



## **Prolog und Epilog des Buchs „Kommunikationsqualität steigern & Konfliktpotentiale senken“ – Die Geschichte der Familie Günter und der Fassbender GmbH als Protagonisten für alle Praxisbeispiele.**

Es ist Freitag, es ist Herbst und es regnet. Marion Günter fährt im Auto zu Ihrer Spätschicht ins Krankenhaus. Sie ist in Gedanken. Gerade am vergangenen Montag war sie bei einem sehr unangenehmen Vorstellungsgespräch in einem anderen Krankenhaus. Und jetzt konnte sie gerade noch mit ihrem Ehemann Kurt das Auto tauschen, als dieser von der Arbeit nach Hause kam. Mit gesenktem Kopf betrat er die Wohnung und erklärte, er wäre entlassen worden. Marion hat ein schlechtes Gewissen, dass sie nicht für ein Gespräch mit ihrem Mann bleiben konnte, aber es ist schon spät und sie musste los. Auf dem Parkplatz kam ihr in den Sinn wie Kurt ja erzählte, dass er schon offen kritisiert wurde von seinem Chef. Bereits da fühlte er sich schlecht, konnte dies aber nicht zeigen. Vielleicht hat das damit etwas zu tun. In einem anderen Fall war es auch so, dass ihr Mann wohl zu langsam an der Stanzmaschine war und deswegen Überstunden machen musste. Darauf gab es noch Ärger mit dem Instandhalter. Und zuletzt erinnerte sich Marion, dass die Fassbender GmbH (der Betrieb, in welchem Kurt Günter arbeitet) eine neue Maschine gekauft hat, die ab sofort die Arbeit von ihrem Mann ersetzen soll. Das alles hört sich für sie ziemlich schlüssig an.

Frau Günter hat jetzt starke Kopfschmerzen. Das fing schon zu Hause an. Auf der Nachtschicht kommen die Patienten mit Kleinigkeiten und sie muss immer „die Liebe“ sein. Irgendwie ist der Wurm drin! Es sind auch noch zwei Kollegen krank geworden und sie hat deren Arbeit mitzumachen. Nach Eintreffen im Krankenhaus zieht sich die Krankenschwester um und trinkt noch einen Tee. Gedankenversunken blickt sie gegen die Wand und ihr fällt ein, dass Sie ja auch noch Tochter Karin unterstützen muss. Sie hatte sich in der Schule verspätet und Ärger mit dem Klassenlehrer bekommen. Dabei kam Karin nur deswegen zu spät, weil sie einer älteren Dame in einer Notlage geholfen hat. Zusätzlich befindet sich die Tochter in der Berufsorientierung und es gestaltet sich alles so schwierig mit einer vernünftigen Berufsfindung. Jedenfalls hat Karin einen guten Freund gefunden, der sie auch bei der Berufswahl gut unterstützt. „Jetzt sind es zwei Vegetarier in der Familie“ grinst Marion Günter in sich hinein. „Eigentlich müssten wir alles hinbekommen, auch wenn Kurt keine Arbeit mehr hat“ resümiert sie.

Sohn Klaus kann im Rahmen seiner Ausbildung ein Praktikum in einem spanischen Betrieb machen. Dort gab es auch einen Auszubildenden, der sein Praktikum in der Fassbender GmbH absolvierte und bei den Günters für die Dauer seines Aufenthalts

gewohnt hat. Daraus ist auch eine gute Sache geworden. Sie erinnert sich in diesem Rahmen daran, dass die Fassbender GmbH mit der lokalen Wirtschaftsförderung offenbar ein Projekt machen wollte. Da ging es im Kern um Fachkräfte, aber irgendwie wollte der Betrieb nicht, meint sich Marion zu erinnern. Also! Wenn Sie nach Hause kommt, wird sie nochmal genauer mit ihrem Mann sprechen. Vielleicht ist alles auch nur ein großes Missverständnis. In dem Moment kommt eine Kollegin in den Pausenraum und übergibt Frau Günter alle Unterlagen für die Nachtschicht. Marion möchte versuchen ihre Kopfschmerzen nicht so sehr zu beachten, um nicht gereizt vor den Patienten zu wirken. Gleich mit Schichtbeginn klingelt der erste Patient. Es ist Herr Özdem. Er möchte von einem männlichen Krankenpfleger betreut werden. Die Schicht kann beginnen.

In Situationen wie diesen spielt Kommunikation eine entscheidende Rolle. Die Art der Kommunikation, letztlich ihre Qualität entscheidet darüber, ob Konfliktpotentiale entstehen und zu tatsächlichen Konflikten werden.

## **Epilog**

Es ist Samstag, es ist Sommer und die Abendsonne scheint auf den Balkon der Wohnung von Familie Günter. Kurt und seine Frau Marion haben ein paar Tage frei, beide Kinder sind bei Freunden und so sitzen beide gemütlich bei einem Glas Wein zusammen und unterhalten sich über die vergangenen Monate.

