

Ursula Wilhelm

Die Brücke vom Verstehen zum Verstandenerwerden

Ursula Wilhelm

Die Brücke vom Verstehen zum Verstandenwerden

Wie echtes Verstehen gelingen kann

1. Auflage 2022

BUCHER Verlag

Hohenems – Vaduz – München – Zürich

www.bucherverlag.com

© 2022 Ursula Wilhelm

Alle Rechte vorbehalten

Gestaltung: Lisa Gamper

Herstellung: BUCHER Druck, Hohenems

Bindung: Papyrus, Wien

ISBN 978-3-99018-637-4

BUCHER

*Von Bertrand Russell wird überliefert,
in seinem Leben hätte es
drei wichtige Aspekte gegeben:
Sehnsucht nach Verstehen
Sehnsucht nach Liebe
Sehnsucht, Menschen zu helfen*

Inhaltsverzeichnis

1. Hörst du mir zu?	10			
Vom Hören, Hinhören und aktiven Zuhören	10			
2. Wie reden wir miteinander?	17			
Kommunikationstheorie und Psychologie	17			
Doppelbotschaften oder Double Bind	25			
Woher wissen wir, was andere meinen?	26			
Worin liegt die tiefere Ebene der Verständigung?	29			
3. Verstehen	34			
Sich in den anderen »hineindenken«	36			
Empathie	38			
4. Ich lerne mich selbst verstehen	47			
Wege zu einem besseren Verständnis seiner selbst	48			
Philosophie	48			
Psychologie und Psychotherapie	50			
Enneagramm	51			
Dichtung	56			
Märchen	58			
Mythen	60			
Träume	63			
Tagebuch	65			
Briefe schreiben	67			
Biografiearbeit	71			
Selbsterforschung als Entdeckungsreise	76			
5. Nichtverstehen	78			
»Du verstehst mich nicht!«	79			
»Ich verstehe dich einfach nicht!«	83			
Grenzen des Verstehens	86			
6. Missverstehen	89			
Fehler beim Sender	91			
Fehler beim Empfänger	91			
»Versteh mich nicht falsch!«	93			
Missverständnis und Macht	94			
Politischer Diskurs	98			
Lob dem Missverständnis	100			
7. Ich werde verstanden	107			
Faszination und Staunen	109			
Berührtsein	111			
Interesse	113			
Sympathie	113			
Vertrauen	114			
Hoffnung	116			
Empowerment	117			
Erleichterung	118			
Wohlwollen	119			
Befriedigung	120			
Dankbarkeit	121			
Freude	122			
Glück	123			

Warum ich dieses Buch geschrieben habe

Wir Menschen möchten verstehen. Wir wünschen uns, verstanden zu werden.

Meine beruflichen und persönlichen Erfahrungen haben mir deutlich gemacht, dass jeder Mensch neben dem Bedürfnis nach Anerkennung, Wertschätzung und Liebe eine tiefe Sehnsucht nach Verstehen und Verstandenwerden hat. Dieser Wunsch prägt unsere alltägliche Kommunikation im privaten wie im beruflichen Kontakt. In allen unseren Bemühungen geht es letzten Endes um das Verstehen. Unsere Gespräche wollen Verständigung erzielen. Dieses Buch beleuchtet eingehend die verschiedenen Faktoren für ein Gelingen des Verstehens.

Hannah Arendts lebenslanges Grundmotiv des Philosophierens und ihr daraus abgeleitetes Credo heißt: »Ich will verstehen« (wie auch in einem ihrer Bücher zusammengefasst). »Und wenn andere Menschen verstehen – im selben Sinne, wie ich verstanden habe, dann gibt mir das eine Befriedigung wie ein Heimatgefühl.«

Liebe Leserin, lieber Leser, die Sie dieses Buch in Händen halten: Sie wollen Ihre Sprache des Verstehens weiterentwickeln und das Glück des Verstandenwerdens spüren.

Vielleicht haben Sie bei einigen Beispielen aus dem Alltag so manches Aha-Erlebnis und können die Dialoge mit Ihren Gesprächserfahrungen des Verstehens oder auch Nichtverständens in Verbindung bringen. Ich lade Sie ein, die Impulse aufzunehmen und gewinnbringend anzuwenden.

Ursula Wilhelm, Innsbruck, 2022

*Höre zu, bevor du versuchst,
verstanden zu werden.*
Stephen Covey

Kapitel 1

Hörst du mir zu?

Vom Hören, Hinhören und aktiven Zuhören

Kinder hören schon lange, bevor sie zu sprechen beginnen. Lautwahrnehmung ist elementar für das Sprechen lernen und später für das Lesen lernen. Gehörtes wandert in das Arbeitsgedächtnis und in den Kurzzeitspeicher, ähnlich dem Zwischenspeicher des Computers.

