

Modul 1 / Kapitel 9

Bewusste Kommunikation

9.1	Lernziele	2
9.2	Kommunikation	3
	Was ist Kommunikation?	3
	Wie kommuniziert der Mensch?	3
	Persönliche Haltung in der Kommunikation	3
	Wahrnehmung	4
	Verbale und nonverbale Kommunikation	5
	Die zwei Ebenen der Kommunikation	7
9.3	Stressreaktionen – Ausflug ins menschliche Gehirn	8
9.4	Stress	10
	Arten von Stress und deren Ursachen	10
9.5	Feedback	14
	Das Johari-Fenster	14
9.6	Schwierige Kommunikation	16
9.7	Sprechdenken	18
9.8	Literaturhinweise	19

9.1 Lernziele



Die Teilnehmenden

- erläutern die Wichtigkeit der verbalen und nonverbalen Kommunikation an Hand von Beispielen korrekt.
- unterscheiden in der Kommunikation die Aspekte «Beziehung» und «Inhalt» voneinander selbstständig und korrekt.
- erklären richtig den Unterschied zwischen Sender und Empfänger und können die Perspektive selbstständig ändern.
- nennen die Feedback-Regeln und können diese praktisch korrekt anwenden.
- beschreiben mögliche Stressreaktionen in der Kommunikation korrekt und selbstständig.

9.2 Kommunikation

Was ist Kommunikation?

Kommunikation bedeutet Austausch von Informationen.

Wie kommuniziert der Mensch?

Das wichtigste Kommunikationsmittel des Menschen ist die Sprache. Aber auch die nichtsprachliche oder nonverbale Kommunikation (Mimik, Gestik, Blickkontakt, Tonfall, Körperhaltung/Körperbewegung sowie die Stimmlage und Sprechweise) ist ein wichtiger Bestandteil der Kommunikation.

«Der Mensch kann nicht nicht kommunizieren.»

(Paul Watzlawick)

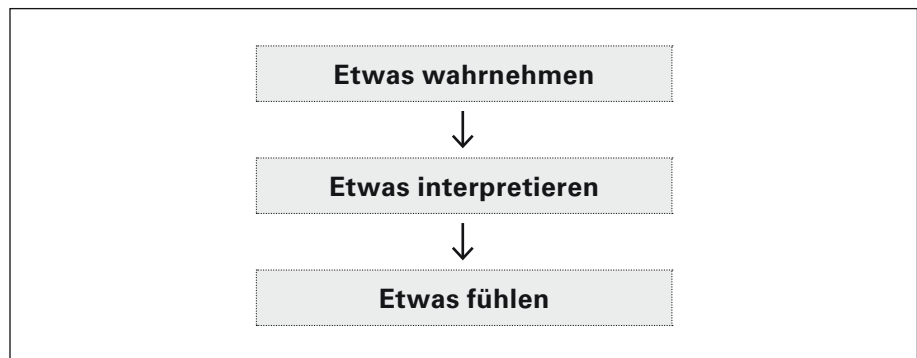
Der Mensch kommuniziert immer mit mehreren Kommunikationsmitteln gleichzeitig. Er formuliert, gestikuliert, verändert seinen Gesichtsausdruck, seine Körperhaltung oder seine räumliche Distanz zum Gesprächspartner. Das gesamte Verhalten des Menschen hat Informationswert und Mitteilungscharakter, nicht nur die gesprochenen Worte.

Persönliche Haltung in der Kommunikation

Kommunikation ist aber nicht primär eine Frage des Beherrschens von Techniken. Sie ist stark beeinflusst durch unsere persönliche Haltung und Einstellung uns gegenüber und gegenüber unseren Gesprächspartnern.

Wahrnehmung

Für die innere Klarheit des Empfängers und für seine Fähigkeit zum Feedback ist die folgende Unterscheidung von grosser Bedeutung.



Wir kommunizieren, wie wir wahrnehmen.

Wahrnehmen

Wahrnehmen heisst, etwas sehen oder hören.

Interpretieren

Interpretieren heisst, das Wahrgenommene mit einer Bedeutung versehen, z.B. den Blick als abfällig deuten oder die Frage als Kritik. Es geht nicht darum, Interpretationen zu vermeiden. Dies ist weder möglich noch wünschenswert, denn erst die Interpretation ermöglicht es, eine Aussage zu verstehen. Es geht um das Bewusstsein, dass es sich um eine Interpretation handelt – und diese kann richtig oder falsch sein.

Fühlen

Fühlen heisst, auf das Wahrgenommene und Interpretierte mit einem eigenen Gefühl zu antworten, wobei die eigene seelische Verfassung mitentscheidet, was für ein Gefühl ausgelöst wird (z.B. Wut angesichts des abfälligen Blicks). Dieses Gefühl unterliegt nicht der Beurteilung «richtig oder falsch», sondern ist eine Tatsache. In der Regel sind wir wenig geübt, diese drei Vorgänge in uns auseinanderzuhalten.

