

Kommunikation

Februar 2011

Gewaltfreie Kommunikation • NLP • Business

Seminar

Coaching • Mediation • Pädagogik • Gesundheit

Wir sprechen zu viel und fühlen zu wenig

Charles Chaplin



K&S ist das Magazin für Profis, die Menschen in Veränderungsprozessen begleiten.

Die Zeitschrift wendet sich an Berater, Coaches, Therapeuten, Manager und vermittelt Wissen zu modernen kommunikativen Methoden.

K&S erscheint alle zwei Monate aktuell beim Junfermann Verlag, Paderborn. www.ks-magazin.de

GFK, Empathie, soziale Kompetenz



Weg zum Frieden

Isolde Teschner
im Interview



Souverän im Konflikt

Tipps von
Stéphane Etrillard



Trauer-Panorama

Auftrag an
Hinterbliebene

Verlag

„Ich spüre da kaum noch was“

Von Christian Rüther

Da kann empathisches Coaching helfen:
Ein Dialog zwischen Trainer und Kunde.



zugehen, dabei zu bleiben und präsent zu sein.

„Eigentlich komme ich aus einer Beamtenfamilie – und warum habe ich nicht einen sicheren und ruhigen Job gewählt wie mein Vater oder meine Schwester? Mann, in der 10. Klasse habe ich mich nicht an die Tafel getraut, weil ich Angst hatte ausgelacht zu werden, und jetzt bin ich Trainer und begeben mich immer wieder in solche Situationen. Ich muss ja verrückt sein, ein Sado-maso oder so.“

„Du bist echt total erschöpft und möchtest gerne deine Ruhe haben, dich nicht mehr so häufig überfordern?“

„Ich kann wirklich nicht mehr. In meiner Beziehung gehe ich immer so leicht in die Luft, bei den geringsten Anlässen. Und im Beruf geht so gar nichts weiter. Drei Seminare wurden kurzfristig abgesagt und jetzt ist große Flaute. Und die Akquise liegt mir überhaupt nicht ...“

Max erzählt mir, wie es ihm gerade geht.

„Ich bin müde und hänge dann vor dem Fernseher, anstatt mich um mein Geschäft zu kümmern, mir ist das alles viel zu viel. Dabei weiß ich ja, dass es besser wäre zu akquirieren, mich um eine neue Homepage zu kümmern und nicht so leicht bei meiner Freundin hochzugehen, aber ich fühle mich so ohnmächtig und müde.“

Ich bleibe einfach da und höre zu, lasse die Worte fließen und bin mit meiner Aufmerksamkeit ganz bei Max. Fokussiert auf seine Gefühle und Bedürfnisse, versuche ich mit-

„Ja, es reicht mir. Ich bin streichfähig, ich möchte nur noch schlafen und am liebsten im Schlaraffenland aufwachen, wo die Hühnchen in mein Maul fliegen und ich mich nimmer so anstrengen muss. Ja ... Aber das ist nicht realistisch, oder? Ich bin auch schon 42, soll ich mich jetzt umschulen lassen? Das ist doch Blödsinn! Nee, ich muss da jetzt durch, es geht nicht anders ... Aber eigentlich kann ich nicht mehr.“

„Du bist erschöpft und ohnmächtig? Einerseits würdest du dich gerne nur ausruhen, wieder zu Kräften kommen, andererseits spürst du den Druck, deinen Job zu tun, möchtest dein Leben bestreiten können?“

„Puhhh, ja und nein. Ich kann nimmer und gleichzeitig kann ich nimmer aufhören. Es ist so anstrengend und im Moment einfach zu viel ... Ist ja nicht immer so. Im Großen und Ganzen macht der Job ja Spaß. Und ich habe ihn selbst gewählt, aber dieser innere Kampf ist schon sehr kräfte-

zehrend ... Es kann so nicht weitergehen ... Ich will ein GFK-Trainer sein, der den Leuten sagt, dass sie auf ihre Bedürfnisse schauen können, und dass Gefühle nur Anzeiger für unerfüllte Bedürfnisse sind, und komme selbst nicht zurecht. Das ist doch nicht mehr echt, oder? Du kennst das doch, bist auch in dem Geschäft!“

Max ist wie ich GFK-Trainer, und ich kenne diese Themen. Dennoch lasse ich mich von seinem Angebot nicht aus meiner Rolle bringen, jetzt bin ich ganz für ihn da und bleibe im Empathiemodus.

