

# „Kommunikation als Resilienzfaktor“

Resilienz-Podcast 4 - Transkript



- Erzählerin:** Lisa ist im zweiten Lehrjahr ihrer Ausbildung zur Bürokauffrau. Sie steht vor dem Schreibtisch ihres Ausbilders Herrn Weber, 58, seit 30 Jahren im Unternehmen. Lisa hat gerade einen Kundentermin vorbereitet und möchte ihre Unterlagen besprechen. Herr Weber wirft einen kurzen Blick auf ihre Arbeit und sagt: "Das schaffen wir nie bis morgen. Unser Team macht sowieso keinen Unterschied bei so einem Projekt." Lisa spürt sofort, wie ihr Selbstvertrauen sinkt. Sie denkt: "Ich lerne das wohl nie." Herr Weber bemerkt ihre Unsicherheit nicht und fügt hinzu: "Heute ist wieder so ein schlechter Tag." Lisa verlässt das Büro mit einem Gefühl der Hilflosigkeit. Sie fühlt sich missverstanden und überfordert. Herr Weber wirkt auf sie überheblich und distanziert – als würde er ihre Bemühungen gar nicht wertschätzen.
- Morena:** Hallo, ich bin Morena und begrüße euch herzlich zu unserem vierten Podcast zur Resilienz.
- Philipp:** Und ich bin Philipp. Heute sprechen wir über Kommunikation als Resilienz-Faktor.
- Morena:** Philipp, diese Situation, die wir hörten, kommt dir sicher bekannt vor. Was passiert hier eigentlich kommunikativ?
- Philipp:** Tatsächlich – so eine Situation kennt doch fast jeder. Hier sehen wir ein klassisches Beispiel dafür, was in der Kommunikationsforschung als „Teufelskreis“ bekannt ist. Herr Weber kommuniziert unbewusst destruktiv, aber ohne böse Absicht. Seine Wortwahl verstärkt Probleme, statt Lösungen zu fördern.
- Morena:** Genau. Kommunikation ist eine wahre Kraftquelle, wenn es um die Stärkung der Resilienz geht. Aber hier funktioniert sie in die falsche Richtung. Anstatt Lisa zu stärken, schwächt die Kommunikation ihre Widerstandsfähigkeit.
- Philipp:** Friedemann Schulz von Thun würde sagen: Jede Nachricht hat vier Seiten. Auf der Sachebene geht es um den Kundentermin. Auf der Selbstoffenbarungsebene zeigt Herr Weber seine Überforderung. Die Beziehungsebene signalisiert: „Du schaffst das nicht.“. Und der Appell lautet: „Gib auf.“.
- Morena:** Wie könnte denn resiliente Kommunikation in der Ausbildung aussehen? Lass uns konkrete Tipps geben!

- Philipp:** Erster Tipp: Die Kraft der positiven Sprache nutzen. Anstatt: „Das schaffen wir nie“ könnte Herr Weber sagen: „Wir schaffen das, denn es gibt immer eine Lösung.“.
- Morena:** Zweiter Tipp: Zwickmühlen offen kommunizieren. Herr Weber könnte ehrlich sagen: „Lisa, ich habe da eine Zwickmühle. Einerseits sehe ich deine gute Vorbereitung, andererseits bin ich unsicher, ob wir die Deadline schaffen. Lass uns gemeinsam schauen, wie wir das hinbekommen.“.
- Philipp:** Das verändert alles! Durch diese Offenheit fühlt sich Lisa nicht mehr allein gelassen, sondern als Teil des Teams.
- Morena:** Dritter Tipp: Aktives Zuhören praktizieren. Als Ausbilder sollte er nachfragen: „Wie siehst du die Situation?“ oder: „Was brauchst du von mir, um erfolgreich zu sein?“.
- Philipp:** Und viertens: Die „Sawubona-Haltung“ entwickeln. Das ist eine afrikanische Begrüßung, die bedeutet: „Ich sehe dich. Du bist mir wichtig. Ich schätze dich.“. „Sawubona“ drückt aus, dass man den anderen wirklich wahrnimmt und ihm seine volle Aufmerksamkeit schenkt. Stellt euch vor, wie sich der Ausbildungsalltag positiv verändern wird, wenn wir Auszubildenden ab sofort mit dieser Wertschätzung begegnen!
- Morena:** Und für den Ausbildungsalltag gibt es diesen fünften Tipp: Anstatt zu signalisieren: „Du machst das falsch“, einfach besser fragen: „Wie bist du zu diesem Ergebnis gekommen?“. Das öffnet den Dialog!
- Philipp:** Genau! Und sechstens: Ersetzt beim Sprechen euer: „Ja, aber...“ durch: „Ja, und...“. Das macht einen enormen Unterschied! Die Aussage: „Ja, die Idee ist gut, aber das funktioniert nicht“ blockiert andere sofort. Die Aussage: „Ja, die Idee ist gut, und lass uns schauen, wie wir sie umsetzen können“ eröffnet umgehend weitere und neue Möglichkeiten.
- Morena:** Letzter Merkpunkt: Die Unterscheidung zwischen Sach- und Beziehungsebene ist sehr wichtig! Kritik am Arbeitsergebnis ist nicht Kritik an der Person. Das muss klar kommuniziert werden und alle müssen sich dessen sicher sein.

- Philipp:** Die gute Botschaft lautet auch heute wieder: Resiliente Kommunikation ist erlernbar. Sie stärkt nicht nur die Widerstandsfähigkeit der Auszubildenden, sondern schafft auch ein besseres Arbeitsklima für alle. Schau nach, ob wir weiteres Material für deinen Ausbildungsalltag bereitgestellt haben, wie beispielsweise Cheat-Sheets, Checklisten oder Infografiken.
- Morena:** Wenn wir nun zurück auf Lisa schauen: Mit resilienter Kommunikation hätte sich die Situation wohl komplett anders entwickelt. Anstatt sie mit einem Gefühl der Hilflosigkeit allein zu lassen, hätte sie Unterstützung und Vertrauen erfahren.
- Philipp:** Für alle Ausbilderinnen und Ausbilder draußen im Land: Eure Kommunikation ist ein mächtiges Werkzeug! Nutzt sie bewusst, um Resilienz zu stärken statt sie zu schwächen. Denkt daran: Kommunikation verbindet uns mit anderen Menschen. Durch offene und ehrliche Kommunikation schaffen wir eine vertraute Atmosphäre, in der Auszubildende ihre Sorgen teilen können und neue Kraft schöpfen.
- Morena:** Vielen Dank fürs Zuhören. Wir hoffen, ihr könnt diese Impulse in eurem Ausbildungsalltag umsetzen und schafft resiliente Kommunikation – für euch, für eure Azubis, für das ganze Team!
- Philipp:** Bis zur nächsten Folge – kommuniziert bewusst, fair, wertschätzend und positiv! Bleibt resilient! „Sawubona“! Und seid gewiss: es funktioniert!



Lust auf mehr?  
Weitere spannende  
Angebote gibt es auf  
[netzwerkq40.de](https://netzwerkq40.de).



Gefördert vom:



Bundesministerium  
für Bildung, Familie, Senioren,  
Frauen und Jugend