

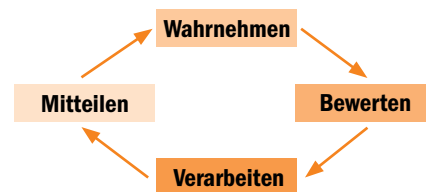


Auch für Fitnesstrainer stellt die individuelle Kommunikationsfähigkeit eine der wichtigsten Kompetenzen dar, um den Anforderungen des beruflichen Alltags gerecht zu werden.

Morgens stehen wir auf und starten im Normalfall mit der Kommunikation. Dies geschieht verbal oder nonverbal und wie die meisten häufig feststellen dürfen, ist die Kommunikation voller Tücken. Kommunikation ist alltäglich und verläuft scheinbar selbstverständlich, so dass sie nicht weiter problematisch erscheint. Für die meisten Situationen reicht dies auch aus, es wäre zu aufwendig, die eigene Kommunikation ständig zu hinterfragen. Erst bei Missverständnissen und Misserfolgen, die mit Kommunikation in Zusammenhang gebracht werden können, wird Kommunikation problematisiert.

Die individuelle Kommunikationsfähigkeit von Trainerinnen und Trainern ist natürlich im Kundenkontakt gefragt, aber eben auch, wenn es um Gespräche mit Vorgesetzten, Mitarbeitern und Kollegen geht. Wichtig ist dabei nicht nur, was wir sagen, sondern vor allem, wie wir etwas sagen. Gerade in der Dienstleistung ist eine gelungene Kommunikation entscheidend für die Kundengewinnung und natürlich -bindung.

Bewusste erfolgreiche Kommunikation verlangt viel Fingerspitzengefühl und eine gute Wahrnehmungsfähigkeit. Hierfür dient das Verständnis des Wahrnehmungskreislaufes:



Wir nehmen etwas mit unseren fünf Sinnen wahr und es entsteht sofort ein Gedanke. Diese Gedanken kommen automatisch und wir können sie nicht steuern.

So sehen wir z. B. als Trainer eine korpulente Frau auf uns zukommen, die etwas grimmig guckt. Wir denken, ah, die will natürlich abnehmen, wird ja auch Zeit ... und oh je, die erinnert mich an meine Nachbarin, die mich schon lange nervt mit ihrem dauernden Gönörgel, weil ich meine Turnschuhe immer im Treppenhaus vor der Tür stehen lasse. Auch das noch ... wieder ein Trainingsplan, bei dem es nur ums Abnehmen geht - und dann noch mit so einer unfreundlichen Kuh. Wir haben unsere Gedanken also zusätzlich bewertet. Die Bewertung erfolgt durch un-

sere eigenen Erfahrungen zu diesem Thema oder gegebenenfalls sogar durch eigene unbefriedigte Bedürfnisse. Da unsere Gedanken unser Verhalten steuern und sich das in unserer Körpersprache widerspiegelt, ist es anfangs nicht leicht für den Trainer, eine gute Beziehung zu diesem Mitglied aufzubauen. Sie wiederum reagiert verständlicherweise etwas verhalten auf den Trainer, weil sie seine Abneigung spürt.

Letztlich stellt sich dann heraus, dass die Frau sehr nett und selbstbewusst ist und wegen Schmerzen in der Schulter, mehr Sport machen möchte. Missverständnis also auf ganzer Linie. Der Trainer wundert sich darüber, dass er mit seinen lockeren Sprüchen bei ihr nicht sofort das Eis brechen konnte. Da musste er ganz schön Überzeugungsarbeit leisten, bis sie sich wirklich aufgehoben fühlt mit ihrem Trainingsplan. Die einzige Schraube, an der wir im Wahrnehmungskreislauf drehen können, um bewusst Einfluss auf unsere Kommunikation zu nehmen, ist unsere Bewertung. Und natürlich hat unsere innere Haltung ebenfalls deutliche Auswirkungen auf unsere Kommunikation.

„Der Akt der Kommunikation“ ist hoch komplex. Kommunikation ist eine Kunst!

In der täglichen Kommunikation beachten wir zumeist schon unbewusst und automatisch die wichtigsten Grundsätze der Kommunikation von Paul Watzlawick:

Man kann nicht nicht kommunizieren

„Man kann nicht nicht kommunizieren, denn jede Kommunikation (nicht nur mit Worten) ist Verhalten und genauso wie man sich nicht nicht verhalten kann, kann man nicht nicht kommunizieren.“

Praktisches Beispiel:

Ein Mann auf der Trainingsfläche starrt die ganze Zeit nur auf den Boden, während er an den Geräten seine Übungen macht. Zunächst könnte man annehmen, er würde nicht kommunizieren. Dennoch tut er es, indem er den anderen Mitgliedern um sich herum nonverbal mitteilt, dass er keinerlei Kontakt möchte.

