



Kommunikationsgrundlagen



Kommunikation mit Kollegen, Mitarbeitern, Vorgesetzten **und** Kunden ist der Dreh- und Angelpunkt für ein reibungsloses Miteinander, für Erfolg in der Arbeit und Wertschätzung des anderen.

Kommunikation = Informationsaustausch zwischen
zwei oder mehreren Personen

Kommunikation zwischen Menschen erfolgt auf zwei verschiedene Arten:

1. sprachlich (verbal)
2. nicht-sprachlich (nonverbal)

Zwischen „Sender“ und „Empfänger“ sprechen wir von zwei Ebenen:

1. _____
2. _____

Störungen in der _____

ziehen Störungen in der _____

nach sich und umgekehrt.

Listen Sie bitte Störfaktoren aus Ihrer Praxis auf:

Die Anatomie einer Nachricht

(oder: „ Wenn einer etwas von sich gibt ...“)

Der Grundvorgang der zwischenmenschlichen Kommunikation ist schnell beschrieben. Da ist ein Sender, der etwas mitteilen möchte. Er verschlüsselt sein Anliegen in erkennbare Zeichen - wir nennen das, was er von sich gibt, seine *Nachricht*. Dem *Empfänger* obliegt es, dieses wahrnehmbare Gebilde zu entschlüsseln. In der Regel stimmen gesendete und empfangene Nachricht leidlich überein, so daß eine Verständigung stattgefunden hat. Häufig machen Sender und Empfänger von der Möglichkeit Gebrauch, die Güte der Verständigung zu überprüfen: Dadurch, daß der Empfänger zurückmeldet, wie er die Nachricht entschlüsselt hat, wie sie bei ihm angekommen ist und was sie bei ihm ausgelöst hat, kann der Sender halbwegs überprüfen, ob seine Sende-Absicht mit dem Empfangsresultat übereinstimmt. Eine solche *Rückmeldung* heißt auch *Feed-Back*.

Daß jede Nachricht ein ganzes Paket mit vielen Botschaften ist, macht den Vorgang der zwischenmenschlichen Kommunikation so kompliziert und störanfällig, aber auch so aufregend und spannend.

In jeder Nachricht stecken unterschiedliche Botschaften.

Der Mann (= Sender) sagt zu seiner am Steuer sitzenden Frau (Empfänger):
„Du, da vorne ist grün!“ - Was steckt alles in dieser Nachricht, was hat der Sender (bewußt oder unbewußt) hineingesteckt, und was kann der Empfänger ihr entnehmen?





1. Sachinhalt (oder: Worüber ich informiere)

Zunächst enthält die Nachricht eine Sachinformation. Im Beispiel erfahren wir etwas über den Zustand der Ampel - sie steht auf grün.

Immer wenn es „um die Sache“ geht, steht diese Seite der Nachricht im Vordergrund - oder sollte es zumindest.

