

Grundlagen der Kommunikation

.. kann die Bedeutung und Funktion der Kommunikation für den Menschen beschreiben

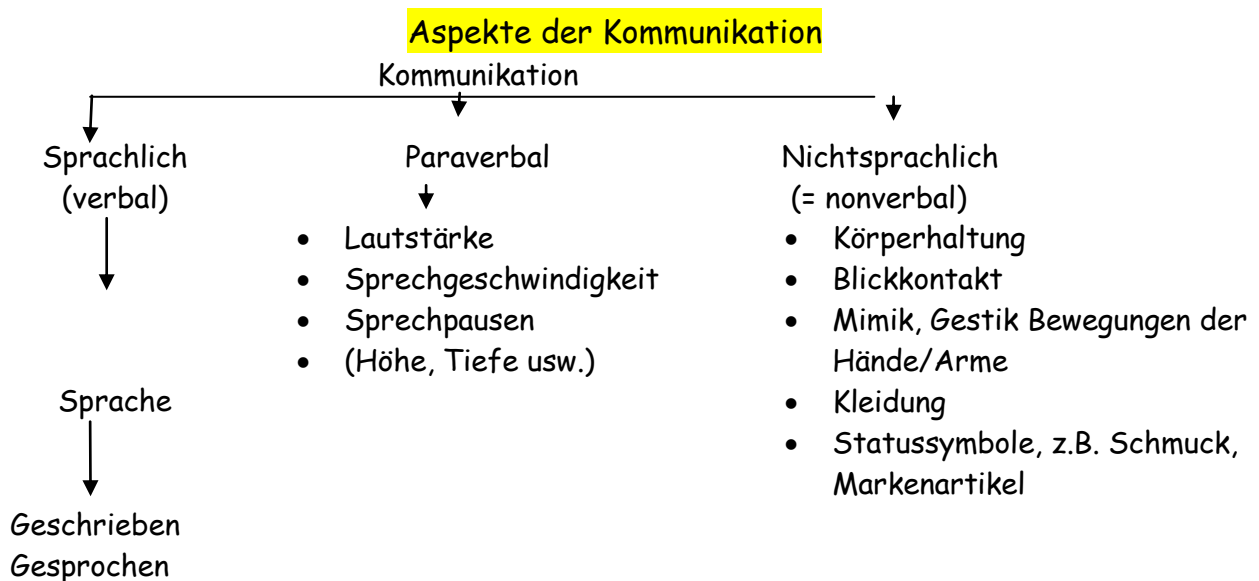
.. kann Grundbegriffe der verbalen und nonverbalen Kommunikation beschreiben

Wenn wir kommunizieren tauschen wir Botschaften aus u.a. auch durch Mimik, Gestik.

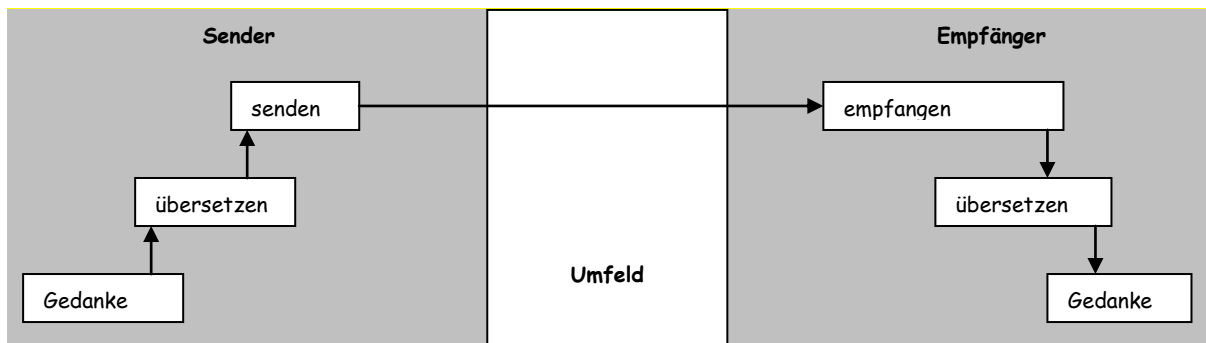
Einflussfaktoren auf die Sprachentwicklung und das Redeverhalten

