

Coaching-Letter

seit 2003

Nr. 133, Mai 2014

Thema:

ERFOLGREICHE KOMMUNIKATION IM COACHING (UND ANDERSWO...)

INHALT:

- Empfängerorientierte Kommunikation
- Kommunikation und innere Einstellung
- Das Gewinner-Gewinner-Modell
- Erfolgreiche Kommunikation ist ...
- Zu guter Letzt...

Empfängerorientierte Kommunikation

Von Jörn Ehrlich

Nicht erst seit Friedemann Schulz von Thun steht fest, dass in jedem Kommunikationsprozess zwangsläufig wichtige Informationen nur unzureichend gesendet und auf der anderen Seite zwangsläufig nicht „richtig“ empfangen werden können. Eine Vielzahl der gesendeten Informationen wird vom Empfänger schlicht nur teilweise oder verzerrt verstanden. Deshalb gilt in jedem Gespräch das Prinzip der **empfängerorientierten Kommunikation**.

Im Berufsleben ist die Annahme immer noch weit verbreitet, dass Missverständnisse lediglich ein Problem des Empfängers darstellen. Gerade „alte Hasen“ mit jahrelanger Berufserfahrung neigen zu der Annahme, dass der Sachverhalt doch klar und eindeutig vermittelt worden sei. Diese Routiniers sind mit den Arbeitsabläufen und den internen Regeln so gut vertraut, dass sie unbewusst annehmen, weniger erfahrene Kollegen, neue Mitarbeiter oder die Kunden hätten den selben Erfahrungshorizont. „Ich habe es ihr/ihm schon tausendmal gesagt und sie/er hat es immer noch nicht verstanden!“ So einen Satz bekommt man aus ihrem Mund des Öfteren zu hören. Dabei vergessen diese Profis sehr oft, dass sie ihre Information vielleicht schon tausendmal auf **dieselbe** Weise gesendet haben!

Speziell beim Delegieren von Aufgaben setzen viele Menschen stillschweigend voraus, der Andere „würde schon wissen was gemeint ist.“ Dem ist jedoch meistens nicht so. Unfähigkeit, Motivationslosigkeit und Inkompetenz der Kollegen, Kunden oder Besucher sind sehr häufig auf die mangelnde Bereitschaft des „Senders“ zurückzuführen, sich für den Anderen die nötige Zeit zu nehmen, um ihm ausführlich zu erklären, was genau das eigene Anliegen ist. Deshalb wird ein empfängerorientierter Kommunikator zuerst das eigene Verhalten hinterfragen, bevor er die Ursachen beim Gegenüber sucht.

In der Kommunikation zählen nicht die beabsichtigten, sondern die tatsächlich erzielten Resultate! Wenn sich Ihre Kollegen oder Ihr Chef nicht so verhalten, wie Sie es sich wünschen, dann ändern Sie Ihr eigenes Gesprächsverhalten. Der Wert Ihrer Kommunikation ergibt sich daraus, wie Ihr Gesprächspartner auf Ihre Botschaften reagiert. Entscheidend für den Erfolg Ihrer Kommunikation ist nicht die Absicht, die Sie verfolgen, wenn Sie eine Nachricht an Ihren Gesprächspartner senden. Entscheidend ist auch nicht Ihr Bemühen, die richtigen Worte zu wählen. Es geht nicht darum, dass Sie Recht haben oder die Wahrheit sagen. Entscheidend für den Erfolg ist, wie die Botschaft beim Empfänger der Nachricht ankommt und wie dieser darauf reagiert.

Es sind häufig Kleinigkeiten, die einen Kommunikationsprozess in erfolgreiche Bahnen lenken. Ein freundlicher Unterton in der Stimme, eine veränderte Geste oder ein Lächeln zum richtigen Zeitpunkt können einem festgefahrenen Gespräch neue Impulse verleihen.

Wer bewusst auf die nachfolgend genannten Aspekte achtet, erhöht die Wahrscheinlichkeit einer echten Verständigung und sorgt dafür, Gesprächsziele im Sinne des Gewinner-Gewinner-Modells zu erreichen:



Kennzeichen empfängerorientierter Kommunikation:

- Eine gute Gesprächsvorbereitung.
- Der Einsatz der Fragetechnik um Missverständnisse zu klären und zusätzliche Informationen einzuholen.
- Die Fähigkeit, aufmerksam zuzuhören.
- Der Mut, sich anders zu verhalten, wenn man auf die gewohnte Weise sein Ziel nicht erreicht.
- Das Bestreben, einen guten, offenen Kontakt zum Gesprächspartner aufzubauen.
- Die Bereitschaft, den Anderen zu loben und ihm konstruktive Rückmeldung zu geben.
- Rhetorisches Know-how, um eine Botschaft attraktiv und für den Anderen verständlich zu übermitteln.
- Eine sensible Wahrnehmung für unterschwellig gesendete Botschaften (Mimik, Gestik, Tonfall, ...), um sein eigenes Verhalten darauf abzustimmen.
- Die Fähigkeit, sich in die Wirklichkeit des Gesprächspartners einzufühlen.

