

Gute Kommunikation ist alles!

Kennen Sie dieses Gefühl? Sie spüren genau, dass in Ihrem Umfeld etwas nicht stimmt, wissen aber nicht, woran es liegt. Sie spüren, wie Menschen Ihnen gegenüber reserviert sind, sind sich aber nicht im Klaren, woran es liegen könnte. Sie versuchen es zu ergründen, kommen jedoch in Ihren Bemühungen nicht weiter und vieles bleibt unausgesprochen. Dann plötzlich eines Tages kommt völlig unerwartet ein heftiger Gefühlsausbruch der anderen Person, vielleicht an einem Ort und zu einem Zeitpunkt, den Sie als völlig unpassend empfinden und Ihnen fällt es wie Schuppen von den Augen. Das war also das Problem!!! Und Ihnen wird klar, da war ein Tropfen, der das Fass zum Überlaufen gebracht hat.

Das Schlimme an diesen Situationen ist: Es leiden alle Betroffenen auf beiden Seiten sowohl vor dem Gefühlsausbruch als auch danach. Das einzig positive dabei ist, dass derjenige, der sich Luft gemacht hat, danach Erleichterung verspürt und die Person, die es abbekommen hat, endlich weiß, woran sie ist. Ansonsten wird natürlich auf diese Art und Weise auf beiden Seiten viel Energie verbrannt und Porzellan zerschlagen, das danach oft nur noch schwer zu kitten ist. Im privaten Bereich ist das schlimm genug, aber im Business-Bereich kann das teuer werden. Unzureichende Kommunikation ist laut Untersuchungen tatsächlich das Hauptproblem in vielen Unternehmen.

Persönlich finde ich solche Situationen höchst bedauernswert und frage mich immer wieder, woher es kommt, dass so viele Menschen Probleme damit haben, frei und offen miteinander zu kommunizieren? Warum fällt es vielen so schwer, um etwas zu bitten oder sich bei jemandem zu bedanken? Geht es darum keine Schwäche zu zeigen? Wenn man einen normal freundlichen Umgang miteinander pflegt, sollte dies doch möglich sein! Was hörte ich in der Kindheit immer? „Der Ton macht die Musik.“ und dann gab es noch „Wie es in den Wald hinein schallt, so kommt es auch zurück!“ Man konnte sich also alles sagen, es kam nur auf den Ton an. Dies war zwar nicht in allen Situationen 1:1 umsetzbar, aber im Großen und Ganzen funktionierte es und ich bin dankbar, eine solche Erziehung genossen zu haben.

Eines wurde mir bei meinen Überlegungen klar: Man kann andere Menschen nicht verurteilen, die aufgrund ihrer Erziehung oder negativer Erfahrungen diese Art von Kommunikation nicht erlernt haben. Ich begann mich zu beobachten und nahm verschiedene Situationen wahr, in denen auch ich Schwierigkeiten hatte, offen zu kommunizieren, etwa wenn der andere nicht verletzt werden sollte oder jemand sehr dominant bzw. autoritär war und ich Schaden für mich oder mir nahe stehenden Personen befürchtete. Die Frage ist nur: Schaden wir nicht auch in diesen Fällen dem anderen und uns selbst mehr, wenn wir schweigen? Ein ehrliches Feedback kann sehr wertvoll sein! Es sollte

natürlich gut „verpackt“ sein, d.h. gewisse Regeln sollten beachtet werden. Wir sehen, das Thema ist nicht ganz einfach, aber Wert, näher beleuchtet zu werden.

Zuerst möchte ich mit dem Mythos „So etwas muss man nicht sagen – das sieht man doch!“ aufräumen. Jeder Mensch hat eine andere Wahrnehmung, die durch seine individuellen Prägungen entstanden ist. Man kann nicht davon ausgehen, dass andere dasselbe wahrnehmen wie man selbst, denn die Prägungen können sehr unterschiedlich sein (dies gilt umso mehr, wenn Menschen aus verschiedenen Kulturkreisen kommen). Unsere Wahrnehmungen und Bewertungen gehen durch den Filter unserer bisherigen Erfahrungen, die im Unterbewusstsein gespeichert sind. Man kann sich das in etwa so vorstellen, als ob jeder eine Sonnenbrille mit unterschiedlich gefärbten Gläsern tragen würde. Dies wird z.B. deutlich, wenn mehrere Zeugen bei einer Befragung durch die Polizei eine Person beschreiben sollen und jeder etwas anderes beschreibt. Wir können also nicht davon ausgehen, dass jeder das Gleiche wahrnimmt und so bewertet wie wir, weshalb es immer besser ist, seine Wünsche oder Bedürfnisse zu kommunizieren. Leichter gesagt als getan! Wie gehe ich dabei am besten vor?

