



TUN!

ZTN Vertriebsmail - Ausgabe IX / Sept. 2008



ZTN Training & Consulting GmbH • Österreich - Deutschland - Schweiz • www.ztn.biz • info@ztn.biz

Kommunikation Teil 2

Das Selbstwertgefühl

Im letzten Vertriebsmail ging es um die verschiedenen Ebenen in der Kommunikation. Wir erkannten, dass die emotionale Beziehungsebene in jeder Gesprächssituation die Basis darstellt.

Eine überragend wichtige Rolle spielt in diesem Zusammenhang **das Selbstwertgefühl (SWG)** beider Gesprächspartner. D.h.: In der Kommunikation und überhaupt in Beziehungen ist es wichtig, dass sich beide Partner in ihrer Rolle wohl fühlen, sich nicht angegriffen, herabgesetzt oder in ihrer Person angegriffen sehen.

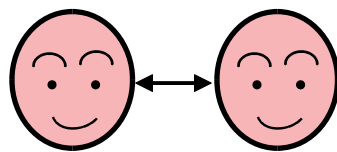
Das SWG ist eines der höchsten Güter eines Menschen. Jeder trachtet danach, dass dieses positiv ist. (Negatives SWG kann man auch als Minderwertigkeitsgefühl betrachten).

Genauso wenig kann Kommunikation funktionieren, wenn ein Gesprächspartner sich überlegen fühlt, also überheblich ist.

In der Wissenschaft stellt dies die sog. **Transaktionsanalyse (TA)** sehr anschaulich dar:

„Kommunikation kann nur funktionieren, wenn das SWG beider Gesprächspartner positiv ist.“

TA bezeichnet diesen Zustand als: „*Ich bin ok – du bist ok!*“



In diesem Zustand können sich beide Gesprächspartner auf den Inhalt, den sachlichen Teil eines Gespräches konzentrieren, Lösungen erarbeiten oder Konflikte beilegen.

Ist ein Gesprächspartner in seinem SWG angegriffen, also im Zustand des „*nicht ok*“, hat er zwei Möglichkeiten:

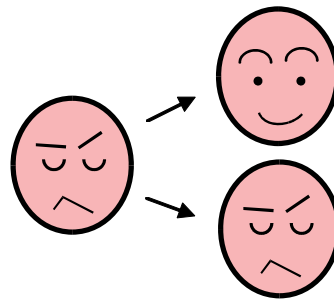
1. Er versucht alles, um sein SWG wieder in's „*ok*“ zu bringen.

Dies geschieht häufig durch Rechtfertigungen, Schuldzuweisungen, Ausreden, Erklärungen. Dann konzentriert sich dieser Gesprächspartner nicht auf den sachlichen Lösungsteil sondern auf die Wiederherstellung seines SWG (Beziehungsteil). Und schon geht die Kommunikation aneinander vorbei. Der eine redet über Lösungen (sachlich), der andere über sein SWG (Beziehung).

2. Eine weitere Möglichkeit, ein Gleichgewicht zwischen den Gesprächspartnern herzustellen ist natürlich, das SWG des

Anderen anzugreifen:

„Du bist ja genauso schlecht, unfähig, du bist schuld!“ Beide Gesprächspartner befinden sich dann zwar auf einer Ebene, dem „*nicht – ok*“, aber hier sind keinesfalls sachliche Lösungen möglich, sondern nur noch gegenseitige Angriffe.



Wichtig für unsere Kommunikation ist daher, **dass sachliche, lösungsorientierte Kommunikation immer nur dann möglich ist, wenn beide Gesprächspartner im „ok“ sind**, also die Beziehungsebene stimmt!

Was gefährdet nun das SWG?

Angst, persönliche Angriffe, Beleidigungen, Behandeln „von oben herab“, Misserfolg, soziale Stellung, unangenehme Gesprächssituationen (z.B. Büro des Chefs, Kritik vor Zuhörern), Abhängigkeitsverhältnisse usw.

Andererseits aber auch Minderwertigkeitsgefühle, eigene Unsicherheit, Unerfahrenheit.

Was ist also zu beachten?

1. Kümmern Sie sich vor einem wichtigen Gespräch um Ihr SWG. Ist es ok? (also weder Minderwertigkeitsgefühle noch Überheblichkeit).

2. Wie ist es um das SWG Ihres Gesprächspartners bestellt? Ist es „*nicht ok*“, ist zuerst mal „*Arbeit*“ auf der Beziehungsebene angesagt, bevor es an das Sachliche geht.

3. Nutzen Sie keinesfalls eine eigene Überlegenheit (z.B. kraft sozialer Stellung oder mehr Wissen) so aus, dass sich der andere herabgesetzt fühlt.

Klingt schwierig, aber beobachten Sie Ihren Gesprächspartner in Konfliktgesprächen: Geht es um die Sache oder das SWG?



Kai Heß
Geschäftsführer
ZTN Training & Consulting

ZTN

Training & Consulting
GmbH

Österreich
Bundesstrasse 36
6923 Lauterach
Tel: +43 5574 78021-0
Fax: +43 5574 78021-7

Deutschland
Frankenwaldstrasse 1
95119 Naila
Tel: +49 9282 97840-8
Fax: +49 9282 97840-7

Schweiz
Alte Landstrasse 106
9445 Rebstein
Tel: +41 71 7700867
mobil: +43 664 8536182