



Bedeutung gelingender Kommunikation

Franzi & Leopold



Was ist Kommunikation?

Mind-map:

Kommunikation



Allgemeines über Kommunikation

- Lateinisches Wort „communicatio“ → Mit-Teilen, Zusammenhang, Verbindung
- Kommunikationsprozess: Ergebnis erfolgreicher Verständigung
- Findet zwischen mindestens zwei realen oder imaginierten Einheiten statt



5 Faktoren/Felder der Kommunikation

- Die meisten Definitionen über Kommunikation enthalten 5 logische Faktoren/Felder:



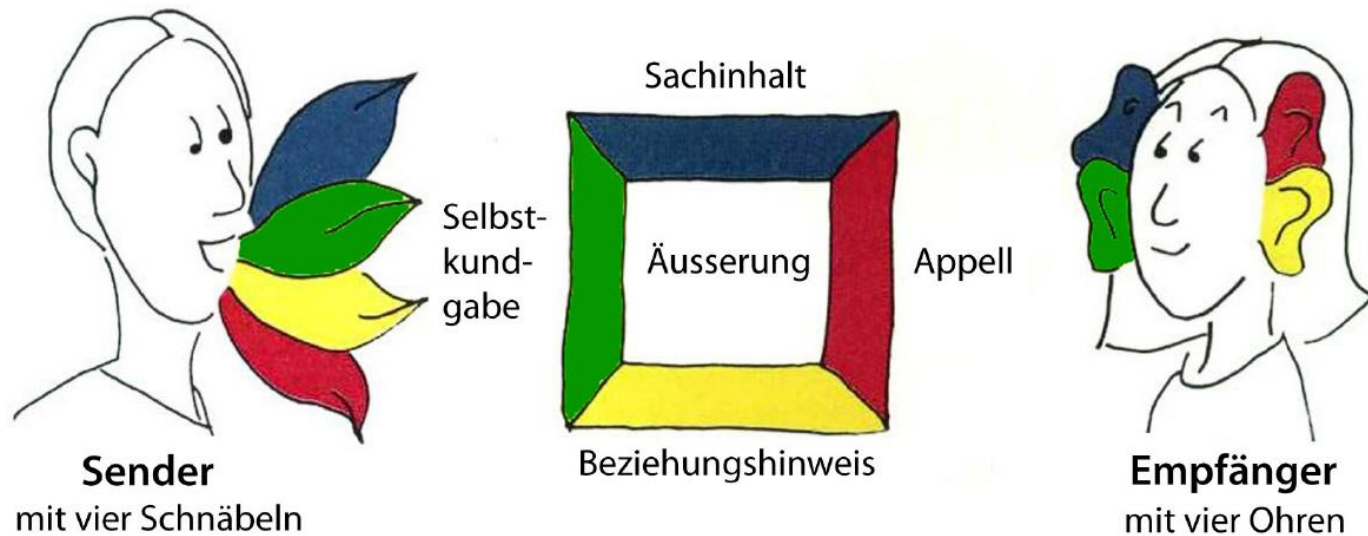
5 Faktoren/Felder der Kommunikation

- Die meisten Definitionen über Kommunikation enthalten 5 logische Faktoren/Felder:
 1. Sender (Kommunikator)
 2. Botschaft (Kommunikat/Aussagesignal → Information)
 3. Empfänger (Rezipient → Publikum)
 4. Übermittlungseinrichtung (Medium, Kanal, Transmitter)
 5. Wirkung



Das Kommunikationsquadrat von Schultz v. Thun

Kommunikationsquadrat





Sachebene

- **3 Kriterien:**

1. Wahr oder unwahr
2. Relevant oder irrelevant
3. Hinlänglich oder unzureichend

- **Wichtig hierbei:** Eine klare und verständliche Ausdrucksweise



Selbstkundgabe

- Kostprobe der Persönlichkeit (z.B. Gefühle, Werte, Eigenarten, Bedürfnisse)
- Explizit (in Form einer Ich-Botschaft)

