

BUP - Brisant und Pointiert



„Wider die Babylonische Sprachverwirrung“ - oder:
„Babylon ist überall“

- Ein Kommentar in 1200 Worten -

Die hatten es noch gut im alten Babylon, denn die erlebten ganz offensichtlich, dass sie sich nicht verstanden.

Doch heute? Wir sprechen miteinander, benutzen die gleichen Worte, glauben den anderen zu verstehen und merken – wenn überhaupt - erst sehr viel später, dass wir die gleichen Worte verwenden, aber anderes darunter verstehen.

Dabei wird auch noch so nebenbei das Selbstwertgefühl in erheblichem Maße ramponiert.

Nicht aus Absicht, nicht aus einem Konflikt oder Rivalität – nein, aus purer Unwissenheit und Unfähigkeit, mit unserer Sprache kenntnisreich und daher differenziert umzugehen.

Gustav Heinemann hat in grauer Vorzeit den Begriff "Wortgewissen" in den Mittelpunkt der Kommunikation gestellt und damit gemeint, dass wir uns der Bedeutung der von uns verwandten Wortbegriffe verantwortlich bewusst sein müssen und schon damals bedauert, dass dieses Wortverständnis zunehmend verloren geht.

Was würde er heute im Zeitalter von sms, twitter und Blockkommunikation sagen?

Seine Forderung setzt voraus, dass wir unsere Sprache kennen und beherrschen, was im Land der Dichter und Denker eigentlich selbstverständlich sein sollte. Schauen wir uns aber Sprechen und Sprache im Alltag an: in Schule, Familie, Beruf und Unternehmen sieht das ganz anders aus – es ist eben nicht mehr selbstverständlich.

Fehlendes Textverständnis bei Auszubildenden, der Dativ als Tod des Genitivs, mangelnde Fähigkeit einen Sachverhalt differenziert, mit richtigen Worten auszudrücken – selbst in der Tagesschau.

Situationen - emotional oder sachbezogen – mit der richtigen Syntax, Grammatik und Semantik zu beschreiben, sind zentrale Voraussetzung der Verständigung zwischen Menschen, beispielsweise zur kommunikativen Konfliktlösung.

Wohin man sieht: kommunikative Missverständnisse über Missverständnisse, denn weiter kommt hinzu: wir können in unserer Sprache anscheinend nicht mehr beschreiben, sondern nur noch bewerten.

Ein kleines Beispiel: Vor ein paar Tagen fuhr ich mit der Bahn. Wir kommen in Frankfurt Fernbahnhof an, eine ältere Frau steht an der Tür, der Zug hält, sie drückt - vielleicht eine Sekunde zu früh - den „grünen Knopf“ und nichts geschieht. Daraufhin die Dame des Zugbegleitungs-personals „Sie müssen richtig drücken!!!“.

Feldwibelton und strenger Appell: „richtig zu drücken“ waren wertend statt beschreibend: „Sie müssen den Knopf länger gedrückt halten“.

Doch genug des polemischen Gemeckeres, beginnen wir nochmal neu uns diesem Thema zu stellen.

Dazu benutzen wir die Bibel, das Buch der Bücher:

Zwei Sätze führen uns die Brisanz unseres heutigen Themas vor Augen

"Am Anfang war das Wort" und
"An ihren Worten sollt (könnt) ihr sie erkennen".

Welche Bedeutung haben diese beiden Sätze für unser Leben - privat wie beruflich?

Wir kommen auf die Welt, wachsen auf, lernen wahrzunehmen, uns zu bewegen und zu sprechen - übrigens bevor wir denken und systematisch, intellektuell und emotional reflektieren können.

Die Sprache lernen wir intuitiv „nebenbei“ von unseren Eltern, ohne dass uns bewusst ist, dass wir damit Normen, Werte, Einstellungen und Haltungen lernen, die in Verhalten einmünden – als Ausdruck unseres individuellen „Verständnisses von der Welt“.

"An ihren Worten sollt ihr sie erkennen" hieß es.

Wenn der Satz stimmt heißt das, dass wir die Persönlichkeit eines Menschen über seine Sprache erkennen können.

