



# Stressfreie Kommunikation

## Teil 3: Richtig kommunizieren und andere verstehen

von Alexandra Schwänzl

Endspurt! Willkommen in einer Welt der unendlichen Möglichkeiten guter und konstruktiver Kommunikation! Wenn Sie die ersten beiden Artikel dieser Serie aufmerksam gelesen haben, sind Sie bestimmt neugierig wie es weitergeht. Vielleicht haben Sie die Hinweise zur Identifikation der ersten Persönlichkeitstypen durch gezielte Wortwahl schon erfolgreich in der Praxis getestet und festgestellt, wie einfach das sein kann.

**D**as bereits vorgestellte Process Communication Model® hilft Ihnen dabei, Stressmuster zu verstehen und darauf richtig reagieren zu können. Damit reichen Sie anderen die Hand, mit dem Angebot aus dem Stress wieder auszusteiern. Cool, oder?

Äääääääääähhh, finden Sie das Wort "cool" irgendwie doof? Nicht angemessen? Sogar respektlos? Na dann haben Sie möglicherweise schon den perfekten Gegenpart zum Rebellen, einer sehr ausgeprägten Persönlichkeit in sich und Sie ordnen Spaß lieber dem privaten Bereich zu und mögen das im Geschäftsleben nicht so gerne.

Der Rebell verfügt über ein hohes Maß an "Spiellaune" und ausgeprägtem Sinn für Humor, er ist spontan und kreativ. Die Wortwahl des Rebellen ist ganz schön "chillig", spontan und der Inhalt wird ungefiltert rausgehauen. Häufig werden diese Menschen beneidet, weil sie herrlich spontan witzige Antworten aus der Hüfte schießen, während andere noch über die Antwort nachdenken oder ihnen nach einem Gespräch einfällt, wie sie hätten kontern können!

Dieser Persönlichkeitstyp bringt andere gerne zum Lachen und er ist gerne ein bisschen flippig. Durch besondere Kla-

motten, Frisuren oder lustige Sprüche auf dem T-Shirt zeigt er seine freiheitsliebende Persönlichkeit.

Gesellschaftliche Zwänge und ein enges Korsett aus Regularien, Verboten und Vorschriften sind so gar nicht sein Ding! Das löst in ihm eher Widerstand aus. Wenn der Rebell eine direkte Anweisung bekommt, etwas auf eine bestimmte Art und Weise zu tun, so wird er sicher eine Möglichkeit finden, um den Auftrag in seiner eigenen unkonventionellen Art trotzdem anders zu erledigen, als aufgetragen. Dabei wird er mitunter höchst kreativ und einfallreich. "Mag ich" oder "mag ich nicht", "ich



Foto: ©Aleksandr Simonov - stock.adobe.com

hasse das", es ist "uncool", "spaßfrei" oder "megacool", "wow" und "irre" sind sein Wortschatz – eigene Wortkreationen nicht ausgeschlossen. Einmal herausgefordert, entfaltet sich sein volles Potenzial an Kreativität. Häufig wirken Rebellen in ihrer "Spiellaune" so, als würden sie nie ernsthaft arbeiten. Tatsächlich arbeiten Rebellen nicht weniger hart als andere Persönlichkeitstypen – nur eben anders. Rebellen laden ihre "Batterien" auf, indem sie ihr Bedürfnis durch spielerischen Kontakt befriedigen. Dann ist auch die notwendige Energie da, die sie brauchen, um ihre Kreativität im Job optimal einsetzen zu können. Erinnern Sie sich an den Logiker? Sein Motto lautet: „Erst die Arbeit, dann das Vergnügen!“ Beim Rebellen kann dieses Motto getrost gedreht werden: „Erst das Vergnügen, dann die Arbeit!“

