



Basiskompetenz in der Kommunikation

Andreea Frankenberger, Khalil Naffissa, Tobias Isaak





Agenda

1. Kommunikationsprozess
2. Kommunikationsgrundsätze
3. Sach- und Beziehungsebene
4. Kommunikationsquadrat
5. Verbale und nonverbale Kommunikation
6. Übungen



Warum wir uns mit Kommunikation beschäftigen sollten...



Kommunikation wird von jedem anders definiert

Austausch-
prozess von
Daten



IT-Fachmann

Zwischentöne
& Unaus-
gesprochenes



Psychologe

Aufbau von
Kunden-
beziehungen



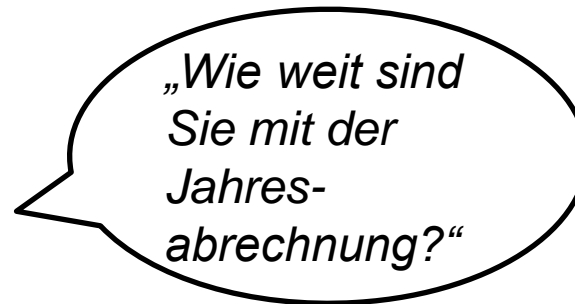
Marketing-
spezialistin

Basiskompetenz in der Kommunikation

„Man kann nicht nicht kommunizieren, denn jede Verhaltensweise – ob ich rede oder schweige, handle oder nicht handle – beeinflusst die Mitmenschen.“

Paul Watzlawick

Basiskompetenz in der Kommunikation





Agenda

1. **Kommunikationsprozess**
2. Kommunikationsgrundsätze
3. Sach- und Beziehungsebene
4. Kommunikationsquadrat
5. Verbale und nonverbale Kommunikation
6. Übungen



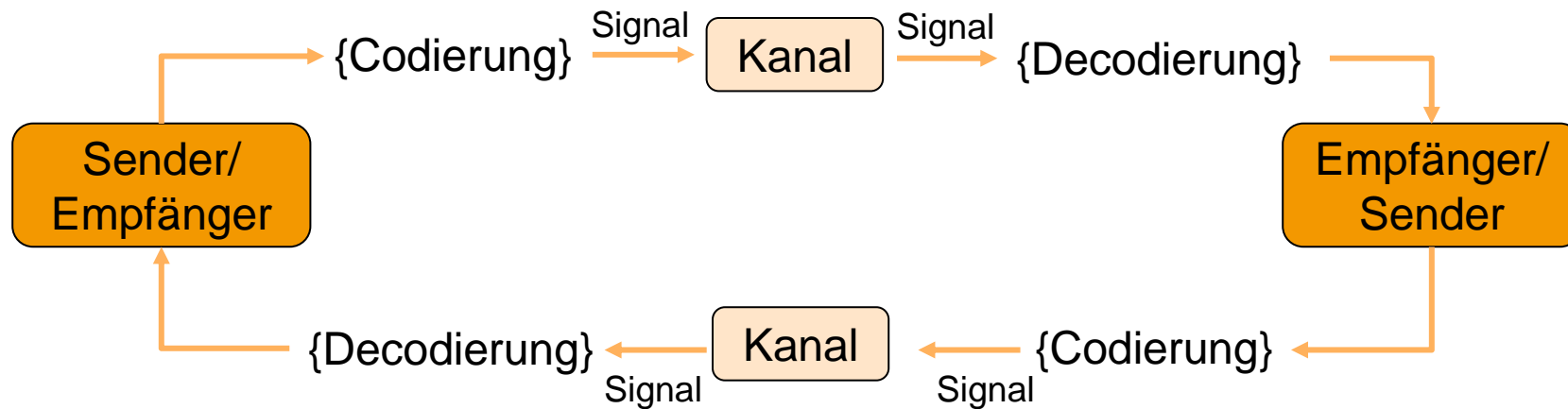
1. Kommunikationsprozess

Kommunikation ist

- eine soziale Interaktion
- ein Prozess der Informationsübertragung



Einfaches Kommunikationsmodell



Erweitertes Kommunikationsmodell



Missverständnisse bei der Übermittlung

Signale werden...

- unterschiedlich interpretiert
- eingeschränkt wahrgenommen
(Stress, Beziehung, Erfahrungen)
- durch Filter empfangen (Lärm,
Dunkelheit, Behinderung)

