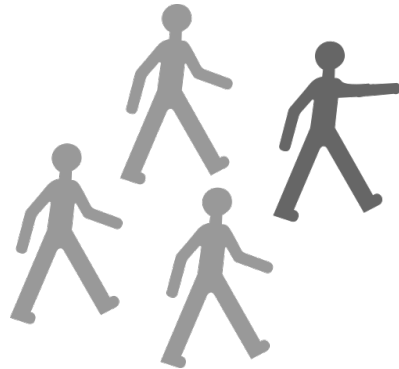


6 – Kommunikationsstile und Feedback



Und er geht hinein und spricht zu ihnen: Was lärmt ihr so und weint? Das Kind ist nicht gestorben, sondern es schläft!
Und sie lachten ihn aus. (Markus 5,39-40a)

Wir wollen bessere Gemeinden, die weniger Konflikte haben, damit wir uns auf das Wesentliche konzentrieren können. Jesus war ein Meister der Kommunikation, nicht nur weil er gut reden konnte, sondern er konnte sich in die Situation der anderen versetzen. Krankhafte Kommunikation erzeugt Frustration und Angst, gesunde, hingegen hat viele Vorteile. Eines der wichtigsten Werkzeuge der guten Verständigung ist „Feedback“. Wenn wir lernen besser zu kommunizieren, können wir auch bessere Menschen werden.

Kommunikationsstile

Was können wir machen, damit die Menschen sich besser untereinander verstängigen? Es gibt verschiedene Kommunikationsstile. Einige davon sind Krankhaft. Lass uns sie hier betrachten.

1. Agressiv

Der Mensch mit dem aggressiven Kommunikationsstil setzt sich durch aber tretet dabei die anderen platt. Er ist objektiv aber wirkt unhöflich, ironisch, richtend, distanziert, rechthaberrisch, äußert Vorurteile, respektiert die Meinung der anderen nicht, wartet bis er reden darf aber nur um seine eigene Meinung zu sagen (er argumentiert nicht Sachlich, sondern äußert seine Sicht der Dinge). Er drängt seine Meinung auf, redet lauter als die anderen, gestikuliert weit, nimmt eine Stellung der Selbstverteidigung ein, ist reizbar. Solche Leute hinterlassen Spuren, das was sie kaputttreten. Sie haben energie, sind wie „Haie“, erbringen Ergebnisse auch wenn dafür sie „über Leichen“ genen müssen.

2. Passiv

Andererseits der passive. Er wird immer von anderen überrollt. Er ist fast scheu, redet leise, will sich die Mühe nicht geben, ist neutral, lau, weis nicht nein sagen, ständig übergeht ihm jemand, seine eigene Meinung über sich selbst ist, dass er kein Wert hat, nimmt keine Stellung, streitet nie, will nicht missverstanden werden, will keine Risiken eingehen, will sich nicht gefährden, will „unsichtbar“ sein wie eine Topfpflanze. Er häuft innerlichen Stress, lebt frustriert und schadet seine emotionale Gesundheit.

3. Passiv-agressif

Dieses ist das schlimmste Kommunikationsstil. Wer es hat, verletzt mit leiser Stimme, beleidigt durch lob, ist manipulativ, will sich nicht gefährden aber findet einen anderen der sich in seiner Stelle gefährdet. Er nutzt seine Überredungskraft um sich selbst zu begünstigen indem der anderen benachteiligt. Er nutzt diese Fähigkeit in einer krankhafter Art. Er denkt nur an sich selbst, nicht an das Ergebnis der Teamarbeit. Er vergiftet das Team, erzeugt Angst, blockiert Innovationen.

4. Gesunde Durchsetzungsfähigkeit

Im Gegensatz zu den genannten Stile steht der gute Kommunikationsstil, den ich „gesunde Durchsetzungsfähigkeit“ nenne. Es ist eine emotionale Kompetenz, durch die jemand in der Lage ist, klare Stellung zu nehmen. Er ist proaktiv, nimmt sein Leben in die Hand, zeigt sich sicher, kennt seine Ziele, verteidigt seine Ideen, aber respektiert den Gegenüber (empatisch), zeigt geistliche Reife und gesundes Selbstwertgefühl. Verteidigt seine Meinung klar, objektiv, deutlich, transparent und ehrlich, ohne den anderen zu beleidigen und ohne Konflikte zu provozieren. Übt Dringlichkeit ohne Gewalt, ist authentisch, natürlich, hält den emotionalen Gleichgewicht, kennt die eigenen Gefühle und wie, was und wo er reden soll. Kann schweigen, sich strategisch verhalten, an den Personen und Situationen anpassen. Er kann andere beeinflussen, fördern und engagieren. Diese gesunde Durchsetzungsfähigkeit zu haben, ist gut für die Leiterschaft und die selbstentwicklung.

Sich um diese gesunde Durchsetzungsfähigkeit zu bemühen bietet Vorteile:

- Verbessert die Kommunikation.
- Fördert den Respekt unter Menschen.
- Hilft Konflikte zu lösen.
- Verbessert die Fähigkeit zu verhandeln.
- Fördert das Selbstbewusstsein.
- Erweist Glaubwürdigkeit.
- Mindert Stress.

Wie kann ich die gesunde Durchsetzungsfähigkeit entwickeln?

