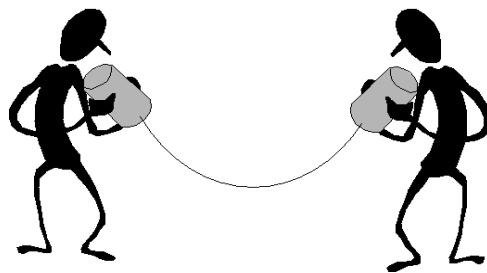


Liebe Leserinnen, liebe Leser,

Sie erhalten heute den **4. Newsletter 2014** der HumanProtect Consulting GmbH

Quartalsthema: Do`s and Don`ts der Kommunikation

Kommunikation ist auf den ersten Blick einfach: Da gibt es einen Sender, der etwas mitteilen möchte. Er verschlüsselt seine Nachricht in erkennbare Zeichen und der Empfänger entschlüsselt das Ganze wieder. Wenn alles optimal läuft, stimmen gesendete und empfangene Nachricht überein. Ein alltäglicher, fast selbstverständlicher Vorgang.



Bisweilen kommt es bei der Kommunikation zwischen Menschen jedoch zu Missverständnissen; es können Konflikte entstehen, die womöglich sogar eskalieren. Und das ist gar nicht so selten, denn bei genauerem Hinsehen erkennt man, dass Kommunikation ein äußerst komplexes Geschehen ist.

Neben der Übermittlung sachbezogener Informationen schwingen in jeder Nachricht auch Botschaften über den Sender, über die wahrgenommene Beziehung zwischen Sender und Empfänger und – explizit oder implizit – auch darüber mit, was der Sender vom Empfänger will (Appell). Hinzu kommt, dass der verbale Anteil der Nachricht nur etwa ein Drittel der Botschaft ausmacht. Zwei Drittel der Kommunikation läuft dagegen über sogenannte „paraverbale“ Kanäle wie Gesten, Körperhaltung, Mimik, Betonung und Sprachmelodie. Dieser Teil der Kommunikation wird nur zum Teil bewusst gesteuert, vielmehr weitgehend von dem aktuellen emotionalen Zustand des Senders bestimmt.

Wie der Empfänger die Signale interpretiert, hängt stark von seinen Beziehungserfahrungen mit dem Sender und von seinem aktuellen emotionalen Zustand ab. Es kann deshalb leicht vorkommen, dass die Nachricht des Senders

vom Empfänger anders interpretiert wird, als es der Sender gemeint hatte. Vor diesem Hintergrund verwundert es nicht, dass Menschen bisweilen aneinander vorbeireden und sich gegenseitig frustrieren.



Um die Chance zu erhöhen, dass die gesendete Nachricht vom Empfänger so interpretiert wird, wie sie gemeint war, sollte der Sender darauf achten, wie er sich ausdrückt. Es gibt eine Reihe typischer Formulierungen, die ein Gespräch und die Gesprächsatmosphäre empfindlich stören können. Andere Formulierungen können dagegen die Kommunikation sehr positiv beeinflussen. Achten Sie einmal auf Ihre Formulierungen und Sprachgewohnheiten und setzen Sie bewusst die „Gesprächsförderer“ ein:

Don`ts!

Typische Gesprächsstörer	Entsprechende negative Redewendungen
Du-Botschaften, Vorwürfe machen, Verallgemeinern	Du bist... Du hast... Sie hätten auf jeden Fall.... Immer musst Du das letzte Wort haben...
Reizformulierungen	Ich prüfe das. Dafür bin ich nicht zuständig. Wie ich Ihnen schon ausführlich erklärt habe.... Aber, trotzdem, doch, nur, Problem.
Herunterspielen	Das ist doch nicht so schlimm... Da müssen wir alle mal durch... So ist eben das Leben....
Ausfragen / Ausquetschen	Warum haben Sie das nicht früher gemeldet?
Unterstellungen machen	Sie regen sich ja nur auf, weil... Das liegt nur daran, dass...
(vorschnell!) Bewerten	Sie denken da falsch... So kommen Sie nicht weiter..
Befehlen	Zuerst beruhigen Sie sich mal... Sie müssen halt...
Belehren	Das habe ich Ihnen schon vorhin erklärt...
Warnen und Drohen	Denken Sie an die Folgen... Das würde ich mir überlegen...
Lebensweisheiten	Wer einmal lügt... Ohne Fleiß kein Preis...
Killerphrasen	Das haben wir schon immer so gemacht. Du immer mit deinen Ideen!
Weichmacher	Irgendwie, eigentlich, könnte, würde, eventuell, vielleicht, unter Umständen...

Do`s!

Typische Gesprächsförderer	Entsprechende positive Redewendungen
Offene Fragen	Wie sehen Sie das? Welche Lösung sehen Sie?
Nachfragen	Was meinen Sie mit „vielleicht“? Sie sagen, „irgendwie“? Meinen Sie, dass...?
Zielorientierte Fragen	Was könnte Ihre Situation verbessern?
Aufmerksamkeit signalisieren	Mhm, ja, aha (Blickkontakt, Nicken).
Umschreiben, Zusammenfassen	Sie meinen, dass...
Klären, auf den Punkt bringen	Wenn ich Sie richtig verstanden habe, geht es Ihnen also... und nicht...
Wünsche herausarbeiten	Sie möchten also am liebsten...? Ihnen ist also vor allem wichtig,....
Gefühle ansprechen	Sie sind enttäuscht?
Ich-Botschaften / Konflikte konstruktiv ansprechen	Du hast mich jetzt drei Mal hintereinander unterbrochen. Das ärgert mich, weil ich nicht zu Ende reden kann. Ich, mir, meine...! (keine oberflächigen „man“, „es“ oder „jemand“)
Positive Formulierungen, Verneinungen reduzieren	Gerne, schön, klar, gut..., das Glas ist halb voll, nicht halb leer. Die Idee ist wirklich gut!
Verständnis signalisieren	Ich kann gut verstehen, dass... Das kann ich mir gut vorstellen.
Verbindlichkeit signalisieren	Ich kümmere mich jetzt sofort darum.

Impressum:	HumanProtect Consulting GmbH Worringer Str. 25 50668 Köln Telefon: 0221-379993-0 E-Mail: kontakt@humanprotect.de Homepage: www.humanprotect.de
Textverantwortung:	Diplom-Psychologin Karin Clemens Diplom-Psychologe Joachim Schottmann Diplom-Psychologin Ivona Matas
Gewährleistungsausschluß:	Wir prüfen und aktualisieren die Informationen auf unserer Webseite ständig. Trotz aller Sorgfalt können sich die Angaben inzwischen verändert haben. Eine Haftung oder Garantie für die Aktualität, Richtigkeit und Vollständigkeit der zur Verfügung gestellten Informationen kann deshalb nicht übernommen werden. Die HumanProtect Consulting GmbH ist nicht für den Inhalt und die Darstellung von anderen Webseiten verantwortlich, auf die mittels Hyperlink verwiesen wird. Ebenso übernehmen wir keine Haftung für Informationen auf Webseiten Dritter, die per Link auf die HumanProtect Webseiten verweisen.
Urheberrechte:	Die hier veröffentlichten Informationen unterliegen dem Copyright der HumanProtect Consulting GmbH. Eine Reproduktion oder Wiedergabe des Ganzen oder von Teilen ist ohne die schriftliche Genehmigung der HumanProtect Consulting GmbH ausgeschlossen.