

Gesunde Kommunikation – Gesundes Team!

Gesund kommunizieren ist Fitness für die Psyche

Von Confidos-Trainerin und Coach | Ulla Fleckner-Jung

„Man kann nicht nicht kommunizieren“, sagt Paul Watzlawick, österreichischer Soziologe und Kommunikationswissenschaftler. Kommunikation findet immer statt, sobald wir mit einem anderen Menschen in Kontakt sind. Aber Kommunikation kann als angenehm und unterstützend wahrgenommen werden oder auch als belastend und unangenehm.

Welche extremen Formen abwertende und gesundheitsgefährdende Kommunikation annehmen kann, zeigt das Phänomen Mobbing. Sind Menschen dem ausgeliefert, werden sie krank, sind psychisch schwer belastet und können oft über einen langen Zeitraum ihrer Arbeit nicht mehr nachkommen.

Die Spirale der negativen Kommunikation

Im beruflichen Alltag geschieht es häufig, dass unter Termindruck eine Aussage heftiger ausfällt als gewollt, der Ton schärfer wird und sich jemand dadurch schlecht behandelt fühlt. Aus einem kleinen „Ausrutscher“ wird rasch eine Gewohnheit, die Kollegen kennen das schon und reagieren kaum noch. Der Ton wird insgesamt härter, aus kleinen Fehlern werden Dramen und es wird nach Schuldigen gesucht. Die Kommunikation beruht zunehmend auf Vorwürfen, pampigen Antworten, Unterstellungen und unschönen Auseinandersetzungen. Mit der Zeit fällt es keinem mehr auf, aber die Kolleginnen und Kollegen fühlen sich schlecht und suchen auch hierfür Schuldige. Diese Eskalationstreppe führt häufig zu vermehrten Krankmeldungen und schlechteren Arbeitsergebnissen.

Was hilft es einem Team, „gesund“ zu kommunizieren?

Kommunikation hat verschiedene Ebenen: die verbale, das gesprochene Wort, und – sehr viel wichtiger – die non-verbale, unsere Gestik und Mimik. Selbst ohne Worte spricht unser Gesicht, unsere Körperhaltung. Durch

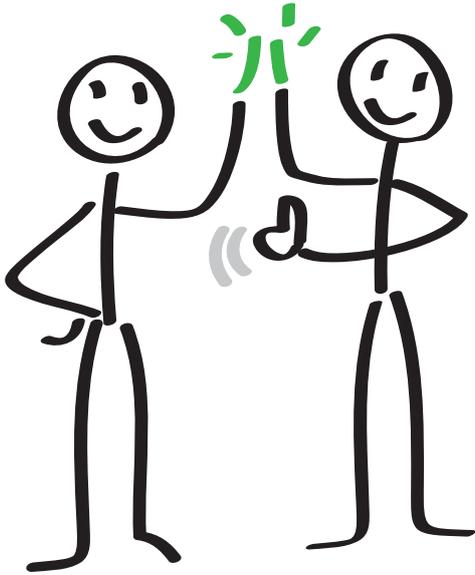
sie wird deutlich, was wir wirklich fühlen und denken. Negative Gedanken, schlechte Laune, genervt sein, Abwehr, all dies wird in unserer Haltung deutlich und wird vom anderen wahrgenommen. Auch wenn die gesprochenen Worte das Gegenteil sagen, wiegt die Körpersprache schwerer. Wir spüren, dieser Mensch ist nicht authentisch. Im beruflichen Kontext führt eine solche Diskrepanz zu Verunsicherung und Misstrauen. Sie verändert die gelebte Kultur in einer Abteilung, einem Unternehmen, und vergiftet den Umgang miteinander.

Besonders bedeutsam ist hier das Verhalten von Führungskräften, da sie als Vorbild fungieren. Ihr Verhalten ist maßgebliches Muster für das eigene „Richtig“ oder „Falsch“ im Team. Ist die Führungskraft authentisch, spricht sie Fehler offen an, ist sie wertschätzend und respektvoll, dann setzt dies für die Mitarbeiter Maßstäbe.

Gesund kommunizieren bedeutet in der Kommunikation, dem zu entsprechen, was unsere Psyche für ihre Gesunderhaltung benötigt. Dies ist vor allem die Übereinstimmung zwischen der Körpersprache und dem gesprochenen Wort sowie der darauf folgenden Handlung. Dies ist für uns authentisch, und authentisches Verhalten ist die Basis von Vertrauen. Im Kontakt mit Menschen beziehen wir deren Verhalten auf uns, unabhängig davon, ob das auch so gemeint ist. Das Stirnrunzeln meines Gesprächspartners muss sich nicht auf mich beziehen, ich werde es jedoch so interpretieren. Sind Irritationen häufiger, beginnen Menschen an ihrer Wahrnehmung zu zweifeln und gewinnen den Eindruck, Gespräche nicht mehr steuern zu können. Einfaches Nachfragen kann in solchen Situation Vieles klären und verhindert falsche Bewertungen.

