

Zeitschrift: Fachzeitschrift Heim

Band: 72 (2001)

Heft: 1

Artikel: "Me muess halt rede mitenand..." : zwischen den Zeilen lesen -
zwischen den Sätzen hören

Autor: Ritter, Erika

DOI: <https://doi.org/10.5169/seals-812770>

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Zeitschriften und ist nicht verantwortlich für deren Inhalte. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern beziehungsweise den externen Rechteinhabern. [Siehe Rechtliche Hinweise.](#)

Conditions d'utilisation

L'ETH Library est le fournisseur des revues numérisées. Elle ne détient aucun droit d'auteur sur les revues et n'est pas responsable de leur contenu. En règle générale, les droits sont détenus par les éditeurs ou les détenteurs de droits externes. [Voir Informations légales.](#)

Terms of use

The ETH Library is the provider of the digitised journals. It does not own any copyrights to the journals and is not responsible for their content. The rights usually lie with the publishers or the external rights holders. [See Legal notice.](#)

Download PDF: 18.10.2024

ETH-Bibliothek Zürich, E-Periodica, <https://www.e-periodica.ch>

«Me muss halt rede mitenand...»

ZWISCHEN DEN ZEILEN LESEN – ZWISCHEN DEN SÄTZEN HÖREN

Von Erika Ritter

Unser Monatsthema befasst sich mit dem Internet: Der Heimverband Schweiz im Internet, die Hauszeitschrift im Internet, lernen mit dem Internet, lernen, das Internet zu bedienen und zu nutzen, Internet und Moral – Ethik und Aufklärung. Die schnelle Kommunikation und – via E-Mail – Interaktion ist angesagt. Braucht es denn da noch einen Beitrag über die Kommunikationsform «Gespräch»? Eigentlich schon, weil Gespräche in unserem sozialen Alltag nach wie vor eine zentrale Stelle einnehmen und dennoch häufig misslingen. Doch gute Gespräche bedeuten uns nach wie vor viel, wir lieben und schätzen sie über alles.

«Sags doch schnell per Telefon!» lautete vor nicht allzu langer Zeit ein Werbeslogan, gleichbedeutend mit: «Teile mit deiner Stimme mit, was du kommunizieren möchtest, lass den Gesprächspartner teilhaben an den Spannungen, den Schwingungen in deiner Mitteilung, es geht ja rasch und unkompliziert!» Allein schon der Telefonbeantworter kann zur herben Enttäuschung werden. «Immerhin, der Telefonbeantworter ist besser als gar nichts von dir zu hören!»

Sags doch schnell per E-Mail, zwei Sätze – und du bist deinen Wunsch, deine Kritik, deine was auch immer los. Noch schnell aufs Knöpfchen gedrückt – und weg ist die Nachricht, unwiderbringlich, ungeachtet etwelcher Fehler, auch Denkfehler, möglicherweise inklusive schlechter Laune. Und der Empfänger? Was weiss ich als Absender von ihm? «Sie haben neue Nachricht erhalten. Wollen Sie lesen jetzt?» Vielleicht blinkt die Meldung mitten in eine konzentrierte Arbeit, vielleicht ist er beruflich länger abwesend? Oder vielleicht ist er ebenfalls gereizt und fühlt sich überfordert vom vielleicht zwanzigsten Mail des Morgens. Vielleicht möchte er gerne mehr wissen, sich zur gestellten Frage, zum Vorschlag, zu Lob oder Kritik äussern.

Kommunikation – Information...

Im Gespräch, wie überhaupt in der Kommunikation, wird Information übertragen. Im Gespräch wird versucht, andere Menschen zu beeinflussen, sich selber in ein gutes Licht zu stellen, Mitmenschen zu trösten oder ihnen bei einer Problemlösung zu helfen. Nachrichtentechnisch sagt man, dass ein Sen-

der einem Empfänger Informationen weitergibt. Der Sender gibt etwas aus seinem Besitz weiter, eine Information, und er besitzt sie nachher immer noch. Ein grosser Unterschied zu jeder materiellen Gabe.