Kommunikation ist nicht Absicht, sondern Wirkung

„Die Natur einer Beziehung ist durch die Interpunktion der Kommunikationsabläufe seitens der Partner bedingt.“

Auch hier lassen sich Regeln festhalten:

- Jeder Teilnehmer einer Interaktion gibt der Beziehung eine Struktur
- Auf jeden Reiz folgt eine Reaktion (Verhaltenskette)
- Jeder Reiz ist zugleich auch Kommunikation, da eine Kommunikation kreisförmig verläuft. Es gibt keinen Anfangspunkt.

Praktisches Beispiel:

Eine Ehefrau beschwert sich, ihr Mann würde sich ständig zurückziehen. Der Mann jedoch weist darauf hin, dass er sich nur zurückziehe, weil seine Frau ständig an ihm herumnörgelt. Die Frau nörgelt also und der Mann zieht sich zurück. Weil er sich zurückzieht, nörgelt sie. Man sieht, dass es sich um einen Teufelskreis handelt.

Liegt eine Störung vor, nimmt einer der beiden Kommunikationspartner an, dass der andere die gleichen Informationen besäße wie er selbst. Durch diese subjektive Wahrnehmung, passiert meistens dann auch genau das, was der gestörte Kommunikationspartner prophezeit hat.

Beziehung dominiert Sache

„Jede Kommunikation hat einen Inhalts- und einen Beziehungsaspekt, wobei letzterer den ersten bestimmt.“

Der Inhaltsaspekt erhält die Aufgabe Informationen zu vermitteln. Der Beziehungsaspekt gibt Aufschluss darüber, wie die Beziehung vom Empfänger aufgefasst wird. Bezüglich der Übertragung auf die Kommunikationssituation lässt sich sagen, dass es keine rein informative Kommunikation gibt. Jede Äußerung enthält eine Beziehungsaussage. z. B.: „Sie haben aber schöne Turnschuhe. Sind die neu?“

Durch Gestik, Mimik und Tonfall des Sprechers, werden im Angesprochenen verschiedene Reaktionen ausgelöst.

- Bestätigung (die Aussage wird als Kompliment verstanden)
- Verwerfung (die Aussage wird fallen gelassen, da sie als negativ empfunden wurde)
- Entwertung (der Sprecher und seine Aussage werden entwertet)

Wenn eine negative Beziehung auf der Inhaltsebene ausgetragen wird kann dies eine gestörte Kommunikation zur Folge haben.

Praktisches Beispiel:

Peter wertet in einer Diskussion die Argumente von Stefanie ab, weil er sie nicht leiden kann.

Vier-Ohren-Modell

Das Vier-Ohren-Modell von Schulz von Thun ist eine beziehungsfördernde und konfliktentschärfende Feedbacktechnik für aktives Zuhören. Es ist auch Grundlage dafür, ein Gespräch systematisch vorzubereiten, zu strukturieren und zu steuern.

Der Kommunikationswissenschaftler Schulz von Thun geht davon aus, dass das Senden und Empfangen einer Nachricht immer auf vier Wegen geschieht. Wer spricht, kommuniziert dabei die folgenden Ebenen: Sachinhalt, Beziehung, Selbstoffenbarung und Appell. Der Sprecher spricht demzufolge mit vier Schnäbeln. Auch der Empfänger kann den Inhalt auf diesen vier Ebenen hören. Somit hört dieser mit vier Ohren.

Das Vier-Ohren-Modell geht also davon aus, dass jeder Mensch, der kommuniziert, auf verschiedenen Wegen wirksam wird. Demzufolge enthält jede Äußerung vier Botschaften oder kann auf vier verschiedenen Wegen verstanden werden.

Dabei ist es vollkommen unerheblich, ob diese Ebenen vom Sender gewollt sind oder nicht, denn sie sind ein Bestandteil jeder Nachricht.

Aus dieser Erkenntnis kreierte Schulz von Thun das Kommunikationsquadrat, wobei er den einzelnen Seiten verschiedene Farben zuwies:

Sachebene

Worüber ich dich informiere (blau).

Selbstoffenbarung

Was ich von mir offenbare (grün).

Beziehung

Wie ich zu dir stehe, was ich von dir halte (gelb).

Appell

Was ich von dir will (rot).

