

Einsendeaufgabe zu FUM03

Name: Nguyen	Vorname: Yen	Ihr Fernlehrer:
Postleitzahl und Ort: 81541 München	Straße: Balanstr. 68	
Vertrags-Nr.: 750060127	Lehrgangs-Nr.: 2880	Note:
Einsendeaufgabe: FUM03/0518K09	Auflage: 3	

Füllen Sie das Adressfeld (*die nicht hinterlegten Felder*) bitte sorgfältig aus!

Die Einsendeaufgaben werden wie normale Aufgaben im Textteil formatiert:

1. Schulz von Thun beschreibt in seinem Buch *Miteinander Reden*¹ folgendes Beispiel: Eine junge Frau (Fahrerin) und ein junger Mann (Beifahrer) fahren mit dem Auto. Der junge Mann sagt zur jungen Frau: „Du, davorn die Ampel ist grün!“ Worauf sie in einem etwas unwirschigen Tonfall antwortet: „Fährst Du oder fahr‘ ich?“

Erläutern Sie diese Situation unter Zuhilfenahme von mindestens 2 Axiomen von Watzlawick.

Laut Schulz von Thun hat eine Nachricht vier Seiten: Sachinhalt, Selbstoffenbarung, Beziehung und Appell. Bei dem Sachinhalt erhält man eine Sachinformation. In diesem Fall informiert der junge Mann, dass die Ampel auf Grün steht. In jeder Nachricht steckt auch eine Information über den Sender der Nachricht (Selbstoffenbarung). In diesem Beispiel hat der junge Mann es vermutlich eilig. Aus dieser Nachricht geht auch hervor, wie die Beziehung zwischen Sender und Empfänger ist. Der Mann traut der Frau scheinbar nicht zu, das Auto auch ohne seine Hilfe zu fahren. Die Nachricht enthält auch einen Appell. Der Sender der Nachricht möchte Einfluss auf die Empfängerin nehmen und an sie appellieren, etwas bestimmtes zu tun. In diesem Fall soll die Frau Gas geben, damit sie noch bei Grün über die Ampel kommen.

Paul Watzlawick hat fünf Grundgesetze für die Kommunikation formuliert, die auch Axiome genannt werden. Ein Axiom von Watzlawick lautet: „Jede Kommunikation hat einen Inhalts- und einen Beziehungsaspekt, derart, dass Letzterer (also der Beziehungsaspekt) den Ersteren (also den Inhaltsaspekt) bestimmt und daher eine Metakommunikation ist.“ (Watzlawick u.a. 2011, S. 56). Es gibt einen Inhaltsaspekt, also eine Information, die in jeder Nachricht enthalten ist. In diesem Beispiel erhält man die Information, dass die Ampel auf Grün steht. Der Beziehungsaspekt der Mitteilung gibt an, wie der Sender die Nachricht vom Empfänger verstanden lassen will. Dies äußert sich durch den Tonfall der Stimme oder den Gesichtsausdruck. Der Beziehungsaspekt hat nichts mit der eigentlichen Information zu tun. In diesem Fall reagiert die Frau nicht auf den Inhaltsaspekt, sondern auf den Beziehungsaspekt. Der Beziehungsaspekt bestimmt somit den Inhaltsaspekt und man erhält mehr Informationen über die Kommunikation. Damit ist die Metakommunikation gemeint, die Informationen darüber gibt, in welcher Art und Weise miteinander kommuniziert wird.

Ein weiteres Axiom lautet: „Die Natur einer Beziehung ist durch die Interpunktion der Kommunikationsabläufe seitens der Partner bedingt.“ (Watzlawick u.a. 2011, S. 61). Dies bedeutet, dass die Kommunikation durch Zuschreibung von Ursache und Wirkung interpretiert wird. Die Frau interpretiert den Satz vom Mann als Angriff und wehrt dies durch ihre Reaktion ab. Bei dieser Interpretation nennt Watzlawick die Interpunktion. Interpunktion entsteht, wenn der Gesprächspartner die Kommunikation unterschiedlich wahrnimmt. Wenn die Regeln von Watzlawick eingehalten werden, kann dies uns erleichtern, ohne Störungen zu kommunizieren.

15 Pkt.

2. Wählen Sie ein kleines Beispiel für eine kommunikative Situation aus Ihrem persönlichen Erleben und erläutern Sie daran zum einen das Modell der 4 Seiten einer Nachricht und zum anderen das Modell der Transaktionsanalyse.

