



Warum ist Kommunikation so schwer?

Impuls-Vortrag mit AHA-Effekten von Dr. Holger Eisold

Fortbildungsveranstaltung für Ärzte und Medizinisches Fachpersonal in der Facharztpraxis für Innere Medizin, Betriebsmedizin und Suchtmedizin Dr. Joachim Selle
in Castrop-Rauxel am 22. Oktober 2015

Worum ging es?

Warum kommt es immer wieder zu Missverständnissen, wenn wir miteinander reden? Wir sagen etwas und wundern uns, wenn der andere völlig anders reagiert als erwartet. Wir ärgern uns über eine Bemerkung des Partners, der Tochter oder des Sohnes, des Kollegen oder Mitarbeiters und wissen überhaupt gar nicht, worum es eigentlich geht.

In dem 90-minütigen Kompakt-Seminar tauchten die Teilnehmer ein in die spannende Welt der Kommunikations-Psychologie. Sie erfuhren, warum es wichtig ist, die Signale der Körpersprache wahrzunehmen und richtig zu deuten. In einer praktischen Übung erlebten sie, wie schwierig es ist, nur mit Worten eine Aufgabe so zu beschreiben, dass der Übungspartner sie konkret umsetzen kann.

Den Teilnehmern wurde klar, dass wir immer gleichzeitig auf 4 Frequenzen senden und empfangen – und zwar unbewusst. Deutlich wurde, wie aus Missverständnissen Konflikte entstehen und wie wir sie durch achtsame Kommunikation auflösen können, bevor sie eskalieren.

4 Tipps zur Verbesserung Ihrer Kommunikation:

Kommunikations-Tipp Nr. 1: Finden Sie heraus, wie der andere tickt

Jeder von uns sieht seine Welt durch die eigene Brille. Subjektiv abhängig von der individuellen Lebenserfahrung und seiner persönlichen Situation. Einstellungen, Werte, Gefühle, Bedürfnisse und Empfindlichkeiten spielen da eine große Rolle.

Was ein *Sender* mit Worten, Gestik und Mimik mitteilt, mag für ihn selbst eine klare Absicht und Bedeutung haben. Der *Empfänger* hört und sieht die Informationen jedoch immer auf Basis seiner persönlichen Lebens- und Kommunikationserfahrung. Die Brille, durch die er die Welt wahrnimmt, filtert die Botschaft. Der *Empfänger* bewertet die Botschaft möglicherweise völlig anders als es der *Sender* tatsächlich gemeint hat. Er reagiert auf eine Art und Weise, die wiederum für den *Sender* der *ursprünglichen Nachricht* völlig unverständlich ist. Das ist die Ursache für die meisten Missverständnisse in der Kommunikation.

Bildlich gesprochen lebt jeder auf seiner eigenen Insel. Missverständnisse entstehen, wenn wir davon ausgehen, dass es auf der Insel unseres Gesprächspartners genauso aussieht wie bei uns selbst.

Wie können wir die Wahrscheinlichkeit von Missverständnissen in der Kommunikation verringern?

Schritt 1: Machen wir uns zunächst klar, wie es auf der eigenen Insel überhaupt aussieht. Wir entdecken – möglichst offen und ehrlich – unsere eigene Landkarte. Sie besteht aus Bedürfnissen, Erwartungen, Lebenserfahrungen, Ängsten, Gewohnheiten und individuellen Eigenarten und Macken. Wir machen uns bewusst, wie wir ticken und warum wir so ticken. Der Weg dazu ist die ehrliche Selbsteinschätzung, die notwendigerweise durch eine Fremdeinschätzung ergänzt und im Regelfall korrigiert wird.

Schritt 2: Wir interessieren uns dafür, wie es auf der Insel unseres Gegenübers aussieht. Welche Besonderheiten unterscheiden seine Landkarte von der eigenen? Die Erkundungsreise besteht aus Zuhören und Nachfragen. Das klingt sehr einfach, doch die wenigsten Menschen können wirklich zuhören. Daher vermitteln und üben wir in Seminaren die Technik des aktiven Zuhörens.

