

## 12 Kommunikationsgebote

### *Einige Richtlinien für eine wertschätzende, zielführende und effektive*

#### **Kommunikation** nach Matteo Lencioni (stand 09/2024)

#### Vorwort:

*Mir ist eine wertschätzende und vor allem zielführende Kommunikation immer schon wichtig gewesen. Mit der Zeit habe ich versucht dies immer mehr zu verfeinern. Insbesondere im Kontakt mit Menschen, die sich dieses so wertvolle Werkzeug nicht bewusst sind, ist mir mehr und mehr bewusstgeworden, wie meine Kommunikation sein sollte und vor allem, was ich absolut NICHT machen möchte. Im Folgenden einige kleine Wegweiser, die mir helfen eine Unterhaltung, sei es im beruflichen Kontext oder aber auch im privaten, zielführend und lösungsorientiert zu führen. Ich habe mir mit der Zeit aus vielen verschiedenen Theorien und aus der Praxis die Punkte notiert, die aus meiner Sicht, wichtig sind.*

#### **1. Die Körperhaltung**

Viele unterschätzen die Wichtigkeit einer passenden Körperhaltung bei der Kommunikation. Je nachdem wie ich mich präsentiere, strahle ich was Anderes aus. Hierbei gibt es in der Literatur einige Ansätze bzgl. Körperhaltung und Kommunikation.

#### **2. Sei dir bewusst, was du erreichen willst**

Wir müssen immer ein Ziel im Kopf haben. Was möchten wir vermitteln in unserem Gespräch? Will ich etwas möglichst gut „Verkaufen“? Oder muss ich eventuell doch etwas verteidigen?

#### **3. Sei dir deiner Position bewusst**

Bin ich gerade in einer Leitungsposition? Sind mein gegenüber und ich auf Augenhöhe oder ist es notwendig hier eine doch autoritäre Haltung einzunehmen. Hierbei geht es nicht um die Ausübung von Macht, sondern um die Erkenntnis, dass verschiedene Positionen unterschiedliche Haltungen benötigen.

#### **4. Sei dein eigener Chairman (nach TZI)**

Wer sich mit den Regeln der Themenzentrierten Interaktion (TZI) schon mal befasst hat, kennt die Wichtigkeit dieses Punktes. Vertrete immer deine eigene Person, sei authentisch in dem was du vermitteln willst.

#### **5. Sende so gut es geht „nur“ ICH Botschaften.**

Du weißt nicht wie andere Menschen über das gleiche Thema denken, also kannst du nur für dich selbst reden. Du kannst auch nicht wissen, wie dein gegenüber denkt, fühlt oder was er/sie im Kopf

hat. Für dich ist nur relevant, was DU empfindest oder empfunden hast. Wichtig: Dein gegenüber hat eine andere Wahrnehmung als du, akzeptiere dies.

**6. Wörter wie „immer“ oder „ständig“ etc. vermeiden**

Niemand macht etwas immer oder ständig. Überlege wann dir etwas aufgefallen ist und benenne genau diese Situation. Orientiere dich an die „SAG ES“ Regel (Punkt 7)

**7. Befreie dich von einer Problemorientierten Kommunikation und umarme die Lösung**

Zitat von Steve de Shazer: „Das Reden über Probleme schafft Probleme. Das Reden über Lösungen schafft Lösungen.“ Mehr muss ich hierbei nicht hinzufügen. Das bannen vom Wort „Problem“ bei Gesprächen, kann sehr hilfreich sein dabei.

**8. Je nach Situation den Ansatz „SAG ES“ anwenden**

Hierbei lässt es sich einige Beschreibungen im Internet finden. Damit sollten schwierige Situation möglichst konfliktfrei bearbeitet werden.

**9. Paraphrasiere**

Vielleicht bist du dir nicht sicher, wie dein gegenüber etwas gemeint hat. Wiederhole in eigenen Worten was du verstanden hast und frage wie es gemeint war. Jeder Mensch hat seine eigene Wahrnehmung und deswegen kommen Dinge anders an, als diese vielleicht gemeint waren.

**10. Sei empathisch**

Versuche dich und die Situation aus der Perspektive von deinem Gegenüber zu sehen und zu verstehen wie dieser es gerade erlebt.

**11. Akzeptanz**

Sei dir bewusst, dass jeder seine eigene Meinung hat. Jeder baut sich durch die eigene Erfahrung und Wahrnehmung eine eigene Wirklichkeit auf, die nicht immer mit der Wahrheit passen muss. Zu akzeptieren, dass unsere Meinung und unsere Wirklichkeit auch nicht mit der Wahrheit übereinstimmen muss, ist das wertvollste was ein Mensch machen kann.

**12. Du kannst niemanden ändern**

Der letzte Punkt ist wahrscheinlich auch der Wichtigste. Sei dir immer bewusst, dass du niemanden ändern kannst und dies auch nicht sollst. Lediglich die Vermittlung deiner Meinung und Weitergabe von Informationen/Erfahrungen sollte das hauptsächliche Ziel sein. Wir können und wollen niemanden ändern oder Manipulieren. Lediglich die Offenbarung von alternativen Wegen sollte das Ziel sein.