Eine wichtige Voraussetzung für gutes Hören ist zunächst Aufmerksamkeit. Hören verlangt, sich auf bestimmte akustische Reize zu konzentrieren, um nicht abgelenkt zu werden. Andere akustische und optische Reize – wie etwa Musik oder ein laufender Fernseher – sollten ausgeblendet werden. Kinder müssen lernen, »ganz Ohr« zu sein. Das passiert besonders, wenn ih-

nen vorgelesen wird. Dazu ist eine ruhige Umgebung notwendig, mit möglichst wenig Ablenkung von außen.

Hören heißt also, das aufnehmen, was eine andere Person sagt. Wenn ich höre: »Heute ist Freitag«, bin ich vermutlich gefühlsmäßig unbeteiligt.

»Reines Hören« ist jedoch Illusion: Denn erstens nehmen wir alle nur selektiv wahr, manchmal sind wir »auf einem Ohr taub«. Das werde ich im nächsten Kapitel ausführlicher erläutern. Zweitens: Selbst wenn ich die Wetternachrichten oder eine Zugdurchsage höre, bin ich selten gänzlich distanziert. Irgendwie betrifft mich die Nachricht vielleicht doch, auch wenn die Durchsage nichts mit meiner Zugverbindung zu tun hat. Auch wenn ich eine Erklärung oder einen Vortrag höre, ist aufmerksames *Zuhören* erforderlich.

In einem Gespräch bekommt das Hören eine zusätzliche Qualität. Denn da ist ein Gegenüber, das etwas *zu mir* sagt. Der Sprecher tritt mit mir in Kontakt. Beim bloßen Hören gilt die Aufmerksamkeit der eigenen Person. Man wartet auf die Gelegenheit, um selbst zu Wort zu kommen. »Ich weiß doch schon alles, was sie

sagen will. Das habe ich schon zum x-ten Mal gehört. Die Kollegin jammert und jammert über den launischen Chef, über den Kollegen, der die Arbeit einfach weitergibt.«

Zuhören erfordert Hinwendung – zu dem, der spricht, ohne dabei etwas anderes zu tun. Ich schaue nicht aufs Mobiltelefon, ich beschäftige mich nicht mit meinen Unterlagen, ich suche auch nichts in meiner Tasche. Ich schenke meinem Gegenüber die volle, ungeteilte Aufmerksamkeit. So bietet die körperliche Zugewandtheit zum Sprechenden mit Augenkontakt einen zusätzlichen Vorteil, weil Mimik und Gestik die Worte ergänzen.

Dieses Zugewandtsein ist besonders bei der Gebärdensprache unabdingbar. Denn die Kommunikation von Gehörlosen läuft visuell ab. Sie sind angewiesen, Gestik, Mimik und das Mundbild des anderen zu sehen.

»Was die kleine Momo konnte wie kein anderer, das war: zuhören.« So beschreibt Michael Ende in seinem Buch *Momo* ein kleines Mädchen mit einer außergewöhnlichen Fähigkeit. Dieses Zuhören ist die Grundlage für Verständigung und einführendes Verstehen. Doch wie funktioniert *Aktives Zuhören* eigentlich?

Aktives Zuhören bedeutet,

- Interesse an dem zu zeigen, was der andere mitteilt;
- mitzudenken, was das Gegenüber sagt;
- einzusteigen in den Gedankenstrom des anderen;
- zu versuchen, sich in den Gesprächspartner einzufühlen;
- es vermeiden, das Gesagte zu bewerten.

Wir merken, dass *Aktives Zuhören* zusätzliche Anstrengungen verlangt: Eine Person, die gut zuhört, ist aufmerksam und konzentriert. Sie ist ganz da. Sie schaut den Sprecher an, wendet sich ihm zu. Sie unterbricht nicht. Sie denkt mit, was der Gesprächspartner sagt. Sie reflektiert über das Gehörte, bevor sie spricht. Sie fragt nach und interessiert sich für das Mitgeteilte. *Aktives Zuhören* bedeutet aber auch, hinter den Worten Zwischentöne herauszuhören und die Stimmung und die Emotionen zu spüren.

Ich werde aber immer nur Teile des Gesagten wahrnehmen. Deshalb kann es notwendig sein, dass ich mich durch Nachfragen vergewissere, ob ich die Aussagen im Wesentlichen so aufgenommen habe, wie sie der Gesprächspartner beabsichtigt hatte.

Ob ich mit meinen Gedanken und Vermutungen richtig liege, kann ich überprüfen, indem ich nachfrage: »Hast du das gemeint?« Ich wiederhole und fasse mit eigenen Worten zusammen, was bei mir angekommen ist. Man spricht vom »Verbalisieren«. Es bleibt offen, dass die Aussage auch andere Deutungen zulässt.

