

## Kommunikation im Team

Gute Kommunikation im Team lohnt sich: Sie fördert ein positives Arbeitsklima und steigert die Leistungsbereitschaft.

In unserem letzten Beitrag (s. OTC magaz'in Nr. 19) haben wir einige kommunikationstheoretische Aspekte beleuchtet. Wir haben gesehen, dass wir in unserer Kultur zwar reden, aber nicht unbedingt kommunizieren lernen. Wir haben auch erkannt, dass Kommunikation wegen ihrer Vielschichtigkeit zwar spannend, oftmals aber auch problematisch sein kann. Vor allem, weil jeder Mensch mit ein und demselben Begriff etwas anderes verbindet. Wir haben daneben aber auch Instrumente kennen gelernt, die Kommunikation gelingen lassen: aktives Zuhören, Paraphrasieren, Überprüfen und Klären. In diesem Artikel werden wir diese Konzepte weiter ausführen.

### Verbale und nonverbale Kommunikation

Verbale Kommunikation ist das, was wir mit der Sprache ausdrücken. Als nonverbal gelten die körpersprachlichen Elemente. Interessant ist nun, welches Gewicht diesen Komponenten beim Senden einer Botschaft zukommt: Diese Zahlen variieren natürlich je nach Kommunikationssituation, seien also mit Vorbehalt genannt.

### Kommunikation: mehrheitlich unbewusst

Zwischenmenschliche Kommunikation wird demzufolge zu 65 % durch nicht-sprachliche, verhaltensgesteuerte Botschaften geprägt. Diese Erfahrung machen Sie im Alltag laufend: Jede Begegnung hinterlässt ein bestimmtes Grundgefühl, z. B. Freude,

Wohlbehagen, Sympathie usw. Folglich verlaufen 65 % der Kommunikation völlig unbewusst. Hier noch einmal eine Darstellung dieses komplexen Vorganges: Wie Sie sehen, handelt es sich um einen immens wichtigen zwischenmenschlichen Bereich, der Training erfordert. Wenden wir uns erneut einem Beispiel zu: In der geschriebenen Kommunikation erfüllen die Kommas eine wichtige Funktion. Wenn sie fehlen, verstehen wir den Text kaum noch. In der gesprochenen Sprache bewirkt ein zu rascher Sprechrhythmus dasselbe: Die Botschaft wird verwässert und ist kaum mehr verständlich. 95 % der Bevölkerung spricht viel zu schnell. Wenn sie verlangsamen möchten, setzen Sie also Kommas (Sprechpausen), und artikulieren Sie sorgfältig.

In der geschriebenen Sprache setzen Sie Schlüsselbegriffe kursiv oder fett. In der gesprochenen Sprache erzielen Sie diese Wirkung durch Betonungen und Intonation.

### Verbale Kommunikation

Bei der verbalen Kommunikation spielt die Wortwahl eine entscheidende Rolle. Was wir mit einem bestimmten Begriff in Verbindung bringen, hängt mit unserer eigenen Geschichte zusammen (s. OTC magaz'in Nr. 19 zum Begriff «Rose»). Versuchen Sie deshalb, möglichst positiv statt negativ gefärbte Formulierungen zu verwenden (sagen Sie z. B. statt «Kein Problem» = negativ besetzt, «Sicher, gerne» = positiv besetzt). Achten Sie auf kraftvolle, zuversichtliche Formulierungen. Der Indikativ wirkt fest und dynamisch, während der Konjunktiv (wäre, hätte, könnte . . .) als zögerlich und unsicher verstanden wird.

Lesen Sie auch unseren nächsten Beitrag: Es warten wieder viele spannende Beispiele und Tipps für eine gelungene Kommunikation auf Sie.

### Verbale und non-verbale Kommunikation

- 35% Worte
- 20% Stimm- und Tonlage
- 45% Körpersprache  
(Gestik, Haltung, Mimik, Blick usw.)