Offenheit und Transparenz

Offenheit und Transparenz vermeiden Verunsicherung. Schweigen über Konflikte oder Fehler belastet Menschen. Daher hilft es, wenn Probleme lösungsorientiert



Unser Inhouse-Seminar zum Thema:

Entspannter arbeiten im Team – Konflikte lösen und aus ihnen lernen

Ziel des Seminars ist die Erarbeitung von Handlungsmöglichkeiten in Konflikten, die mit Hilfe von Perspektivenübernahme Sichtweisen und Bedürfnisse aller Beteiligten berücksichtigt. Methoden wie gewaltfreie Kommunikation und ein grundlegendes Verständnis von Konfliktlösungen helfen Ihnen dabei, zu einer WIN-WIN-Lösung zu gelangen.

Inhalt:

- Was passiert bei Konflikten mit mir, den Kolleginnen und Kollegen sowie dem gesamten Team?
- Was passiert, wenn nichts passiert?
- Körperliche Reaktionen in Konflikten
- Was brauchen Teams?
- Strategien zur Lösung

Inhouse oder Tagungshotel, je nach Zielsetzung Abteilungen, Führungskräfte etc., bis maximal 10 Personen.

Weitere ausführliche Informationen erhalten Sie hier: www.confidos-akademie.de/entspannter-arbeiten

behandelt und Konflikte sofort besprochen werden. Unklare Verhältnisse führen oft zu unklarer Kommunikation. Selbstbewusstsein und Selbstvertrauen leiden unter solcher Unklarheit. Daher sollten gute Leistungen sofort rückgemeldet und kritische Punkte angemessen besprochen werden.

Emotionen sind wesentlicher Teil unseres Verhaltens – auch im beruflichen Alltag müssen sie ihren Raum haben und akzeptiert sein. Auch das fördert das gegenseitige Vertrauen und ein positives Gesprächsklima. In Gesprächen lassen sich Emotionen wie z. B. Kränkungen oder Verunsicherungen benennen, und so lässt sich das gegenseitige Verständnis verbessern. Aber Vorsicht: Emotionen zu zeigen und zu benennen bedeutet, Schwäche zu zeigen. Dazu sind gegenseitiges Vertrauen und Sicherheit die Voraussetzung – sonst wird niemand dieses Wagnis eingehen.

Veränderung von Gewohnheiten

Was hilft dem Team? Das gute Beispiel, die radikale Veränderung von Gewohnheiten zunächst bei mir selbst: Ich bemühe mich um einen freundlichen Tonfall und überprüfe die Gedanken, die ich mir über den anderen mache. Vielleicht ist die oder der doch sehr viel netter, als ich geglaubt habe? Die Folge positiver Gedanken ist sichtbar: Meine Mimik verändert sich, mein Gesicht wirkt freundlicher, meine Körperhaltung ist offener.

Wenn ich mich durch eine Bemerkung verunsichert fühle, frage ich nach, wie sie gemeint war. Auch so signalisiere ich Offenheit und Respekt, meine Körpersprache wird dies unterstreichen.

Gesunde Kommunikation drückt Wertschätzung und Wohlwollen für den anderen aus. Dies beginnt in meinen Gedanken und zeigt sich in meiner Körpersprache und letztendlich in meinen Worten. Daher ist der erste Schritt, uns selbst daraufhin zu überprüfen, was wir von anderen Menschen denken, ob wir vertrauen, ob wir Menschen schätzen oder nur das Schlechte in ihnen suchen. Dies hat Auswirkungen – auf die Wahrnehmung der Anderen, aber auch auf unser eigenes Wohlbefinden und unsere Gesundheit.

Bin ich mir über meine Gedanken und Gefühle, meine Bedürfnisse und Werthaltungen im Klaren, kann ich selbstverständlicher kommunizieren und bin für meine Gesprächspartner spürbar und authentisch. Je besser ich



Ursula Fleckner-Jung

Wertschätzende Kommunikation
Deeskalation und Konfliktlösung
Erfolg durch
Persönlichkeitsentwicklung
Vom Kollegen zum Vorgesetzten

mich kenne, umso leichter kann ich in schwierigen Situationen das richtige Wort finden, das angemessene Verhalten zeigen und wählen, was ich tun möchte. So kann ich meine Impulse kontrollieren und bleibe handlungsfähig.

Menschen wollen in ihrem Tun wahrgenommen und wertgeschätzt werden, möchten einen Platz im Team haben – und sich darauf verlassen können. Gemeinsames Arbeiten beinhaltet Vertrauen und Verlässlichkeit. Ist dies nicht gewährleistet, leidet die Produktivität.