Eine weitere Technik ist das »Spiegeln«. Dabei fasse ich in Worte, was der andere zunächst gar nicht richtig ausdrücken kann, weil es ihm vielleicht selbst noch nicht bewusst ist. Durch meine Worte schaffe ich die Möglichkeit, dass er sein eigenes Erleben besser versteht. In der Gesprächstherapie wird Spiegeln zur Selbstexploration des Klienten angewendet. Dadurch kann er sein Inneres besser erforschen.

In einem Gespräch empfinde ich es als wohltuend, wenn der Zuhörer Interesse an dem zeigt, was ich zu sagen habe. Dadurch erlebe ich, dass meine Aussage als wichtig angesehen wird. Und ich selbst als Person es wert bin, angehört zu werden.

Momo saß nur da und hörte einfach zu, mit aller Aufmerksamkeit und Anteilnahme. Dabei schaute sie den anderen mit ihren großen, dunklen Augen an, und der Betreffende fühlte, wie in ihm auf ein-

mal Gedanken auftauchten, von denen er nie geahnt hatte, dass sie in ihm steckten. Sie konnte so zuhören, dass ratlose oder unentschlossene Leute auf einmal ganz genau wussten, was sie wollten. Oder dass Schüchterne sich plötzlich frei und mutig fühlten.

Zuhören ist somit mehr als nur akustisches Aufnehmen von Worten. Konnte Momo zaubern? Nein, nur durch das Zuhören bewirkt sie eine Veränderung und Befreiung. Zuhören ist zudem eine wichtige Grundlage für die Verständigung und für das einfühlsame Verstehen.

Über die verschiedenen Aspekte beim Senden und Empfangen von Botschaften werde ich im nächsten Kapitel detaillierter eingehen. Wir hören nur Bruchteile von dem, was der andere sagt, wir hören manchmal »auf einem Ohr schlecht«. Was ist wahr? Das, was der andere sagt, oder das, was ich gehört habe? Oder das, was ich interpretiert habe?

Vasudeva hörte mit großer Aufmerksamkeit zu. Alles nahm er lauschend in sich auf, Herkunft und Kindheit, all das Lernen, all das Suchen, alle Freude, alle Not. Dies war unter des Fährmanns

Tugenden eine der größten: er verstand wie wenige das Zuhören. Ohne dass er ein Wort gesprochen hätte, empfand der Sprechende, wie Vasudeva seine Worte in sich einließ, still, offen, wartend, wie er keines verlor, keines mit Ungeduld erwartete, nicht Lob noch Tadel daneben stellte, nur zuhörte, Siddhartha empfand, welches Glück es ist, einem solchen Zuhörer sich zu bekennen, in sein Herz das eigene Leben zu versenken, das eigene Suchen, das eigene Leiden.

Hermann Hesse

*Das Wort gehört zur Hälfte dem,
welcher spricht,
und zur Hälfte dem,
welcher hört.*

Michel de Montaigne

Kapitel 2

Wie reden wir miteinander? Kommunikationstheorie und Psychologie

Im Folgenden möchte ich zum besseren Verständnis einige wichtige Erkenntnisse der Kommunikationspsychologie darlegen.

Besonders die Humanistische Psychologie hat durch Carl Rogers, Charlotte Bühler, Reinhard und Anne-marie Tausch, aber auch durch Paul Watzlawick, Thomas Gordon, Friedemann Schulz von Thun viel zur Kommunikationsforschung beigetragen.

Paul Watzlawick wies darauf hin, dass jede Kommunikation einen Inhalts- und einen Beziehungsaspekt

hat. Jede Aussage ist geprägt vom Inhalt der Sachinformation, ist aber auch Ausdruck der Beziehung zwischen »Sender« und »Empfänger«.

Friedemann Schulz von Thun hat dies erweitert. Jede Botschaft enthält vier Aspekte:

1. den sachlichen Inhalt, also die Sachinformation
2. die Selbstoffenbarung des Senders
3. den Beziehungsaspekt
4. den Appell des Senders an den Empfänger

Im folgenden Beispiel könnten die vier Aspekte so aussehen:

Kollege zur Kollegin: »Ich habe dir eine SMS geschickt. Ich habe dir die Kundenpräsentation auf den Schreibtisch gelegt.«

Inhalt: Die Sachinformation; der Kollege setzt voraus, dass die Kollegin das genau so versteht, dass sie weiß, um welche Unterlagen es sich handelt.

Selbstoffenbarung – was gibt der Sprecher von sich zu erkennen, explizit oder implizit: »Mir ist Kommunikation mit dir wichtig.« Oder auch: »Ich bin neugierig auf deine Antwort.« »Ich bin ungeduldig.«

Beziehung: Wie stehen Sender und Empfänger zueinander? Sie arbeiten beide an der Präsentation.