«Information ist also nicht Materie und dennoch sehr real.» schreibt Prof. Dr. August Flammer in seinem Buch «Einführung in die Gesprächspsychologie». «Information wird beschrieben als ein Konstrukt, dem bestimmte Wirkungen zugeschrieben werden. So sagt man, Information sei das, was Unsicherheit beseitigt oder reduziert... Information ist das, was Vorhersagen von realen Zuständen verlässlicher macht. Information ist das Datenmaterial des Gedächtnisses.»

Informieren – aber wie?

Wenn wir vom Computer Informationen erwarten, nehmen wir eine andere Erwartungshaltung ein, als dies einem Gesprächspartner gegenüber der Fall ist. Im Gespräch jedoch sind es die Erwartungen, die das Sprechen und das Zuhören steuern.

Studium und Ausbildung erlauben uns wohl, raffiniert und gelehrsam über Sachverhalte zu kommunizieren, über Sachverhalte zu reden, denen – in jungen Jahren – die Erlebnisgrundlage fehlt. Wir haben gelernt, das Nicht-Erlebte altklug zu kommentieren. «Das Reifezeugnis in der Hand, fühlte ich mich «ungebildet» in Fragen des zwischenmenschlichen Umgangs. Für das Thema «Wie gehe ich mit mir selbst und anderen um?» war kaum eine Schulstunde reserviert gewesen.» So Friedemann Schulz von Thun, einleitend zu seinem dreibändigen Werk: «Miteinander reden».

Doch wie können Informationen verständlich vermittelt werden? Schulz von Thun: «Nach einigen Jahren hatten wir heraus, dass Verständlichkeit auf vier Säulen steht: Einfachheit (in der sprachlichen Formulierung); Gliederung-Ordnung (im Aufbau eines Textes); Kürze-Prägnanz (statt weitschweifiger Ausführlichkeit) und zusätzliche Stimulanz (anregende Stilmittel). Damit war die Frage beantwortet: Wie kann ich Sachverhalte klar und verständlich mitteilen?»

Doch wie behandle ich meinen Mitmenschen durch die Art meiner Kommunikation?

Je nachdem, wie ich ihn anspreche, bringe ich zum Ausdruck, was ich von ihm halte. Entsprechend fühlt er sich akzeptiert und vollwertig behandelt oder aber herabgesetzt, bevormundet, nicht ernst genommen. Gerade die Persönlichkeitsentwicklung von Kindern und Jugendlichen wird durch diesen Beziehungsaspekt enorm beeinflusst.

Wenn ich mich im Gespräch öffne, dann gebe ich auch etwas von mir als Person weiter. Schulz von Thun: «Dieser Umstand macht jede Nachricht zu einer kleinen Kostprobe der Persönlichkeit, was dem Sender nicht nur in Prüfungen und in der Begegnung mit einem Psychologen einige Besorgnis verursacht.» Das «Leben hinter den Fassaden» vermag zwar die Angst vor Selbstoffenbarung einzudämmen, ist aber mit Kosten für die seelische Gesundheit und für die zwischenmenschliche Verständigung verbunden.

Wer etwas von sich gibt, will in der Regel auch etwas bewirken. Nicht nur Werbung und Propaganda kennen das Problem und die Wirkung von Einfluss und Manipulation. Nicht nur Erziehung und Schule, sondern bei allen menschlichen Eigenarten bis zu neurotischen Symptomen ist bekannt, dass sie nachhaltige Wirkungen auf die menschliche Umgebung ausüben.

Aus diesen Überlegungen heraus entwickelte Schulz von Thun die «Nachricht» als quadratisches Gebilde mit

- Sachinhalt,
- Selbstoffenbarung,
- Beziehung und
- Appell.

Sender – Empfänger

Zwischenmenschliche Kommunikation bedeutet also: Da ist ein Sender, der etwas mitteilen möchte, was er in erkennbare Zeichen umsetzt. Was er von sich gibt ist eine Nachricht. Dem Empfänger obliegt es, dieses wahrnehmbare Gebilde zu entschlüsseln.

In der Regel stimmen gesendete und empfangene Nachrichten lediglich überein, so dass eine Verständigung stattgefunden hat. Dadurch, dass der Empfänger zurückmeldet, wie er die Nachricht aufgenommen und entschlüsselt hat, teilt er mit, wie sie bei ihm angekommen ist und was sie bei ihm bewirkt hat. Die Verständigung kann überprüft werden. Stimmen Sende-Absicht und Empfangsergebnis überein? Wir nennen dies Rückmeldung oder Feedback.