2. Beziehung (oder: Was ich von dir halte und wie wir zueinander stehen)

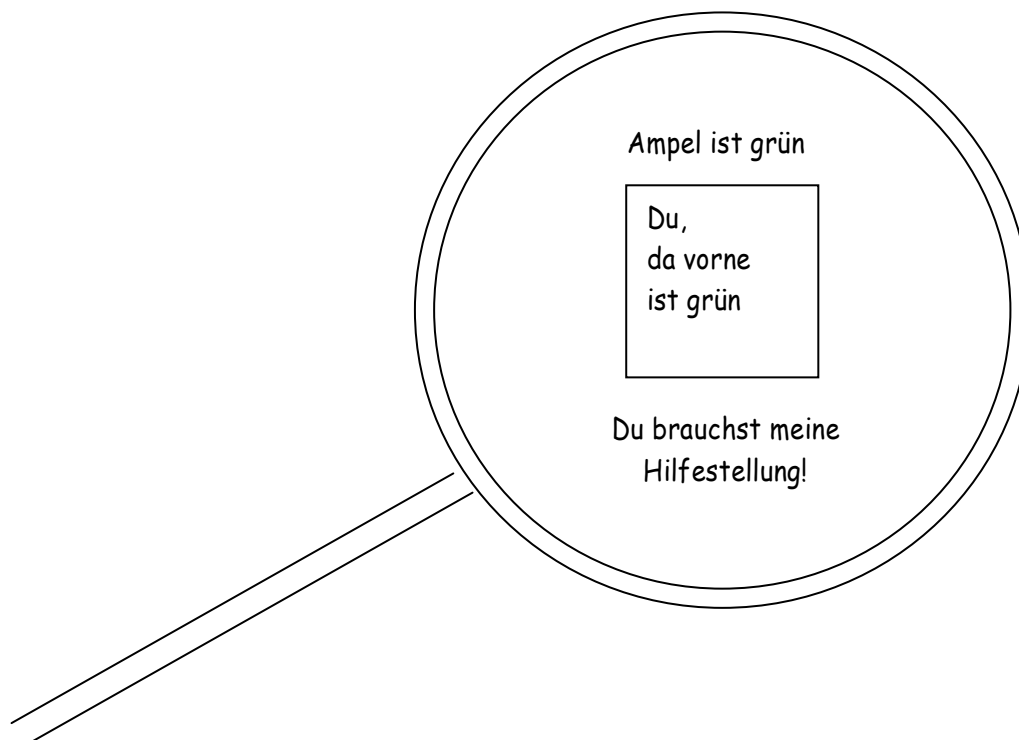
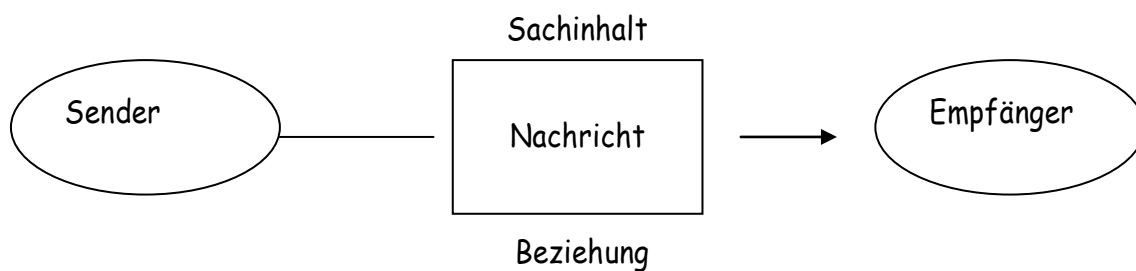
Aus der Nachricht geht ferner hervor, wie der Sender zum Empfänger steht, was er von ihm hält. Oft zeigt sich dies in der gewählten Formulierung, im Tonfall und anderen nichtsprachlichen Begleitsignalen. Für diese Seite der Nachricht hat der Empfänger ein besonders empfindliches Ohr; denn hier fühlt er sich als Person in bestimmter Weise behandelt (oder mißhandelt). In unserem Beispiel gibt der Mann durch seinen Hinweis zu erkennen, daß er seiner Frau nicht recht zutraut, ohne seine Hilfe den Wagen optimal zu fahren.

Möglicherweise wehrt sich die Frau gegen diese „Bevormundung“ und antwortet barsch: „Fährst Du oder fahre ich?“

Ihre Ablehnung richtet sich in diesem Fall nicht gegen den Sachinhalt (dem wird sie zustimmen!), sondern ihre Ablehnung richtet sich gegen die empfangene Beziehungsbotschaft.

Allgemein:

Eine Nachricht senden heißt auch immer,
zu dem Angesprochenen eine bestimmte
Art von Beziehung auszudrücken.



Übungen:

Legen Sie die folgenden Nachrichten unter die kommunikationspsychologische Lupe:

- Ehepaar sitzt abends beim Fernsehen. Sagt der Mann: „Erna, das Bier ist alle!“
- Lehrer geht den Flur entlang, um in seiner Klasse Unterricht zu halten. Da kommt ihm die zehnjährige Astrid entgegen und sagt aufgebracht: „Herr Meier, die Resi hat ihren Atlas einfach in die Ecke gepfeffert!“
- Welches Gespräch, das Sie kürzlich mit jemanden geführt haben, kommt Ihnen in den Sinn? Besinnen Sie sich auf je *eine* Äußerung, die ihr Gesprächspartner und Sie selbst getan haben und analysieren Sie sie kommunikationspsychologisch.



Kommunikationsregeln

Merke: Wir können nicht nicht kommunizieren

Optimal kommunizieren heißt:

das Selbstwertgefühl des anderen achten.

Wann immer das SWG des anderen verletzt wird,
leidet die Kommunikation.

Die Bedürfnisse des anderen nicht mißachten.

Optimal kommunizieren heißt:

den anderen richtig motivieren.

Je mehr Sie auf die Bedürfnisse Ihres Gesprächs-
partners eingehen, desto mehr wird er

(automatisch) Ihre eigenen Bedürfnisse befriedigen.

Optimal kommunizieren heißt:

die zwischenmenschlichen Transaktionen verstehen können.

