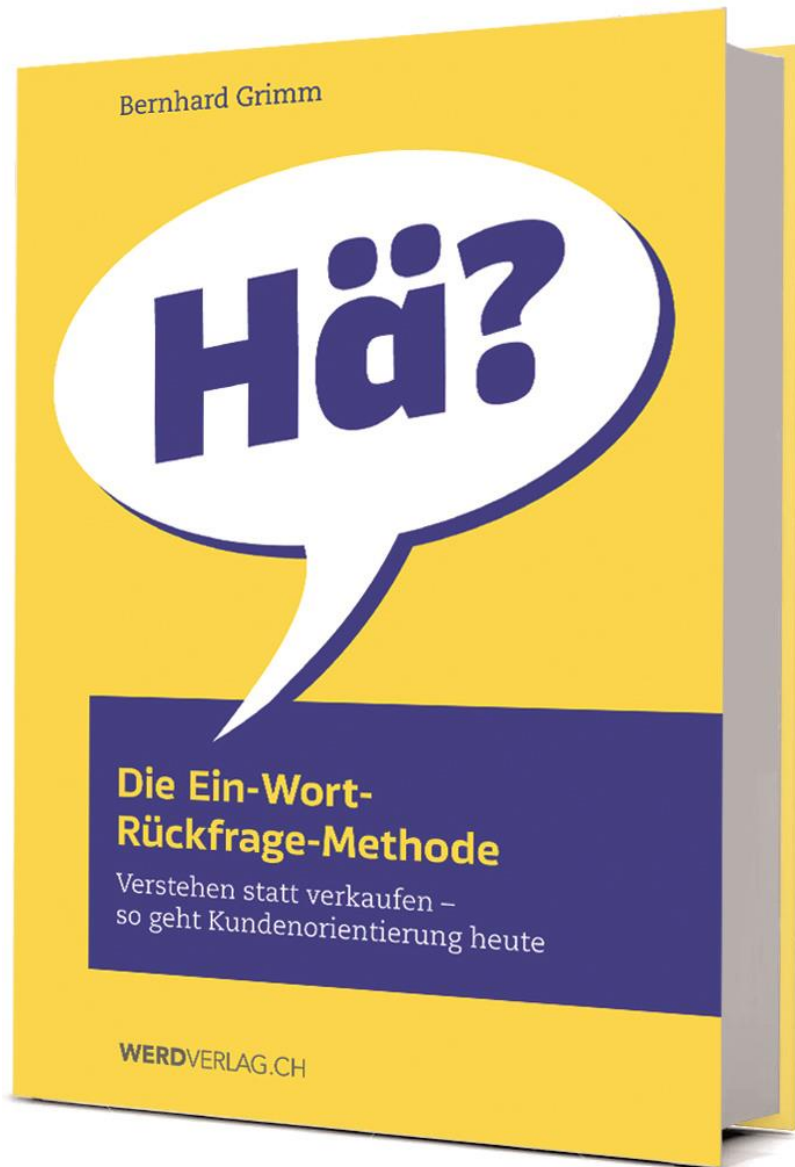


Leseprobe



Erscheint: 15. November 2020
Format: 114 x 210cm
Umfang: 190 Seiten
VK: CHF 29.-
ISBN: 978-3-03922-057-1

Alle Rechte vorbehalten, einschliesslich derjenigen des auszugsweisen Abdrucks und der elektronischen Wiedergabe.

© 2020 Werd & Weber Verlag AG, Gwattstrasse 144, 3645 Thun / Gwatt

Alles klar?

Das, was uns alle miteinander verbindet; das, was den Menschen auszeichnet und ihm erlaubt, Absichten, Gedanken, Gefühle und Stimmungen zu vermitteln, und sich dadurch sozial auszutauschen, ist Kommunikation. Neben den rein physischen Grundbedürfnissen wie Hunger und Durst, ist es die soziale Interaktion, die wir für ein harmonisches und glückvolles Leben brauchen.

Nichts ist daher ärgerlicher und unnötiger, als ein Missverständnis, das hätte vermieden werden können. Doch wie entstehen Missverständnisse? Der Gründe gibt es viele. Die klare Nummer 1 ist und bleibt: mangelnde, respektive schlechte Kommunikation. Doch ab wann ist eine Kommunikation mangelhaft oder schlecht? Und gibt es eine Möglichkeit, all die kleinen Störungen, die wir unbewusst produzieren und die sich unbemerkt in einen Dialog einschleichen, zu vermeiden?