In der gesendeten Nachricht wirken aber auch Informationen über die mitgeteilten Sachinhalte hinaus. Wie steht es um die Person des Senders? Welche Sprache spricht er? Ist er innerlich wach und «bei der Sache»? Oder hat er es eilig?

Der Sender vermittelt dem Empfänger nicht nur eine gewollte Selbstdarstellung, sondern auch eine unfreiwillige Selbstenthüllung. Als Sender ist mir dies bewusst und kann mich beunruhigen. Wie stehe ich da? Ich möchte wohl Sachinformationen vermitteln, aber auch einen guten Eindruck machen. Wie präsentiere ich mich als Person? Nimmt mir der Empfänger ab, dass ich «auf der Höhe» bin?

Mit dieser Seite der Nachrichtenübermittlung verbinden sich viele Probleme der zwischenmenschlichen Kommunikation. Wie werde ich als Sender mit dieser Problematik fertig? Welche Techniken wende ich zur Selbstverbergung an, und zwar nicht immer nur zu meinem Besten?

Oft zeigt sich in der gewählten Formulierung des Senders, im Tonfall und in anderen nichtsprachlichen Begleitsignalen, was der Sender vom Empfänger hält, wie er zu ihm steht. Dafür hat der Empfänger ein besonders empfindliches Ohr, denn hier fühlt er sich als Person in bestimmter Weise behandelt (oder missandelt), wie Schulz von Thun feststellt. «Eine Nachricht senden heisst auch immer, zu dem Angesprochenen eine bestimmte Art von Beziehung auszudrücken...» Genau genommen sind auf der Beziehungsseite der Nachricht zwei Arten von Botschaften versammelt. Zum einen solche, aus denen hervorgeht, was der Sender vom Empfänger hält, wie er ihn sieht. Zum andern enthält die Beziehungsseite aber auch eine Botschaft darüber, wie der Sender die Beziehung zwischen sich und dem Emp-

fänger sieht («so stehen wir zueinander»)..

Freilich kann es sein, dass der Empfänger mit dieser Beziehungsdefinition nicht einverstanden ist. Und so können nicht selten zwei Gesprächspartner ein kräftezehrendes Tauziehen um die Definition ihrer Beziehung veranstalten.

Eine Nachricht – viele Botschaften

Eine Nachricht bildet somit ein Botschaftsgeflecht, welches recht eigentlich unter der kommunikationspsychologischen Lupe sichtbar wird.

Die Art, sich zu geben und die zwischenmenschlichen Kontakte und Beziehungen zu gestalten, bestimmt das private Glück und das berufliche Fortkommen in hohem Masse mit. Früher sprach man von «Naturtalenten», heute wird darauf gesetzt, die kommunikativen Kompetenzen zu schulen und eine Weiterentwicklung der Persönlichkeit anzustreben. Kommunikationspsychologie ist zu einem übergreifenden Fach geworden, mit dem Führungspersönlichkeiten aller Sparten konfrontiert werden, denn plötzlich «...hat man es mit Menschen zu tun». Und zwar meist auf institutioneller Ebene mit gegensätzlichen Momenten. Schulz von Thun nennt da, Kooperation und Konkurrenz, Hierarchie und Kollegialität, Humanität und Effektivität, Mitsprache und Entscheidungsvollmacht, Transparenz und Geheimhaltung. Gerade von Führungskräften wird vor allem Kommunikation und Persönlichkeit in verstärktem Masse gefordert – was auch immer das heissen mag.

Schulz von Thun betont, dass auch in anderen gesellschaftlichen Bereichen die alten Rollenbilder im raschen Wandel begriffen sind und neue zwischenmenschliche Herausforderungen enthalten: Arzt–Patient, Politiker–Wähler, Trainer–Kurssteilnehmer, Verkäufer–Kunde. Dasselbe gilt auch im Privatleben. Die Frauen sind selbstbewusster geworden, das Kommunikationsverhältnis der Geschlechter ändert sich.

Auch die «Fassade», die Aussenseite des Verhaltens, unterliegt einem neuen Verständnis.

Doch wie kommuniziere ich im Gespräch richtig?

