

SPRICH MIT MIR!



DA STEHT WAS IM RAUM

Wie wir kritikwürdiges Verhalten von der Person trennen und einen aggressiven Tonfall vermeiden.

VON ALEXANDRA SCHWENDENWEIN

Ein Seminarteilnehmer stellt eine Frage: „Ich verstehe das nicht! Können Sie mir das noch mal erklären?“ Und etwas an dem Einwurf bürstet Sie gegen den Strich. Dabei beleben Fragen doch unsere Arbeit. Nur: Sie empfinden die Worte als Kritik und nicht als Frage. Ein Grund für Missstimmungen wie diese liegt oft in der „Sprache der Stimme“. Stimmklang, Tonfall, Sprechweise beeinflussen in hohem Maß die Wirkung der Worte.

Stimme ist ein Kontaktorgan im wörtlichen Sinne. Via Schallwellen berühren wir die Menschen, mit denen wir sprechen, im Inneren des Ohres. Stimme bewegt und rührt an. Und Stimme kann auch wie eine Regieanweisung ans Gegenüber wirken. Sie kann motivieren und einladen. Oder als Aufforderung zum Kampf wirken.

Die „Sprache der Stimme“ wird auch Subtext genannt. Ein Tonfall kann in die vertraute Wortsprache übersetzt werden. Nehmen wir diesen Satz: „Lass uns das Konzept noch mal durchsprechen.“ Er kann, je nach Subtext, sehr unterschiedlich wirken. Resigniert gesprochen, klingt er wie: *Es hat ja keinen Sinn. Wir kommen auf keinen grünen Zweig.* Oder drohend ausgesprochen, kommt diese Botschaft an: *Ich warne dich! Wenn du nicht (dies oder jenes tust) ... Aufmunternd dagegen: Das geht sicher ganz flott.* Und wohlwollend vielleicht: *Ich freu mich schon darauf!*

Wie kommen die verschiedenen Varianten an? Was motiviert? Was erzeugt Widerstand?

Darüber hinaus kann Stimme zugleich ansprechen und auf etwas weisen. Beim Schaufensterbummel: Sie entdecken etwas Interessantes und sprechen mit Blick auf das Schaufenster Ihre Begleitung an; Sie reden von der Sache im Schaufenster zu der Person, mit der Sie sprechen. Ich nenne das den „Dolby-Surround-Effekt“ der Stimme, der auch bei Vorträgen eine große Rolle spielt: Echten Blickkontakt können wir nur mit jeweils einer Person, nie mit mehreren gleichzeitig halten. Stimmkontakt allerdings können Sie mit allen Anwesenden gleichzeitig halten, und zwar durchgehend!

Die Angelegenheit ist nicht die Person

Besonders wichtig wird bewusster Umgang mit Stimme und ihren emotional-räumlichen Ausdrucksmöglichkeiten, wenn Ärger aufkommt. Wir wollen sachlich Kritik geben, unser Gegenüber wertschätzend behandeln; und doch klingen wir bei kritischen Gesprächen unversehens heftiger als geplant. In unserem inneren Bild projizieren wir die Angelegenheit, von der wir sprechen, auf unser Gegenüber, auf die Person, mit der wir reden. Und das kommt nicht gut an.

Nun, die meisten von uns haben längst gelernt, sachlich zu formulieren, Beobachtungen zu geben, statt Personen zu bewerten. Wir sagen: „Da liegen etliche Bücher von dir im Wohnzimmer und drei Teetassen, die du benutzt hast.“ Anstatt: „Du bist so schlampig.“ Ebenso verbeißen wir uns ein „Ihre Ungenauigkeit geht mir auf die Nerven!“ und sagen stattdessen: „In Ihrer Berechnung sind vier Feh-

ler. Ich bin verärgert, weil ich mehr Sorgfalt von Ihnen erwarte!“ Doch es bleibt der Tonfall, der unser inneres Bild nach außen trägt. Und dieses Bild ist oft unklar.

Stellen Sie sich folgende Situation vor: Sie sitzen am PC und das Ding will nicht so recht, ist schon das dritte Mal hängengeblieben und Sie haben auch schon Daten verloren. Soeben hängt sich das Gerät zum vierten Mal auf. Da steckt eine Kollegin den Kopf zur Tür herein und will etwas von Ihnen ... Nur wenn Sie sehr geübt sind, wird es Ihnen gelingen, den Ärger bei der Angelegenheit – dem renitenten PC – zu belassen und sich freundlich und offen der Kollegin zuzuwenden.

