

---



synapse-web.com

# Grundlagen der Kommunikation

Teilnehmerunterlage



synapse-web.com

---

## Inhaltsverzeichnis

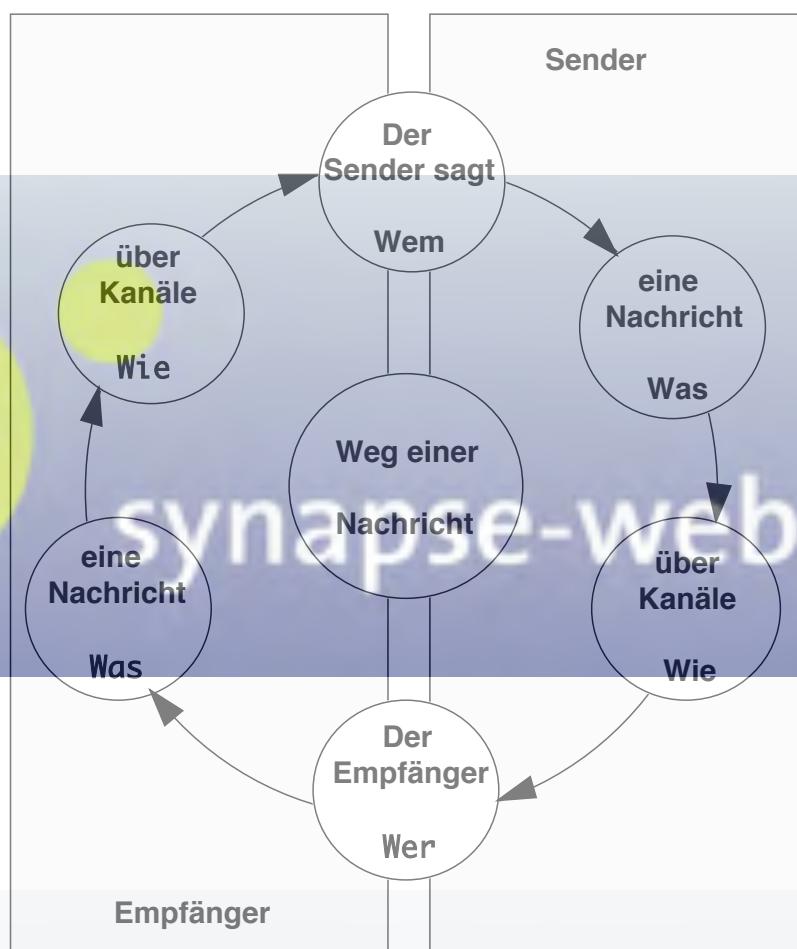
Grundlagen der Kommunikation	- 3 -
Der Kommunikationsprozess	- 4 -
Arten von Kommunikation	- 5 -
Kommunikationsstörungen	- 6 -
Kommunikationspsychologie und Modelle	- 8 -
Körpersprache und Stimme	- 17 -
Aktiv zuhören	- 18 -
Fragetechnik - Wer fragt der führt!	- 19 -
Metakommunikation - Missverständnisse auflösen -	- 21 -
Fazit	- 22 -
Quellenangabe/Literaturhinweise	- 23 -



## Der Kommunikationsprozess

Kommunikation ist ein Verhalten, das den anderen etwas mitteilt. Dieser Prozess findet zwischen einem Empfänger und einem Sender statt.

Die Kommunikationsinhalte werden mit Hilfe bestimmter Nachrichtenzeichen übermittelt. Der Empfänger nimmt sie mit seinen Kommunikationskanälen auf und wird, je nachdem wie er sie entschlüsselt, darauf reagieren. Dieser Prozess ist sehr störanfällig.



Je besser Sie mit anderen sprechen, aufeinander eingehen und zuhören, umso leichter wird es Ihnen fallen sie zu überzeugen, sie für eine Aufgabe oder Meinung zu gewinnen.

Ein guter Informationsfluss fördert den Prozess der Vertrauensbildung.

---

## Kommunikationsstörungen

### Wie kommt es, dass Kommunikation manchmal so schwierig ist?

In jedem Kommunikationsprozess gibt es viele mögliche Störungen. Sie lauern an allen Ecken – von Beginn des Gesprächs bis zum Gesprächsende!

