

Serie

Stressfreie Kommunikation



Stressfrei kommunizieren

Teil 2: Wie kommunizieren Logiker, Beharrer und Empathiker?



Foto: © pathdoc - stock.adobe.com

von Alexandra Schwänzl

In dieser Serie stellen wir Ihnen die verschiedenen Persönlichkeitstypen der Kommunikation vor, die sich in ihrer Wahrnehmung und Interpretation der Dinge unterscheiden. Das Eingehen auf Muster und Wahrnehmungsfilter unterschiedlicher Typen ermöglicht eine stressfreie und wirkungsvolle Kommunikation. Hier erfahren Sie wie Logiker, Beharrer und Empathiker kommunizieren.

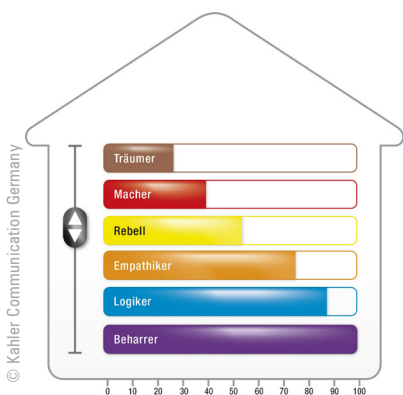
Im ersten Teil haben Sie einen kleinen Einblick bekommen, wie wichtig gute Kommunikation ist. Die Anwendung des richtigen Kommunikationskanals mit Blick auf die unterschiedlichen Persönlichkeitstypen können Sie durch Anwendung des Process Communication Model® erlernen und erleben. Sehr schnell werden dabei die Unterschiede in den verschiedenen Kommunikations-Kanälen deutlich. Eine fremde Sprache muss trainiert werden, damit sie angewendet werden kann. In der Kommunikation ist das auch so. Wenn wir den Mund aufmachen um zu sprechen, dann wenden wir den Kanal an, der für uns situationsbedingt gerade passt und der für uns einfach anzuwenden ist.

Können Sie sich vorstellen, dass bei der Interaktion zwischen verschiedenen Typen schon alleine durch die Wahl der Sprache und durch verschiedene Kommunikationskanäle Probleme entstehen können? Achten Sie einmal darauf, ob es Sie nervt, wenn Sie zu viele Fragen gestellt bekommen – oder, ob es Sie stresst, wenn Sie in diesem Artikel viele Fragen lesen. Sollte Ihnen durch den Kopf schießen: "Laaaangweilig", "uncool" oder "Häää?", dann spricht Sie ein anderer Persönlichkeitstyp mehr an. Ist Ihnen das ganze viel zu lang, viel zu viel "Blabla" oder möchten Sie das erst in Ruhe reflektieren und das System durchdenken? Dann sind der Logiker und Beharrer nicht Ihr stärkster Persönlichkeitstyp. Ihrem Persönlichkeitstypen begegnen Sie dann im dritten und letzten Teil dieser Serie. Dann wird es cool, lustig, rasant. Die ruhige Seite kommt auch. Versprochen. Sie merken schon, manches spricht Sie an, manches nicht. Deshalb gibt es Miss(t)verständnisse in der Kommunikation.

Kommunikationskanäle anwenden und verstehen

Wir sprechen nicht puristisch eine typenbezogene Sprache, sondern wir wenden an, was gerade passt. Fast wie an einem Buffet suchen wir uns aus, was uns am besten schmeckt. Die Persönlichkeitsarchitektur auf Seite 22 zeigt in den ersten drei Stufen die Typen Beharrer, Logiker und Empathiker. Eine Persönlichkeit mit dieser Architektur könnte die Sprache aller drei Typen in einer entsprechenden Situation etwa so anwenden:

„Meiner Meinung nach (Beharrer) werden wir beim Kunden erfolgreich sein, wenn wir den Vortrag strukturiert und schlüssig (Logiker) aufbauen. Ich denke (Logiker), dass wir den Kunden durch unser freundliches (Empathiker) Auftreten im Vorfeld schon beeindruckend konnten und er sich wohlgeföhlt (Empathiker) hat.“ Hier werden Sprache und Kanal aller drei Typen angewendet. Spricht der Beharrer, so verwendet er Wörter, die seine Meinung, seine Überzeugung und seine Werte ausdrücken. Der Kanal aus dem er spricht, ist der informative Kanal. Er benötigt Informationen, um sich daraus eine Meinung oder ein Urteil zu bilden. Spricht der Logiker, so geht es ihm um Struktur, Logik und das klare Denken. Er verfolgt ein Ziel oder einen Plan innerhalb eines von ihm gesetzten Zeitrahmens. Häufig verwendet er das Wort "Denken". Er benötigt den informativen Kanal um Informationen zu