Sich der eigenen eigenen Gefühle erkennen und verstehen, emotionale Intelligenz entwickeln, erkennen (die Ausnahme) wenn es sich nicht lohnt zu diskutieren. Erkennen wenn man die Meinung sagen soll oder nicht wie z.B., Jesus in Markus 5,39-40a: er reagierte nicht als die Menge ihn auslachte.

Selbstvertrauen verbessern, die Fähigkeit verbessern „nein“ zu sagen, verstehen wie Kommunikation funktioniert, den anderen ernst nehmen, ehrlichere Beziehungen pflegen, mehr vergeben, die Tatsache hinnehmen, dass wir fehlerhaft sind, hinnehmen, dass Fehlern Teil des Prozesses sind / eigenen Drang im Zaum halten

Bemerkungen

- In so einer Kommunikationsstil, wo mehr Raum für Kreativität besteht, können leichter Konflikte entstehen. Diese dürfen nicht erstickt werden, sondern kanalisiert, die kreativen Ideen genutzt.
- Wir sind nicht verantwortlich für das was andere denken und fühlen, sondern für die Art wie wir kommunizieren: höflich ehrlich ohne beleidigen.

Ergebnisse

Vorteile einer besseren Kommunikation sind, z.B., den Respekt der anderen erobern, die Fähigkeit verbessern bessere Entscheidungen zu treffen.

Feedback

Für gute Kommunikation ist „Feedback“ ein extrem wirksames Werkzeug.

Was ist Feedback?

Lass uns in den Wörterbuch schauen: *Rückkopplung, Rückbeeinflussung in einem System durch Verwertung von Ergebnissen. Rückwirkung, Rückmeldung, sinnlich wahrnehmbare Reaktion in der Kommunikation (Gestik, Mimik) (Langenscheidt).*

Es bedeutet also Wörter oder Gesten die eine Meinung über irgendetwas Kommunizieren (ein Verhalten, ein Projekt, eine Äußerung, u.s.w). Meistens aber bedeutet Feedback eine Verbale Rückmeldung. Sie soll nicht als „anschnauzen“ betrachtet werden, sondern ein Werkzeug um Verhalten zu ändern, aufklären, die gemeinsame Ziele auf einer Linie zu bringen.

Arten des Feedbacks

1- Positiver Feedback: eine Handlung verstärken, die man wünscht, sie soll sich wiederholen (loben, bekräftigen). Diese Art ist wünschenswert.

2- Korrektiver Feedback (Konstruktive Kritik, Verbesserungsvorschlag): entstehen meistens als Folge fehlender positiver Feedback. Hier sollen wir aufpassen, dass es nicht ausartet: beleidigend oder angreifend wird.

3- Angriff-Feedback: dient nur um das „Ego“ des Angreifers zu „massieren“, weiter nichts.

Bidirektionaler Feedback

Feedback geschieht nicht nur vom Chef zum Mitarbeiter sondern auch umgekehrt: es sollte auch möglich sein, dass Mitarbeiter die Freiheit haben, auf Probleme oder Fehlern hinzuweisen, Verbesserungen vorzuschlagen.

Feedback entgegennehmen

Rückmeldung entgegenzunehmen ist nicht immer leicht. Man soll Feedback nicht als persönlichen Angriff hinnehmt und sich beleidigen, sondern versuchen das Beste daraus machen.

Ein paar Tipps, wie man Feedback am besten gibt

- Das Ambiente vorbereiten (wie, wann, wo). Nach dem Motto: „Privat rügen, öffentlich loben“. Andere öffentlich in Verlegenheit bringen funktioniert nicht, führt zu kein gutes Ergebnis, zum Gegenteil, fördert „dicke Luft“.

- Das emotionale Klima einschätzen. Wenn es dem anderen in diesen Moment nicht gut geht, dann wird ein negatives Feedback nicht gut

tun. Den richtigen Moment aussuchen, damit die Information besser ankommt.

- Den anderen die Chance geben, seine Version der Fakten zu erzählen.
- Falls es wirklich notwendig ist, den anderen „anzuschnauzen“, so schnell wie möglich das Klima wieder gutmachen.
- Effectives Feedback muss auf Lösungen zielen: Korrigieren, ja, aber zeigen wie man es richtig macht.
- Bemühe dich zu erkennen, ob der andere die Botschaft richtig verstanden hat: sein Verhalten beobachten und schauen ob Veränderungen stattgefunden.
- Die effektivste Methode Feedback zu geben ist, direkt die Sache ansprechen und danach loben (und nicht umgekehrt), damit im Nachhinein ein gutes Gefühl bleibt.

Kultur des Feedbacks pflegen

Eine Kultur des Feedbacks in der Gemeinde zu pflegen hat viele Vorteile: das Arbeitsklima und Leistung zu verbessern.

Gute Kommunikation hat viele Vorteile: weniger Zeitverlust, weniger Konflikte, weniger Energieverschwendung, weniger Stress, u.s.w. Sicher werden Gemeinden und die Leiter selbst davon profitieren, wenn sie gut kommunizieren! Auch du wirst heute eingeladen, das Instrument des Feedbacks öfter zu nutzen und deinen Kommunikationsstil zu verbessern.

Aufgaben

- 1) Welche sind die vier Kommunikationsstile und welche sind ihre wichtigsten Merkmale?
- 2) Erkläre, warum Feedback kein „Anschauzen“ ist.
- 3) Warum sollen wir uns bemühen, Feedback vernünftig entgegenzunehmen?