

BEWEGEND



TUN!

ZTN Vertriebsmail Januar 2011



ZTN Training & Consulting · Österreich - Deutschland - Schweiz · www.ztn.biz

„Das Kommunikations - Beziehungs - Konto“

In einem Führungskräfte-training entbrannte vor kurzem eine heftige Diskussion über die „richtige“ Kommunikation mit Mitarbeitern, Kollegen, aber auch im Privaten:

Darf ich auch mal laut werden, muss ich immer nach den Kommunikationsregeln kommunizieren, darf ich auch mal ein „Mülleimerwort“ verwenden, und warum kann ein bestimmter Kollege alles zu mir sagen, während ich bei der gleichen Aussage eines anderen sofort an die Decke gehe?

Wir haben dann gemeinsam die Metapher vom

„Kommunikations – Beziehungs – Konto“

entwickelt:

Bei der Kommunikation innerhalb jeder beruflichen oder privaten Beziehung verhält es sich ähnlich einem Bankkonto: Es gibt **Einzahlungen** und **Abbuchungen**.

Unter Einzahlungen verstehen wir:

Vertrauen, Ehrlichkeit, Verlässlichkeit, Klarheit in der Kommunikation, Hilfsbereitschaft, Interesse für den anderen, gut zuhören können und Offenheit.

Abbuchungen sind für uns:

Aggressivität, Schwindeleien, persönliche Angriffe, Zynismus, barsche Anweisungen, schnippische Bemerkungen, Sticheleien, Provokationen etc.

In der Kommunikation innerhalb einer Beziehung verhält es sich

nun wie bei einem Bankkonto: Abbuchungen sind nur dann möglich, wenn wir vorher ausreichend eingezahlt haben!



Was bedeutet das jetzt für unsere Kommunikation?

Wir können uns immer dann, wenn das Beziehungskonto ausreichend gefüllt ist, auch mal einen **„Kommunikationsfehler“** leisten.

Also eine ironische Bemerkung zu einem Kollegen machen, mal etwas barscher reagieren. Das wird uns dann nicht allzu übel genommen, wenn wir vorher ausreichend Einzahlungen gemacht haben.

Unser Gesprächspartner kennt uns, hat Vertrauen zu uns und „übersieht“ bzw. verzeiht auch mal einen Fehler.

Das erklärt, warum wir bei einem guten Freund oder zuverlässigen Mitarbeiter auch mal ein „falsches Wort“ akzeptieren – hier ist das Konto ausreichend gefüllt.

Bei anderen ist das Konto durch viele **„negative Aktionen“** stark belastet, hier werden auch kleinste Fehler übel genommen.

Am Anfang einer Beziehung

oder nach einer starken Belastung sollten wir uns ganz besonders viel Mühe mit Einzahlungen geben, Abbuchungen sind hier noch nicht möglich.

Natürlich verträgt auch ein gut gefülltes Konto keine riesigen Einmalabbuchungen

Also wenn ich ein hartes Kritikgespräch mit einem Mitarbeiter führen oder eine negative Nachricht (z.B.: Kurzarbeit) überbringen muss, kann das Konto noch so gut gefüllt sein, hier muss ich mich an alle „guten“ Kommunikationsregeln halten, verständnisvoll kommunizieren, zuhören, mir Zeit nehmen und jede Form von Zynismus oder Schwindeleien unterlassen.

Das würde die Abbuchung zusätzlich vergrößern.

Aber das ist ja auch bei einem „echten“ Konto so – auch hier gibt es einen täglichen Verfügungsrahmen.

Wir sollten jetzt nicht bewusst unsere Konten auffüllen, damit wir dann auch mal gewaltig abbuchen können.

Abbuchungen sind nicht unbedingt notwendig!

Selbstverständlich sollten wir versuchen, soviel wie möglich auf unserem „Beziehungs – Konto“ anzusparen:

Je mehr drauf ist, desto mehr Zinsen gibt es natürlich!

Zinsen sind bei unserem Konto allerdings kein Geld, sondern vielmehr Ehrlichkeit, Rücksicht,

Verständnis und Freundlichkeit die uns von unserem jeweiligen „Konto-Partner“ entgegengebracht werden.

Selbstverständlich rechtfertigt auch das dickste Beziehungskonto keine groben Verstöße, wie persönliche Beleidigungen, Lügen oder Hinterhältigkeiten. Das sprengt den Dispositionsrahmen!

Überprüfen Sie einfach mal die verschiedenen Konten in Ihrem Umfeld und überlegen Sie, wo vielleicht der Kontosaldo nicht so gut aussieht und wo Sie daher besonders vorsichtig kommunizieren sollten.

Uns hat im Seminar diese Metapher sehr gut gefallen. Ich möchte mich daher auch bei den Führungskräften der Firma Gallus Langgöns und St. Gallen bedanken, die tatkräftig am „Kommunikations – Beziehungs – Konto“ mitentwickelt haben!

Was übrigens noch sehr positiv ist: Dieses Konto kostet definitiv keine Kontoführungsgebühr, sondern lediglich etwas Mühe und Interesse am Gesprächspartner!

Viel Erfolg für Ihre Kontoführung!



Kai Heß
ZTN Training & Consulting

ZTN
Training & Consulting

Österreich
In der Telle 3
A - 6921 Kennelbach
Tel: +43 5574 78021-0
Fax: +43 5574 78021-7
info@ztn.biz

Deutschland
Finkenweg 9
D - 95119 Naila
Tel: +49 9282 97840-8
Fax: +49 9282 97840-7
kai.hess@ztn.biz

Schweiz
Alte Landstrasse 106
CH - 9445 Rebstein
Tel: +41 71 7700867
Mobil: +43 664 8536182
info@ztn.biz