

Die eigene Kommunikation weiter entwickeln.

1 Zuerst Verständnis – dann Information

Jeder Mensch will zuerst gehört werden; erst dann ist er bereit Vorschläge und Anregungen anzunehmen. Wir selber wollen, dass die anderen zuerst unseren Standpunkt hören (und Verständnis zeigen) und erst dann ihre Informationen oder Ratschläge geben. Auch unsere Gesprächspartner brauchen zuerst unser „Ohr“, unser Verständnis und dann erst unsere Information, unsere Aufforderung oder unseren Vorschlag.

Verständnis zeigen heißt nicht zustimmen. Es heißt zuhören, was der andere sagt, und das, was er sagt, erst nehmen (und nicht bewerten). Unsere Körpersprache signalisiert die Aufmerksamkeit. Sprachlich zeigen wir mit solchen Formulierungen viel Verständnis: „Sie meinen also...“ „Für Sie ist also wichtig...“ „Sie sehen das so...“ „Für dich ist die Sache...“

Wie sehr sind Sie auf Verständnis eingestellt?

Wie sehr sind Sie einfühlsam?

Wie sehr sind Sie empathisch?

Neigen Sie zu Belehrung, Bewertung, Urteilen?

2 „Tendenzen“ der Gesprächspartner

Sehr oft entdeckt man bei Menschen im Umgang miteinander recht eindeutige „Tendenzen“. Diese sechs werden unterschieden:

- **wertend:** ablehnend – zustimmend; vergleichend – beurteilend
- **interpretierend:** mit dem Verstand – vernünftig – erklärend
- **tröstend, stützend:** gut zureden
- **forschend:** interessiert, neugierig, nachfragend
- **ergebnisorientiert:** macht sofort Vorschläge, was da zu tun ist
- **verstehend:** hört zu, ist einfühlsam, ist verständnisvoll, ist am Menschen interessiert und an seinen Bedürfnissen

Wie erleben Sie wichtige Menschen in ihrer Umgebung?

Wie sind Sie selber, haben Sie selbst eine gewisse „Tendenz“?

3 Welcher Typ sind Sie selbst?

Mit welchen Begriffen und Wörtern würden Sie Ihre eigene Grundhaltung beschreiben?

Ich bin sehr sachlich – sehr korrekt – sehr emotional – aufbrausend – ungeduldig – sehr auf Harmonie bedacht – sehr kundenorientiert – sehr zurückhaltend – sehr sozial – sehr gesetzestreu – sehr distanziert....

4 Sind Sie leicht aus der Fassung zu bringen?

Manche Menschen sind schnell mitten in den Emotionen. Sie sind von den eigenen Gefühlen stark beeinflusst und sie lassen sich von den Gefühlen der anderen schnell „anstecken“. Die Folge: solche Menschen sind oft nicht sehr bewusst und klar in ihren Äußerungen, Entscheidungen und Aktionen.

Wie emotional sind Sie?

Gibt es einen deutlichen Unterschied wie Sie privat und dienstlich reagieren?

WER oder WAS bringt Sie leicht aus der Fassung?

Wie gut gelingt es Ihnen, „achtsam“ eigene und fremde Gefühle wahr zu nehmen?

5 Rebellion oder Unterwerfung versus hoher Selbstwert

“Gib niemals einer Institution oder deren Vertreter die Macht, dich zur Rebellion oder zur Unterwerfung zu verleiten.“ (Marshall B. Rosenberg: Gewaltfreie Kommunikation)

Wie geht es Ihnen selbst im Zusammenhang mit Autoritäten?

Wie geht es ihnen mit Befürwortern, wie mit Gegnern dieser Aussage?

6 Formulieren Sie häufig negativ oder positiv?

Formulieren Sie oft mit NICHT? Geht nicht..., kann nicht..., ist nicht, ... ? oder formulieren Sie bewusst „möglichst oft“ positiv? *Das geht... So geht es... Das ist...*