Dazu kann ich Ihnen ein tolles Beispiel geben. In der Pause wollte ich mit zwei

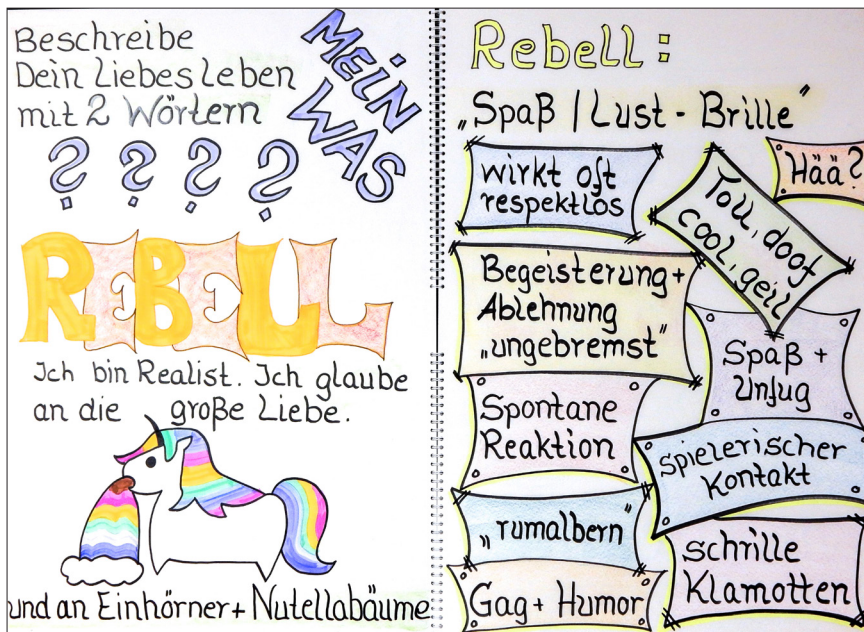
Kollegen zum Check-out im Hotel, um nach dem Seminar direkt losfahren zu können. Szenerie: Wir betreten zu Dritt den Lift, um nach unten zu fahren (aus dem fünften Stockwerk). Meine Kollegin war zeitlich schon ein wenig im Stress. Mein Kollege tippt auf die Taste für das 4. Stockwerk. Meine Kollegin dreht sich ungläubig zu ihm um und fragt ihn: „Das ist verdammt noch mal nicht Dein Ernst!!!! Warum drückst Du jetzt für eine Etage?!?“ Antwort meines Kollegen: „Weil da mein Koffer steht und den hole ich gleich und bringe ihn nach dem Check-out zum Auto!“ Darauf entgegnet die Kollegin: „Kannst Du Deinen Hintern nicht die eine Etage zu Fuß runter bewegen?“ Raten Sie was folgt...

Der Kollege dreht sich um, grinst die Kollegin an. Seine Augen blitzen auf, das Grinsen wird breiter und er entgegnet: „NÖ!!!“ Dann dreht er sich um und: klickklickklick... drückt er jede Taste für alle Etagen unter uns... und

springt lachend aus dem Fahrstuhl. Das ist ein herrliches Beispiel dafür, wie Rebellen ticken! Wenn Sie also die Augen blitzen sehen und schon ahnen, dass da noch was nachkommt, kann es gut sein, dass Ihnen ein Rebell gegenübersteht. Dieser Persönlichkeitstyp sorgt dafür, dass wir alle mal wieder herzlich lachen und uns amüsieren. Ob ein Rebell sechs oder sechzig Jahre alt ist spielt da keine Rolle, seinen Spieltrieb lebt er aus und Spielereien beherrscht er in Vollendung. Diskretion, Taktgefühl und Zurückhaltung liegen ihm nicht. Er mag es einfach direkt und ungefiltert. Man könnte sagen, er ist quasi das Überraschungsei unter den Persönlichkeitstypen... "Spaß, Spiel, Spannung".

### Rebellen in Stress-Situationen

Wenn Sie Wörter wie „Ja aber...“, „Häääää??“ und „...ich check's nicht!“ hören, dann haben Sie einen kleinen Hinweis darauf, dass Ihnen ein Rebell Anzeichen



Der Rebell — einer der sechs Kommunikationstypen.

von Stress zeigt. Geben sie ihm, was er braucht, Spaß und Spiellaune, dann haben Sie gute Aussichten darauf, motiviert mit ihm arbeiten zu können.

Übrigens: ...er versteht es hervorragend, andere in den Wahnsinn zu treiben mit den Worten „Häää?? Ich check's nicht...!“ Damit haben sie z.B. Logiker direkt an der Angel... die machen es dann nämlich lieber selber, als es lange zu erklären... und das spielt dem Rebellen wunderbar in die Karten! Überhaupt ist es für den Logiker und Beharrer schon ein "No Go" so respektlos und "flapsig" zu sprechen. Es sei denn, diese Typen sind entspannt und haben im besten Fall auch einen gut ausgeprägten Rebellen in ihrer Architektur. Solange wir entspannt sind, nehmen wir die anderen Persönlichkeitstypen insgesamt in der Regel positiv an. Erinnern Sie sich noch daran, dass jeder Typ seine eigene Art der Bedürfnisbefriedigung hat? Solange unsere Bedürfnisse befriedigt werden, geht es uns gut. Bekommen wir diese Bedürfnisbefriedigung nicht, holen wir uns diese, indem wir das Positive ins Negative umkehren. Wir zeigen mit unserem Stressmuster indirekt, was wir an positiver Zuwendung benötigen.

