



Stolpersteine in der Kommunikation - nicht liegenlassen sondern wegfegen!

Da war es wieder, dieses kleine Stechen: eine Äußerung, eine Formulierung des Kollegen im Teammeeting, die ein ungutes Gefühl hinterlassen oder einen kleinen Schmerz verursacht hat.

Zum Beispiel in einem Meeting, bei der gemeinsamen Wochenplanung: Die gleichberechtigten KollegInnen planen die kommende Woche. Ein wichtiges Projekt soll bis Freitag abgeschlossen werden. Ein Blick auf den Dienstplan verrät: Kollege D. Ist ab Donnerstag im Urlaub, was Kollegin M. kommentiert mit: „Ab Donnerstag bist du also im Urlaub.“. Nach der Besprechung verlässt Kollege D. missmutig den Konferenzraum. Auch beim Treffen in der Teeküche verhält er sich wortkarg. Am Nachmittag besprechen Herr D. und Frau M. die letzten Feinheiten für den Projektabschluss. Auch hier ist es zäh und selbst Kleinigkeiten werden lange ausdiskutiert. Mitten in der Diskussion fragt Frau M., ob sie denn nicht endlich mal zu den wichtigeren Dingen kommen können, schließlich sei nicht mehr viel Zeit. Daraufhin entgegnet D. entrüstet „Du gönnst mir meinen Urlaub nicht!“

Was ist hier passiert? Paul Watzlawik hat einmal gesagt: „Ich weiß nicht, was ich gesagt habe, bevor ich die Antwort meines Gegenübers gehört habe.“

Eine Anspielung auf die Diskrepanz zwischen Sender und Empfänger: Ich sende eine Botschaft aus, ob diese aber auch beim Empfänger in der intendierten Art und Weise ankommt, kann ich nicht wissen. Der Empfänger „strickt“ sich sozusagen seine eigene Interpretation der Botschaft und antwortet darauf.

So war es bei Herrn D. und Frau M.: ihre Aussage hat er interpretiert als „sie gönnt mir meinen Urlaub nicht“ und darauf reagiert er sauer, denn schließlich hat er sich seinen Urlaub nach den anstrengenden letzten Wochen sehr wohl verdient! Aber war das die dahinterliegende Botschaft, die sie mit dem Satz „Ab Donnerstag bist du also im Urlaub“ ausdrücken wollte? Steckte dahinter eine Kritik an seiner Arbeitsweise („Du bist schon wieder um Urlaub, obwohl du nicht genug geleistet hast“)? Oder die Feststellung, dass nur noch wenig Zeit bleibt, um das Projekt gut zu Ende führen zu können und sie sich mit dem Abschluss ranhalten müssen?

Wir wissen es nicht, denn wir können nicht in Frau M. hineinschauen - das können wir bei niemandem. Aber wir können nachfragen: Was hast du damit gemeint? Was wolltest du mir damit sagen? Oder auch unsere eigene Interpretation mitteilen („Ich verstehe das so ...“) und nachfragen, ob diese Interpretation stimmt.

Oft ist es leichter gesagt als getan und es bleibt im Alltag zu wenig Zeit, um diese Spannungen direkt also solche wahrzunehmen und anzusprechen. Für den Einstieg lohnt es sich, diese zu sammeln und in einer wöchentlichen Besprechung zu Beginn anzusprechen. So kann verhindert werden, dass aus diesen kleinen Stolpersteinen große Brocken werden, die später mühselig bearbeitet werden müssen. Außerdem hilft es sich selbst in seiner eigenen Kommunikationsfähigkeit zu schulen und künftig einen konstruktiveren Umgang mit diesen Stolpersteinen zu finden. Die Steine wegfegen, bevor sich zuviel Unrat ansammelt.