„Du möchtest gerne das leben, was du lehrst und derzeit siehst du das nicht in Übereinstimmung?“

„Ja, aber eigentlich ist es mir auch Wurscht. Na, nicht ganz. Ich bin ja nicht so vollkommen, wie ich gerne wäre (er grinst leicht). Es ist einfach sooooo anstrengend, alles allein machen zu müssen und keiner hilft einem!“

„Du fühlst dich wirklich allein und hättest gerne mehr Unterstützung? Oder Mitstreiter auf deinem Weg?“

„Ja und nein. Eigentlich tut das Auskotzen hier schon ganz gut, aber irgendetwas Großes läuft da noch schief und ich komme nicht ganz drauf. Normalerweise stehe ich auf und arbeite gerne, es macht ja richtig Spaß. Und die Aufregung vor den Seminaren hält sich auch schon in Grenzen, aber ich spüre da kaum noch was. Vielleicht ist es auch verdrängt. Nein, irgendwas ist da im Argen und ich komme nicht drauf!“

„Du bist so ein Stückchen ohnmächtig, stehst an und gleichzeitig höre ich auch so eine kleine Neugierde heraus, die nach dem passenden Stellschräubchen sucht.“

„Ja, es ist jetzt nicht mehr so schlimm wie am Anfang, und dennoch stehe ich an ... Was soll ich machen? Stimmt, es klingt nicht mehr so verzweifelt wie am Anfang unseres Gespräches und dennoch habe ich keine Lösung. Weiß nicht mal genau, wo das Problem liegt, und dennoch fühle ich mich etwas erleichtert. Komisch.“

„Du bist jetzt etwas verwirrt? Einerseits erleichtert und andererseits hättest du gerne mehr Klarheit.“

„Genau, klarer sehen und mit meiner Kraft verbunden sein. Die Ohnmacht fühlt sich ja nicht so gut an, auch nicht die Leere jetzt oder die Müdigkeit. Wer will solche Gefühle schon spüren, auch wenn ja offiziell jedes Gefühl okay ist, weil es uns auf ein unerfülltes Bedürfnis hinweist, blabla. GFK-Scheiß eben. Das hört sich gut an, wenn ich es in ei-

nem Seminar sage, aber stimmt nur bedingt, wenn in mir die Leere hochkriecht.“

„Du bist von dir etwas enttäuscht und würdest gerne mehr das leben, was du lehrst?“

„Ja genau, wie soll ich authentisch sein, wenn es so zwei unterschiedliche Maxes gibt. Den einen souveränen Seminarleiter und jetzt hier dieses Würstchen, dem es aber immer besser geht (grinst wieder etwas). Ne, das macht jetzt nicht so viel, es geht besser; dennoch weiß ich jetzt nicht, was der nächste Schritt ist, welches Problem das schlimmste ist. Hm ...“

„Du würdest so gerne den Fokus finden, den nächsten Schritt?“

„Ja, welchen Stier packe ich zuerst an den Hörnern? Für die Geschichte mit meiner Partnerin habe ich meine Einzeltherapie, da ist das gut aufgehoben. Hm, die Angst vor den Auftritten ist auch nicht mehr so schlimm, ja ich glaube, es würde mir guttun, genauer auf mich in meinem Berufsfeld zu schauen. Was zieht da die viele Energie ab? Was mag ich nimmer tun? Und worauf sollte ich mich konzentrieren? Ja, und das Thema Akquise mal angehen, da winde ich mich schon seit Jahren drum herum. Bisher hat es einigermaßen funktioniert, aber jetzt bleiben die Kunden aus.“

„Du möchtest einmal deine jetzige berufliche Situation reflektieren und im Besonderen dir das Thema Akquise anschauen?“

„Genau. Ja, machen wir das in der restlichen Zeit ...“

Wer spielt schon gern mit Puppen?

Und das tun wir dann auch, und zwar im gleichen Dialogstil. Es stellt sich heraus, dass Max Angst vor der Akquise hat. Obwohl die Gespräche mit den Personalmenschen in den Unternehmen eher „nett“ verlaufen, wie er sagt. Trotzdem ist er nach fünf solchen Gesprächen fix und fertig. Irgendwie denkt er auch, dass Akquise nicht so recht in die „Philosophie“ der GFK passt, jedenfalls gibt es dort eben nicht das übliche Verkaufsgespräch mit klarer Zielrichtung und der Behandlung von Einwänden. Max denkt dann, dass er anderen etwas aufzwingt, und das „fühlt sich so unrund an“. Da ist es wieder, das Thema: leben, was er lehrt.

Wir schweigen eine Zeit lang. Dann erzählt er von seiner inneren Wolfsshow beim „Klinkenputzen“ und wie sehr ihm dabei die Giraffenkraft fehle.¹ Es müsse doch eine andere

¹ Wolf und Giraffe symbolisieren unterschiedliche Bewusstseinszustände. Der Wolf urteilt über andere und gibt ihnen die Schuld für eigenes Unwohlsein, die Giraffe symbolisiert das Bewusstsein der GFK.

