

Auswege aus Sackgassen in Gesprächen

- Ein kleines Reaktions-ABC -

Wir alle kennen solche Situationen: Wir sitzen in einer Besprechung, einem Team-Meeting oder in privater Runde. Und plötzlich wird die Situation unangenehm. Zwei Personen geraten in einen erbitterten Disput. Man selbst steht auf einmal ungewollt im Fokus des Gesprächs und soll Rede und Antwort stehen. Jemand redet ohne Punkt und Komma, man kommt gar nicht zu Wort. Oder es entsteht eine peinliche Stille, weil plötzlich niemand mehr etwas sagt.

In solchen Situationen suchen wir automatisch nach Möglichkeiten, wie wir aus dieser „Sackgasse“ wieder herauskommen. Unser Gedankenkarussell dreht und dreht sich in dem Bemühen, einen möglichst unverfänglichen und dennoch intelligenten Satz von uns zu geben. Oder wir warten darauf, dass ein anderer die Situation für uns „rettet“ oder sie einfach nur vorübergeht.

Dabei ist das gar nicht erforderlich. Denn wir denken in solchen Situationen stressbedingt meist viel zu kompliziert, statt einfach locker zu reagieren und von unseren non-verbalen und verbalen Möglichkeiten Gebrauch zu machen. Deeskalierend und entspannend wirkt fast jeder Kommunikationsbeitrag, der als wertschätzend empfunden wird; also nicht negativ wertet oder Schuld zuweist.

Um mit den **non-verbalen** Möglichkeiten zu beginnen: Wir müssen schon nicht immer „etwas sagen“. Schweigen kann durchaus produktiv sein. Es lässt Zeit und Raum für eigene Gedanken. Stressig wird es meist nur für denjenigen, der nicht gelernt hat damit umzugehen. Empfinden wir aber dennoch so, kann ein Benennen der unangenehmen Situation helfen; ebenso wie bei Peinlichkeiten. Hier hilft oft ein Eingehen auf den „Patzer“ und ein herzerfrischendes Lachen. Diese Reaktionen werden regelmäßig als souverän empfunden. Peinlich wird es, wenn wir zwanghaft darüber hinwegzugehen versuchen. Brauchen wir eine kleine Pause zum Nachdenken, können wir versehentlich etwas fallen lassen oder kurz „um die Ecke“ verschwinden; verbunden mit der Bemerkung, bei Rückkehr auf das Thema sofort einzugehen. Oder einfach durch eine simple Handbewegung die Frage „weiterreichen“. Ein bedächtiges Kopfnicken lässt darauf

schließen, dass wir über die Sache nachdenken; und gibt uns Zeit zur Reflektion, wie wir reagieren wollen.

Verbal deeskalierend wirken vor allem offene Fragen (W-Fragen, s. weiteres pdf auf dieser Seite) und Ich-Botschaften. Letztere heißen so, weil sie in der 1. Person Singular formuliert sind und damit nur unseren eigenen Eindruck wiedergeben; was automatisch heißt, dass die beschriebenen Situationen/Reaktionen/Gefühle nicht so sein müssen, wie wir es verlautbaren; unsere Meinung also keinen Absolutheitsanspruch erhebt, sondern nur von uns so empfunden wird. Das vermeidet Vorwürfe. Positive Formulierungen helfen, negative Bewertungen von Personen oder Situationen und damit zusätzlichen Zündstoff in Gesprächen zu „wenden“. Wer für seine Konfliktbereitschaft bewundert wird, empfindet das eher als Kompliment als derjenige, der ob seiner Streitlust vor allen an den Pranger gestellt wird. „Ausdauerredner“ haben meist das Bedürfnis, wahrgenommen und wertgeschätzt zu werden. Schon diese Erkenntnis macht es meist einfacher, eine solche Verhaltensweise zu akzeptieren. Je nach Situation kann es helfen, diesen Eindruck als Ich-Botschaft zu benennen und zu hinterfragen. Oder dem Betreffenden einfach zu signalisieren, dass das jetzt alles ein bisschen viel war und durch zusammenfassende oder offene Fragen dem Gespräch eine neue Richtung geben.

Und selbstverständlich gilt auch hier: Der Ton macht die Musik. Alle Kommunikationstechniken versagen, wenn wir nicht authentisch reagieren. Denn nur letzteres wirkt überzeugend, alles andere gespielt und damit unecht. Wer zudem freundlich, höflich und unverbindlich bleibt, sein gegenüber anschaut und mit ihm nonverbal den Kontakt sucht, dem wird eine sachlich konstruktive Kommunikation auch eher inhaltlich gelingen.

In jedem Fall gilt:

Je öfter wir üben, desto besser. Souveränität und Authentizität im Gespräch verlangen Übung.