SERIE: HALTUNG & SELBSTREGULATION · PDF 9

12 Kommunikationsgebote.

Richtlinien für eine wertschätzende, zielführende und lösungsorientierte Kommunikation.

Matteo Lencioni · Pädagoge, Systemischer Berater, Psychologe · 20 Jahre Einrichtungsarbeit · Kinder- und Jugendhilfe Bayern

Vorwort

Eine wertschätzende und vor allem zielführende Kommunikation war mir immer wichtig. Mit der Zeit habe ich versucht, sie immer weiter zu verfeinern. Besonders im Kontakt mit Menschen, denen dieses wertvolle Werkzeug nicht bewusst ist, wurde mir mehr und mehr klar, wie meine Kommunikation sein sollte – und vor allem, was ich auf keinen Fall tun möchte.

Im Folgenden einige Wegweiser, die mir helfen, ein Gespräch – ob beruflich oder privat – zielführend und lösungsorientiert zu führen. Ich habe sie mit der Zeit aus vielen verschiedenen Theorien und aus der Praxis zusammengetragen: die Punkte, die aus meiner Sicht wirklich wichtig sind.

Die 12 Gebote

1

Die Körperhaltung

Viele unterschätzen die Bedeutung einer passenden Körperhaltung in der Kommunikation. Je nachdem, wie ich mich präsentiere, strahle ich etwas anderes aus. Die Literatur bietet dazu zahlreiche Ansätze – entscheidend ist das Bewusstsein dafür.

2

Sei dir bewusst, was du erreichen willst

Wir sollten immer ein Ziel im Kopf haben. Was möchte ich in diesem Gespräch vermitteln? Will ich etwas möglichst gut „verkaufen“ – oder muss ich eventuell etwas verteidigen?

3

Sei dir deiner Position bewusst

Bin ich gerade in einer Leitungsposition? Begegnen mein Gegenüber und ich uns auf Augenhöhe, oder ist eine klarere Führung nötig? Dabei geht es nicht um die Ausübung von Macht, sondern um die Erkenntnis, dass verschiedene Positionen unterschiedliche Haltungen erfordern.

4

Sei dein eigener Chairman (nach TZI)

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

5

Sende so weit wie möglich nur Ich-Botschaften

Du weißt nicht, wie andere Menschen über dasselbe Thema denken – also kannst du nur für dich selbst sprechen. Du kannst auch nicht wissen, wie dein Gegenüber denkt oder fühlt. Relevant ist, was DU empfindest oder empfunden hast. Wichtig: Dein Gegenüber hat eine andere Wahrnehmung als du – akzeptiere das.

6

Vermeide Wörter wie „immer“ oder „ständig“

Niemand macht etwas immer oder ständig. Überlege, wann dir etwas konkret aufgefallen ist, und benenne genau diese Situation. Orientiere dich dabei an der „SAG ES“-Regel (Punkt 8).

7

Befreie dich von problemorientierter Kommunikation – und umarme die Lösung

Das Bannen des Wortes „Problem“ aus Gesprächen kann sehr hilfreich sein. Mehr muss ich diesem Punkt eigentlich nicht hinzufügen.

> ***"Das Reden über Probleme schafft Probleme. Das Reden über Lösungen schafft Lösungen."***
>
> ***— Steve de Shazer***

8

Wende je nach Situation den „SAG ES“-Ansatz an

Zu dieser Methode finden sich zahlreiche Beschreibungen. Mit ihr lassen sich schwierige Situationen möglichst konfliktfrei bearbeiten.

9

Paraphrasiere

Vielleicht bist du dir nicht sicher, wie dein Gegenüber etwas gemeint hat. Wiederhole in eigenen Worten, was du verstanden hast, und frage nach, wie es gemeint war. Jeder Mensch hat seine eigene Wahrnehmung – deshalb kommen Dinge oft anders an, als sie gemeint waren.

10

Sei empathisch

Versuche, dich und die Situation aus der Perspektive deines Gegenübers zu sehen, und zu verstehen, wie dieser Mensch sie gerade erlebt.

11

Akzeptanz

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

12

Du kannst niemanden ändern

Der letzte Punkt ist vielleicht der wichtigste. Sei dir immer bewusst, dass du niemanden ändern kannst – und es auch nicht solltest. Ziel sollte die Vermittlung der eigenen Meinung und die Weitergabe von Informationen und Erfahrungen sein. Wir können und wollen niemanden ändern oder manipulieren. Es geht allein darum, alternative Wege aufzuzeigen.

> ***"Wir können niemanden ändern. Aber wir können alternative Wege aufzeigen – und das ist oft genug."***

Reflexionsfragen

1. Welches der 12 Gebote fällt dir in der Praxis am schwersten?

_____

2. Bei welchem Gespräch der letzten Tage hätte ein Perspektivwechsel geholfen?

_____

3. Wo ertappst du dich bei „immer“, „ständig“ oder problemorientierter Sprache?

_____

Fachberatung & Begleitung

→ Einzelberatung und Coaching für Fachkräfte und Eltern.

→ Systemische Fallbegleitung und Supervision.

→ 20 Jahre Einrichtungspraxis – konkret, klar, anwendbar.

→ Anfragen: www.matteo-lencioni-beratung.de