Auf der **Sachebene** kommunizieren wir die reine Information, die die Nachricht enthält. Es geht hierbei um Fakten, Daten, also den Inhalt der Äußerung. Der Empfänger muss auf dieser Ebene entscheiden, ob der Sachinhalt wahr / unwahr sowie relevant / irrelevant ist und ob dieser ausreichende / nicht-ausreichende Informationen beinhaltet. Die Aufgabe des Senders ist es, das eigene Anliegen klar und deutlich zu formulieren, um möglichen Missverständnissen zwischen beiden Seiten vorzubeugen.

Außerdem gilt, dass jeder, der kommuniziert, auch etwas über sich preisgibt, was im Kommunikationsmodell als **Selbstoffenbarung** bezeichnet wird. Demzufolge enthält jede Äußerung einen Teil, der auf die Gefühle, Werte, Ansichten sowie Bedürfnisse des Senders verweist. Diese Selbstoffenbarung kann explizit (deutlich) via Ich-Botschaft kommuniziert werden oder aber implizit, also nicht ausdrücklich gesagt.

Die **Beziehungsebene** im Vier-Ohren-Modell zeigt, wie der Sender zum Empfänger steht und was er folglich von diesem hält. Dieser Beziehung wird über die Art und Weise zu sprechen und die konkrete Formulierung kommuniziert, aber auch über Mimik, Gestik und den Tonfall. Auch die Beziehungsebene kann implizit oder explizit sein. Wenn ein Empfänger eine Nachricht auf dem Beziehungsohr hört, kann er sich wertgeschätzt, gedemütigt, geachtet und missachtet sowie respektiert oder abgelehnt fühlen. Die Beziehungsebene bestimmt über den Verlauf der Kommunikation. Wer in der Lage ist, bewusst eine positive Beziehung zu seinem Gegenüber aufzubauen, kann jede Art von Gespräch gut steuern.



»»»» Das beginnt mit einer offenen zugewandten Körpersprache, einem empathischen Lächeln und angemessenem Blickkontakt. Oft ist ein herzliches gemeinsames Lachen oder ein ernst gemeintes Kompliment der Türöffner für eine gute Beziehungsebene. Gerade ein Fitness-Trainer muss in der Lage sein, aktiv auf die Gäste zugehen zu können, sich in kurzer Zeit auf sein Gegenüber einzustellen und eine gute Beziehungsebene aufzubauen.

Wer kommuniziert, möchte etwas. Dieser Punkt wird auf der **Appellebene** berücksichtigt. Sie steht dafür, was der Sender vom Empfänger will und was er erreichen möchte. Auf der Appellebene können Wünsche, Appelle, Ratschläge oder Anweisungen kommuniziert werden, die entweder offen oder verdeckt erscheinen. Hört der Empfänger eine Nachricht mit seinem Appellohr, fragt er sich: Was soll ich jetzt (nicht) tun?

Heutzutage sprechen die wenigsten Menschen klare Appelle aus, sondern verstecken sich eher hinter verdeckten Botschaften oder Appellen. Das wird uns schon als Kindern „antrainiert“. Nicht klar zu sagen, was ich möchte, sondern eher darauf hinzuweisen, was die anderen alles haben oder dürfen.

Körpersprache und Stimme

Die Bedeutung und Wirkung von Körpersprache und Stimme ist ebenfalls elementar wichtig in der täglichen Kommunikation. Zur Körpersprache gehören alle Formen der Gestik, Körperhaltung und Körperbewegung – vom Händedruck über Sitzposition und -haltung, Haltung von Armen, Beinen und Füßen, Spiel mit den Händen, Fingern und Gegenständen, Kopfhaltung und die unterschiedlichen Formen der Blickkontakte, sowie das Distanzverhalten.

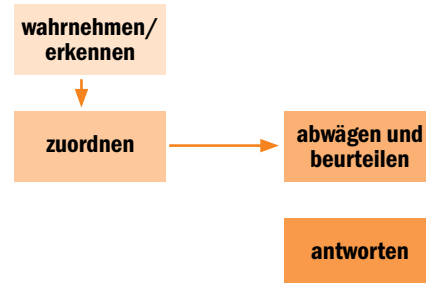
Eine Studie des US-amerikanischen Psychologieprofessors Albert Mehrabian kam zu dem Ergebnis, dass Worte nur zu sieben Prozent für den Gesamteindruck verantwortlich seien, den ein Mensch auf seinen Gesprächspartner mache. Zu 38 Prozent zähle der Tonfall der Stimme und zu 55 Prozent die Körpersprache. Für eine sinnvolle und effektive Kommunikation müssten alle drei Kommunikationsformen „deckungsgleich“ sein.

