

Vorwort

Verstanden werden und verstehen – und zwar in dieser Reihenfolge – gehören zu den fundamentalen Bedürfnissen des Menschen. Die umgekehrte Reihenfolge hört sich zwar besser an, wenn es aber ans Eingemachte geht, dann gilt: „Verstehen ist gut. Verstanden werden ist besser.“

Sich verstanden zu fühlen ist die Voraussetzung für ehrliche und innige Beziehungen. Frei sein von endlosen detaillierten Erklärungen – warum und wieso man dieses tut und jenes nicht – ist eine Gnade. Menschen um sich zu haben, die ohne wenn und aber begreifen, warum ein Entschluss so und nicht anders gefasst wird, ist einfach toll! Ein Verstanden-werden kann man nie erzwingen – aber *man kann viel tun, um anderen das Verstehen zu erleichtern*.

Verstehen ist ein Bedürfnis, das nicht ganz so vorrangig scheint, und doch ist es für manchen die Voraussetzung für Zufriedenheit. Nicht notwendigerweise in Faustens Sinne „Dass ich erkenne, was die Welt im Innersten zusammenhält“, aber schon im Sinne von *Begreifen der Motive, Gedanken, Gefühle und Ideen*, die das Verhalten der Menschen steuern.

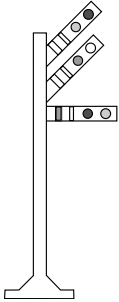
Verstehen und verstanden werden – es ist das Gleiche: Was für den einen verstehen ist, heißt für den anderen verstanden werden. Es ist die Voraussetzung für ein gesundes Miteinander; für ein Zusammenleben, in dem nicht Reibereien und endlose Missverständnisse an der Tagesordnung sind – oder gar die Tagesordnung setzen. Es gilt universell: im Privatleben und in der Wirtschaft.

Verstanden werden und verstehen heißt, Signale richtig setzen und korrekt deuten. Es ist wie bei der Deutschen Bahn: Die Signale müssen fachgemäß gesetzt sein, und sie müssen korrekt gedeutet werden,

VERSTANDEN
WERDEN

VERSTEHEN

SIGNALE SETZEN
UND DEUTEN



sonst gibt es keinen sicheren und präzisen Bahnverkehr.

Darum, um das *Setzen und Deuten der Signale*, geht es in diesem Buch.

Wenn ich sehe, wie Menschen aneinander vorbeireden, sich missverstehen, sich abmühen, verstanden zu werden und sich schwer tun, den anderen zu verstehen, dann komme ich zu dem Ergebnis, dass es auf diesem Gebiet noch viel zu sagen und zu lernen gibt. Immer wieder erfahre ich, wie ich mit meiner eigenen Kommunikation zu kurz komme, weil ich mir die Regeln nicht vor Augen halte – oder nicht befolge.

Kommunizieren ist ein Prozess, mit dem wir uns zeitlebens befassen müssen, wenn er uns *ehrliche Beziehungen* bringen soll: Verhältnisse, in denen wir von den Menschen um uns herum *verstanden werden* – und in denen wir sie *verstehen*.

In der Kommunikation *nicht* klar kommen heißt, Regeln des Kommunizierens nicht beachten. Es kann auch heißen, dass Hindernisse das Verstehen und Verstanden-werden blockieren. Die Regeln in den Raum stellen und die Hindernisse beim Namen nennen, darum geht es.

Analysieren und gemeinsame Nenner finden ist der erste Teil der Arbeit. Die Erkenntnisse in Systeme packen, die *im Alltag praktisch anwendbar* sind, ist der zweite Teil. Zusammen bilden sie die Vorlage des Buches. Es soll ein Buch sein, das Wissen und Betrachtungen vermittelt; noch mehr aber soll es das vorhandene Wissen des Lesers aktivieren und bewusst machen. Nur bewusstes Wissen kann bearbeitet werden, genau wie im Computer: Solange Daten nur auf der Festplatte liegen, nützen sie wenig. Zur Verarbeitung müssen sie in den Speicher, und zum Betrachten auf den Monitor.

