

■ Einfach gut kommunizieren

Mit wirkungsvoller Technik beruflich erfolgreicher

Sie kennen Kommunikationsspezialisten wie Paul Watzlawick, Friedemann Schulz von Thun und Vera F. Birkenbihl? Sie wissen, dass man niemals nicht kommunizieren kann und Begriffe wie das „Eisberg-Modell“, das „Vier-Ohren-Modell“ oder „DISG®“ sind Ihnen geläufig? Und doch zitiert Sie die örtliche Zeitung völlig falsch, der Auftraggeber oder der Kunde versteht nicht, was genau Sie von ihm brauchen oder um was es eigentlich geht.

Dabei ist Kommunikation im Prinzip schnell und einfach beschrieben: Ein Sender möchte etwas mitteilen und verschlüsselt die Nachricht auf seine ihm eigene Art. Der Empfänger entschlüsselt dann das Ganze. Und stimmt die gesendete Nachricht mit der Empfangenen leidlich überein, dann hat wohl eine Verständigung zwischen den beiden Personen stattgefunden. Kommunikation scheint also ganz einfach zu sein!

Doch leider ist dieser einfache Weg voller Tücken: Missverständnisse sind an der Tagesordnung, der Kontakt zu einem wichtigen Redakteur oder Verlagsmitarbeiter gestaltet sich schwieriger als erwartet, der anstehende Besuchstermin beim Verlag X wird ständig verschoben oder nicht eingehalten, Verhandlungen bleiben erfolglos oder Geschäftsabschlüsse scheitern. Stress entsteht.

Selbst in der schriftlichen Kommunikation, wie beim Verfassen von Emails, Pressemitteilungen oder Artikeln, wird oftmals vergessen, dass Worte beim Leser bestimmte Assoziationen wecken und die Wortwahl dafür verantwortlich ist, wie das geschriebene Wort dann beim Leser ankommt.

In meinen Seminaren, in meiner Coachingpraxis und natürlich auch im privaten Umfeld erlebe ich sehr oft mangelnde, fehlerhafte oder keine Kommunikation. Wobei es ja ‚keine Kommunikation‘ im Grunde gar nicht gibt. Denn selbst wenn wir nicht sprechen, findet Kommunikation statt. Wir neigen dazu, eigene Interpretationen in das Gesagte oder Nichtgesagte hineinzulegen und diese eigenen Schlussfolgerungen haben dann oftmals fatale Folgen. Wir lassen unserer Phantasie oft freien Lauf - das Kopfkino beginnt. Und dann passiert genau das, was nicht passieren sollte: Der andere wird nicht verstanden.

Oft erlebe ich auch, dass es durch die mangelnde Kommunikation zu Antipathien kommt. Diese kann sich dann kontraproduktiv bei der Zusammenarbeit und Produktivität auswirken – egal in welcher Hierarchieebene. Im schlimmsten Fall kommt es zu so großen Missverständnissen, dass eine Zusammenarbeit unmöglich wird.

Dass es so viele Schwierigkeiten in der Kommunikation gibt, ist eigentlich kein Wunder. Denn die über Jahrzehnte eingeschliffenen Kommunikationsstile lassen sich nicht einfach über Nacht verändern. Wir lernen im Leben meist nirgendwo so zu kommunizieren, dass wir wirklich verstehen und selbst verstanden werden. Daher müssen wir erst einmal die Basis für einfaches, gutes Kommunizieren schaffen. Und gute Kommunikation ist gerade in der PR-Branche immens wichtig.

Einfach gut kommunizieren – so werden Sie zum Kommunikationsprofi:

- Kommunikationsprofis sind immer gute Beobachter und gute Beobachter nehmen mit allen Sinnen wahr: Sehen, Hören, Fühlen, Riechen und Schmecken. Sie sind also achtsam gegenüber dem Gesprächspartner, dem Mitmenschen und dem Umfeld. Mit geschärften Sinnen sehen Sie Dinge, die Sie so noch nicht gesehen haben, hören Sie, was Sie noch nie gehört haben und

möglicherweise fühlen Sie, was Sie noch nie gefühlt haben. Die feinen Unterschiede gilt es zu erkennen. Dies erfordert allerhöchste Aufmerksamkeit, die der Gesprächspartner sehr positiv bewerten wird. Gleichen Sie sich Ihrem Gesprächspartner an. Etwa mit Ihrer Körperhaltung, mit Ihrer Mimik und Gestik, mit Stimme und Tonalität. Das schafft mehr Sympathie und Gesprächsbereitschaft.

- Unsere innere Haltung bestimmt die Art, wie wir kommunizieren, wie wir verstanden werden und wie andere Menschen auf uns reagieren. Seien Sie offen, nehmen Sie den Menschen so, wie er ist und lassen Sie ihm den Raum den er braucht. Denn das wollen Sie ja sicher für sich selbst auch. Eine positive Grundhaltung ist eine große Unterstützung auf dem Weg zum guten Kommunikator.
- Nehmen Sie auch einmal eine andere Perspektive ein und versetzen Sie sich in die Schuhe des Anderen. Warum ist er so stur, warum geht er auf Distanz, aus welchem Grund reagiert er so? Betrachten Sie eine solche Situation durchaus auch einmal aus einer Art Vogelperspektive – das wird Ihr Verständnis und Ihre Haltung maßgeblich verändern.
- Kommunikationsprofis arbeiten ganz bewusst mit der Sprache und sind in der Lage Sprache und Wortwahl gezielt anzuwenden. Auch das hat etwas mit gutem Beobachten, und geschärfter Wahrnehmung zu tun. Denn wenn Sie erkennen, welches der Wahrnehmungssysteme – visuell, auditiv, kinästhetisch (fühlen und tun) - Ihr Gesprächspartner bevorzugt, können Sie Ihre Wortwahl Ihrem Gegenüber entsprechend anpassen. Sie werden staunen, wie gut die andere Person Sie plötzlich versteht.
- Feilen Sie an Ihrer Rhetorik und lernen Sie, gezielt die richtigen Fragen zu stellen. Denn die richtigen Fragen zur richtigen Zeit helfen Missverständnisse zu vermeiden, Unklarheiten aus der Welt zu schaffen und wertvolle Informationen zu sammeln. Am besten stellen Sie offene und gezielte Fragen. Sie verstehen den Gesprächspartner besser und vieles wird einfach klarer, präziser, greifbarer und verständlicher. Gleichzeitig zeigen Sie, dass Sie an Ihrem Gegenüber wirkliches Interesse haben.
- Verwenden Sie auch beim Schreiben einer PR-Meldung oder eines Artikels Verben aus allen Wahrnehmungssystemen, also visuelle, auditive und kinästhetische Worte. Ihr geschriebenes Wort wird seine Wirkung nicht verfehlen!

Die Mühe lohnt sich! Mit einer offenen und interessierten Verhaltensweise wird der Erfolg im kommunikativen Verhalten nicht lange auf sich warten lassen. Durch ständiges Üben im privaten wie auch beruflichen Bereich werden erlernte Methoden schneller als gedacht zur Gewohnheit und zur Routine - wie Autofahren oder Radfahren. Wer mehr lernen will, der findet im NLP-Kommunikationsmodell eine gute Basis für eine erfolgreiche und gelungene Kommunikation in Beruf und Alltag.

Autorin:

Gabriele Mühlbauer ist Kommunikationstrainerin, NLP Lehrtrainerin, Personalcoach, Psychologische Beraterin, WingWave® Coach, Hypnotherapeutin und Inhaberin von **köhler consulting seminare.coaching.mediation** in Augsburg.

Noch ein wichtiger Hinweis:

Dieser Artikel darf nur nach Absprache und Genehmigung der Autorin vervielfältigt oder veröffentlicht werden.