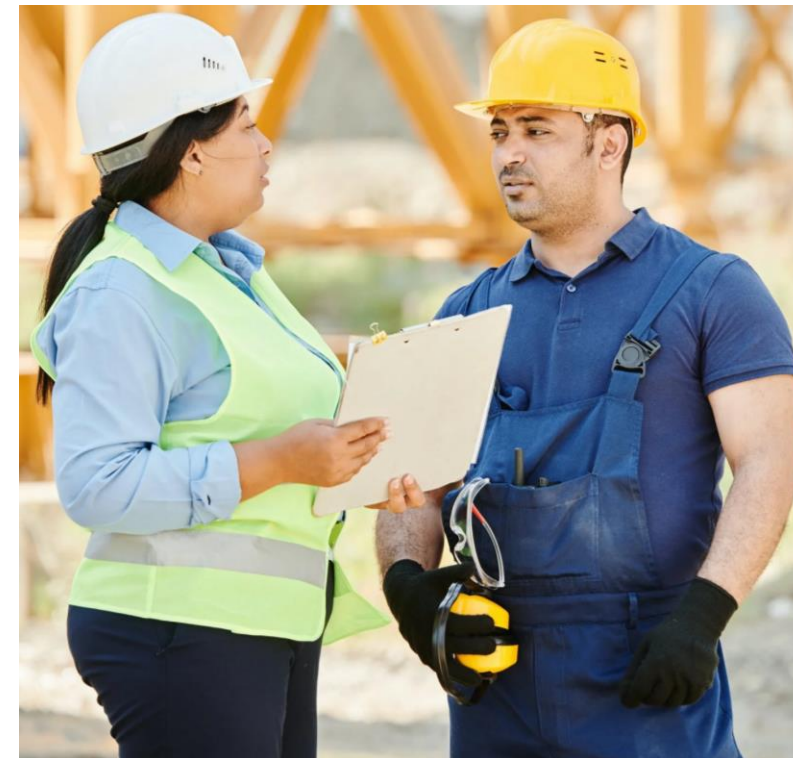


Hauptprobleme der Kommunikation

- Codierung und Decodierung nach individuellem Bezugsrahmen
- Gedanken und Gefühle verschlüsselt übermitteln
- Raum für Missverständnisse

Lösung

- Qualität durch Feedback überprüfen
- Empfänger erklärt Verschlüsselung



Die Zwei-Weg-Kommunikation

Generell soll im Kommunikationsprozess unterschieden werden zwischen dem,

- was ich sagen will,
 - was ich wirklich sage,
 - was die andere Person hört,
 - was die andere Person gehört zu haben glaubt,
 - was die andere Person sagen will,
 - was die andere Person wirklich sagt,
- und dem
- was ich glaube, dass die andere Person gesagt hat.



Agenda

1. Kommunikationsprozess
2. **Kommunikationsgrundsätze**
3. Sach- und Beziehungsebene
4. Kommunikationsquadrat
5. Verbale und nonverbale Kommunikation
6. Übungen



2. Kommunikationsgrundsätze

- 1) Man kann nicht nicht kommunizieren
- 2) Jede Kommunikation hat eine Sach- und eine Beziehungsebene.
- 3) Kommunikationsabläufe werden unterschiedlich strukturiert.
- 4) Kommunikation erfolgt digital oder analog.
- 5) Kommunikation verläuft symmetrisch und / oder komplementär.



1) Man kann nicht nicht kommunizieren

- Verhalten hat Mitteilungscharakter
- Schweigen ist auch kommunizieren



2) Jede Kommunikation hat eine Sach- und eine Beziehungsebene.

- Beziehungsaspekte sind wichtig
- Kommunikation gestaltet die Beziehung



3) Kommunikationsabläufe werden unterschiedlich strukturiert.

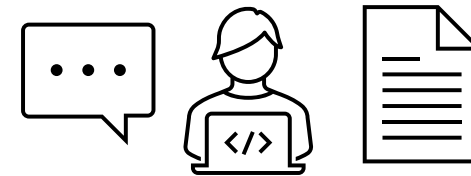
- Dialog hat Struktur
- Jeder hat seine Wahrnehmung
- Abweichen der Wahrnehmung führt zu Missverständnissen
- Jeder sieht das Verhalten des anderen als Ursache des Problems
- Sich selbst erfüllende Prophezeiung
- Kommunikationsstörung aufgrund der eigenen Haltung



4) Kommunikation erfolgt digital oder analog

Digital

- Wörter, Sätze und Symbole
- Logisch, abstrakt, Informationen
- Inhaltsaspekte



Analog

- Beziehung zwischen Dingen oder Menschen
- Nonverbale Signale
- Hohes Risiko für Fehlinterpretationen



5) Kommunikation verläuft symmetrisch und / oder komplementär.

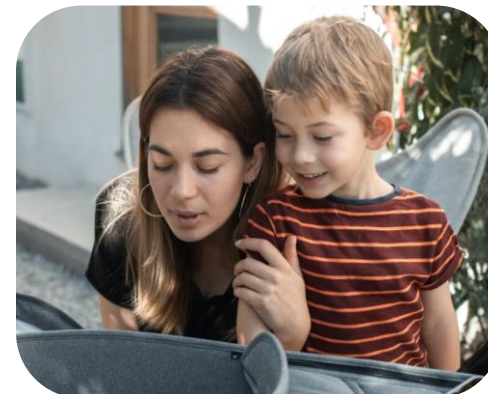
Symmetrische Beziehung

- Gleichberechtigte/ ebenbürtige Partner



Komplementäre Beziehung

- Ein Partner ist dem anderen übergeordnet
- Bleibt erhalten wenn Rollen eingenommen werden

