

Unterlagen zum Vortrag

Kommunikation für Könner

Die vier Seiten einer Botschaft

**Symposium best-of-processing 2012
9. Februar 2012 in Mönchengladbach**

Referentin: Nadja van Uelft

Grundlagen der Kommunikation

Der Erfolg des Teams hängt ganz entscheidend von einer effektiven und offenen Kommunikationskultur auf allen Ebenen ab. Bereits durch regelmäßig anberaumte Besprechungen und Teammeetings können Mitarbeiter/innen zur Kommunikation ermuntert und erzogen werden. Eine entspannte und lockere Atmosphäre sorgt zusätzlich dafür, dass Vertrauen entsteht und Informationen bereitwillig ausgetauscht werden. In den Grundlagen der Kommunikation beschäftigen wir uns mit psychologischen Aspekten, die im menschlichen Miteinander eine wesentliche Rolle spielen.

Kommunikation ist:

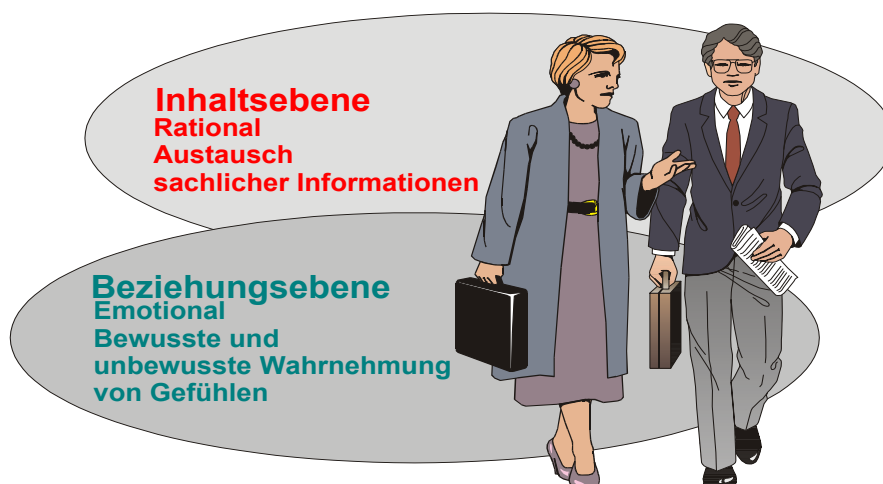
- Miteinander reden
- Informationen austauschen
- Kontakt aufnehmen
- Nicht miteinander reden...

Grundsätzlich heißt Kommunikation, dass Menschen auf zwei Ebenen miteinander in Beziehung treten. Auf der verstandesmäßigen Ebene erfolgt ein Austausch von rationalen Informationen, während auf der Gefühlsebene Emotionen entstehen, die zu negativen oder positiven Reaktionen bei einem Gesprächspartner führen können.

Verbale und nonverbale Kommunikation bestimmen die emotionale Gesprächsatmosphäre und schaffen die Grundlage für Vertrauen und Sympathie oder Misstrauen und Antipathie. Die Kommunikationspsychologie unterscheidet zwischen der Inhalts- oder Sachebene, auf der wir kommunizieren und der Beziehungs- oder Gefühlsebene.

Was man sagt und wie man es sagt, ist ausschlaggebend für unser das Handeln.

Diese Zusammenhänge werden in folgender Systematik deutlich:



Mit dieser Unterscheidung zwischen Inhalts- und Beziehungsebene ist aber das komplexe Botschaftsgeflecht, aus dem jede Nachricht besteht, noch nicht vollständig geklärt. Das Beispiel einer ganz alltäglichen Nachricht macht dies deutlich:



In der Nachricht „Herr Maier, bitte überarbeiten Sie diese Unterlage“ wird dem Empfänger folgendes mitgeteilt:

1. Sachinhalt

- *Worüber ich den Gesprächspartner informiere*

2. Selbstkundgabe

- *Was ich von mir selbst kundgebe*

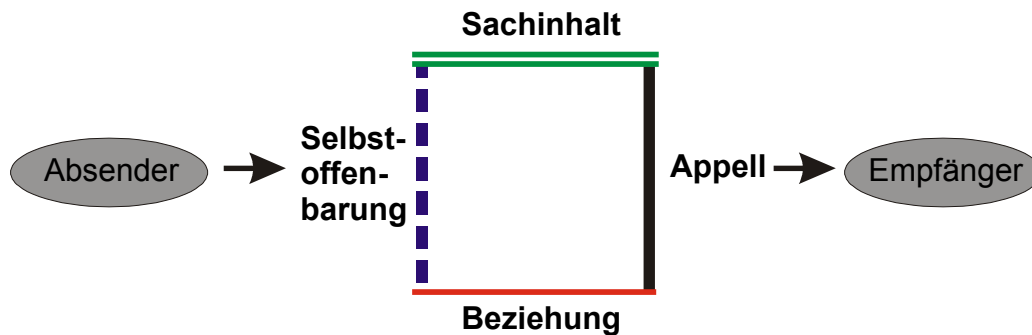
3. Beziehung

- *Was ich von dem Gesprächspartner halte und wie wir zueinander stehen*

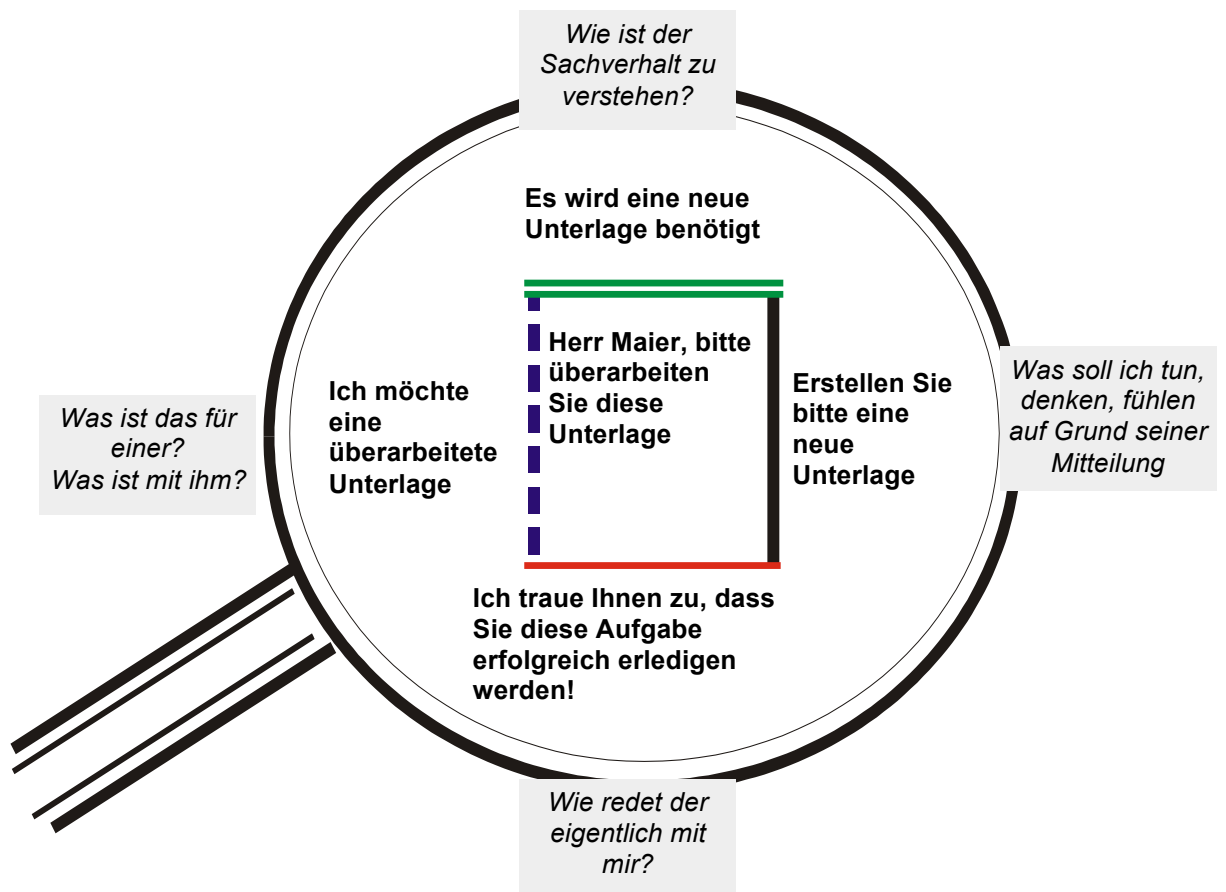
4. Appell

- *Wozu ich den Gesprächspartner veranlassen möchte*

Damit ergeben sich vier Seiten ein und derselben Nachricht:



Dieses vierseitige Botschaftsganze der Nachricht ist unter der kommunikationspsychologischen Lupe deutlich erkennbar (die grau unterlegten Felder verdeutlichen, dass jede Äußerung eines anderen Menschen auch mit „vier Ohren empfangen wird“):



Quelle: F. Schulz von Thun: Miteinander reden; Bd. 1

Klare Kommunikation

Tipps für den Sender

- Klar und einfach formulieren (Sache)
- Sagen Sie, was Sie wirklich wollen (Appell)
- Seien Sie authentisch (Selbstkundgabe)
- Seien Sie wertschätzend zu Ihrem Gesprächspartner (Beziehung)

Tipps für den Empfänger

- Fragen Sie, wenn Sie etwas nicht verstanden haben (Sache)
- Denken und handeln Sie konstruktiv; aber nicht ungeprüft (Appell)
- Hören Sie aktiv zu (Selbstkundgabe)
- Hören Sie zu und verhalten Sie sich wertschätzend (Beziehung)

Das sollten Sie vermeiden:

Weichspüler:

eigentlich, könnte, sollte, müsste, eventuell, normalerweise, irgendwie...

Reizwörter:

Trotzdem, aber, dennoch, Sie müssen, Problem, Katastrophe...

Regeln für unmissverständliche Kommunikation im Team

1. Kein man, kein es, kein wir
 - Den Mitarbeiter namentlich und direkt ansprechen -
2. Kein müsste, kein sollte, kein könnte
 - Aufgaben nicht im Konjunktiv -
3. Kein vielleicht, kein eventuell, kein eigentlich
 - Aufgaben und Ziele müssen konkret sein -
4. Jeder Mensch hat, von seinem Standpunkt aus betrachtet, Recht
 - Standpunkte klären und verstehen, statt zu streiten -
5. Absolute Loyalität erkennen lassen!
 - Hinter der eigenen Aussage und Handlung stehen -
6. Konkrete Fragen stellen
 - Unklare Fragen ergeben ungenaue Antworten -
7. Nie mehrere Fragen auf einmal stellen
 - Sie verwirren und kosten Zeit -
8. Eigene Fragen nicht selbst beantworten
 - Die Standpunkte der anderen Teammitglieder bleiben unbekannt -
9. Ja, aber... Antworten vermeiden
 - Aussagen anderer ergänzen oder richtig stellen, anstatt zu verneinen -
10. Aktiv zuhören
 - Erst zuhören, dann nachdenken, dann antworten -
11. Konkrete Termine vereinbaren
 - Verabredungen mit konkreten Zeitangaben verbindlich machen -

Literaturempfehlung

Birkenbihl, Vera: Kommunikationstraining. Landsberg am Lech 1997

Dto: Signale des Körpers; Körpersprache verstehen und Körpersprache einsetzen.
Landsberg am Lech 1994

Dto: Fragetechnik schnell trainiert. Landsberg am Lech. 14. Auflage 2005

Crisand / Crisand: Psychologie der Gesprächsführung. 8. Auflage, Frankfurt am Main
2007

Gehm, Theo: Kommunikation im Beruf. Weinheim und Basel 1997

Hugo-Becker, Annegret und Becker, Henning: Psychologisches Konfliktmanagement.
München 1996

Schulz v. Thun, Friedemann: Miteinander reden Teil 1, 2 und 3. Reinbek bei
Hamburg 1981

Thomann, Christoph: Schulz v. Thun, Friedemann: Klärungshilfe. Reinbek bei
Hamburg 1988

Kontakt



Kölner Institut für Creatives Kommunizieren
Nadja van Uelft

Lütticher Straße 67
50674 Köln
fon +49 221 / 2 85 14 48
fax +49 221 / 16 90 05 98
info@kick-koeln.de
www.kick-koeln.de