Peter Michael Bak

Zu Gast in Deiner Wirklichkeit

Empathie als Schlüssel gelungener Kommunikation

SACHBUCH

Springer Spektrum

Zu Gast in Deiner Wirklichkeit

Peter Michael Bak

Zu Gast in Deiner Wirklichkeit

Empathie als Schlüssel gelungener Kommunikation

Springer Spektrum

Peter Michael Bak
Hochschule Fresenius
Köln
Deutschland

ISBN 978-3-662-48029-8 ISBN 978-3-662-48030-4 (eBook)
DOI 10.1007/978-3-662-48030-4

Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über http://dnb.d-nb.de abrufbar.

Springer Spektrum
© Springer-Verlag Berlin Heidelberg 2016
Das Werk einschließlich aller seiner Teile ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung, die nicht ausdrücklich vom Urheberrechtsgesetz zugelassen ist, bedarf der vorherigen Zustimmung des Verlags. Das gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Bearbeitungen, Übersetzungen, Mikroverfilmungen und die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronischen Systemen.
Die Wiedergabe von Gebrauchsnamen, Handelsnamen, Warenbezeichnungen usw. in diesem Werk berechtigt auch ohne besondere Kennzeichnung nicht zu der Annahme, dass solche Namen im Sinne der Warenzeichen- und Markenschutz-Gesetzgebung als frei zu betrachten wären und daher von jedermann benutzt werden dürften.
Der Verlag, die Autoren und die Herausgeber gehen davon aus, dass die Angaben und Informationen in diesem Werk zum Zeitpunkt der Veröffentlichung vollständig und korrekt sind. Weder der Verlag noch die Autoren oder die Herausgeber übernehmen, ausdrücklich oder implizit, Gewähr für den Inhalt des Werkes, etwaige Fehler oder Äußerungen.

Planung: Marion Krämer
Einbandabbildung: © Ölkreidezeichnung von Christel Bak-Stalter aus einer Reihe zu „Gespräch im Gebirg“ von Paul Celan

Gedruckt auf säurefreiem und chlorfrei gebleichtem Papier

Springer Berlin Heidelberg ist Teil der Fachverlagsgruppe Springer Science+Business Media
(www.springer.com)

Einführung

> Bist du lange genug hinter einem her, lernst du ihn kennen, du lebst sein Leben, es fehlt nur wenig und er wird real für dich. Du versuchst, dich in ihn hineinzuversetzen, so zu denken wir er, und wenn du das schaffst, wirst du auf seltsame Weise genauso wie er. Und er wird wie du, aus demselben Grund.
> Aus „Frankie Machine“ von Don Winslow

Verstehst du mich? Verstehe ich dich? Warum diese Fragen? Gibt es denn Probleme? Im Großen und Ganzen doch sicher nicht. Im Allgemeinen haben wir das Gefühl, andere zu verstehen und selbst verstanden zu werden. Und dennoch, jeder von uns kennt Situationen, in denen es alles andere als einfach ist, jemandem das mitzuteilen, was wir gerade denken oder fühlen. Vielleicht weil das Thema schwierig ist, weil wir uns selbst noch nicht im Klaren darüber sind, was wir sagen wollen, oder auch weil unser Gegenüber nicht richtig zuhört oder nicht versteht, was wir meinen. Dann gelingt es uns einfach nicht, das „rüberzubringen“, was wir eigentlich sagen wollen. Manchmal macht uns das nicht viel aus, beispielsweise wenn es Nebensächlichkeiten betrifft. Dann gehen wir darüber hinweg, dass der An-