Kommunikationsprozesse werden in der Regel immer dann als erfolgreich betrachtet, wenn die Botschaft oder die Nachricht, welche der Sender dem Empfänger mitteilen wollte, auch wirklich im beabsichtigten Sinn beim Empfänger angekommen ist.

Ursachen für Störungen können Sie erkennen und geeignete Gegenmaßnahmen ergreifen oder den Gesprächsverlauf anders gestalten.

### Aneinander vorbeireden

Insbesondere bei einseitigen Informationen besteht die Gefahr, aneinander vorbeizureden. Es gibt kein gemeinsames Interesse am Gesprächsthema.

Der Kommunikationspartner geht auf die Informationen des anderen nicht ein. (z.B. "Mir geht es heute nicht gut!" darauf folgt die Frage "Was wollen wir heute Abend essen?")

### Sich kaum etwas zu sagen haben

Der Empfänger kann zum Thema nicht mitreden. Sie sprechen miteinander, es fehlen beim Empfänger geeignete Informationen um den Inhalt der Nachricht entsprechend zu verarbeiten. (z.B. "In einem Vortrag werden nur Fachausdrücke und Fremdwörter benutzt. Den Zuhörern ist die Bedeutung aber völlig unklar.")

### Verzerrte Informationen

Informationen kommen nur teilweise oder verzerrt beim Empfänger an. Es gibt objektive, technische Störungen. (z.B. der handgeschriebene Text ist nicht zu lesen, im Buch fehlen Seiten, das Gespräch findet unter extremer Lärmbelästigung statt, unterschiedliche Sprachen, verschiedene Zeichensysteme, unterschiedliche Kulturen)

### Ich kann Dich nicht leiden

Klare Informationen werden subjektiv verdreht oder verfälscht. Es besteht eine Beziehungsstörung. Beide Gesprächspartner können sich klar und verständlich ausdrücken, sie verstehen sich persönlich nicht.

Zum Thema hätten sie sich zwar etwas zu sagen, aber die Beziehung zueinander ist z.B. durch Vorurteile oder Antipathie belastet. Der Kommunikationsprozess ist gestört.

### Inkongruenz des Senders

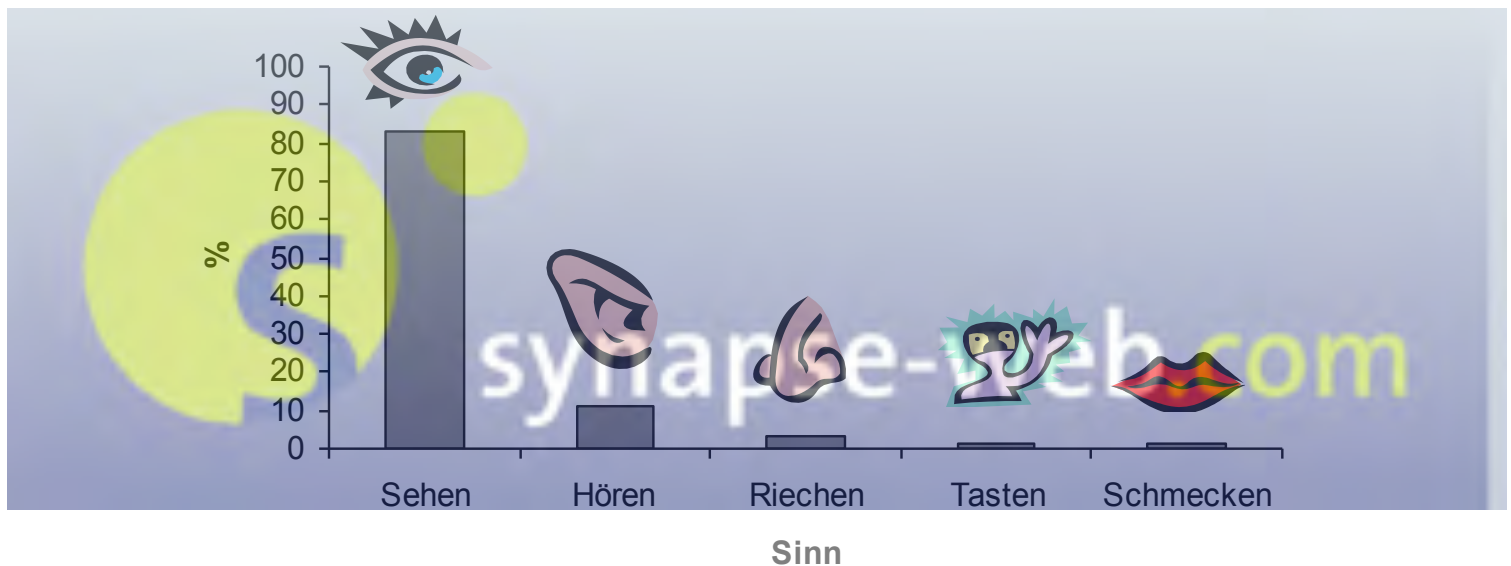
Diese liegt vor, wenn das, was der Sender sagt, nicht mit dem übereinstimmt, was er wirklich denkt. Zum Beispiel, weil er seinem Gegenüber imponieren will und sich profilieren möchte. Möglich ist auch, dass der Empfänger beispielsweise auf Grund von Müdigkeit oder Desinteresse dem Sender nicht genügend Aufmerksamkeit schenkt und nur selektiv wahrnimmt.

