

MODUL 2B - KOMMUNIKATION "ZERLEGEN"

Kommunikation hat mehrere Ebenen. Es ist sehr hilfreich, diese zu kennen und das, was dein Coachee an dich heranträgt, nach diesen Ebenen zu "zerlegen". Dadurch entsteht Klarheit darüber, worum es wirklich geht und was dein Coachee sich wirklich auszudrücken wünscht. Die Betrachtung der Ebenen hilft dir als Coach, damit du wirklich dienliche Impulse geben kannst.

Beispiel: Ein Coachee beschwert sich über einen Kollegen, der ihn nicht ernst nehmen. Er hat das Gefühl, dass dieser ihn belächelt, wenn er ihm Anweisungen gibt und will wissen, wie er dafür sorgen kann, ernst genommen zu werden.

1 INTENTION

Hier geht es um das übergeordnete Ziel der Kommunikation.

In dem Beispiel: Der Coachee sagt zwar: "Der Kollege soll mich ernst nehmen." Aber hier kann man nochmal nachfragen, weshalb das so wichtig ist. Also das übergeordnete Ziel benennen, was z.B. sein könnte: "Sicherheit und Souveränität im Arbeitsalltag - insbesondere mit diesem Kollegen"

Intention - Mögliche Fragen:

Was möchtest du mit dem Gespräch erreichen?

Weshalb ist dir das Gespräch wichtig?

Was ist erreicht, wenn dieses Gespräch positiv verläuft?

2 SACHLICH

Hier geht es um Fakten, Daten, Belegbares, Ereignisse etc.

Im Beispiel: Die Sachebene wäre hier z.B., in welcher Funktion dein Coachee sich befindet. Ob es zu seiner Rolle gehört, den Kollegen Anweisungen zu geben. Wann und wie er die Anweisungen übermittelt.

Sachlich - Mögliche Fragen:

Was genau hat sich zugetragen?

In welcher Rolle hast du interagiert?

Was sollte inhaltlich übermittelt werden?

Welchen Kanal der Informationsübertragung hast du gewählt?

3 EMOTIONAL

Hier geht es um Befindlichkeiten, Gefühle.

Im Beispiel: Emotional ist der Coachee unsicher, gekränkt, fühlt sich abgewertet.

Emotional - Mögliche Fragen:

Wie hast du dich dabei gefühlt?

Welche Geschichte erzählst du dir über dich?

Wie siehst du dich, wenn du an diesen Kontext denkst?

4 HANDLUNGSEBENE

Welche Handlungsaufforderung steckt in der Kommunikation?

Im Beispiel: Der Coachee will, dass seinen Anweisungen Folge geleistet wird.

Handlungsebene - Mögliche Fragen:

Was willst du erreichen, das getan wird?

Was willst du umsetzen?

Was wirst du in diesem Zusammenhang tun?

Hinweis: Wenn man die "Zerlegung" der Kommunikation nutzt, kann bei Bedarf ein anderes Tool angehängt werden, z.B. die 4 Schritte Formel oder die Stimmen & Anteile. Oder ein Umsetzungscoaching (folgt in Modul 4) etc.