

# Das „Beziehungsohr“ besser „ausschalten“

*Kommunikation ist ein ganz entscheidender Faktor im Berufsalltag, gelingt aber nicht immer*

Man kann nicht nicht kommunizieren: Wer kennt ihn nicht, den berühmten Satz des Psychotherapeuten Paul Watzlawick? Die Art und Weise, wie Menschen miteinander kommunizieren – oder eben auch nicht –, entscheidet darüber, ob und wie sie sich verstehen. Das gilt im ganz besonderen Maße für das Berufsleben, das in vielen Bereichen ausschließlich aus Kommunikation besteht. Ob es um Situationen zwischen Kollegen, Vorgesetzten und Mitarbeitern oder Mitarbeitern und Kunden geht, ob es sich um Verkaufspräsentationen und Reden oder Dutzende von E-Mails handelt, die tagtäglich geschrieben werden: Kommunikation ist ein entscheidender Erfolgsfaktor im Berufsalltag – doch nicht immer gelingt die Interaktion.

Ines Schulze-Schlüter kennt die kleinen und großen Probleme des Miteinander-Redens. Seit fünf Jahren arbeitet die studierte Betriebswirtin als selbständige Kommunikationstrainerin und Mediatorin und gibt Arbeitnehmern in Seminaren oder Einzelsitzungen Tipps für erfolgreiche Gesprächsführungen. Damit liegt die 41-jährige Kölnerin im Trend, denn seit einigen Jahren suchen immer mehr Berufstätige – vor allem



*Damit die Interaktion auch im Berufsalltag gelingt, sollte man verstärkt auf seinem „Selbstoffenbarungs-Ohr“ hören, rät Kommunikationstrainerin Ines Schulze-Schlüter. (Bild: hol)*

aus den Führungsetagen – professionelle Hilfe bei kommunikativen Problemen mit den Kollegen. „Herzstück“ der Methode von Schulze-Schlüter ist das so genannte „Vier-Ohren-Modell“ des Psychologie-Professors Friedemann Schulz von Thun, nach dem Botschaften auf vier verschiedene Weisen

empfangen werden: als sachliche Äußerung, als Appell, als Ausdruck einer zwischenmenschlichen Beziehung oder als Selbstoffenbarung. Entscheidendes Problem sei, dass zu viele Menschen auf dem „Beziehungsohr“ hörten und somit Äußerungen Dritter stets emotional auf sich bezögen.

Schulze-Schlüter dagegen rät dazu, das „Selbstoffenbarungs-Ohr“ zu benutzen, mit dem eine Art sachliche Distanz zum Gesprächspartner eingenommen wird. „Man sollte sich viel weniger fragen, wie der andere mit mir redet und wie er mich einschätzt“, sagt sie. „Erfolg versprechender ist es, sich zu fra-

gen: Was ist der andere für ein Typ? Wie fühlt er sich gerade?“ Wem diese Trennung gelinge, meint Schulze-Schlüter, der lasse viele Konflikte von vornherein erst gar nicht entstehen.

Man sollte bei Gesprächen mit Verstand und Gefühl gut umgehen können, stets einen Rahmen für sich und sein Gegenüber abstecken, Schwierigkeiten nicht totschweigen und bei Problemen keine einseitigen Schuldzuweisungen machen: Es sind an sich simple Weisheiten, die Schulze-Schlüter vermittelt – und doch Weisheiten, über die die meisten Menschen ohne die Hilfe einer Kommunikationstrainerin noch nicht einmal nachdächten. Da zudem alle Theorie grau ist, veranschaulicht Schulze-Schlüter ihre Tipps mit praktischen und mitunter verblüffenden Übungen.

Doch wenn die Chemie zwischen zwei Kollegen nun einmal überhaupt nicht stimmt? „Dann sollte man dies akzeptieren“, sagt Schulze-Schlüter, „und versuchen, den Umgang auf den kleinsten gemeinsamen Nenner zu bringen.“ Wichtig sei, die Probleme offen anzusprechen: „Nur wenn man sich gemeinsame Ziele steckt, kann man an der Kommunikation arbeiten.“ (hol)

© I.schulze-schlueter@ndh.net