Wahr ist nicht, was man sagt. Wahr ist, was der andere hört ...

Optimal kommunizieren heißt:

**auf Abwehrmanöver des anderen
nicht selbst mit Abwehr reagieren.**

In einer optimalen Kommunikation haben

alle Beteiligten einen Gewinn.

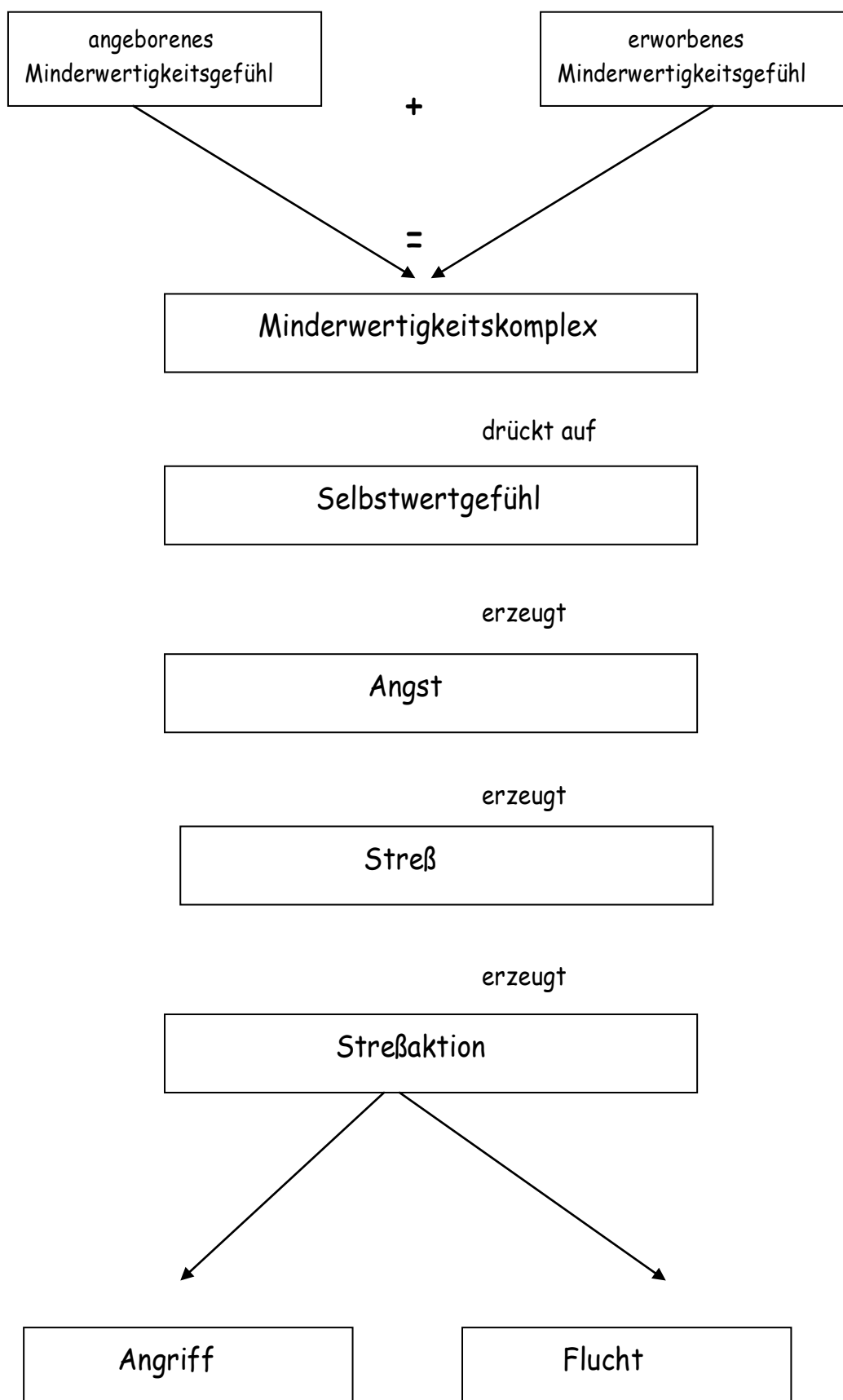
Die Bilder des anderen achten.