Und wenn das wiederum stimmt, können wir dann durch das miteinander Sprechen Einfluss auf den Anderen nehmen?

Ein Ziel, das wir in der Arbeitswelt haben, in Motivation, Delegation und vor allem Führung. Kein Aufgabenbereich des "Managementkreises" kommt ohne Kommunikation und Information aus.

Der Begriff Kommunikation kommt aus dem Lateinischen vom Wortstamm communicatio und meint „Mitteilung“: laut Wahrig, Deutsches Wörterbuch „Verständigung zwischen den Menschen“.

Damit sind wir bei dem zentralen Anliegen der Kommunikation: Der Verständigung zwischen den Menschen. Denn dann heißt Kommunikation:

„Zwischenmenschliche Beziehungen erfolgreich gestalten“

Doch Kommunikation ist zum Misslingen angelegt. Gelungene Kommunikation steht nicht am Anfang, sondern erst am Ende eines intensiven Prozesses der Begegnung, durch das sich vertiefende Kennenlernen.

Dies geschieht im Gleichklang von non-verbaler mit verbaler – aber deswegen nicht zwangsweise kongruenter - Kommunikation in erster Linie durch das Wahrnehmen von Beziehungen und die Bereitschaft zu offener, gleichwertiger, gewaltfreier Kommunikation.

Manager verbringen 50 – 70 % ihrer Zeit mit Kommunikation: Kommunikation als Voraussetzung für Gesprächsführung und für Verhandlung.

Kommunikation ist der Anfang von allem und bedingt Kooperation, Führung, Delegation, auch Innovation.

Unternehmenskultur

Personalentwicklung

Kommunikation

Organisationsentwicklung

Diagnostik

Führung

Team

Gesundheit

Offsites und Events

Thematische Flyer:



Der Autor ist Senior Consultant der BUP Beratungs GmbH und mehr als 25 Jahre im Bereich HR tätig. Nach dem Studium der Psychologie und psychotherapeutischer Tätigkeit berät er Konzerne und Organisationen in den Themen HR, Personalentwicklung, Organisationsentwicklung und Coaching.

BUP - Brisant und Pointiert



„Wider die Babylonische Sprachverwirrung“ - oder
„Babylon ist überall“

- Ein Kommentar in 1200 Worten -

Miteinander sprechen, z.B. das sich Aussprechen in der Konfliktklärung, die Beratung durch die Führungskraft, die soziale Kompetenz, das Zuhören können, all das, was zum Erfolg eines Unternehmens beiträgt oder die Beziehung zwischen Eltern und Kindern. Doch was tun Elternhaus, Schule und Universität und vor allem Unternehmen für diese zentralste aller Kompetenzen?

Anstatt Kommunikation als Grundlage aller späteren Managementtechniken intensiv zu trainieren, findet man Kommunikationstrainings zwischen zig 100 anderen Trainings.

Da wird dann z.B. Diversity als zentrales neues Anliegen in den Mittelpunkt vieler – auch bonusrelevanter - Unternehmensziele gestellt.

Dabei beherrschen die beteiligten Personen noch nicht einmal die Kommunikation in Deutsch, geschweige denn die interkulturelle Kommunikation.

Verhandlung findet nicht nur mit Kunden oder Lieferanten statt. Verhandeln tun wir jeden Augenblick: wenn die Kinder nicht ins Bett wollen, der Partner lieber mit ins Kino gehen soll oder wenn vom Mitarbeiter gerade jetzt Identifikation und Engagement erwartet wird (Beispiel Stellwerker DB Mainz: Rückkehr aus dem Urlaub).

Wie geht das ohne Einfühlungsvermögen, das man aber auch ausdrücken können muss?

Was ist das Fazit? Kommunikation muss wieder in den Mittelpunkt unseres Lebens gestellt werden, wenn wir die zentrale Bedeutung der Kommunikation anerkennen.

Kommunikative Kompetenz müssen wir trainieren, sie ist keine angeborene Fähigkeit bzw. Selbstverständlichkeit. Kommunikationsstärke – insbesondere in der sozialen Kommunikation - kommt nicht von selbst.