Solche Phänomene werden in der systemischen Aufstellungsarbeit als „Kontextüberlagerung“ bezeichnet. Die Emotionen aus einer bestimmten Situation werden auf einen neuen Bezugspunkt beziehungsweise eine gegenwärtige Person gerichtet.

Ein Experiment

Noch vertrackter wirkt dieser Effekt, wenn wir uns unmittelbar über das Verhalten einer Person ärgern. „Du bist letzte Woche dreimal zu spät zum Meeting gekommen.“ Oder: „Sie haben in dem Schreiben Punkt X und Y nicht berücksichtigt, die sind mir sehr wichtig!“ Wir neigen dazu unser Gegenüber mit dem unerwünschten Verhalten zu verwechseln.

Das folgende Experiment habe ich als Übung entwickelt, damit SeminarteilnehmerInnen erleben und trainieren können, wie sie Person und Thema auch im Tonfall gut sortieren. Die tatsächliche und späterhin ▶

Wenn Sachebene und Beziehungsebene vermischt werden, vergiftet das den Tonfall.

vorgestellte räumliche Anordnung spielt dabei eine wesentliche Rolle.¹ Sie brauchen eine zweite Person und einen Stift. Der Testsatz lautet: „Der Stift funktioniert ja nicht!“

Variante eins – die Frontale: Zwei Personen (A und B) stehen sich frontal gegenüber. A hält den Stift zwischen sich und die zweite Person, blickt B unverwandt in die Augen und sagt zu B: „Der Stift funktioniert ja nicht!“

Variante zwei – das Gesprächsdreieck: A und B stehen in einem Winkel von ca. 90° zueinander, so wie sie etwa in einem Gespräch vor einem Poster im Flur stehen würden. A hält den Stift an einen dritten Punkt im Raum. Person A, Person B und der Stift bilden ein Dreieck. Der Blick wechselt frei zwischen B und Stift. A sagt den Satz noch einmal in dieser

Konstellation: „Der Stift funktioniert ja nicht!“

In meinen Seminaren empfinden die Allermeisten das Gesprächsdreieck als deutlich angenehmer. Der Ton ist ausgerichtet, die Stimme spannt den Bogen zwischen Person und Sache. Der Satz, im Gesprächswinkel gesprochen, wird eher als sachliche Mitteilung erlebt, idealerweise als Appell: „Lass uns was tun!“

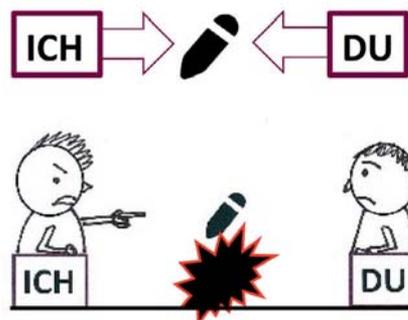
In der Frontalen gesprochen erleben die meisten den Satz als Angriff oder Schuldzuweisung. Viele schmunzeln, weil ihnen der Ton, den diese frontale Anordnung hervorruft, so vertraut ist: Die Person und das Thema, über das gesprochen wird, verschmelzen im Bild der sprechenden Person zu einer Einheit. Sachebene und Beziehungsebene werden vermischt, und das vergiftet den Tonfall, das Gesprochene klingt über-

griffig. Die Übenenden selbst erleben sich beim Sprechen in der Frontalen als vorwurfsvoll, anklagend oder aggressiv. Die Übung macht deutlich, wie irritierend die gedanklich-räumliche Überlagerung von Person und Thema in der Kommunikation wirkt. Und doch ist diese Überlagerung eine der gängigsten in unserem Sprechalltag.

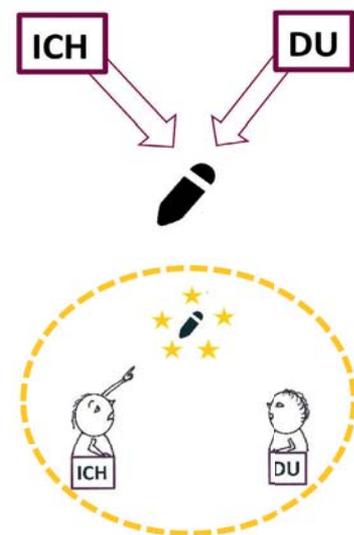
Film ab!