Appell: Der Sender will den Empfänger zu etwas veranlassen. Jede Nachricht soll ja etwas bewirken. Der Zweck ist also, eine Reaktion hervorzurufen: »Antworte mir!« »Schau es dir durch!«

Dies bedeutet, dass bei jeder Kommunikation – trotz klar formulierten Sachverhalts – eine Vielzahl von Botschaften mitschwingt. Diese können die Verständigung ergänzen, verkomplizieren oder stören.

Bereits auf der Sachebene gilt es, möglichst unmissverständlich zu formulieren. Es ist wichtig, dass der Sender eindeutige Signale sendet, sodass man das Gesagte ohne großen Aufwand verstehen kann. Ich denke an einen Lehrer, der mit folgendem hochtrabenden Sprichwort daran erinnern wollte: »Die Intelligenz eines Agrarökonomen steht in reziproker Relation zur Quantität seiner Erdfrüchte«, was so viel heißt wie: Der dümmste Bauer hat die größten Kartoffeln. Viele Fremdwörter erschweren die Verständigung. Auch bei Texten tragen einfache, geläufige Wörter zur besseren Verständlichkeit bei. Lange, verschachtelte Sätze und zu viele Fachwörter sind ungünstig.

Auch beim Empfänger der Nachricht werden die vier Aspekte bedeutsam. Friedemann Schulz von Thun

prägte dafür den Begriff des »vierohrigen Empfängers«. Je nachdem, welches Ohr beim Empfänger vorrangig eingeschaltet ist, interpretiert er die ankommende Nachricht.

Bei unserem Beispiel könnte dies folgendermaßen aussehen:

»Ich habe dir eine SMS geschickt.«

Auf dem »Sachkanal« hört sie, dass der Kollege eine SMS gesendet hat. »Ich weiß, was eine SMS ist.«

Was die Selbstoffenbarung des Kollegen anlangt, könnte sie das betonte »Ich habe meinen Teil fertig« hören.

Auf der Beziehungsebene »hört« die Kollegin vielleicht: »Ich beziehe dich ein!«

Und das Appell-Ohr nimmt wahr: »Ich habe verstanden, du willst meine Rückmeldung dazu.«

Es wird klar: Die Empfängerin wird entsprechend ihrer Tagesverfassung, ihrer Erfahrungen mit dem Kollegen und ihrer eigenen Hörgewohnheiten auf einem der vier Ohren besser hören. Vielfach ist der Empfängerin nicht unbedingt bewusst, auf welchem Ohr sie gerade empfänglich ist und welches der vier Ohren sie vorrangig auf Empfang geschaltet hat. Wenn sie reflektiert, wird es ihr bewusst, und sie kann – entsprechend dem aktiven Zuhören – nachfragen, wie der

Kollege das gemeint haben könnte. Sie gewinnt mehr Kontrolle darüber, worauf sie ihre Aufmerksamkeit richtet, wie sie die Botschaft interpretieren will und wie sie dann ihrerseits auf die Nachricht antwortet.

»Meinst du, dass ...« oder »Ich frage, weil ich sicher sein möchte, dass ich dich richtig verstehe.«

Ein weiteres Beispiel aus dem Schulalltag:

In der Sprechstunde sagt die Lehrerin zum Vater: »Ihr Sohn stört den Unterricht!«

Sachinformation: »Der Sohn stört.«

Selbstoffenbarung: »Ich ärgere mich, dass ich nicht in Ruhe unterrichten kann.«

Beziehungsaspekt: »Im Klassenzimmer bin ich die Chefin.«

Appell: »Bringen Sie Ihren Sohn dazu, im Unterricht ruhig zu sein.«

Der Vater hört das Folgende:

Sachinformation: »Der Sohn stört.«

Selbstoffenbarung: »Die Lehrerin ist überfordert.«

Beziehung: »Die Lehrerin tadelt mich. Ich sei nicht imstande, meinen Sohn entsprechend zu erziehen.«

Appell: »Ich soll für die Lösung des Problems, für das Abstellen der Störung im Unterricht sorgen.«

Der Vater könnte nun nachfragen, wie die Störung konkret aussieht – Schwätzchen, Hinausrufen, Blödeleien anzetteln, mit dem Handy spielen, Papierkügelchen werfen.

Der Vater könnte sich auf dem Beziehungs-Ohr angegriffen fühlen und sich verteidigen und auf die von ihm wahrgenommene vermeintliche Selbstoffenbarung der Lehrerin antworten: »Sie sind wohl überfordert. Ich lasse mir nicht den Schwarzen Peter für Ihre Unfähigkeit, für Ruhe zu sorgen, zuschieben.«

Der Empfänger entschlüsselt also die Aussage. Kommunikation ist immer auch Deutung durch den Empfänger. Gestört werden kann das Verständnis durch unterschiedliche Interpretation der Begriffe, aber auch durch die unterschiedliche Wahrnehmung auf der Gefühlebene.