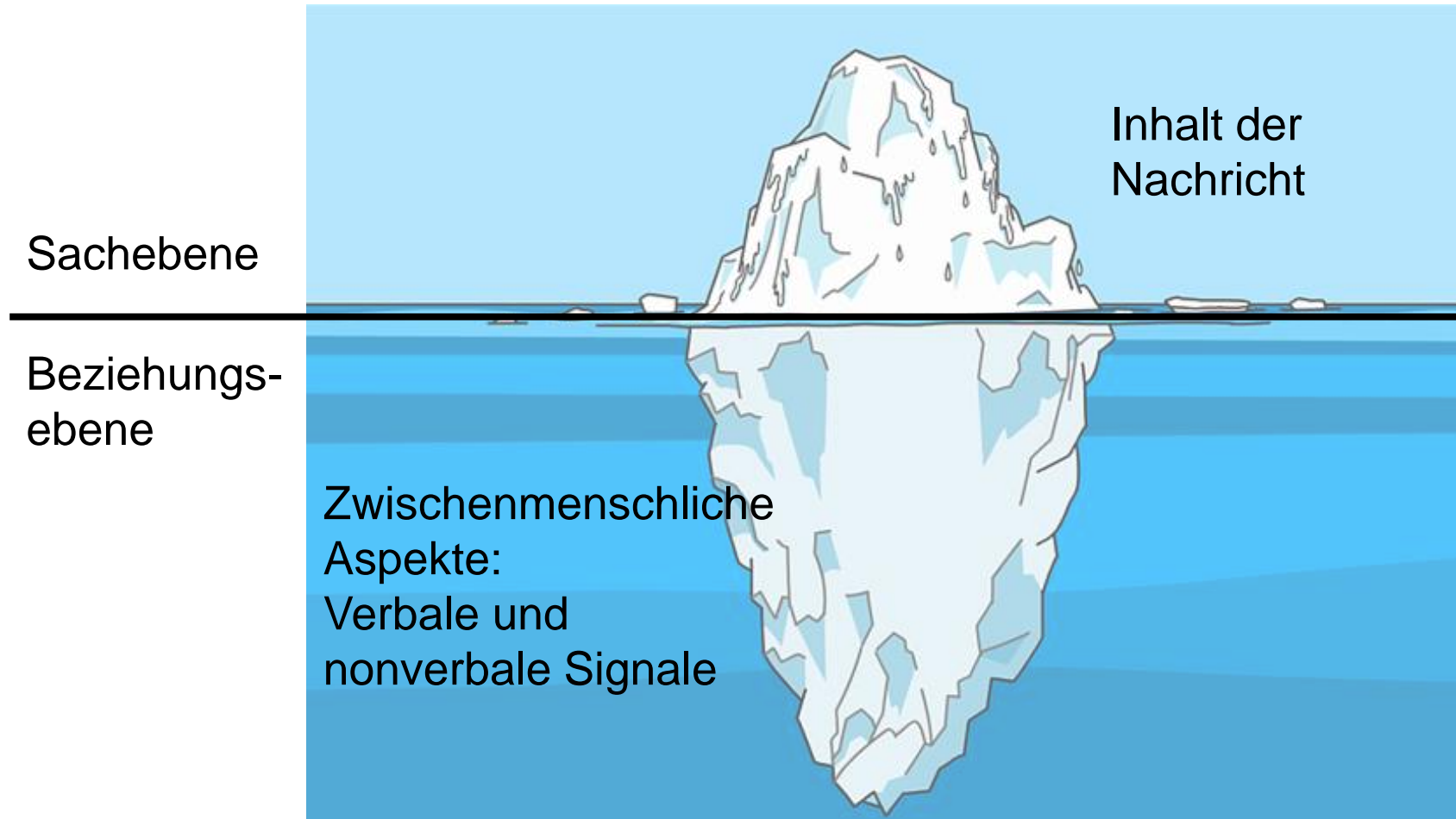


Agenda

1. Kommunikationsprozess
2. Kommunikationsgrundsätze
3. **Sach- und Beziehungsebene**
4. Kommunikationsquadrat
5. Verbale und nonverbale Kommunikation
6. Übungen



3. Sach- und Beziehungsebene



3. Sach- und Beziehungsebene

- Erfolgreiche Gespräche berücksichtigen beide Ebenen
- vertrauensvolle Beziehung = Vermeidung von Missverständnissen
- Beziehungsebene kann versteckt sein
- Balance muss aufrechterhalten werden



3. Sach- und Beziehungsebene

- Zweifel & Skepsis bei Unsicherheit auf der Beziehungsebene
- Harmonische Beziehungsebene durch
 - Sprache, Mimik & Haltung
 - Prozesskontrolle von allen Beteiligten





Agenda

1. Kommunikationsprozess
2. Kommunikationsgrundsätze
3. Sach- und Beziehungsebene
4. **Kommunikationsquadrat**
5. Verbale und nonverbale Kommunikation
6. Übungen



4. Kommunikationsquadrat



Sachinhalt

(Worüber ich informiere)



Selbstoffenbarung

(Was ich von mir zu erkennen gebe)



Beziehung

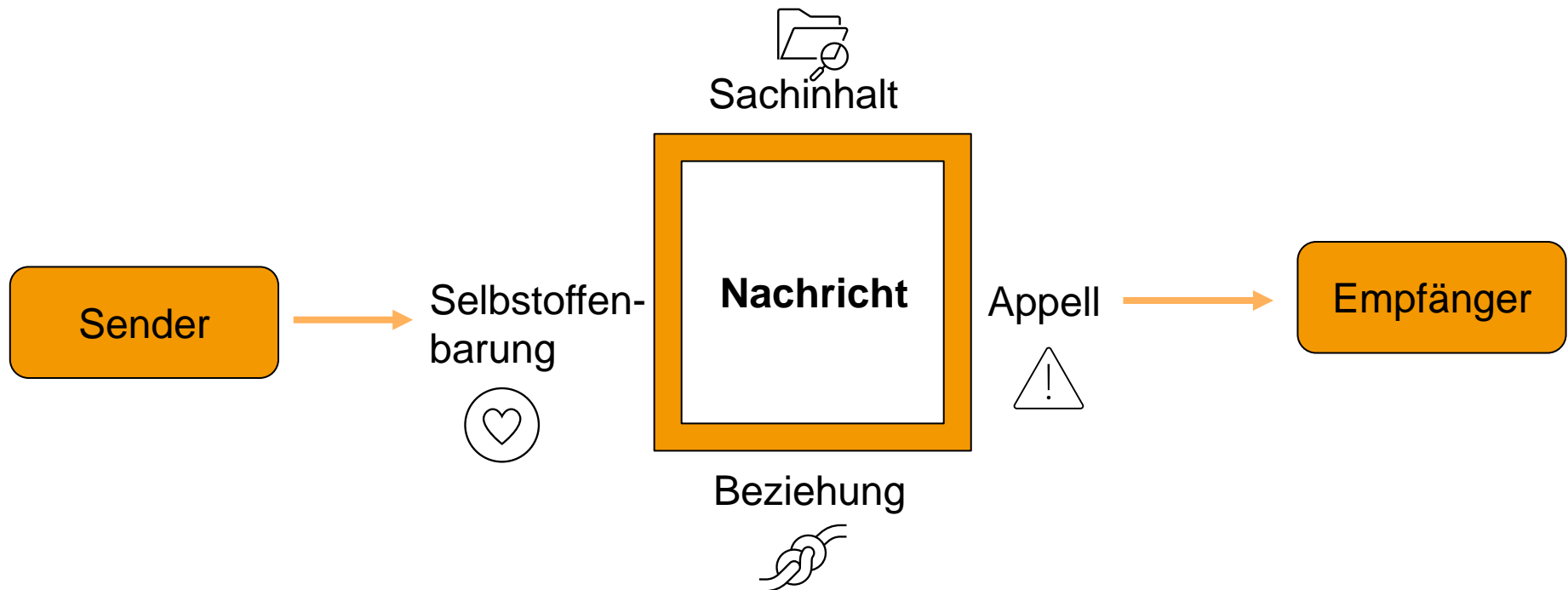
(Was ich von dir halte und wie ich zu dir stehe)