Die meisten Signale der Körpersprache stellen unbewusste Gesten dar, mit denen der Körper auf die Gesprächssituation, die Gefühlswelt oder den Auftritt des Gegenüber reagiert. Bei einer (ehrlich empfundenen) schlechten Neuigkeit, wie etwa einer Kündigung oder der Überbringung einer Todesnachricht, wird es einem Menschen kaum gelingen, seine Betroffenheit nicht auch

durch Signale des Gesichtes oder der Körperhaltung zu offenbaren. Gleiches gilt im umgekehrten Fall für freudige Überraschungen. Auch Gefühlszustände wie Angst, Langeweile, Spannung oder Selbstbewusstsein können sich in unbewusster Körpersprache widerspiegeln.

Allerdings kann man sich bewusste Signale des Körpers antrainieren wie z. B. Anlächeln, ein gezielter Blick, ein ausdrucksloses „Pokerface“, ein selbstbewusster Händedruck zur Begrüßung, eine aufrechte Körperhaltung z. B. im Bewerbungsgespräch oder Reaktionen wie Kopfschütteln und Nicken. Jeder Mensch kann aus der Eigenbetrachtung seiner Körpersprache oder der Beobachtung der Gestik anderer Menschen Schlüsse ziehen und seine bewusste Körpersprache dadurch beeinflussen.

Ein Aspekt von Kommunikation, dem häufig zu wenig Beachtung zugemessen wird, ist das Zuhören. Eine zentrale Gesprächsführungstechnik ist das „Aktive Zuhören“. Es ist allerdings viel mehr als eine Technik, es ist eine Grundhaltung gegenüber dem Gesprächspartner mit dem Ziel, ihn möglichst gut zu verstehen. Dabei geht es nicht nur um das Gesagte, sondern darüber hinaus um das Gemeinte, d. h. die Bedürfnisse, Gefühle, Empfindungen und Gedanken des Gesprächspartners. Der US-amerikanische Psychotherapeut Carl R. Rogers hat Aktives Zuhören in einem vier Stufen-Modell entwickelt.



Aktiv zu sein beim Zuhören bedeutet, das Gespräch zu begleiten und zu lenken. Also nicht regungslos und kommentarlos zuzuhören, sondern den Gesprächspartner durch gezielte, aber vor allem auch natürliche Interaktion zum (Weiter)-Sprechen zu ermuntern.

Autorin

Astrid Wilhelmi

ist zertifizierte NLP-Practitionerin und Business Trainerin. Nach 20 Jahren Einsatz in der gehobenen Dienstleistungsbranche, darunter 8 Jahren Führungserfahrung als General Managerin im MeridianSpa Hamburg-Eppendorf, arbeitet sie heute als freie Trainerin und Coach.



Seminar „Kommunikationstechniken und -strategien“



In dem zweitägigen Seminar „Kommunikationstechniken und -strategien“ an der Meridian Academy werden grundlegende Aspekte über das eigene Kommunikationsverhalten erfahren und die Wirkmechanismen erfolgreicher Kommunikation und Argumentation kennengelernt.

Im ersten Schritt verschafft sich die Referentin einen Überblick über den unterschiedlichen Stand hinsichtlich der Kommunikationsfähigkeiten der einzelnen Teilnehmer. Dabei geht es darum zu erfahren, welche Stärken der Einzelne in der Kommunikation hat und wann Kommunikation für ihn schwierig wird. Die Teilnehmer lernen, sich selbst, ihre Körpersprache und ihre Stimme bewusst wahrzunehmen und erleben, wie es ist, wenn ihre Körpersprache etwas anderes sagt, als Worte. Sie erfahren, wie Gedanken ihre Körpersprache beeinflussen und umgekehrt und welchen Einfluss ihre Atmung sowohl auf sie selbst als auch auf ihr Gegenüber hat. Das Seminar lebt von einer ausgewogenen Mischung aus Gesprächs- und Verhaltensübungen, Rollenspielen und der Darstellung und Diskussion der wesentlichen fachlichen Grundlagen. Reflexion und Feedback in Kleingruppen sowie im Plenum sichern den nachhaltigen Lerneffekt. Durch die langjährige Erfahrung in der Dienstleistungs- und Fitnessbranche kann die Referentin durch viele praktische Beispiele die Seminarthemen lebendig untermauern. Referentin ist unsere Autorin Astrid Wilhelmi.

Weiterführende Informationen finden Interessierte auf www.meridian-academy.de oder direkt bei der Meridian Academy, Professional School of Aerobics and Fitness, Fon 040/65 89-22 100, info@meridian-academy.de

Bilder: Shutterstock ©wavebreakmedia; Meridian Academy