

Kommunikation

Februar 2011

Gewaltfreie Kommunikation • NLP • Business

Seminar

Coaching • Mediation • Pädagogik • Gesundheit

Wir sprechen zu viel und fühlen zu wenig

Charles Chaplin



K&S ist das Magazin für Profis, die Menschen in Veränderungsprozessen begleiten.

Die Zeitschrift wendet sich an Berater, Coaches, Therapeuten, Manager und vermittelt Wissen zu modernen kommunikativen Methoden.

K&S erscheint alle zwei Monate aktuell beim Junfermann Verlag, Paderborn. www.ks-magazin.de

GFK, Empathie, soziale Kompetenz



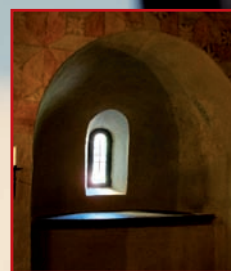
Weg zum Frieden

Isolde Teschner
im Interview



Souverän im Konflikt

Tipps von
Stéphane Etrillard



Trauer-Panorama

Auftrag an
Hinterbliebene

Verlag

Eine dreidimensionale Angelegenheit

Von Daniela Dujmic-Erbe

Der VerständigungsWürfel als Anleitung zur erfolgreichen ziel- und konsensorientierten Kommunikationspraxis.

Wer kennt das nicht: Ein wichtiges Kunden-, Klienten- oder Mitarbeitergespräch steht bevor, bei dem man sich mit einem Partner auf ein Projektziel einigen muss. Es kann auch eine private Klärung sein, in der es um den Urlaub geht oder um eine gemeinsame Anschaffung, auf die man sich einigen will. Man möchte mit dem anderen – so fremd seine Ansichten auch sein mögen – auf einen Nenner kommen. Das kann Zeit in Anspruch nehmen – je unterschiedlicher die Standpunkte sind, desto mehr. Ich habe für Situationen, in denen es auf Verständigung ankommt, ein wirksames Hilfsmittel entwickelt: den VerständigungsWürfel.

Der VerständigungsWürfel dient der Entscheidungsfindung, er hilft, eindeutig Stellung zu beziehen, Klartext zu reden, erfolgreich Dialoge zu führen und Konflikte rechtzeitig zu erkennen – all dies nicht zuletzt auch in der Arbeit mit Klienten. Der Würfel ist abgeleitet vom Kommunikationsquadrat von Friedemann Schulz von Thun und nutzt in der Anwendung u. a. auch dessen Modell des Inneren Teams. Die sechs farbigen Seiten des Würfels sind innen und außen beschriftet, sie leiten den Nutzer in seinem (Selbst-)Coaching-Prozess an.

Das Kommunikationsquadrat von Friedemann Schulz von Thun beschreibt, wie Kommunikation funktioniert und warum sie zuweilen nicht funktioniert. Zum Beispiel entstehen Missverständnisse, wenn der Empfänger etwas hört, was vom Sender gar nicht gemeint war. Der VerständigungsWürfel bringt räumlich und im übertragenen Sinn eine neue, dritte Dimension ins Spiel. Er macht Kommunikation nicht nur beschreibbar, sondern darüber hinaus auch gestaltbar. Zugleich ist er ein Instrument der Klärungshilfe – methodisch angelehnt an die Vorgehensweise, die Christoph Thomann für schwierige Konfliktsituationen vorschlägt.



Der VerständigungsWürfel – eine dreidimensionale Checkliste zur Verständigung.
Foto: Inka Reiter

Der VerständigungsWürfel stellt auf seinen Außenseiten die Kommunikation des Nutzers nach außen dar und auf den Innenseiten seine „innere Kommunikation“. In Anlehnung an das Kommunikationsquadrat stehen die Farben

- Blau für die Sache, um die es im Verständigungsprozess geht,
- Grün für Informationen, die der Nutzer über sich selbst preisgibt,
- Gelb für seine Beziehung zum Verständigungspartner und
- Rot für seinen Appell, den er an den Anderen richtet.

Die Grundfläche des VerständigungsWürfels markiert den Ausgangspunkt bzw. Standpunkt des Nutzers. Der Deckel, der zur Innenschau geöffnet werden kann, steht für das Verständigungsziel.

Jeder Coaching-Prozess beginnt mit einem konkreten Anlass, der eine Selbstklärung beim Nutzer auslöst. Diese wird

durch prägnante Fragen auf den Innenseiten des VerständigungsWürfels angeleitet – zum Beispiel: „Wie stehe ich zum anderen und zu unserer Beziehung?“ oder „Welche Stimmen melden sich in mir zu dieser Sache?“ Dabei werden die unterschiedlichen Stimmen aufgerufen, die sich in anstehenden Entscheidungssituationen zu Wort melden – Absichten, Hoffnungen, Ängste, Zweifel, Befürchtungen usw. Die Fragen im Inneren des VerständigungsWürfels helfen dem Nutzer, einzelne Stimmen aus diesem inneren Orchester herauszuhören und in ihrer Bedeutung einzuordnen.

Indem der Nutzer gewissermaßen als Dirigent seinen inneren Stimmen lauscht, ist er in der Lage, die differenzierten Ansichten und Einstellungen seines „inneren Teams“ und seine Stimmung in einer bestimmten Sache herauszuhören. So kann er seine Wahrheit der Situation bzw. seinen Standpunkt genauer definieren und sich „auf seinen Auftritt“ vorbereiten. Nach der Selbstklärung mithilfe des VerständigungsWürfels ist ihm u.a. klar, welche Rollen er selbst und sein Gesprächspartner einnehmen, was das Thema für ihn selbst bedeutet und welches Ziel er verfolgt.

Dann kann die konkrete Gesprächsvorbereitung entsprechend den Fragen auf den Außenseiten des VerständigungsWürfels beginnen: Was will ich zur Sache sagen? Was will ich über mich selbst mitteilen? Was will ich über den anderen und unsere Beziehung sagen? Was will ich vom anderen? Allesamt Fragen, die ihre Entsprechung auf den Innenseiten haben. So wird Kommunikation „stimmig“, eben glaubwürdig: wenn das, was ich sage, auch mit dem übereinstimmt, was ich fühle und denke. Die Innen- und Außenseiten des VerständigungsWürfels stimmen daher farblich überein.

Auf der Innenseite des Deckels findet sich zudem eine Reihe von Hinweisen, wie man im Prozess möglichst geradlinig zu einer Verständigung kommt: im Idealfall durch Konsens der Gesprächspartner. In kurzen, knappen Sätzen



sind hier Grundlagen der Kommunikationspsychologie zusammengefasst, die den Nutzer im Verständigungsprozess unterstützen und im konkreten Gespräch begleiten sollen.

Der VerständigungsWurfel ist ein Instrument für den Selbstgebrauch oder für die Anwendung in Coaching und Training. Er ist handlich, praktisch und kann zusammengefasst werden. Der versierte Umgang damit ist in Seminaren und Schulungen für Trainer, Führungskräfte und interessierte Privatpersonen erlernbar und garantiert dem Nutzer, dass er sein eigenes Anliegen durch und durch erfasst, um innere Sicherheit und nach außen einen klaren Standpunkt zu entwickeln.

Literatur:

Schulz von Thun, Friedemann: Miteinander reden, Bd. 1-3, rororo Sonderausgabe, Reinbek 2008.
Thomann, Christoph: Klärungshilfe 2, rororo, Reinbek 32008.



Dr. Daniela Dujmic-Erbe, Kommunikationsberaterin und -trainerin.
www.verstaendigungsmanagement.de