

3. Verstehen/Verständnis

Diese Fähigkeit ist die dritte Komponente beim Verstehen von Problemen. Sie bezeichnet das emotionale Erfassen der menschlichen Hintergründe und Motive, das was wir als Empathie bezeichnen (die Fähigkeit, sich in einen anderen Menschen und seine Emotionen und Motive verstehend einzufühlen und sie mitzufühlen) Gleichzeitig umfasst diese Komponente auch das intellektuelle Verstehen dieser Motive und Hintergründe. Den anderen zu verstehen bedeutet nicht zwingend, mit ihm übereinstimmen zu müssen oder seine Handlungsweise gut zu heißen.

Ein Beispiel aus der aktuellen Situation: es ist verstehbar, dass Menschen am Beginn der Corona-Maßnahmen diese nicht zur Kenntnis nehmen wollten und einige Tage lang weiter körperlich nahen sozialen Kontakt hielten. Es ist menschlich verstehbar – aber in der Situation exponentiell steigender Infektionsraten nicht gut.

Sabine, die Projektleiterin im Krankenhaus, versucht das bei Dieter, dem Oberarzt: Sie bringt zum Ausdruck, dass sie die überlastete Situation der Ärzte verstehen kann, aber nicht bereit ist, das als Begründung dafür zu akzeptieren, das Projekt in den Hintergrund zu verschieben (dass sie damit bei Dieter nicht durchkommt, ändert nichts daran, dass ihre Fähigkeit zu verstehen für ihre Resilienz eine wichtige Eigenschaft ist).

Wir können an den Fallbeispielen immer wieder sehen, dass die Beteiligten in ihrer jeweiligen feststecken, weil das Verständnis fehlt: Robert kann das Problem zwar präzise identifizieren, Heinz' Kränkung kann er jedoch nicht nachvollziehen („So ist das eben“, „Bei uns brauchst du ein dickes Fell“). Auch Wolfgang – so gut sein intuitives Erfassen von zwischenmenschlichen Vorgängen ist – fehlt es gegenüber Susanne in ihrer Überlastung an Empathie, er wird belehrend („Susanne, das geht nicht. Wir müssen die Eltern so nehmen, wie sie sind“) und verstärkt damit ihr Erleben, nicht verstanden zu werden. Auch die Besprechung zwischen Elke, Sigrid und Diana ist ein Beispiel dafür, wie Menschen sich bei der Lösung ihrer Probleme durch mangelndes Verständnis gegenseitig behindern. Meist ist daran das Missverständnis schuld, dass man akzeptiere und teile etwas, wenn man anderen signalisiert. Wolfgang könnte Susannes Verletztheit und Überforderung verstehen und gleichzeitig ihr Verhalten Svens Vater gegenüber kritisieren.