Feedback-Kultur ist ein zentrales Anliegen vieler Unternehmen auf dem Weg zu einer konstruktiven, Werte basierten Unternehmenskultur.

Doch was ist mit dem Unterbau, was ist mit gewaltfreier Kommunikation, was mit non-direktiver Gesprächsführung?

Denn, wenn selbst viele FK nicht wissen, was Meta-Kommunikation ist und wie und wann man sie einsetzt, ist etwas „faul im Staate Dänemark“.

Was in der beruflichen Ausbildung und in Fachtrainings selbstverständlich ist, scheint für Trainings in den „weichen“ Faktoren wie z.B. Kommunikation oder Führung ausgeblendet zu sein: dass sich Kompetenz nur durch Üben, Üben und nochmals Üben einstellt, denn es ist noch kein Meister vom Himmel gefallen.

Doch es scheint, dass Manager und Unternehmensleitungen es nicht wagen von Mitarbeitern zu verlangen, in Kommunikation ein Jahr Weiterbildung zu investieren, intensiv zu trainieren - und ich wage es kaum zu sagen vielleicht auch noch länger.

Dabei fällt mir das Wort Nachhaltigkeit ein - darf das auch für die Qualifizierung in Kommunikation gelten? – für Reflektieren, kontrollierten Dialog, paraphrasieren, spiegeln, aktives Zuhören, emotionale Intelligenz aber auch Argumentation, Dialektik oder die Kunst des Debattierens.

Denn wenn ich verstehe, was sich in der Sprache - meiner und der des anderen - ausdrückt, erschließt sich uns eine neue Welt des Verstehens, ob Kunde, Mitarbeiter oder...

Denn in der Art, in der wir sprechen, „verraten“ wir vieles über unsere Persönlichkeit, denn unsere Sprache mit der unbewussten Wortwahl, dem Satzbau und dem non-verbalen Verhalten lässt den geübten Beobachter mit geschultem Ohr für die Botschaften des Anderen diesen in seiner Persönlichkeit erkennen.

Ich-Botschaft und Du-Botschaften, Selbstoffenbarung, Appelle und Sachinformation sowie Eltern- und Kinder-Ich zeigen, aus welcher Haltung wir sprechen und welche Antworten wir erwarten.

Können wir differenziert einen Sachverhalt ausdrücken, hören und sprechen wir die richtigen Seiten einer Nachricht an, erkennen wir welche Botschaften in der ursprünglichen Wortbedeutung mitschwingen und können wir emotionale Empfindungen psychisch adäquat ausdrücken.

"Führen durch das Wort" forderte einmal "wortgewaltig" ein Buchtitel von Rupert Lay.

Vielleicht müssen wir uns wieder daran erinnern, dass es in Führung darum geht, Menschen erfolgreich zu machen.

Helfen tut dabei eine der Wortbedeutung entsprechende Persönlichkeitsentwicklung, die auf Basis emotionaler Intelligenz mit Empathie und Selbstreflexion, Wahrnehmungs- und Ausdrucksfähigkeit in Verbindung von Kenntnis und Beherrschung des Wortbewusstseins für eine soziale Kommunikation nachhaltig in den Mittelpunkt aller Schulungsmaßnahmen gestellt wird.

Wo aber werden junge Menschen systematisch und kontinuierlich auf Kommunikation und damit auf ihre zukünftigen Führungs- und Managementaufgaben vorbereitet?

Ihr

Hans-Peter H. Baer

Nauheim, den 11. September 2013

Thematische Flyer:



„Curriculum Feedback“



„Der Kommunikations-Baukasten für FK“



„Basis-Training Kommunikation für Führungskräfte“

Gerne übersenden wir Ihnen unsere Info-Flyer.

Wir freuen uns auf Ihren Anruf oder Ihre Mail.

BUP Beratungs GmbH

Robert-Bosch-Str. 4
64569 Nauheim
Tel.: 0 (49) 6152 - 9879014
www.bup-beratungs-gmbh.de
info@bup-beratungs-gmbh.de

