

Stressfrei kommunizieren

Teil 1: Wahrnehmungsfilter erkennen

Viele Missverständnisse, Blockaden oder Motivationshemmnisse entstehen durch Fehler in der Kommunikation. Das liegt daran, dass es verschiedene Persönlichkeitstypen gibt, die sich in ihrer Wahrnehmung und Interpretation der Dinge unterscheiden. Das Erkennen dieser Muster und Wahrnehmungsfilter ermöglicht eine stressfreie und wirkungsvolle Kommunikation. In dieser Serie stellen wir Ihnen sechs "Wahrnehmungstypen" vor und zeigen auf, wie Sie unterschiedliche Menschen durch typgerechte Kommunikation erreichen.

Stellen Sie sich vor, dass Sie nach Italien umsiedeln müssen. Sicher wäre es hilfreich, dann die Sprache italienisch zu beherrschen oder zumindest soviel der Sprache zu sprechen, dass Sie sich zusätzlich mit "Händen und Füßen" verständigen können.

Wenn Sie möchten, dass andere Sie verstehen, müssen Sie deren Sprache sprechen! Das Process Communication

Model® hilft uns, eine typengerechte Sprache zu sprechen und zu verstehen, was andere "meinen" wenn sie mit uns sprechen und warum wir andere häufig nicht "erreichen".

Jeder hat seine Wahrnehmungsfilter

Sicher kennen Sie das: Wenn Sie sich mit Kollegen, Freunden und Bekannten unterhalten passiert es manchmal, dass die gesagten oder geschriebenen Worte

unterschiedlich "interpretiert" wurden. Am Ende kommt häufig: „Ach, so hast Du das gemeint!“. Das liegt daran, dass jeder von uns seinen eigenen Wahrnehmungsfilter hat. Doch was macht unseren Wahrnehmungsfilter aus?

Betrachten Sie einmal die Abbildung auf Seite 22 mit dem Gebäude-Modell, das verschiedene Typen in den Etagen beinhaltet. Das Haus ist von unten nach oben



Foto: © pathdoc - stock.adobe.com

von Alexandra Schwänzl

aufgebaut, das heißt, ganz unten ist unsere Basis. Wenn wir den Mund aufmachen, sprechen wir zunächst in der Wahrnehmung unserer Basis. In diesem Beispiel handelt es sich um einen "Beharrer", der eigene psychische Bedürfnisse hat und seine eigene Sprache spricht. Das gesamte Haus hat aber sechs Etagen, die hier sinnbildlich für sechs verschiedene Persönlichkeitstypen stehen. Wir haben alle diese sechs Typen in uns, jedoch hat jeder seine eigene Persönlichkeitsarchitektur, also "sein eigenes Haus".

Wir unterscheiden uns von anderen darin, welche Basis wir haben, was direkt darüber ist, wie die anderen Typen nach oben hin angeordnet sind und wie stark die jeweiligen Typen ausgeprägt sind. Die Ausprägung zeigt, wie stark der jeweilige Anteil

der unterschiedlichen Typen ausgebildet ist (im Beispiel ist der Logiker direkt darüber und hier ist er sehr stark ausgebildet). Die Anordnung bestimmt nun unseren WahrnehmungsfILTER und dieser wird bei jedem Menschen anders aussehen. Das ist der Grund dafür, warum wir uns manchmal nicht verstehen können, obwohl wir oft von demselben sprechen.

Persönlichkeitstyp Beharrer

Als erstes Beispiel stellen wir Ihnen den Persönlichkeitstypen "Beharrer" vor. Der Beharrer ist der Persönlichkeitstyp in uns, der sehr viel von Werten spricht und sich für Werte, Standards und die Einhaltung von Regeln einsetzt. In der Gesellschaft, im beruflichen Leben und in seiner Familie wird er also darauf achten, dass sich

jeder an die vereinbarten Regeln hält. Er hat das Bedürfnis, dass er für sein Engagement gelobt wird, dass sein Einsatz zur Kenntnis genommen wird und er nach seiner Meinung gefragt wird. In der Sprache verwendet er dabei beispielsweise Sätze oder Wörter wie „...ich bin fest davon überzeugt, dass...“, „Meiner Meinung nach...“, „Ich bin der Ansicht,...“, „Ich meine...“.