gesprochene nicht verstanden hat, was wir sagen wollten. In anderen Fällen dagegen ist es durchaus ärgerlich, wenn wir uns gegenseitig nicht verstehen und dadurch unerwünschte Konsequenzen ausbaden müssen. Oder sei es auch nur, dass es uns ärgert, dass der andere es nicht versteht, was dann durchaus auch im Streit enden kann. Hin und wieder hat es sogar fatale Folgen, wenn die Kommunikation nicht gelingt. So wird etwa im Zusammenhang mit dem Reaktorunfall von Tschernobyl immer wieder von Missverständnissen beim Schichtwechsel berichtet. Kommunikation, das soll damit deutlich werden, ist zwar ein alltägliches Geschehen, aber deswegen noch längst nicht in jeder Situation erfolgreich. Gerade auch in Paarbeziehungen erleben wir die negativen Folgen missglückter Kommunikation wie Streitereien, Vorwürfe oder Enttäuschungen sehr häufig. Es stellt sich also die Frage, unter welchen Bedingungen Kommunikation gelingt und unter welchen nicht, vor allem aber, was und wie wir selbst etwas zu gelingender Kommunikation beitragen können. Ich möchte im Folgenden zunächst darlegen, dass Missverständnisse und Unverständnis darauf zurückzuführen sind, dass sich der Einzelne in kommunikativen Situationen in einer eigenen, von der des Kommunikationspartners ganz unterschiedlichen Welt befindet, die ein Verstehen des anderen oft schwer oder gar unmöglich macht. Jeder von uns erzeugt seine persönliche Wirklichkeit, die häufig mit der seines Gegenübers wenig zu tun hat. Da die eigene Wirklichkeit jedoch festlegt, wie wir die Botschaften des anderen interpretieren, sind Verständnisprobleme vorprogrammiert. Daraus folgt, dass unsere Kommunikation nur dann erfolgreich sein kann, wenn wir in eine gemeinsame Welt mit gleichen Bedeutun-

gen eintreten. Das gelingt in erster Linie über Prozesse der Identifikation, die bei uns zu Empathie führen. Empathie ist ganz allgemein die Gabe, sich in die Gedanken und Gefühle eines anderen hineinzuversetzen. Wenn ich weiß, wie der andere „tickt“, was er gerade denkt und fühlt, kann ich ihn auch besser erreichen. Empathie eröffnet uns somit die Chance, zu erleben, was der andere erlebt. Durch Empathie gelingt es mir zu verstehen, wie mein Gegenüber das, was ich sage, interpretiert. Das versetzt mich wiederum in die Lage, so mit dem anderen zu kommunizieren, dass er mit großer Wahrscheinlichkeit auch das versteht, was ich meine. Empathie wird somit zu einer Schlüsselkompetenz für alle unsere sozialen Verhaltensweisen bis hin zu der Begründung ethischer Normen. Denn wenn ich erlebe, was der andere erlebt, bin ich selbst unmittelbar betroffen von meinen eigenen Handlungen, deren Folgen der andere zu spüren bekommt. Mehr noch: Empathie ist, wie ich zeigen werde, nicht nur die Voraussetzung, mein Gegenüber besser zu verstehen und erfolgreicher mit ihm zu kommunizieren, sondern die Möglichkeit, mich selbst mit all meinen Möglichkeiten und Facetten besser kennenzulernen und zu verstehen. Dem anderen mit Empathie zu begegnen heißt, mir selbst offen und vertrauensvoll zu begegnen. Der andere wird damit zum Schlüssel der Selbsterkenntnis.

Ich möchte meine Argumente im Folgenden jedoch nicht allein und nur theoretisch vorbringen, sondern habe mir Unterstützung gesucht und diese in Peter und Lotte gefunden. Die beiden sind schon lange Jahre ein Paar, haben dabei viele Höhen und Tiefen einer Beziehung durchlebt und werden uns im Folgenden immer wieder Einblicke in ihren gemeinsamen Alltag erlauben. Das soll helfen, die inhaltli-

chen Aussagen zu illustrieren und anhand von konkreten Beispielen besser zu verstehen. Außerdem werden wir Lurx kennenlernen – ein extraterrestrischer Wissenschaftler mit ungeheuren analytischen Fähigkeiten. Lurx befindet sich quasi permanent in einer Metaposition, und dies wird uns helfen, das ein oder andere von dem, was wir hier erklären möchten, noch etwas besser zu verstehen. Das Ziel des Buches wäre erreicht, wenn die hier vorgetragenen Gedanken und Argumente tatsächlich im einen oder anderen Fall die Sicht auf kommunikative Prozesse insgesamt verbessern würden und fruchtbare Anregungen enthielten, sich in Zukunft etwas besser auf unser Gegenüber einzustellen und dadurch Missverständnisse und Konflikte zu vermeiden. Nach jedem Kapitel finden sich daher auch einige Reflexionsfragen, die einen Bezug zu Ihrer eigenen Lebenssituation herstellen sollen und zu denen ich Sie herzlich einlade. Es macht eben doch einen gewaltigen Unterschied, ob man die Dinge nur durchdenkt oder unmittelbar an sich selbst ausprobiert.

