

# Kommunikation, wenn's blitzt und kracht

Schwer erregte Personen sind oft nicht kommunikationsbereit. Durch gezielte Unterbrechungen und ein unmittelbar darauffolgendes Angebot von Ressourcen sowie Normalität können diese Menschen in einen Zustand versetzt werden, der eine Entspannung der Situation ermöglicht. Wie das Verfahren angewendet wird und was man damit bewirken kann, beschreibt der Autor anhand dreier Praxisbeispiele.

## P. Ihor Atamaniuk

Bisweilen geraten wir in Situationen, in denen es nicht mehr leicht ist, zielgerichtet zu kommunizieren. Unser Gegenüber könnte sich zum Beispiel in einem Zustand befinden, in dem der Grad der Erregung so hoch ist, dass es unmöglich wird zuzuhören.

### Der Schläger im Kaffeehaus

Silvesterfeier in einem Wiener Kaffeehaus – man tanzte, man lachte, man feierte. Eine Frau, Stammgast, kam in Begleitung ihres neuen Freundes. Er fühlte sich in der Gesellschaft ihrer Bekannten nicht wohl, trat angeberisch auf und brach einen Streit vom Zaun. Es kam zu Handgreiflichkeiten. Aus Rücksicht auf die Frau verwies man ihn nicht des Lokals, sondern drängte ihn an die Bar und bat mich um Assistenz, weil man meinte, dass ich als Kampfkunstlehrer im Zweifelsfalle helfen könne. Ich postierte mich so, dass ich dem Randalierer die Sicht auf die Tanzfläche verstellte, verhielt mich unauffällig und quittierte seine Murmeleien mit gelegentlicher Zustimmung: „Mhm“ und „Jaja, hast recht“.

Auf einmal sah ich, dass er blass wurde und die Augen zusammenkniff – ein schlechtes Zeichen, jetzt konnte es jeden Moment losgehen. Da musste ich plötzlich husten. „Herrgott“, dachte ich, „dreißig Jahre Training und jetzt, wo's drauf an-

kommt, muss ich husten!“ Er tat einen Schritt auf mich zu und ich hustete weiter. Nichts passierte, also hustete und hustete ich. Da klopfte er mir auf den Rücken und fragte in seltener Mischung aus

Zorn und Irritation: „He, Alter! Was ist? Brauchst du was?“ Ich krächzte: „Ein Bier!“ Er rief zu der Kellnerin: „Frau Johanna, zwei Bier.“ Ich: „Für mich auch zwei Bier.“ Er musste lachen, ich lachte mit und es wurde noch ein netter Abend.

### Der prügelnde Vater auf Thassos

Ein Kollege erzählte eine ähnliche Begebenheit. Bei einer Ferienfahrt nach Griechenland machten er und seine Frau Station auf Thassos und bezogen oberhalb eines Touristendörfchens Station in einer zu einem Bungalow umgebauten Garage. Nett, klein, zweckmäßig. Ein kleiner Junge lief herum, eine der ortsansässigen Katzen an sich gepresst: „Wenn man sie drückt, dann kotzt sie.“ Geradezu ein Idyll.

Dieses Idyll wurde jedoch durch ein aufziehendes Gewitter gestört. Nun besteht Thassos aus einem hohen Berg mit ein wenig Strand rundherum. Wenn es dort gewittert, dann gewittert es kräftig. Kurz, aber heftig. Regen begann zu prasseln und die Touristen verzogen sich in ihre Bungalows. Nach etwa einer Viertelstunde ließ der Regen nach und die Urlauber strömten wieder aus ihren Hütten. Nur aus der Nachbargarage hörte man zwei Stimmen: Männerstimme – brüllend, Knabenstimme – weinend. Dazu klatschende Geräusche.

Mein Kollege erträgt viel, nicht aber Gewalt gegen Kinder. Also klopfte er an die Tür der Unterkunft, aus der diese Geräusche kamen. Ein rübezahlartiger Mann öffnete mit hochrotem Kopf und schrie ihn an: „Was wollen Sie?“ „Ja, Grüß Gott, ich bin neu hier – können Sie mir sagen, wann unten im Dorf das Tanzfest beginnt?“ Er fragte das völlig unaufgeregt, geradezu beiläufig, als hätte es das Weinen, das Schreien, das Klatschen nicht gegeben. „Sie kennen sich hier ja sicher gut aus.“

„Na, kommen Sie rein.“ Nach wenigen Minuten erzählte der vorher Tobende in weinerlichem Tonfall von seinem Leben als alleinerziehender Vater, der sich und seinem Sohn einen schönen Urlaub gönnen wollte. Und: Er hätte in den vergangenen zwei Wochen Kontakt zu einer Urlauberin auf-



**Semantische Breaks**

Semantische Breaks bezeichnen eine Anrede auf etwas, das mit dem gegenwärtigen Thema und den Streitbereichen nichts zu tun hat. „Wie ist eigentlich das letzte Bundesligaspiel ausgefallen?“, „Gut, dass Sie da sind: Können Sie mir über ... Auskunft geben?“, „Toller Regen gestern – ich bin total nass geworden!“, „Wie wär's mit einer kleinen Kaffeepause?“, „Sollen wir ein Fenster öffnen – wären Sie so nett?“ ...

