

MITFÜHLENDE KOMMUNIKATION

Starnberg, 27. Oktober 2011

Wollen Sie Störungen in der Kommunikation erkennen und wirkungsvoll darauf eingehen, müssen sie mitfühlend zuhören können.

Erst verstehen, dann verstanden werden.

„Erst verstehen“ schließt oft einen Wechsel im Kommunikationsverhalten ein. Meist wollen wir erst verstanden werden und haben nicht die Absicht zu verstehen. Wir wollen antworten. Wir wollen sprechen, oder bereiten uns darauf vor zu sprechen. Wir filtern alles durch unsere eigenen Programme und lesen unsere eigene Autobiografie im Leben anderer. „Ich weiß genau, wie sie sich fühlen.“, „Ich habe genau das gleiche durchgemacht. Ich erzähle ihnen einmal von meiner Erfahrung.“ Dauernd wird das eigene „Kino“ auf das Verhalten anderer Menschen projiziert. Sie verschreiben jedem, mit dem sie sprechen, ihre eigene, subjektive Brille.

Eine Führungskraft hat mir einmal erzählt: „Ich verstehe meine Mitarbeiter nicht. Sie hören mir überhaupt nicht zu.“ Ich antwortete ihm: „Ich möchte gerne wiederholen, was Sie mir eben gesagt haben. Sie verstehen Ihre Mitarbeiter nicht, weil sie Ihnen nicht zuhören?“

„Ja“, sagte er.

„Ich möchte es noch einmal versuchen. Sie verstehen Ihre Mitarbeiter nicht, weil sie Ihnen nicht zuhören?“

Die Führungskraft wurde unruhig. „Habe ich Ihnen doch eben gesagt.“

„Ich denke, um Ihre Mitarbeiter zu verstehen, müssen Sie ihnen zuhören.“

„Oh“, sagte die Führungskraft. „Ich verstehe sie ja, ich weiß, was sie bewegt. Ich habe das ja auch schon so erlebt. Deswegen verstehe ich wahrscheinlich auch nicht, warum sie mir nicht zuhören wollen.“

Die Führungskraft wusste nicht, was sich wirklich in den Köpfen der Mitarbeiter abspielte. Sie schaute in den eigenen Kopf und dachte, sie sähe die Welt, einschließlich die der Mitarbeiter.

Wenn ich von mitfühlender Kommunikation schreibe, meine ich Zuhören mit der Einstellung wirklich verstehen zu wollen. Denn, verstehen wollen kommt vor verstanden werden.

Zuhören trägt einen in den Bezugsrahmen des anderen. Aus diesem können Sie dann heraussehen, die Welt so wahrnehmen, wie sie der andere wahrnimmt und seine Erfahrungen, seine Einstellungen, seine Gefühle verstehen. Es heißt jedoch nicht, dass Sie zustimmen und mitleiden müssen.

Bernd Werner

Coaching, Moderation und Seminare im Kontext mit Change Management und Teamführung