

Ursachen von Kommunikationsproblemen

Alles was wir tun ist Kommunikation!

- Was wir explizit aussprechen bildet nur 24 % der Gesamtinformation.
- Die Art, wie eine Nachricht übermittelt wird, beeinflusst stets auch den Empfang. Lautstärke, Tonfall, der Blickkontakt, die Körperhaltung, die Kopfneigung sind alles Faktoren, die anderen helfen, unsere Worte zu interpretieren.
- Die entscheidende Kommunikation ist nicht die gesendete, sondern die empfangene Botschaft. Gute Absichten bedeuten noch keine gelungene Verständigung.
- Der Gesprächsbeginn bestimmt meist das Unterhaltungsergebnis.
- Kommunikation ist keine Einbahnstraße. Wir können unseren Standpunkt klar, fair und überzeugend darstellen, müssen andererseits auch den Standpunkt des anderen anhören, wenn das Gespräch erfolgreich sein soll.

Häufige Kommunikationsfilter

Es fehlen Informationen, man weiß zu wenig vom Thema, man hört nicht zu, ist voreingenommen. Prioritäten werden nicht klar vermittelt, man kümmert sich nicht um die Bedürfnisse anderer, zieht voreilige Schlüsse. Man versteht nur zum Teil und fragt nicht nach, verliert die Geduld, wird nervös und emotional. Alternativen werden nicht in Betracht gezogen.

Verhalten erzeugt Gegenverhalten

Da unser Verhalten ein Gegenverhalten erzeugt und wir genau dieses Verhalten bestimmen können, können wir auch zum großen Teil das Ergebnis aller kommunikativen Interaktionen, die wir eingehen, beeinflussen. Dies bedeutet wiederum, dass wir die Kontrolle über die kommunikativen Vorgänge auch übernehmen können. Wir können zielstrebig sein und das, was wir wollen- Freundlichkeit, Höflichkeit, Respekt- in höherem Maße und häufiger erfahren.

Leitsatz

Gleichgültig, ob ich dem, was der andere sagt zustimme, ich muss das Recht es zu sagen, respektieren. Man versucht es aus der Perspektive des anderen zu verstehen. Dies wird helfen die eigene Perspektive wirkungsvoll mitzuteilen.

Empathie statt Apathie und Sympathie!

Rezepte zur Konfliktlösung:

Voraussetzung ist immer die offene Darlegung aller Probleme und Schwierigkeiten!

Möglichkeiten Konflikte anzugehen

- Wie gehe ich einen Konflikt an? **Die partnerschaftliche Methode:**
„Alle gewinnen“
Nicht nur unseren Bedürfnissen wird Rechnung getragen, sondern auch denjenigen unseres Gesprächspartners.
- **Zwang:** das ist die Gewinner- Verlierer- Methode
- **Vermeidung:** die alle verlieren – Methode, der Konflikt wird nicht ausgetragen
- **Nachgeben:** Verlierer- Gewinner- Methode
- **Kompromiss:** Keiner verliert, keiner gewinnt, die Bedürfnisse beider Parteien werden jedoch nicht absolut befriedigt. Oft ist dies jedoch die einzige Möglichkeit.

Alle gewinnen ist das Schlüsselkonzept einer erfolgreichen Kommunikation:

nützlich	hinderlich
sich auf den Gesprächspunkt konzentrieren	nicht zugeben wollen, dass der andere Recht hat.
geduldig sein	an der eigenen Meinung festhalten
das Thema und seine Bedeutung klar herausstellen	schreien und die Kontrolle verlieren
zuhören	Unterbrechungen
der Wille, eine Einigung zu erzielen	alle reden gleichzeitig
andere Meinungen respektieren	anderen eine Lösung aufzwingen
sich auf die gemeinsamen Vorstellungen konzentrieren	undeutliche Zielsetzung
Beschwerden vorbringen und Probleme deutlich machen	nur auf die eigenen Bedürfnisse achten
gemeinsame Wünsche beachten	voreilige Schlüsse ziehen

Bestandteile einer guten Konfliktlösung:

1. Gegenseitige Achtung
2. Das Suchen nach einem gemeinsamen Nenner. Wenn man intensiv daran arbeitet, entdeckt man Berührungspunkte.
3. Bedürfnisse, Wünsche und Sorgen feststellen. Oft gelingt es durch Empathie, die Bedürfnisse des anderen festzustellen, wenn nicht fragen wir danach.
4. Das Problem oder die Streitfrage neu formulieren. Findet sich keine Übereinstimmung, kann versucht werden das Problem neu zu definieren aus einer anderen Perspektive.
5. Ein annehmbares Ergebnis für alle finden.
6. Alternativen bereithalten und flexibel bleiben.
7. Offen bleiben für neue Ideen: rigides Denken und vorgefasste Meinungen vernichten eine Konfliktlösung.
8. Positiv sein! Negatives Denken ist ansteckend. Negative Aussagen wie: „Das wird nie klappen“ oder „Sie liegen total falsch“ ziehen eine kontraproduktive Spirale von Gegenangriffen und Auseinandersetzungen nach sich.
9. Gemeinsam das Problem lösen.

Todsünden der Kommunikation:

Sich herablassend benehmen:
bewerten, trösten, den Psychologen spielen oder etikettieren, ironische Bemerkungen machen, übertriebene oder unangebrachte Fragen stellen
Signale setzen:
Befehlen und dem anderen keine Wahl lassen, den anderen bedrohen, ungebetene Ratschläge erteilen.
Vermeidung:
Vage sein, Informationen zurückhalten, Ablenkungsmanöver

Fragen Sie sich, ob sie folgendes machen:

- Lege ich meine Erwiderung bereits zurecht, während die andere Person noch spricht?
- Lasse ich meine Gedanken abschweifen?
- Blende ich eine Ansicht aus, die von meiner vorgefassten Meinung abweicht?
- Unterbreche ich den Sprecher? Spreche ich die Sätze eines Gesprächspartners zu Ende?
- Rede ich, während andere sprechen? Ziehe ich voreilige Schlüsse?
- Höre ich nur das, was ich hören will, zu hören erwarte oder was ich annehme, dass der Sprecher sowieso sagen wird?

Zuhören ist ein Geschenk, das wir anderen machen können!

Wahres Zuhören verlangt von uns, dass wir vorübergehend unsere eigenen Meinungen, Erwartungen, Vorurteile und Wünsche beiseite legen. Nur dann können wir uns auf das Gesagte vollkommen konzentrieren und die Welt aus der Perspektive des Sprechers erleben.

Die Arten des Zuhörens reichen von Abschalten bis hin zum aktiven, einführenden Zuhören.

- **Mit halbem Ohr zuhören** macht sich durch unsere Körpersprache bemerkbar und entmutigt oder ärgert die meisten Gesprächspartner.
- **Passives Zuhören** (ausdruckslose Miene, keine nonverbalen Signale) hält den Gesprächspartner davon ab weiterzureden.
- **Bestätigendes Zuhören** ermuntert zum Weitersprechen, ermöglicht jedoch keine Möglichkeit eines Feedback.
- **Aktives Zuhören** stellt die höchste und schwierigste Qualität des Zuhörens dar. Sie bringt den größten Gewinn an Information, an Verständnis und an Ergebnissen. Es regt den Denkprozess beim Sprecher und Zuhörer an, weil man umfassend verstehen möchte was der Sprecher sagt. Dieses Verständnis wird dem Sprecher jeweils mitgeteilt, damit man als Zuhörer kontrollieren kann, ob man richtig liegt (spiegeln).

Die Rückmeldungen, die beim aktiven Zuhören erfolgen, können dem Sprecher auch helfen, seine Gedanken weiter zu verdeutlichen und besser zu vermitteln. Wörter und Gedanken sind häufig noch undeutlich, und Menschen sagen nur selten, was sie wirklich meinen. Eine Äußerung, die vom aktiven Zuhörer erfolgt, hilft dem Sprecher dann, seine Gedanken weiterzuentwickeln und gibt ihm die Möglichkeit, das bereits Gesagte näher zu erklären oder weitere Informationen hinzuzufügen. Beim aktiven Zuhören bekommt man mehr gute Informationen als bei irgendeiner anderen Form des Zuhörens.