Form der Akquise geben! Vielleicht passe auch die ganze GFK nicht in den Wirtschafts-Kontext. Wer aus dem Business spielt schon gern mit Puppen?²

Es geht im gleichen Tenor weiter und am Ende der Stunde hat Max etwas mehr Klarheit gewonnen. Es gibt eine (halbwegs) klare Bitte an sich selbst, ein GFK-Konzept für die Akquise zu erarbeiten. Dafür möchte er sich in den nächsten zwei Wochen etwa sechs Stunden Zeit nehmen und das Konzept zusammen mit einem Kollegen besprechen. Daneben versucht er sich einen Überblick über die verschiedenen derzeitigen Verkaufskonzepte zu verschaffen und sich jene Elemente herauszupicken, die zu ihm und zum Geist der GFK passen. Danach soll eine Testphase beginnen, in der er fünf bis zehn Personalleiter anruft und sein Modell testet.

Dieser Prozess soll der Schwerpunkt der nächsten Coaching-Einheiten sein.

Das empathische Coaching ist im Grunde „nur“ Empathie im Sinne der GFK: ganz in diese Präsenz und totale Aufmerksamkeit zu gehen und die Welt des Gegenübers zu erforschen, ihn auf seinen Wegen zu begleiten und am Ende auf eine konkret formulierte Bitte zu achten. Mehr ist das nicht und doch so viel.

Beim Empathiemodus lasse ich mich nicht persönlich ansprechen oder in einen Expertenmodus drängen („Sagen Sie mir, was ich tun soll!“). Wenn ich persönlich berührt bin oder eine Stellungnahme passt, kann ich das kurz sagen und dann fragen „Wie geht es Ihnen damit?“ Empathie ist erst einmal eine Haltung, ein „Modus“, erst in zweiter Linie eine konkrete Technik. Sie ist totale Aufmerksamkeit, liebevolles Hinschauen, getragen von viel Vertrauen. Und zwar von Vertrauen darin, dass mein Gegenüber die für ihn passende Lösung findet, Vertrauen, dass alles, was ich dafür „leisten“ muss, der Empathiemodus ist. Vertrauen in die Selbstheilungskräfte meines Kunden. Er ist der Experte, ich der Begleiter durch seine innere Landschaft.

Mein Gegenüber in das Jetzt führen

Meine Orientierungshilfe sind die vier Schritte der GFK: die Beobachtung, das Erkunden der Gefühle, der dazugehörigen Bedürfnisse und mögliche Bitten sich selbst oder anderen gegenüber. Ich versuche innerlich auf diesen vier

Ebenen zu sein und übersetze die Äußerungen des anderen in diese Sprache. Welches Gefühl steckt dahinter? Welches Bedürfnis? Es ist wichtig, den anderen nicht zu sehr in seiner Geschichte kreiseln zu lassen, sondern zu schauen, was präsent ist, welches Gefühl und welches Bedürfnis stecken jetzt, in diesem Moment, dahinter? Ich spreche dazu Vermutungen aus und führe ihn so auf seinen Weg. Die Führungsarbeit liegt darin, den anderen in das Jetzt zu führen, und zwar auf diese vier Ebenen, sonst gleitet es leicht in die alte, unangenehme Karussell-Fahrt ab.

Dabei kann es vorkommen, dass ich in der Rolle des Begleiters einige Sachen doppelt sage (z.B. „leben, was du lehrst“). Manchmal klingt das für mich komisch, aber solange diese Bedürfnisse gesagt werden, nehme ich sie auf und gebe sie zurück. Meinem Gegenüber fällt das oftmals gar nicht auf, weil er so sehr in seiner Welt ist. Meine eigenen Gedanken nehme ich wahr und lasse sie wieder fallen. Sie sind wie die Wolken am Himmel, die vorbeiziehen. Wenn mich die Gedanken sehr berühren oder ich sie nicht fallen lassen kann, dann äußere ich sie auch als Ich-Botschaft und gehe dann wieder in den Empathiemodus.

Wichtig ist, am Ende auf eine machbare Bitte des Kunden an sich selbst oder an andere zu achten. Was wird er konkret tun, um seine Bedürfnisse zu erfüllen? Und meistens ist diese Entschlusskraft deutlich zu spüren. Wenn es wirklich keine Bitte gibt, reicht es, dass sich die Situation im Inneren etwas geklärt hat. Da hilft es zu fragen, wie es ihm jetzt geht.

Auch für mich als Coach und Begleiter ist die Empathie zutiefst erfüllend. Es macht Spaß in diesem Raum zu sein, in diesem besonderen Modus. Es ist eine erfüllende Arbeit und es fasziniert mich immer wieder zu sehen, wie meine Gesprächspartner auf die jeweils ihnen innewohnende Lösung kommen. Sie entfaltet sich oder bahnt sich den Weg und ich brauche „nur“ präsent zu bleiben und den Kontakt zu halten.



Christian Rütter, zertifizierter GFK-Trainer, Coach, Mediator und Unternehmensberater. Websites: www.gfk-training.com, www.soziokratie.org

² Giraffe und Wolf gibt es als Handpuppen und manche Trainer benutzen solche Puppenspiele zur Verdeutlichung und zum Aufheitern der Seminarteilnehmer.