

Ratgeber

Wie kann Missverständnissen vorgebeugt werden?

Lebenshilfe Meine Freundin und ich hatten uns verabredet. Bei einem vorgängigen Telefongespräch ärgerte mich ein Satz von ihr: «Von mir aus müssen wir uns nicht unbedingt treffen...» Warum sagt sie nicht gleich, dass sie nicht will? Allerdings stellte sich heraus, dass das eine Fehlinterpretation war. Wie lassen sich diese Missverständnisse vermeiden?

Missverständnisse lassen sich nicht vermeiden, man kann nur vorbeugen. Wir alle produzieren Missverständnisse, wann immer wir kommunizieren. Dies liegt daran, dass jeder Mensch in seiner eigenen, persönlichen Welt lebt. Aufgrund unserer Erfahrungen, Persönlichkeit, aktuellen Situation etc. erschaffen wir uns unsere individuelle Sicht der Welt. Kein Mensch sieht, hört, empfindet genau so wie ein anderer. Also kein Wunder, wenn es zu Missverständnissen, Streit und «aneinander vorbei reden» kommt.

Sie und Ihre Freundin haben die Nachricht «Von mir aus müssen wir uns nicht unbedingt treffen» unterschiedlich gedeutet. Ihre Freundin brachte ihn mit einer Fülle von Gedanken und Bildern im Kopf ins Gespräch ein. Sie hatten ihre eigenen Bilder und Vorstellungen vor Augen und interpretier-

ten aus ihrer ganz persönlichen Sicht.

Tipps, um Missverständnissen vorzubeugen:

Auf der Senderseite:

— Drücken Sie sich klar, eindeutig und ausführlich aus statt in abgekürzter Version. Der Satz Ihrer Freundin ist eindeutig zu kurz gefasst und lässt viel Spielraum für Interpretationen. Gemäss Untersuchungen neigen

Kurzantwort

Je klarer die Kommunikation, desto geringer die Gefahr, dass es zu Missverständnissen kommt. Daher ist es wichtig, dass der Sender nicht in verkürzter Version, sondern eindeutig und ausführlich spricht. Der Empfänger sollte genau zuhören und nachfragen, statt interpretieren, was gemeint sein könnte. (red)

Menschen dazu, zunehmend «verkürzt» zu sprechen, wenn sie sich besser kennen. So auch hier. Sie haben das Fehlende aus Ihrer Perspektive ergänzt – womit Sie letztlich falsch lagen.

Besser ist es, mithilfe des «**Was, Warum, Was jetzt?**»-Ansatzes umfassend und strukturiert zu sprechen. Sprechen Sie zuerst über das **Was**: Hier handelt es sich um den nachvollziehbaren Kontext. Danach kommt, **warum** es relevant ist. Dahinter steckt das einfache Gesetz, dass Menschen gerne einen Grund, eine Erklärung dafür haben wollen, was sie tun oder lassen sollen. Hierzu eignet sich als Bindeglied vor allem das Wörtchen «weil». Abschliessend benötigt es den Blick ins Hier und Jetzt oder in die Zukunft mit «**was jetzt?**».

Auf Ihr Beispiel umgemünzt: (**Was**): «Wir haben für heute Abend ein Treffen vereinbart.»

(**Warum**): «Weil du es diese Woche so streng hattest und bestimmt sehr müde bist, (**Was jetzt?**) können wir den Termin gerne verschieben.»

— Finden Sie heraus, wie deutlich Sie in Ihren Äusserungen sind. Holen Sie sich Feedback: «Was meinst du dazu?» oder «Wie siehst du das?»

Auf der Empfängerseite:

— Auch der Empfänger ist für das Gelingen der Kommunikation mitverantwortlich. Hören Sie einfach zu und bewerten Sie die Botschaft nicht sofort. Wenn Sie dem Sender sogleich eine negative Absicht unterstellen, laufen Sie Gefahr, ein konstruktives Gespräch zu verhindern. Besser ist es, wertschätzend statt wertend zu sein.

— Melden Sie zurück, was bei Ihnen angekommen ist: «Verstehe ich dich richtig, dass du...?» Stellen Sie nicht Vermutungen

an, was gemeint sein könnte, sondern fragen Sie nach: «Wie meinst du das?», «Was genau willst du damit sagen?»

Klare Kommunikation ist die unerlässliche Grundlage für ein gutes Zusammenleben. Auch hier lohnt es sich, lernfähig zu bleiben.



Irène Wüest Häfliger

Soziologin und Sozialpsychologin
Expertin für Stilfragen
www.stilprofil.ch

Suchen Sie Rat?

Schreiben Sie an: Ratgeber,
Luzerner Zeitung,
Mailhofstrasse 76, 6002 Luzern.
E-Mail: ratgeber@luzernerzeitung.ch
Bitte geben Sie bei Ihrer Anfrage Ihre Abopass-Nummer an.