Für ein gesundes Team ist Respekt und vertrauensvolles Miteinander ganz selbstverständlich. Der Ton ist freundlich, gute Leistungen werden honoriert, Konflikte sofort gelöst und die Kommunikation mit der Führungskraft ist transparent. Es gibt kein Misstrauen untereinander, jeder wird so akzeptiert, wie er ist, und Irritationen werden sofort angesprochen. Kein Traum, sondern eine gute Vision für die Zukunft Ihres Teams!

Unsere Trainerin und Coach:

www.confidos-akademie.de/ursula-fleckner-jung



Lebensmotto

Umwege erweitern die Ortskenntnis

Themen

Wertschätzende Kommunikation
Konfliktmanagement
Teamentwicklung
Persönliche Entwicklung
Kompetenzanalyse und Kompetenzdokumentation
Demographischer Wandel

Vorträge

Konflikte – Lösungsstrategien für ein besseres Miteinander

Zertifizierung

Diplom-Psychologin
Non-Profit-Managerin
Systemische Therapeutin

Berufliche Stationen

Freiberufliche Tätigkeit als Dozentin seit 1999 mit Zwischenstopp (2002-2004) als wissenschaftliche Mitarbeiterin an der Universität Siegen, Projekt MELBA
Seit 2005 Trainerin, Supervisorin und Coach (Psychotherapeutin HP)
Lehrauftrag an der Justus-Liebig-Universität Gießen:
Teamentwicklung in Unternehmen

Confidos Akademie Hessen

Weiterbildung mit Qualitätssiegel



Wir entwickeln Potenziale – nicht nur für den Mittelstand

Die Entwicklung und Förderung von Potenzialen ist ein Kernelement der in Gießen ansässigen Confidos Akademie Hessen. Das zertifizierte Weiterbildungsinstitut bietet maßgeschneiderte Trainingskonzepte sowie Beratungs- und Coachingleistungen von der Führungsebene bis zum Sachbearbeiter, dem Werkstattmitarbeiter oder Azubi. Und das alles verbunden mit hohen Qualitätsstandards.

Den Kundenwunsch im Blick

Die persönliche Betreuung der Kunden und Nachhaltigkeit stehen im Leitbild der Akademie weit oben. So werden die Anforderungen sowie die Vorgehensweise individuell mit dem Auftraggeber abgestimmt. Mit einem interdisziplinären Trainer- und Beraterteam setzt die Akademie überwiegend Inhouse-Trainings um. Je nach Bedarf und Anforderung werden die Kunden auch bei anspruchsvollen Restrukturierungsprozessen begleitet. Das qualifizierte Backoffice kümmert sich dabei routiniert um alle administrativen Aufgaben.

Szenische Vorträge und interaktive Workshops

Einige Teammitglieder verfügen neben der Trainingserfahrung gleichzeitig über eine langjährige Schauspielausbildung und Regiearbeit. In einigen Trainingsmodulen kommen gezielte Elemente aus der Theaterpädagogik

zum Einsatz. Unternehmens- oder Improvisationstheater schafft Emotionen und erreicht den Verstand und das Herz der Mitarbeiter, Kunden oder Geschäftspartner. Zu unterschiedlichen Fragestellungen bietet das Weiterbildungsinstitut szenische Vorträge zur Sensibilisierung für verschiedene Themen wie Vertrieb, Führung oder Ernährung an.

Geprüfte Weiterbildungseinrichtung

Seit Februar 2012 führt die Akademie das Gütesiegel „geprüfte Weiterbildungseinrichtung“ des Vereins Weiterbildung Hessen e. V. Alle festen und freiberuflich tätigen Mitarbeiter haben sich zur Einhaltung der Qualitätsstandards verpflichtet. Hierzu zählt u. a. eine inhaltlich und methodisch hochwertige Seminargestaltung, ein transparentes Angebot, eine sachkundige Betreuung und Beratung sowie seriöse Teilnahmebedingungen und die Verpflichtung, sich in Streitfällen einem Schlichtungsverfahren zu unterziehen. Im Anschluss an die Workshops oder Trainings erhalten die Teilnehmer ein persönliches Zertifikat mit dem Gütesiegel einer geprüften Weiterbildungseinrichtung.

Weitere Angebote, Hintergrundthemen sowie die Vorstellung unseres Teams finden Sie auf unserer Webseite www.confidos-akademie.de



Sprechen Sie uns an:

Confidos Akademie Hessen

im Technologie- und Innovationszentrum Gießen
Winchesterstraße 2 · 35394 Gießen

Inhaber: Dipl.-Sozialwissenschaftler Holger Fischer

Telefon: 0641 9721953-0

Telefax: 0641 9721953-9

info@confidos-akademie.de

www.confidos-akademie.de