Ein Beispiel für eine kommunikative Situation ist wie folgt:

Ein Mann sitzt mit seiner Frau am Frühstückstisch. Der Mann fragt die Frau: „Ist noch Kaffee in der Kanne?“ Die Frau antwortet genervt: „Immer willst du mir vorschreiben, dass ich neuen Kaffee kochen muss.“

Schulz von Thun gibt an, dass es bei einer Nachricht immer vier Seiten gibt: Sachinhalt, Selbstoffenbarung, Beziehung und Appell. Der Sachinhalt gibt an, worüber informiert wird, denn jede Nachricht enthält eine Sachinformation. In dem Beispiel versteht man, dass der Mann mit seiner Frau scheinbar am Frühstückstisch und am Kaffee trinken ist. Bei der Selbstoffenbarung geht es darum, was man von sich selbst kundgibt und enthält Informationen über die Person des Senders. Hier erfahren wir, dass der Sender scheinbar noch Durst hat und noch gerne mehr Kaffee trinken würde. Auf der Beziehungsebene erfährt man, was der Sender und der Empfänger voneinander halten und wie sie zueinander stehen. Dies zeigt sich durch die gewählte Formulierung oder den Tonfall. In dem Beispiel könnte man verstehen, dass der Mann der Frau nicht zutraut, dass sie genügend Kaffee für beide gekocht hat. Auf der Appellebene möchte man jemanden dazu bringen, etwas bestimmtes zu tun. Hier im Beispiel könnte man heraushören, dass der Mann möchte, dass die Frau noch mehr Kaffee kocht, wenn die Kaffeekanne schon leer ist. Die Frau versteht seine Frage auch auf dem Appell-Ohr und fühlt sich verantwortlich noch eine Kanne Kaffee zu kochen. Sie reagiert dementsprechend genervt, weil sie die Frage vom Mann direkt als Appell verstanden hat.

Die Transaktionsanalyse ist eine vom amerikanischen Psychiater Eric Berne begründete Theorie der menschlichen Persönlichkeit und der menschlichen Beziehung. Die Theorie bietet ein Konzept zur Behandlung von psychischen Störungen. Die Transaktionsanalyse ist zum einen ein Persönlichkeitskonzept und zum anderen ein Kommunikationskonzept. Sie dient der Erklärung und Gestaltung von zwischenmenschlicher Kommunikation. Zum Kommunikationsmodell gehört das Strukturmodell der Ich-Zustände und die Transaktionen. Die Ich-Zustände beschreiben die innere Struktur der menschlichen Persönlichkeit. Dazu gehören das „Eltern-Ich“, das „Erwachsenen-Ich“ und das „Kind-Ich“. Das Eltern-Ich vermittelt die Dinge, die uns von Autoritätspersonen (Mutter, Vater) vermittelt wurden. Das Kind-Ich repräsentiert unsere Gefühle und ist bestimmt durch Spontaneität und emotionales Verhalten. Das Erwachsenen-Ich entsteht in der Kindheit durch die Erfahrung, Dinge selbstständig erledigen zu können. Bei dem oben genannten Beispiel spricht das Erwachsenen-Ich des Mannes das Erwachsenen-Ich der Frau an. Allerdings antwortet das Kind-Ich der Frau dem Eltern-Ich des Mannes.

Das eigentliche Element der Transaktionsanalyse sind die Transaktionen. Darunter wird die menschliche Kommunikation und die zwischenmenschlichen Beziehungen verstanden. Die Transaktionen bestehen aus einem Stimulus der einen Person und der Reaktion des Gesprächspartners. Bei den Transaktionen gibt es drei verschiedene Formen: parallele, überkreuzte und verdeckte Transaktionen. Bei der parallelen Transaktion klappt die

Kommunikation gut und verläuft parallel. Bei der überkreuzten Transaktion ist keine gute Kommunikation und diese bricht ab, wenn eine überkreuzte Transaktion geschieht. Der Mann beabsichtigt somit zunächst durch seine Frage eine parallele Transaktion, da er als Erwachsenen-Ich auch das Erwachsenen-Ich seiner Frau anspricht. Durch die Antwort der Frau und ihre Reaktion entsteht allerdings eine gekreuzte Transaktion, da ihr Kind-Ich dem Eltern-Ich des Mannes antwortet.

30 Pkt.

3. Wählen Sie aus der Liste der Elemente der nonverbalen Kommunikation 4 Elemente aus.

Analysieren Sie zu diesen 4 Elementen Ihre nonverbale Kommunikation anhand von konkreten Beispielen.

- Welche Verhaltensweisen sind für mich typisch?
- Welche davon unterstützen und welche behindern eher die Wirkung meiner Kommunikation insgesamt?

Die Stimme ist ein wichtiges Element der nonverbalen Kommunikation. Man erkennt anhand dieser die Stimmung von einer Person. Dies erkennt man am Tonfall, an der Betonung oder an der Sprachmelodie. Wenn ich nervös und verunsichert bin, spreche ich eher leise und stocke beim Sprechen. Bin ich mir allerdings sicher bei dem, was ich sage, dann spreche ich laut und deutlich. Vor allem in Prüfungssituationen stockt meine Stimme eher. Überzeugender wirkt das Gesagte daher, wenn es klar und deutlich gesprochen wird. Die Stimme kann bei zu großer Nervosität somit die Kommunikation eher behindern, wenn andere einen kaum verstehen und sie merken, dass man verunsichert ist.

Zum anderen ist auch der Blickkontakt entscheidend bei der Kommunikation. Der Blickkontakt ist eines der wichtigsten nonverbalen Elemente. Die Augen spielen dabei eine große Rolle. Ebenfalls bei Situationen, in denen ich aufgeregt bin, mag ich die Gesprächspartner nur wenig in die Augen gucken. Dies verdeutlicht allerdings ebenfalls die Nervosität und Verunsicherung. Senkt man beim Sprechen den Kopf und blickt dem Gesprächspartner nicht in die Augen, kann dies ebenfalls zur Behinderung der Kommunikation führen. Der Gesprächspartner fühlt sich nicht mehr angesprochen. Wenn man den Gesprächspartner allerdings direkt in die Augen schaut, kann dies Aufmerksamkeit und Interesse signalisieren. Die Augen sind somit der Spiegel der Seele.

Beim Sprechen verwende ich zusätzlich Gesten. Die Gestik begleitet das Gesprochene und verstärkt den Inhalt des Gesagten. Die Gesten können ebenfalls viel über die Emotionen des Sprechers verraten. Ich verwende Gesten bei der direkten Kommunikation, um den Inhalt des Gesagten zu verdeutlichen. Vor allem bei Abteilungsbesprechungen kann ich den Inhalt des Gesagten besser vermitteln, wenn ich Gesten verwende. Oftmals verwende ich dabei meine Hände. Bei der Kommunikation mit seinem Gegenüber wird dem Gesprächspartner besser deutlich, worüber man spricht, wenn man auf etwas zeigt oder durch Gesten verdeutlicht. Dies unterstützt die Kommunikation.

Auch durch Kleidung kommuniziert man. Diese Art der nonverbalen Kommunikation lässt sich allerdings von uns besser beeinflussen als andere Elemente. So ist es mir zum Beispiel wichtig, bei Geschäftsmeetings mit Kunden gut angezogen zu sein. Lockere und lässige Kleidung könnte auf den Kunden keinen guten Eindruck machen. Meine Firma wird bald auf einer Messe vertreten sein und ich darf ebenfalls bei unserem Stand die Kunden beraten. Dabei ist mir gute Kleidung wichtig. Stehe ich bei unserem Stand in Jogginghose und lockerem Pullover, werden die Messebesucher wahrscheinlich weiter gehen und sich nicht von mir beraten lassen wollen. Bei schicker und angemessener Kleidung haben die Besucher einen besseren Eindruck von mir und ich werfe kein schlechtes Bild auf unser Unternehmen. Die Kommunikation kann somit durch angemessene Kleidung unterstützt werden.

4. Denken Sie an eine Situation zurück, in der Sie eine „innere Zerrissenheit“ in der Frage nach der richtigen Lösung/Antwort gespürt haben.

Beschreiben Sie Ihr inneres Team in dieser Situation (Mitspieler mit Namen, Botschaft und Bildern; innere Dynamik).

Es gibt manchmal Situationen, in denen man eine „innere Diskussion“ mit sich selbst führt. Je länger man sich mit dieser Diskussion beschäftigt, desto beeinträchtigt kann die Leistungsfähigkeit werden. Die inneren Diskussionen helfen allerdings auch bei zukünftigen ähnlichen Situationen, diese besser bewältigen zu können und verbessern die Kommunikation. Der Kommunikationswissenschaftler Schulz von Thun hat daher das Modell des „inneren Teams“ entwickelt. Man hat das Gefühl, dass mehrere Seelen in seinem Körper sind und jede innere Stimme wird personifiziert und erhält einen Namen. Die inneren Stimmen sind die Mitglieder seines inneren Teams. Manche Teammitglieder tauchen häufiger auf und sind einem daher bekannter als andere. Jedes Teammitglied hat eine bestimmte Botschaft in einer kommunikativen Situation.

