

## Kapitel 23 - Soziale Kommunikation → Grundlage menschlichen Zusammenlebens

- Vermittlung, Aufnahme und Austausch von Informationen zwischen zwei oder mehreren Personen
- In dem Moment, wo Informationen austauschen, beeinflussen & steuern sich gegenseitig
- Soziale Interaktion → wechselseitig aufeinander bezogene Verhalten zwischen Menschen, für das Geschehen zwischen Personen, die wechselseitig aufeinander reagieren & gegenseitig beeinflussen & steuern

### Bereiche der Kommunikation

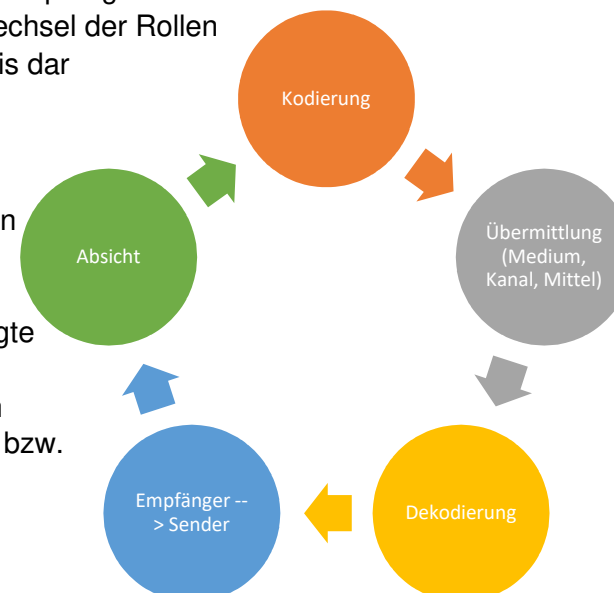
- Verbalen Ausdruck → **Was** der Mitteilung → Inhaltsaspekt
- Paraverbalen Ausdruck → **Art & Weise** der Mitteilung (Stimmklang/-tempo/-lage)
- Nonverbaler (körperlicher) Ausdruck → ergänzt Mitteilung durch Blickkontakt (Kontakt zu), Mimik (Gesichtsausdruck), Geistig (Bewegungen), Haltung (Stellung/Bewegung ganzen Körper), Bewegung (Abstand – proxemischen Verhalten = sozialer Distanz)
  - Ansprachedistanz (3-4m) z.B. bei Vorträgen, da Überblick
  - Persönliche Distanz (50-150cm); persönlicher Kontakt mit Gesprächspartner
  - Intimdistanz (50-60cm) Einberechnung wird als aufdringlich empfunden, andere weicht
- Körpersprache vermittelt Zusatzinformationen (Sicherheit, Unsicherheit, Ehrlichkeit...)
- Para- und nonverbaler Ausdruck
  - Ersetzen/begleiten sprachliche Äußerung und unterstützen sie
  - Verstärken/schwächen sie ab
  - Können aktives Zuhören unterstützen/behindern
  - Drücken die Reaktion des Zuhörers aus
  - Geben das Befinden der Kommunikationspartner wieder
  - Verdeutlichen Beziehung zwischen Kommunikationspartnern
- Effektive Kommunikation ist zu erwarten, wenn die Ausdrucksebenen kongruent sind (übereinstimmen)
- Ist nicht der Fall → inkongruente Kommunikation – nicht effektiv, wenig authentisch
- Verbalen → 7% Wirkung; paraverbalen → 38%; nonverbaler → 55%

### Soziale Kommunikation als Regelkreis

- Zu jeder sK gehören, Information, Sender, Absicht der Info, Empfänger, der diese aufnimmt
- Sender verschlüsselt (codiert) in Wörter, Sätze, Mimik, Gestik, Töne → schickt über Medium und Kanal
- Übermittlung meist mit Kommunikationsmittel (Telefon, Brief...)
- Empfangene Nachricht wird vom Empfänger dekodiert (entschlüsselt), muss aber Art des Senders beherrschen
- Jede Nachricht, löst Reaktion aus, die zu verstehen gibt, ob Empfänger verstanden hat
- Sender → Empfänger; Empfänger → Sender = ständiger Wechsel der Rollen
- Soziale Kommunikation → bildet System und stellt Regelkreis dar

### Erfolgreiche und gestörte Kommunikation

- Treten in Beziehung mit bestimmter Absicht & Ziel
- Erfüllen bestimmten Erwartungen & Befriedigung der eigenen Bedürfnisse und die des anderen
- Erfolgreiche Kommunikation → beteiligte Personen durch diese ihr Ziel erreichen und die gewünschte bzw. beabsichtigte Wirkung eintritt
- Gestörte/misslungene Kommunikation → an Kommunikation Beteiligten Personen ihr Ziel nicht erreichen & gewünschten bzw. Beabsichtigte Wirkung ausbleibt



### Besondere Form der Kommunikationsstörung (Paradoxe/Doppelbindung)

- P → Botschaft, die widersprüchlich sind & Kommunikationspartner deshalb in nicht lösbare Situation
- Innerhalb Bez. Handlungsaufforderung, die befolgt werden muss, (um befolgen darf etwas nicht befolgt werden) (z.B. Kind nicht alles Befolgen was anderer Menschen zu dir sagen)
- Paradoxe rufe Störungen her vor, wenn erfüllt wird:
  - Bindende Beziehung, in Abhängigkeitsverhältnis herrscht & nicht ohne Weiteres verlassen werden kann
  - Botschaft gegeben, die befolgt werden muss, aber nicht befolgt werden darf, um befolgt zu werden
  - Widersprüchliche Situation kann nicht durch eine Kommunikation gelöst werden
- Double bind (Doppelbindungen) → wenn Info gegeben wird & zusätzlich etwas über diese Aussage mitteilt, sich aber diese beidem Aussagen nicht miteinander vereinbaren lassen
- Auch Db, wenn Sender in einer Kommunikation einem Empfänger gegenüber zwei Aussagen tätigen, die miteinander nicht vereinbaren lassen
- Störung in Db → bindende/komplementäre Beziehung, die nicht ohne Weiteres verlassen werden kann & durch Kommunikation nicht beseitigt werden kann

### Kommunikationsmodell nach Friedemann Schulz von Thun

- 4 Seiten einer Nachricht
- **Sachinhaltsseite** (Worüber informiere ich?)
  - Sachinformation → Infos über Geschehnisse & Dinge
- **Selbstoffenbarungsseite** (Was gebe ich von mit Preis?)
  - Informationen über die Person des Senders
  - Selbstdarstellung → meist gewollt; Selbstoffenbarung → nicht freiwillig
- **Beziehungsseite** → (Wie stehe ich zu dir, Was halte ich von dir?)
  - Wie der Sender zum Empfänger steht/ was er von ihm hält
- **Appellseite** → (Wozu möchte ich dich veranlassen?)
  - Auf den Empfänger Einfluss nehmen

### Erfolgreiche und gestörte Kommunikation

- Erfolgreich, wenn Sender alle vier Seiten beherrscht
- Störung, wenn
  - Sender nicht alle vier Seiten einer Nachricht beherrscht
  - Der Sender auf der falschen Nachrichtenseite übermittelt
  - Der Empfänger nicht in der Lage ist, alle vier Seiten einer Botschaft aufzunehmen
  - Empfänger nur eine Seite der Nachricht wahrnimmt, möglicherweise die falsche die der Sender nicht gemeint hat
- Drei verschiedene Empfangsvorgänge
  - Wahrnehmung, Interpretation, Fühlen

### Einseitige Empfang einer Nachricht

- Freie Auswahl des Empfängers, auf welcher Seite der Nachricht er reagieren soll
- Freie Auswahl des Empfängers kann zu Störungen in der Kommunikation führen
- Empfang auf Sachsohr → S, wenn Problem auf andere Seite der Nachricht, auf Sachebene
- Empfang auf Selbstoffenbarungsohr → Gesprächspartner = Objekt (Ausgefragt)
- Empfang auf Beziehungsohr → wird alles persönlich genommen
- Empfang auf Appellohr → reagiert, ohne eigene Person einzubinden

Störung, wenn Empfänger mit Bedürfnissen „auf der Strecke“ bleiben

## Grundsätze der Kommunikation Paul Watzlawick → Axiomen der Kommunikation

- **1. Axiom (In sozialen Situation kann man nicht nicht kommunizieren)**
  - Jedes Verhalten in soziale Situation hat Mitteilungscharakter
  - Erfolgreiche K, wenn 1. Axiom beachtet
- Störung 1. Axiom
  - Ignorieren, Abwerten, Widerwillige Annahme von K, Vortäuschen von Symptomen, Einseitige Beendigung
- **2. Axiom (Jede Kommunikation hat Inhalts-/Beziehungsaspekt, dass I den B bestimmt)**
  - Kommt drauf an wie man etwas sagt (Beziehung) (Was – Inhalt)
  - B → charakterisiert emotionale Beziehung die zw. Kommunikationspartnern herrscht
  - Beste K, wenn beide mit I & B übereinstimmen → Störung, wenn vernachlässigt/verwechselt
- Störung 2. Axiom
  - Beziehung durch ungleiche Emotionen bestimmt, Unklarheit, negative Beziehung, auf Inhaltsebene ausgetragen, Uneinigkeit in Inhalt wird auf Beziehung übertragen
- **3. Axiom In Kablauf ist V des Einzelnen sowohl Reaktion/Reiz auf V des anderen**
  - Verhalten → Reaktion → Ursache für anderen Verhalten (verstärken) = System/Regelkreis
  - Jeder legt Ursache-Wirkung-Folge fest & Vorstellung wer agiert und reagiert
  - Interpunkt → Vorgegangene Verhaltensweise, Ursache Art/Weise der eigenen K interpretiert
  - Beste K, Regelkreis/Ursache & Wirkung die gleichen Sachverhalte festlegen
  - Störung → unterschiedlich interpunktieren & subjektiv an Punkt im Kreis, Ursache festlegen
- Störung 3. Axiom
  - Unterschiedliche Interpunktionen (Rechtfertigung...), Selbsterfüllende Prophezeiung
- **4. Axiom (Menschliche Kommunikation bedient sich digitaler & analoger Modalitäten)**
  - Mitteilen durch Wort, das Objekt zugeschrieben ist → digitaler Modalität (klarere K)
  - Durch Entsprechung im Ausdrucksverhalten → analoge Modalität
  - Beste K → digitale & analoge eindeutig und übereinstimmen
  - Störung → Unklarheit, Nichtübereinstimmung, Übersetzten a <-> s
- Störung 4. Axiom
  - Inkongruente Botschaften, Falsche Übersetzung des Codes (mehrdeutig/nicht eindeutig), nur eine Modalität, verschleierte Botschaften
- **5. Axiom (Zwischenmenschliche Kabläufe können symmetrisch &/ komplementär)**
  - Beziehung kann durch Tendenz gekennzeichnet sein, spiegelbildliche Beziehungen zu erreichen/erhalten bzw. Ungleichheiten zu vermindern oder zu beseitigen
  - B kann durch Beziehungsformen auszeichnen → Grundlage: Unterschiedlichkeit der beteiligten Kommunikationspartner darstellt, die auf Ergänzung hin ausgerichtet sind → komplementäre Beziehungsform
  - Beste K → beide Kabläufe vorhanden, stark/schwach... flexibel
  - Störung → Beziehung nur symmetrisch oder nur komplementär
- Störung 5. Axiom
  - Starre Komplementarität (Abhängigkeit des unterlegenen), Symmetrische Eskalation (einer will gleicher sein → Ungleichheiten entstehen)

## Möglichkeiten erfolgreicher Kommunikation

- Metakommunikation: Kommunikation über die Kommunikation und über die Beziehung zwischen Kommunikationspartnern → Klarheit, Vorbeugung/Behebung von Störung
- Signalisieren der Kommunikationsbereitschaft → sollte Kommunikation nicht einfach abbrechen (umschauen, Uhr, unterbrechen), lieber sagen, dass nicht in Stimmung und verschieben
- Positive Atmosphäre ermöglichen → Offenheit nicht erzwingen, sondern ermöglichen
- Aktiv und hilfreich zuhören → ohne zuhören, kein Austausch möglich, äußert sich in Eigenschaften: Kommunikationspartner einstellen, Bereitschaft zum zuhören signalisieren, schweigen können, in anderen Hineinversetzten → andere kann sich besser akzeptieren und Beziehung wird vertieft
- Den anderen akzeptieren und verstehen → Kpartner so wie er ist verstehen und akzeptieren → Hineinversetzten können

- Die eigene Zielsetzung überprüfen → Alles mit Hintergedanken → lieber auf Wahrnehmbare konzentrieren → Missverständnisse können ausgeschlossen werden
- Gefühle, Bedürfnisse, Erwartungen offen mitteilen → Alles sollte offen und klar dargestellt werden, nur durch offene Botschaften, kann erkennen was vorgeht

### Ich Botschaften

- Eindrücke, Gefühle, Gedanken, Bedürfnisse vom Sender ausgedrückt, eigene Subjektive Eindruck wird vermittelt
- Vorteile → wird selbst eigene Gefühle. bewusst, Partner weiß was vorgeht, rufen keine Verteidigung oder Abwehrhaltung vor, Klarheit für Beziehung, sachbezogene Ungleichheiten nicht gleich auf Beziehung übertragen
- Effektive Konfliktlösung nur möglich, wenn selbst aktiv einbringt und überlegt, was und wie man selbst zur Lösung beitragen kann
- Beobachtungen ohne Bewertung ausdrücken und beschreiben (Ich sehe, dass; Ich höre, dass)
- Eigene Gefühle ausdrücken (...frustriert/irritiert/verunsichert mich) Gefühle sind immer da
- Eigene Bedürfnisse ausdrücken (Weil mir ... wichtig ist)
- Eine Bitte formulieren (Könntest du bitte...; Ich hätte gerne, dass du...) Bitte ist keine Forderung
- Bestandteile (nach Gordon) → Beschreibung des Verhaltens/Situation ohne Bewertung  
→ Wirkung des Verhaltens/Situation  
→ Ausdruck des sich daraus ergebenden Gefühls

### Aktives Zuhören

- Als aktiver Zuhörer sollte man sich am Gespräch beteiligen (besonders beim Streitgespräch)
- (Paraphrasieren) Aussagen vom anderen mit eigenen Worten wiederholt, um richtiges Verstehen sicherzugehen
- (Verbalisieren) Gefühle, die von Gesprächspartner direkt/indirekt erwähnt, wiederholen
- Reder fühlt sich besser verstanden und weiß, dass Gefühle akzeptiert werden

### Feedback

- 3 Ziele:
  - Anderen aufmerksam machen, wie ich sein Verhalten erlebe/Was für mich bedeutet
  - Über meine Bedürfnisse/Gefühle informieren, dass er weiß auf was er besser Rücksicht nehmen könnte
  - Aufklären welche Veränderungen ihn erreichen würde
- Rückmeldung: beschreibend, nicht wertend, konkret, brauchbar, keine Änderungen fordern nur wünschen, erbeten nicht aufzwingen, rechtzeitig, klar, sachlich richtig, nicht zu viel, neue Infos, ist in der Lage aufzunehmen?
- Sollte: Zielorientiert, konstruktiv, beschreibend, konkret, subjektiv formuliert, nicht nur negativ sein
- Annehmen: ausreden lassen, nicht rechtfertigen/verteidigen, dankbar sein
- Fehler beim Sprechenden: Organisiert Gedanken nicht, ungenau, zu viel, kein roter Faden, Wdh.
- Fehler des Zuhörers: Denkt an Antwort, nur Details hören anstatt ganzen Sinn