ODER

- Implizit (zwischen den Zeilen)



Beziehungshinweis

- Wie stehe ich zum anderen, was halte ich von ihm?
- Wird ausgedrückt durch Formulierungen, Tonfall, Mimik oder Gestik.
- Explizit(in Form einer Ich-Botschaft)

ODER

- Implizit (zwischen den Zeilen)
- → Sender fühlt sich **wertgeschätzt** oder **abgelehnt, respektiert** oder **gedemütigt**



Appell

- Sender möchte etwas erreichen, äußert einen Wunsch, Appell, Ratschlag oder eine Handlungsanweisung → Einflussnahme auf Empfänger
- Offene oder verdeckte Versendung
- Empfänger: Was soll ich jetzt (nicht) machen, denken oder fühlen?



Kreuzwörterrätsel

Bearbeitet das euch vorliegende Kreuzwörterrätsel!

Der/Die Erste bekommt eine Belohnung





Respektvolle Konfrontationen

Frage:

- *Wenn du in der U-Bahn sitzt und jemand spielt neben dir auf seinem Smartphone ein störendes Spiel in voller Lautstärke. Wie würdest du reagieren, was würdest du sagen?*



Respektvolle Konfrontationen

Musterlösung:

- Durch einen höflichen und als Bitte vorgetragenen Appell:
- Verzeihung, könnten Sie den Ton ihres Spiels bitte stummschalten?
- Dies dient der Zufriedenstellung des Ich-Ideals und vermeidet Konflikte



Konfrontationen

Abwertende Konfrontation	Respektvolle Konfrontation



Feedback als?

- *Was für Vorgänge spielen sich für den Rezipient beim Empfangen von Nachrichten ab?*



Feedback als Verschmelzungsprodukt

- Beim Empfangen von Nachrichten gibt es laut v. Thun 3 verschiedene Vorgänge:
 1. Etwas wahrnehmen
 2. Etwas interpretieren
 3. Etwas fühlen



Ich-Botschaften im Feedback

- *Was denkst du, können für Probleme aufkommen, wenn der Empfänger eine Botschaft aufnimmt?*



Ich-Botschaften im Feedback

- Chance der Verbesserung der Kommunikation durch hohen Selbstoffenbarungsanteil
- Selbstoffenbarung: Die Gefühle zum Empfangenen beschreiben ohne den anderen zu verletzen

Bearbeitet in Partnerarbeit Seite 127/2 im Ethik Buch (2 Minuten!)

- **ABER:** Nicht immer sind Ich-Botschaften sinnvoll



Du-Botschaften

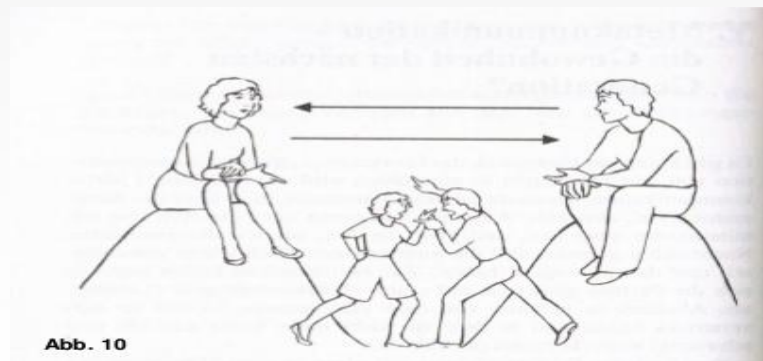
- Im Rollenkontext angebracht
- Bsp: Fahrlehrer: “Sie lassen die Kupplung zu schnell kommen!”
- → Zwischenmenschliche Kontakte, die nicht zur Selbstoffenbarung herausfordern
- **WENN:** Das Verhalten des anderen in der auszuübenden Rolle zu diagnostizieren, zu kommentieren oder zu korrigieren ist