»Was will der schon wieder von mir? Ich habe jetzt keine Lust zum Antworten.«

Je mehr sich jemand ganz bewusst offenbart, umso leichter fällt beiden die Verständigung. Ich weiß, wo der Sender *steht*, wie er zu mir steht, was er beabsichtigt, was er mir sagen will. So kann ich besser auf ihn

eingehen und mich selbst wiederum in der Antwort offenbaren.

Voraussetzung für die Selbstoffenbarung ist Vertrauen. Ich muss sicher sein können, dass meine Offenheit nicht gegen mich verwendet und nicht ausgenutzt wird, um mich zu verletzen.

In unserem Schulbeispiel »Ihr Sohn stört den Unterricht« könnte die Lehrerin beispielsweise fortfahren: »Ich muss sehr laut sprechen, damit die Schüler meine Erklärungen zum Rechenbeispiel hören können.« Würde sie noch hinzufügen: »Ich fühle mich gestresst, wenn ich nicht ungestört unterrichten kann«, könnte sie risieren, dass der Vater sie als unfähige Lehrerin beurteilt.

Die Selbstoffenbarung der Lehrerin könnte beim Vater Verständnis für die Situation hervorrufen, wenn der Unterricht durch Störungen erschwert wird.

Wir wissen, dass bei der mündlichen Kommunikation neben der sprachlichen Botschaft auch viele nonverbale Signale übermittelt werden: durch Mimik, Gestik, Tonfall und Körpersprache. Stimmen diese mit dem Gesagten überein, oder »sprechen sie eine andere Sprache«? Ist das Lächeln aufgesetzt? Lässt der Ton-

fall unterdrückte Wut durchscheinen? Ist das Interesse nur gespielt? Diese zusätzlichen Signale beeinflussen, wie wir das Gesagte aufnehmen und das Gehörte einordnen. Zuhören bedeutet immer, aktiv dabei zu sein und mitzudenken.

Ich lade Sie, liebe Leserin, lieber Leser, ein, eine Aussage aus Ihrem Alltag, auf die vier Aspekte hin einmal genauer anzuschauen. Schon bei der Begrüßungsformel »Wie geht es dir?« können Sie das beobachten. Was kommt bei mir an? Steht echtes Interesse hinter der Frage? Vermute ich nur eine Höflichkeitsfloskel dahinter?

Es ist hilfreich,

- wenn ich die einzelnen Signale beobachte und detailliert beschreibe: Bei der Antwort »Mir geht es gut« wird die Stimme leise, sie schaut auf die Seite, streift die Haare aus der Stirn;
- wenn ich nachfrage und mein ehrliches Interesse an ihrer Befindlichkeit ausdrücke.

Kommunikationstheorien und -techniken sind hilfreich und gut, sie können antrainiert werden und damit ein Gespräch erleichtern. Techniken ersetzen jedoch nicht die Haltung dahinter: Interesse, Ehrlich-

keit, Offenheit und Vertrauen. Jeder zwischenmenschliche Umgang zielt auf Verständigung ab. Aktives Zuhören ist ein Geschenk.

Aus Erfahrung wissen wir auch, dass die mündliche Nachrichtenübermittlung durch Nebengeräusche empfindlich gestört werden kann. Wir kennen das Stille-Post-Spiel, wo die ursprüngliche Nachricht durch die Weitergabe von einem zum anderen Gruppenteilnehmer nach und nach deformiert wird und am Schluss eine ganz andere Nachricht zustande kommt.

Doppelbotschaften oder Double Bind

Das direkt Gesprochene hat eine zweite, oft widersprüchliche Bedeutung. Oder es besteht eine Diskrepanz zwischen Inhalts- und Beziehungsaspekt oder zwischen verbaler und nonverbaler Botschaft.

Die Eltern sagen dem Sohn, der sich für eine Lehre als Mechaniker interessiert z. B. »Du darfst dir jeden Beruf wählen«, aber gleichzeitig vermitteln sie ihm, dass eine Lehre nicht genügt. Eine Mutter sagt zur Tochter: »Geh nur, ich komme schon alleine zurecht!« Der leidende Ton, in dem sie das sagt, bedeutet jedoch: »Eigentlich solltest du bei mir bleiben!«

Manchmal kann der Empfänger diese Zweideutigkeit nicht bewusst erkennen. Trotzdem spürt er sie und gerät in ein Dilemma, wie er reagieren soll. Mehrdeutigkeiten fördern Missverständnisse, wie wir in Kapitel 6 sehen werden.

Woher wissen wir, was andere meinen?

