

Kommunikation will gelernt sein

Von Jelena-Katherina Sander

Osterholz-Scharmbeck. Kommunikationsprozesse sind störanfällig: "Es gibt vier mal vier Möglichkeiten für Missverständnisse." Tanja Schroeter und Anika Ruß, Inhaberinnen der "Agentur für innere Angelegenheiten Gecko" aus Bremen, boten am Donnerstagabend den Unternehmerfrauen im Handwerk Osterholz einen Einblick in die Fallstricke der innerbetrieblichen Kommunikation. Bei ihrem Vortrag zeigten Tanja Schroeter und Anika Ruß mit improvisierten Dialogen und kleinen Übungen für die Teilnehmerinnen sowohl Konfliktpotenziale als auch Lösungsansätze für den beruflichen Alltag auf.

16 Möglichkeiten, in Beruf, Familie oder Beziehung gründlich aneinander vorbeizureden: Damit bezogen sich die Expertinnen für "Change-Management" (Wechsel-Management) auf das "Vier-Schnäbel-Vier-Ohren"-Modell des Hamburger Kommunikationspsychologen Friedemann Schulz von Thun. "Es reicht aber nicht, solche Klassiker zu kennen. Man muss sie auch im Alltag anwenden", betonte Tanja Schroeter.

Wie wichtig Mimik, Gestik und Tonfall sind und welchen (geringen) Stellenwert der eigentliche Sachinhalt einer Äußerung hat, verdeutlichten Anika Ruß und Tanja Schroeter mit einem fiktiven Kritikgespräch zwischen einer Führungskraft und einer Angestellten. Unausgesprochene Vorwürfe, unbewusste Ängste: All das fließe in ein solches Gespräch als Subtext mit hinein. Werde eine Äußerung als Selbstoffenbarung gemeint, aber als Appell aufgefasst, seien Konflikte vorprogrammiert. "Es ist genau so. Das ist unser Alltag", kommentierte eine Zuhörerinnen den Dialog.

Wie wirken Körperhaltung und Tonfall auf mein Gegenüber? Warum nimmt mein Gesprächspartner eine Abwehrhaltung ein? Wie kann ich unangenehme Gesprächssituationen entspannen? Mit kleinen Übungen erfuhren die Teilnehmerinnen, was sich positiv auf die Gesprächsbereitschaft auswirken kann.

Offener Dialog Ja - zu viel Transparenz Nein: "Eine Führungskraft muss sich seiner Mitarbeiterin nicht erklären", betonte Anika Ruß. "Es gibt Mitarbeiter, die sind mit zu viel Information überfordert. Es gibt aber auch Mitarbeiter, die wünschen sich mehr Transparenz", berichtete Tanja Schroeter aus ihrem Alltag, den die Agenturhhaberinnen als Coaches in mittelständischen Unternehmen kennen.

Dort nehmen sie auch an Teamsitzungen teil und moderieren diese. "Wir werden viel in Konflikte gerufen, wenn fast nichts mehr geht", erzählte Anika Ruß. "Der Leidensdruck muss schon groß sein." "Wir würden uns freuen, wenn wir schon gerufen werden, wenn Sand im Getriebe ist. Nicht erst, wenn sich alles aufgestaut hat", setzte Tanja Schroeter nach und verwies auf Fördergelder, die ein Unternehmen für ihre Honorare beantragen könne.

Zum Abschluss wandten die Unternehmerinnen im Handwerk das soeben Gehörte an und gaben Regieanweisungen für ein optimiertes Konfliktgespräch, das die Referentinnen improvisierten.

"Der Unterschied ist klar geworden", stellte abschließend eine der Teilnehmerinnen fest. Klar war zwei anderen Unternehmerinnen aber auch: "Langatmiges Palaver ist im Betrieb nicht möglich. Da muss es kurz und knackig sein. 'Habe ich vergessen': Wenn ich als Chefin das höre, wäre ich schon sauer."

Die Unternehmerfrauen im Handwerk sind ein Zusammenschluss von Frauen, die selbständig im Handwerk arbeiten oder im handwerklichen Betrieb ihres Mannes tätig sind. Im Landkreis Osterholz gehören rund 50 Frauen dem Verein an. Erste Vorsitzende ist Simona Rolf-Pissarczyk.