

Gesunde Kommunikation

„Man kann nicht nicht kommunizieren“ Paul Watzlawick

Immer wenn Menschen sich begegnen kommunizieren sie in irgendeiner Art und Weise miteinander

Wir leben heutzutage in einem Zeitalter der Informations- und somit auch Kommunikationsflut mit nahezu grenzenlosen Kommunikationsmöglichkeiten

Kommunikation hat einen sehr hohen Stellenwert, hat jedoch auch großes Konfliktpotential und kann sehr wertend sein

Kommunikation ist alles

Worte sind mehr als Sprache

Typische verbale Kommunikationsfehler

- Absolutismen/Pauschalisieren
- Schuldzuweisung & Unterstellung/Du-Botschaften
- Nicht ausreden lassen/nicht richtig zuhören
- Bewertungen/destruktive Kritik/fehlende Empathie
- W-Fragen/das „Warum“

Ein paar Tipps

Absolutismen/Pauschalisieren: Eigene Wortwahl reflektieren und trainieren (Raus aus dem „Dramadreieck“)

- positive Formulierung
- z.B. Problem ↔ Herausforderung, Nie ↔ selten, Alle ↔ Viele

Schuldzuweisung & Unterstellung/Du-Botschaften: Reflexion der eigenen Gefühle und Bedürfnisse

- „Ich“-Botschaften sind weniger konfrontativ, fördern eher konstruktive Gesprächsatmosphäre
- „Du hörst mir nicht zu“ ↔ „Ich fühle mich gerade nicht ernst genommen“
- Klar und konkret kommunizieren

W-Fragen/das „Warum“: „Warum? - Darum!“

- Anstatt Rechtfertigung - Beweggründe erfragen: „Wie ist das passiert?“ „Was hat dich dazu bewogen?“
- Öffnet die Kommunikation

Nicht ausreden lassen/nicht richtig zuhören: Nachfragen, offene Fragen, Verständnisfragen

- „Habe ich richtig verstanden, dass...“.
- auch auf nonverbale Signale achten

Bewertungen/destruktive Kritik/fehlende Empathie: Selbstreflexion (Wertebild, Stresslevel, Gefühle)

Kommunikationsebene?

Wenn der Mund nichts sagt, dann sagt es der Körper

"Man kann nicht nicht kommunizieren, denn jede Kommunikation (nicht nur mit Worten) ist Verhalten und genauso wie man sich nicht nicht verhalten kann, kann man nicht nicht kommunizieren."
Watzlawick

Kommunikation ist immer Ursache und Wirkung

Aktio ↔ Reaktio

Kommunikation verläuft immer kreisförmig, manchmal auch im Teufelskreis

Jede Kommunikation hat einen Inhalts- und einen Beziehungsaspekt

Kommunikation ist mehr als das Senden (verschlüsseln) und Empfangen (entschlüsseln) einer Nachricht

- Sender und Empfänger beeinflussen sich immer gegenseitig in ihrer Interaktion

Sobald wir einen anderen Menschen wahrnehmen, oder er uns, wird sein/unser Verhalten/Körpersprache interpretiert

Ein Beispiel: Wir winken einer anderen Person zu, diese reagiert nicht auf uns

- Freundin: „Oh, sie hat mich bestimmt nicht gesehen“
- Person, mit der ich gerade einen Konflikt habe: „Oh, jetzt ignoriert sie mich auch noch absichtlich“

Der Beziehungsaspekt zwischen zwei Menschen ist kommunikationsbestimmend!

Alles hat 2 Seiten im Leben? Eine Nachricht hat 4!

Kommunikationsquadrat nach Schulz von Thun

Sachinhalt:

Kodieren und dekodieren einer Nachricht

- Verständlichkeit?

Beziehung:

- Unterschiedliche Interpretationen der Beziehung kann zu Konflikten und Missverständnissen führen („Na Mädels, wie gehts?“)

Selbstoffenbarung:

Wir geben, wenn wir kommunizieren, immer auch etwas von uns selbst preis

- wahre Haltung zu überspielen führt zu Irritation

Appell:

Hinter jeder Nachricht steckt in der Regel eine Absicht



Nicht nur die Nachricht des Senders hat 4 Seiten, auch der Empfänger hat 4 Ohren

Der Empfänger reagiert nicht auf das Gesagte oder Gehörte, sondern auf das, was er verstanden hat bzw. verstehen möchte, basierend auf seinem „emotionalen Modell“ (Erziehung, Glaubenssätze, Werte, Erfahrungen)

„Du siehst die Welt wie du bist“

Jeder Mensch baut sich sein eigenes Modell der Welt und verhält sich auch nach diesem Modell

- Für zwischenmenschliches Verständnis müssen die jeweiligen Modelle berücksichtigt werden

Herausforderung angenommen? Kommunikation in Konfliktsituationen

Konflikte verursachen oft emotionalen Stress, aber nicht jede Meinungsverschiedenheit oder Auseinandersetzung ist ein Konflikt

Konflikte sind Bestandteil unseres sozialen Miteinanders und meist Folge unterschiedlicher Wahrnehmungen, Bedürfnissen und von Missverständnissen

Menschen tendieren zu bestimmten Konflikt- und kommunikationsverhalten, abhängig vom Lebensbereich, Lebenserfahrung und Situation

Gibt es einen optimalen Konfliktstil?

- Konfliktstile sollen sinnvollerweise immer typ- und situationsabhängig verwendet werden
- Es besteht eine höhere Wahrscheinlichkeit der Konfliktbewältigung, wenn eine Flexibilität in der Anwendung unterschiedlicher Konfliktstile vorhanden ist

Konfliktstile (Kenneth und Thomas-Modell)

➤ Gemessen an der Orientierung an den eigenen Bedürfnissen und an fremden Bedürfnissen

- A: „Ich bin die Lösung“
- B: „Gemeinsam finden wir eine Lösung“
- C: „Du bist die Lösung“
- D: „Ich mag Konflikte nicht“
- Mitte: Kompromiss
 - kleinster gemeinsamer Nenner
 - es können aber nicht alle Bedürfnisse und Interessen berücksichtigt werden („Jeder lässt Federn“)

Gesunde Kommunikation – ein paar Tipps

- Sei authentisch (Stimme, Mimik, Gestik, Körperhaltung)
- Kommuniziere klar und verständlich
- Achte auf die jeweiligen Kommunikationsebenen
- In akuten Konfliktsituationen hilft es, erst einmal aus der Situation rauszugehen
- Verschiebe Konfliktgespräche, wenn gerade Grundbedürfnisse durch z.B. Schmerzen, Hunger Müdigkeit oder zu viele Emotionen nicht erfüllt werden

(z.B. Diskussion übers Zähneputzen um 21:00 abends, Diskussion übers Geschirrspüler-ausräumen, wenn Partner gerade von der Arbeit nach Hause kommt)

- Verwende Ich-Botschaften
- Vermeide Bewertungen, Verallgemeinerungen und Übertreibungen
- Hör aktiv zu und hol dir immer wieder Feedback

Eine gesunde Kommunikation hat die Bedürfnisse aller im Blick!

Quellenangaben

Was wir uns wie sagen und zeigen; Psychologie der menschlichen Kommunikation; Ulf Lubienetzki, Heidrun Schüler-Lubienetzki; Springer Verlag; ISBN 978-3-662-61826-4 ISBN 978-3-662-61827-1 (eBook), <https://doi.org/10.1007/978-3-662-61827-1>

Kommunikationsmacht; Was ist Kommunikation und was vermag sie? Und weshalb vermag sie das?; Jo Reichertz; 1. Auflage 2009 VS Verlag für Sozialwissenschaften ist Teil der Fachverlagsgruppe

Springer Science+Business Media. ISBN 978-3-531-16768-8

Die 5 Axiome der Kommunikationstheorie von Paul Watzlawick

Kommunikationsmodelle im Alltag: Aufgaben und Lösungen

Wirksam kommunizieren: Trainings für Führungskräfte (Susanne Lorenz)