



Kommunikation

Mindfulness

ACHTSAMKEIT IN DER KOMMUNIKATION

„Wir können nicht nicht kommunizieren.“ Paul Watzlawick

Was gehört eigentlich alles zur Kommunikation? Als Menschen tauschen wir sowohl auf der verbalen Ebene als auch der nonverbalen Ebene Informationen, Signale oder Botschaften aus und kommunizieren so miteinander. Wir lauschen den Stimmen und Geräuschen unserer Umgebung schon bevor wir geboren werden und nach der Geburt warten alle auf den ersten kräftigen Schrei des neugeborenen Kindes. Insofern beschäftigen wir uns bereits Zeit unseres Lebens mit Kommunikation und müssten längst alle Profis sein auf diesem Gebiet. Wie schnell kommt es jedoch zu Missverständnissen, die mitunter langwierige Störungen im mehr oder weniger komplexen Beziehungsgeflecht vieler Menschen hinterlassen können.

Es gibt eine Vielzahl von Modellen und Theorien, die versuchen, das Thema Kommunikation greifbarer und verständlicher zu machen. Alle wollen helfen, unser Kommunikationsverhalten zu verbessern. Bekannt sind zum Beispiel das "Eisberg"-Prinzip, das sich mit der Verteilung der verbalen und nonverbalen Anteile an der Kommunikation beschäftigt. Eine andere Sichtweise ist das "Sender-Empfänger-Modell" oder auch die Integration von verschiedenen Aspekten der Kommunikation im Kommunikationsquadrat bei Schulz von Thun (Sender-Empfänger / Sach-Beziehungsebene / Selbstkundgabe, Äußerung & Appell). Eines der aktuell sehr bekannten Modelle ist das **Modell der gewaltfreien Kommunikation nach Rosenberg**. Er empfiehlt zum Beispiel, eigene Anliegen in vier Schritten zu kommunizieren:

1. Beobachtung (Was stelle ich fest? Welche überprüfbaren Fakten gibt es?)
2. Gefühl (Wie fühle ich mich?)
3. Bedürfnis (Welches Bedürfnis habe ich?)
4. Bitte (Formulierung einer Bitte an Gesprächspartner/-in oder Darstellung eigener Beitrag)



Kommunikation

Mindfulness

ACHTSAMKEIT IN DER KOMMUNIKATION

Unabhängig von unserer Rolle (Sender, Empfänger oder Beobachter) im Rahmen einer Kommunikation hilft eine **achtsame Haltung** beim Gelingen der Kommunikationen. Diese achtsame Haltung richtet sich sowohl auf uns selbst als auch unseren Gesprächspartner/-in. So ist unter anderem eine Grundlage für eine erfolgreiche Kommunikation, dass wir unser gewünschtes Thema an die richtige Person zum passenden Zeitpunkt zu adressieren. Hier kommt jetzt wieder die Achtsamkeit ins Spiel. Jede(r) kann sich bereits vor Beginn eines Gespräches selbst fragen: Wie geht es mir gerade? Wie fühle ich mich? Ist dies für mich der richtige Zeitpunkt / Ort / Gesprächsatmosphäre ...? Ebenso verhält es sich mit dem Gesprächspartner/-in: Wie geht es ihm/ihr? Ist der Zeitpunkt für sie/ihn passend? All dies lässt sich bereits durch offene Fragen im Rahmen der Begrüßung herausfinden.

Insbesondere bei Meinungsverschiedenheiten oder Gesprächssituationen, vor oder in denen eine erhöhte Anspannung spürbar ist, ist es wichtig, selbst zur Ruhe zu kommen und eine passende Gesprächsatmosphäre zu schaffen. Hier kann es ratsam sein, für sich selbst zunächst eine Entspannungsübung zu machen (z.B. 3 - 5 Minuten den Atem betrachten, kurze progressive Muskelentspannung, o.ä.). Damit wird verhindert, dass sich Anspannung oder Stress auf die Gesprächssituation oder im schlechtesten Fall sogar auf den Gesprächspartner/-in überträgt.

Weiterhin kann man die eigene Einstellung und Haltung im Rahmen von Gesprächen immer wieder neu überprüfen. Die Erfahrung, die man aus einem Gespräch oder einer Situation gewinnt, hängt oft auch mit der Einstellung zusammen, mit welcher man dem Ereignis entgegentritt. So wird das Ergebnis eines Gespräches anders ausfallen, wenn die eigene Haltung kühl, distanziert und kritisch ist, versus offen, wohlwollend und neugierig.



Kommunikation

Mindfulness

TIPPS FÜR ACHTSAMES ZUHÖREN

Schaffen Sie eine vertrauensvolle Gesprächsatmosphäre. Den meisten Menschen fällt es leichter, sich mitzuteilen, wenn sie dies in einer angenehmen und durch Respekt und Vertrauen geprägten Atmosphäre tun können.

