

Kommunikation

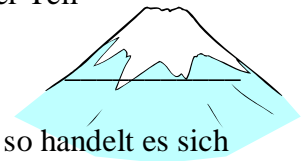
Ein wesentliches Element im Zusammenleben oder in der Zusammenarbeit in Teams/Arbeitsgruppen ist der Info- und Kommunikationsfluss. Wird Kommunikation in partnerschaftlicher, wertschätzender Form bewusst gelebt und transparent gesteuert, besteht die Chance, dass jede(r) zu einem lustvollen Miteinander beitragen kann.

Je nach unterschiedlichen Aufgaben/Funktionen, braucht es ein „Bewusst machen“ für den fachlichen und sachlichen Umgang in unterschiedlichen Situationen.

Hilfreich ist es die Wahrnehmungsfähigkeit zu stärken, wenn „Emotionales“ „Entwertungen“ passiert sind, um diese in einem geschützten Rahmen anzusprechen, oder dem entsprechend, situationsbezogen, zum richtigen Zeitpunkt, Rückmeldungen zugeben oder einzufordern.

Gelungene Kommunikation gibt unbewussten / hierarchischen „Machtspielen“ wenig Raum.

Der Zusammenhang der Sach- und sozialen - Beziehungsebene wird am „Kommunikations-Modell – Eisberg“ gut sichtbar. Dessen sichtbarer Teil umfasst bekanntlich etwa ein 1/3, 2/3 des Eisberges sind unter Wasser.



Wenden wir dieses Bild auf einzelne Personen, Gruppen, Familien an, so handelt es sich beim sichtbaren Teil um die **Sachebene**, während sich alles andere – als **psychosoziale**, emotionale Faktoren mehr im Verborgenen (2/3) hält.

Wir sprechen hier von unserem „Rucksack“ der Altlasten, wo alte Denk- und Verhaltensmuster sichtbar werden können, also auch unsere Lebens- und Entwicklungsgeschichte beinhaltet.

Je gesünder die **Beziehungsebene** der Person / Familie / Gruppe ist, je mehr sich auch die Personen Mitglieder untereinander akzeptieren und dementsprechend die Vertrauensbasis passt, desto effizienter werden die Personen, Familie / Gruppe auch auf der Sachebene gut mitsammen umgehen können, wollen.

Mut und Angst – Sympathie und Antipathie sind weitere Elemente, die das Geschehen auf der psychosozialen Beziehungsebene das Zusammenleben bestimmen, gestalten.

Vertrauen und Sicherheit auf der Beziehungsebene sind eine wichtige Voraussetzung für das entwicklungsfördernde Zusammenleben / Aufgabenerfüllung, sowie ein reibungsloseres Miteinander aktiv mit zu gestalten.

Im Großen und Ganzen sind die Vorgänge auf der Beziehungsebene entscheidend dafür, ob der Einzelne bereit ist, sich einzubringen, aktiv mitzuarbeiten und schwierigere Alltagssituationen konstruktiv zu bewältigen.

In schwierigen Gesprächen sollte bewusst werden, mit wem, in welcher Situation sind Missverständnisse, emotionale Kränkungen oder sonstige Differenzen, Entwertungen aus früheren konflikträchtigen Gesprächen oder Alltags-Situationen passiert, die unbewusst wieder, durch nicht gewollte „Kränkungen“ aktiviert, ausgelöst werden können.

Um sachlich kommunizieren zu können ist es hilfreich Rückmeldungen zu geben, „Aktives zuhören“ anzuwenden oder bei Bedarf ein Feedback zu geben oder einzufordern.

Kommunikations – Hilfen und - Regeln

- Aktives Zuhören

Interesse an dem Thema, an der Person

Akzeptanz und Vertrauen zueinander

Konzentration und „inneres OK“

Ungestörte Atmosphäre, Räumlichkeiten

Abgestimmter Zeitrahmen

Körpersprache, Mimik, Gestik miteinbeziehen, beobachten

Auf Augenhöhe, mit Blickkontakt reden

Wertschätzenden Umgang pflegen und einfordern

Nachfragen, wenn etwas nicht verstanden wurde

Mit eigenen Worten wiederholen

Konkrete Situation, keine Verallgemeinerungen

ICH – Botschaften : -rede von mir, was ich denke, fühle,
-was bei mir ausgelöst wurde,
wie ich zu dieser konkreten Situation stehe, wie ich es sehe, ...

Konkretisieren, klare Vereinbarungen treffen

Fragetechniken bewusst einsetzen, z.B.: offene W-Fragen

Feedback - Regeln

Die hohe Kunst in der Kommunikation, speziell bei angespannter Atmosphäre, in kritischen persönlichen Spannungszuständen, ist die Anwendung des Feedback - Gebens eine hilfreiche Methode, um mehr Qualität im Zusammenarbeiten, -leben erfahrbar zu machen.

Dazu einige wesentliche Merkmale:

Empfangen von Feedback

- ◆ Sie entscheiden, von wem Sie Feedback wünschen
Auch ein „Nein - jetzt nicht“ muss akzeptiert werden
- ◆ Hören Sie das Feedback ruhig an, ohne Rechtfertigung
- ◆ Fragen oder wiederholen sie mit eigenen Worten (nur), wenn Sie etwas nicht verstanden haben
- ◆ Bedanken Sie sich bei Ihrer/Ihrem Feedbackgeber/in

Geben Sie Feedback

- ◆ Sie entscheiden, ob Sie Feedback geben wollen
- ◆ Information statt Beurteilung
- ◆ Sprechen Sie nur über eigene Wahrnehmungen und Gefühle
(„Ich - Botschaften“ statt „man“ oder „wir“)
- ◆ Je präziser und konkreter Sie sind, desto mehr helfen Sie dem anderen
- ◆ Keine Interpretationen oder Bewertungen

Feedback geben heißt, meine subjektive Sichtweise, Wahrnehmung dem/der anderen Person, oder der Gruppe zur Verfügung zu stellen.