Jetzt aber schlage ich vor, dass wir uns auf direktem Weg zu Peter und Lotte begeben. Da passiert nämlich gerade etwas Interessantes, und das wollen wir nicht verpassen!

Inhalt

Einführung V

Inhalt IX

1 **Peter und Lotte missverstehen sich** 1

2 **Die Bedeutung der Botschaft** 15

3 **Kommunikation und geteilte Bedeutung** 25

4 **Die Welten von Lotte und Peter** 39

5 **Die Wirklichkeit als Möglichkeit** 49

6 **Wissen und Aufmerksamkeit** 57

7 **Die Wirklichkeit verändern** 69

8 **Empathie als Tür zur anderen Welt** 77

9 **„Maschinelle Empathie“** 87

10 **Mehr oder weniger Empathie** 97

11 **Soziale Vergleiche und Empathie** 105

12 **Empathie in digitalen Zeiten** 113

13 **Empathie und die Grenzen des Handelns** 119

14 **Ich im Du** 125

15 **Peter und Lotte gibt's doch** 133

16 **Epilog** 137

Literatur 141

1

Peter und Lotte missverstehen sich

Aber wenn wir uns aufmachen, jemanden im Inneren zu verstehen? Ist das eine Reise, die irgendwann an ihr Ende kommt? Ist die Seele ein Ort von Tatsachen? Oder sind die vermeintlichen Tatsachen nur die trügerischen Schatten unserer Geschichten?
Aus „Nachtzug nach Lissabon“ von Pascal Mercier

Peter ist gerade zum Bahnhof gefahren, um Lotte abzuholen. Sie war jetzt vier Tage lang beruflich unterwegs und Peter allein zu Hause. So schön es auch war, das Haus einmal ganz für sich zu haben, so sehnsüchtig hat er Lotte erwartet. Er hat zu Hause aufgeräumt und für ein leckeres Abendessen eingekauft. Alles ist vorbereitet für einen schönen Abend. Zur Begrüßung hat er einen Strauß Blumen mitgebracht. Kaum ist er am Bahnsteig angekommen, fährt auch schon Lottes Zug ein. Jetzt sieht er sie weit hinten aussteigen. Strahlend läuft er ihr entgegen: „Mein Schatz, schön, dass du wieder da bist!“, sagt Peter, während er Lotte in die Arme schließt. „Ja, Schatz, ich bin auch so froh, wieder hier zu sein“, erwidert sie mit einem bezaubernden Lächeln. „Ich habe dich ja so vermisst, Lotte!“ „Ich dich auch!“ Peter und Lotte herzen sich. „Puh, du kannst dir nicht vorstellen, was das für eine Fahrt war!“, beginnt Lotte kopfschüttelnd. „Ja? Warum?“ „Fünf Stunden war ich jetzt unterwegs!“, seufzt Lotte. Peter nimmt ihr den Koffer aus der Hand und überreicht Lotte den mitgebrachten Blumenstrauß. „Hier, für dich, mein Schatz!“ „Ach, die sind aber schön! Du bist