Diesen und vielen anderen Fragen rund um die zwischenmenschliche Kommunikation geht dieses Buch nach. Und es offeriert Ihnen gleichzeitig einen Lösungsansatz, der derart banal ist, Ihnen derart viele Vorteile liefert und gleichzeitig auch derart einfach umsetzbar ist, dass vielleicht auch Sie – so wie die vielen Teilnehmenden meiner Seminare und Vorträge – im ersten Moment sogar daran zweifeln werden. Doch die Erfahrung zeigt, dass es oft nur eine Frage von zwei, drei Anwendungen ist, um das enorme Potenzial der Ein-Wort-Rückfrage-Methode zu erkennen, um fortan davon profitieren zu können. Lassen Sie sich überraschen.

Schlussendlich verfolgt die Ein-Wort-Rückfrage-Methode ein grosses Ziel: Klärung! Wenn wir klären statt interpretieren, schaffen wir Platz für Verständnis. Wenn wir klären, statt Annahmen zu treffen, geben wir Raum für einen Dialog. Wenn wir klären, statt zu argumentieren, respektieren wir Menschen in ihrem Tun und in ihrem Sein. Wenn wir klären, statt vorschnell einen Gegenangriff zu starten oder uns zu verteidigen, vermeiden wir Konflikte. Das sind nur ein paar wenige Vorteile, die ich Ihnen mit diesem Buch mitgeben möchte.

Noch etwas:

Sie werden rasch erkennen, dass sich die ein-Wort-Rückfrage-Methode hervorragend auch im privaten Umfeld anwenden lässt. Sie werden staunen!

Kann es sein, dass Sie sich schon Gedanken darüber gemacht haben, ob die Ein-Wort-Rückfrage-Methode wohl tatsächlich dem Titel dieses Buches entspricht?

Nun, die Richtung ist so falsch nicht ...

Herzlich



1 Nur ein Wort?

Die zwischenmenschliche Kommunikation beschreibt in der Regel eine Interaktion zwischen zwei oder mehreren Personen, in der Informationen ausgetauscht werden. Dafür werden Worte gebraucht, die es uns ermöglichen, unsere Erwartungen, Hoffnungen und Wünsche mitzuteilen und auszutauschen. Wie hilfreich kann da schon eine Methode sein, die aus nur einem Wort besteht?

1.1 Die Versuchung

Wie sagte doch Oscar Wilde so treffend: «Ich kann allem widerstehen, nur der Versuchung nicht!» Es besteht also durchaus die Versuchung, dass Sie – nachdem Sie die ersten beiden Kapitel gelesen haben – die restlichen Tipps und Tricks zur zwischenmenschlichen Kommunikation und damit auch die ergänzenden Informationen rund um die Ein-Wort-Rückfrage-Methode gar nicht mehr lesen werden wollen.

Dessen bin ich mir durchaus bewusst, werden wir doch allein mit diesen zwei ersten Kapiteln einen soliden Grundstein für eine harmonischere und entspanntere Kommunikation legen können. Immer davon ausgehend, Sie würden die darin enthaltenen Hinweise auch konsequent umsetzen.

In der Theorie könnte dieses Wissen reichen. In der Praxis zeigt sich jedoch, dass wir Tipps und Tricks, Ratschläge und Hinweise viel schneller und effektiver umsetzen, wenn wir wissen, warum diese uns helfen können, und welche Nutzen wir dadurch für uns persönlich gewinnen.

Aus diesem Grund finden Sie auch in Kapitel 13 eine Übersicht über die Nutzen, die Ihnen die Ein-Wort-Rückfrage-Methode bringt.

So hoffe ich, dass es mir gelingt, Sie auch für die weiteren Kapitel gewinnen zu können, die Ihnen als wertvoller Ratgeber in der Anwendung der Ein-Wort-Rückfrage-Methode sowie als Wissensquelle rund um die zwischenmenschliche Kommunikation dienen sollen. Lassen Sie uns fortfahren, um nun Schritt für Schritt in das Geheimnis der Ein-Wort-Rückfrage-Methode einzutauchen.

1.2 Wie Sie dieses Buch lesen

Die auf Kapitel 1 und 2 folgenden Kapitel sind darauf ausgerichtet, die psychologischen, neurologischen und kommunikativen Gründe für die Wirkungsweise und die Vorteile der Ein-Wort-Rückfrage-Methode darzulegen und zu erläutern. Sie nehmen also immer direkt Bezug zur Ein-Wort-Rückfrage-Methode. Ferner enthalten sie allgemeine Hinweise, die ein kundenzentriertes Verhalten fördern und unterstützen.

Wann immer sinnvoll, finden Sie Wegweiser zu jenen Themen, die in direktem Zusammenhang mit dem gerade Gelesenen stehen.

Sie sind dementsprechend mit einer kleinen Lupe gekennzeichnet.

Dabei können Sie entweder den besagten Abstecher machen oder einfach chronologisch weiterlesen. Beide Wege führen zum Ziel.

Am Ende eines jeden Kapitels finden Sie zudem zusammenfassende Informationen darüber, wie Ihnen die Ein-Wort-Rückfrage-Methode in den beschriebenen Situationen zusätzlich helfen kann.

1.3 Ein ganzes Buch?

Lässt sich über eine einzige Frage, die zudem in den meisten Fällen tatsächlich nur aus einem Wort besteht, ein ganzes Buch schreiben? Nun, Sie halten die Antwort darauf gerade in Ihren Händen.

Wenn ich darüber nachdenke und mir die Trainingsinhalte vor Augen führe, die ich mit den Teilnehmenden aus verschiedensten Branchen jeweils behandle und dabei miterleben darf, wie sie in praktisch jeder Gesprächssituation von dieser Methode profitieren können, dann war es für dieses Buch höchste Zeit.

1.4 Grimms Märchen?

Ich wurde und werde immer wieder gefragt, ob diese Ein-Wort-Rückfrage-Methode ein «echtes Grimm-Märchen» sei, ob also ich sie «erfunden» oder «ausgedacht» hätte. Nun, der Vergleich zu den Märchen ist tatsächlich treffend und sicher auch schmeichelnd. Nicht nur vom Namen her. Denn die Gebrüder Jakob und Wilhelm Grimm schrieben zwar auch einige Märchen, doch den grössten Teil haben sie über viele Jahre zusammengetragen. Daneben nannten sie sich Sprachwissenschaftler und haben sich daran gemacht, das erste Deutsche Wörterbuch zu verfassen.

In diesem Sinn habe ich besagte Ein-Wort-Rückfrage-Methode also nicht «erfunden», denn viele wenden diese Methode ganz natürlich unbewusst an. Ihre spezielle Art hat jedoch schon vor Jahren meine Aufmerksamkeit geweckt. In der Folge habe ich ihre Wirkungsweise und ihre Anwendungsbereiche intensiv und systematisch nach allen möglichen Gesichtspunkten der Kommunikation, der Psychologie sowie der Neurologie erforscht. Dazu gehörte auch, mögliche Schwachpunkte ausfindig zu machen. Ich habe dabei festgestellt, dass sich die Ein-Wort-Rückfrage-Methode tatsächlich beinahe universell anwenden lässt.

Eine kleine Ein-schränkung ist aber aus zwei Gründen notwendig: Erstens, da es ohnehin keine Technik oder Methode gibt, die immer funktioniert oder anwendbar ist. Zweitens wäre es doch etwas gar vermessen, eine Methode als unfehlbar oder eben universell einsetzbar zu benennen. Auf die knappe Handvoll Ausnahmen werde ich in der Folge wohlweislich ebenfalls eingehen. Alle mir bis dato bekannten Vorteile, alle Wirkungsweisen und Anwendungsmöglichkeiten sind zudem von unzähligen Seminarteilnehmenden auf Herz und Nieren getestet worden. Sie finden sie alle in diesem Buch.

1.5 Der Liebling aller. Trotzdem.

Unter den Teilnehmenden meiner Trainings und den Gästen meiner Vorträge zählt die Ein-Wort-Rückfrage-Methode seit Jahren zu den absoluten Lieblingen. Dies – so die Aussagen – vor allem aufgrund der Tatsache, dass sie absolut effektiv und dabei sehr einfach anzuwenden ist.