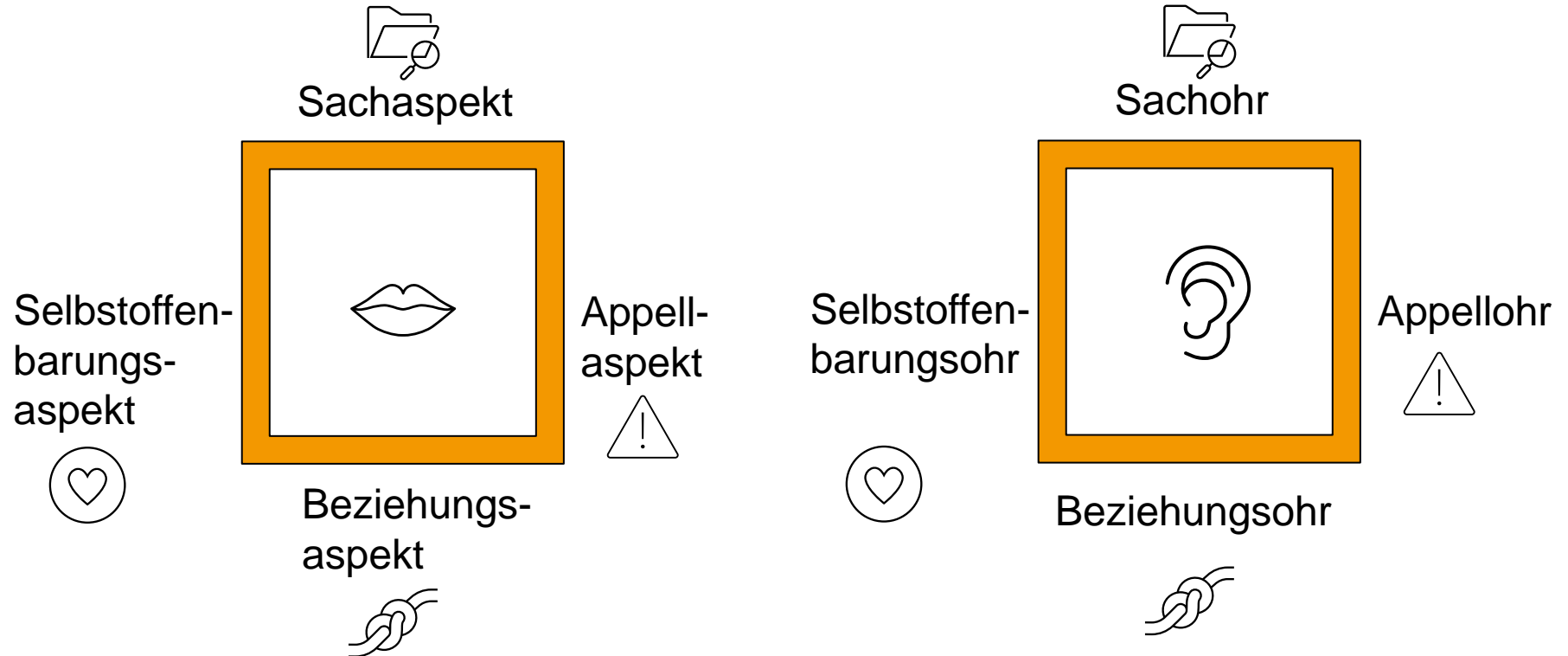
Appell

(Was ich bei dir erreichen möchte)

4. Kommunikationsquadrat



Aspekte des Vier-Seiten-Gesprächs



Aspekte des Vier-Seiten-Gesprächs: „Die Ampel ist grün“

Sachohr:

„Die Ampel ist grün.“

Appellohr:

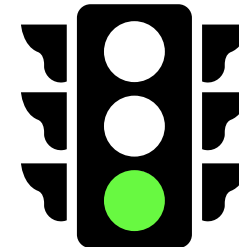
„Ich soll schneller fahren.“

Beziehungsohr:

„Er will mich bevormunden.“

Selbstkundgabe:

„Er weiß alles besser.“



Sachaspekt und Sachohr

Sender

- Sachverhalt, Fakten und Daten
- Austausch von Argumenten

Empfänger

- Wie nimmt der Empfänger die Botschaft auf?
- Wird die Nachricht vom Empfänger so verstanden, wie sie der Sender mitgeteilt hat?
- Wie wird die Nachricht vom Empfänger gefiltert?