REGELN BEACHTEN
HINDERNISSE
ERKENNEN



Viele Bedeutungen

Datenkommunikation, Breitbandkommunikation, Digitale Kommunikation: „Kommunikation“ ist ein Wort, das heute in vielen Zusammenhängen gebraucht wird, auch in solchen, die mit dem Gespräch von Mensch zu Mensch nichts zu tun haben. Es sind nicht diese „Kommunikationen“, die das Thema dieses Buches sind. Hier geht es um den Informationsaustausch von Mensch zu Mensch. Vor allem um die „face to face“ Kommunikation, um das Gespräch.

Das Gespräch ist die Einheit dieser face to face Kommunikation zwischen zwei Menschen. Jeder weiß wie störend es sein kann, wenn ein Dritter „dazwischen spricht“. Man kann nur *einem* Menschen auf einmal zuhören. Reden kann man zu vielen gleichzeitig.

Mein Stil

Ich habe dies Buch in „meinem Stil“ geschrieben. Das tut jeder Autor – mehr oder weniger. Ich erwähne es, weil einige Dinge Erläuterungen bedürfen, damit man sich nicht daran stößt.

Ich komme aus einem Raum, wo das „Du“ weit geläufiger ist als das „Sie“. Wenn ich heute an einem beliebigen Ort in Dänemark an eine Tankstelle fahre, würde ich vor Staunen kaum zum Tanken kommen, wenn mich der Tankwart mit „Sie“ anreden würde. Richter reden im Gerichtssaal den Angeklagten mit „du“ an – und umgekehrt. Das „Du“ ist gang und gäbe – damit bin ich vertraut, und ich finde es gut.

Auch in diesem Buch habe ich als Anredeform „du“ gewählt. Irgendwie finde ich, lieber Leser, dass ich dich (wo du dir Zeit zum Lesen meines Buches nimmst) besser kenne als den oben genannten Tankwart – und das „Du“ an seinem Platz ist.

Lehrer oder Lehrerin (oder LehrerIn), der oder die, sie oder er, Frau oder Mann: Das Geschlecht mag in

KOMMUNIKATION -
EIN WORT MIT VIE
LEN BEDEUTUNGEN

SIE UND DU

SIE UND ER

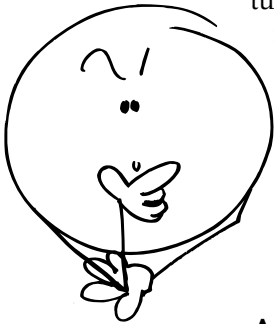
vielen Zusammenhängen von Bedeutung sein – wo es um Kommunikation geht, ist es das nicht. Im Großen und Ganzen brauche ich die eine oder die andere Form. Wenn es öfters die männliche ist, dann möge man mir das verzeihen. Es liegt nichts Tiefsinniges dahinter.

Am meisten lust hätte ich, das buch auch noch in kleinschrift zu schreiben. Das rechtsschreib-reförmchen (Dudenjargon: „maßvolle neuregelung“) am ende des 20. jahrhunderts brachte sie nicht – aber sie wird kommen; fragt sich nur ob früher oder später als der rechtsverkehr in England. Engländer, franzosen, skandinavier und andere nationen kennen die vorteile der kleinschrift – wenn man sich daran gewöhnt hat.

Aber eben: wenn man sich daran gewöhnt hat. Und so kriege ich, lieber leser, bedenken, dass kleinschrift dich irritieren könnte, ein „internes rauschen“, das vom inhalt ablenkt. Dazu kommt noch, dass die korrektur meines textverarbeitungsprogramms absolut nichts mit der kleinschrift am hut hat. Sie stoppt bei jedem wort, das gross geschrieben wird, und (was noch schlimmer ist) mir stehen keine synonyme zur verfügung.

Letztendlich kriege ich somit angst vor der eigenen courage – und lasse diese wenigen abschnitte im vorwort die einzigen in kleinschrift sein.

Also, ...



