

Aus der Praxis für die Praxis (16)

Werkzeugkoffer – Toolbox

Christine Schäfer, Grevenbroich



© stockphoto-graf – adobe.stock.com

Stellen Sie sich vor, Sie waren auf einem Markt. Einem Kunstmarkt vielleicht? Sie haben jedenfalls ein Bild gesehen, das Sie sofort begeisterte. Sie fragten nach dem Preis, handelten ihn noch ein wenig herunter – sodass sich auch der Verkäufer noch gut fühlte – und Sie nahmen Ihren neuen Schatz mit nach Hause. Hier steht es nun. Das Bild. Auf dem Boden. Was brauchen Sie, um das Bild aufzuhängen?

Genau: mindestens einmal einen Hammer und einen Nagel. Günstig kann eine Wasserwaage sein. Vielleicht brauchen Sie ja 2 Nägel in einem bestimmten Abstand, da das Bild 2 Aufhänger hat? In dem Fall noch ein Zollstock und einen Bleistift. Sollte bei aller Sorgfalt doch ein Nagel nicht richtig positioniert sein, ist eine Zange hilfreich, um dieses Problem elegant zu lösen. Jetzt nur noch das Bild aufhängen und sich freuen! So könnte es gehen, nicht wahr?!

Was haben wir gelernt?

Um etwas zu erschaffen, zu bauen oder zu kreieren, benötigen wir Werkzeug. Je nach Projekt unterschiedliches. Denn um eine Tasche zu nähen, brauche ich anstelle des Zollstocks eher ein Metermaß, anstelle des Bleistifts eher Schneiderkreide und anstelle der Zange eher eine Schere zum Auftrennen (ja, auch ich habe schon meterlange Nähte wieder trennen dürfen, weil sie nicht an der richtigen Stelle waren ...). Wenn es um „Handwerk“ oder „Handarbeit“ geht, nutzen wir bewusst unterschiedliche Dinge aus unserem Werkzeugkoffer.

Wie viele Werkzeuge nutzen wir in unserer Kommunikation?

In unserer täglichen Kommunikation machen wir uns in aller Regel keinen Kopf, wie genau wir etwas formulieren. Irgendwann haben wir unseren Kommunikationsstil gefunden und diesem sind wir dann recht treu. Die einen nuscheln etwas, andere sind sehr blumig in ihrer Wortwahl und wieder andere kommen am Tag auf insgesamt maximal 800 Wörter. Je nach Situation und Person kommen noch ein paar Varianten hinzu. Meist reden wir ja mit Kunden/Patienten anders als mit Eltern oder unseren Partnern – die meisten von uns jedenfalls.

Wenn ich nun das Beispiel vom Bild versuche, in unsere tägliche Kommunikation zu übertragen, dann wäre es beispielsweise eine herausfordernde Situation, einen Konflikt zu lösen oder am besten gar nicht erst entstehen zu lassen. Nehme ich beispielsweise einen wütenden Patienten, der sich darüber beschwert, dass er schon viel zu lange wartet (Memo an mich: „Ein Hammer ist in dieser Situation kein adäquates Hilfsmittel zur Konfliktlösung“).

Um Konflikte zu vermeiden oder zu lösen, vertrauen die meisten von uns auf ihre Intuition – was auch häufig gut geht. Die wenigsten von uns haben bewusst gelernt, was sie aktiv dazu beitragen können, in unserem Miteinander so etwas wie einen Zollstock und einen Bleistift (also ein Werkzeug) als Strategie parat zu haben, um ein Problem proaktiv zu vermeiden. Im Falle unseres wütenden Patienten könnten hilfreiche Strategien zum Beispiel sein:

- Eine ruhige und gleichmäßige Tonlage,
 - laut ausgesprochenes Verständnis („Ich verstehe, dass Sie über xy verärgert sind ...“)
 - sowie eine beruhigende Körpersprache.
- Kontraproduktiv, also eher Abteilung „Hammer“ wäre:
- Laut und aggressiv zu werden (Tonlage und Sprache des Patienten spiegeln),
 - Widersprechen („Sie warten ja noch gar nicht lange!“) und
 - hektische und große Bewegungen mit den Armen.

In diesem Fall brauche ich dann mit Sicherheit „eine Zange“, um den falsch geschlagenen Nagel wieder zu richten, denn die Situation wird sich aller Wahrscheinlichkeit nach eher hochschaukeln und der Patient sich weiter in seine Wut hineinsteigern. Jetzt wird er ja nicht nur warten gelassen, nein! Jetzt nimmt man ihn ja noch nicht einmal ernst!

Worum geht es?

Durch viele Trainings und häufiges Anwenden lernte ich, der Kommunikation grundsätzlich demütig zu begegnen. Meine Absicht kann noch so gut sein, schlage ich „den falschen Nagel“, verärgere ich mein Gegenüber, und ich muss einen Konflikt aus der Welt

schaffen, den ich mit ein wenig Achtsamkeit hätte vermeiden können. In diesem Fall ist mein Geschick der Deeskalation gefragt. Auch hier lernte ich mit der Zeit, welche Tools/welche Werkzeuge mir sprachlich helfen, „die Kuh vom Eis“ zu bekommen oder sie von vornherein nicht aufs Eis zu lassen.

Verstehen wir uns bitte richtig: Es geht hier ausdrücklich *nicht* um Manipulation! Es geht hier um ein achtsames, aufmerksames und wertschätzendes Miteinander. Darum, sich als Geschäftspartner, als Freunde, Kollegen, Vereinsmitglieder et cetera gut *miteinander* auszutauschen und zu agieren.

Horchen wir in uns hinein, fallen uns sicherlich Mitmenschen ein, die ein Talent haben, für Stress, Zoff und Probleme zu sorgen. Warum ist das so? Vielleicht weil wir uns von ihnen übergangen fühlen? Weil sie ihre Sicht der Welt ungefragt über alles stellen? Vielleicht auch, weil sie resistent gegenüber unseren Argumenten sind? Oder sie scheinbar eine „andere Sprache“ sprechen?

Was können wir tun?

Reden. Lasst uns reden. Denn sprechenden Menschen konnte noch immer geholfen werden. Werden wir uns der Unterschiede in Formulierungen bewusst, ist das ein sehr hilfreicher erster Schritt in Richtung *miteinander*. Und selbst, wenn von zweien nur einer derjenige ist, der sich achtsam, wertschätzend und aufmerksam verhält, ist beiden geholfen.

Ein Praxisbeispiel

Im Grunde gefällt uns in Aufforderungen, etwas zu tun, ein „Bitte“ immer sehr gut. Eine Frage, ob wir uns etwas vorstellen könnten zu tun, meist noch viel besser.

Back einen Kuchen.

Back bitte einen Kuchen.

Könntest du dir vorstellen, einen Kuchen zu backen?!

Das ist jetzt ein eher privates Beispiel, doch gehe ich noch einmal zu dem wütenden Patienten, dann könnte es so klingen:

Warten Sie noch eine Weile.

Bitte warten Sie noch eine Weile.

Könnten Sie sich vorstellen, noch eine Weile zu warten?!

Wie klingt das? Es wird zunehmend annahmefähiger, oder? Ich kann mich als Angesprochener immer schwerer widersetzen, und meine Wut ebbt ab. Obwohl die Intention, die Bitte um mehr Geduld, immer die gleiche ist.

Mein Impuls und meine Einladung an Sie: Schauen Sie doch einmal aktiv in Ihren Kommunikations-Werkzeugkoffer. Führen Sie eine Art Inventur durch und probieren Sie mal hier, mal da etwas Neues und dann wieder etwas Bekanntes. Was sich bewährt, darf bleiben. ■



CHRISTINE SCHÄFER

PTA, NLP-Master, Systemischer Coach & Changemanager
 Kommunikationsexpertin
 Onlinekurse & Workshops
www.kommunikationsbuffet.de
 Kontakt: info@kommunikationsbuffet.de
 © privat