Selbstoffenbarungsaspekt und Selbstoffenbarungsohr

Sender

- Persönlichkeit (offen oder zurückhaltend)
- Haltung und Einstellung

Empfänger

- Wie will der Sender sich zeigen?
- Wie kann der Empfänger die Selbstdarstellung des Senders deuten?
- Passt das Gesagte mit der Art zusammen, wie es gesagt wird?



Beziehungsaspekt und Beziehungssohr

Sender

- Botschaften über die Beziehung
- Formulierung, Tonfall, Mimik

Empfänger

- Wie ist die Beziehung zwischen dem Sender und dem Empfänger
- Ist man bereit, einander zuzuhören und sich gegenseitig einzufühlen?
- Gibt man sich gegenseitig Feedback?



Appellaspekt und Appellohr

Sender

- Bestimmte Wirkung
- Klares Ziel
- Einflussnahme

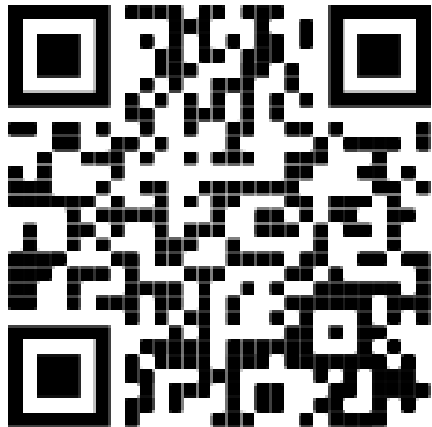
Empfänger

- Formuliert der Sender den Appell so, dass der Empfänger ihn deutlich wahrnimmt?
- Hört der Empfänger möglicherweise Appelle, die gar nicht abgeschickt wurden?



Quiz

Klicken Sie auf [diesen Link](#)
oder scannen Sie den
QR-Code



Agenda

1. Kommunikationsprozess
2. Kommunikationsgrundsätze
3. Sach- und Beziehungsebene
4. Kommunikationsquadrat
- 5. Verbale und nonverbale Kommunikation**
6. Übungen



5. Verbale und nonverbale Kommunikation



Worte
verbal



Stimmlage
paraverbal



Körpersprache
nonverbal

Nonverbale Ausdrucksformen



*„Der Körper ist der **Handschuh der Seele**, seine Sprache das **Wort des Herzens**. Wenn wir offene Sinne und ein waches Auge für die Signale und Kommentare unserer Körpersprache haben, können **viele Gespräche** und **Begegnungen leichter und erfolgreicher verlaufen**. – Die Kenntnis der Körpersprache **öffnet direkte Wege zueinander** und einen **freieren Umgang miteinander**.“*

Samy Molcho

Nonverbale Ausdrucksformen

- wichtige Zusatzinformationen zu verbalen Botschaften
- Beziehungsaspekt beschreiben
- Auf mehreren Kanälen gleichzeitig



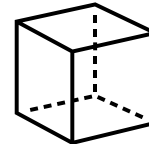
Nonverbale Ausdrucksformen



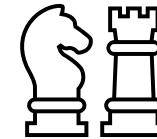
Körpersprache



Zeit



Raum



Gegenstände

Körpersprache

- Unsere erste Sprache
- Blickkontakt signalisiert Interesse, Offenheit oder Überlegenheit
- Erster Eindruck durch Auftreten, Körperhaltung und Ausstrahlung
- Wichtiger als das gesprochene Wort
- Lässt sich schlechter beeinflussen
- Lässt sich schwieriger kontrollieren
- Mimik = Gesichtsausdruck
- Gestik = Körperbewegungen



Körpersprache

Mimik (Gesichtsmuskeln)

- Stirn
- Augenbrauen
- Augen
- Nasenflügel
- Mund
- Kiefer

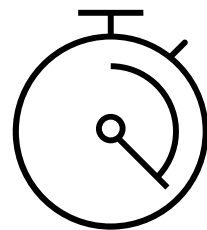
Gestik (Körper)

