

Erfolgreich unter Stress kommunizieren

Viele Menschen haben schon mal in einem Management- oder Persönlichkeitstraining etwas über die Wichtigkeit der Kommunikation erfahren. Sie haben dann eventuell gelernt, wie sie verbal und nonverbal eine kohärente Nachricht übermitteln können.

Wie wäre es, wenn wir zusätzlich die Fähigkeit hätten, so zu kommunizieren, dass der Inhalt unserer Nachricht nicht nur übertragen wird, sondern vom Gesprächspartner auch unter Stress in positiver Weise aufgenommen werden kann und ein bereichernder Dialog entsteht?

Die meisten Menschen spüren intuitiv, wenn der Gesprächspartner nicht authentisch kommuniziert, d.h. wenn das Gesagte und die Gestik nicht das Gleiche vermitteln, die verbale und nonverbale Kommunikation nicht übereinstimmen. Zum Beispiel sagt der Gesprächspartner, das er sich für unser Gespräch Zeit nehme, aber gleichzeitig schaut er ständig auf seine Uhr. Oder ein Manager übermittelt mit klarem, festem Ton eine einschneidende Entscheidung, spielt aber nervös mit seinem Telefon herum. Die Ambivalenz kommt dadurch zustande, dass Körpersprache, Ton und Inhalt nicht übereinstimmen. Die inhaltliche Mitteilung geht dadurch verloren. Das gilt vor allem bei emotionalen Botschaften.

NICHT NICHT KOMMUNIZIEREN

Kongruente Kommunikation auf verbaler und nonverbaler Ebene ist ein wichtiger Faktor, um einen gelungenen Dialog aufzubauen, denn wir können nicht nicht kommunizieren, das heißt also wir kommunizieren immer. Deshalb ist mentale, emotionale und körperliche Selbststeuerung für einen gelungenen Dialog unerlässlich. Diese Fähigkeit der Selbststeuerung ist vor allem unter Stress essentiell, da Stress unsere Art und Weise, wie wir kommunizieren, verändern kann. Das liegt daran, dass unser Verhalten unter Stress eher durch unbewusste Reaktionen gesteuert und die Verarbeitung der Sinneswahrnehmungen* durch die hohe Ausschüttung von Stresshormonen behin-

dert wird. Unsere kognitiven Fähigkeiten werden also in Mitleidenchaft gezogen.

KOMMUNIZIEREN UNTER STRESS

Bei Überforderung, in einer stressigen Situation oder einem belastenden Umfeld, ändern sich unsere Reflexe, unser Verhalten und unsere Art der Kommunikation. Leicht entstehen Missverständnisse und Misstrauen. Die Bereitschaft in Beziehung zu bleiben, nimmt rasant ab. Darunter leidet die Übermittlung unserer Worte an unseren Gegenüber. Die eigentliche Botschaft kommt nur verzerrt an.

Dieser Problematik kann mit dem Erwerb der folgenden zwei Kompetenzen erfolgreich entgegen gesteuert werden.



Zum Einen durch Stressmanagement, mit dem wir die Balance von Anspannung und Entspannung nutzen, um herausfordernden zwischenmenschlichen Situationen resilient zu begegnen. Lesen Sie dazu den Artikel [«Stress – eine Frage der Balance»](#).

Zum Anderen das Verstehen des eigenen Kommunikationsverhaltens und das des Gesprächspartners, sowie die Fähigkeit das Gespräch so zu führen, dass die Botschaft unserer Worte vom Anderen auch aufgenommen werden kann, ohne diesen zu manipulieren oder sich selbst zu verleugnen.

KOMMUNIKATIONSTYPEN

Dazu eignet sich das Kommunikationstypen-Modell der Brainjoin® Akademie. Mit diesem können wir unsere eigene Kommunikationsweise unter normalen Bedingungen und unter Stress analysieren und unsere Reaktion auf die Kommuni-

kationsart des Gegenübers verstehen lernen. Ebenso können wir damit erkennen, nach welchem Muster unser Gesprächspartner funktioniert und wie wir unsere Worte für einen optimalen Dialog bewusst wählen können. Mit einer Gesprächsführung, die auf den jeweiligen Kommunikationstypen ausgelegt ist, erreichen wir eine Öffnung zu einem konstruktiven Dialog, wissen wir welche Verhaltensweise und Art der Kommunikation unsererseits den Gesprächspartner blockieren könnten und wie er möglicherweise unter Stress im Gespräch reagiert.

ZUHÖREN UND KLARHEIT

Welche Fähigkeiten helfen darüber hinaus, einen für beide Gesprächspartner erfüllenden Dialog führen zu können?

Aktives empathisches Zuhören: sich die Welt/Situation aus der Sicht des Anderen vorzustellen;

eine unvoreingenommene Einstellung dem Anderen gegenüber zu haben; die Gefühle des Anderen nachzuempfinden und Verständnis zu kommunizieren.

Hierzu ist die Literatur der gewaltfreien Kommunikation von Marshall Rosenberg sehr zu empfehlen.

Klarheit über seine eigene Motivation: Sich seiner Position zum Thema des Gesprächs bewusst sein. Was soll vermittelt werden? Unsicherheit und eine unklare Motivation zeigen sich dem Gesprächspartner früher oder später über die nonverbale Kommunikation. Gleichzeitig sich eine ehrliche Offenheit bewahren, seine Position durch im Gespräch neu hinzugewonnene Erkenntnisse und Informationen anzupassen.

* Seh-, Gehör-, Geruchs-, Geschmacks-, Tastsinn

Kurt Specht, Neuroimagnations-Coach®

Verwendung des Artikels und der Inhalte unter Creative Commons Attribution [CC BY-SA 4.0](#)

stress**RESET**
coaching

StressReset Teaser Demos

Kernkompetenzen erfolgreicher Leader und Mitarbeiter sind effizientes persönliches Stressmanagement, Resilienz und wirksame Kommunikation unter Stress in jeder Situation.

Die StressReset Teaser Demos sind einfache Einführungen mit praktischen, sofort anwendbaren Erfahrungen.

Vorteile für Sie und Ihre Unternehmung

- Einfache Einführung mit praktischen Übungen, die sofort anwendbar sind
- Drei verschiedene Ausrichtungen: Stressresilienz, Kommunikation, Leadership
- Personalverantwortliche bekommen einen aktiven Einblick in StressReset Seminare
- Minimaler organisatorischer Aufwand für ein prägnantes Seminar (90 Min.)
- Sofortige Rückmeldung durch Feedback der Teilnehmer

Lernen Sie uns kennen. Weiterführende Informationen gibt es online auf [StressReset.ch](#) oder bei Ihrem StressReset Coach.