

Kommunikationsqualität steigern & Konfliktpotentiale senken



5-Aktionsmuster-Modell – Formulierungsübungen - Transfer

Auf diesem Arbeitsblatt lässt sich die Goldene Regel der Kommunikation auf im Rahmen des 5-Aktionsmuster-Modells auf Ihren Anwendungsfall oder eine Situation übertragen. Vor dem Transfer der Gedankengrundlage der Goldenen Regel der Kommunikation, müssen wir auf die Muster- oder Eigenschaftsmerkmale der Beschreibung der grundlegenden fünf Aktionsmuster schauen. Auf diesem Wege lassen sich, über bestimmte Satzstellungen und Inhaltsmerkmale, Kommunikationsqualität zu einem Teil steuern.

Dies muss auch für die Konfliktpotentiale gelten, da es situationsbedingt erwünscht ist, Konfliktpotentiale anzutriggern oder in Ausnahmefällen auch bewusst eskalieren zu lassen. So ist dies bei der Konfrontationstherapie oder auch in der Mediation in bestimmten Fällen angezeigt. Transferiert auf eine Akquise Situation sollten Konfliktpotentiale jedoch im Sinne der Sache immer vermieden werden. Im Folgenden finden sich beispielhafte Eigenschaftsmerkmale, bezogen auf die Aktionsmuster. Ansonsten gilt der Energieerhaltungssatz: Selbst, wenn ich nur Konfliktpotentiale kenne, habe ich die Ableitung für die Kommunikationsqualität.

Orientieren Sie sich an der Darstellung des Grundlagenbeispiels der Aktionsmuster der Kommunikation aus dem ersten Teil des Buches oder an der Modellübersicht des [5-Aktionsmuster-Modells](#) im Internet. Da es kein richtig oder falsch gibt, finden Sie auch keine vorgegebenen Lösungen. Lassen Sie Ihren Gedanken freien Lauf. Mit diesem Muster können Sie nach der Übung arbeiten und die Aktionsmuster auf Ihre Situationen anpassen. Bitte bedenken Sie aber noch ein wichtiges Element, was an dieser Stelle kurz erläutert wird.

In den gängigen Kommunikationsmodellen spielt die Beziehungsebene eine hervorgehobene Rolle. Manche sprechen von über 90 % Anteil an Einfluss auf die Kommunikation. Im Weiteren sind Konfliktlagen zwar (Sach)Problemen unterworfen, aber ein Konflikt ist grundsätzlich auf der Beziehungsebene zu finden und darüber zu lösen. Im Weiteren fällt dem „Zuhören“ eine Rolle zu, da hier durch einen Partner große Wertschätzung, Anerkennung und ein ernst nehmen signalisiert wird. Achten Sie also bei den Formulierungen darauf, diese Zusammenhänge überwiegend zu nutzen. Beziehen Sie sich nur so viel auf die Sachebene, wie zu einem Sachverständnis nötig. Rationale Erklärungen und Bewertungen fördern nicht die Beziehungsebene.

Zuletzt werden die Aktionsmuster verifiziert. Dabei lassen Sie zum Beispiel einen Partner die Aktionsmuster vorlesen und bitten ihn oder die darum, Ihnen mitzuteilen, welche Gefühle die jeweiligen Aktionsmuster auslösen. Je höher die Kommunikationsqualität ist, umso positiver dürften die Gefühle ausfallen. Das ist ein Hinweis dafür, dass Sie die Beziehungsebene gut in die Aktionsmuster integriert haben.

1. Beispielsituation beschreibend

„Ich möchte meinem Kunden morgen ein Bauteil liefern. Wir haben uns für 12 Uhr verabredet. Jetzt steht mein Transporter, mit dem ich das Bauteil liefern wollte, in der Werkstatt und ich habe keinen Ersatz bis morgen Abend.“

2. Beispielsituation reduziert

Kein Transporter verfügbar. Übergabetermin kann nicht eingehalten werden.

3. Anspruchsstellung an die Qualität

Die Terminverschiebung ist nicht vermeidbar. Ziel der Kommunikation ist es, dass der Kunde bestenfalls nicht verärgert ist, Verständnis für die Situation hat und es keine negativen Auswirkungen auf Folgeaufträge gibt.

Jetzt sind Sie dran.