- Finger
- Arme
- Kopf
- Beine

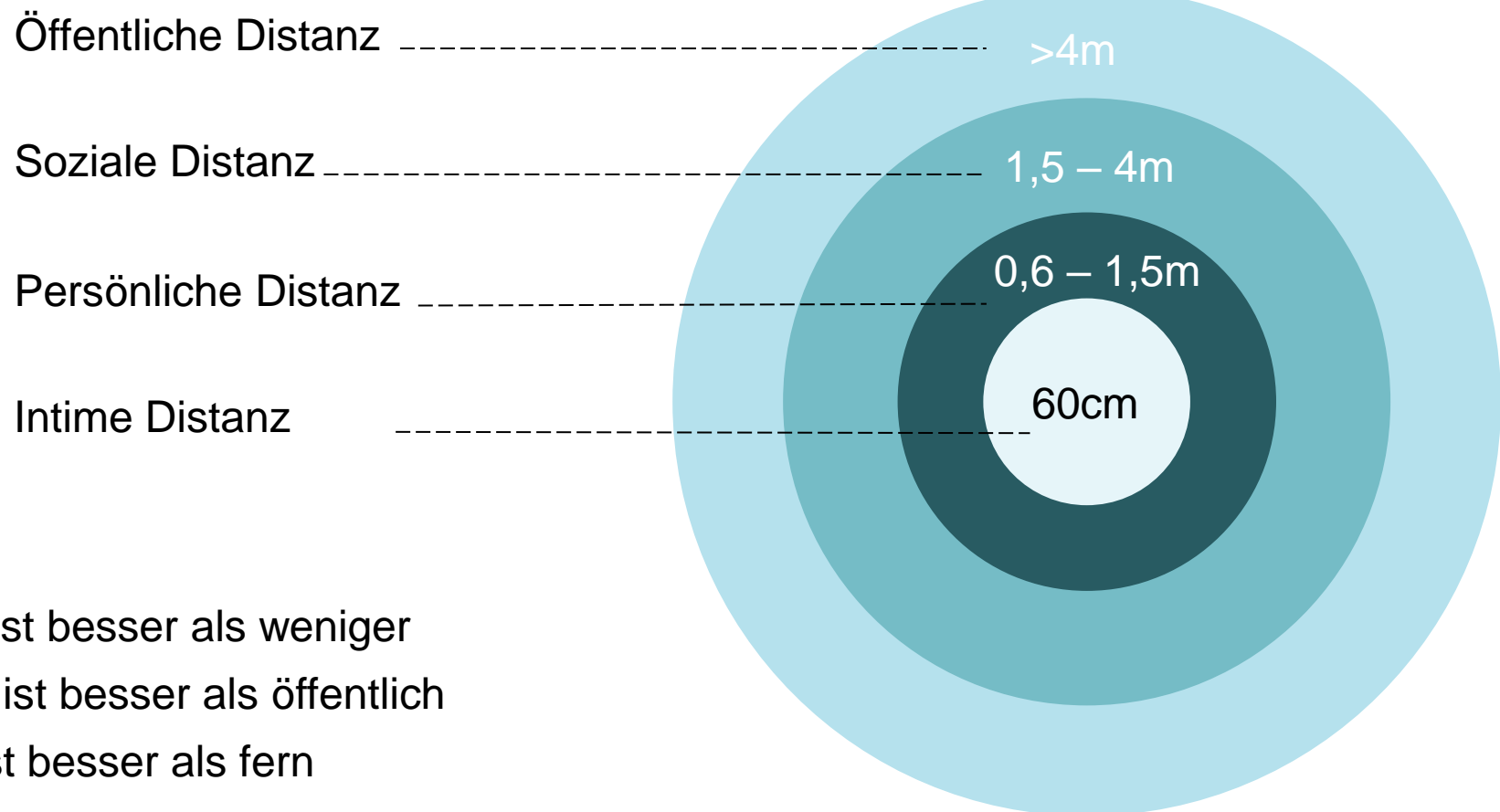


Zeit

Der persönliche Umgang mit Zeit offenbart Status, Macht, Autorität und Beziehungen



Raum



Gegenstände

- Sauber ist besser als schmutzig
- Größer ist besser als klein
- Ordentlich ist besser als unordentlich
- Selten ist besser als alltäglich
- Eigen ist besser als fremd
- Aktuell ist besser als überholt



Paraverbale Ausdrucksformen



Tonfall



Stimmelage



Sprache



Formulierung

Tonfall und Stimmlage

- Interpretation des Tonfalls und der Stimmlage
- „Der Ton macht die Musik“



Sprache

- Sprache als Funktion der Information, sozialen Einflussnahme und Kontrolle, → dient der Sinnvermittlung
- Alle Kulturen bedienen sich der symbolischen Bedeutung der Sprache



Formulierung

- Die Art der Formulierung qualifiziert das Gesagte
- Ironie & Übertreibung verdeutlichen innere Haltung





Agenda

1. Kommunikationsprozess
2. Kommunikationsgrundsätze
3. Sach- und Beziehungsebene
4. Kommunikationsquadrat
5. Verbale und nonverbale Kommunikation
6. **Übungen**

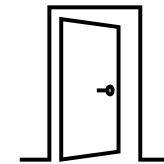


Übung zum Kommunikationsprozess

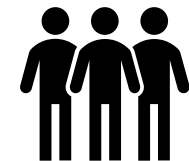


Was bedeuten folgende Aussagen?

1. Ein Mitarbeiter verlässt die Firma und sagt:
„Eigentlich war ich mit meinem Lohn ganz zufrieden...“



2. Freunde planen eine Reise. Ein Freund wirft in den Raum:
„Ich bin doch nur das fünfte Rad am Wagen...“



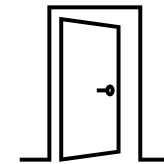
Übung zum Kommunikationsprozess

Lösung

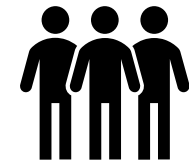


Was bedeuten folgende Aussagen?

1. Ein Mitarbeiter verlässt die Firma und sagt:
„Eigentlich war ich mit meinem Lohn ganz zufrieden...“
Die Lohnfrage war für die Kündigung nicht entscheidend.
Offenbar gibt es andere wichtige Gründe.



2. Freunde planen eine Reise. Ein Freund wirft in den Raum:
„Ich bin doch nur das fünfte Rad am Wagen...“
Der Sender äußert seine Gefühle: Er fühlt sich offenbar nicht integriert. Auch möglich: Der Sender wünscht die Bestätigung, dass er in der Gruppe willkommen ist.



Übung zum Kommunikationsprozess



Was bedeuten folgende Aussagen?

3. Ein Mitarbeiter sagt zu seinem Vorgesetzten:
„Obwohl meine Agenda vollgepackt war, bin ich trotzdem hingegangen...“



4. Ein Mann sagt zu seinem Freund:
„Bei mir darf nichts schiefgehen, beim Kollegen Looser hingegen...“



Übung zum Kommunikationsprozess

Lösung



Was bedeuten folgende Aussagen?

3. Ein Mitarbeiter sagt zu seinem Vorgesetzten:

„Obwohl meine Agenda vollgepackt war, bin ich trotzdem hingegangen...“

Der Mitarbeiter signalisiert dass er eine Sonderleistung erbracht hat und wünscht sich Anerkennung.