Beispiel einer Persönlichkeitsarchitektur.

sammeln, damit er eine logische Struktur oder einen Plan erstellen kann. Der Empathiker verwendet Wörter wie zum Beispiel "Gefühl". Er achtet die Gefühle anderer, unterstützt und umsorgt andere gerne. Er verwendet einen fürsorglichen Kanal, ist sensibel, warmherzig und mitfühlend.

Beispiel: Logiker in Kommunikation mit Beharrer

In diesem Beitrag konzentrieren wir uns auf den Kommunikationskanal. Beharrer und Logiker benötigen Informationen und verwenden den informativen Kanal. Das heißt, beide hinterfragen Dinge. Das machen sie, um die Informationen für sich zu verwerten. Klingt einfach, oder? In diesem Fall kann ein Informationsaustausch zwischen diesen beiden Typen vermutlich gar nicht schief gehen – oder doch?

Wenn der Logiker morgens aufsteht, hat er bereits einen Plan im Kopf. Er weiß genau, wie sein Tag ablaufen soll. 6:30 Uhr frühstücken, 7 Uhr duschen und Zähne putzen, 7:30 Uhr im Auto sitzen. Der Anfahrtsweg zum Arbeitsplatz dauert 15 Minuten. 5 Minuten, bis er im Büro ist. 10 Minuten vor 8 Uhr sitzt er am Schreibtisch. Er weiß genau, dass er noch 30 Minuten Zeit hat, um sich auf das Meeting um 8:20 Uhr perfekt vorzubereiten. Liegt der Logiker im Urlaub auf der Sonnenliege, plant er bereits den nächsten Tag und weiß genau, wann er die Familie zusammentrommeln muss, damit sie punkt

10 Uhr im Auto sitzt. Die Anfahrt zum Wasserpark dauert nämlich 30 Minuten und um 10:30 Uhr ist die Familienkarte bereits um 20 % reduziert.

Merken Sie was? Es geht hier permanent um Zahlen, Daten, Fakten und den Zeitrahmen! Ich traue mich zu wetten, dass der eine oder andere Leser die Minuten nachgerechnet und geprüft hat, ob die Abfolge schlüssig und rechnerisch richtig ist! Erwischt? Dann können Sie davon ausgehen, dass dieser Persönlichkeitstyp bei Ihnen auch sehr gut ausgeprägt ist.

Stellen Sie sich vor, der Logiker unterhält sich mit dem Beharrer. Das kann so ablaufen: Logiker(L): „Ist die Präsentation schon fertig und die Analyse mit den aktuellen Kennzahlen fertiggestellt? Wir müssen zu 100 % sicherstellen, dass die Transparenz gewährleistet ist und der Kunde die Berechnung logisch nachvollziehen kann. Denkst Du, dass Du das bis zum 30.10. detailliert erstellen kannst?“

Beharrer (B): „Ich meine, dass wir das nicht zu komplex gestalten sollten. Ich bin der festen Überzeugung, dass wir mehr punkten, wenn wir den Kunden von der Qualität unserer Produkte überzeugen. Du bist doch auch der Meinung, dass es wichtig ist, ihm aufzuzeigen wie wertvoll das Produkt für ihn ist? Meinst Du nicht auch, dass wir so erfolgreicher sind? Ich glaube, dass uns diese Vorgehensweise zum Erfolg verhilft und zu viele Zahlen nur verwirren.“

L: „Glauben heißt nicht wissen! Wir brauchen eine zielführende Struktur, eine klare Strategie und konkrete Kennzahlen!“

Beide stellen Fragen, der erste Stress kündigt sich allerdings schon an. Während der Logiker seinen Plan verfolgen möchte, will der Beharrer seine Meinung durchsetzen. Einen Ausweg gibt es, wenn das richtige Gesprächsangebot gemacht wird.