Beharrer sind sehr engagierte Menschen und gute Beobachter. Sie filtern Ihre Umwelt über die "Meinungsbrille". Ein Beharrer benötigt und gibt sehr viele Informationen und stellt viele Fragen, denn er braucht Informationen, um sich eine Meinung und/oder ein Urteil zu bilden. Das möchte er mit Argumenten "untermauern". Beharrer haben es gerne, wenn man sie nach ihrer Meinung

fragt und wenn sie im Berufsleben demokratisch geführt werden.

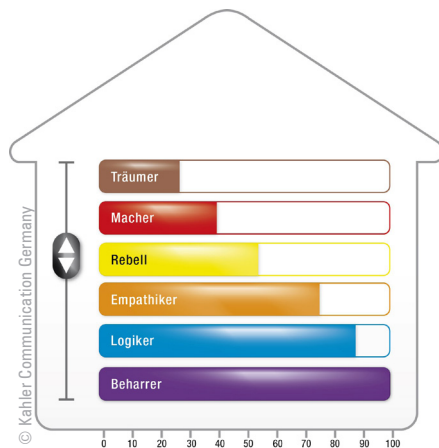
Beharrer richtig ansprechen

Hier ein kleines Beispiel, wie Sie Beharrer ansprechen können: „Unser Kunde XY hat uns eine spezielle Angebotsanfrage gesendet, die sich schwierig gestaltet. Sie haben den Kunden beim letzten Auftrag von der Qualität unserer Produkte überzeugen können. Deshalb möchte ich gerne Ihre Meinung hören. Meinen Sie, dass Sie ein entsprechendes Angebot erstellen können? Wie schätzen Sie die Möglichkeit ein, dass unser Unternehmen diese spezielle Anfrage bedienen kann?“ In diesem Fall hat der Beharrer Anerkennung für seine Leistung bekommen, er wurde nach seiner Meinung gefragt und wir haben ihn im informativen Kanal angesprochen.

Wie funktioniert typengerechte Kommunikation?

Der richtige Kanal bestimmt, ob wir den Beharrer erreichen können. Stellen Sie sich ein Walkie-Talkie vor. Wie funktioniert so ein Gerät? Damit sich zwei, die damit kommunizieren, auch "erreichen", benötigen Sie was? Richtig! Zuerst den richtigen Kanal! Dieser Kanal bestimmt, ob wir den anderen erreichen und er versteht, wovon wir sprechen. Beim Beharrer müssen wir ein Gesprächs-Angebot im informativen Kanal geben, damit er das annehmen kann.

Angebot und Annahme des Kanals bestimmen, ob Kommunikation funktioniert. Das ist Ihnen zu kompliziert? Keine Angst, vieles machen Sie sicher naturgemäß schon richtig, denn Sie haben ja alle sechs Persönlichkeitstypen in sich! Dabei denken Sie vorher nicht groß nach, wenn Sie kommunizieren. Das ist in der Regel auch kein Problem, solange wir alle stressfrei sind. Wir haben dann eine "OK-Haltung". Unseren Gesprächspartner nehmen wir also als "OK" an, ohne dass wir eine bestimmte Erwartungshaltung an ihn haben.



Beispiel einer Persönlichkeitsarchitektur: Jeder Mensch hat Anteile der unterschiedlichen Typen in sich – in unterschiedlicher Ausprägung.

Was passiert im Stress?

Problematisch wird es allerdings, wenn der jeweils vorherrschende Persönlichkeitstyp im Stress reagiert. Sobald wir Stress haben, sind wir nicht mehr in unserem klaren Denken. Gute Kommunikation ist dann nicht mehr möglich und wir verlieren Energie. Mehrmals am Tag zeigen wir daher unbewusst sogenannte "Warnsignale", wenn wir Stress haben. Mit einem entsprechenden Gesprächsangebot in der richtigen Sprache kann die Möglichkeit geschaffen werden, wieder aus dem Stressmuster auszuweichen. Die richtige Ansprache, verbunden mit der typenbezogenen Bedürfnisbefriedigung, gibt uns wieder Energie und ermöglicht wieder eine gute Kommunikation.

Jeder Persönlichkeitstyp hat drei Grade von Stress

Beim Beharrer äußert sich der erste Grad Stress, indem er eine schwierige Sprache verwendet, komplizierte Fragen stellt und von anderen erwartet, dass sie perfekt sind – also keine Fehler machen. Im Stress konzentriert er sich auf das, was andere falsch machen und nicht mehr darauf, was gut gelaufen ist. Fehler spricht er kritisch an. Hier ein Beispiel: Statt das Kind zu loben, weil es lange gelernt hat und eine "gute Drei" als Schulnote erhalten hat, kritisiert der Beharrer die Fehler, die es gemacht hat und

zählt vortragsartig in einer Dauerschleife alles auf, was vermeintlich ständig falsch läuft. Gute Noten werden nicht gelobt, denn der Beharrer erwartet ja selbstverständlich, dass sich sein Kind entsprechend engagiert, damit es gute Noten erhält.

Hier ist die OK-Haltung nicht mehr gegeben. Im Stress stellen wir Bedingungen, damit der andere für uns OK ist. Im zweiten Grad predigt der Beharrer seine Überzeugungen und greift andere, die nicht seine Überzeugungen teilen, mit Worten an. Er trägt dann sozusagen eine "Angreifer-Maske". Er erlebt dann: „Ich bin OK – Du bist nicht OK!“. Sobald er diese Maske abnimmt, kommt dahinter wieder der lebenswürdige Mensch zum Vorschein, der gerne einen wertvollen Beitrag leistet, indem er sich für andere einsetzt und sich für sie engagiert. Im dritten Grad Stress verlässt er andere. Bei ihm läuft dann das Programm ab: „Man kann sich nicht auf sie verlassen“.

Wie wir lernen können, andere zu verstehen

Das ist nur ein kleiner Teil dessen, was in diesem Persönlichkeitstypen steckt und eine kleine Beschreibung, um zu verstehen, wie wir "ticken". Achten Sie doch einfach einmal darauf, wie häufig Sie hören „Meiner Meinung nach“. Hören Sie hin, wenn Kollegen, Familienmitglieder, Politiker, Menschen im Radio, im Fernsehen, etc. sprechen. Sie werden sich wundern, wie häufig Sie plötzlich das Wort Meinung wahrnehmen. Möglich, dass Sie sich nach diesem Artikel sogar besonders angesprochen fühlen, weil Sie einen Teil von sich erkannt haben.

Es gibt vielerlei Hinweise, die es uns ermöglichen, die Persönlichkeit des anderen zu identifizieren und durch richtige Kommunikation dazu beizutragen, dass wir alle uns besser verstehen. Dadurch fördern wir stressfreies Verhalten, eine höhere Produktivität und ein gut funktionierendes Team.

Jeder dieser sechs Typen hat seine eigene Mimik, Gestik, Wortwahl, Tonfall und Körperhaltung, die uns einen Schlüssel dazu geben, ihn zu verstehen.

Wir haben diesen einen Persönlichkeitstypen kennengelernt und "puristisch" betrachtet. In der Realität sprechen wir aus unterschiedlichen Kanälen, abhängig von Situation und Stimmung. Wir sind also die Summe unserer Persönlichkeitsarchitektur, sowie unserer Erfahrungen und Erlebnisse. Im Stress agieren, reagieren und sprechen wir aber aus unserer bevorzugten Wahrnehmung und zeigen dann die typenbezogene negative Verhaltensweise. Das Process Communication Model® gibt uns Einblick in die "Black-Box Mensch" und hilft uns, andere und uns selber besser zu "managen", ohne Menschen dabei in eine Schublade zu stecken.