4. Ein Mann sagt zu seinem Freund:

„Bei mir darf nichts schiefgehen, beim Kollegen Looser hingegen...“

Der Sender fühlt sich gegenüber seinem Arbeitskollegen nicht gleichwertig behandelt. Je nach Tonfall und Vorgeschichte könnte der Sender beim Empfänger verdeckt um Trost bitten.



Übung zu den Kommunikationsgrundsätzen



Welches Axiom von Paul Watzlawick wird hier angesprochen?

„Ich kann akzeptieren, was du soeben gesagt hast.

*Wie du es aber gesagt hast, macht mich sehr
betroffen!“*

1. Man kann nicht nicht kommunizieren
2. Jede Kommunikation hat eine Sach- und eine Beziehungsebene.
3. Kommunikationsabläufe werden unterschiedlich strukturiert.
4. Kommunikation erfolgt digital oder analog.
5. Kommunikation verläuft symmetrisch und / oder komplementär.



Übung zu den Kommunikationsgrundsätzen



Welches Axiom von Paul Watzlawick wird hier angesprochen?

„Ich kann akzeptieren, was du soeben gesagt hast.

*Wie du es aber gesagt hast, macht mich sehr
betroffen!“*

1. Man kann nicht nicht kommunizieren
2. **Jede Kommunikation hat eine Sach- und eine Beziehungsebene.**
3. Kommunikationsabläufe werden unterschiedlich strukturiert.
4. Kommunikation erfolgt digital oder analog.
5. Kommunikation verläuft symmetrisch und / oder komplementär.



Lösung

Übung zum Kommunikationsquadrat

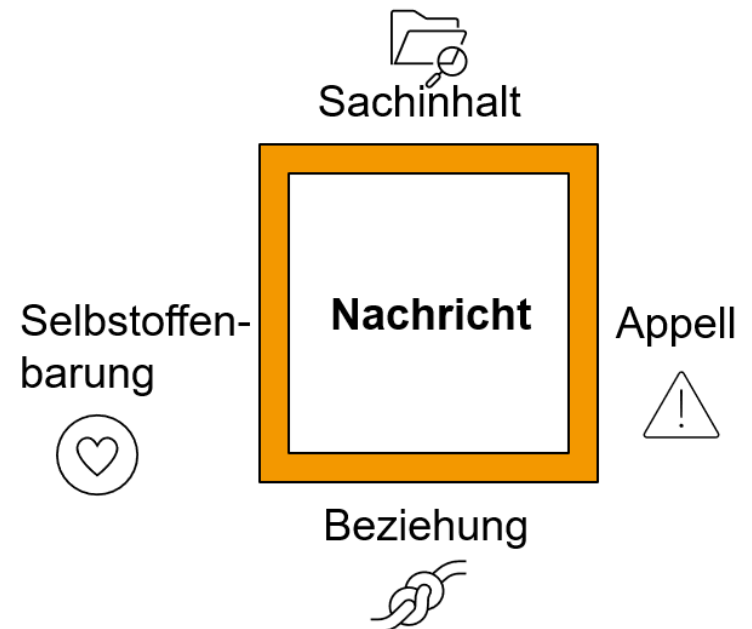


Eine Mitarbeiterin (Sender) sagt zu ihrem Kollegen (Empfänger):

„Du benimmst dich wie ein Macho“

Was kann sie gemeint haben? (Aspekt)

Wie kann der Kollege es verstanden haben? (Ohr)



Übung zum Kommunikationsquadrat

„Du benimmst dich wie ein Macho“

Lösung







Sender (Mitarbeiterin)		
Sachaspekt		Du bist ein Macho.
Selbstoffenbarungsaspekt		Du bist nicht mehr wert, nur weil du ein Mann bist.
Beziehungsaspekt		Ich lasse mich nicht kleinkriegen.
Appellaspekt		Verändere dein Verhalten.

Übung zum Kommunikationsquadrat

„Du benimmst dich wie ein Macho“

Lösung



Empfänger (Kollege)		
Sachohr		Du sagst, ich bin ein Macho.
Selbstoffenbarungsohr		Du bist eine empfindliche Frau.
Beziehungsaspekt		Ich lasse mich nicht dominieren.
Appellaspekt		Ich bleibe, wie ich bin.



Übung zum Kommunikationsquadrat

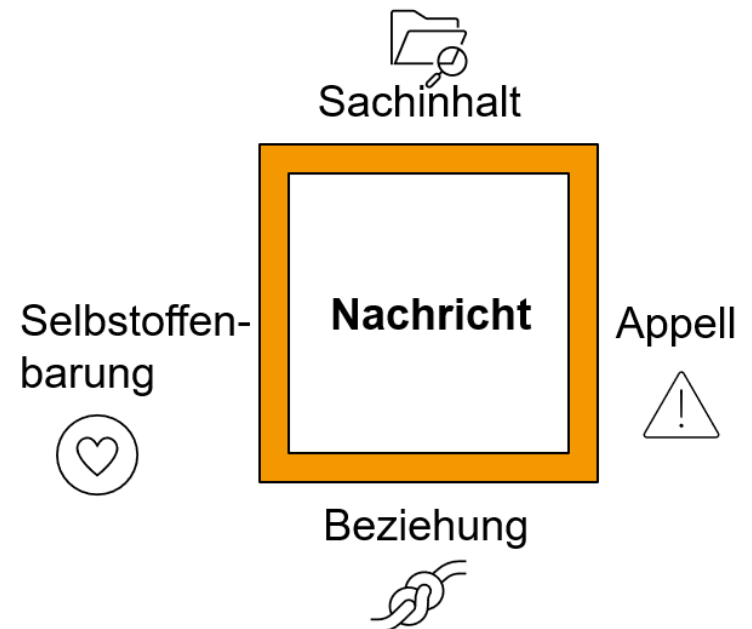


Die Vorgesetzte (Sender) fragt den Mitarbeiter (Empfänger):

