

Kommunikation

**Worte sind Luft,
aber die Luft wird zum Wind,
und der Wind macht die Schiffe segeln.
(Arthur Koestler)**

Definition

**Prozess, in dem Nachrichten oder Informationen von einem Sender zu einem oder mehreren Empfängern übermittelt werden.
(Birker 1995)**

Posterübersicht Kommunikation

-  **Das Kommunikationsmodell von Shannon/Weaver**
-  **Die vier Seiten einer Nachricht**
-  **Auf welchem Ohr höre ich eigentlich**
-  **Regeln und Tipps zur Kommunikation**

„Gedacht ist noch nicht gesagt.

Gesagt ist noch nicht gehört.

Gehört ist noch nicht verstanden.

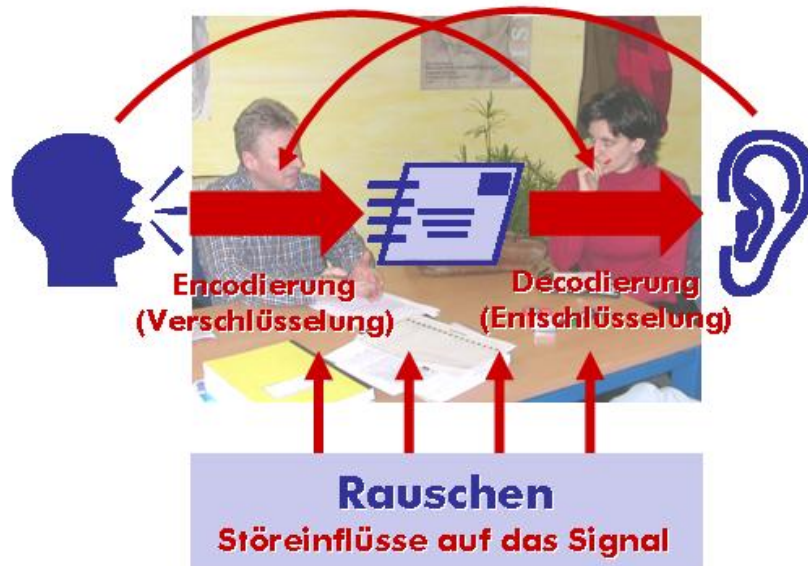
Verstanden ist noch nicht einverstanden.

Einverstanden ist noch nicht angewendet.

Angewendet ist noch nicht beibehalten.“

Kommunikation

Die Komplexität menschlicher Kommunikation nach Shannon/Weaver



? Was passiert mit einem Signal, wenn es sich von einem Medium in ein anderes bewegt - und wie erfolgt dieser Wechsel?

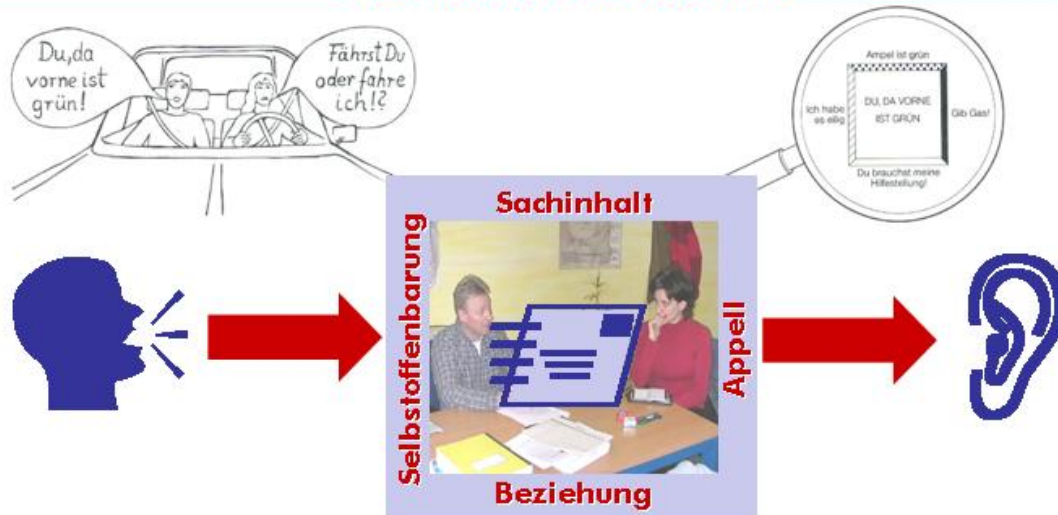
? Welche Garantie haben wir, wenn das Signal in das neue Medium eintritt, dass es sich noch um dasselbe Signal handelt - und was bedeutet "dasselbe" in Anbetracht der Tatsache, dass es das Medium wechselt?

? Wie wissen wir, wenn das Signal am Ende der Leitung rückverwandelt wird, dass das dasselbe Signal ist, das der Sprecher gesandt hat? Welche Auswirkungen kann "Rauschen", können Störquellen auf diesen Vorgang haben?

Das Kommunikationsmodell nach Shannon und Weaver stammt ursprünglich aus der Technik. Bei der Übermittlung einer Nachricht wird diese vom Sender zunächst verschlüsselt (encodiert). Um diese Nachricht zu verstehen muss der Empfänger diese wieder entschlüsseln (decodieren). Dabei können Störeinflüsse auf das Signal einwirken, so dass die empfangene Nachricht nicht der ursprünglich gesendeten entspricht. Dieses Modell ist auf die menschliche Kommunikation übertragbar. Für den Trainer bedeutet das, die Störeinflüsse (z.B. durch Transparenz, den Einsatz der richtigen Medien, eine den TN angepasste Sprache) möglichst gering zu halten.

Die vier Seiten einer Nachricht

Das Modell von Schulz von Thun



- Kommunikation findet immer auf 4 Ebenen statt**
- **Sachinhalt:** worüber ich informieren möchte - welche Informationen höre ich?
 - **Appell:** wazu ich jemanden veranlassen möchte - wazu ich mich aufgefordert fühle.
 - **Selbstoffenbarung:** was ich von mir selbst kundgeben will - was ist das für einer?
 - **Beziehung:** was ich von meinem Gesprächspartner halte - was hält er von mir?

Nach dem Modell von Schulz von Thun findet Kommunikation stets auf vier Ebenen statt: Der Sachebene, der Selbstoffenbarungsebene, der Beziehungsebene und der Appell-Ebene. Dabei können sowohl Sender als auch Empfänger auf allen Ebenen senden bzw. empfangen. Um Kommunikationsproblemen entgegenzuwirken kann z.B. durch aktives Feedback sichergestellt werden, dass das „Richtige“ verstanden wurde.

Tipps für eine gelungene Kommunikation

Regeln und Grundlagen der Kommunikation

Grundlagen für eine erfolgreiche Kommunikation

1. **Grundregeln der Kommunikation**
 - wir können nicht *nicht* kommunizieren
 - gut verpackt ist halb gewonnen
 - entscheidend ist was ankommt
2. **Versetzen Sie sich in die Situation Ihrer Kommunikationspartner**
3. **Beachten Sie die Bedürfnisse Ihrer Kommunikationspartner**
4. **Versuchen Sie immer echt und natürlich zu sein**
5. **Wertschätzung gegenüber sich selbst und den anderen**

Sender **Empfänger**

Kommunikation ist ein stetiger Feedbackprozess (Rückkopplung)



klar und eindeutig formulieren
die Seite der Botschaft, auf die es ankommt hervorheben
um Feedback bitten

Kommunikationspartner wertschätzen
Bedürfnisse des anderen berücksichtigen
auf Beziehungs- und Sachebene kommunizieren
das Gesprochene durch Körpersprache unterstützen
nachfragen

mit vier Ohren zuhören
mit allen Sinnen und konzentriert „aktiv“ zuhören
das Gesprochene spiegeln

