



„Gedacht heißt nicht immer gesagt, gesagt heißt nicht immer richtig gehört, gehört heißt nicht immer richtig verstanden, verstanden heißt nicht immer einverstanden, einverstanden heißt nicht immer angewendet, angewendet heißt noch lange nicht beibehalten.“

Text:
Gudrun Mentel

Dieses Zitat wird dem Verhaltensforscher Konrad Lorenz zugeschrieben. Es beschreibt in klarer Weise, welche Komplexität Kommunikation zwischen Menschen aufweisen kann. In diesem Artikel werden Möglichkeiten vorgestellt, wie die einzelnen Stolpersteine erfolgreich beseitigt werden können.

Gedacht heißt nicht immer gesagt

Ein Phänomen, welches gerade Führungskräfte kennen: Man ist sich so sicher, dass man etwas Bestimmtes zu einem Mitarbeiter gesagt oder in der Teambesprechung einen bestimmten Sachverhalt vorgestellt hat. In der Realität läuft es jedoch anders. Gerade bei Themen, die einen emotional beschäftigen, weil man sich ärgert, enttäuscht, wütend ist, führt man häufiger Selbstgespräche und reflektiert diese Gedanken immer wieder. Man sucht nach den richtigen Worten und findet sich mitunter in einem Gespräch mit sich selbst wieder. Später weiß man nicht mehr, was man gedacht oder auch gesagt hat. In der Erinnerung verschwimmen diese Eindrücke. Gerade bei Themen, bei denen man eine Entscheidung treffen muss und sich innerlich zerrissen fühlt, findet ein solcher intensiver Austausch im Inneren statt. Die einzelnen Positionen werden dann durch jeweilige innere Stimmen zum Ausdruck gebracht, die miteinander sprechen. Eine Stimme ist für diese Entscheidung und eine andere ist komplett dagegen. Vielleicht gibt es eine weitere, die versucht einen Kompromiss zu finden. Vielleicht gibt es auch eine Stimme, die einfach zum Handeln auffordert und sich selbst Mut zuspricht? Eine solche Pluralität der inneren Stimmen ist völlig normal und man tut gut daran, sich dieser bewusst zu werden. Dies kann durch eine Verschriftlichung passieren, indem man die einzelnen Aspekte (= Stimmen) notiert und dann zu einer Entscheidung kommt, die man auch notiert. Damit man das, was man sagen möchte, auch wirklich sagt, hilft nur eins (gerade bei wichtigen Themen): dass man aufschreibt, was man sagen möchte. Es hilft erfahrungsgemäß sehr, sich wichtige Reden, Ansprachen, Anweisungen vorher zu notieren, um so sicherzugehen, dass man das, was man denkt, auch wirklich sagt.

Gesagt heißt nicht immer richtig gehört

Manchmal verursachen akustische Hindernisse, dass der Empfänger die Nachricht nicht hört. Was sind die Umstände, unter denen der Sender die Nachricht ausspricht? Ist der Empfänger vielleicht gerade in einem Patientengespräch oder am Telefon und der Sender wirft ihm an der Rezeption kurz eine Anweisung zu? Manchmal wirkt der Empfänger zwar äußerlich ruhig und offen, aber denkt gerade nach. Hier hilft nur eins: dass sich der Sender zunächst versichert, dass sich der Empfänger ihm zuwendet und ihm zuhören kann. Hier kann man z. B. vereinbaren, dass der Empfänger den Sender anschaut und/oder aktiv sagt: Was kann ich für Sie tun?

Gehört heißt nicht immer richtig verstanden

Man hat sich viel Mühe gemacht und den Sachverhalt erklärt. So hat man die Ausgangssituation beschrieben, welche Möglichkeiten es gibt und für welche Lösung man sich entschieden hat. Man sitzt nun in der Teambesprechung und schaut in aufmerksame Gesichter. Wenn man wissen möchte, was von dem, was man gesagt hat, auch wirklich angekommen ist, hilft nur eins: fragen, was angekommen ist und es sich erklären lassen. Eine Rückfrage wie „Haben Sie das verstanden?“ ist überflüssig. Es ist eine geschlossene Frage. Gerade in Gruppen und in Gesprächen mit dem Chef will kein Mitarbeiter zugeben, dass er etwas nicht verstanden hat. Will man wissen, was bei den Zuhörern angekommen ist, dann macht es Sinn, diese Person zu fragen: „Ich bin mir unsicher, was von dem, was ich eben beschrieben habe, bei Ihnen angekommen ist. Bitte fassen Sie mit Ihren Worten zusammen, was Sie verstanden haben.“ Gerade bei Berufsanfängern ...



Gudrun Mentel

Beraterin für Mitarbeiterführung und Kommunikation in Zahnarztpraxen



Lernt unsere
Autorin
besser kennen.



Online
geht's weiter im Text.

Wie, schon Schluss? Nichts da!