## Menschliche Wahrnehmungskanäle

Der Mensch ist ein ausgesprochen visuelles Lebewesen. Nicht umsonst sind seine Augen im Vergleich zu den anderen Wahrnehmungsorganen mit am besten ausgestattet.

Studien zeigen, dass die **Wahrnehmungsfähigkeit** des Menschen über die Sinne folgendermaßen gestaffelt ist:

### Wahrnehmungskanäle



Die Ansprache über das Auge (d.h. über Visualisierungen) ist also besonders wichtig.

Eine bildhafte Sprache, die das Vorstellungsvermögen anregt, ist besonders hilfreich.

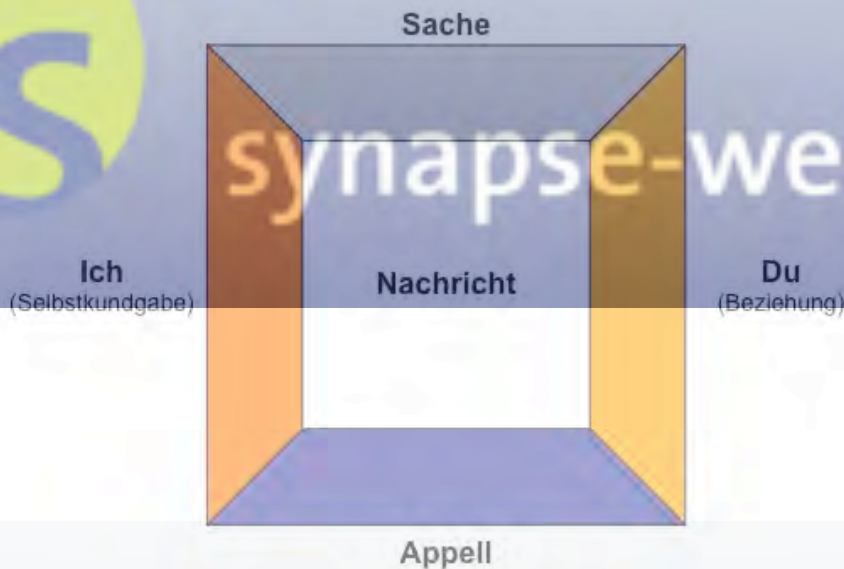
## Das Kommunikationsquadrat

Es besagt, dass man beim Kommunizieren gleich auf vierfache Weise eine Wirkung erzielt. Wenn der Sender seine Botschaft verschlüsselt und auf den Weg zum Empfänger schickt, spricht er auf 4 verschiedenen Ebenen: es geht meist nicht nur um die Sache an sich, sondern es stecken auch versteckte Hinweise darin. Diese lassen erahnen, wie der Sender zu einem steht (ob er einen beispielsweise mag), oder ob er Hilfe benötigt, es nur nicht ausspricht.

Der Sender spricht mit 4 Schnäbeln!

Jede Botschaft enthält laut Schulz von Thun 4 Aspekte: eine Sachinformation, einen Appell, eine Definition der Beziehung der beiden Kommunizierenden und eine Selbstkundgabe des Senders.

Bei einer Nachricht ist es wichtig, alle 4 Seiten ausgewogen zu halten! Keine sollte die anderen dominieren, sonst leidet die Kommunikation. Aus diesem Grund ist es ein Quadrat, kein Rechteck o.ä.



Kommunikation: Die vier Seiten einer Nachricht

---

## Alternativfragen

- Zweck der Frage: Der Mitarbeiter wählt zwischen 2 Möglichkeiten.
- Anwendung insbesondere **in der Schlussphase**.
- Das Ziel der Alternativfrage ist die **Hilfe in der Entscheidungsfindung**.
- Die alternative Frage ist durch das Wort **oder**, bzw. **entweder oder** gekennzeichnet.  
„**Willst Du Dir das entweder noch einmal überlegen oder wollen wir uns erst einmal auf dieses Vorgehen einigen?**“  
„**Möchtest Du A oder B?**“  
„**Wollen Sie jetzt oder später bestellen?**“

## Suggestivfragen

gehören in kein Gespräch. Sie bergen die Gefahr einer Suggestion in sich  
z.B. „Sie trinken doch gerne helles Bier oder?“

Selbst so einfache alternative Fragen wie z.B. „Trinken Sie lieber helles oder Malz-Bier?“ Da Malz-Bier das Bier der Kinder ist und die Frage somit einen anderen Charakter erhalten kann.

Es besteht die Gefahr einer suggestiven Verzerrung der Antwort (i.S. ich bin doch kein Kind und die Antwort „helles Bier“ wird gegeben).

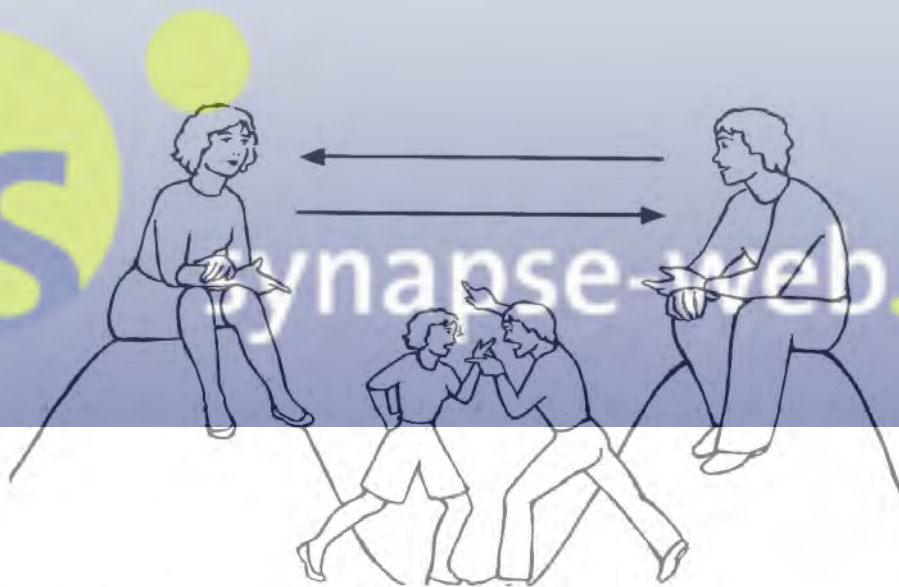


synapse-web.com

## Metakommunikation - Missverständnisse auflösen -

Es bestehen die folgenden Möglichkeiten, um Missverständnisse zu vermeiden, bzw. aufzulösen.

- Der Sender macht sich die verschiedenen Botschaften, die er aussenden will, bewusst und kommuniziert diese.
- Der Empfänger gibt dem Sender ein Feedback darüber, wie er seine Nachricht verstanden hat (und umgekehrt).
- Wenn die Kommunikation schon in eine verfahrenere Situation geraten ist, dann hilft nur noch die Metakommunikation. In der Metakommunikation (meta=über) wird über die Kommunikation gesprochen, d.h. über die Art, wie man miteinander umgegangen ist, und über die Art, wie die gesendeten Nachrichten gemeint und die empfangenen Nachrichten verstanden wurden und wie darauf reagiert wurde.



*Abb. 38: Die «Feldherrenhügel» der Metakommunikation: Sender und Empfänger machen die Art, wie sie miteinander umgehen, zum Gegenstand des Gespräches.*

Nach: Friedemann Schulz von Thun „Miteinander Reden“, Bd. 1+2, Rowohlt, 1998