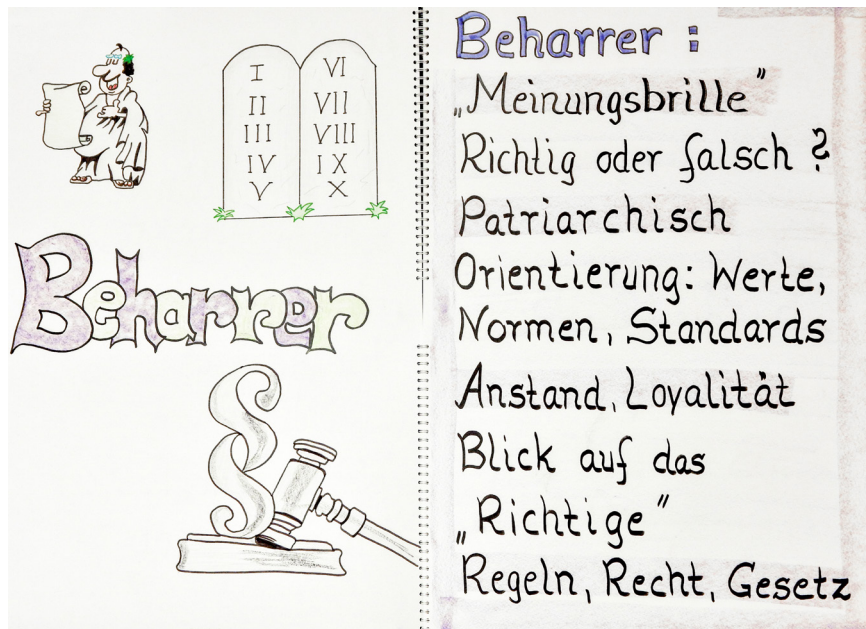
Das ist leicht erlernbar, lässt sich schnell umsetzen und bringt einen echten Mehrwert für Sie selbst und für Ihr direktes Umfeld. Durch Anwendung des Modells konnten nachweislich Krankheitsquoten, Fluktuation, Meeting-Dauer in Firmen und Durchfallquoten in Schulen gesenkt werden. Zahlreiche Beispiele zeigen sehr gute Erfolge bei Paar-Gesprächen oder Therapie.

Andere Persönlichkeitstypen haben andere Verhaltensweisen, andere Bedürfnisse und eine eigene, typenbezogene Sprache. Mit dem Process Communication Model® lernen Sie, wie Ihre eigenen Stressmuster, basierend auf Ihrem eigenen Persönlichkeitsprofil, ablaufen und was Sie von

Hintergrundinformationen

Alexandra Schwänzl ist zertifizierte Trainerin für das Process Communication Model®. Sie gibt ihr Wissen unter anderem in Seminaren an der CETPM-Akademie weiter.

Mehr Informationen zum Thema unter:
www.business-in-change.de



Der Beharrer - einer der sechs Kommunikationstypen.

anderen brauchen, damit Sie motiviert arbeiten können. Denken Sie daran, wie viel Zeit und vor allem Energie Sie in Ihrem Leben schon verschwendet haben, weil Sie durch Missverständnisse und Diskussionen gebremst wurden. Erinnern Sie sich, wie oft Sie frustriert waren, weil Sie den Eindruck hatten, dass Sie andere nicht verstehen, Sie Dinge nicht in Ruhe zu Ende bringen konnten, Ihr Zeitrahmen durcheinander gebracht wurde, Ihre Meinung nicht gehört, Ihre Gefühle verletzt wurden und Ihnen der Spaß verloren gegangen ist. Legen Sie los und gestalten Sie Ihr Leben stressfrei und zufrieden. ES IST GANZ EINFACH!

Wie entstand das System?

Dr. Taibi Kahler hat dieses System nach jahrelanger Arbeit in der klinischen Psychologie angewendet und Verhaltensweisen beobachtet. Dabei konnte er z. B. wiederholende Stressmuster, Verhaltensweisen und Charakterstärken, etc. typisieren und identifizieren. Für seine Arbeit wurde er von 20.000 Kollegen aus aller Welt mit dem Eric-Berne-Wissenschaftspreis ausgezeichnet. Das System hat dadurch große Aufmerksamkeit errungen. In den 1970er Jahren wurde er als Berater bei der Zusam-

mensetzung und Betreuung von Teams in der bemannten Raumfahrt der NASA zu Rate gezogen. Zwischenzeitlich hat er weltweit Menschen aus Politik und Wirtschaft, öffentlichen und privaten Personen geholfen, zu einem anderen Verständnis zu gelangen. Bill Clinton hat sich von Dr. Taibi Kahler bei seiner Kandidatur unterstützen lassen indem seine Reden typgerecht gestaltet und angesprochen wurden. Das System wird weltweit von zertifizierten Trainern weitergetragen. Gerade in Zeiten der zunehmenden Digitalisierung, Kommunikation in Form von E-Mail, WhatsApp, usw. bekommt Kommunikation einen immer höheren Stellenwert.

Freuen Sie sich auf den nächsten Teil dieser Serie und bleiben Sie neugierig, denn dann stellen wir Ihnen den zweiten Typen der Persönlichkeitsarchitektur vor – und das wird spannend! Anhand eines Beispiels werden Sie erkennen, wie Kommunikation zwischen diesen beiden Typen gelingen oder schief gehen kann.

Die Autorin

Alexandra Schwänzl

Kontakt: pcm@business-in-change.de