Gibt es einen Stein der Weisen oder wird dem Suchenden «Steinkunde» geliefert, wie Schulz von Thun die Auseinandersetzung mit der verbalen Kommunikation nennt?

Jeder gesprochene Satz hat Ober- und Untertöne und es gilt, Schnäbel und Ohren einzuüben, wie er empfiehlt. «Dabei zeigt sich, dass die kommunikative Grundausstattung, der Wuchs und

rr. Eine ganz andere Art von Gespräch findet oftmals im Spital oder auf der Langzeitpflegeabteilung in einem Pflegeheim statt. Hier geht es auch um diagnostische Informationen oder aber um «letzte Dinge» auf einer (unberechenbaren) tief emotionalen Ebene. Wie wichtig in solchen Augenblicken die bereits bestehende zwischenmenschliche Beziehungsbrücke sein kann oder ist, weiss Peter Zollinger als erfahrener Heimleiter aus der Praxis zu erzählen (siehe Kasten: Gespräche, eine Brücke zu unseren Bewohnern).

Gerade in diesen Bereichen finden sich kommunikative Informationen, die Unsicherheiten weder reduzieren noch beseitigen. Nirgends so wie hier spielt das «Reifezeugnis des zwischenmenschlichen Umgangs» eine entscheidende Rolle, hört der Gesprächspartner «zwischen den Sätzen», achtet auf die erkennbaren Zeichen nonverbaler Kommunikation, die ihm vom Sender übermittelt werden. Da ist ein Netz nötig, dessen Geschwindigkeit in der Übertragung nicht mit Glasfaserkabeln abgedeckt werden kann. «Es tut weh, deine Stimme nur auf dem Telefonbeantworter zu hören!» Dieser kürzliche Hinweis auf ein nicht zustande gekommenes Gespräch lässt sich nicht so schnell vergessen. Da haben alle geschäftlichen Vorgaben und kommunikativen Regeln bezüglich Umgang mit möglichen Gesprächspartnern, auch am Telefon, schlicht versagt.

Peter Zollinger schreibt in seinem Schlusssatz: «Ich weiss, der Heimleiter hätte viele wichtigere Aufgaben zu erledigen (als das Gespräch! Anm.)» Wirklich? Nur der Heimleiter?

die Handhabung der Schnäbel und Ohren, von Mensch zu Mensch sehr verschieden ist. Der Stein der Weisen muss in der Hand jedes Suchenden jeweils anders und einzigartig entstehen. Er liegt in Ihrer Hand, und dort gehört er auch hin.»

Das heisst: nicht nur über verbale Kommunikation lesen und Kommunikationspsychologie betreiben, sondern üben, sprechen... «schwätzen». Das Gespräch ist immer noch der direkteste und unmittelbarste Weg zum Mitmenschen. Lassen Sie es nicht vor dem Computer einschlafen.

Quellenangabe:

August Flammer
Einführung in die Gesprächs-
psychologie
Verlag Hans Huber
ISBN 3-456-82863-2

Friedemann Schulz von Thun
Miteinander reden

1 Störungen und Klärungen
ISBN 3-499-17489-8

2 Stile, Werte und Persönlichkeitsent-
wicklung
ISBN 3-499-18496-6

3 Das «innere Team» und situations-
gerechte Kommunikation
ISBN 3-499-60545-7
rororo Sachbuch

Michael Schiff, Redetraining
ISBN 3-453-53115-9
Kompaktwissen, Heyne Verlag

Rupert Lay, Manipulation durch die
Sprache
ISBN 3-499-17341-7
rororo Sachbuch

Gespräche, eine Brücke zu unseren Bewohnern

Von Peter Zollinger

Aus dem Artikel über das Arbeiten mit Biografien ist bei mir folgender Abschnitt hängen geblieben:

«Wer etwas zu erzählen hat, ist ebenso wenig einsam, wie der, der einer Geschichte zuhört, denn durch das Erzählen ihrer Geschichte werden Menschen zu achtbaren Persönlichkeiten und gewinnen Status.»