„Marion, offen gestanden gefällt mir die Arbeit, die ich jetzt im Betrieb mache, viel besser als der Job an der Stanzmaschine. Das Loslassen der alten Tätigkeit war aber doch schwer.“, sagt Kurt zu seiner Frau. Der Produktionshelfer hat gemeinsam mit seinem Arbeitskollegen eine Weiterbildung im Kundendienst absolviert. Darin gab es ein mehrtägiges Kommunikationstraining, da Kurt Günter nun direkt mit Kunden zu tun hat. Anfänglich machte ihm das Training ziemlich zu schaffen, aber dann fand er Gefallen daran, anderen etwas zu erklären. In dem Training wurde ihm beigebracht, dass Kommunikation mehr ist als nur eine Unterhaltung zwischen zwei Menschen. „Es ist immer wieder spannend zu sehen, wie unterschiedlich die Leute im Gespräch reagieren und wie schon geringste Unklarheiten zu Unsicherheiten oder auch Gereiztheiten führen können. Mit kleinsten Formulierungen, die sich auf den Menschen selbst beziehen, kommt man viel besser ins Gespräch. Und wenn ich denen geholfen habe, bedanken sich alle und freuen sich auf das nächste Mal.“ erklärt Kurt weiter. „Dabei habe ich ein gutes Gefühl und verstehe jetzt auch einige

Situationen besser, die mir seinerzeit an der Maschine völlig unverständlich waren.“, schließt Kurt Günter seine Gedanken, bevor er einen Schluck Wein trinkt.

Marion Günter pflichtet Ihrem Mann bei. „Das stimmt, Kurt. Auf mich wirkst du viel ausgeglichener mit der neuen Arbeit. Und die Art wie man spricht und nicht nur worüber man spricht, hat viel Einfluss auf die Beziehung. Auch zwischen mir und meinen Patienten, die ich zu betreuen habe. Das habe ich wieder einmal gemerkt, als es darum ging, dass ich meine Arbeit einfach kaum noch vernünftig erledigen konnte.“, erläutert Marion Ihrem Ehemann. Sie hatte sich bei einem anderen Krankenhaus beworben und sogar nach dem Vorstellungsgespräch eine Zusage erhalten, aber Marion wollte doch noch einen Versuch wagen, in ihrer gewohnten Arbeitsumgebung und auch bei ihren Arbeitskolleginnen- und Kollegen bleiben. Es fand in Folge ein Gespräch mit der Personalabteilung statt. In dem Gespräch erkundigte sich die Personalerin nach dem Befinden von Krankenschwester Günter. Und Marion hat einfach alles gesagt, wie es ihr in den Kopf kam. Das sie manchmal überfordert ist mit der neuen Technik und auch durch das häufige Übernehmen von Diensten kranker Kollegen. Sie sagte auch, dass Sie sich deswegen schlecht fühlt, nicht nur körperlich, sondern auch psychisch. So etwas hat sie noch nie den Verantwortlichen im Krankenhaus gesagt und Frau Günter stellte sich vor, dass sie nun ziemlich schlecht da stehen wird vor der Personalerin.

„Weißt du noch, wie ich an dem Abend nach dem Gespräch mit der Personalmitarbeiterin nach Hause kam?“ fragt sie ihren Mann. „Ja, das weiß ich noch. Du warst völlig verblüfft, dass du gar nicht fertig gemacht wurdest, sondern die Chefin auf dich einging, näher fragte, wie es dir geht und wie ihr denn gemeinsam das Problem lösen könntet.“ antwortet Kurt. „Ja, das war schon ein gutes Gefühl. Ich habe mich nie getraut, mein Befinden vor der Chefetage zu erzählen. Ich habe mir immer vorgestellt, dass ich dann schwach wäre und auch als schwächlich angesehen würde. Doch die Personalerin sagte, dass wir alle Menschen sind und meist ähnliche Bedürfnisse als Menschen haben. Die eigenen Vorstellungen sind es aber, die uns denken lassen, dass es nicht so wäre.“, sagt Marion Günter in Richtung Ihres Ehemannes. „So wie du damals, als du nach Hause kamst und mir sagtest, du wärest entlassen worden.“ beendet Marion Günter ihren Gedanken.

Im Übrigen konnte die Wirtschaftsförderung die Fassbender GmbH für das Fachkräfteprojekt gewinnen und Herr Günter ist nun sogar daran beteiligt. Als Mentor für Menschen, die sich in Betrieben in Veränderungsprozessen befinden. Tochter Karin hat den Schulabschluss erhalten und möchte nach einem Praktikum

bei dem lokalen Tierarzt den Beruf der tierärztlichen Assistentin erlernen. Sie hat noch keinen Ausbildungsplatz gefunden, aber sie bleibt dran und bewirbt sich weiter. Vielleicht funktioniert es ja noch in dem Praktikumsbetrieb. Sohn Klaus wird im Sommer des kommenden Jahres seine Ausbildung abschließen und der Betrieb möchte ihn dann als Gesellen übernehmen.

Kurt Günter ist aber noch etwas aufgefallen. Es ist egal, wie sehr man sich bemüht und sich anstrengt. Es ist nicht zu schaffen, 100 Prozent als Mensch zu leisten. Und ihm fiel bei der Weiterbildung auf, dass dies ja in der Technik auch nicht geht. Es lässt sich durch den Wirkungsgrad nie alle Energie nutzen, die man aufwendet. Als unser Produktionshelfer abends das Licht ausschaltet und schlafen geht, kommt ihm der Gedanke, ob es da möglicherweise einen Zusammenhang gibt. Er nimmt sich vor, sich das einmal genauer anzuschauen.

Jetzt kennen Sie die Geschichte, an welcher sich das Buch „Kommunikationsqualität steigern & Konfliktpotentiale senken“ mit vielen Seiten Praxisbeispielen orientiert.

Wenn Sie mit dem Buch „Das 5-Aktionsmuster-Modell - Ein praktisches Kommunikationsmodell zur Steigerung von Kommunikationsqualität“ arbeiten und das erste Buch nicht kennen, haben Sie jetzt Hintergrundinformationen über die Protagonisten und ihren Rollen.