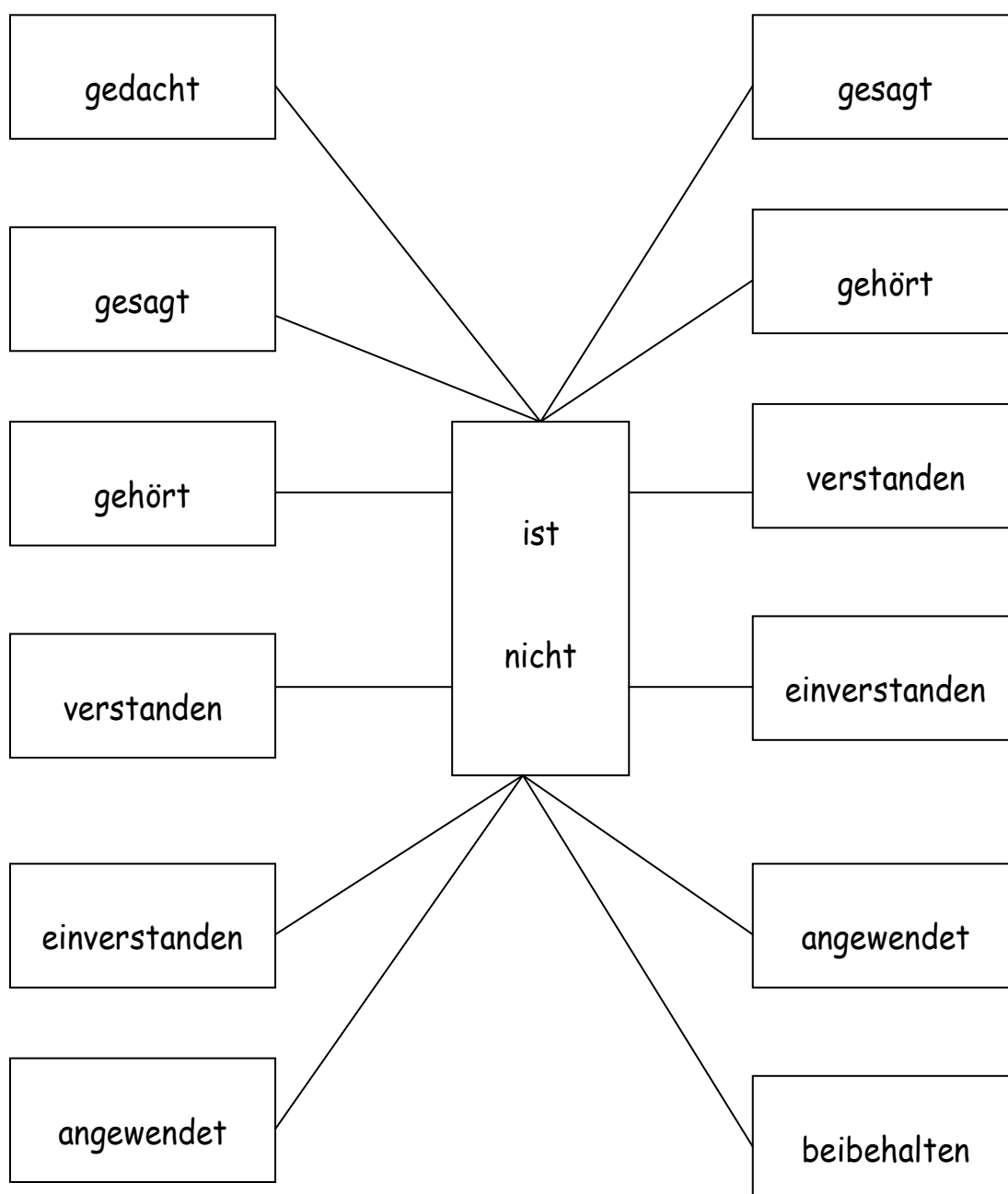
Rückkoppelung vornehmen.

Aber:

Manche Probleme würden in der Praxis so viel Energien
(und Zeit) kosten, daß sich eine optimale Lösung

nicht rentiert.





Anmerkung:

Die Formulierung wird, zumindest sinngemäß, dem Verhaltensforscher Konrad Lorenz zugeschrieben.



Aktives Zuhören

Notieren Sie bitte kurz, was Sie sich unter aktivem Zuhören vorstellen.

