



BM-Foto: Regina Adamczak

*Die Giraffe vermutet eine gute Absicht und gibt dem vergrätzten Mitarbeiter das Gefühl, gesehen und gehört zu werden. Sein Bedürfnis – und das kann zunächst eine Vermutung sein – ist Sicherheit.*

BM-Serie „Kompetent kommunizieren, Beziehungen gestalten“, Teil 3

## Die gute Absicht vermuten



*Beim Zuhören gibt es ein paar hilfreiche Faktoren: Einer ist das Wohlwollen dem anderen gegenüber. Wenn ich mit dem Gedanken „Was will der denn schon wieder von mir?“ ins Gespräch gehe, ist das weniger hilfreich. Wer wirklich zuhört, ist bereit, in den Handlungen und Äußerungen anderer Menschen eine gute Absicht zu vermuten. EDITH SAUERBIER*

■ Was ich denke, transportiere ich unausgesprochen durch Körperhaltung, Mimik und Gestik. Eine hochgezogene Augenbraue kann das Gespräch beenden, bevor es angefangen

hat. Wir alle wissen um die Macht der Körpersignale, vieles davon geschieht unbewusst und auch im wahrsten Sinne des Wortes „unbedacht“.

Wohlwollen ist wichtige Voraussetzung für das Gelingen von Kommunikation. Das, was der andere mir zu sagen hat, ist aus seiner Sicht wichtig und er sagt damit etwas über sich.



### Gesehen und gehört werden

Nehmen wir beispielsweise ein gelungenes Gespräch zwischen Mitarbeiter und Chef:

Mitarbeiter: „Ich komme mit den Vorgaben nicht zurecht. Es fehlen einige wesentliche Angaben, sodass ich noch keinen Zuschnitt machen kann. Ich müsste entweder selbst noch einmal nachmessen oder den Kunden bitten, mir bestimmte Maße per Telefon durchzugeben.“

Chef: „Ich höre, Sie sind mit den Maßen, die Ihnen vorliegen, noch nicht so sicher, dass Sie mit dem Zuschnitt beginnen können. Und um sicherzugehen, würden Sie das gerne überprüfen. Stimmt das?“

Eine solche Reaktion, die die gute Absicht vermutet, gibt dem Mitarbeiter das Gefühl, gesehen und gehört zu werden. Sein Bedürfnis ist – und das kann zunächst nur eine Vermutung sein – Sicherheit, bevor er den nächsten Schritt umsetzt. Darin drückt sich auch Sorgfalt, Wertschätzung der Ressourcen, Umsicht und Aufmerksamkeit aus. Es könnte auch darum gehen, gute Arbeit machen zu wollen, also zufrieden zu sein, mit dem, was er schafft. Mit dieser Reaktion des Chefs wird der Mitarbeiter ermutigt, weiter so zu handeln und sich auch zu trauen, wenn er mit etwas unsicher ist, dies zu äußern.

### Unmut äußern hilft nicht weiter

Es gibt viele Reaktionen, die genau das verhindern würden, wie z. B. jede Form von Unmutsäußerung „Muss das denn sein? Immer diese Schusseligkeiten! Wer hat denn das Aufmaß gemacht? Arbeitet denn hier niemand ordentlich? Muss ich mich denn immer um alles selbst kümmern?! ...“

### Übersetzen ist angesagt

Es gilt natürlich zu beachten, dass nicht jeder Mitarbeiter sich so ausdrückt wie oben in dem Beispiel. Es könnte auch sein, dass er sich so äußert: „Ach, was ein Scheiß! Ich soll doch heute mit dem Zuschnitt fertig werden ... und jetzt fehlen mir Angaben! So ein Mist! Jetzt muss ich entweder noch mal rausfahren oder mit dem Kunden telefonieren ... na, auf jeden Fall komme ich jetzt erst mal nicht weiter, wenn ich nicht das Risiko eingehen will, es noch mal machen zu müssen und Material zu versauen.“

Dann ist der Kollege oder auch der Chef gefragt, sich die Äußerung zu übersetzen und hinter all dem Ärger und dem Frust das zu hören, worum es eigentlich geht. Nicht immer gelingt das im Alltag, es ist es aber wert, offen für diese Übersetzungsarbeit zu sein und dafür innezuhalten. Das wäre ein weiterer Faktor beim Zuhören: bereit sein, die Botschaft

hinter den Worten zu hören, diese dann dem anderen gegenüber laut zu vermuten und über diese Frage abzusichern. Und die Reaktion könnte genau die gleiche sein wie oben geschildert:

Chef: „Ich höre, Sie sind mit den Maßen, die Ihnen vorliegen, noch nicht so sicher, dass Sie mit dem Zuschnitt beginnen können. Und um sicherzugehen, würden Sie das gerne überprüfen. Stimmt das?“

### Neue Strategien finden

Wenn beide dann wissen, worum es geht, kann zusammen überlegt werden, was jetzt getan werden kann. Und es können sich mehr Lösungen zeigen als gedacht:

- Ich fahre noch einmal hinaus und messe nach.
- Ich rufe den Kunden an und lasse ihn nachmessen.
- Ein Kollege fährt sowieso auf die Baustelle und kann nachmessen.
- Es gibt weitere Aufzeichnungen, die hinzugezogen werden können.
- Das fehlende Maß lässt sich errechnen.
- usw.

Zuhören ermöglicht effektives Arbeiten, schont Ressourcen und sorgt für Zufriedenheit bei allen Beteiligten. ■

BM-Praxistipp 

### Übersetzen üben

Erinnern Sie sich an Äußerungen von Kollegen oder Kolleginnen, die Sie in den letzten Tagen gehört haben und vermuten Sie die Botschaft, die hinter den Worten lag. Üben Sie sich im Übersetzen und finden Sie die Bedürfnisse, die sich darin zeigten.

### Die Autorin

Edith Sauerbier ist Trainerin und Ausbilderin für Gewaltfreie Kommunikation nach Marshall Rosenberg, Mediatorin, Dipl. Theologin und Trauerrednerin.  
[www.mediation-und-kommunikation.de](http://www.mediation-und-kommunikation.de)



## GEMEINSAM ZUM ERFOLG

– Der Verbund für Partner aus dem Fenster-, Laden-, Messe- und Innenausbau

- ✓ Zentraler Einkauf zu besten Konditionen mit attraktivem Bonus-System
- ✓ Regelmäßiger Erfahrungsaustausch in ERFA-Gruppen
- ✓ Professionelle Unterstützung bei der strategischen und operativen Unternehmensentwicklung

*Wirtschaftlich und handwerklich erfolgreiche Betriebe sind bei CREATIVE PARTNER!*

**SPRECHEN SIE UNS AN:**

**CREATIVE PARTNER**

Frau Sonja Grieger

T 07152 / 6097-01

M [info@creative-partner.de](mailto:info@creative-partner.de)

[www.creative-partner.de](http://www.creative-partner.de)