

Kommunikation

Dipl. Soz. Päd. (FH), Dipl. Soz.
Arbeiter (FH)

Volker Wenglowski

Geschäftsführer Autismus-Arbeit-
Integration-Nord g GmbH.

In Zusammenarbeit mit der:



Wörterbuch

Kom·mu·ni·ka·ti·on

Substantiv [die]

1.

die Verständigung zwischen Menschen mithilfe von Sprache oder Zeichen.

"die verschiedenen Möglichkeiten der zwischenmenschlichen Kommunikation"

2.

Technik

der Austausch von Informationen zwischen Geräten.

"Die Kommunikation zwischen den Geräten erfolgt über Busleitungen."

„Wie Gespräche verlaufen, das hängt nicht nur vom guten Willen ab.

Manchmal missverstehen wir einander, ohne zu wissen, warum eigentlich. Es kann hilfreich sein, zu erkennen, was sich abspielt, wenn miteinander geredet wird. Manches lässt sich einüben.“

(Gertrud Simon)

Es ist beeindruckend wie viele Probleme sich lösen lassen, indem man wirklich miteinander redet, sich zuhört und den anderen dann erschießt.

(Facebook)

„Es ist unmöglich, nicht zu
kommunizieren.“*

* nach Paul Watzlawick

Mit welchen Mitteln kommunizieren wir miteinander?

* nach Paul Watzlawick

Betrachten
Sie das Bild
und finden
Sie
Antworten.



Wie kommunizieren wir?

verbal

- gesprochene Worte
- Wortwahl
- Tonfall
- Sprechgeschwindigkeit
- Pausen

nonverbal

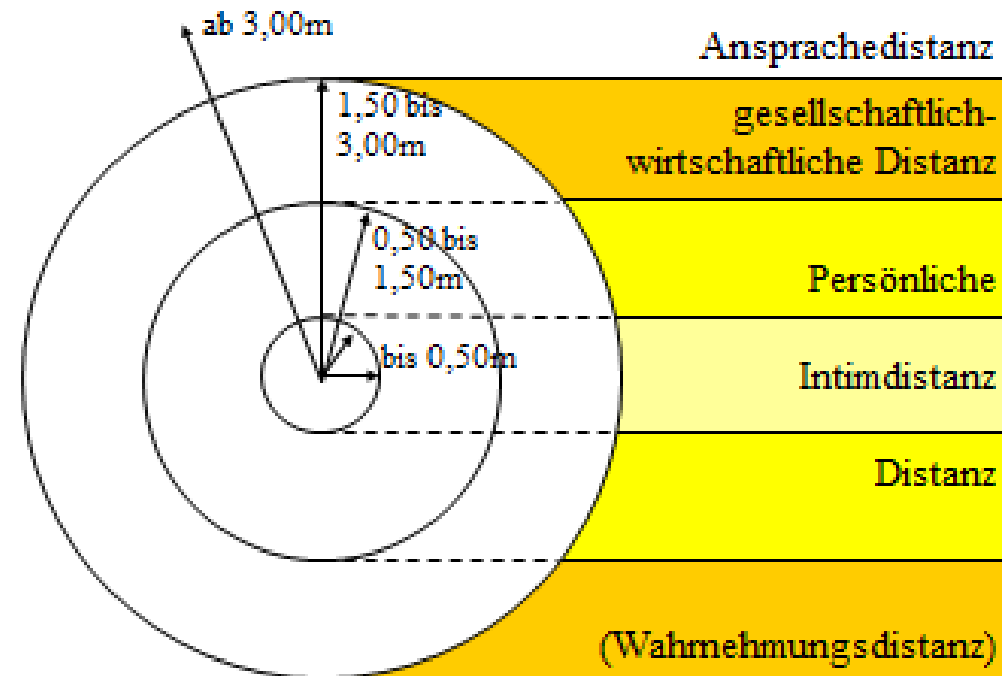
- Mimik
- Gestik
- Körperhaltung
- physiologische Begleiterscheinungen (Erröten, etc.)
- Nähe oder Distanz

Relevanz der Körpersprache / nonverbalen Kommunikation

- **ca. 7% Sprache (Redeinhalt, Sachinformation)**
- **ca. 55% visuelle Eindrücke**
- **ca. 38% Stimme (Tempo, Intonation, Klang)**

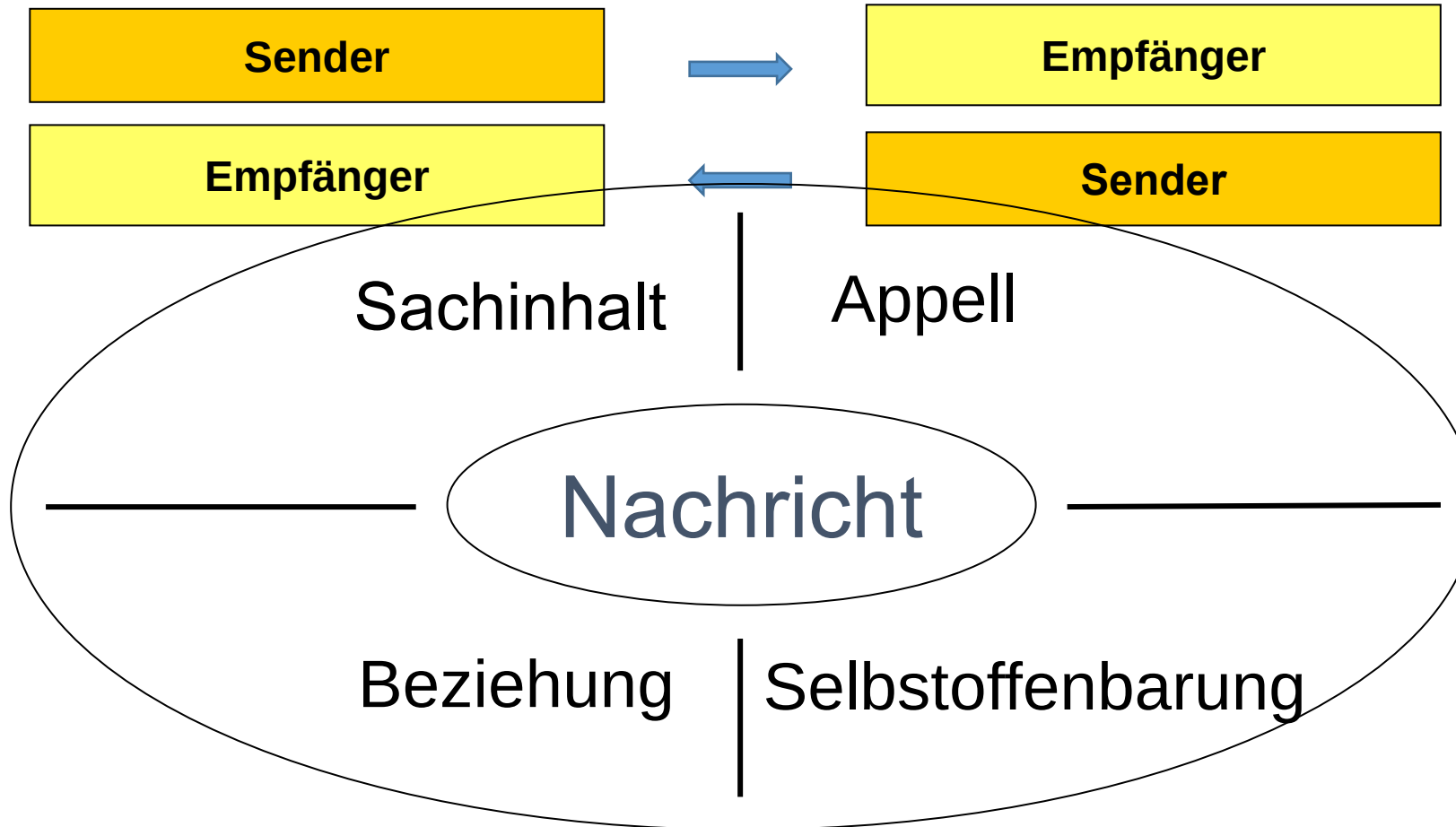
(vgl. Albert Mehrabian, 1967)

Distanzzonen (nach Rolf H. Ruhleder)



(vgl. Geisler 1992)

Die vier Seiten einer Nachricht*



Achtung Video

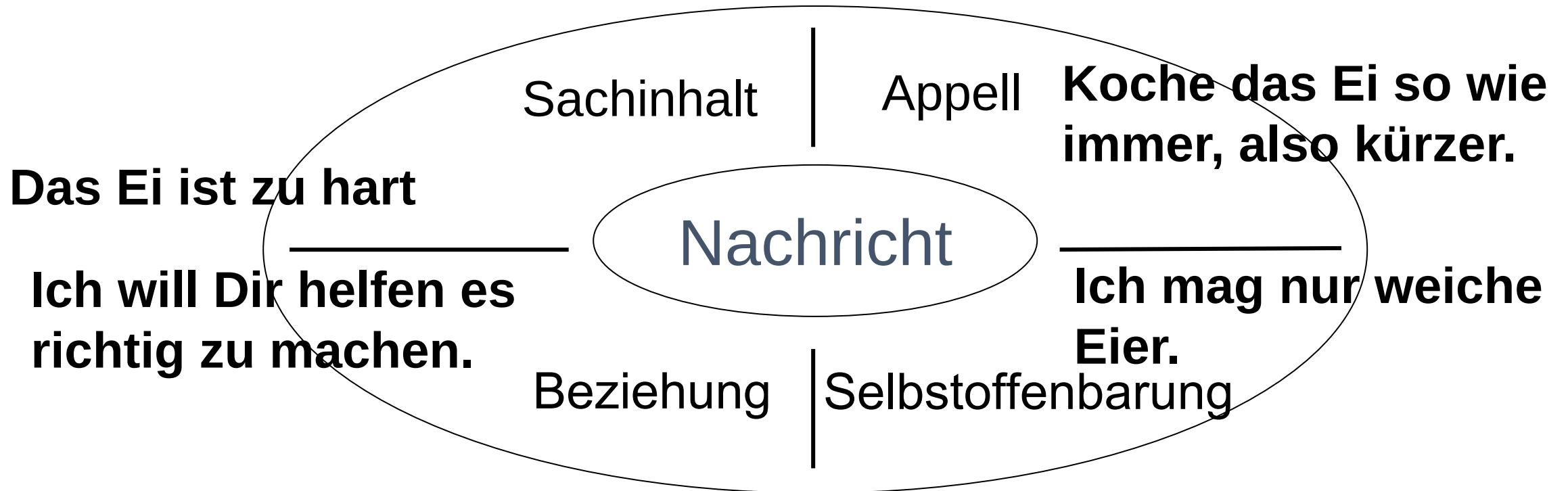
* nach Friedemann Schulz von Thun, Miteinander reden. Band 1, Störungen und Klärungen.



Bitte folgen Sie dem Link: [Loriot: "das Ei ist hart", "genau viereinhalb Minuten" - YouTube](#)

Gescheiterte Kommunikation am Beispiel von Loriots Frühstücksei

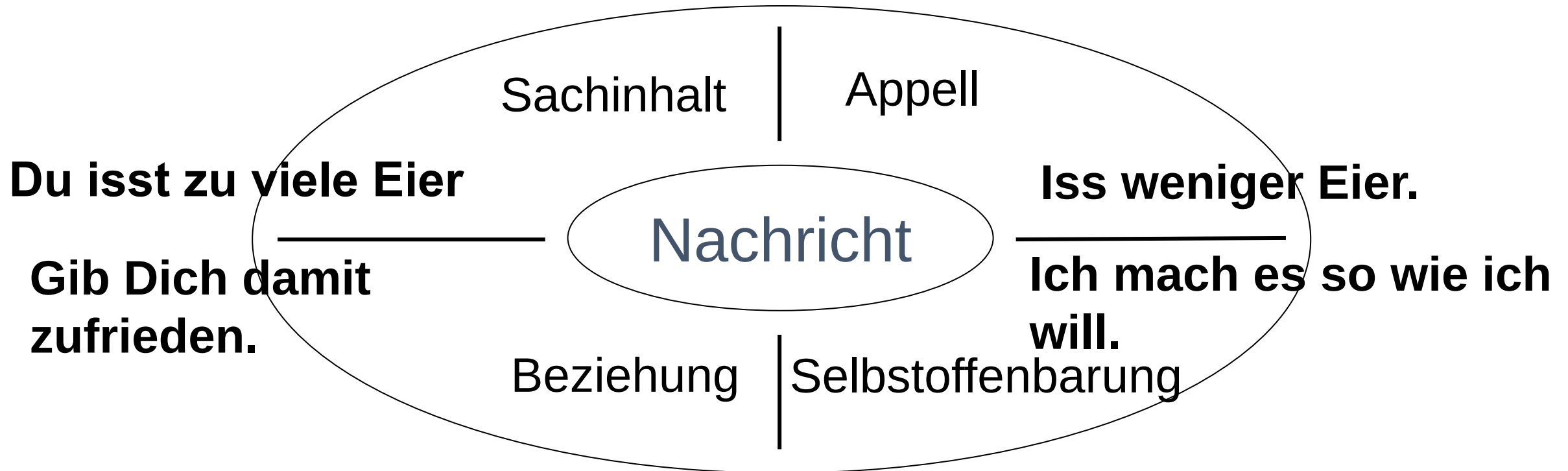
Mann: „Hertha das Ei ist hart. Das Ei ist hart.“



* nach Friedemann Schulz von Thun, Miteinander reden. Band 1, Störungen und Klärungen.

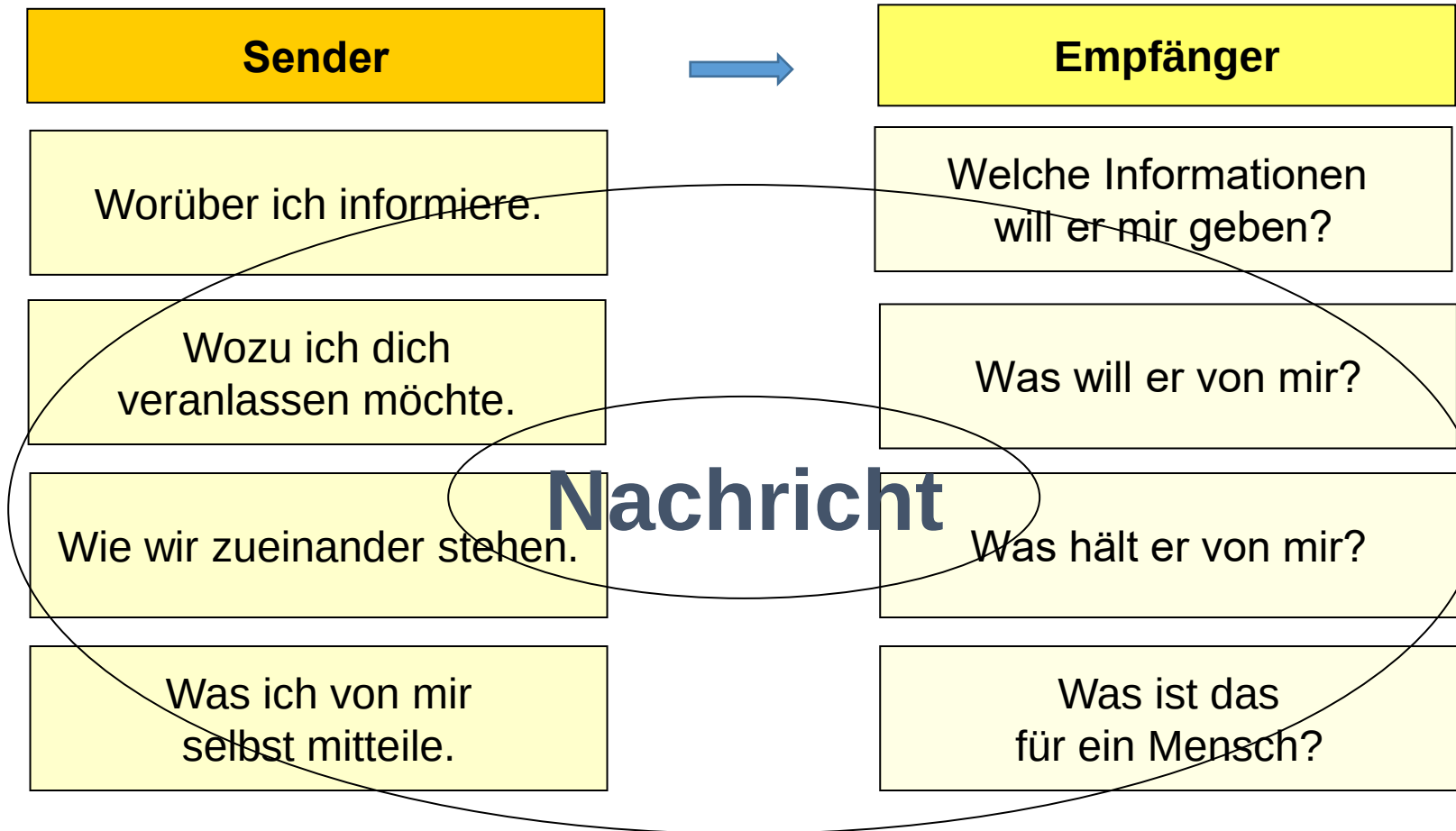
Gescheiterte Kommunikation am Beispiel von Loriots Frühstücksei

Hertha: „Zu viele Eier sind gar nicht gesund“(Der Mann ist jeden Morgen ein Ei).



* nach Friedemann Schulz von Thun, Miteinander reden. Band 1, Störungen und Klärungen.

Die vier Seiten einer Nachricht*



* nach Friedemann Schulz von Thun, Miteinander reden. Band 1, Störungen und Klärungen.

Die vier Seiten einer Nachricht*



„Das schaffe ich nicht mehr.“

- Formulieren Sie für diesen Satz einer pflegenden Angehörigen die vier Seiten der Nachricht.
A: was die Angehörige meinen könnte, die ihn ausspricht.
B: was bei Ihnen als Helfer/In, zu der sie spricht, ankommen könnte.

Einflussfaktoren auf die Wahrnehmung

Wir nehmen selektiv wahr. Dies geschieht teils bewusst und teils unbewusst. Die Wahrnehmung ist beeinflusst durch...

- unsere Aufmerksamkeit,
- unsere Erwartungen, Meinungen, Einstellungen,
- Konzentration auf eines unserer Sinnesorgane,
- aktuelle Bedürfnisse und Motive,
- aktuelle emotionale Zustände,
- unsere Persönlichkeitseigenschaften,
- unsere Vorerfahrung / Biografie,
- äußere Umstände,
-

Gesprächsförderer und Gesprächsstörer

- **1:** Stellen Sie sich vor, Sie sind bei Ihrem Hausarzt, um eine bevorstehende Behandlung zu besprechen. Welches (Gesprächs-)Verhalten Ihres Hausarztes könnte dazu führen, dass Sie sich *wohl* fühlen? Halten Sie Ihre Ergebnisse fest.
- **2:** Stellen Sie sich vor, Sie sind bei Ihrem Hausarzt, um eine bevorstehende Behandlung zu besprechen. Welches (Gesprächs-)Verhalten Ihres Hausarztes könnte dazu führen, dass Sie sich *unwohl* fühlen? Halten Sie Ihre Ergebnisse fest.

Die 11 „Todsünden“ der Kommunikation*

* aus: Cole, Kris: Kommunikation klipp und klar; Besser verstehen und verstanden werden

1. Bewerten

Bsp.: „Sie sind eine gute Helferin“ oder „Sie sind im Umgang mit demenzkranken Menschen nicht gut“. Wirkt herablassend, global und unspezifisch

2. Trösten

Bsp.: „Morgen sieht alles bestimmt schon wieder ganz anders aus“ oder „Das wird schon wieder“. Wirkt ebenfalls herablassend, weil es auch den Eindruck vermittelt, die andere wüsste besser über die Lage Bescheid. Hält die Gesprächspartnerin auf Abstand.

3. „Die Psychologin spielen“ oder „etikettieren“

Bsp.: „Dein Problem ist...“ oder „Du hast doch einen Verfolgungswahn“. Stempelt das Gegenüber ab, wirkt außerdem herablassend.

4. Ironie

Bsp.: „Das war aber ein sinnvoller Beitrag!“ oder „Du bist aber heute wieder klug“. Beschämt und wirkt höhnisch, wirkt aggressiv herablassend.

5. Unangebrachte oder zu viele Fragen stellen

Wirkt wie ein Verhör. Wenn viele Fragen nicht zu vermeiden sind, sollte man sich dazu die Erlaubnis vom Gegenüber einholen.

6. Befehlen

Bsp.: „Sie müssen aber gründlich sein!“ oder „Kommen Sie um 18.00 Uhr!“. Es bleibt kein Raum für eine ablehnende oder auch zustimmende Reaktion. Das Gegenüber wird quasi degradiert zum Befehlsempfänger

7. Das Gegenüber bedrohen

Bsp.: „Entweder sie kommen am Dienstag oder wir lassen es ganz!“ oder „Es wäre besser für dich, wenn...“. Fördert den Argwohn beim Gegenüber, führt zu innerer Auflehnung.

8. Ungebetene Ratschläge erteilen

Bsp.: „Da solltest Du aber schnell zum Arzt gehen“ oder „Wenn du auf mich hörst...“ Wirkt so, als ob man es besser wüsste als das Gegenüber. Wirkt moralisierend.

9. Vage sein

Bsp.: „Jeder weiß ja, dass ...“ oder „Die Meinung ist ja weit verbreitet...“ Auch, wenn jemand nicht zur Sache kommt, bleibt er vage. Man erfährt nicht, um was es geht bzw. welche Meinung eigentlich das Gegenüber hat.

10. Informationen zurückhalten

Führt zu Machtspielen und Über- bzw. Unterlegenheitsgefühlen.

11. Ablenkungsmanöver

Wenn ein Gespräch dem einen Partner zu emotional oder zu persönlich wird, versucht er auf oberflächliche oder unverfängliche Themen zurück zu kommen oder verwendet Klischees.

Gelungene Kommunikation

- Kommunikationshindernisse und –filter wie Lärm, Ablenkungen, Stress etc. reduzieren bzw. einen geeigneten Rahmen suchen für wichtige Gespräche.
- Den Bezugsrahmen des Gegenübers verstehen: Der Bezugsrahmen setzt sich zusammen aus Herkunft, Erfahrungen, Wertvorstellungen, Denkstrukturen, Denkrastern, Glauben, Persönlichkeitstypus, Arbeitsstil etc. Je besser ich mich hineinversetzen kann, um so besser kann ich mich auf mein Gegenüber einstellen und in seine Situation einfühlen.
- Auf die Wortwahl achten: Eindeutige, klare Worte, Formulierungen, wie sie auch das Gegenüber benutzt, möglichst neutrale (= nicht eingefärbte, manipulative) Sprache.

Gelungene Kommunikation

- Ich-Botschaften: Sich nicht hinter „Man“, „Wir“ und anderen Verallgemeinerungen verstecken, sondern sich zur eigenen Aussage bekennen. Auch hilfreich bei kritischen Äußerungen, z.B. anstelle von „du hast unrecht“ könnte man auch sagen „ich bin anderer Meinung“.
- Die eigene Meinung nicht als Tatsache verkleiden, sondern auch als solche zu erkennen geben.
- Bitten anstatt befehlen.
- Feedback (Rückmeldung) geben: Verhalten ansprechen, nicht die eigene Deutung des Verhaltens: Das Feedback sollte konstruktiv (z.B. „Ich glaube, du wärst verständlicher, wenn du...) und spezifisch (d.h. z.B. „das ging mir zu schnell“ anstelle von „das war jetzt aber abrupt“) sein. Feedback auch selbst annehmen.

Gelungene Kommunikation

- Blickkontakt zum Gegenüber aufnehmen, anderen non-verbale Signale aussenden, die das eigene Interesse deutlich machen (nicken, „mmh“-sagen etc.)
- Ausreden lassen
- Bei der Sache bleiben, auch in Gedanken nicht abschweifen
- Offene Fragen stellen, d.h. Fragen, auf die ein Ja oder Nein als Antwort nicht ausreicht
- Aktiv zuhören

Aktives Zuhören

„Was die kleine Momo konnte wie kein anderer, das war: Zuhören. Das ist doch nichts Besonderes, wird nun vielleicht mancher Leser sagen, zuhören kann doch jeder.

Aber das ist ein Irrtum. Wirklich zuhören können nur ganz wenige Menschen. Und so wie Momo sich aufs Zuhören verstand, war es ganz und gar einmalig.

Momo konnte so zuhören, dass dummen Leuten plötzlich sehr gescheite Gedanken kamen. Nicht etwa, weil sie etwas sagte oder fragte, was den anderen auf solche Gedanken brachte, nein, sie saß nur da und hörte einfach zu, mit aller Aufmerksamkeit und aller Anteilnahme. Dabei schaute sie den anderen mit ihren großen, dunklen Augen an, und der Betreffende fühlte, wie in ihm auf einmal Gedanken auftauchten, von denen er nie geahnt hatte, dass sie in ihm steckten.

Sie konnte so zuhören, dass rastlose oder unentschlossene Leute auf einmal ganz genau wussten, was sie wollten. Oder dass Schüchterne sich plötzlich frei und mutig fühlten. Oder dass Unglückliche und Bedrückte zuversichtlich und froh wurden. Und wenn jemand meinte, sein Leben sei ganz verfehlt und bedeutungslos und er selbst nur irgendeiner unter Millionen, einer, auf den es überhaupt nicht ankommt und der ebenso schnell ersetzt werden kann wie ein kaputter Topf – und er ging hin und erzählte alles das der kleinen Momo, dann wurde ihm, noch während er redete, auf geheimnisvolle Weise klar, dass er sich gründlich irrte, dass es ihn, genauso wie er war, unter allen Menschen nur ein einziges Mal gab und das er deshalb auf seine besondere Weise für die Welt wichtig war.

So konnte Momo zuhören!“*

***aus: Momo oder die seltsame Geschichte von den Zeit-Dieben und von dem Kind, das den Menschen die gestohlene Zeit zurückbrachte: ein Märchen-Roman von Michael Ende**

Fähigkeiten, die zum aktiven Zuhören gehören*

*Nach Kris Cole, Kommunikation klipp und klar; Besser verstehen und verstanden werden

- **Paraphrasieren** – das Gesagte in eigene Worte übersetzen
- **Gefühle reflektieren** – ausgedrückten Gefühlen mit Empathie begegnen
- **Inhalte reflektieren** – den Kern des Gesagten kurz zusammenfassen
- **Synthese** – mehrere Gedanken des Sprechers zu einem Hauptthema verschmelzen
- **Lautes Phantasieren** – sich vorstellen, in der Haut des Sprechers zu stecken

Aktives Zuhören – ein Beispiel

Frau M. sagt bei einem Besuch: „Ich bin frustriert – ich gebe hier mein Bestes, damit wir fertig werden, aber es scheint, als ob sich alles und alle gegen mich verschworen hätten!“

Paraphrasieren

„Das klingt, als ob Du nicht genügend Unterstützung bekämst.“

Gefühle reflektieren

„Du fühlst dich wohl richtig im Stich gelassen.“

Inhalte reflektieren

„Dich ärgert, dass du hier scheinbar allein für das Fertigwerden verantwortlich bist.“

Synthese

„Von allen Seiten fühlst du dich im Stich gelassen.“

Lautes Phantasieren

„Ich an deiner Stelle wäre auch ganz schön frustriert, wenn es mir so ginge wie dir und ich das Gefühl hätte, so im Stich gelassen zu sein.“

Regeln für aktives Zuhören – Möglichkeiten für Rückmeldungen

- „Sie klingen ...“
- „Sie scheinen ...“
- „Dann wäre ihre Idee ...“
- „Das muss Sie aber ärgern!“
- „Es scheint mir, Sie wollen sagen ...“
- „Sie müssen das Gefühl haben, dass ...“
- „Wenn ich Sie richtig verstanden habe ...“

Rückmeldungen, die aus der Haltung des aktiven Zuhörens als Aussagen formuliert werden, ermuntern zu einer ausführlichen Antwort - im Gegensatz zu geschlossenen Fragen (Ja/Nein).

Hilfen zur Konfliktlösung*

• Nach Kris Cole, Kommunikation klipp und klar; Besser verstehen und verstanden werden

- **Gegenseitige Achtung:** Wer sich und das Gegenüber achtet, wird bestrebt sein sowohl die eigenen Wünsche und Bedürfnisse, als auch die des Gegenübers zu respektieren. So kann leichter eine Lösung gefunden werden, mit der alle zufrieden sind.
- **Gemeinsamen Nenner suchen:** Meist gibt es zumindest kleine Berührungspunkte, die die Grundlage für einen Kompromiss bilden können.
- **Bedürfnisse, Wünsche und Sorgen feststellen:** Auch diese Forderung gilt wieder für sich selbst und das Gegenüber. Überschneidungen können wiederum helfen einen Kompromiss zu finden.
- **Das Problem oder die Streitfrage neu formulieren:** Wenn keine Übereinstimmung gefunden werden kann, hilft möglicherweise eine neue Formulierung und eine neue Perspektive.
- **Ein für beide annehmbares Ergebnis finden:** Wenn erst einmal ein gemeinsames Ziel formuliert ist, findet sich in der Regel auch ein Weg dahin.
- **Alternativen bereit halten und flexibel bleiben:** Meist gibt es nicht nur eine Lösung für ein Problem. Überlegen Sie, ob nicht auch Alternativen für Sie denkbar wären.

Hilfen zur Konfliktlösung*

- **Offen bleiben für neue Ideen:** Vorgefasste Meinungen sind für die Lösung von Konflikten kontraproduktiv. Lassen Sie sich ein auf neue Lösungsvorschläge.
- **Positiv sein:** Verhalten erzeugt Gegenverhalten, oder: Wie man in den Wald hinein ruft, so schallt es heraus! Werten Sie Ihr Gegenüber nicht ab, sondern formulieren Sie, was Ihre Ansicht ist. Achten Sie auch auf Ihre Körpersprache.
- **Gemeinsam das Problem lösen:** Versuchen Sie eine Haltung einzunehmen, dass Sie *gemeinsam* mit Ihrem Gegenüber an einem Problem arbeiten, nicht *gegen* ihr Gegenüber. Wenn möglich, setzen Sie sich neben die Person, nicht ihr gegenüber.
- **Das Wort „aber“ nicht benutzen:** Damit wird die Meinung der anderen Person beiseite gestoßen und alles relativiert, was Sie selbst vorher konstruktiv und empathisch geäußert haben, z.B. „Ich verstehe ihre Ansicht, aber...“.
- **Wenn die Vorgehensweise nicht funktioniert, die Strategie ändern:** Immer, wenn Sie Ihre Argumente wiederholen müssen, kann dies ein Hinweis darauf sein, dass Ihr Gegenüber entweder diesem Argument nicht zugänglich ist, oder der Zeitpunkt nicht der richtige ist, oder ihr Gegenüber sich nicht verstanden fühlt etc.
- **Tief einatmen:** Ein hart an einer Lösung arbeitender Verstand braucht viel Sauerstoff!

Nach Kris Cole, Kommunikation klipp und klar; Besser verstehen und verstanden werden

AutArbIN



Autismus-Arbeit-Integration-Nord

g GmbH

Kieler Straße 53

24768 Rendsburg

04331 1359659

So einen großen Teil haben Sie schon bewältigt. Nach der Bearbeitung von ein paar leichten Fragen werden Sie sofort in den nächsten Arbeitskomplex weitergeleitet.