

## Kommunikation

nie zuvor wurde so viel geredet, wurden so viele Bücher geschrieben und gelesen, so viel Radio gehört und ferngesehen, nie zuvor wurden so viel "texted" bzw. „SMS“ (wie ihr in Deutschland sagt) verschickt - und doch scheint die Kommunikation sich eher verschlechtert denn verbessert zu haben.

**Monatelang** habe ich mich z.B. bei einer deutschen Firma erfolglos darum bemüht, einfach mein Konto in Ordnung bringen zu lassen:

Ich hatte den Betrag für eine Bestellung überwiesen - doch die Firma überwies ihn kommentarlos zurück – weil sie meine Kontonummer verwechselt hatte. Das war das einzige Problem!

Dadurch wurde nun auch eine andere Person, Ariane, in den "Computer-Schlamassel" mit einbezogen.

Auf alle meine emails bekam ich - zwar jedes Mal von einer anderen Person - aber leider immer die gleiche stereotype Antwort: „*man nehme sich der Dinge an und habe alles weitergeleitet*“ - wohin, blieb unklar! Und weiterhin kamen Mahnungen, die Zusatzkosten ankündigten - nicht nur an mich, sondern auch an Ariane (wir waren in Kontakt).

Als Ariane schließlich die Rechnungsabteilung direkt telefonisch kontaktierte, wusste diese tatsächlich nichts darüber! Kaum zu fassen!! Nun - nach elf (ELF!) emails allein von mir - ist das Konto ausgeglichen.

Doch ich warte immer noch auf eine Nachricht - vielleicht freundlich mit Entschuldigung? - dass man alles geklärt habe und mein Konto in Zukunft weiterhin nutzbar sei.

Ich bin sicher, ihr alle kennt ähnliche Dilemmas - sie scheinen zuzunehmen in der Computerwelt, die ja angeblich alles leichter machen soll.

Was mich beschäftigt sind jedoch die Menschen, die an diesen Computern sitzen und allem Anschein nach nur noch funktionieren ohne nachzudenken - oder zögern, ihr Nachdenken einzubringen.

Ob aus Abgestumpftheit oder Desinteresse bleibt dahingestellt. Vielleicht hängen sie aber auch fest in dem Glauben, daß dies von ihnen erwartet wird.

**Wie lange kann ein Mensch solches mitmachen, ohne sein Menschsein zu verlieren?**

**Diese Frage gilt sowohl für die Mitarbeiter einer solchen Firma als auch für die, die die Konsequenzen daraus tragen.**

**Oder ist es die Herausforderung unserer Zeit zu lernen, den Mund aufzumachen, in Klarheit und Aufrichtigkeit? Dann wären diese "nervenaufreibenden" Prozesse ein perfekter Helfer,**

**und! - "don't shoot the messenger only because you don't like the message!" - wie es in USA heißt.**

Ganz abgesehen davon, dass ich schon immer ein eher unangepasster Mensch war und eher penetrant darauf bestand, dass ein gesunder "Menschenverstand" nicht nur besser, sondern auch gesünder sei, werde ich es doch leid, ständig jemandem auf die Füße oder sonst wohin zu treten, der nicht ganz in seinen Schuhen zu stehen scheint und das nicht einmal merkt.

## Was wäre denn eine gute Kommunikation?

Voraussetzung ist m. E., dass ich zunächst einmal überhaupt ein Interesse am anderen habe, dass ich klar und deutlich sage, was ich auf dem Herzen habe, was ich suche, womit ich Hilfe brauche oder Schwierigkeiten habe.

Das Nächste ist, dass ich gut zuhöre bzw. sorgfältig lese - vielleicht sogar mehrmals - und darauf achte, den anderen nicht schon zu interpretieren. bevor ich noch eine Ahnung zu haben glaube, worum es ihm eigentlich geht.

Bei all meinen eigenen guten Intentionen, die Kommunikation zu verbessern, bleibt mir oft nichts anderes übrig als zu sagen: "du hörst ja überhaupt nicht zu. Vielleicht wiederhole ich besser nochmal."

Aber auch das ist keine Garantie, wie du an den 11 oben erwähnten emails sehen kannst. Da hatte nicht einmal geholfen, dass ich die Kompetenzen hinterfragt hatte.

Vielleicht hilft es, wenn ich diesen Brief an die Geschäftsführung der Firma weiterleite?

Gute Kommunikation ist rar, auch wenn sie, wie mir scheint, das Leben um so vieles leichter und einfacher machen würde.

Die Frustration - die durch nicht gelungene Kommunikation und die Missachtung der kommunizierten Worte und Anliegen entsteht – erschöpft!

Es hat schon viele Freundschaften und Beziehungen belastet oder gar zerstört, wenn die eigene emotionale Reaktion auf die Aussage des Gegenübers diesem als „Verursacher“ einfach angelastet wird.

Somit wird sie weder innerlich geklärt noch ausgesprochen. Wenn das Fass mit all dem Nicht-Gesagten dann voll ist - und noch keine Krankheit kriert hat- dann explodiert es meist zur unpassendsten Stunde.

Und wie sieht's aus mit dem ständigen argumentieren? Ist es das Gleiche wie miteinander sprechen?

Wenn Argumente entstehen, dann geht mir meist die Luft raus. Es ist, als müsse etwas verteidigt werden, das gar nicht angegriffen wurde.

Die Argumente kommen häufig, wenn jemand etwas fragt – gleichzeitig aber gar nicht hören möchte, was ein anderer dazu sagt – dies aber nicht zugeben kann.

Oder jemand hat zwar eine Meinung, aber keine Kenntnis von der Sache. Besteht aber auf seiner Meinung.

Vielleicht sollten wir lernen nur dann zu reden, wenn Fragen gestellt werden oder jemand wirklich an unserer Meinung interessiert ist? Dann würde bloßes Geschwätz sicherlich schnell aufhören und das Wetter könnte einfach das Wetter bleiben - ohne Kommentar.

Nun ist auch dies schon wieder ein langer Schrieb und vieles gesagt.

Falls es dich interessiert - gut, wenn nicht - auch gut.

\* Ich persönlich wünsche mir immer eher den Dialog.

Nachwort:

Tage nachdem ich den Lehrbrief beendet hatte fiel mir auf, wie einseitig für mich die "gute" Kommunikation zu sein scheint.

Natürlich sehe auch ich mich als jemanden, der für andere eine große Herausforderung sein und andere Menschen durchaus auf die Palme bringen kann (oder zu mehr Aufrichtigkeit am Fuß der Palme! :-))

Ich bin nicht immer freundlich, hilfreich oder zuvorkommend im herkömmlichen Sinne.

Für mich ist es nicht immer aufrichtig, sofort zurück zu rufen oder Post zu beantworten oder im erwarteten Stil zu helfen; was viele Menschen enttäuscht. Sodass auch ich zum Stein des Anstoßes werde – wie es viele andere Menschen und Situationen auch für mich sind.

Neulich sagte jemand aufgrund meiner Absage zu mir: „*If I was your friend, I would say: 'get over it'*“ – sah aber nicht, dass ihn zu dieser Aussage seine eigene Verweigerung des "getting over it" veranlasste.

Übrig bleiben im Grunde immer nur Aufrichtigkeit gepaart mit "gutem" Willen und vorurteilsloser Intention. Ansonsten ist Kommunikation Ausdruck des Seins.

Herzliche Grüße aus der Oase Living Spring

*Christa*