Geistige Faktoren	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Intelligenz ➤ Sprachbegabung ➤ Stimmung, Gefühlslage ➤ Beziehungsfähigkeit
Soziokulturelle Faktoren	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Lebensweise und Sozialnetz ➤ Sprachkulturen ➤ Beziehungsnetz ➤ Gesellschaftsnormen und -prägungen
Biologische Faktoren	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Entwicklung und Alter ➤ Körperfunktionen und Sinnesorgane: Sprechorgane, Sprachzentrum im Gehirn
Umgebungsfaktoren	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Geografische Einflüsse ➤ Sprachgrenzen ➤ Technische Welt: Kommunikationssysteme

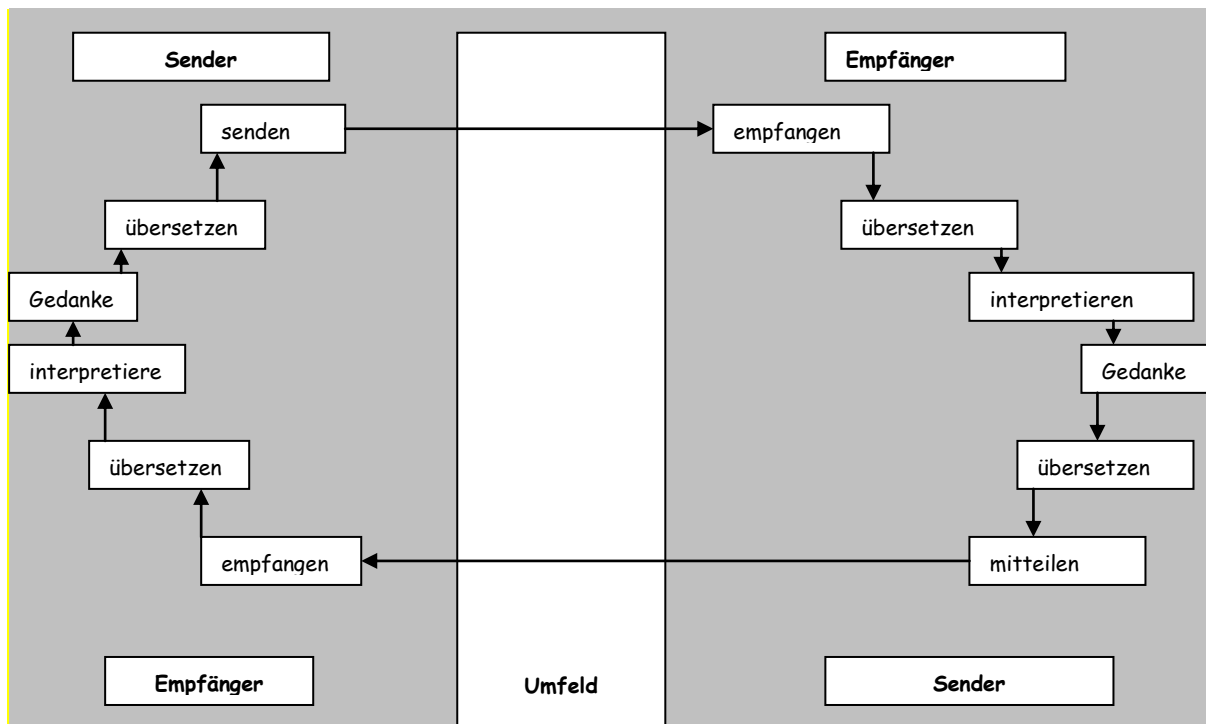
Wenn Atmung, Stimme, Artikulation zusammen wirken wird gesprochen. Die Sprachlaute werden gebildet durch Schlund, Rachen, Mund, Nasenhöhle.