P. M. Bak, *Zu Gast in Deiner Wirklichkeit,*
DOI 10.1007/978-3-662-48030-4_1,
© Springer-Verlag Berlin Heidelberg 2016

wirklich so lieb, Peter!" Er nimmt Lottes Hand, gibt ihr einen Kuss und drückt sie fest an sich. „Komm, lass uns gehen, ich hab das Auto im Parkhaus", sagt Peter. Auf dem Weg in Richtung Bahnhofshalle schaut er Lotte von der Seite an und sagt: „Du siehst ganz toll aus!" Sie verzieht daraufhin das Gesicht und antwortet mit sarkastischem Unterton: „Du willst mich wohl auf den Arm nehmen oder was?" „Doch, wirklich!", beteuert Peter nachdrücklich. „Ich sehe gerade alles andere als wunderbar aus!", antwortet Lotte ein bisschen gereizt. „Sei doch nicht gleich so genervt und abweisend! Ich habe doch nur gesagt, dass du super aussiehst!" „Ich bin gar nicht abweisend!" „Doch, bist du wohl!" „Nein, bin ich nicht. Jetzt hör auf damit, lass mich einfach!" Schweigend laufen sie die letzten hundert Meter zum Parkhaus. Peter denkt: Das fängt ja mal wieder gut an. Ich hab mich so auf Lotte gefreut. Muss sie denn gleich so zickig sein? Um einen möglichst neutralen Ton bemüht, sagt er: „Morgen soll es regnen." „Aha", erwidert Lotte. Die gute Stimmung ist verflogen.

Wer kennt solche Situationen nicht. Da sagt man etwas ehrlich und in bester Absicht, will sogar ein Kompliment machen, und der andere reagiert verärgert oder mit Unverständnis. Unser Alltag ist voll von solchen Missverständnissen, die das Leben durchaus lebendig machen, zumal wenn wir – meistens später und mit genügend Abstand zur Situation – darüber lachen können. Häufiger aber reagieren wir enttäuscht, verständnislos oder sogar ärgerlich: „Nie verstehst du, was ich dir sage!", „Warum nur stellst du dich so an?", „Du weißt doch ganz genau, dass…" oder „Verstehst du das etwa nicht?" sind typische Sätze, die wir in solchen Fällen im besten Fall nur denken, manchmal unserem Gesprächspartner aber auch explizit entgegenschleudern. Ganz zu schweigen von den berühmten Blicken, die töten können! Gelungene Kommunikation, da sind wir uns

sicher einig, sieht anders aus. Und schlimmer noch: Wenn wir erst einmal meinen, dass unser Gegenüber einfach nicht verstehen will, dann bewerten wir ihn auch noch entsprechend negativ, was sich wiederum auf die Art und die Inhalte unserer Kommunikation auswirkt. Wir behandeln ihn dann womöglich von oben herab, belehren ihn, sind arrogant und selbstgerecht, weisen ihn auf seine Unfähigkeit hin, zeigen unsere Entrüstung oder reagieren ungehalten und schlicht unfreundlich. Beschwert sich der andere dann auch noch deswegen – was an und für sich ja schon eine Frechheit ist, denn wer hat schließlich damit angefangen? –, dann leiten wir unsere Antwort häufig mit Worten ein wie: „Entschuldigung, du hast gerade ziemlich überreagiert. Ich hab doch nur gesagt, dass …". Und so verschlimmern wir das Problem noch mit der Unterstellung, dass der andere offenbar ein Problem hat, die Situation richtig zu verstehen. „Bist du jetzt wirklich so dumm oder tust du nur so?" Dieser oder einen ähnlicher Gedanke mag dem ein oder anderen von uns dann durch den Kopf gehen, wenn er nicht gar explizit ausgesprochen wird. Damit machen wir deutlich, dass wir uns allein im Besitz der Deutungshoheit darüber wähnen, was wirklich gesagt wurde, und erteilen dem anderen Nachhilfe. Das kommt beim Gegenüber in der Regel alles andere als gut an. Die ganze Auseinandersetzung erfolgt unsererseits unter der Prämisse, dass der andere die Situation und das, was gesagt wurde, exakt so zu verstehen hat, wie wir es gemeint bzw. wahrgenommen haben – ein Phänomen, das in der Psychologie auch als *False Consensus Effect* (Effekt des falschen Konsens) bekannt ist. Wir unterstellen anderen gern gleiche Meinungen und Denkweisen, wie wir sie von uns kennen. Zu Unrecht. Denn unsere

Sicht der Dinge ist eben nicht die einzig mögliche. Der andere nimmt die Situation und das Gesagte womöglich ganz anders wahr. Daran denken wir nur im Moment der Auseinandersetzung nicht. Aus solchen, eigentlich banalen Anlässen und Missverständnissen ergeben sich dann häufig regelrechte Endlosschleifen, in denen die negative Reaktion des einen als Einladung auf den anderen wirkt, ebenfalls negativ zu antworten. Wir schaukeln uns gegenseitig hoch und am Ende steht ein handfester Krach, bei dem wir dann häufig gar nicht mehr genau wissen, wie er angefangen hat. Die Stimmung ist dann auf jeden Fall fürs Erste ruiniert.