So gab es bei mir die Situation, dass eine Kollegin schwanger ist und mein Chef mich gefragt hat, ob ich mir vorstellen könnte einen Teil ihrer Aufgaben während ihres Mutterschutzurlaubes zu übernehmen. Ich wollte mir darüber zunächst Gedanken machen und so gab es eine Diskussion meines inneren Teams. Mein inneres Team und deren Botschaften waren wie folgt:

- Der Vorsichtige: „Lass es lieber so, wie es jetzt ist.“
- Der Zuversichtliche: „Das schaffst du schon.“
- Der Mutige: „Das sind neue Möglichkeiten für dich. Probier sie aus.“
- Der Bequeme: „Du hast dich an deine bisherigen Aufgaben gewöhnt. Das reicht dir.“
- Der Gewohnte: „Du bist nicht der Typ für etwas neues.“
- Der Kommunikative: „Besprich es lieber nochmal mit anderen.“
- Der Antreiber: „Du hast nichts zu verlieren.“

Doch zum Managen dieser Diskussion gibt es eine innere Führungskraft. Schulz von Thun hat diese Führungskraft als Oberhaupt bezeichnet, mit dem sich unsere Person identifizieren kann. Das Oberhaupt sammelt die Meinungen der einzelnen Teammitglieder und entscheidet, welche davon nach außen kommuniziert wird. So hat mir mein Oberhaupt gesagt, dass ich es wenigstens probieren soll, da ich nichts zu verlieren habe.

5. Worin unterscheidet sich die Kommunikation von Frauen und Männern? Wie können wir in Kenntnis dieser Unterschiede zu einem besseren Verständnis kommen? Geben Sie jeweils ein Beispiel aus eigener Erfahrung.

Männer und Frauen kommunizieren unterschiedlich. Männer betonen als Sender von Nachrichten die Sachebene, Frauen allerdings die Beziehungsebene. Auch empfangen Männer Nachrichten auf dem Sachohr und Frauen dagegen auf dem Beziehungsohr. Laut der Kommunikationswissenschaftlerin Deborah Tannen leben Frauen in einer Beziehungswelt. Sie wollen Unterschiede vermeiden und streben nach Übereinstimmungen. Für Deborah Tannen ist daher durch Intimität eine erfolgreiche Kommunikation möglich. Auch der Familientherapeut John Gray meint, dass Frauen erfüllt sind, wenn sie ihre Gefühle teilen und mitteilen können. Das bedeutet, dass Frauen oftmals nur einen guten Zuhörer brauchen. Sie wollen keine gut gemeinten Ratschläge. Es geht den Frauen meistens nur darum, zu dem Gesprächspartner eine Beziehung aufzubauen. Wenn sie dies nicht bekommen, fühlen sie sich missverstanden und brechen die weitere Kommunikation ab. Männer leben dagegen in einer Statuswelt. Für Männer ist es ein Zeichen von hohem Status, wenn sie Befehle erteilen können. Wenn sie allerdings Befehle erhalten, haben sie einen niedrigen Status. Für Männer ist Unabhängigkeit der Schlüssel bei der erfolgreichen Kommunikation. Männer brauchen daher den Erfolg. Aus diesem Grund schafft die Kommunikation zwischen Männern und Frauen manchmal Verwirrungen und Unverständnis.

Ein Beispiel für die unterschiedliche Kommunikation zwischen Männern und Frauen ist Folgendes:

Eine Frau kommt mit ihrem Mann früh von der Arbeit nach Hause und die Frau sagt zu ihrem Mann: „Endlich haben wir beide mal früh Feierabend.“ Der Mann antwortet: „Ja genau, dann kann ich mal mein neues PC-Spiel ausprobieren.“ Die Frau geht traurig weg. Die Frau hätte sich nämlich gemeinsame Zeit mit ihrem Mann gewünscht, hat dies aber nicht geäußert.

Kommunikationswissenschaftler gehen davon aus, dass die Unterschiede zwischen Männern und Frauen bei der Kommunikation genetisch bedingt sind und von der Natur so gewollt wurde. Laut Deborah Tannen kann man die Kommunikation zwischen Männern und Frauen als interkulturelle Kommunikation bezeichnen. Bei Männern und Frauen scheitert die Kommunikation an unterschiedlichen Gesprächsstilen ähnlich wie bei der Kommunikation zwischen Asiaten und Europäern.

Kennt man diese Unterschiede nicht, dann können Missverständnisse entstehen und es führt zu Kommunikationsstörungen. Um Kommunikationsstörungen zu vermeiden, sollten Männer und Frauen klarer kommunizieren und dem Anderen mitteilen, was man denkt, fühlt oder gerne hätte. In meinem oben genannten Beispiel hätte die Frau dem Mann klarer mitteilen müssen, dass sie gerne die Zeit mit ihm verbringen möchte und seine Aussage sie traurig gemacht hat. Dann wäre das Missverständnis vermutlich nicht aufgetreten.

15 Pkt.