

Hedda Spürck-Wagner Supervisorin DGSv  
Supervision, Coaching, Organisationsberatung

**Impulsreferat  
Fachtag  
Gelungene Kommunikation**

Begrüßung

Das Thema meines Workshops heute Mittag mit Ihnen ist der Einstieg, der Start in konstruktiver Gespräche und hat den **entspannten Titel** „Mit Ruhe losgehen“.

Die Frage des heutigen Fachtags nach der  
**„gelingenden Kommunikation durch Haltung und Sprache“**  
begeistert mich als Supervisorin natürlich!

Ich arbeite ich seit vielen Jahren mit Teams, Einzelnen und Gruppen, komme aber doch relativ selten in die Rolle der Referierenden  
Supervisoren sollten ja auch in Ihrer Beratungsarbeit eher keine Vorträge halten...

Nun ist das Gebiet an sich ja ein weites Feld und damit beschäftigen sich seit Jahrzehnten Fachleute aus Psychologie, Neurowissenschaft, Soziologie und Kommunikationstheorie.

Die Versuchung, hier über Haltungen im Sinne von Einstellungen, Berufsethos, Werten oder professionellen Konzepten zu referieren, schwingt schon mit, aber das war nicht der Auftrag für heute und das Risiko, Sie dabei zu verlieren, ist nicht unerheblich.

**Und um im Thema meines Workshops zu bleiben, hätte ich damit den Start schon beispielhaft verpatzt.**

Aber ein kleiner Schlenker sei mir dazu gestattet.

Kommunikation setzt sich aus vielen Anteilen zusammen, von denen die inhaltliche Botschaft nur ein sehr kleiner Teil ist, wie uns die Wissenschaft zeigt. Ca. 7-8 %

Wenn ich Sie also hier für meinen Workshop begeistern und neugierig machen will, ist es sehr hilfreich, wenn auch ich begeistert bin und neugierig auf Sie!

In meiner Arbeit bin ich, **wie Sie**, häufig in der Situation der ersten Begegnung.

Und ebenso wie Sie treffe ich sowohl auf Menschen, die klar Unterstützung suchen, als auch auf solche, die kaum eine Wahl haben, weil andere entschieden haben, daß Beratung jetzt sein muß.

Unabhängig davon ob in Freiwilligkeit oder Zwangskontext oder wieviel verwirrende Vorinformationen schon an mich adressiert worden sind,

**Der Einstieg in einen Prozeß von Unterstützung und Begleitung hat für mich immer etwas von einem fast magischen Moment.**

Zugegeben, nicht immer ist der Zauber, der allem Anfang innewohnt, leicht auszumachen....

**Dennoch:**

Was begegnet mir hier, was erfahre ich von meinem Gegenüber? Was wird geschehen?

Wir wissen von den Untersuchungen der eben erwähnten vielen Fachleute, daß sich **die Bereitschaft, ein Bündnis einzugehen, sich aufeinander einzulassen, in kürzester** Zeit beim Kennenlernen entscheidet.

Diese Erkenntnis könnte nun unsere Befürchtungen schüren, im Sinne von Kurt Weber, der über die angespannten Muskeln und höchste Konzentration beim Läuferstart spricht.

Was, wenn schon in den ersten Minuten alles gelaufen wäre, noch ehe man ins Laufen gekommen ist.

**Was also ist zu tun, damit der Start gelingt?**

Die vielleicht verblüffend schlichte Antwort darauf ist :

**Wenig tun**  
**Die Muskeln lockrer lassen**

Meine Erfahrung ist tatsächlich, auch wenn die Anliegen dringend sind, die Probleme schwer lasten, **in einem ersten Kontakt geht es nicht schon um Lösungen**, sondern um den Versuch, zuzuhören, das Gegenüber wahrzunehmen, in Kontakt zu kommen und zu verstehen.

In der Regel kommen Sie und ich ja erst ins Spiel, wenn die Dinge schon geraume Zeit schwelen oder unerträglich werden.

Da ist es zum Einstieg bedeutend, daß gewürdigt und verstanden werden muß, was vielleicht schon versucht und unternommen wurde, um die Situation aus eigener Kraft zu verbessern. Wie untauglich oder kontraproduktiv auch immer sich die Strategien erwiesen haben.