**Sensorische Breaks (in brisanteren Fällen)**

Ist die Situation besonders angespannt, sind sensorische Breaks sinnvoll. Etwas fällt zu Boden, eine Kaffeetasse wird umgekippt: „Können Sie mir kurz helfen?“; ein Alarm beginnt zu heulen (lässt sich mit einfachen Mitteln erreichen): „Ah, schon wieder die Elektronik“ ...

genommen und heute Abend, ja heute Abend, sollte, um es betriebswirtschaftlich auszudrücken, der Return of Investment stattfinden. Aber der Junge hätte nach dem Gewitter Angst und ließe ihn nicht gehen. Dumm gelaufen. Auf gut Wienerisch: „A bleede G'schicht.“ Im Zuge des sich entspannenden Gesprächs fiel ihm dann ein, dass es im Dorf eine Art Kinderverwahrstelle gab (zumindest nannte er es so), und so zogen die beiden – Vater und Sohn – Hand in Hand in den Urlaubsabend ab.

**Was war da passiert?**

In beiden Fällen wurde die hocherregte Person mit einer verblüffenden Wendung konfrontiert, die keine Anknüpfung an das Vorangegangene bot: ein Break-State.

Wenn ein Break-State unmittelbar von einem Ressourcenangebot gefolgt wird, gibt es gute Chancen, dass der vorherige State (kurzfristig) vergessen und die Situation in einen neuen Kontext gestellt wird.

Das Husten in der ersten Geschichte und die Frage nach dem Tanzfest in der zweiten lieferten einen ausreichenden Bruch des aktuellen Frames, der beide Personen desorientiert hat. Der – an sich matte – Scherz „Für mich auch zwei Bier“ und die Erkenntnis, dass der Vater über Kompetenzen verfügt, die das Problem lösen, lieferten glücklicherweise hinreichend Ressourcen, sich besser zu fühlen.

In beiden Fällen wäre es verkehrt gewesen, auf das unerwünschte Verhalten Bezug zu nehmen; die Personen hätten sich lediglich verteidigt und wären uneinsichtig geblieben.

**Die Methode**

Das Setzen von Break-States kann wie folgt zusammengefasst werden: Unterbrich mit einer höchst unerwarteten Aktion das aktuelle Geschehen und biete unmittelbar danach sowohl Ressourcen als auch Normalität an. Kein Rekurs auf das Vorfallene.

Regel: Wer ertrinkt, braucht keinen Schwimmunterricht, sondern einen Rettungsring.

**Die Probe auf's Exempel**

Einer meiner Schüler, Polizist, wurde zu einem Einsatz gerufen – „Kampfgeräusche in einer Wohnung“.

Er trat ein, drinnen ging es hoch her. Einige Männer und Frauen waren in eine Rauferei verwickelt. Er griff zum Lichtschalter und knipste das Licht aus – an – aus – an – aus – an – aus – an. Die Meute verharrte. In diese Irritation rief er: „Hallo, da bin ich, ich bin der Schiedsrichter. Wie steht's denn?“ Dieser absurde Auftritt reizte einige zum Lachen. Er: „Schaut, seid ein bisschen leiser, die Nachbarn wollen schlafen, die armen Teufel müssen morgen arbeiten. Kann ich mitfeiern? Was habt ihr denn zu trinken da?“ Allgemeines Gelächter.

Immer wieder, auch in vielen anderen Einsätzen das gleiche Muster: Break und Ressource ohne Gesichtverlust.

**Was hat das mit Mediation zu tun?**

Nichts. Oder doch: alles.

Wenn eine Situation zu emotional wird, ist es manchmal eben notwendig, die Medianden erst wieder arbeitsfähig zu machen. Da hilft es, statt direkt den geeigneten Umgang erzwingen zu wollen, über einen Break zu gehen. Wenn die Breaks rapport-erhaltend und kongruent gesetzt werden, fühlt sich die betreffende Person auch nicht veräppelt und kann in der Folge hinreichend Wertschätzung erfahren.

**Literatur**

Bidnagel, Daniel et al. (Hrsg.) (2012): Schlüsselworte: Idiolektische Gesprächsführung in Therapie, Beratung und Coaching. Heidelberg: Carl Auer.

**P. Ihor Atamaniuk, M.Sc.**

Coach, ausbildungsberechtigter Lebens- und Sozialberater sowie Supervisor; unterrichtet Mediation, Neuro-Linguistisches Programmieren und zeitgemäße Selbstverteidigung.

