

# Kommunikative Fertigkeiten

## Gesprächssituationen in der Schulbibliothek

Autor: Jürgen Albrecht

**SchulbibliothekarInnen meistern in ihrem Alltag eine Vielfalt von unterschiedlichen Gesprächssituationen: als Vermittler von Angeboten, bei Planungsgesprächen mit der Schulleitung, bei der Bitte um Mitarbeit von KollegInnen und SchülerInnen u. ä. Jürgen Albrecht – verantwortlich für das Kommunikationsmodul im Ausbildungslehrgang zur Leitung einer multimedialen Schulbibliothek – hat für uns einige wichtige Gesichtspunkte und Tipps zusammengefasst, die einerseits dazu anregen können, das eigene Verhalten zu reflektieren und die andererseits als Handout für SchülerInnen dienen können, die wir zu BetreuerInnen der Schulbibliothek heranbilden.**

**Schließlich zählen hohe kommunikative Fertigkeiten zum unerlässlichen Rüstzeug für den Arbeitsmarkt des 21. Jahrhunderts, wie Frank Levy und Richard J. Murnane in ihrem Buch „The New Division of Labor: How Computers Are Creating the Next Job Market“ (Princeton, 2004) schlüssig beweisen (Werner Schögg).**

Im Grunde ist Kommunikation das Selbstverständlichste auf der Welt. Doch obwohl wir eigentlich ständig „üben“, machen wir immer wieder in unserem privaten oder beruflichen Alltag die Erfahrung, dass wir

missverstanden werden oder unsere Anliegen nicht ankommen. Gespräche entwickeln sich dann zu Konflikten.

Was also kann der/die Einzelne zu einer erfolgreichen Kommunikation beitragen? Kommunikationsseminare können ein neues Bewusstsein schaffen, indem die TeilnehmerInnen erfahren, was Gespräche beeinflusst und was sie selbst zu einem positiven Gesprächsverlauf beitragen können.

### Was bedeutet eigentlich Kommunikation?

Vom lateinischen Ursprung her bedeutet es „etwas mit jemandem teilen“ – „etwas zur gemeinschaftlichen Sache machen“. Hierzu benötigen wir eine gemeinsame Verständigungsgrundlage, um zu wissen, was wir miteinander teilen wollen.

Unser Ziel ist, beim Sprechen anzukommen und verstanden zu werden sowie beim

Zuhören den Inhalt bzw. die Nachricht zu verstehen.

Kommunikations- und Verständigungsschwierigkeiten, die diese Grundlage des Zusammenlebens erschweren, sind zum Beispiel in der heutigen Zeit die tägliche Reizüberflutung. JedeR kennt die Fülle an Informationen durch E-Mail, SMS, Handy, Meetings, Werbung etc. Viele haben hierbei gelernt, bei Reizüberflutung ihre Aufnahme an Informationen abzuschalten.

Auch die verschiedensten Formen der Wahrnehmung und des Verstehens, wie Körpersprache, Mimik, Gesten, Betonung, Sprachmelodie, werden und können von unseren Sinnen nicht mehr wahrgenommen werden, wenn zu viele davon auf uns einströmen.

Die Schwierigkeit ist jetzt, wie wir wichtige von unwichtigen Informationen unterscheiden sollen!

▶ Körpersprache spielt in der täglichen Kommunikation eine bedeutende Rolle



Foto: Regine Hendrich

## Warum erreichen wir die ZuhörerInnen nicht?

Oft jagt uns das eigene Denken voraus und führt uns weg von dem Weg, was wir sagen wollten. Gedankengänge, die auf der anderen Seite nicht nachvollzogen werden können. Außerdem ist unser Pool an Gedachtem um ein Vielfaches größer als das gesprochene Wort. Auch hier wird wieder von unserem Gehirn selektiert, was ich mir schlussendlich dann doch „erlaube“ auszusprechen. Oder ich vergesse während des Sprechens, durch andere Gedanken, was ich eigentlich sagen wollte.

- ▶ Oft will der Zuhörer nur Bestimmtes hören und passt nicht auf oder denkt an etwas anderes.
- ▶ Es wird zu schnell ein Urteil über den Gesprächsbeitrag gefällt, obwohl die Gedanken noch nicht fertig ausgesprochen wurden.
- ▶ Gegenargumente gehen schon durch den Kopf.
- ▶ Bei schwierigen Inhalten schaltet der/die ZuhörerIn ab.
- ▶ Begriffe und Aussagen werden anders interpretiert und nicht hinterfragt.

