

## Auf Augenhöhe wertschätzend kommunizieren

### Worum geht's?

Missverständnisse in der Kommunikation verursachen oft mehr Stress, als uns lieb ist. Besonders schwierig wird es, wenn die Kommunikation nicht auf Augenhöhe stattfindet. Das kann passieren, sobald wir uns nicht ernst genommen fühlen, weil uns jemand wie ein kleines Kind behandelt, oder auch weil wir das Gefühl haben, jemandem gegenüber zu stehen, der sich wie ein kleines Kind benimmt.

### Ziel des Denkzeugs

Zu erfahren, wie Sie sich im Austausch mit anderen verhalten, und die richtige Kommunikationsebene zu finden.

### Die Kommunikationsebenen

Wir haben daraus eine stark vereinfachte Methode für den Einsatz im Alltag entwickelt, die immer wieder wertvolle Hilfe leistet, wenn man sich mit anderen austauscht. Gesprächsteilnehmer nehmen in der Regel eine Rolle ein, die eine der drei folgenden Verhaltensweisen aufweist:

1. **Das Kind-ICH:** unterordnend, aufschauend, bewundernd, anschniegig, Trost suchend, neugierig, verspielt, niedlich, gehorsam, nach Anerkennung, Liebe oder Bewunderung suchend, trotzig, rebellisch, aufmüpfig, besserwiserisch, auflehnd, fordernd, ungeduldig, ungehorsam, unvernünftig, draufgängerisch, verantwortungslos
2. **Das Eltern-ICH:** besorgt, bemüht, unterstützend, verständnisvoll, belehrend, liebevoll, beschützend, verantwortungsvoll, Verantwortung ab-/übernehmend, streng, erzieherisch, bevormundend
3. **Das Erwachsenen-ICH:** vernünftig, sachlich, beherrscht, auf Augenhöhe, wertschätzend, respektvoll, ernsthaft, offen, selbstverantwortlich, tolerant

Je nachdem, mit wem wir es zu tun haben, wechseln wir bewusst oder unbewusst zwischen den unterschiedlichen Rollen hin und her und legen dann jeweils das entsprechende Verhalten an den Tag. Daraus ergibt sich schließlich ein gegenseitiges Wechselspiel von Dominanz und Unterordnung, bei dem viele Kommunikationsziele auf der Strecke bleiben.

Wenn wir auf einer Ebene kommunizieren, die in der jeweilige Situation nicht angebracht ist und zum Beispiel im Austausch mit anderen Erwachsenen in die Eltern- oder Kind-Ich-Rolle fallen, blockieren wir uns damit selbst. In der Regel fühlen wir uns in einer solchen Situation nicht verstanden oder ernst genommen, oder wir wundern uns, dass wir uns wieder um alles selbst kümmern müssen. Sprich: Wir gehen unterm Strich enttäuscht, frustriert oder vielleicht sogar wütend aus einem Gespräch heraus. Das versetzt uns meist auch in einen Stresszustand.

Das lässt sich immer wieder gut beobachten in Gesprächen zwischen Vorgesetzten und Mitarbeitern. Mitarbeiter fühlen sich ihren Vorgesetzten gegenüber oft unterlegen und verlieren mit dieser Haltung im Gespräch leicht die Augenhöhe. Auch in einer Ehe oder Partnerschaft kann dies vorkommen, vor allem, wenn der Mann für das finanzielle Auskommen der Familie sorgt und die Frau sich dadurch minderwertig fühlt.

## Denkzeuge® Coachingübungen

Manchmal geschieht es auch, dass Eltern nicht dazu bereit sind, ihre heranwachsenden Kinder loszulassen, und sie, obwohl diese bereits ein eigenständiges Leben führen, weiterhin bevormunden, ihnen jede Verantwortung abnehmen und sie nicht aus dem Kind-Ich entlassen. Doch Mitarbeiter wie erwachsene Kinder wollen ernst genommen werden. Und Vorgesetzte wie Eltern wünschen sich ein gewisses Verantwortungsbewusstsein bei ihren Mitarbeitern bzw. Kindern.

Natürlich kann ein solches Rollenverhalten auch gewollt sein und über Jahre hinweg gut funktionieren. Doch spätestens, wenn dieser Zustand belastend wird oder Stress auslöst, sollte man reagieren. Achte also darauf, auf der richtigen Kommunikationsebene zu bleiben. Konkret heißt das, im Austausch mit Erwachsenen die Rolle des Erwachsenen-ICHs einzunehmen und nur dann die Rolle des Eltern-ICHs zu übernehmen, wenn du mit kleinen Kindern oder auch mit pflegedürftigen Menschen (die zum Beispiel an Alzheimer leiden) zu tun hast.

Auf welcher Ebene kommuniziere ich?

Um diese Frage zu beantworten, haben wir eine einfache Übung entwickelt, die aufzeigt, wie durch die Art und Weise, mit der man kommuniziert, Konflikte entstehen können.

Die folgende Tabelle ist in drei Sparten eingeteilt: Kind-Ich, Eltern-Ich und Erwachsenen-Ich. Überlegen Sie, auf welcher Ebene und in welcher Rolle Sie anderen Menschen üblicherweise gegenüberreten bzw. mit ihnen kommunizieren und umgehen. In die linke Spalte kommen dabei die betroffenen Personen, mit denen Sie Probleme haben, in den drei rechten Spalten setzen Sie bitte dort ein Kreuz, welche Kommunikationsebene man mit der Person hat.

Person	Kind-Ich	Eltern-Ich	Erwachsenen-Ich

Mit wem sollte ich meinen Umgang ändern, um meinen Stress zu beseitigen?

Person	Was will ich ändern?

Nutzen Sie beim Gespräch am besten die **VW-** Regel, die für alle Gespräche, die konfliktbeladen sind, eine gute Hilfe, ist und die Kommunikation konfliktfreier führen lässt:

Verwandeln Sie Ihre **V**orwürfe in **W**ünsche und vermeiden Sie das Wörtchen „Du“ bzw. „Sie“.