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
* Paraverbaler 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
  + Ersetzten/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
* Verbaler 🡪 7% Wirkung; paraverbaler 🡪 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 viel Seiten einer Nachricht beherrscht
  + Der Sender auf der falschen Nachrichtenseite übermittelt
  + Der Empfänger nicht imstande 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 Sachohr 🡪 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, Wiederwillige 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