Was mich dabei jedoch nach wie vor am meisten freut, ist der Umstand, dass die Ein-Wort-Rückfrage-Methode auch oder gerade jenen hilft, die ihr mit einer durchaus nachvollziehbaren und auch gesunden Portion Skepsis begegnen.

1.6 Gleich ist es soweit

Ich werde tunlichst vermeiden, Sie allzu lange auf die Folter zu spannen. Um Ihnen jedoch den Zugang zu dieser unkonventionellen Fragemethode so einfach als möglich zu gestalten, braucht es ein paar Basisinformationen, die uns helfen, den Gesamtkontext zu erfassen, in dem diese Ein-Wort-Rückfrage-Methode zu betrachten ist; ein paar Fakten rund um unsere Art, Botschaften zu senden und zu empfangen und diese zu interpretieren. Dann geht es ans Eingemachte.

1.7 Von Sendern und Empfängern

Wenn Menschen sich begegnen, miteinander kommunizieren, interagieren oder sonst wie in Verbindung treten, senden sie Bilder. Auch dann, wenn sie glauben, keine Bilder zu senden. Wie hat es der bekannte österreichische Kommunikationsforscher Paul Watzlawick so präzise formuliert:

Man kann nicht nicht kommunizieren.

Kurz: Wir kommunizieren auch dann, wenn wir glauben, nicht zu kommunizieren. In der zwischenmenschlichen Kommunikation ist alles enthalten, was wir sagen, tun und schreiben. Und es ist ebenfalls alles enthalten, was wir nicht sagen, nicht tun und nicht schreiben. So wirken wir auch dann, wenn wir etwas nicht tun oder eben etwas nicht sagen. Dinge, die wir nicht aussprechen, sprechen oft auch eine klare Sprache.

Umso wichtiger ist es, sich sowohl als Sender als auch als Empfänger an zwei einfache und dennoch eminent wertvolle Regeln in der zwischenmenschlichen Kommunikation zu halten:

Als Sender ist es unsere Pflicht, sicherzustellen, dass das, was wir sagen, vom Empfänger auch so verstanden wird.

Als Empfänger haben wir sicherzustellen, dass das, was wir gehört haben, dem entspricht, was der Sender gesagt hat.

An sich klar. Und würden wir uns tatsächlich konsequent an diese beiden Regeln halten, könnten wir Missverständnisse und Konflikte weitestgehend vermeiden. Die Realität sieht jedoch anders aus.

Lesen Sie dazu auch [[> 6.4 – Der Flugzeug-Modus](#)]

1.8 Menschen zeichnen Bilder

Im Gegensatz zu einem klassischen Bild, welches wir an eine Wand hängen und betrachten, nehmen wir die Bilder, die uns jemand sendet, ganz anders wahr. Bei einem gemalten, gezeichneten oder fotografierten Bild stehen uns alle Informationen auf einen Schlag zur Verfügung. Jedes noch so kleine Detail kann von Beginn an verwertet, beurteilt und gewichtet werden. Im Gegensatz dazu baut sich das Bild, das wir von einem Gesprächspartner erhalten, nur schrittweise auf: Buchstabe für Buchstabe, Wort für Wort, Satz für Satz.

Auch wenn wir ihn sehen, haben wir noch längst nicht alle Informationen zur Verfügung. Der Mensch hat die Angewohnheit, Bilder so rasch als möglich zu komplettieren. Halbe Bilder mag er nicht. So braucht es also Geduld, jemandem bewusst zuzuhören, bis er seine Botschaft – und die damit verbundenen Bilder – formuliert und gesendet hat. Er baut seine Bilder auf.

Es braucht Geduld, darauf zu warten, bis auch die letzten Informationen eingetroffen sind, um sich ein komplettes Bild zu machen.

1.9 Das Vor-Bild oder Vor-Urteile sind alltäglich

Daher passiert es uns immer wieder, dass wir bereits nach den ersten gehörten Worten damit beginnen, uns vorzustellen, in welche Richtung sich das aktuell beschriebene Bild entwickelt. Das mag ja durchaus verdienstvoll sein, wollen wir doch möglichst rasch ermitteln, was der Kunde will.