Das Einwegkommunikationsmodell



Zweiwegkommunikationsmodell



Metakommunikation

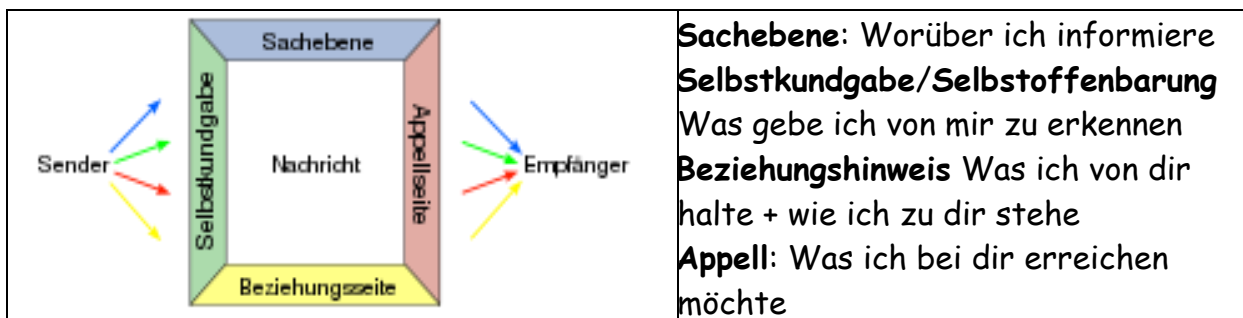
= Die Kommunikation über die Kommunikation. Verständigung über Inhalt, Form, Funktion, sprachlicher Äusserungen, Sprechabsicht. Nützlich um Konfliktreiche Situationen und Interpretationsprobleme. z.B.

Wenn ich Sie hiermit verletzt habe, tut es mir leid. Es geschah aus Unkenntnis, dass ich....

Eigenschaften zwischenmenschlicher Kommunikation nach Paul Watzlawick Axiomen 5 Grundsätzen

1. Man kann nicht, nicht kommunizieren. (Auch wenn das Gegenüber Zeitung liest, sagt dies was aus)
2. Jede Kommunikation hat einen Inhalts (=Botschaft) und einen Beziehungsaspekt (= wie man zum andern steht) wobei Letzterer den Ersteren bestimmt.
3. Die Natur einer Beziehung ist durch die Interpunktion der Kommunikationsabläufe seitens der Partner bedingt Oder Jede Aktion ist immer auch Reaktion (sie nörgelt, er zieht sich zurück, sie nörgelt, er zieht sich zurück)
4. Menschliche Kommunikation ist digital und analog (digital= die gesprochene Sprache, analog die nonverbale, die beiden sollen übereinstimmen, so versteht man sich besser)
5. Zwischenmenschliche Kommunikationsabläufe sind symmetrisch oder komplementär. (Komplementär= einander ergänzend (Mutter-Kind) / Symmetrisch ausgeglichen und harmonisch, kommt leichter zu Auseinandersetzungen)

Zwischenmenschliche Kommunikation nach Friedemann Schulz von Thun



Anwendung von Kommunikation

- ... kann Regeln des Feedbacks aufzählen
- ... kann in Übungssituationen Feedback geben und annehmen

Du-Botschaften

haben meist einen negative Wirkung im Sinne von Vorwürfen, etc, (Musst du immer so rasen)

Ich-Botschaften

haben eine Gesprächsfördernde Wirkung, hier kann ich Wünsche, Empfindungen, Erwartungen ausdrücken. (Ich habe Angst, wenn du so schnell fährst)
 Zuerst überlegen: Was geht in mir vor? Welche meiner Bedürfnisse sind durch das Verhalten des Gesprächspartners bedroht? Wie fühle ich mich?