Die GFK (Gewaltfreie Kommunikation – Kommunikationsmodell nach Marshall Rosenberg) bietet uns einen Weg. Sie empfiehlt in vier Schritten vorzugehen:

1. Beschreibung des Wahrgenommenen mit überprüfbaren Tatsachen (Beispiel: Ich habe diese Woche schon drei Mal die Geschirrspülmaschine ausgeräumt.)
2. Benennung des eigenen Gefühls ohne Bewertung anderer (Beispiel: Ich bin genervt, weil ich das nicht jeden Tag machen möchte.)
3. Sein Bedürfnis hinter dem Gefühl aus der Ich-Perspektive beschreiben (Beispiel: Ich würde mich über Hilfe freuen.)
4. Um eine konkrete Handlung bitten, die sofort überprüfbar ist (Beispiel: Kannst Du bitte heute die Geschirrspülmaschine ausräumen?)

Ein solches Modell ist natürlich nicht immer und in jeder Lebenssituation umsetzbar, aber es gibt eine Grundstruktur, die uns vielleicht doch manchmal weiter hilft und uns verstehen lässt, worauf es bei guter Kommunikation ankommt. Es geht darum, die eigenen Bedürfnisse auf eine Weise auszudrücken, dass der andere sie annehmen kann und gerne erfüllt. Bewertungen, Interpretationen, allgemeine Wünsche (im Gegensatz zu konkreten Wünschen) und Forderungen stören hierbei. Das Ganze erfordert natürlich etwas Übung und Geduld, denn man hat sich nicht immer unter Kontrolle und im privaten Umfeld tut es auch manchmal gut, sich etwas Luft zu machen.

Was macht Sie sonst noch zu einem guten „Kommunikator“?

- Reden Sie miteinander und nicht übereinander!
- Lassen Sie andere ausreden und hören Sie ihnen zu! Ich beobachte immer öfter, dass Menschen nicht mehr die Geduld haben, andere ausreden zu lassen. Ja, manchmal ertappe ich mich auch selbst dabei, andere zu unterbrechen. Höchst erstaunt beobachtete ich schon mehrfach, wie zwei Menschen minutenlang gleichzeitig redeten und keiner dem anderen zuhörte.
- Schenken Sie Ihrem Gesprächspartner Ihre ungeteilte Aufmerksamkeit, also schauen Sie ihn/sie an und lesen Sie nicht noch nebenbei Zeitung, schauen fern oder auf Ihr Handy-Display. Dies ist ein Ausdruck von Wertschätzung Ihres Gesprächspartners.
- Achten Sie auf die Mimik und die Körpersprache Ihres Gesprächspartners und holen Sie nicht zu weit aus, wenn Sie den Eindruck haben, Ihr Gegenüber steht unter Druck oder ist beschäftigt. Nehmen Sie die Bedürfnisse des anderen wahr oder sprechen Sie sie an, falls Sie nicht sicher sind.
- Versuchen Sie generell mehr „in Bedürfnissen“ zu denken! Welche Bedürfnisse stehen hinter der Aussage oder Reaktion des anderen? Wenn Sie das verstehen, können Sie erfolgreich kommunizieren und manchen Konflikt von vornherein entschärfen.
- Gute Kommunikation geht niemals nur in eine Richtung! Beantworten Sie Anrufe, Emails oder Kurznachrichten Ihrer Familie, Freunde oder Kollegen! Eine kurze Antwort innerhalb von 2-3 Tagen sollte schon möglich sein. Sicher kann mal etwas untergehen, aber wenn Sie das ständig so handhaben, müssen Sie damit rechnen, dass der andere sich zurückzieht, das Interesse verliert und die Kommunikation zum Erliegen kommt bzw. nur noch auf das Notwendigste reduziert wird. Dies ist oftmals nicht zu Ihrem Vorteil! Für dezentral geführte Unternehmen oder Projekte ist eine wechselseitige gute und regelmäßige Kommunikation meiner Meinung nach essentiell!

TIPP:

Wenden Sie die Sandwich-Technik als Feedback-Regel an. So kann Ihr Gegenüber mit ehrlichem Feedback bzw. Kritik besser umgehen:

- Heben Sie etwas Positives hervor.
- Machen Sie möglichst freundlich oder neutral Ihren Verbesserungsvorschlag.
- Finden Sie zum Abschluss nochmals etwas Positives.

Lob kostet nichts und ist der beste Motivator! Das geht uns doch allen so - wenn man gelobt wird, fällt es gleich viel leichter, auch mal etwas Kritik einzustecken. Nutzen Sie diese Chance im Berufsleben und Ihrer Familie!

Ich wünsche Ihnen viel Erfolg bei der Umsetzung Ihrer guten Kommunikation und als Ergebnis ein gutes Arbeits- und Familienklima!

Anja Köhler

Dipl. Mental-Coach (CH) / zert. Mentaltrainerin

www.anja-koehler.eu