

Beat Schaller

Sprengstoff zwischen dir und mir

Missverständnisse fragen nicht nach Erlaubnis

Orell Füssli *Verlag*

Inhaltsverzeichnis

1. Einführung

Der entscheidende Vorteil Kommunikation - Trumpfkarte in Ihrer Hand	13
Ein bisschen Theorie muss sein Keine Meldung ohne Rückmeldung	15
Sprengstoff Stets schwingen verborgene Botschaften mit	17
Zwischen Sender und Empfänger Wem die Allmacht? Wem die Ohnmacht?	19
Realos braucht das Land Missverständnisse fragen nicht nach Erlaubnis	20
Sag' mir, wie du sprichst, und ich sag' dir, wer du bist Wenn zwei dasselbe sagen, ist es nicht dasselbe	21
Eine Einsicht ist besser als viele Ansichten Missverständnisse sind das Natürlichste auf der Welt	22
Höchstmass an Verstehen, Mindestmass an Verwirrung Die Umwelt - überlebenswichtig	25
In Widersprüche verstrickt Wer schlechter ist, ist besser	27
Hören und Zuhören Auf dem Weg zu einer tauben Gesellschaft?	29
Nicht immer, aber immer öfter: Sündenbock? Der eine hat dieses gesagt, der andere jenes gehört	31
Urgewalt des Wetters, Urgewalt der Missverständnisse Missverständnisse stellen sich zwangsläufig ein	32
Psychoterror Die Bombe tickt überall	33

Wir können nicht nicht kommunizieren Selbst wenn wir nichts tun, tun wir etwas	35
Missverständnisse am laufenden Band Wir können nicht nicht Missverständnisse erzeugen	36

2. Grundlagen

Dreh- und Angelpunkt zwischenmenschlicher Beziehungen Sprengstoff zwischen dir und mir	39
3 Kolonnen, 6 Spalten, 18 Felder So funktioniert das Kommunikationsmodell	40
Ein Beispiel aus dem Alltag Sprengstoff zwischen vernehmbaren und verborgenen Botschaften	44
Missverständnisse wirken wie Sprengstoff In Bruchteilen einer Sekunde	50
Ein Beispiel aus dem Alltag Sprengstoff zwischen Sendung, Empfang und Rückmeldung	51
Am Anfang einer Revolution Missverständnisse sind explosiv wie Sprengstoff	58

3. Anwendung

Der böse Bruder Die Tochter zum Vater: «Mein Fahrrad ist kaputt.»	60
Von allen guten Geistern verlassen? Der Vater zur Mutter: «Warum nur hat unser Hansi in der Schule Probleme?»	62
Tabu Die Mutter zum Sohn: «Da sind wieder Flecken auf deinem Bettlaken.»	65
Bier her oder ich fall' um... Der Ehemann zur Ehefrau: «Es hat kein Bier mehr im Kühlschrank.»	69

Kribbeln im Bauch Sie zum ihm: «Du bist anders als die anderen.»	74
Unter der Bettdecke Sie zu ihm: «Ich bin müde.»	77
Vorhang auf Der Liebhaber der Tochter zum geizigen Brautvater: «Man soll essen, um zu leben, und nicht leben, um zu essen.»	81
Begrüssen Der Kollege zur Kollegin: «Wie geht's?»	85
Muntermacher haben es nicht einfach Der Fröhliche zum Traurigen: «Gehst du heute abend mit mir aus?»	90
Gebären Der Arzt zur schwangeren Frau: «Zum Zeitpunkt der Geburt bin ich nicht da.»	9 3
Sterben und Erben? Die Schwester zum Bruder: «Wenn Mutter doch nur sterben könnte.»	96
Tiefe Trauer Eine Angehörige zur Witwe: «Er wird sicher sehr glücklich sein dort, wo er jetzt ist.»	99
Bauernschlau ausgewählt Der Bauer zum Knecht: «Sie haben die Stelle nicht.»	102
Verständigung ist die halbe Miete Der Mieter zur Vermieterin: «Alles wird teurer.»	104
Schnelles Geld Der Börsenguru zum Spekulanten: «Der Dollar legt wesentlich zu.»	106
Entschlüsselung einer Geheimsprache Der Chef zum Mitarbeiter: «Im Verhalten sind Sie stets ein Vorbild.»	109
Pausen und Ferien Der Vorgesetzte zur Mitarbeiterin: «Welches sind Ihre besten Erinnerungen an die Berufstätigkeit im vergangenen Jahr?»	112
Die Nase voll? Der Angestellte zum Vorgesetzten: «Ich kündige!»	115
Ein Werkzeug zum Fluch oder zum Segen? Der Vorgesetzte zum Lehrling: «Die neue Sekretärin ist eine ...»	118
Ist der Teufel los? Der Manager zum Buchhalter: «Vergangene Woche bin ich dreimal nach Frankfurt geflogen.»	122

Bestechlich? Der Verhandlungspartner zum Geschäftsfreund: «Mein Gehalt ist zu niedrig.»	125
Stehlen und Verhehlen Der Händler zum Sammler: «Und da besitze ich ein selten wertvolles Stück.»	129
Das heisst? Der Kunde zum Verkäufer: «Dieses Auto ist nicht praktisch.»	131
Verkaufen IKEA-Gründer Kamprad zum Kunden: «Ich leiste dir bessere Dienste, wenn ich dich für mich arbeiten lasse.»	134
Trugschluss Der Assistent zum Direktor: «Nur zwei Prozent der Kunden beschweren sich.»	138
Schneller sprechen Der Direktor zum Assistenten: «Das ist Spitzenklasse. Sie sind ein Supertyp.»	142
Streicheleinheiten Das Publikum zum Referenten: «Applaus, Applaus!»	145
Pflicht, nichts zu tun Der Schüler zum Lehrer: «In der 28. Minute gehen Sie die Wand hoch.»	148
In die Röhre geguckt Der TV-Vielseher zum TV-Wenigseher: «In unserer Gesellschaft lauert überall Gewalt.»	155
Pizza mit Pistolen? Der Italienfan zum Italienskeptiker: «In Italien wurde mein Auto gestohlen.»	158
Verleumden Latif Yahia im Golfkrieg zum TV-Publikum: «Odai Saddam Hussein ist der ehrlichste Mensch der Welt.»	162
Gehirnwäsche im Folterkeller Der Folterknecht zum Gefolterten: «Du hast ein Kind überfahren. Du hast es getötet.»	167
Lust auf List? Der chinesische Bauer zum chinesischen Kaiser: «In mein Haus lade ich Sie ein.»	171
Wählen heisst Auswählen Die Bürgerin zum Bürger: «Wahrscheinlich wähle ich Kandidatin X.»	175
Weltweit freie Marktwirtschaft Der Politiker zum Bürger: «Nur frei fliessende Handelsströme führen zu steigendem Wohlstand.»	179
Abschwören Galileo Galilei vor dem Tribunal: «Und sie dreht sich doch.»	183

4. Übungen

Übung 1: Keine Zeit, keine Zeit Der Vorgesetzte zum Angestellten: «Ich habe keine Zeit.»	191
Übung 2: Sieg, koste es, was es wolle Der Trainer zum Sportler: «Über die Mannschaftsaufstellung habe ich sehr lange nachgedacht.»	194
Übung 3: Die Fahrräder im Regen Der Ehemann zur Ehefrau: «Wieso liegen die Fahrräder der Kinder auf der Strasse herum?»	197
Übung 4: Chaos im Büro des Chefs Der Chef zum Lehrling: «Suche mir doch bitte noch die Akte XY heraus.»	200
Lösungsvorschläge	203

5. Ausblick

Verständigung erzielen Mehr «innere Kreativität» wagen	211
Ständige Offenheit für Verbesserungen «non finito» - offen für eine bessere Verständigung	213
Dynamit - eine Erfindung Alfred Nobels Nobelpreis für Kommunikationspsychologie?	215

6. Anhang

Zu den wissenschaftlichen Grundlagen des Kommunikationsmodells Wes Herr ich bin - Wes Lied ich sing	218
Quellen für das Kommunikationsmodell Literatur	223