Neben Sie eine Situation oder einen Anwendungsfall und beschreiben Sie die Punkte.

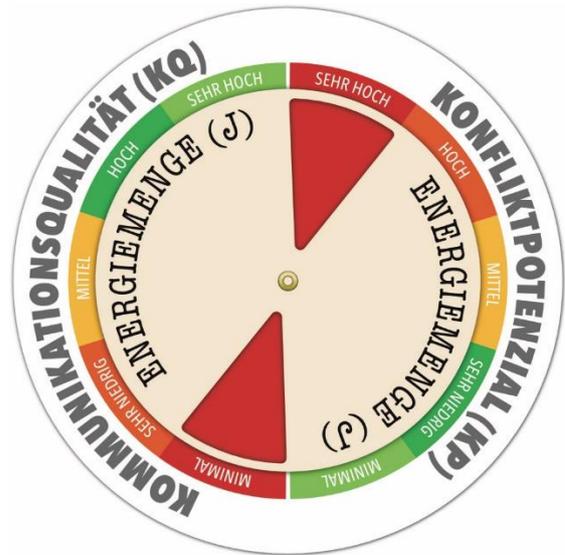
1. Beispielsituation beschreibend

2. Beispielsituation reduziert

3. Anspruchsstellung an die Qualität

Aktionsmuster 1 - minimale Kommunikationsqualität:

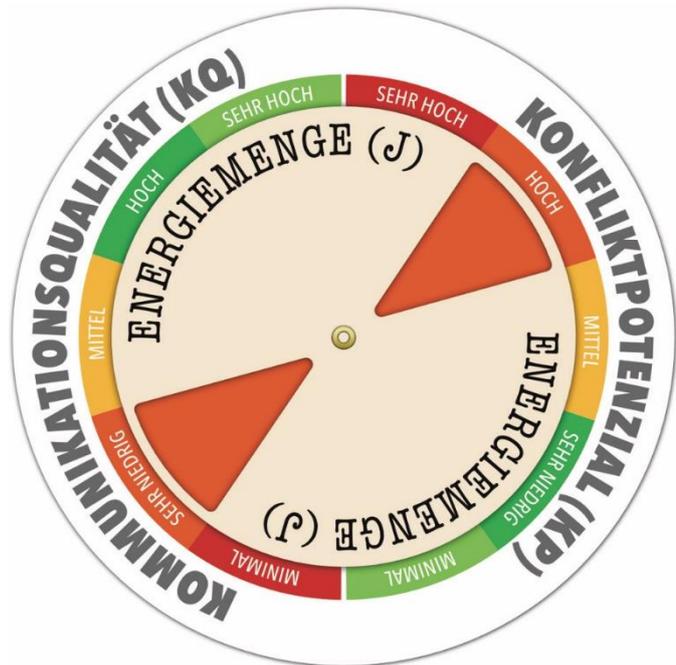
- Ignorieren der Person, der Sache oder der Nachrichtenübermittlungswege
- Abwertung
- Zuweisung von Irrelevanz und Geringschätzung
- Keine Antwort geben



Ihre Formulierung:

Aktionsmuster 2 - sehr niedrige Kommunikationsqualität:

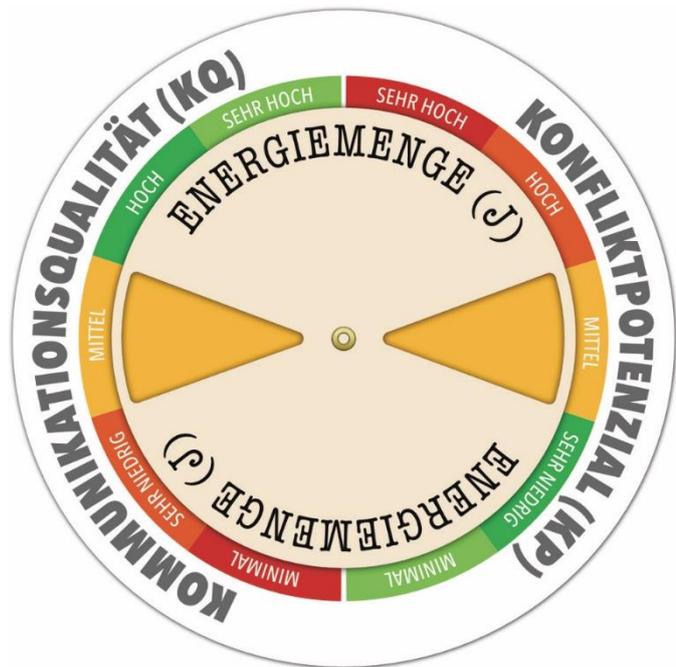
- Aufmerksames und aktives Zuhören
- Entwickeln von Verstehen und Verständnis
- Feedback ist ausschließlich unpersönlich und formalisiert
- Egozentrik
- Zuweisung von Irrelevanz
- Nutzung von Worthülsen