Bei Lotte und Peter hätte es gar nicht so weit kommen müssen. Beide hätten nur daran denken müssen, dass sie womöglich in der Situation am Bahnhof ganz unterschiedliche Befindlichkeiten, Ziele und Wünsche hatten, die allerdings maßgeblich beeinflussen, was in einer Situation wahrgenommen wird und wie kommunikative Signale zu deuten sind. Botschaften, die wir uns gegenseitig senden, besitzen eben keine festgelegte Definition und Bedeutung, die für alle einsichtig ist, sondern sie sind vielmehr Kommunikationsangebote, über deren Inhalt zwischen den Kommunikationsparteien erst noch Einigung zu erzielen ist. Das gelingt uns in vielen Fällen erstaunlich schnell und gut, in anderen Situationen dagegen überhaupt nicht. Dann missverstehen wir uns. In Paarbeziehungen wie bei Lotte und Peter lösen solche Missverständnisse häufig einen Automatismus aus, an dessen Ende ein handfester Streit steht und den die beiden Streithähne womöglich zwar vorherzusehen in der Lage sind, weil er sich zu bestimmten Gelegenheiten wie ein gut geübtes Ritual wiederholt, die Entwicklung aber irgendwie nicht aufhalten können oder

wollen. Mitunter kann das eine Beziehung nachhaltig beeinträchtigen. Aber fragen wir einfach kurz bei Lotte und Peter nach, die solche unnötigen Auseinandersetzungen nur zu gut kennen, oder?

- **Lotte**: „Ja, natürlich kennen wir das!"
- **Peter**: „Sind immer so Kleinigkeiten, völlig überflüssig."
- **Lotte**: „Dann lass es doch einfach."
- **Peter**: „Du fängst doch immer damit an!"
- **PMB**: Wenn ich kurz unterbrechen darf:Erzählt mir lieber von eurem letzten Streit, also nicht von der Sache am Bahnhof, sondern von einer richtigen Auseinandersetzung. Wann war das?
- **Lotte**: „Vor vier Tagen."
- **Peter**: „Ja, stimmt."
- **PMB**: Und worum ging es?
- **Peter**: „Nichts Besonderes. Wir kamen ungefähr zur gleichen Zeit nach Hause. Lotte war kurz vor mir da. Kaum war ich zur Haustür hereingekommen, hatte den Mantel ausgezogen und meine Sache in die Garderobe gehängt, da maßregelte mich Lotte regelrecht, und das übrigens nicht zum ersten Mal, dass ich meine Schuhe nicht ordentlich weggestellt hätte."
- **Lotte**: „Was heißt hier maßregeln? Ich hab nur gefragt, ob du nicht deine Schuhe bitte in den Schrank räumen könntest. Das war alles. Da hast du dich dann gleich tierisch aufgeregt!"
- **Peter**: „Moment, Lotte. Du hast richtig zickig gefragt, ob mir bewusst wäre, dass du immer meine Schuhe aufräumen müsstest. Ich liebe es, wenn Lotte ihre Vorwürfe mit dem Wörtchen ‚immer' garniert. Da platzt mir die Hutschnur, und das erst recht, wenn sie mich auch noch mit diesem speziellen Lotte-Tonfall anmacht. Ich hätte die Schuhe schon noch aufgeräumt! Aber dann, wenn ich das will. Ich war gerade erst nach Hause gekommen, völlig erledigt und wollte erst mal kurz verschnaufen. Das kann man doch verstehen! Warum muss immer alles nach deinem Zeitplan ablaufen?"