Interkulturelle Kommunikation

Fremdsprachen verstehen

Das Gedankenexperiment »Gavagei« beschäftigt sich mit der Frage, ob wir andere Menschen je verstehen können. Sprachforscher versuchen die Sprache eines indigenen Stamms zu entschlüsseln. Was bedeutet »Gavagei«? »Der vorbeihoppelnde Hase« oder »Das ist unser Abendessen«? Wenn man die Aussage verstehen will, muss man sich mit den Einwohnern darüber verständigen, was das Wort für sie bedeutet.

Durch weltweite Kommunikation, sei es in globalisierten Wirtschaftsbeziehungen, bei Migrationsbewegungen, im Austausch von Wissenschaftlern und Studierenden, gewinnt die interkulturelle Verständigung an großer Bedeutung.

Wie ist Verständigung zwischen Personen verschiedener Kulturen mit unterschiedlichen Traditionen mög-

lich? Wie kann Verständigung in einer Fremdsprache funktionieren oder über eine dritte gemeinsame Fremdsprache?

Schon ein Gespräch in einer gemeinsamen Erstsprache kann Störungen produzieren. Um wie viel komplexer ist erst ein Dialog in einer »fremden« Sprache. Sind in einem Gespräch die Wortbedeutungen zu beachten, ja manchmal zu hinterfragen oder auch auszuhandeln, so kann es in der interkulturellen Begegnung zu irritierenden Situationen kommen, wenn wir es mit Mehrdeutigkeiten von Worten und Kontexten zu tun haben. Denken wir nur an die unterschiedlichsten Begrüßungsformeln in verschiedenen Kulturen: Guten Tag, Grüß Gott, Grüß dich, Servus, Grüezi, Olà oder Hallo? In welchen Situationen verwende ich welche Worte? Wem gegenüber kann ich Hallo sagen? Und welche Begrüßungsrituale begleiten die Worte – Händedruck, Händeschütteln, Verbeugen, Kopfnicken, Wangenküsschen – ein, zwei, drei? War die Küsschenkultur in den letzten Jahren stark in Mode gekommen, so ist sie durch die Abstandsaufforderung in Corona-Zeiten zurückgedrängt worden.

Wie gelingt es, die Bedeutung eines Wortes in einer stimmigen Übersetzung zu transportieren. Die Über-

setzer fremdsprachlicher Literatur sind dabei besonders gefordert und verdienen volle Hochachtung, wenn sie den Ton eines Textes gut treffen. Es geht nämlich nicht einfach nur darum, eine Vokabel nachzuschlagen. Es geht darum, ähnliche Bilder zu finden, ein gewisses Gefühl rüberzubringen.

Wortwörtliche Übersetzung ergibt noch keine Verständigung, der Kontext und die Stimmung sind wichtig. Neben der korrekten Übersetzung der Aussage soll auch die Situation gefühlsmäßig vermittelt werden.

Die Behauptung, dass Eskimo-aleutische Sprachen viel mehr Begriffe für Schnee als andere hätten, stimmt zwar nicht. Diese Legende ist aber ein Hinweis, bei der Beschreibung von Schnee sprachlich sorgfältig zu unterscheiden, etwa welche Beschaffenheit Schnee haben kann – Pulver, Nassschnee, Harsch etc. Das fordert uns auf, unsere Worte immer mit Bedacht zu wählen und so genau wie möglich zu formulieren.

Interkulturelle Kommunikation ist nicht einfach. Wie gelingt es mir, mich in die Denk- und Erfahrungswelt des Gegenübers hineinzuversetzen und so einen fruchtbaren Austausch zustande zu bringen?

Voraussetzung ist zunächst die Bereitschaft, der anderen Person mit Respekt zu begegnen, offen zu bleiben für ihr Anliegen.

Worin liegt die tiefere Ebene der Verständigung?

Sie gelingt durch *empathisches Zuhören*. Weil ich die Welt des anderen noch gar nicht kenne, muss ich mich noch intensiver in den anderen hineinversetzen. Für Martin Buber liegt das Problem des Verstehens gerade in der Andersartigkeit des anderen. Sie soll nicht beseitigt, sondern empfangen werden. Wir sollen also Verstehen nicht als Sich-Finden im Gleichen auffassen, es ist auch kein Vorgang gegenseitiger Angleichung. In einer guten Begegnung werde ich durch den anderen reicher.

Bevor wir das Fremde im anderen als Bereicherung erleben können, müssen wir uns des Eigenen und des Fremden bewusst werden. Welches Eigene erkenne ich im anderen und anderes im Eigenen?

So bedarf ein Austausch immer der Klärung bestimmter existenzieller Fragen: Wer bin ich? Wie verstehe ich mich selbst? Wer bist du? Welches Welt- und Menschenbild habe ich, welches hast du? Wie ist deine Lebenswelt, was macht deine Identität aus?