Das könnte so aussehen: (B) „Ich denke, dass wir beides gut kombinieren können. Deine Struktur ist hervorragend. Denkst Du, dass wir das perfekt nutzen können, wenn wir das Beste aus beiden Alternativen vereinen?“

Der Beharrer hat jetzt bewusst die Sprache des Logikers angewendet. Er hat mit „Ich denke...“ begonnen. Danach hat er dem Logiker ein Lob für seine gute Struktur ausgesprochen. Im Folgenden hat er ihm eine Frage gestellt mit „Denkst Du...?“. Der Logiker agiert sehr lösungsorientiert, das ist seine Stärke. Die Frage danach, wie er darüber denkt, hilft ihm, klar und sachlich zu denken und in positiver Kommunikation zu bleiben. Wenn der Beharrer nicht in der Sprache des Logikers gesprochen hätte, sondern über seine Meinung, dann hätte sich die Situation verschärfen können. Das kann Stressverhalten auslösen.

Es braucht ein wenig Übung, um die richtige Sprache anzuwenden und selber positiv zu bleiben, wenn der Gesprächspartner schon gereizt wirkt. Bei den ersten Anzeichen von Stress hilft die typenbezogene Bedürfnisbefriedigung. Der Logiker braucht die Anerkennung der Leistung und seiner Zeitstruktur. In diesem Fall ist die Bedürfnisbefriedigung ein Lob für die gute Struktur.

Das zeigt, dass derselbe Kanal (informativer Kanal bei Logiker und Beharrer) alleine noch nicht die Lösung ist. Die typenspezifische Sprache gehört zur guten Kommunikation. Meinen und Denken sind eben zwei verschiedene Dinge. Der Logiker stellt an sich selbst den Anspruch, perfekt zu sein, er ist ziel- und leistungsorientiert. Er ist sehr verantwortungsvoll, logisch und gut organisiert. Er geht gerne ins Detail und möchte perfekte Arbeit leisten. Das sind alles gute Eigenschaften. Vielleicht überrascht es Sie deshalb, dass dies bei anderen Typen Stress verursachen kann. Es gibt Persönlichkeitstypen, die es nicht so gerne mögen,

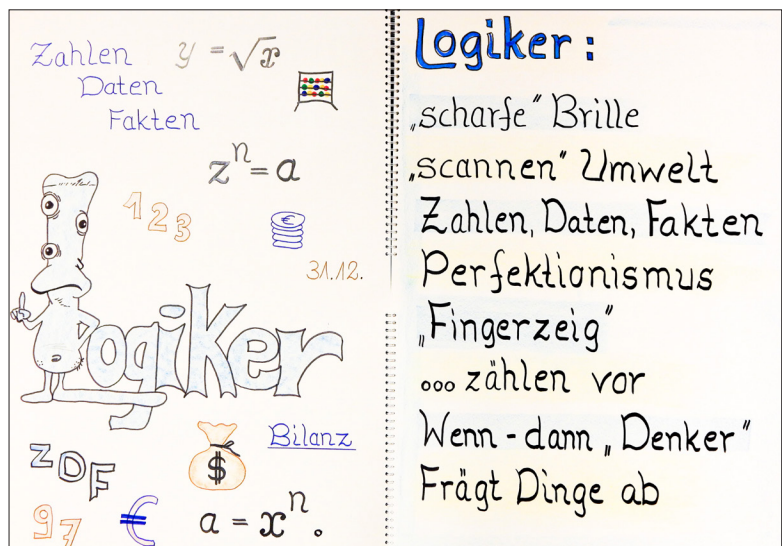
wenn Sie mit Fragen bombardiert werden. Der Empathiker meint, dass die Aussage „Mir ist kalt“ ausreichend Information ist, damit andere verstehen, dass ein Fenster geschlossen und die Heizung hochgedreht werden muss.