Feedbacks

Feedbacks haben mit zwei Aspekte der Wahrnehmung zu tun die

Selbst- und die Fremdwahrnehmung Jede Wahrnehmung ist

Selektiv ich wähle das aus was in meinen Augen Bedeutung hat

Situativ jedes Verhalten in einer bestimmten Situation hat einen bestimmten Sinn

Subjektiv Jeder nimmt anders wahr, d.h. ein Feedback sagt mehr über den Sender aus als über den Empfänger

Eigenschaften eines guten Feedbacks

Beschreibend, nicht bewertend = keine Interpretationen, Ratschläge

Konkret, nicht allgemein = auf das beobachtete beziehen

Angemessen, nicht verletzend = nur über die Wirkung des Verhaltens informieren

Brauchbar und fair = auf Verhaltensweisen beziehen, die ich ändern kann

Erbeten, nicht aufgezwungen = Nachfragen ob Feedb. erwünscht, noch besser erbeten

Zur rechten Zeit= unmittelbar auf das gezeigte Verhalten

Überprüfbar= ob es so verstanden wurde, wie es gemeint war

Auch positive Wahrnehmungen beschreiben= positive Verhaltensweisen stärken

Johari-Fenster, es weist auf vier Felder der Selbst- und Fremdwahrnehmung hin

A: Arena Sachverhalte, die offenliegen Verhalten, das mir und auch anderen bekannt ist	B: Blinder Fleck Anteile des Verhaltens, die nur die anderen wahrnehmen und die ich nicht kenne.	Anderen bekannt
C: Verbergen Bereiche, die ich bewusst verberge und die die anderen nicht wahrnehmen.	D: Unbewusstes Dinge, die nur Tiefenpsychologen zugänglich sind. Sie sind uns und anderen nicht bekannt	Anderen unbekannt
Mir bekannt	Mir unbekannt	

Arena = die Lebensbühne hier weiss ich genau wie ich aussehen und mich verhalten muss, damit ich meine Freunde gefalle

Blinder Fleck = ich hätte ständig auf die Nägel gebissen, dies habe ich gar nicht bemerkt. **Verbergen** = ich mag diese Person nicht, aber in der Öffentlichkeit bin ich freundlich zu ihr. **Unbewusstes**= nur tiefenpsychologisch erfassbar, jemanden den falschen Namen sagen, obwohl ich genau weiss wie er heisst.

Was kann hier abgeleitet werden:

Für Beziehungen ist es wichtig, den Freiraum im A zu vergrössern um B und C abzubauen. So entsteht die Chance B zugunsten einer besseren Selbstwahrnehmung aufzudecken. Je grösser B umso schwieriger ist die Lernfähigkeit. Je mehr du hinter Verhaltensnormen eingezwängt bist, je weniger Feedback sind zu erwarten. Je mehr du verbirgst C umso steriler, formeller wird den menschlichen Kontakt. Je angepasster

umso weniger kreativer D ist zu erwarten. Feedbacks können eine Verschiebung ergeben, dadurch wird A grösser und das Leben wird freier und kreativer.

Aktives Zuhören

Paraphrasieren = das Gesagte in eigene Worte wiedergeben.

Verbalisieren = Vermutungen über nicht ausgesprochene Gefühle und Gedanken in Worte fassen.

Nachfragen = bis ich den Sachverhalt verstehe

Zusammenfassen = es ist sinnvoll von Zeit zu Zeit, das Gehörte zusammenzufassen, so verliere ich das Verständnis und die Übersicht nicht.

Typische Satzanfänge: Verstehe ich Sie richtig: Sie finden, Das heisst, du denkst, Ich möchte überprüfen,

Nicht zum aktiven Zuhören gehört

Eigene Erfahrungen einflechten / Tipps, Ratschläge, Lösungen / Bewertungen

Fragen stellen

Geschlossene Fragen geben meist ein Ja oder Nein zur Antwort deshalb stelle

Offene Fragen beginnen mit wer, wie oder was dies fördert das wechselnde Gespräch.

Warum -Fragen sind nicht geeignet für eine gute Kommunikation. Sie erscheinen oft als anklagend, drängen zur Rechtfertigung oder Ausreden. Es kann auch eine Überforderung sein.