Wir erkennen, dass es viele andere Möglichkeiten zu leben gibt. Wir erfahren, dass andere Kulturen so ganz andere Rituale und Werte haben können. Wir erleben Vielfalt. Wir merken, dass andere Menschen anders sind und anders denken. Die Erfahrung der Unterschiede verändert auch uns selbst. Zunächst gilt es, die Andersartigkeit auszuhalten. Das gelingt, wenn wir sicher im Eigenen verwurzelt sind. Je unsicherer wir unserer eigenen Identität sind, umso stärker ist unser Bedürfnis nach Abgrenzung. Eine sichere Identität dagegen ermöglicht Offenheit gegenüber dem Fremden an sich und den fremden Menschen gegenüber. Wir können ihnen begegnen und sie verstehen lernen – ohne Angst, ohne Vorurteile und mit weniger Missverständnissen. Dadurch relativiert sich unsere eigene Sicht auf die Welt. Die Kunst ist, das Eigene und das Andere miteinander ins Gespräch zu bringen, die Welt des Eigenen mit der Welt des anderen in Beziehung zu setzen. Dann kann man spüren, dass das eigene Denken durch das des anderen beeinflusst und bereichert wird.

Identität ist das Wissen, wer man ist und umfasst das Gefühl des inneren Sich-Selbst-Gleichseins und der Beständigkeit. Sie entwickelt sich zunächst durch die

Interaktionen mit Bezugspersonen und später durch die Erfahrungen in jeglichen sozialen Beziehungen. Der Mensch verarbeitet innere und äußere, aktuelle und gespeicherte Erfahrungen und stellt so Identität über sich selbst her. Es gilt, eine Balance zwischen persönlicher und sozialer Identität zu finden, zwischen Autonomie und flexibler Anpassung an soziale Erwartungen. So ist Identität nicht starr und unveränderlich, baut aber auf einer stabilen Kernidentität auf, welche die Einzigartigkeit und Unverwechselbarkeit einer Person ausmacht.

Als eine Besonderheit der interkulturellen Kommunikation können wir den Tourismus ansehen. Sehr lange wurden Reisen als Mittel zur Völkerverständigung betrachtet. Land und Leute kennenzulernen, ist ein zentrales Reisemotiv. Viele Menschen reisen gerne in fremde Länder. Sie genießen »das Exotische« einer fremden Kultur. Die Andersartigkeit fasziniert. Sie lieben es, die lokale Küche zu kosten, sozusagen über den eigenen Tellerrand hinaus zu blicken. Wenn Gäste und Gastgeber gemeinsam an einem Tisch sitzen und eine typische Mahlzeit genießen, kommen sie leicht miteinander ins Gespräch und können sich über das Leben des jeweils anderen austauschen. Das

ist Begegnung auf Augenhöhe. Als aufgeschlossene Reisende gehen wir auf die fremden Menschen zu. Wir lernen andere Lebensweisen kennen und erfahren dadurch auch etwas über uns, über unser Daheim, über unsere Haltung der Welt gegenüber. Durch die Entwicklung zum Massentourismus blieb vom Kennenlernen anderer Kulturen leider nicht mehr viel übrig.

Auch auf der Seite der Gastgeber kann die Verständigung darunter leiden, wenn zu viele Touristen kommen. Dann pervertiert die Möglichkeit des gegenseitigen Kennenlernens in eine Darbietung von verkäuflichen Klischees. Das Dirndl und die Ledershose werden zur Verkaufssteigerung angezogen. Der Austausch geht im Massenbetrieb unter. Und die Einheimischen beginnen, sich abzugrenzen. Sie schützen sich vor »Überfremdung«. Sie spüren kein Bedürfnis mehr nach Begegnung. Wir müssen uns fragen, ob Reisen wirklich ein Beitrag zu interkulturellem Verstehen und für mehr Empathie für die anderen Menschen ist.

Das Ziel einer interkulturellen Kompetenz ist

- Respekt zu entwickeln;
- das Vermeiden unüberlegter Worte;
- kultursensitives Bewusstsein zu entwickeln;
- das Vermeiden von Vorurteilen und Verabsolutierungen;
- das Verstehen-Wollen und Von-einander-lernen-Wollen.

Dafür müssen wir uns anstrengen und uns kontinuierlich bemühen. Verständigung ist Arbeit.

*Empathie ist die Voraussetzung
zur Entwicklung eines neuen
Selbstkonzepts. Denn es geht
ums Fühlen und nicht ums Denken.*
Carl Rogers

Kapitel 3

Verstehen

Wichtige Faktoren eines positiven Gesprächs können wir uns aus der Personzentrierten Psychotherapie erschließen. Carl Rogers, der Begründer dieser Beratungs- und Therapieform, beschreibt einfühlsames Verstehen im Gespräch als einen Prozess. Der Therapeut nimmt den inneren Bezugsrahmen des anderen möglichst detailliert wahr, mit all seinen emotionalen Komponenten und Bedeutungen. Der Berater versucht weder zu diagnostizieren noch zu interpretieren oder zu werten. Vielmehr greift er die Gefühle und Inhalte auf und meldet dem Klienten zurück, was und wie die Worte bei ihm ankommen und welche mitschwingenden Gefühle er glaubt zu verstehen.

Manchmal wird dies als »papageienartiges Nachplappern« der Aussagen des Klienten angeprangert und verhöhnt. Doch das ist es nicht. Der Berater oder Therapeut taucht in die Erlebniswelt des Klienten ein und versucht, dessen Gefühlszustand zu erfassen. Mit seiner Erfahrung und vor allem mit seiner Haltung des Verstehenwollens formuliert er das Gehörte von seiner Warte aus.

In die Welt des Gegenübers einzutreten, ohne sie zu bewerten, ist schwierig, erhöht aber die Chance, wirklich zu verstehen. Es bringt uns dem Verstehen näher. Wer verstehen will, ist bereit, auf den anderen einzugehen und seine eigenen Gedanken zunächst zurückzustellen.

Folgendes Beispiel soll dies zeigen:
Ein Kollege berichtet: »Die Chefin hat mich einfach überrumpelt.«
Eine unbefriedigende Reaktion ist: »Ja, das kenne ich, ist mir auch schon passiert.« Verständnisvoller ist: »Du wärst lieber vorher miteinbezogen worden und hättest gerne mitentschieden.«

Wenn ich über eine Freundin sagen kann, sie spürt und erkennt, was ich meine – sogar wenn ich Schwierigkeiten habe, es auszudrücken –, dann ist das sehr förderlich für unsere Beziehung.

Glossar

Die **Bindungstheorie** geht auf den Kinderpsychiater John Bolby und die Psychologin Mary Ainsworth zurück und wurde von Karl Heinz Brisch, den Ehepaaren Hanus und Mechthild Papušek sowie Karin und Klaus Grossmann weiterentwickelt.

Humanistische Psychologie: Jeder Mensch verfügt über das Potenzial, sich unter förderlichen Bedingungen selbst zu verwirklichen und weiterzuentwickeln.

Identität ist einerseits das unverwechselbar Individuelle. Bei Erikson ist Ich-Identität das Gefühl, ein zusammengehöriges Ganzes zu sein. In ihrem Kern bleibt eine Person, was sie ist, und doch verändert sie sich von Kind an. Identität entwickelt sich in Stufen und Übergängen. Durch Reflexion versuchen wir, die Frage zu beantworten: »Wer bin ich?« Identität wird im Austausch von Selbstwahrnehmung, der Verarbeitung von Erfahrungen und den sozialen Anforderungen der Umwelt, den Rollen und Normen laufend neu erarbeitet.

Oxytoxin ist ein im Gehirn produziertes Hormon. Es beeinflusst den Geburtsprozess, aber auch das Bindungsverhalten zwischen Eltern und Kind, zwischen Partnern und ganz allgemein die sozialen Interaktionen.

Personzentrierte Psychotherapie, auch als Klientenzentrierte Psychotherapie oder Gesprächstherapie bekannt; begründet von Carl R. Rogers, einem US-amerikanischen Psychologen und Psychotherapeuten. Er ist neben Abraham Maslow und Virginia Satir ein wichtiger Vertreter der Humanistischen Psychologie.

Selbstkongruenz: Echtheit, Übereinstimmung von innerem Befinden und äußerem Verhalten einer Person

Literaturhinweise

Arendt, Hannah: *Ich will verstehen*. München: Piper, 2005.

Rogers, Carl R.: *Entwicklung der Persönlichkeit*. 16. Auflage. Stuttgart: Klett-Cotta, 2006.

Rohr, Richard und Ebert, Andreas: *Das Enneagramm. Die neun Gesichter der Seele*. 13. Auflage. München: Claudius, 1991.

Schulz von Thun, Friedemann: *Miteinander reden 1. Störungen und Klärungen*. Hamburg: rororo, 2019.

Watzlawick, Paul, Beavin, Janet H. und Jackson, Don D.: *Menschliche Kommunikation*. 4. Auflage. Bern: Hans Huber, 1974.

Danksagung

Danken möchte ich meiner Freundin Christine für ihre fachliche Unterstützung und Präzisierung von Unklarheiten. Sie war mir eine wichtige Mutmacherin.

Mein Dank gilt auch Christine L., die das Manuskript mit germanistischen Augen auf Fehler und sprachliche Ungereimtheiten durchgesehen hat.

Ich danke auch meinem Sohn Marian, der mich mit Formulierungen und Formatierungen tatkräftig unterstützte.

Danke auch dem Team rund um den Verleger Günter Bucher, der an das Thema des Buches geglaubt hat.