### Der Macher

Damit bewegen wir uns auch einmal in rasanere Gefilde. Der Persönlichkeitstyp Macher geht gerne in Aktion und braucht Herausforderungen. Positive Aufregung ist sein Bedürfnis. Wenn Sie als Chef also einen aktionsreichen Job zu vergeben haben und Sie am liebsten eine schnelle Umsetzung sehen, dann ist das der richtige Persönlichkeitstyp für Sie.

In Meetings oder in Büroräumen mit starren Arbeitszeiten werden Sie den Macher allerdings selten antreffen. Lange Meetings sind ihm ein Greuel, denn er ist sehr handlungsorientiert und möchte Dinge bewegen, schnell umsetzen und schnelle Erfolge sehen. Detail-Diskussionen macht er nur bedingt mit und sicher diskutiert er dasselbe Thema nicht dreimal, wenn er es vermeiden kann. Es kann gut sein, dass er dann einfach nicht zum Meeting erscheint. Während andere noch diskutieren, **wie** sie das Haus bauen, bestückt er schon den Dachstuhl – und das ist seine Stärke! Aus dem Nichts kann er quasi ein Imperium stampfen und dabei noch fünf andere Baustellen bedienen. Er scheint schier unerschöpfliche Energie zu haben und mit noch mehr Druck mehr

und mehr über sich hinauszuwachsen, wenn andere längst aufgegeben haben. Er ist stark! Überhaupt ist Stärke das richtige Schlagwort für den Macher! Er zeigt Stärke und fordert diese auch ab. Wer Schwäche zeigt, hat schnell verloren. Mit "Weicheiern" kann er nichts anfangen – und er hat überhaupt kein Problem, das auch laut zu sagen! Feingefühl ist nicht seine Stärke.

Der Macher bringt diese Aura der Stärke schon mit in einen Raum, wenn er ihn betritt und er zeigt Präsenz. Er zeigt gerne was er hat: Sie könnten bei ihm eine Rolex und schnelle, leistungsstarke Autos finden – Hauptsache, groß und sichtbar. Auf dem Weg zur Arbeit kann er Energie tanken, wenn noch schnell "ein Rennen geht", bei dem er den vermeintlichen Gegner in der Kurve überholt und als Sieger hervorgeht. Er ist schwer einzuschüchtern oder klein-zukriegen. Wenn der Macher spricht, verwendet er gerne die Wörter "man" oder "Du" wenn er sich selbst meint.

Im Stress neigt er dazu, andere zu manipulieren. Das ist das Beispiel dafür, wie positive Bedürfnisbefriedigung auf negative Weise erfolgt. Da er positive Aufregung braucht (Rennen = Energie), holt er sich diese "Aufregung" im negativen Sinne – indem er unter Umständen Unfrieden zwischen Kollegen stiftet und "kleine Feuerchen" zündet. Dabei ist er ein Meister darin, sich wieder aus der Affäre zu ziehen, bevor andere realisieren, wer den Unfrieden angezettelt hat. Läuft er Gefahr erwischt zu werden, ist er schneller weg, als man bis drei zählen kann. Er hat einen unglaublichen Charme, den er gezielt einzusetzen weiß. Intuitiv nimmt er wahr, was sein Gegenüber braucht, damit er von ihm bekommt, was er möchte.

### Stressmuster

Unsere Stressmuster sind bei jedem der sechs Persönlichkeitstypen nicht lustig. Keiner der Typen ist einzeln betrachtet

besser oder schlechter. Stressmuster sind immer negativ. Wir sind aus dem klaren Denken raus und das beeinflusst, wie wir reagieren. Wir setzen ab einem gewissen Grad von Stress eine Maske auf, hinter der wir sozusagen unsere guten Eigenschaften "verstecken". Zu verstehen, wer welche Stressmuster zeigt, ermöglicht uns, der gestressten Person das Angebot zum Ausstieg aus dem Stress zu machen. Wir können uns also gegenseitig im Stress helfen und das ermöglicht uns ein motivierteres, einfacheres und harmonischeres Miteinander. Misskommunikation kostet viel Zeit und Energie die wir nutzlos verschwenden. Es lohnt sich also, diese Stress-Systematik zu durchbrechen. Kommunikation ist in Zeiten der Digitalisierung und unserer modernen Art per E-Mail, WhatsApp, etc. Kontakt zu halten, ein Thema von immer größerem Stellenwert. Die Welt dreht sich schneller und wir haben immer weniger Zeit, miteinander zu reden. Zeit und Ruhe sind Faktoren, die wir unterwegs verlieren.

