

Kommunikation – ein Schlüssel für erfolgreiche Ausbildung

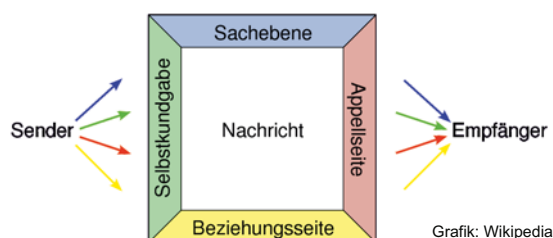
Ihr Ausbildungsalltag ist durch unterschiedlichste Kommunikationssituationen geprägt: „small-talk“, Anleitungen, Konfliktgespräche, Beurteilungsgespräche... Alle Gesprächssituationen haben Gemeinsamkeiten, die über Erfolg oder Misserfolg eines Gesprächs entscheiden. Nachfolgend werden Ihnen kommunikationspsychologische Grundlagen präsentiert, die die Basis für erfolgreiche Kommunikation sind. Denn intensive Kommunikation zwischen Ausbilder und Auszubildenden vermeidet Missverständnisse.

Grundlagen der Kommunikation

Jedes Verhalten eines Menschen gegenüber einem Mitmenschen ist Kommunikation, d.h. eine Nachricht/Information wird von einem Sender zu einem Empfänger gesendet. Auch wenn ein Gesprächspartner nur zuhört und schweigt, ist er an der Kommunikation beteiligt. Diese kann verbal oder nonverbal (z.B. über eine bestimmte Körperhaltung oder einen bestimmten Gesichtsausdruck) stattfinden.

Nach Schulz von Thun hat jede Nachricht in der Regel vier bedeutsame Aspekte oder Botschaften, welche die Kommunikation zwischen Menschen beeinflussen und sich nachhaltig auswirken können.

Vier Seiten einer Nachricht:



Beispiel:

Ausbilder: „Das hätten Sie aber mit etwas Mühe in zwei Stunden schaffen müssen!“

Sachseite (darum geht's!)	„die Arbeit hat zu lange gedauert“
Selbstoffenbarung (so denke ich darüber!)	„Ich bin mit dem Ergebnis unzufrieden“
Beziehungsseite (das halte ich von dir!)	„Sie sind schon wieder mal zu langsam“
Appell (das will ich von dir!)	„das nächste Mal müssen Sie schneller arbeiten“

Das Vier-Ohren-Modell

Berücksichtigen wir nun, dass der Empfänger einer Nachricht ebenfalls vier Möglichkeiten hat, diese Nachricht zu verstehen bzw. für sich zu filtern (Was sagt er zu mir? - Wozu will er mich bringen? - Wie steht er zu mir? - Was gibt er von sich preis?) wird deutlich, wie komplex und störanfällig die Verständigung zwischen Menschen sein kann.

Manche Nachrichteninhalte werden gar nicht aufgenommen, in andere wird mehr hineininterpretiert, als von der Senderseite beabsichtigt. In jedem Fall hört der Empfänger das Gesprochene so, wie es in sein Gedankenbild und seinen Erwartungshorizont passt, und die gemeinsame Schnittmenge zwischen beidem, Gemeintem und Verstandenem, ist unterschiedlich groß. Je stärker es den Gesprächspartnern gelingt, einander zuzuhören, umso größer wird die Schnittmenge.



Foto: Susanne Lorenz - wirksam kommunizieren

Herausgeber:

Landwirtschaftskammer Nordrhein-Westfalen
Nevinghoff 40, 48147 Münster
www.landwirtschaftskammer.de

Redaktion:

Christa Stötzel, Ausbildungsberatung Hauswirtschaft

Empfangsvorgänge (Wahrnehmungsprozesse)

Gespräche verlaufen nach einem „klassischen“ Dreierschritt.

1. wir nehmen etwas wahr. 2. wir interpretieren unsere Wahrnehmung 3. wir reagieren mit einem Gefühl. Oftmals verschmelzen aber gerade diese drei Punkte zu einem Produkt zu einem Reiz-Reaktionsschema:

Damit ein Gespräch erfolgreich verlaufen kann, ist es von grundlegender Bedeutung, die 3 oben beschriebenen Schritte nicht zu einem Reiz-Reaktionsschema verschmelzen zu lassen, sondern sie zu sortieren. Zwischen Reiz und Reaktion ist ein kleiner, kaum wahrnehmbarer Raum. Und dieser Raum – vorausgesetzt er ist bewusst – gibt uns die Möglichkeit und Macht, uns für eine Reaktion zu entscheiden! Probieren Sie es aus, diesen „Dreierschritt“ zur inneren Klärung bewusst mit Ihren Auszubildenden durchzuspielen. Eine beidseitige Sensibilisierung in diesem Punkt kann die Basis für einen offeneren und zufriedenstellenderen Gesprächsverlauf zwischen Ihnen und Ihrem Auszubildenden bilden.

gemeint ist

verstanden wird

Ich-Botschaften statt DU-Botschaften

In Konfliktsituationen, emotional aufgeladenen Gesprächen oder in Kritikgesprächen benutzen wir häufig Äußerungen wie diese:

- „Lass das sein..“	BEFEHLEN
- „Wenn du so weiter machst, dann...“	DROHEN
- „So kann man das nicht machen...“	BELEHREN
- „Sie sind immer so aggressiv...“	URTEILEN
- „Warum muss du immer wieder...?“	VERHÖREN
- „Ich rate dir...“	RATSCHLAGEN

Sätze mit solchen Aussagen nennt man DU-Botschaften, denn sie enthalten eine ausgeprägte „DU“ (oder „Sie“)-Komponente. Häufig werden sie von anderen als Herabsetzung, als Ablehnung empfunden und provozieren Widerspruch.

Das Gegenteil von Du-Botschaften sind **ICH-Botschaften**. ICH-Botschaften senden heißt, mit den Menschen, denen man begegnet, offen, ehrlich und direkt umzugehen ohne sie zu verletzen oder anzugreifen. Dabei sind es 3 Bestandteile, die eine ICH-Botschaft ausmachen:

1. eine exakte **VERHALTENS- oder SITUATIONSBESCHREIBUNG**:
„Sie sind diese Woche bereits zweimal zu spät gekommen“.
2. eigene **GEFÜHLE** benennen, die dadurch bei mir ausgelöst werden
„Ich ärgere mich darüber,...“
3. **AUSWIRKUNGEN** bei mir, bei anderen, für den Betrieb...
„weil wir dann ihre Arbeit mitmachen müssen!“

Eine gute Ich-Botschaft ist wie ein Tatsachenbericht. Sie beschreibt das Verhalten des Anderen, oder die Umstände, die ein Problem verursachen, ohne jegliche Wertung!

Fazit:

Die meisten Konflikte in der Ausbildung lassen sich vermeiden, wenn die Beteiligten wissen, wie und wann sie miteinander hätten sprechen sollen. Dazu brauchen Betriebe und Azubis Sicherheit darüber, was von ihnen erwartet wird und was geleistet werden muss. Das funktioniert am besten durch verlässliche Kommunikationsstrukturen wie klare Absprachen und feste Ansprechpartner.

Quellen:
Ralf Hoffmann „Kommunikation in der Ausbildung unterstützen“ foraus.de; Werner Selbeck: „Verstehen und verstanden werden“, Seminare & Training; Fein, Pini-Karadjuleski . „Betriebliche Kommunikation, Fachschulen und Berufskollegs“, Bildungsverlag EINS