Aufbau des Buches

Am Anfang stehen die praktischen Aspekte der Kommunikation, die jedem aus dem Alltag bekannt sind – im Guten wie im weniger Guten.

Darauf folgen die Elemente der Kommunikation: Senden und Empfangen und die Parameter, die hierbei eine Rolle spielen. Dann kommt ein Abschnitt, der sich mit Dingen befasst, die unsere Gespräche kaputtmachen (können), „Krankmacher“ habe ich sie genannt.

Es folgt die „Medizin“, die „Gesundmacher“, mit denen so manches (wieder) auf die Reihe gebracht werden kann.

Die ganz großen Steuermänner unserer Kommunikation, die Paradigmen, werden im letzten Teil des Buches beim Namen genannt und analysiert.

Kapitelstrukturen und Inhalte

Am Anfang eines Kapitels findet sich eine Übersicht mit den Eckpunkten des Inhalts unter der Überschrift „Des Pudels Kern.“

In den Kapiteln finden sich wiederholt Elemente und Definitionen, die für diesen und jenen Binsenweisheiten sein mögen – die nichtdestotrotz notwendig sind, wenn präzises Verständnis gefragt ist. Binsenwahrheiten sollten nicht mit Belanglosigkeiten verwechselt werden, und basale Kenntnisse nicht mit Banalitäten. Von Manfred Rommel stammen die Worte: „Binsenwahrheiten haben es an sich, dass man sie übersieht“. Oft ist es sinnvoll, sich grundlegende Daten und Zusammenhänge „von der Festplatte in den Speicher“ zu holen. Wo es um das Vermitteln von Gedanken, Gefühlen und Ideen geht, heißt das: Klar in den Raum stellen, was hier unter diesem oder jenem Begriff zu verstehen ist.

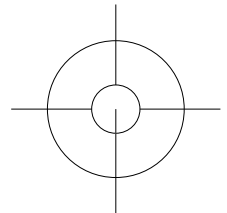
Definieren und Formulieren sind nicht nur für das Weitergeben existentiell; es zwingt einen auch, *sich selber* darüber klar zu werden, was man eigentlich meint – vor allem wenn man es schriftlich tut. Und es gibt *dem/der anderen* die Möglichkeit zur Überlegung, Zustimmung wie zu Einwänden oder gar Ablehnung.

Auf jeden Fall fordert es eine Stellungnahme.

Um den Aufbau der Kapitel fertig zu machen: Am Ende findet sich ein Fadenkreuz, unter dem die Kernaussagen des Kapitels ein letztes Mal aufs Korn genommen werden.

„DES PUDELS KERN“

DEFINITIONEN UND
BINSENWAHRHEITEN



Beispiele

In vielen Zusammenhängen führe ich zur Veranschaulichung Beispiele an, die zum grossen Teil selbst erlebt sind. In meiner Studentezeit habe ich als „Backpacker“ die Kontinente durchkreuzt, später international als Arzt gearbeitet. Erlebnisse aus diesen Zeiten sind angeführt, ebenso wie solche aus meiner Allgemeinpraxis und aus meinem späteren Berufs- und Privatleben.

Die Kommunikation des Alltags mag sich in Form und Wortwahl verschieden gestalten, je nachdem, ob man sich im Beruf oder in der Privatsphäre bewegt. Im Grunde sind diese Unterschiede aber nur von kleiner Bedeutung. Das Entscheidende ist: Die *Regeln* sind die gleichen. Deswegen ist es in der Mehrzahl der Fälle ohne Belang, aus welchem Bereich ein Beispiel stammt; es kann allemal von dem einen in den anderen Bereich transponiert werden.

Fliegen ist eins meiner Hobbies. Die Parallelen und Beispiele im zweiten Kapitel stammen daher.

Aber nicht alle Beispiele sind erlebt. Es kommen auch solche vor, die speziell für dieses Buch geschaffen sind: einige nur um eine Sache zu illustrieren; andere zum Sich-selber-erkennen (und damit mehr oder weniger „Wiedersehensfreude“ zu bereiten) – und wieder andere... ganz einfach „nur so“.