

Die Macht der Situation

FRAGE: «Bei mir im Büro habe ich oft das Gefühl, dass mir niemand richtig zuhört. Obwohl ich mich anstrengende, werden meine Ideen kaum umgesetzt. Das stört mich, weil es mir das Gefühl gibt, als Person nicht geschätzt zu werden. Was kann ich tun, damit meine Ideen gehört werden?»

ANTWORT. Für die meisten Menschen gehört zu einem erfüllten Erwerbsleben das Gefühl, ernst genommen und respektiert zu werden. Es kann sehr frustrierend sein, wenn Sie mit Ihren Ideen und Gedanken abblitzen und das Gefühl bekommen, nicht richtig gehört zu werden.

Es kann viele Gründe dafür geben, weshalb Ihre Kommunikation scheitert. Ein sehr wichtiger und auch sehr simpler Grund sind äussere Umstände wie zum Beispiel Zeitmangel: Der Gesprächspartner scheint nicht zuzuhören, schaut ständig auf die Uhr, und nach dem Gespräch beachtet er Ihre Vorschläge tatsächlich nicht. Ein solches Verhalten erklärt man sich gerne durch einen mangelnden Respekt des Zuhörers der eigenen Person gegenüber. Häufig liegt das Problem aber nicht in einem Mangel an Respekt, sondern an äusseren störenden Einflüssen. Zum Beispiel, wenn Sie Ihrem Vorgesetzten Ihre Ideen 10 Minuten vor seinem Vortrag vor der Firmenleitung erklären wollen und er deshalb abgelenkt ist und Ihnen nicht richtig zuhört. Das Gleiche gilt, wenn Ihr Gesprächspartner Kopfschmerzen hat oder am Abend zuvor einen Riesenstreit mit seiner Frau hatte. Wenn Ihr Gesprächspartner in solchen Situationen gedanklich abwesend ist, liegt das nicht an Ihnen oder daran, dass Ihre Ideen nicht gut sind, sondern an diesen äusseren Umständen.

SCHLECHTER ZEITPUNKT. In der Psychologie nennt man dies «die Macht der Situation»: Die Situation, in der sich eine Person befindet, hat einen nicht zu vernachlässigenden Einfluss auf ihr Verhalten. Wenn Ihr Gesprächspartner in die Mittagspause will, sein Telefon klingelt oder wie oben kurz vor seinem Vortrag vor der Firmenleitung steht, sind dies alles schlechte Zeitpunkte für ein vertieftes Gespräch. In anderen Worten, die Kommunikation scheitert nicht wegen Ihrem Gesprächspartner oder seinem Willen, Ihnen zuzuhören, sondern an der Gesprächssituation. Natürlich muss das Gegenüber auch bereit sein, Ihnen zuzuhören, doch Sie können viel dazu beitragen, die Nachricht in einer Art und Weise hinüberzubringen, dass es ihm – auch unter Zeitdruck – möglichst leicht fällt. Wenn Sie sich dieser «Macht der Situation» bewusst sind, können Sie dies zu Ihrem Vorteil nutzen, indem Sie zum Beispiel mit Ihrem Gespräch abwarten, bis der gewünschte Kommunikationspartner nicht im Stress ist und auch eher bereit sein wird, Ihnen aufmerksam zuzuhören. Das heisst, versuchen Sie zu erkennen, wann Ihr Gegenüber empfänglich für Ihre Anliegen ist.

PRÄZISE FORMULIERUNG. Im Gespräch selbst gehört zum effektiven Kommunizieren eine klare, präzise Formulierung. Hier ist es wichtig, dass Sie sich im Voraus überlegen, was Sie genau sagen wollen. Halten Sie sich möglichst kurz. Es ist für den Zuhörer sehr anstrengend, einer langen Aufzählung von Forderungen und Ideen aufmerksam zu folgen. Am besten beschränken Sie sich auf ein bis drei wesentliche Punkte. Dies hält das Gespräch übersichtlich. Auch eine kurze Zusammenfassung Ihrer Hauptargumente am Schluss des Gesprächs kann hilfreich sein, um dem Gegenüber Ihre Wünsche klarzumachen. Schliesslich gilt vor allem im Team die Goldene Regel: Wollen Sie, dass Ihnen zugehört wird, dann hören Sie anderen auch aufmerksam zu. Fühlt sich jemand verstanden und angehört, wird er viel eher auch bereit sein, Ihre Meinung zu hören.

Michael F. Gschwind, Psychologe FSP, unterstützt als Laufbahnberater und Coach SSCP Personen in beruflichen Veränderungsprozessen.> www.mfgschwind.ch

* Die Beantwortung der Frage fand in Zusammenarbeit mit Sharon Steinemann, Fakultät für Psychologie Basel, statt.