Die Haltung, «Ich weiss mittlerweile aus Erfahrung sehr wohl, was der Kunde will, wenn er dies oder das sagt», ist bei vielen arrivierten Verkäufern sehr verbreitet. Sie ist – mit Verlaub – tödlich. Nur weil ich zu wissen glaube, was jemand in der Regel will, wenn er dies oder das sagt, heisst noch lange nicht, dass es auch bei diesem Kunden so sein wird. Denn:

*Nur weil jemand etwas sagt, heisst das
noch lange nicht, dass er es auch so meint.*

Lesen Sie dazu auch [> 6.4 – Der Flugzeug-Modus]

In der Regel führt diese Art des Zuhörens dazu, dass wir uns ein eigenes Bild schaffen, noch bevor unser Gesprächspartner sein Bild fertig gezeichnet, sprich vollumfänglich kommuniziert hat. In einem solchen Fall haben wir uns also ein Vor-Bild geschaffen, oder anders ausgedrückt: ein Vor-Urteil.

Immer dann, wenn wir nicht genügend Informationen erhalten, ergänzen wir diese mit eigenen Erfahrungswerten, Vorstellungen, Ideen. Das machen wir aber eben auch bei Bildern, die uns auf den ersten Blick als nicht komplett erscheinen. Denn auch diese lassen noch genügend Interpretationsspielraum. Auch wenn wir das so nicht bewusst wahrnehmen. Da wir bei der Interpretation des Gesagten immer auf unseren eigenen, persönlichen Erfahrungsschatz zurückgreifen, wird diese Art der Kommunikation auch egozentrierte Kommunikation genannt.

Lesen Sie dazu auch [> Kapitel 8 – Die Egozentrierte Kommunikation]

Das Ganze wird unterstützt durch die Erkenntnis, dass die ersten Bilder, die jemand sendet, selten präzise jenen Bildern entsprechen, die diese Person tatsächlich schicken wollte. Nur weil jemand also etwas auf die eine oder andere Weise sagt oder betont, muss das noch lange nicht bedeuten, dass er es auch wirklich so sagen wollte.

Lesen Sie dazu auch [> 6.4 – Der Flugzeug-Modus]

Für beide Fälle gibt es eine simple Lösung, schnell Klarheit zu schaffen: Die Ein-Wort-Rückfrage-Methode.

1.10 Willkommen im Leben

Nachfolgend für Sie ein paar alltägliche Fragen und Bemerkungen aus dem privaten und beruflichen Umfeld. Äusserungen, wie wir sie Tag für Tag wahrnehmen und je nach Befinden, in der einen oder anderen Art darauf reagieren. Keine Frechheiten, keinerlei Anfeindungen, keine Angriffe. Bemerkungen, auf die Sie bitte spontan – wenn auch nur gedanklich – antworten.

Achten Sie dabei bitte auch auf Ihre Empfindungen. Wie nehmen Sie die Fragen und Äusserungen wahr? Welche Emotionen lösen sie bei Ihnen aus? Wie fühlen Sie sich dabei?

Fragen und Bemerkungen aus dem beruflichen Umfeld, zum Beispiel direkt von einem Kunden oder Ihrem Vorgesetzten an Sie gerichtet:

Kunde: «Ihre Offerte ist zu teuer!»

Kunde: «Sind Sie überhaupt kompetent?»

Kunde: «Nein danke, es hat sich erledigt. Wir brauchen nichts.»

Chef: «Hätte man das nicht auch anders machen können?»

Chef: «Haben Sie sich gut auf den Kundentermin vorbereitet?»
Chef: «Wann werden Sie mit Ihrer Arbeit fertig sein?»
Kunde: «Warum dauert das eine Woche?»
Kunde: «Welchen Rabatt können Sie mir geben?»
Kunde: «Ist das alles, was Sie haben?»
Kunde: «Sie sind nie erreichbar!»

Fragen und Bemerkungen aus dem privaten Umfeld, zum Beispiel direkt vom Partner / von der Partnerin an Sie gerichtet:

Partner/in: «Wieso hast du das noch nicht erledigt?»
Partner/in: «Das schmeckt komisch. Wie hast du das gewürzt?»
Partner/in: «Du arbeitest einfach zu viel!»
Partner/in: «Hast du gesehen, der Rasen steht auch schon wieder hoch.»
Partner/in: «Findest du das wirklich in Ordnung?»
Partner/in: «Du hörst mir nicht zu!»
Partner/in: «Es ist doch immer dasselbe!»