Metakommunikation

- Kommunikation ÜBER Kommunikation
- Wie gehen „Wir“ miteinander um?
- Partner begeben sich auf „Feldherrenhügel“ und nehmen Abstand vom „Getümmel“

Quelle: Von Schulz, Thun,
2009 S.92





Metakommunikation

- Verlangt **vertieften Einblick in die eigene Innenwelt** und den **Mut zur Selbstoffenbarung** (Was geht in mir vor, wie erlebe ich dich und was spielt sich zwischen uns ab?)
- → Befreiung unausgedrückter Spannung durch das „hindurchgehen“.



Die Selbstoffenbarungsseite der Nachricht

- Sei du selbst! Versuche dir selbst klar zu werden wie es dir innerlich zumute ist.
- Je offener die Gefühle des Senders preisgegeben werden, desto weniger muss der Empfänger aufpassen, den Sender nicht zu verletzen → kann besser zuhören
- Je mehr der Empfänger wirklich zuhört, umso mehr fühlt sich der Sender verstanden → Positive Wertschätzung des Empfängers → Empfänger merkt das und kann offener kommunizieren
- Wie ein „positiver Teufelskreis“: Gesprächsmerkmale verstärken sich gegenseitig



Die Sachseite der Nachricht

- ***Welche Probleme können eurer Meinung nach beim Austausch von Sachinformationen aufkommen?***



Die Sachseite der Nachricht

Sachlichkeit

- 2 grundlegende Strategien um eine sachliche Auseinandersetzung zu fördern:
 1. Unsachliche Strebungen werden unterbunden („Das gehört nicht hierher!“)
 2. Unsachlichen Strebungen den Vorrang geben
Was könnt ihr euch darunter vorstellen?



Die Sachseite der Nachricht

Unsachlichen Strebungen den Vorrang geben bedeutet:

Abschied zu nehmen von der „eingebläuten“ Sach-Norm:

→ Mut zur gelegentlichen Metakommunikation mit starker Betonung der Selbstoffenbarungs- und Beziehungsseite („Wie stehen wir zueinander?“)



Die Sachseite der Nachricht

- **Verständlichkeit**
- Informationstexte unterscheiden sich untereinander vor allem in vier „Dimensionen der sprachlichen Gestaltung“:
 1. Einfachheit
 2. Gliederung-Ordnung
 3. Kürze-Prägnanz
 4. Zusätzliche Stimulanz

Aufgabe:

Findet für jeden der vier genannten Begriffe das passende Gegenteil!



Die Appellseite der Nachricht

- Vorsicht: Mit jedem Appell betrittst du ein Königreich!
- →Einschreiten in das Reich der Freiheit und Selbstinitiative des Empfängers
- → Apell-Allergie des Empfängers → Einfluss auf Sender („Ich darf nicht zu hart sein.“)→ Angst des Senders Anweisungen zu erteilen → pseudodemokratische und unklare Kommunikation



Die Appellseite der Nachricht

Appelle als untaugliches Mittel

- Appelle stellen prinzipiell untaugliches Mittel zur Lösung des Problems dar

Findet ein Beispiel für einen untauglichen Appell



Die Appellseite der Nachricht

Appelle und spontanes Verhalten

- „Sei-spontan-Paradoxie“

*Besprecht mit eurem Sitznachbarn was ihr euch darunter vorstellen könnt!
(2 Minuten)*



Quellen

- <http://www.4augen-modell.com/images/kommunikationsquadrat.jpg>
- <http://www.schatztruhe-bss.de/img/Schatztruhe%20.gif>
- <http://image.slidesharecdn.com/schulzvonthun-einkommunikationsmodell-120927044230-phpapp02/95/schulz-von-thun-kommunikationsmodell-63-728.jpg?cb=1348721082>