### Der Träumer

Damit kommen wir zu unserem letzten Persönlichkeitstyp, der braucht nämlich genau das: Zeit und Ruhe. Der Träumer hat ein reiches Innenleben, er ist sehr phantasievoll und hat das Talent, sehr tief sinnig Dinge durchdenken zu können. Dabei bildet er Hypothesen und verarbeitet seine Gedanken. Er trägt sozusagen eine Reflektionsbrille, die nach innen gerichtet ist. Häufig wird er als Grübler wahrgenommen, der allzu oft wirkt, als wäre er geistig nicht wirklich anwesend.

Träumer sind gründliche, gute Denker und unterscheiden sich im Wesentlichen von der Denkweise der Logiker dadurch, dass sie assoziieren, Denkketten bilden und Gedankenverknüpfungen schaffen. Logiker sammeln und verwerten Zahlen, Daten und Fakten und erstellen schlüssige, logische Strukturen. Logiker denken „Wenn – Dann“, während Träumer das „Was wäre,

wenn...“ zu ergründen versuchen. Dabei geraten sie häufig vom Hundertsten ins Tausendste.

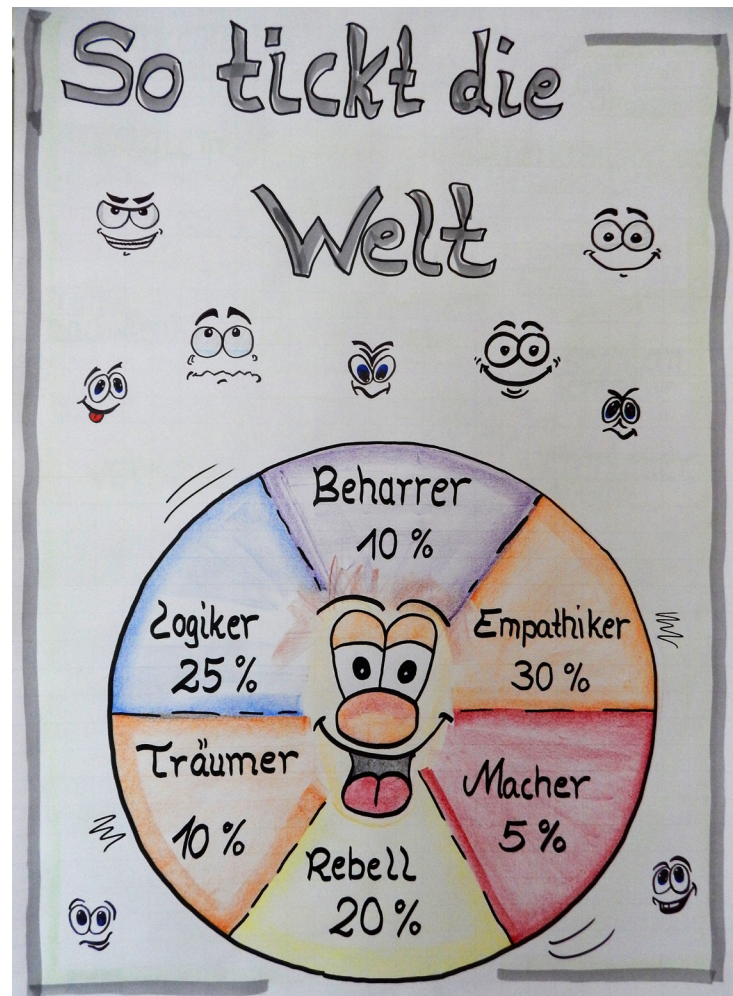
Diese Denkprozesse benötigen Zeit. Der Träumer ist deshalb gerne alleine und zieht sich zurück. Deshalb bleibt dieser Persönlichkeitstyp oft unbemerkt und manchmal wenig beachtet. Das Bedürfnis des Träumers können Sie befriedigen, indem Sie ihm direktiv Aufträge erteilen, denn nur dann ist er gut geführt – und er will geführt werden. Gleichzeitig braucht er sozusagen die "Erlaubnis", dass es o.k. ist, Zeit zu benötigen und sich zurückzuziehen.

### Träumer richtig führen

Werden Träumer nicht richtig geführt, neigen sie dazu, sich zu verzetteln und Pro-

jekte oder Aufgaben werden nicht fertig gestellt. Sie ziehen sich dann unangemessen zurück und sind nicht mehr greifbar. Wenn Sie also gute Ergebnisse von einem Träumer erwarten, dann führen Sie ihn. Beispiel: „Nimm Dir die Zeit und schau Dir das Projekt an, komm am Freitag um 10 Uhr zu mir und erzähl mir Deine Vorstellungen dazu!“ Sie merken schon, die Sprache ist direktiv – das mag nicht jeder und bei anderen Typen kann das Widerstand, Verärgerung oder Verletzungen verursachen. Dieser Typ benötigt jedoch eine direkte Ansprache, auch der Macher braucht diese. Spricht der Träumer, so hört man zum Beispiel: „...da kam mir der Gedanke...“

Der erste Eindruck mag sein, dass Kommunikation sehr kompliziert ist. Tatsächlich ist



Anteil der unterschiedlichen Kommunikationstypen.

sie das nicht, wenn wir offen dafür sind, typengerecht zu kommunizieren. Das ist ganz einfach, wenn Sie sich darauf einlassen und das Abenteuer Kommunikation entdecken. Mit dem Process Communication Model® können Sie Dinge bewegen, konstruktives Verhalten erzeugen, motivieren und Stressmuster in den Griff bekommen. Teams arbeiten effektiver, entspannter und erfolgreicher. Zahlen sprechen für sich, denn in vielen Unternehmen konnten Krankheitsquote und Fluktuation nachweislich gesenkt werden. Sicher ist das eines von vielen schlagkräftigen Argumenten mit Einsparungspotenzial für Unternehmen. Krankheit und Fluktuation sind hohe Kostenfaktoren und zu Zeiten des Fachkräftemangels ein Aspekt, dem zunehmend mehr Aufmerksamkeit geschenkt werden sollte. Wenn Sie jetzt mehr erfahren möchten, lade ich Sie dazu ein, das 3-tägige-Seminar

zu besuchen, um mit Spaß auf einfache Weise zu lernen, wie Sie richtig kommunizieren. Wenn Sie möchten, dass andere Sie verstehen, müssen Sie deren Sprache sprechen. Nicht umsonst ist das Model bei NASA, großen Unternehmen und Politikern im Einsatz.

Mit dieser dreiteiligen Serie habe ich Ihnen einen Bruchteil des Modells vorgestellt. Ich hoffe, Sie konnten sich einen Überblick über die Funktionsweise verschaffen. Ich freue mich, wenn Sie dabei Spaß hatten

und manches bei sich selbst wieder erkannt haben, wenn ich Sie zum Nachdenken anregen konnte und Sie vor allem so neugierig gemacht habe, dass wir uns vielleicht irgendwann persönlich kennenlernen. Ich freue mich darauf!

Weitere Informationen zu den Einsatzmöglichkeiten des Process Communication Model® finden Sie in dem Buch "Prozesskommunikation" von Elisabeth Feuersenger oder unter [www.business-in-change.de](http://www.business-in-change.de)

Quelle für diese Artikel-Serie: Schulungsmaterial KCG – Dr. Taibi Kahler und Elisabeth Feuersenger.

### 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](http://www.business-in-change.de)

### Die Autorin

**Alexandra Schwänzl**

Kontakt: [pcm@business-in-change.de](mailto:pcm@business-in-change.de)

ANZEIGE

## SCHALLENKAMMER® MAGNETSYSTEME

Ideen, die sich lösen lassen.

Nichts gibt Ihnen so viel Orientierung wie Magnetismus.  
**Außer vielleicht eine gute Idee.**

Bedruckte Magnete und Magnetschilder sind überall dort unentbehrlich, wo es um schnell anwendbare und einfach austauschbare Informationen geht.

Sie unterstützen die Visualisierung in Lean- und KAIZEN-Prozessen, sie leiten und organisieren, sie präsentieren und dekorieren. In der Logistik werden sie zur Kennzeichnung von Regal- und Lagerplätzen eingesetzt, in der Produktion dienen sie zum Beispiel als Warntafeln an



Entdecken Sie unsere neue Homepage!

Maschinen oder als magnethaftende Überschriften und Logos für Informations- und Visualisierungstafeln. Das Management nutzt sie zur Visualisierung von Wertströmen.

Lassen Sie Ihre Fantasie spielen, und nutzen Sie die Möglichkeiten unserer unverzichtbaren Helfer. Farblich bedruckt, mit beschreibbarer Oberfläche, in unterschiedlichen Formen sind sie so vielfältig einsetzbar, wie Sie es sich nur vorstellen können. Wir freuen uns auf Ihre Anfrage...

Magnetsysteme | Magnetgummi | Magnetfolie | Bedruckte Magnete | Magnethaftflächen  
Tel +49 9367 / 98977-0 | Mail [info@schallenkammer.de](mailto:info@schallenkammer.de) | Web [www.schallenkammer.de](http://www.schallenkammer.de)