

„Ein Bild sagt mehr als tausend Fragen“

Kommunikation im Konflikt – Fragen statt Ratschläge?!

Nach Bildern zu fragen heißt, den Bauch sprechen zu lassen. Metaphern bereichern die Sprache und regen unsere Sinne an. So belegt eine aktuelle Studie, dass beispielsweise ein Satz mit einer Geschmacksmetapher Hirnregionen anspricht, in denen Emotionen verarbeitet werden. Die Frage „War die Trennung bitter für Sie?“ wirkt also intensiver als die Frage „War die Trennung schlecht für Sie?“.

Bernhard Böhm

„Wofür steht Ihr Team derzeit? Mit welchem Bild würden Sie Ihr Team beschreiben?“ – „Mit einer schlechten Volleyballmannschaft, die den Ball nicht im Blick hat. Diesen schieben wir uns ständig hin und her. Das Projekt verzögert sich dadurch, bis der Schiedsrichter, unser Chef, eingreift und das Spiel unterbricht. Kein Wunder, dass wir kein Match gewinnen.“

Fragen nach Bildern und Metaphern sind meist authentisch, emotional und einprägsam. Sie bringen komplexe Sachverhalte schnell und markant auf den Punkt. Metaphern sind Teil des allgemeinen, häufig unbewussten Sprachgebrauchs.

So ist ein Berg voller Arbeit natürlich nicht wörtlich zu nehmen. Ebenso wird ein Kollege, der sich zügellos verhält, nicht wirklich an die kurze Leine genommen. Wir können Metaphern beim Fragen aber auch bewusst und überlegt einsetzen.

Fragen Sie nach einer Metapher oder einem Bild!

„Mit welchem Bild würden Sie das derzeitige Verhältnis beschreiben?“

Lassen Sie sich das Bild beziehungsweise die Metapher genau beschreiben, indem Sie nachfragen und gut zuhören. Je „schärfer“ das Bild ist, umso größeres Potenzial können Sie daraus ziehen.

Sie können Ihrem Gesprächspartner aber auch eine Brücke bauen und Hilfestellung leisten:

„Angenommen, Sie würden einen Film über die Beziehung zu Ihrem Kollegen drehen. Welchen Titel würden Sie Ihrem Film geben?“ Oder: „Als Sie Ihre Geschäftsbeziehung aufgebaut haben, welche Materialien haben Sie für den Bau verwendet?“

Seien Sie vorsichtig, wenn Sie eigene Annahmen in Ihre Frage integrieren. Ihr Gesprächspartner könnte widerständig reagieren. „Wo sitzt der Stachel besonders tief?“ Oder gar als geschlossene Frage: „Sitzt der Stachel tief?“

Sie können Ihrem Gesprächspartner auch ein eigenes Bild anbieten.

„Ich möchte Ihnen gerne einmal folgendes Bild anbieten: Sie sitzen zwar im gleichen Boot, aber einer rudert vorwärts,

der andere rückwärts. Was empfinden Sie bei dieser Vorstellung?“

Spielen Sie mit Bildern und Metaphern!

Hilfreich, zumindest im Sinne eines kooperativen Fortkommens, sind Bilder, die veränderbar sind und die weiterentwickelt werden können. Die Gesprächspartner sollten im besten Falle bislang unentdeckte Potenziale entdecken. Bei unserem Eingangsbeispiel könnte das Bild folgendermaßen weiterentwickelt werden:

„Was braucht die Mannschaft, damit es nicht zu so häufigen Ballwechseln kommt?“ Oder: „Was hält Ihre Mannschaft zusammen?“

Weniger geeignet sind Bilder, die das Problem manifestieren und wenig Veränderungspotenzial bergen. „Haben Sie den Eindruck, dass Sie allein ohne Fallschirm aus dem Flugzeug gesprungen sind und sich jetzt im freien Fall aus 5.000 Metern Höhe befinden?“ Hier hilft wohl nur noch ein Zitat von Apple-Gründer Steve Jobs weiter: „Der Tod macht Platz für Neues.“