Mehrfach -Fragen wenn mehrere Fragen auf einmal kommen nehme ich die einfachste heraus zum Beantworten. Der Fragesteller hat jedoch das Gefühl ich gehe nicht auf ihn ein. Grundsätzlich ungünstig.

Entgegennehmen von Informationen

Was muss ich wissen, um informiert zu sein. Wer informiert wen über was. Wo wird informiert. Welche Informationen sind schriftlich, welche mündlich, Welche Infos bespreche ich in eine Kaffeepause(informell), welche an der Sitzung.

Kriterien der Informationsübermittlung

Verständlichkeit

Ziel und Absicht klar darlegen. Berücksichtige das Zielpublikum, Gesamtinfos in einzelne Gedanken und logische Abfolge. Einfache Sätze, keine Schachtelsätze. Infomenge und Infodichte sollte im Verhältnis stimmen

Sachlichkeit

Redehalt und Redeform sollten übereinstimmen. Treffende Begriffe wählen. Übertreibungen vermeiden. Trenne Fakten von Interpretationen.

Wahrnehmung, Beobachtung, Interpretation

- ... kann zwischen Wahrnehmung und Interpretation unterscheiden
- ... kann Methoden der Beobachtung beschreiben und anwenden
- ... kann eigene Beobachtungen, Tätigkeiten, Überlegungen verständlich formulieren

Wahrnehmungsprozess

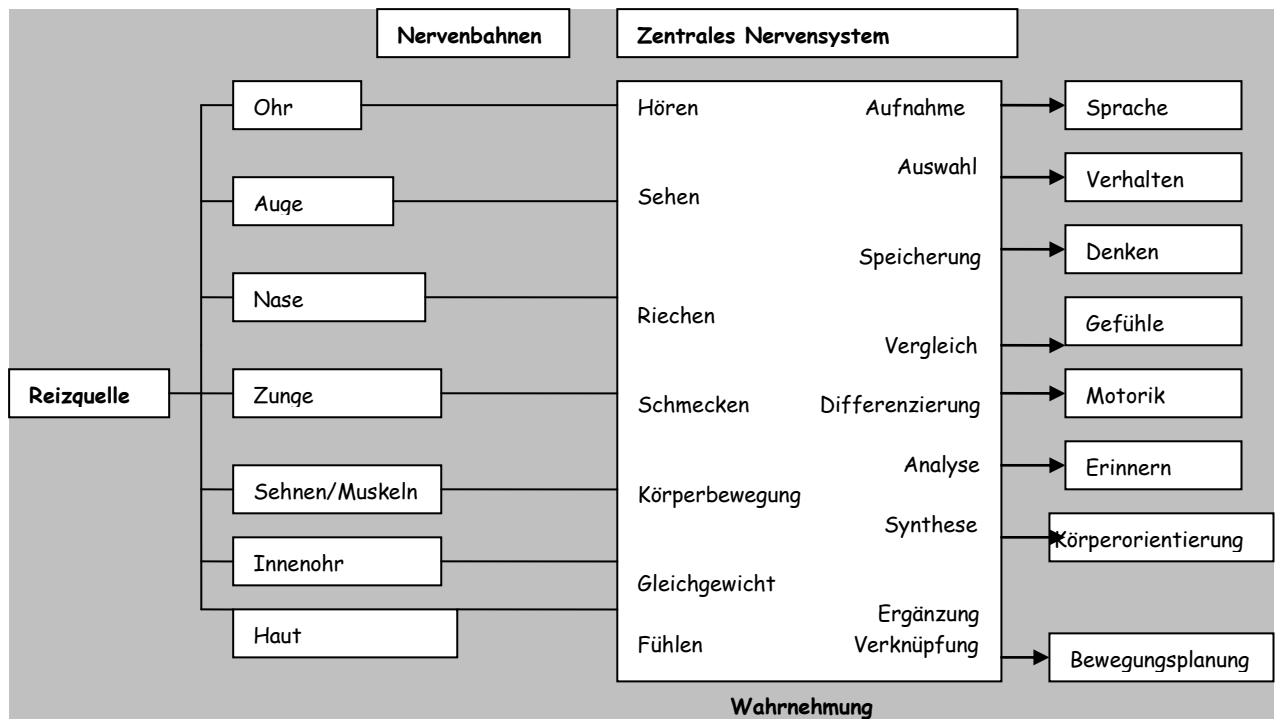
wir nehmen über unsere Sinne **Reize** wahr, verarbeiten und reagieren.

Sinnesorgane

Wahrnehmungsfelder

Auge	Die Netzhaut nimmt Lichtwellen auf, wir können hell und dunkel unterscheiden, Farben sehen, im Raum orientieren
Nase	Nimmt durch Nasenschleimhaut Gase auf, welche wir als Gerüche identifizieren
Zunge	Die darauf liegende Geschmacksknospen sowie Mund- und Rachenschleimhaut merken wir süß, salzig, sauer und bitter
Muskeln, Sehnen, Gelenke	Rezeptoren (Zellen die auf Reizaufnahme spezialisiert sind) in M, S und G vermitteln uns Zug und Druck. Wir bemerken Position und Bewegung unserer Körperteile
Innenohr	Nimmt über das Trommelfell Schallwellen auf. Dadurch können wir Töne, Geräusche und Musik hören. Stimmen unterscheiden
Haut	Über Nervenzellen nehmen wir Druck und Temperatur wahr. Wir spüren und können unterscheiden

Der Wahrnehmungsprozess



In der subjektive Wahrnehmung gibt es individuellen (Interessen, Wissen) und soziale (Wert und Normvorstellungen) Wahrnehmungen

Sozialisation bezeichnet den Prozess der Eingliederung eines Individuums in eine Gruppe oder Gesellschaft.

Drei Bereiche der Selbstwahrnehmung

1. **Wahrnehmung der äusseren Welt** den Raum, die Luft
2. **Wahrnehmung eigener Gefühle und Befindlichkeiten** Herzklopfen, Trauer
3. **Wahrnehmung aufgrund gedanklicher Tätigkeit** die Stimmung bei Oma, später

Die Bedeutung der Fremdwahrnehmung,

nur ändern können uns mitteilen, wie sie uns wahrnehmen. Diese Rückmeldungen ergänzen unsere Selbstwahrnehmung und geben uns die Möglichkeit daraus zu lernen und sich zu ändern.

Bilder von sich selbst und den anderen anhand von Bilder, die wir uns machen, beurteilen wir anderen Personen, wir ziehen Schlüsse auf ihr Denkweise, Gefühle etc.

Der soziale Zusammenhang einen Namen Türkowisch ruft ein anderes Bild auf als der Namen Berger. Jüdin ein anderes als Muslim. Hier geht es um die Zugehörigkeit.

Wir beurteilen Menschen nach ihrer Rolle typisch Lehrer

Die Fehler der anderen

Der erste Eindruck

Der Halo-Effekt einer hervorstechenden Eigenschaft einer Person überstrahlt die ganze Person und verhindert eine differenzierte Wahrnehmung

Beobachtung und Interpretation

Beobachtete Verhaltensweise	Mögliche Interpretation
zwei Personen sitzen im Park auf eine Bank	sie sind verliebt
Beobachtete Situation	Mögliche Interpretation
Es regnet	Das Wetter ist schlecht

Beobachtung ist eine bewusste, aufmerksame und selektive Art der Wahrnehmung.

Interpretation wir werten eine Beobachtung aus.

Phase der Beobachtungen alles wird beschrieben, aufgezählt, festgehalten

Phase der Interpretation die festgehaltenen Beobachtungen werden gedeutet und ausgewertet.

2 Arten der Beobachtung

die ungerichtete Beobachtung : offen für alles. (Was sehe, höre, empfinde ich)

die Systematische Beobachtung: gerichtete Aufmerksamkeit. (Planen, Ziel definieren, protokollieren, auswerten)