Ihre Formulierung:

Aktionsmuster 3 - mittlere Kommunikationsqualität:

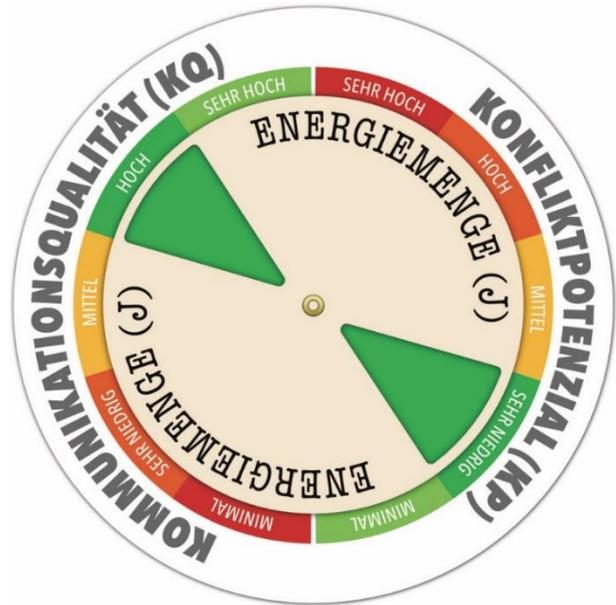
- Formalisiertes Feedback
- Unspezifische Ich-Botschaften
- Entwickeln von Verstehen und Verständnis



Ihre Formulierung:

Aktionsmuster 4 - hohe Kommunikationsqualität:

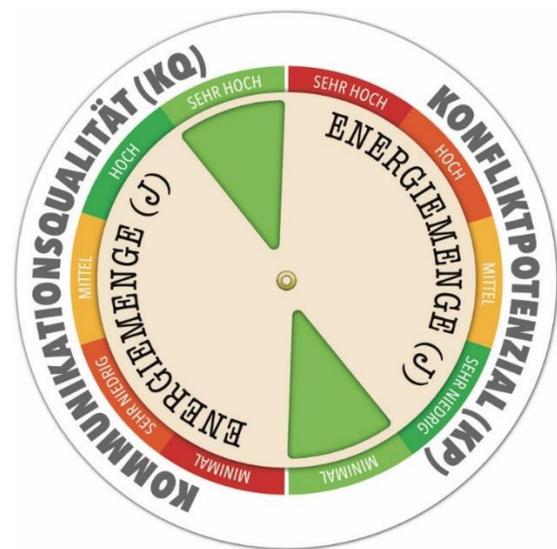
- Spezifische Ich-Botschaften, angereichert mit intra-personaler, teils gefühlsbasierter und möglichst universell nachvollziehbaren Informationen
- Formalisierter Bezug auf die Sache
- Signal der Wahrnehmung persönlicher Befindlichkeiten
- Angebot zur aktiven Regulierung
- Bewertungsfreie Formulierungen



Ihre Formulierung:

Aktionsmuster 5 - sehr hohe Kommunikationsqualität (Perspektivwechsel):

- Spezifische Ich-Botschaften, angereichert mit intra-personaler, teils gefühlbasierter und möglichst universell nachvollziehbaren Informationen
- Mit Wertschätzung versehene Formulierungen aus der Annahme des Blickes des Gesprächspartners
- Thematisieren relevanter Aspekte in der Sache sowie Ergänzung mit einer darauf bezogenen Ich-Botschaft
- Signal der Wahrnehmung persönlicher Befindlichkeiten
- Angebot zur aktiven Regulierung
- Grundsätzlich bewertungsfreie Formulierungen



Ihre Formulierung:
