



InPaK-KOLUMNE



Kommunikation: Alles oder nichts?!

Kommunikation ist einer der wichtigsten Elemente im beruflichen Arbeitsleben. Wenn etwas gut läuft, spricht häufig keiner darüber. Läuft etwas schief, tauchen die ersten Fragen auf: „Wie ist der Inhalt der Veränderung denn kommuniziert worden? Wer hat in der Kommunikationskette versagt?“ Schon Watzlawick sagte: „Man kann nicht nicht kommunizieren.“ Jeder hat seinen eigenen Kommunikationsstil. Grundsätzlich ist dieser geprägt von der Kommunikation in der eigenen Biographie und der eigenen Reaktion darauf. Das setzt voraus, sich das eigene Kommunikationsverhalten spiegeln zu lassen. Das ist gerade für Führungskräfte wichtig. Was kommt wie bei meinen Mitarbeitern an? Frage ich nach oder glaube ich, dass alle verstanden haben, was ich meine. Gehört heißt nicht verstanden, verstanden nicht einverstanden, einverstanden nicht akzeptiert und akzeptiert nicht umgesetzt.

Wann denken wir, haben wir eine gute Kommunikation? Wenn ausschließlich aus der Führungsrolle heraus kommuniziert wird, hat der Mitarbeiter zu verstehen. So ist das doch in der Hierarchie! Wer ausschließlich aus dieser Rolle heraus kommuniziert und sich selbst als Mensch nicht zu erkennen gibt, wird es schwer haben auf Akzeptanz zu stoßen. Um den Mitarbeiter abzuholen, empfiehlt es sich auf Augenhöhe und mit entsprechender Wertschätzung zu kommunizieren. Nur so wird die Kommunikation als authentisch erlebt und die Botschaft, die herübergebracht werden soll, hat bessere Voraussetzungen auch tatsächlich anzukommen und verstanden zu werden.

Vergessen wir nicht, dass Kommunikation nicht ausschließlich sprechen bedeutet, sondern auch Haltung, Gestik, Tonfall, Augenkontakt etc. mit einschließt. Nur wenn der Mitarbeiter spürt, dass die Kommunikation ehrlich und wertschätzend ist, wird sie ihr Ziel erreichen. Oft ist der Alltag von Werteverlust (durch Leistungsdruck, wirtschaftlicher Druck, Zeitdruck etc.) geprägt. Das spüren die Mitarbeiter deutlich. Schlägt sich das in der Kommunikation nieder, kommt der Vertrauensverlust hinzu. Schäden in der Kommunikation führen nicht selten zur inneren Kündigung und später zur echten Kündigung.

Verantwortung in der Kommunikation kann nur der übernehmen, der sich der Wechselwirkung von guter und schlechter Kommunikation bewusst ist und der auch abschätzen kann, was er dem anderen im Augenblick der gemeinsamen Kommunikation zumuten darf.

Martin Michel,
InPak-Mitglied, Referent der St. Franziskus-Stiftung,
Kontakt: michel@st-franziskus-stiftung.de



Lassen Sie keine Möglichkeit ungenutzt, um die aktuellen Informationen und die praktischen Hilfen von **Health&Care Management** zu verwenden: Lassen Sie sich das Magazin bequem nach Hause liefern und lesen Sie es immer und überall mobil auf Ihrem Tablet oder Smartphone.

Bestellen Sie das Kombi-Abo mit Magazin und App auf www.hcm-magazin.de/aboshop