Kann es sein, dass Sie sich bei der einen oder anderen Bemerkung oder Frage leicht bis mittelschwer angegriffen fühlten? Wenn ja, dann haben Sie nicht nur wie die Mehrheit der Menschen reagiert, sondern haben sich zudem von einem absolut alltäglichen Phänomen in der zwischenmenschlichen Kommunikation beeinflussen lassen, welches sich Codieren und Decodieren nennt. Oder anders ausgedrückt: Willkommen im Leben!

Lesen Sie dazu auch: [> 6.8 – Die Krux mit der Codierung]

Diese Codierung wird durch unser Unterbewusstsein gesteuert. Es filtert jede Botschaft und liefert uns in einem Bruchteil einer Sekunde eine Art Übersetzung der vom Sender übermittelten Botschaft. Der deutsche Kommunikationsforscher Friedemann Schulz von Thun hat dieses stete Filtern als das «Vier-Ohren-Prinzip» beschrieben. Es klärt auf anschauliche Art und Weise, durch welche Filtersysteme wir Menschen Botschaften aussenden und empfangen. Sie finden dazu in diesem Buch entsprechende Hinweise und kurze Beschreibungen der vier Filtersysteme.

Lesen Sie dazu auch: [> Kapitel 7 – Wie wir zuhören]

Als wäre das nicht schon genug der Interpretation, gesellt sich noch ein weiteres Phänomen dazu: Die Tatsache nämlich, dass uns unser Unterbewusstsein logischerweise diese Übersetzung aus unserem ureigenen Referenzsystem anbietet. Jede unserer Interpretationen ist also eine absolut individuelle, aus unserem ureigenen Archiv zusammengetragene Kreation.

Das heisst, dass wir in einer ersten Interpretation einem Wort, das wir hören, immer zuerst jenen emotionalen Wert und / oder Inhalt zuordnen, den wir für dieses Wort reserviert haben und nicht jenen Wert, den der Gesprächspartner dem Wort zuordnet. Entsprechend individuell wird auch unsere Reaktion in Form einer Antwort oder einer Aktion ausfallen. Daher gilt:

*Die Art und Weise unserer Wahrnehmung
beeinflusst die Art und Weise unserer Antwort.*



Diese Art der Kommunikation nennt sich egozentriert. Ego (lat. das Selbst) ist hier nicht negativ zu verstehen im Sinne von Egoismus, sondern beschreibt einzig die Tatsache, dass eben alle für diese Art der Kommunikation zur Verfügung stehenden Reize, Inhalte und Empfindungen immer aus unserem ureigenen Archiv abgerufen werden.

Lesen Sie dazu auch: [> Kapitel 8 – Die Egozentrierte Kommunikation]

Unsere Antworten werden dabei also durch unser Unterbewusstsein gesteuert, das uns damit vorgibt, wie eine Bemerkung oder Frage auf uns wirken soll und wie wir diese zu interpretieren und zu empfinden haben. Kurz: Jede Botschaft wird von unserem Unterbewusstsein gefiltert und übersetzt oder eben decodiert. Aus diesem Grund hat auch folgende Erkenntnis nach wie vor Gültigkeit:

Die Botschaft wird beim Empfänger gemacht.

Natürlich spielen auch Wortwahl, Betonung und Mimik des Senders für die Interpretation einer Botschaft eine wichtige Rolle. Dennoch haben wir immer die letzte Entscheidungsgewalt darüber, wie wir etwas empfinden wollen.

Diese These stellt einen enormen Vorteil dar und Sie werden in diesem Buch mehrfach erfahren, wie Sie diesen in jeder nur erdenklichen Gesprächssituation nutzen können.

Das gelingt jedoch nur dann, wenn wir nicht den kapitalen Fehler begehen, vorschnell auf die Decodierung / Übersetzung unseres Unterbewusstseins zu reagieren, sondern bewusst klären, was der Sender tatsächlich damit ausdrücken wollte.

Es geht also darum, diesen ersten Impuls, diese erste Reaktion auf eine Interpretation unseres Unterbewusstseins so gut als möglich zu unterdrücken.

Doch das ist leichter gesagt als getan. Denn unsere Emotionen sind immer schneller als unser Verstand. Zudem lassen sich Emotionen – wenn überhaupt – nur sehr schwer kontrollieren. Kommt dazu, dass die Übersetzung einer Botschaft weniger als eine Tausendstelsekunde dauert!