**Wenn Menschen das Gefühl entwickeln können, gesehen zu werden, ist das durchaus eine tragfähige Basis für gemeinsames respektvolles Arbeiten an Veränderung.**

Also, **Mit Ruhe losgehen** ist nicht der Auftakt zu einem Sprint, sondern hier passt eher das Bild vom Marathon, einer langen, womöglich für alle Beteiligten auch anstrengenden Bergwanderung oder- im besten Fall eines gemeinsamen Spaziergangs!

**Apropos Ruhe,**

was es braucht, ruhig zu sein und auch in der Ruhe zu bleiben hat viel damit zu tun

**wie klar Sie sich in Ihrer professionellen Rolle bewegen, wie aufrichtig Ihr Interesse an Ihrem Gegenüber ist und wie es Ihnen gelingt, im spürbaren Kontakt zu sein und zu bleiben.**

**Und wann ist die Kommunikation gelungen, dürfen wir uns fragen?**

Dafür finde ich eine Antwort in einer gänzlich fachfremden Definition , die doch so wunderbar passt.

**Das ist aus der Physik und da heißt es ebenso kurz wie treffend:  
Kommunikation ist Verbindung.**

Sicher erinnern sich manche von Ihnen an den Physikunterricht und die Sache mit den kommunizierenden Röhren.

Für mich ein wunderbares Bild für gelungene Kommunikation :

**solange die Röhren in Verbindung sind, garantieren sie einen ausgeglichenen Pegel,**  
Und um im Thema zu bleiben, im besten Falle ist man auf Augenhöhe miteinander.

Um es also deutlich auf den Punkt zu bringen:

**Der Einstieg in den Prozeß gelingender Arbeit ist : in Kontakt zu kommen, zwar über die anstehenden Schwierigkeiten, aber mit den Menschen.**

Auf dieser Basis können dann auch durchaus schon über die ersten Schritte zu Entlastung oder Veränderung gemeinsam nachgedacht werden

**Erlauben Sie mir an dieser Stelle doch einen kleinen Ausflug in die Methodenwelt der Supervisoren:**

Um sich das Gute und Hilfreiche zu erschließen, ist es oft erhellend und vergnüglich, sich mit dem Gegenteil zu befassen.

Lassen Sie mich eine kleine Geschichte erzählen.

Ein ortsfremder junger Mann fährt Abends in der Dunkelheit durch die Strassen und sucht nach einem Aldi, von der weiß, irgendwo hier muß er sein. Kein Mensch auf der Strasse, den er fragen könnte. Da macht er einen Passanten aus, fährt rechts ran um ihn zu befragen und sieht, der junge Mann ist dunkelhäutig. Na, denkt er, hoffentlich versteht der überhaupt Deutsch!

Er läßt die Scheibe herunter und fragt: „ Wo geht’s denn hier nach Aldi, eh?“ Der Gefragte ist Student aus dem Senegal und nicht unerheblich stolz auf seine hervorragenden Grammatikkenntnisse, er zieht die Augenbrauen hoch und erwidert in belehrendem Ton „ Zu Aldi!“ „Watt? Schon nach acht? So ein Mist“ ist die Antwort des Fahrers, sprichts und braust davon.

Was sich wunderbar daraus erschließt ist die deutlich ungünstige Wirkung die es hat, wenn wir

**erstens wie unser Autofahrer**

**mit unsern unüberprüften Bildern auch prompt unsere Ohren das hören lassen, was zu diesen passt**

**und zum zweiten, wie unser Passant**

**wenn wir einem Auftrag/ einer Frage unverhandelt auf dem Hintergrund unserer eigenen Interessen begegnen.**

**Zum Ende meiner Ausführungen möchte ich jeden von Ihnen einladen, einmal kurz in sich zu gehen und für sich auftauchen zu lassen, in welcher Situation ist es Ihnen in letzter Zeit gelungen, einen geglückten Erstkontakt herzustellen?**

**Wie hat sich das angefühlt, was war Ihr Beitrag dazu, welche Ihrer Qualitäten hat dies möglich gemacht?**

Zum Schluß bitte ich Sie, gehen Sie mit Ihrer Nachbarin/ Ihrem Nachbarn in Kontakt und tauschen sich darüber aus.

Nun gibt es sicher dazu vieles zu erörtern, da ich aber hier zu Ihnen und nicht mit Ihnen sprechen kann, werden wir uns damit näher in meinem Workshop befassen können.

Ich bedanke mich für Ihre Aufmerksamkeit und freue mich auf die Arbeit mit Ihnen