Probleme in der Kommunikation entstehen dadurch, dass es neben der Inhaltsebene auch noch die Beziehungsebene gibt. Es geht hierbei nicht nur um das „was“ ich ankommen lassen will, sondern auch um das „Wie“. Obwohl wir immer wieder die Erfahrung machen, dass wir trotz guter Argumente uns nicht durchsetzen können, beachten wir im Ernstfall die Beziehungsebene zu wenig. Wenn unsere Argumente nicht wahrgenommen werden, fahren wir mit noch größeren Geschützen auf und erschlagen unser Gegenüber mit weiteren Argumenten. Oft ist die Ursache aber eine Störung, Blockade in der Beziehung, wodurch er/sie sich nicht auf die Argumente einlassen will. Wenn wir wol-

len, dass Gespräche besser gelingen, ist es notwendig, uns um eine gute persönliche Beziehung zu bemühen.

## Welche Konsequenzen lassen sich ableiten?

1. **Zum Gesprächspartner eine gute Beziehung herstellen:** Je weniger Beziehung, desto weniger Inhalt! Kenne ich jemanden noch nicht, lassen sich nur oberflächliche Gespräche führen. Fühle ich mich nicht wohl, bin ich auch in meinen Inhalten eingeschränkt. Beide Parteien sollen schrittweise aus sich herausgehen, damit die Beziehung und auch die Inhalte intensiver und tiefer werden. Helfen können regelmäßige Treffen auch außerhalb des Arbeitsbereiches, positiver Erfahrungsaustausch, etwas von sich Preis geben, um Vertrauen aufzubauen.
2. **Vom anderen her denken lernen:** Ein weiterer Grundsatz ist, sich in den anderen hinein zu versetzen. Wenn ich versuche, den Gesprächspartner besser zu verstehen, wenn ich von ihm her denken lernen möchte, betrifft das sowohl seine Inhalte als auch seine Gefühle. Besonders schwer tun wir uns mit den Gefühlen unseres Gesprächspartners vor allem dann, wenn sie unseren eigenen nicht entsprechen.
3. **Den/die GesprächspartnerIn und mich selbst ernst nehmen:** Um mich in den anderen hinein zu versetzen, muss ich ihn auch ernst nehmen können, mit seiner Einstellung und seinen Gefühlen. Man muss in Diskussionen andere Meinungen aushalten können. Aber auch sich selbst und damit die eigene Überzeugung ernst nehmen und sich mit seinem eigenen Gesprächsverhalten auseinandersetzen. Dabei kann mir bewusst werden, dass ich meine eigene Meinung mehr zurückhalten muss, besser zuhören,

mein Selbstbewusstsein stärken oder meine Argumentationsfähigkeit verbessern sollte.

4. **Die Voraussetzung einer Gesprächssituation prüfen:** Sich die Situation herrichten für ein wichtiges Gespräch heißt, auf die Wahl des Ortes und des Zeitpunktes zu achten. Ist die volle Aufmerksamkeit möglich? Passt die Atmosphäre? Zum Beispiel kann eine entspannte körperliche Haltung vor einer Prüfungssituation den Prüfling auflockern.
5. **Die Signale der Körpersprache beachten:** Was weiß ich über meine Körpersprache und meine Wirkung? Wir wissen, was wir denken, wie wir uns fühlen und was wir uns wünschen. Aber über unsere Wirkung wissen wir in der Regel nicht Bescheid. Kann ich Körpersignale bei mir selbst und bei anderen wahrnehmen?

Zum Abschluss möchte ich Ihnen, liebeR LeserIn Mut machen, sich mit offenen Ohren und warmen Herzen in das nächste Gespräch zu wagen. Machen Sie sich danach immer wieder klar, warum es gelungen ist oder was noch verbessert werden kann, oder aber auch warum es schief gelaufen ist! Nur aus unseren Fehlern lernen wir wirklich! Für mich sind „erfolgreich überstandene Stolpersteine“ Meilensteine auf dem Weg zu einer menschlichen und acht-samen Kommunikation.



### ▶ Jürgen Albrecht ist

Trainer für Kommunikation, Führungskräfte, Präsentation, Teamentwicklung u. ä bei EAK – Europäisches Aus- & Fortbildungsinstitut für Kommunikation.

**Mag. Werner Schögl** ist Leiter der AG Multimediale Schulbibliothek.