Kommunikations-Tipp Nr. 2:

Reaktivieren Sie Ihre angeborene Fähigkeit, die Signale der Körpersprache wahrzunehmen und richtig zu deuten

Viele Gespräche und Begegnungen könnten leichter und erfolgreicher verlaufen, wenn wir die Signale der Körpersprache unseres Gegenübers bewusster wahrnehmen und besser interpretieren würden.

Die aktuelle Gehirnforschung bestätigt, was die Kommunikations-Psychologie schon seit längerem weiß: Nur rund 20 Prozent der Informationen, die wir ständig austauschen, erfolgen über die gewählten Formulierungen, die das Produkt unseres Verstandes sind. 80 Prozent hingegen tauschen wir über Stimme und Körpersprache aus, die durch unser „limbisches System“ gesteuert werden.

Das unterstreichen die Redewendungen „der Ton macht die Musik“ und „ein Bild sagt mehr als tausend Worte“, wenn es zum Beispiel um den „ersten Eindruck“ geht.

Durch Körperhaltung, Stimme, Gestik und Mimik zeigen wir – meist unbewusst – unsere Gefühle, unsere innere Einstellung und wahren Absichten. Mit Worten können wir lügen. Die Körpersprache entzieht sich jedoch der Steuerung durch den Verstand. Jeder von uns kennt Situationen, in denen wir die Äußerungen unseres Gesprächspartners skeptisch bewerten, weil unser „Bauchgefühl“ uns über Unstimmigkeiten zwischen den gesprochenen Worten und der Körpersprache signalisiert. Doch häufig verlassen wir uns schnell wieder auf den Verstand und ignorieren unsere Intuition. Schließlich haben wir durch Erziehung und Bildung unsere Fähigkeit zum Denken perfektioniert. Üben Sie daher, Ihre Gefühle wieder bewusst wahrzunehmen. Denn sie sind die Sprache der Intuition.

In dem Maße, wie wir unsere angeborene Fähigkeit reaktivieren, die Signale der Körpersprache wahrzunehmen und zu verstehen, gelingt es, Störungen im Gesprächsverlauf wahrzunehmen und die Gesprächsführung entsprechend anzupassen.

Die Sprache des Körpers lernen wir durch bewusstes Beobachten von Körperhaltung, Gestik und Mimik. Üben Sie das jeden Tag bei jeder Gelegenheit: Beim Einkaufen, im Café, beim Smalltalk auf Parties, beim Anschauen von Talkshows im Fernsehen (Ton abschalten!).

Kommunikations-Tipp Nr. 3: Stolpern Sie nicht über die 6 Gesprächs-Hürden

Bewusste Kommunikation bedeutet:

Als *Sender* müssen Sie sich klar und verständlich ausdrücken und nachfragen, ob alles verstanden wurde.

Als *Empfänger* sind Sie mitverantwortlich dafür, was Sie hören. Stellen Sie Rückfragen bei Unklarheiten.

Wichtig: Kommunikation ist eine Bringschuld und eine Holschuld !



Hürde 1: gedacht ist nicht gesagt

Schweigsamkeit als Kommunikationshürde:

- vermeintlichen Selbstverständlichkeiten, die jemand zu erwähnen für unnötig hält
- manche Menschen neigen dazu, intensiv zu denken, aber wenig zu sprechen

Hürde 2: gesagt ist nicht gehört

Problem: Physische und mentale Abwesenheit

- sind bei einer Besprechung alle anwesend? Unbemerkte Abwesenheit.
- hat der Gesprächspartner aufmerksam zugehört oder waren seine Gedanken ganz woanders?

Hürde 3: gehört ist nicht verstanden

Wenn der Sender seine Botschaft nicht klar und präzise formuliert, kommt es schnell zu Missverständnissen. Der Empfänger hat einen großen Interpretations-Spielraum. Das geschieht häufig bei unklaren Arbeitsanweisungen.

Hürde 4: verstanden ist nicht einverstanden

Sachlich verstanden, aber nicht einverstanden im Sinne von „das überzeugt mich“. Wenn der Gesprächspartner Einwände und Bedenken nicht artikuliert, ist oft halbherziges Handeln die Folge. Daher nicht mit „förmlicher Zustimmung“ zufrieden geben. Nachfragen, wenn die Körpersprache des Gesprächspartners Skepsis signalisiert – Veränderungen in Mimik, Körperhaltung und Stimme wahrnehmen!

Hürde 5: einverstanden ist nicht umgesetzt

Welche Schritte werden konkret unternommen, um die vereinbarten Ziele zu erreichen? Was steht einer zügigen Umsetzung im Wege? Wird Unterstützung benötigt? Wenn ja, in welcher Form?

Hürde 6: umgesetzt ist nicht beibehalten

Kontrolle und Selbstkontrolle sichern, dass die Gesprächsziele tatsächlich umgesetzt werden. Etappenziele vereinbaren und Zwischenergebnisse besprechen. Auch wenn Verhaltensänderungen – zum Beispiel gegenüber dem Kunden – in Fleisch und Blut übergegangen sind, führen Routine und Schlendrian leicht zu einem Rückfall in alte Verhaltensmuster.

Quellenhinweis: in Anlehnung an den österreichischen Verhaltensforscher und Nobelpreisträger Konrad Lorenz (1903-1989).

Kommunikations-Tipp Nr. 4: Argumentieren Sie mit Herz und Verstand

Missverständnisse entstehen immer wieder, weil uns nicht bewusst ist, dass wir permanent auf 4 Frequenzen senden und empfangen. Der Kommunikationsforscher Friedemann Schulz von Thun sagt es bildlich: Wir sprechen mit 4 Schnäbeln und hören mit 4 Ohren.

Die 4 Seiten einer Nachricht

Gespräche haben einen sachlich-inhaltlichen Schwerpunkt. Wir senden unsere Botschaften aber nicht nur auf der sachlichen Ebene – der **blauen** Frequenz. Zeitgleich senden wir – meist unbewusst – weitere Signale. Sie sind erkennbar an Mimik, Stimme, Körperhaltung.

Grüne Frequenz:

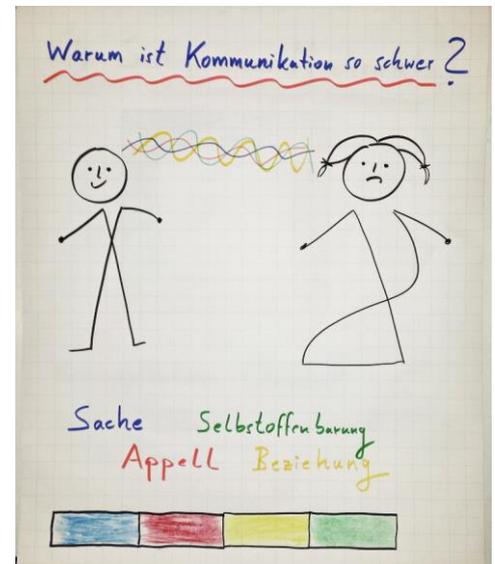
Sagt etwas über das eigene Befinden aus (Selbstoffenbarung)

Gelbe Frequenz:

Drückt aus, in welcher Beziehung die Gesprächspartner zueinander stehen.

Rote Frequenz:

Zeigt mehr oder weniger eindeutig, was der Sender veranlassen möchte.



Wichtig:

Missverständnisse und Meinungsverschiedenheiten lassen sich auf der sachlichen Ebene in der Regel klären. Schwierig wird es, wenn es nicht allein um die Sache geht, wenn Gefühle hinzukommen. Während sachliche Argumente „Kopfsache“ sind, gehen Beziehungsbotschaften direkt ins Herz. Und wie wir über den anderen denken, das strahlen wir aus – durch Mimik, Gestik, Tonfall und Haltung.

So bereiten Sie sich auf schwierige Gespräche vor:

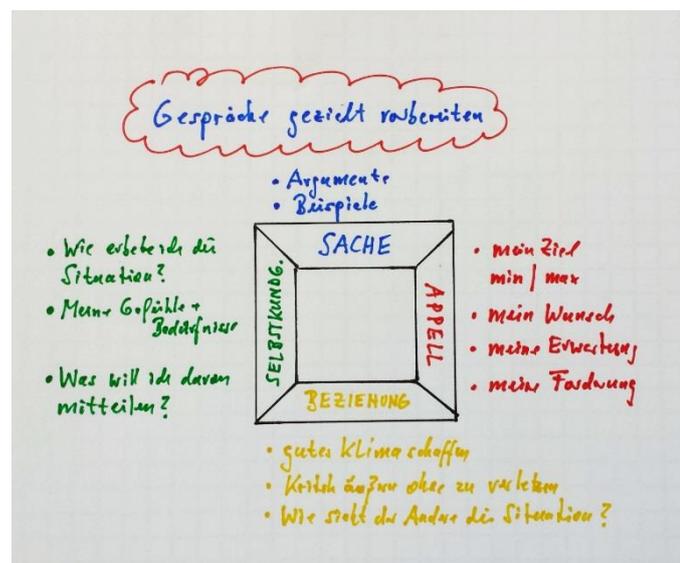
ROT: Was will ich ganz konkret mit dem Gespräch erreichen? Warum will ich es erreichen? Was treibt mich an? Wo liegt meine Schmerzgrenze bei möglichen Kompromissen?

BLAU: Mit welchen Argumenten kann ich überzeugen? Mit welchen Gegenargumenten muss ich rechnen? Wie lassen sich mögliche Gegenargumente entkräften? Welche Informationen muss ich mir für das Gespräch noch besorgen?

GRÜN: Mit welchem Gefühl gehe ich in das Gespräch? Mit welchen „inneren“ Konflikten muss ich zurechtkommen? Wie ist meine „innere“ Haltung?

GELB: Wie bewerte ich meine Beziehung zum

Gesprächspartner? Welchen Befürchtungen und Erwartungen hat der andere? Welche Grundbedürfnisse steuern sein Denken und Handeln? Welchen Interessenskonflikt gibt es? Wo gibt es Gemeinsamkeiten?



Kontakt:**Dr. Holger Eisold**

Schulbergredder 14, 22399 Hamburg

Tel: 040 64 94 00 22

Mobil: 0170 823 06 40

E-Mail: h.eisold@holger-eisold.deWeb: www.holger-eisold.de

Berater für Presse- und Öffentlichkeitsarbeit

Kommunikations-Trainer

Coach für öffentliche Auftritte

Inhouse-Seminare für Arztpraxen und Kliniken:

Führen durch das gesprochene Wort Situationsbezogen die richtigen Formulierungen wählen

- Zielgruppe:** Ärzte, die in ihrer Funktion als Unternehmer, Chef und Arbeitgeber ihre Fertigkeit verbessern wollen, zielklar und wortgewandt Gespräche mit ihren Mitarbeitern zu führen.
- Praxisnutzen:** Die Teilnehmer lernen in dem übungsintensiven Seminar situationsgerecht die passenden Gesprächstechniken und Formulierungen anzuwenden, um Mitarbeiter zu motivieren, mit ihnen Ziele zu vereinbaren und Fehlverhalten gegenüber Patienten und Kollegen konstruktiv anzusprechen.

Kundenorientierung trotz Stress

- Zielgruppe:** Medizinische Fachangestellte, die ihre Fähigkeit verbessern möchten, sich auch in stressigen Situationen kompetent und freundlich zu verhalten.
- Praxisnutzen:** Die Teilnehmer lernen in dem übungsintensiven Seminar Gesprächs-Techniken anzuwenden, um souverän und serviceorientiert auch mit schwierigen Patienten umzugehen. Sie bekommen Werkzeuge an die Hand, um besser mit Stress umgehen zu können.

So motiviere ich mich selbst

- Zielgruppe:** Medizinische Fachangestellte, die Methoden kennenlernen wollen, Frust im beruflichen Alltag in Arbeitsfreude zu verwandeln und die lernen wollen, gelassener mit Stress und Ärger umzugehen.
- Praxisnutzen:** Zufriedenheit im Job hängt nicht allein von den äußeren Umständen ab. Ausschlaggebend ist vielmehr die „innere Haltung“, die jedoch selten bewusst hinterfragt wird. Das übungsintensive Seminar zielt darauf zu erkennen, welche Grundmotive die eigenen Überzeugungen prägen. Die Teilnehmer lernen Methoden und Strategien kennen, eigene Gefühle zu lenken, anstatt ihnen zu erliegen. Sie üben Gesprächstechniken, um Konflikte lösungsorientiert anzusprechen, die Ärger, Stress und Unzufriedenheit verursacht haben.

Bei Interesse sende ich Ihnen detaillierte Seminarbeschreibungen zu den konkreten Inhalten und Methoden des Trainings. Nehmen Sie Kontakt zu mir auf.