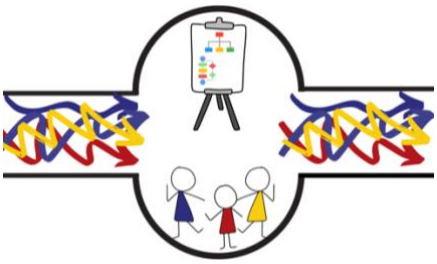
Professionalität und Menschlichkeit in der Kommunikation

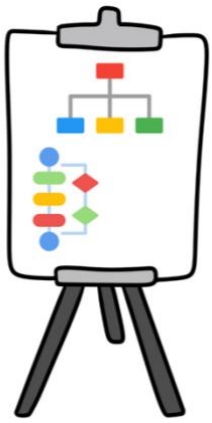
Friedemann Schulz von Thun über die große Überschrift unserer Kommunikationspsychologie

Professionelle Kommunikation war noch nie einfach, und wird heutzutage schwieriger.

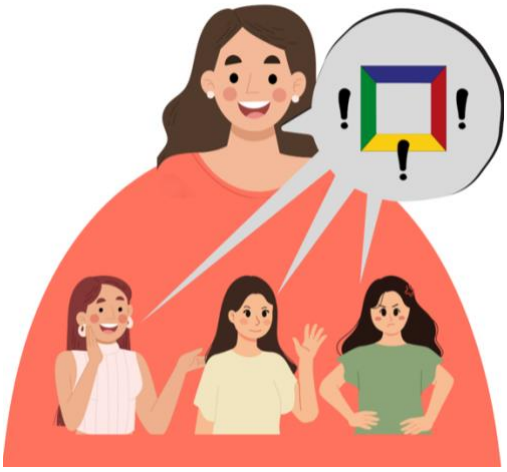
Sie muss vieles zugleich sein: sachgerecht und fundiert (sodass ich immer weiß, wovon ich spreche), auf der Beziehungsebene akzeptabel und verträglich (sodass mein Gegenüber oder meine zahlreichen Gegenüber aufgeschlossen bleiben für das, was ich zu sagen habe - und nicht „dichtmachen“).



Sie muss ferner situationsgerecht sein, d. h. in Übereinstimmung mit dem, was die Situation mir in meiner Rolle abverlangt.

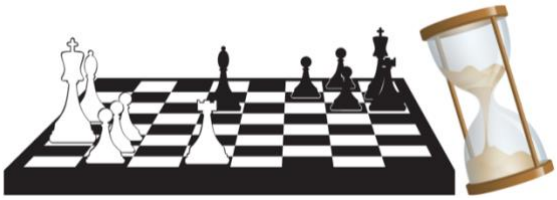


Damit nicht genug, sie muss auch strukturbewusst sein: Wie gliedert sich das Thema in seine Aspektvielfalt – was folgt daraus für die Reihenfolge unserer Unterredung?



Ferner soll sie glaubwürdig und vertrauenswürdig sein - in dem Sinne authentisch, dass die Art, wie ich mich gebe, in Übereinstimmung ist mit dem, was an Wissen, an Überzeugungen und an Wertehaltungen in mir ist.

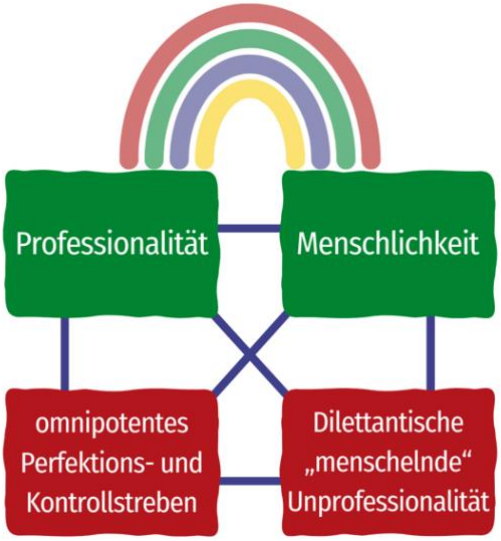
Und wenn die Nerven blank liegen, sollte sie auch von innerer Ruhe und themengerechter Nachdenklichkeit geprägt sein.



Ach du lieber Gott, kann ich diesem Ideal jemals entsprechen? Ich betrete die professionelle Arena als Mensch. Und Menschen sind fehlbar und irrtumsanfällig, sie sind empfindlich und vulnerabel, ihnen

reißt der Geduldsfaden, ihre Empathie hat Grenzen, wenn das Gegenüber unverschämt wird oder auch nur als leicht arrogant empfunden wird.

Das Zuhören – mit allen 4 Ohren – fällt umso schwerer, je betroffener ich bin von dem, was gerade verhandelt und besprochen wird. Und der Wunsch, gehört, gesehen, verstanden und anerkannt zu werden ist oft größer als die Fähigkeit, im Dialog die Wahrheit zu zweit beginnen zu lassen oder die Lösung durch gute Teamkonferenz (er-)finden zu lassen.



Ach du Schreck, das professionelle Ideal und das menschliche Real liegen manchmal weit auseinander. Noch anspruchsvoller wird die Herausforderung, wenn wir erkennen: das professionelle Ideal ist gar nicht unbedingt ideal, wenn es nicht von Menschlichkeit geprägt ist - von einer Menschlichkeit, die dir eigen ist - mit allen Ecken und Kanten.

Solche Erfahrungen und Erkenntnisse stehen dahinter, wenn wir

die gelungene Verbindung von Professionalität und Menschlichkeit

zur großen Überschrift unserer Fortbildungen gemacht haben.

.