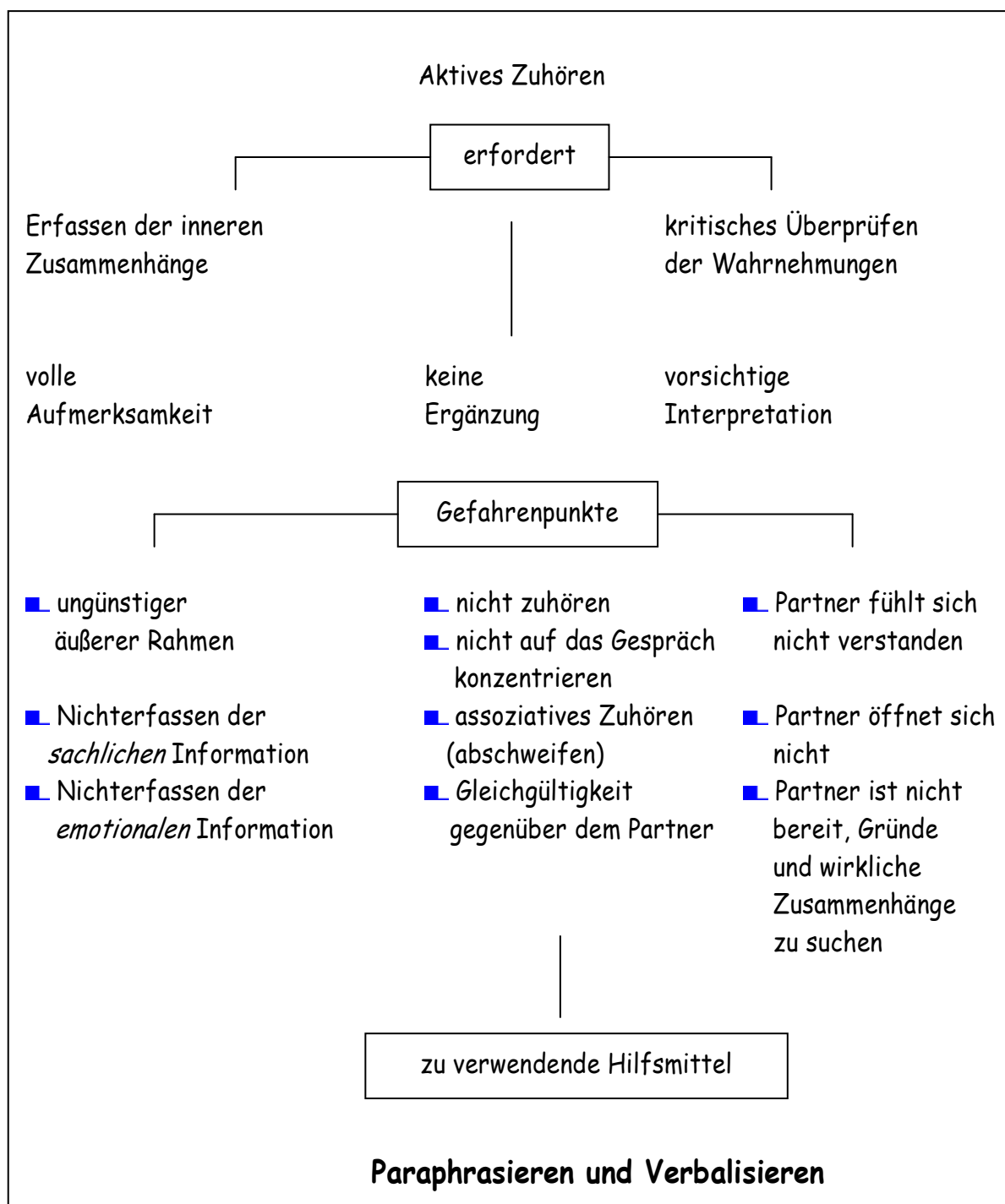
Die Vorteile des aktiven Zuhören:

- Sie wirken auf Ihren Gesprächspartner sympathisch.
 - Sie zeigen Verständnis für Ihren Gesprächspartner.
 - Sie sind höflich.
 - Sie vermeiden Konflikte.
 - Sie gewinnen Zeit.
- Sie können den Gesprächspartner auch noch besser einschätzen lernen.

Haupteigenschaften des aktiven Zuhörers:

- Ich will hören, was der andere zu sagen hat.
- Ich will wirklich dem anderen bei der Problembewältigung helfen.
- Ich bin in der Lage, die Gefühle des anderen zu akzeptieren.
- Ich vertraue dem anderen, daß er in der Lage ist, seine Gefühle darstellen zu können.
- Ich weiß, daß Gefühle vorübergehender Natur sind.

Was erfordert aktives Zuhören?



Paraphrasieren und Verbalisieren

Paraphrasieren:

Wiederholen der sachlichen Aussage des Partners mit eigenen Worten

Verbalisieren:

Wiederholen der emotionalen Aussage des Partners mit eigenen Worten.