Der Logiker würde auf diese Aussage aber reagieren indem er fragt: „Warum hast Du Dich nicht wärmer angezogen? Warum hast Du die Heizung nicht hochgedreht?“ Möglich, dass er dann noch erklärt, dass es schließlich Winter ist mit minus fünf Grad Außentemperatur – ist ja logisch! Für den Empathiker ist das wenig hilfreich. Er fragt nicht direkt nach. Statt „Kannst Du das Fenster schließen?“ kommt „Mir ist kalt!“

Erinnern Sie sich, wir haben alle sechs Typen in uns. Wenn wir den richtigen Kanal aktivieren und die richtige Sprache sprechen, dann gelingt Kommunikation. Nicht jede Etage ist gleich gut ausgeprägt. Das bedeutet, wir brauchen mehr Energie in den Etagen, die in unserer Persönlichkeitsarchitektur weiter oben angesiedelt ist. Wir müssen daher immer wieder dafür sorgen, dass wir gut mit unserer Energie umgehen, damit wir in jeder Etage positiv kommunizieren können. Zeigen wir Stress, bieten wir unserem Gesprächspartner an, in das Stressmuster einzusteigen und ein negativer Kreislauf beginnt.

Beispiel: Logiker im Gespräch mit Empathiker

Versetzen Sie sich mal in folgende Situation: Ein Ehemann (Basis Logiker) kommt nach Hause. Seine Ehefrau (Basis Empathikerin) empfängt ihn mit kummervollem Gesicht. Er fragt: „Was ist denn los?“, sie: „Ich fühle mich nicht gut.“, er: „Was tut Dir denn weh?“, sie: „... Ich... weiß nicht, gefühlt ist es...“, er: „Du wirst doch wissen, was Dir konkret fehlt! Tut Dir etwas weh? Seit wann ist das schon so? Bist Du schon beim Arzt gewesen? Hergott, Du wirst doch wissen, was mit Dir los ist!“, sie: „ich... eigentlich...“



Der Logiker – einer der sechs Kommunikationstypen.

ich weiß auch nicht (Tränen in den Augen).“ Logiker stellen Fragen, denn sie möchten Fakten sammeln, um eine Lösung zu finden. Empathiker brauchen Anerkennung als Person. Die Situation wäre anders verlaufen, wenn der Logiker typgerecht reagiert hätte: „Komm doch mal her (umarmt die Ehefrau und streichelt sie liebevoll). Ich kann das nachempfinden, ich bin für Dich da. Jetzt kuschle Dich doch auf die Couch und erhole Dich ein bisschen. Ich koche Dir jetzt einen Tee und dann komme ich zu Dir.“ Empathiker fühlen zu erst. Wenn sie sprechen verwenden sie Wörter, die ihr Gefühl ausdrücken. „Ich fühle mich...“, „Gefühl ist das, als ob...“ „Nach meinem Gefühl...“

Treffen unterschiedliche Bedürfnisse, Sprachmuster und Kommunikationskanäle aufeinander, kann vieles schief laufen. Wenn Sie Ziele schneller erreichen möchten, hilft es ungemein, zu verstehen wie der Gesprächspartner "tickt". Überlegen Sie mal, wieviel Zeit Sie schon ver-

Logiker :

- „scharfe“ Brille
- „scannen“ Umwelt
- Zahlen, Daten, Fakten
- Perfektionismus
- „Fingerzeig“
- ooo zählen vor
- Wenn - dann „Denker“
- Frägt Dinge ab

schwendet haben, weil Sie Ihre Energie für die Aufklärung von Missverständnissen eingesetzt haben. Häufig genug führt das zu Frust auf beiden Seiten. Setzen Sie Ihre Energie richtig ein, dann vermeiden Sie Stress! Wenn Ihre eigenen Bedürfnisse befriedigt werden, sind Sie gesünder, glücklicher, motivierter und produktiver. Geben Sie anderen die Chance, ebenso zufrieden zu sein. Ihr Gewinn ist dabei ein deutlich einfacheres, stressfreieres und entspannteres Leben in einer Welt, die sich immer schneller dreht.

Im Teil 3 erfahren Sie etwas über einen spontanen, wirklich coolen Typ – den Rebellen. Und es kommt auch ein echt starker Typ vor, der nicht lange fackelt und Projekte längst umsetzt, wenn andere noch im Meeting über das "Wie" diskutieren – der Macher. Es begegnet Ihnen auch der Typ, der uns zeigt, wie wichtig es ist, manchmal einfach die Ruhe zu bewahren, phantasievoll zu sein und Dinge tiefsinnig zu durchdenken – der Träumer. Freuen Sie sich darauf und achten Sie in Ihrem Umfeld auf die Wortwahl. Sie werden staunen, wie einfach Sie Ihre Wahrnehmung schärfen!

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

Die Autorin

Alexandra Schwänzl
Kontakt: pcm@business-in-change.de