Tipps für eine gute Beziehungsebene:

- Senden Sie positive Signale.
- Berücksichtigen Sie in Ihrer Argumentation auch den Standpunkt Ihres Gesprächspartners.
- Fühlen Sie sich in die Realität des Anderen ein.
- Geben Sie positives Feedback.
- Senden Sie Signale der Freundlichkeit (Lächeln, freundlicher Blickkontakt).
- Erwecken Sie Vertrauen durch eine offene Körpersprache.
- Zeigen Sie Verständnis für die Probleme des Anderen.
- Lassen Sie den Partner ausreden und hören sie aktiv zu.
- Zeigen Sie ehrliches Interesse an der Person des Anderen.
- Wenn sich die Gelegenheit bietet, sagen Sie offen, wie Sie bestimmte Aussagen verstanden haben.
- Betonen Sie Gemeinsamkeiten, das verbindet.
- Lernen Sie, die Erwartungshaltung Ihres Gesprächspartners erkennen, anerkennen und darauf einzugehen.
- Loben Sie Ihre Kollegen für Ihre guten Leistungen. (Auch für die kleinen Dinge!)
- Akzeptieren Sie es, wenn Menschen Fehler machen.
- Vermeiden Sie es, Witze auf Kosten Dritter zu machen.
- Kämpfen Sie nicht um jede Kleinigkeit. Zeigen Sie sich großzügig.



Kommunikation und innere Einstellung

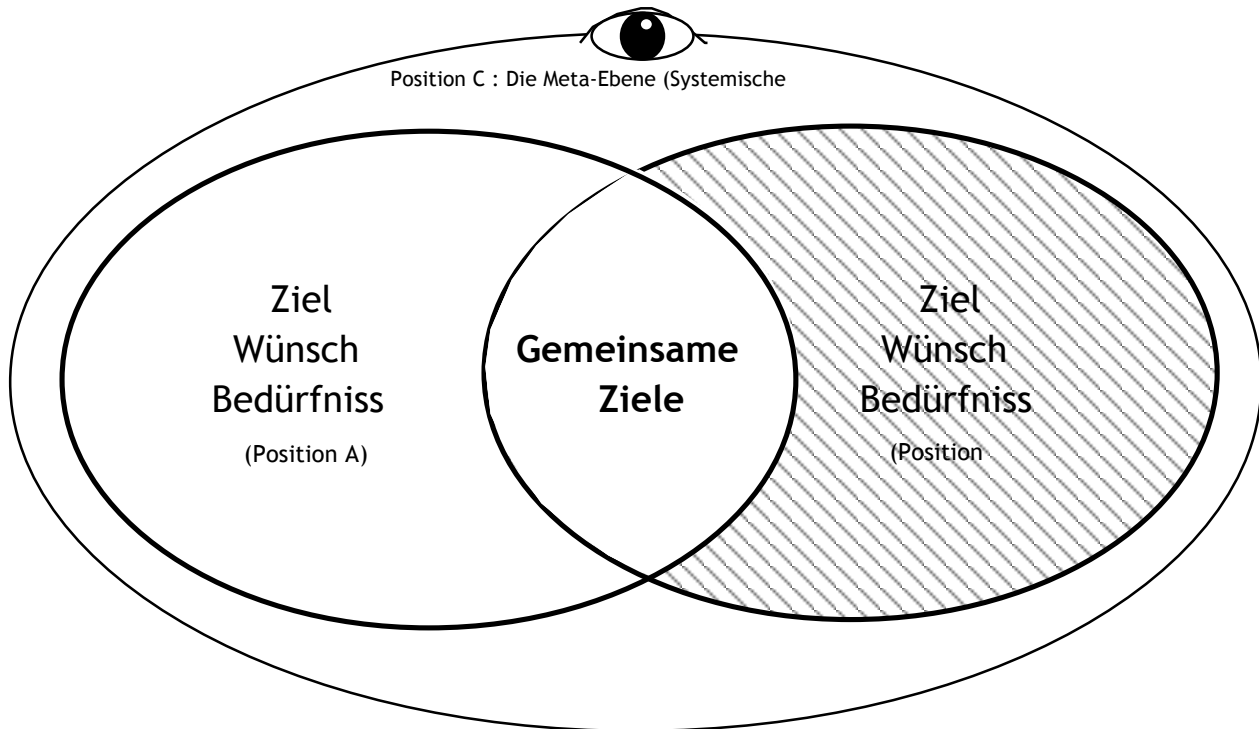
Innere Einstellungen sind die mentalen Wurzeln der Kommunikation. Wenn Sie in der Lage sind, Ihre inneren Einstellungen bewusst auszurichten, entstehen nützliche Wahrnehmungsfilter. Diese Filter helfen Ihnen, eine konstruktive Herangehensweise zu gewährleisten und während Ihrer Gesprächsführung überzeugend zu wirken. Die folgende Auflistung zeigt Ihnen einige Beispiele für innere Einstellungen, die Sie durch aktives Üben zu nützlichen Wahrnehmungsfiltern entwickeln können:

- ▶ **Gewinner-Gewinner-Modell:**
„Welche Lösung wäre denkbar, um eine optimale Synthese aller beteiligten Interessen zu ermöglichen?“
- ▶ **Beziehungs-Ebene:**
„In Kleinigkeiten großzügig sein und in wichtigen Angelegenheiten konsequent Ziele verfolgen!“
- ▶ **Werte-Bewusstsein:**
„Im Vergleich womit?“
„Welcher Bewertungs-Maßstab ist hier angemessen?“
- ▶ **Reframing:**
„Welcher Vorteil könnte darin verborgen sein?“
„Was ist gut daran?“
„Welche positive Absicht könnte dahinter stehen?“
- ▶ **Kreative Kommunikation:**
„Welche Fragen könnten wie beantwortet werden, um alle benötigten Informationen zu gewinnen?“



Das Gewinner-Gewinner-Modell

Erfolgreiche Kommunikation wurzelt in dem Wunsch, für beide Seiten Vorteile zu



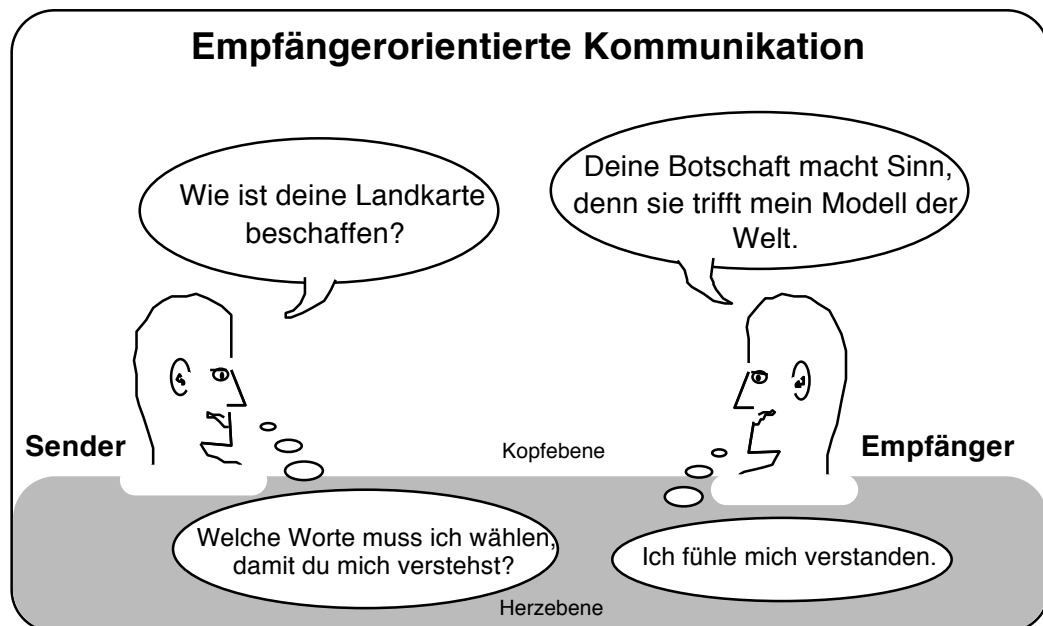
Kreative Ziel-

Die relevante Wirklichkeit aller Beteiligten wird durch gezielte Fragen genau erforscht. Die Kenntnis der jeweiligen Bedürfnisse, Wünsche und Ziele dient als kreative Grundlage, um einen für alle Beteiligten optimalen Zukunftsentwurf zu entwickeln. In den meisten Fällen kann dieser Entwurf als Gewinner-Gewinner-Modell realisiert werden.

- 1 Was möchte der
- 2 Was möchte
- 3 Wie könnte eine kreative Kombination unsere Ziele
- 4 Welche Vorteile bringen uns die Ideen des
- 5 Welche Vorteile erhalte ich, wenn ich mit der anderen Seite
- 6 Was könnten wir uns noch anbieten, um uns zu



Erfolgreiche Kommunikation ist... empfängerorientiert!



Und zu guter Letzt noch ein Beitrag zum Thema „Empfängerorientierte Kommunikation “ ...

Dilbert



V.I.E.L Coaching Letter © 2014

Herausgeber:

V.I.E.L[®] Coaching + Training
Ehrlich, Fiolka, Hartung, Rückerl GbR
Elbberg 1, 22767 Hamburg
Redaktion: Ulrich Tormin (V.i.S.d.P.)

Alle Beiträge - soweit nicht anders vermerkt - © V.I.E.L
Kommerzielle Nutzung, Vervielfältigung oder Abdruck - auch teilweise - nur mit vorheriger schriftlicher Genehmigung