Sie können das Phänomen auch mit folgendem Experiment verdeutlichen: Zeigen Sie mit dem Finger auf Ihr Gegenüber und sagen Sie: „Das hat mich so geärgert!“ Dann zeigen Sie mit dem Finger auf einen Stuhl und sagen Sie zu Ihrem Gegenüber: „Das hat mich so geärgert!“

Wertschätzend zur Person und klar in der Sache: Diese Qualität erreichen



Die Frontale wirkt wie ein Vorwurf.
Grafiken: A. Schwendenwein



Das Gesprächsdreieck fokussiert auf die Sachebene.

¹ Das Stift-Experiment wird veröffentlicht als Übung in: Marion Lockert (Hrsg.): Perlen der Aufstellungsarbeit. Tools für systemisch Praktizierende, Carl Auer, Frühjahr 2018

wir auch im Tonfall, wenn wir Kritik Themen bewusst an einem dritten Punkt im Raum festmachen statt sie auf das Gegenüber zu projizieren. Wir sprechen über das, was wir kritisieren, wie über eine Filmszene, die wir mit unserem Gegenüber auf einem Bildschirm betrachten, sodass beide das Bild gleichermaßen gut sehen können. Wir sprechen über die Szene und ja, Ärger und Unmut dürfen hörbar werden. Der Ärger richtet sich auf die Szene, den dritten Punkt im Raum. Sie ärgern sich über die Szene – Zuspätkommen, Aufgabe nicht erledigt etc. – nicht pauschal über die Person, die Ihnen gegenübersteht.

„Wir sehen uns gemeinsam diese Gelegenheit an: Schau, darüber habe ich mich geärgert.“ – Diese Vorstellung wird in der Stimme hörbar. Die Kritik wird annehmbar, weil wir von der Sache sprechen, ohne die Person als Ganzes anzupfeilen.

Es funktioniert selten „einen freundlichen Ton“ nur zu simulieren, wenn wir uns tatsächlich gerade ärgern. Die Verlagerung der ärgerlichen Angelegenheit in den Raum funktioniert jedoch immer, denn damit richten wir unsere Emotionen auf die besprochene Sache und nicht auf unser Gegenüber. Der Ton mag ärgerlich ausfallen, wirkt aber nicht aggressiv oder als Kampfansage. Den Hinweis auf den Sachverhalt im Raum leistet die Stimme, Sie können Ihrem Gegenüber ruhig in die Augen schauen. Die Stimme macht klar: Ich ärgere mich über jenen Aspekt, nicht über dich.

Andere annehmen

Eine Seminarteilnehmerin meinte, sie habe nach dem Seminar bemerkt, in welchem abschätzigem Tonfall sie mit einem Kollegen, mit dem sie ernsthafte Schwierigkeiten hatte, sprach. Ein generelles „Ach nein, DU schon wieder“ schwang in ihren Worten mit und stiftete allerlei Unheil. Als sie sich dessen bewusst geworden war, sortierte sie die verschiedenen Konfliktthemen und achtete auf ihre Haltung zum Kollegen. So ließ sich ein klärendes

Gespräch führen und das folgende gemeinsame Projekt verlief, so erinnert sich die Teilnehmerin, erstmals konstruktiv und unerwartet angenehm.

Es lohnt sich in Konfliktsituationen den eigenen Ton und damit das innere Bild zu prüfen: Bin ich in der Lage ‚meinem Gegenüber Wertschätzung zu geben und ihn auch entsprechend anzublicken? Gelingt es mir, das jeweilige Konfliktthema räumlich anders als an meinem Gegenüber festzumachen und die beiden Punkte sauber zu trennen:

- du, mein Gegenüber, in allen mir nicht fassbaren Facetten
- das Thema, um das es mir geht?

Ähnlich können wir verfahren, wenn eine solche Vermischung, ein aggressiver Ton uns selbst trifft: „Ich verstehe das nicht! Können Sie mir das noch mal erklären?“ Wir installieren blitzschnell einen vorgestellten Bildschirm und projizieren dorthin das Thema, um das es geht. Hilfreich ist es an dieser Stelle auch mit Gesten von sich weg auf einen dritten Punkt im Raum zu lenken: „In Ordnung. Ich erkläre Ihnen Punkt xx noch einmal.“ Damit bringen wir uns selbst aus der Schusslinie und sorgen körpersprachlich und stimmlich für ein sachlicheres Gesprächsklima. ◀◀



Zur Autorin

Alexandra Schwendenwein

ist Expertin für Stimme und Sprechen, zertifizierte systemische Beraterin und Afrikanistin, seit 28 Jahren freiberufliche Trainerin und Beraterin.

www.allesstimme.at