Seien Sie empathisch. Versetzen Sie sich in die Situation Ihres Gesprächspartners. Versuchen Sie, die Argumente und Sichtweisen aus seiner/ihrer Perspektive zu sehen. Suchen Sie nicht nach Fehlern oder Problemen sondern richten Sie Ihre Aufmerksamkeit bewusst darauf, die positive Absicht herauszufinden, die Ihr Gesprächspartner verfolgt. Nehmen Sie wahr, wie sich Ihr Gesprächspartner/-in gerade fühlt. Dies können Sie z.B. oft an nonverbalen Signalen erkennen.

Lächeln Sie. Ein offenes Lächeln ist die schönste Einladung zu einem Gespräch. Selbst dann, wenn das Thema kritisch sein mag.

Seien Sie offen, neugierig und konzentriert. Machen Sie Ihren Kopf frei von Ihren eigenen Gedankenströmen und konzentrieren Sie sich auf das, was Ihr Gesprächspartner/-in Ihnen sagt (auf allen Ebenen, also auch der non-verbalen). Halten Sie Augenkontakt und bleiben Sie dadurch in Verbindung mit Ihrem Gesprächspartner/-in.

Bewerten oder interpretieren Sie die Aussagen nicht sofort. Nehmen Sie die Informationen erst einmal auf und fragen Sie nach, falls Sie etwas nicht verstehen oder verstanden haben. Treffen Sie keine Annahmen darüber, was Ihr Gesprächspartner/-in gemeint haben könnte. Fragen Sie freundlich so lange nach, bis Sie es verstanden haben. Um sicher zu gehen, können Sie das Gesagte in Ihren eigenen Worten wiederholen und sich dazu Feedback erbitten. Bleiben Sie in engem Kontakt mit sich selbst, damit Sie feststellen können, was das Gesagte oder auch die nonverbalen Signale bei Ihnen selbst auslösen. Das hilft Ihnen dabei, Projektionen zu vermeiden. Schließlich hat jede(r) ein Recht auf seine Meinung oder das eigene Problem.



Kommunikation

Mindfulness

TIPPS FÜR ACHTSAMES KOMMUNIZIEREN

Auch hier gilt: Bauen Sie zunächst eine Verbindung zu Ihrem Gesprächspartner/-in auf. Fallen Sie nicht mit der Tür ins Haus. Machen Sie sich ein Bild von der Situation und der Stimmung. Schaffen Sie eine passende Gesprächsatmosphäre.

Schalten Sie Ihren Autopiloten aus. Wenn jemand Sie etwas fragt oder auch wenn Sie mitten in einem Gespräch sind, nehmen Sie sich die Zeit, Ihre Antwort zu überlegen und bewusst zu entscheiden, ob und wie Sie antworten möchten. Folgen Sie nicht unüberlegt dem direkten Impuls zur Antwort. Manchmal ist es vorteilhaft, zunächst weitere Informationen einzuholen oder auch einmal zu Schweigen.

Senden Sie Ich-Botschaften. Im Zentrum Ihrer Kommunikation steht ein berechtigtes Bedürfnis Ihrerseits. Achten Sie auf Ihre Formulierungen (z.B. Ich möchte/fühle/bitte).

Stellen Sie Offenheit und Transparenz her. Geben Sie Ihrem Gesprächspartner/-in die Möglichkeit, Ihre Argumente nachzuvollziehen. Informieren Sie z.B. in einem Nebensatz über Ihre Motive, Gründe oder Bedürfnisse. (Beispiel: Ich brauche mehr Zeit für mich selbst, weil ich sonst den Stress nicht verarbeiten kann, den ich aktuell auf der Arbeit habe.). Als Achtsamkeitsübung helfen hier schon 3 Minuten in der Stille zu sitzen und die eigenen Gedanken und Emotionen zu beobachten. So verschaffen Sie sich selbst Klarheit und können dies auch Ihrem Gesprächspartner/-in vermitteln.

Kommunizieren Sie mit Wertschätzung. Achten Sie auch in kritischen Gesprächssituationen auf Positives oder Gemeinsamkeiten und sprechen Sie diese an. Für die meisten Menschen sind Respekt und Anerkennung besonders in schwierigen Situationen wichtig und erhöhen die Bereitschaft, einen Kompromiss zu finden. Als kleine Achtsamkeits-Übung, kann sich als hilfreich erweisen, Ihrem Gesprächspartner/-in aufrichtig und von Herzen einen positiven Wunsch senden. Diesen können Sie im Stillen für sich formulieren (z.B. Mögest du glücklich sein.). So lenken Sie Ihre Aufmerksamkeit gezielt auf etwas Positives, entspannen Ihre Gedanken und öffnen Ihren Geist und Ihr Herz für ein Gespräch auf Augenhöhe.