Vor zwei Jahren gingen das erste Mal 15 Männer der Pension Mürtchen*** auf eine «Mannereis». Wir waren uns nicht bewusst, was das für unsere Männer bedeutete, aber bereits im Car wurde die ganz spezielle Stimmung spürbar. Ja es wurde viel vom Militär erzählt, das stimmt. Jeder kannte eine Ortschaft aus seiner Dienstzeit und hatte dazu eine Geschichte zu erzählen. Ohne unsere Männer wäre der Krieg verloren gegangen. Aber da war viel Zeit, da sassenzuhörer und es herrschte eine lockere, fröhliche Stimmung. Beim Zvieri in der Gartenwirtschaft bei Bier oder Kafischnaps bildeten wir dann eine nicht mehr so junge aber total aufgestellte Männerrunde. Wir sind uns an diesem Tag näher gekommen, als während vieler Wochen im Heim.

Eine ganz andere Geschichte. Eine Bewohnerin muss für eine Operation ins Spital. Die Angehörigen haben keine Zeit. Ich nehme mir die Zeit und fahre mit Frau Meier ins Spital. In der folgenden halben Stunde erfahre ich sehr viel aus dem Leben von Frau Meier. Ich muss mich auf das Fahren konzentrieren und sie kann erzählen und erzählen. Vor dem Spital wünscht sie, dass ich sie begleite, sie hätte Angst und will nicht alleine sein. Sie nimmt mich am Arm und gemeinsam gehen wir zur Anmeldung. Als dann eine Schwester Frau Meier abholt, ist sie ruhig und gefasst und sagt, jetzt hätte sie keine Angst mehr. Frau Meier besucht mich seither oft im Büro, für einen kleinen Schwatz oder wenn sie eine Sorge hat. Die Beziehungsbrücke ist gebaut.

Die Brücke ist besonders wichtig, wenn Krankheit und Schmerzen das Leben der Bewohner schwer machen. Gemeinsame Erlebnisse, gemeinsame Geschichten sind Anknüpfungspunkte zu Gesprächen. Nähe, Vertrauen, Verstehen und Verständnis werden möglich. Wir können reden über die Sorgen und Nöte, die die Bewohner plagen, wir können aber auch in schönen Erinnerungen schwelgen und plötzlich werden die Stunden am Kranken- und Sterbebett zu intensiven Erlebnissen, die Erfüllung und Zufriedenheit bringen.

Ich weiss, der Heimleiter hätte viele wichtigere Aufgaben zu erledigen. Wirklich?

**Verlangen Sie das
Detailprogramm****Teilnehmerinnen und Teilnehmer**

Die Studienreise richtet sich an Entscheidungsträger aus Politik und Wirtschaft, Trägerschaften von Senioreneinrichtungen, Heimleiterinnen und Heimleiter, Investoren und Direktoren von Seniorenresidenzen, Verantwortliche für Marketing, Beraterinnen und Berater.

Kosten: Fr. 3980.-

Inhalt:

- Überblick über den aktuellen Stand der gerontologischen Forschung und deren strategische Umsetzung in Politik und Wirtschaft
- Treffen und Austausch mit einer innovativen Firma auf dem Seniorenmarkt
- Besichtigung von Wohnmodellen für Senioren, wie z.B. Residenzen, Continuous Care Retirement Communities u.a.
- Neue Technologien im Alter
- Sightseeing in Seattle und Umgebung

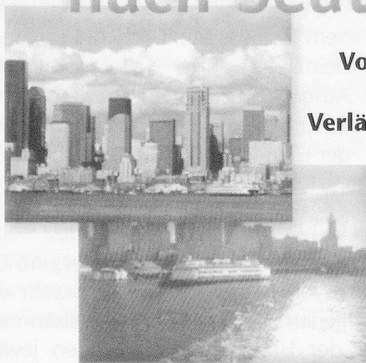
Anmeldeschluss: 20. Februar 2001.

Es sind noch wenige Plätze frei.

Diese Studienreise wird durch den Heimverband Schweiz empfohlen.

**Studienreise
nach Seattle/USA**

**Vom 3. bis 11. Juli 2001
mit individueller
Verlängerungsmöglichkeit**



Das Zentrum für Persönlichkeitsentwicklung
und Generationenfragen, CH-8267 Berlingen, Kronenhof
Telefon 052 762 57 57, Telefax 052 762 57 70
eMail: zfp@tertianum.ch, Homepage: <http://zfp.tertianum.ch>



Tertianum ZfP

Ein Betrieb der Tertianum Neutal AG