„Kannst du bitte diesen Brief zur Post bringen?“

Was kann die Vorgesetzte gemeint haben? (Aspekt)

Wie kann der Mitarbeiter es verstanden haben? (Ohr)



Übung zum Kommunikationsquadrat

Lösung



„Kannst du bitte diesen Brief zur Post bringen?“







Sender (Vorgesetzte)		
Sachaspekt		Der Brief muss noch heute abgeschickt werden.
Selbstoffenbarungsaspekt		Ich habe keine Zeit, zur Post zu gehen.
Beziehungsaspekt		Du bist auch dazu da, mich zu unterstützen.
Appellaspekt		Bring jetzt den Brief zur Post.

Übung zum Kommunikationsquadrat

Lösung



„Kannst du bitte diesen Brief zur Post bringen?“

Empfänger (Mitarbeiter)		
Sachohr		Der Brief muss noch heute abgeschickt werden.
Selbstoffenbarungsohr		Sie findet sich offenbar zu wichtig, um selbst zur Post zu gehen.
Beziehungsaspekt		Du bist auch dazu da, mich zu unterstützen.
Appellaspekt		Bring jetzt den Brief zur Post.

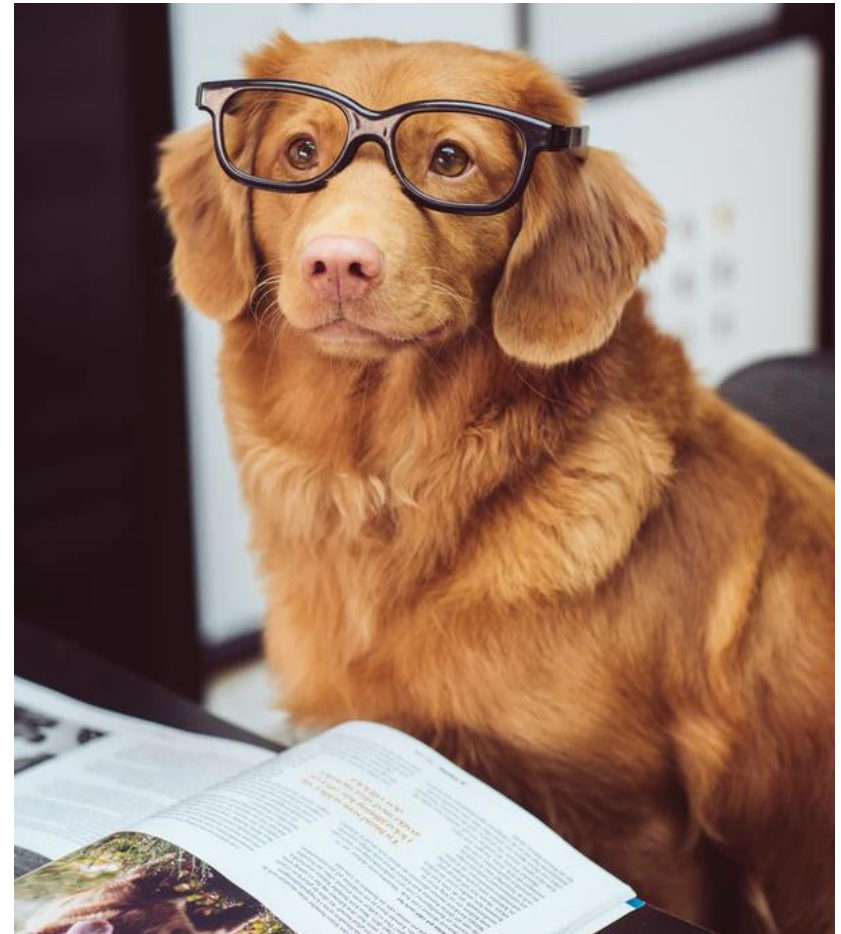


Kommunikative Kompetenz



*Klicken Sie auf die Grafik um den Kommunikationstest zu starten

**Vielen Dank
für Ihre
Aufmerksamkeit**



Wichtige Schlagwörter in dieser Lektion

- Analoge Kommunikation
- Appell
- Beziehungsebene
- Codierung
- Decodierung
- Dialog-Theorie
- Digitale Kommunikation
- Distanzzonen
- Empfänger
- Gestik
- Kanal
- Kommunikationsquadrat
- Körpersprache
- Mimik
- Nonverbale Kommunikation
- Paraverbale Kommunikation
- Rückmeldung
- Sachebene
- Selbstoffenbarung
- Sender
- Signal
- Verbale Kommunikation
- Vier-Seiten-Modell

Buchtipp



Kommunikation und Information

Gespräche führen und Informationen präsentieren

- Arbeitsbuch
- 126 Seiten
- Preis: 25,47 € (Print)
- Weitere Informationen [hier](#)

Kontakt



Andreea Frankenberger
Tel. 0 52 31 / 64 03 – 504
a.frankenberger@netzwerk-lippe.de



Tobias Isaak
Tel. 0 52 31 / 64 03 – 78
t.isaak@netzwerk-lippe.de



Khalil Naffissa
Tel. 0 52 31 / 64 03 – 665
k.naffissa@netzwerk-lippe.de

Das Förderprogramm „Integration durch Qualifizierung (IQ)“ wird durch das Bundesministerium für Arbeit und Soziales und den Europäischen Sozialfonds gefördert.

In Kooperation mit: