

Studientag 2: Kommunikation und der Weg von der infausten Diagnose bis zum Tod

2.8.b Damit Gespräche gelingen (Thomas Gordon)

Thomas Gordon¹ hat schon 1970 im Blick auf die Gespräche zwischen Eltern und Kindern darauf hingewiesen, dass die Kommunikation nicht gelingt, wenn die Erwiderungen der Eltern einer der folgenden Kategorien zuzuordnen sind:

- Befehlen, anordnen, kommandieren
- Warnen, ermahnen, drohen,
- Zureden, moralisieren, predigen,
- Beraten, Lösungen geben, Vorschläge machen,
- Vorhaltungen machen, belehren, logische Argumente anführen,
- Urteilen, kritisieren, widersprechen, beschuldigen
- Loben, zustimmen
- Beschimpfen, lächerlich machen, beschämen
- Interpretieren, analysieren, diagnostizieren
- Beruhigen, bemitleiden, trösten, unterstützen
- Forschen, fragen, verhören
- zurückziehen, ablenken, aufheitern, zerstreuen

Die Kommunikationssperren 1 bis 5 enthalten die Botschaft: Du bist zu dumm, um es selbst herauszufinden, deshalb sage ich es dir.

Die Kommunikationssperren 6 bis 11 unterstellen: Mit dir stimmt irgendetwas nicht (und teilen in einigen Fällen wie analysieren und diagnostizieren gleich mit, was es ist).

Kommunikationssperre 12 übermittelt die Botschaft: Es ist gefährlich darüber zu sprechen oder: Es ist mir unangenehm, davon zu hören.

Auch wenn in Gesprächen mit Erwachsenen die eine oder andere Kommunikationsform weniger angewandt wird, so sollten wir uns immer wieder kritisch fragen, wie wir auf das Gesagte unseres Gegenübers eingehen und was wir ihm damit signalisieren.

Gordon nennt fünf Werkzeuge guten Zuhörens²

Schweigen

denn Sie können nicht richtig zuhören, wenn Sie gleichzeitig reden oder überlegen, was Sie als nächstes sagen werden.

Zuwenden

Aufmerksamkeit auf den Sprecher richten, indem Sie sich dem Sprecher zuwenden. Stellen Sie Blickkontakt her; schauen Sie ihn an; nehmen Sie eine offene Körperhaltung ein; bleiben Sie außerhalb seines persönlichen Raumes.

Bestätigung

Wenn Sie einfach nur stumm sind, kann Ihr Gesprächspartner nicht wissen, ob Sie wirklich zuhören. Machen Sie einfache Äußerungen wie „Hmm“, „wirklich“, „echt“, „interessant“, „Aha“ oder nutzen die Ihre Körpersprache wie z.B. ein Nicken um die Aufmerksamkeit zu belegen.

Türöffner

Kommunikative Türöffner sollen ein Gespräch anregen bzw. es wieder in Gang bringen. Dabei handelt es sich um offene Fragen – also um eine Einladung zum Reden. Beispiel: „Du scheinst traurig (nervös, ...) zu sein. Erzähl mir was los ist.“, „Dein Standpunkt interessiert mich.“

Aktives Zuhören

Aktives Zuhören bedeutet eine Rückmeldung (Feedback) geben, um zu prüfen, ob eine Information korrekt dekodiert wurde. Aktives Zuhören bedeutet nicht nachzuplappern, sondern den wirklichen, dekodierten Inhalt einfühlsam zurückzumelden.

¹ Gordon, Thomas : Familienkonferenz Die Lösung von Konflikten zwischen Eltern und Kind München 1970 Heyne

² Gordon, Thomas. Die neue Beziehungskonferenz. München 2002 Heyne S.70ff