Verbale und nonverbale Kommunikation

Wir unterscheiden zwischen verbaler und nonverbaler Kommunikation:

Verbale Kommunikation

Verbale Kommunikation ist die gesprochene und geschriebene Kommunikation. Der Mensch kann die verbale Kommunikation stark kontrollieren. Er neigt instinktiv dazu, in seinen verbalen Aussagen die wahren Empfindungen zu verbergen, um sich zu schützen.

Nonverbale Kommunikation

Die nonverbale Kommunikation umfasst alle nichtsprachlichen Äußerungen: Mimik, Gestik, Blickkontakt, Körperhaltung, Körperbewegung, Tonfall, Stimmlage und Sprechweise. Nichtsprachliche Äußerungen sind ebenso wichtig wie sprachliche. Nonverbale Äußerungen sind schneller, direkter und ungefilterter als verbale und liefern somit wichtige Hinweise und Signale zur Interpretation der verbalen Äußerungen.

Die nonverbale Kommunikation lässt sich in folgende Hauptkategorien unterteilen:

Parasprache

Unter diesen Begriff fallen sprachbegleitende, nichtwörtliche Äußerungen oder stimmlich produzierte Geräusche wie Lachen, Weinen, Gähnen, Stöhnen, Seufzen usw.

Die Parasprache kann willentlich eingesetzt werden, aber auch unbewusst auftreten. Parasprachliche Informationen signalisieren Unterschiedliches: Langeweile, Müdigkeit, Schmerz, Trauer, Freude usw.

Körpersprache

Körpersprachliche Signale gehen von den Augenbewegungen, der Gestik, Mimik, Körperhaltung sowie von der Nähe bzw. Distanz von Gesprächspartnern aus. Neben Tonfall und -stärke wird auch das Sprechtempo unter die körpersprachlichen Signale eingereiht.

Wie die parasprachlichen können auch die körpersprachlichen Reaktionen höchst Gegensätzliches bekunden: Aufmerksamkeit, Interesse, Neugier, Feindseligkeit, Unsicherheit, Zuneigung usw.



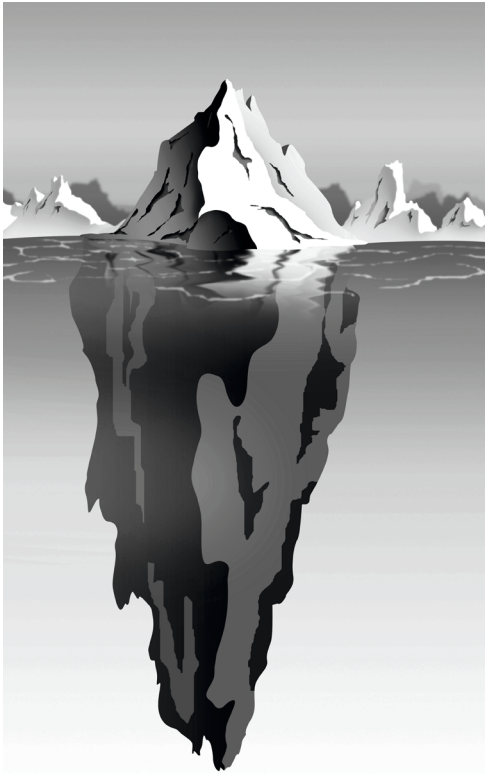
Fazit

Die nichtsprachlichen Signale wirken sich ganz entscheidend auf den Verlauf und das Ergebnis eines Gesprächs aus. Körpersprachliche Signale und die Sprechweise wenden wir zwar vorwiegend unbewusst an, sie verraten grundsätzlich aber mehr über die wirkliche Gesinnung einer Person als die verbale Botschaft. Gefühle werden meist nonverbal übermittelt. Deshalb müssen Interpretationen das Gesamtverhalten des Gesprächspartners und die momentane Situation berücksichtigen. Dies bedeutet, dass Widersprüche zwischen nonverbalen Signalen und den gesprochenen Worten beim Gesprächspartner Unsicherheit und Missverständnis auslösen.

Der erfahrene Kommunikator hört, was gemeint ist, und nicht, was gesagt wird.

Die zwei Ebenen der Kommunikation

Jede Kommunikation hat zwei Ebenen, die Sachebene und die Beziehungsebene. Letztere bestimmt den Fortgang der Kommunikation.
(2. Axiom nach Watzlawick)

Sachebene	
<ul style="list-style-type: none">- Informationen- Fakten- Arbeitsinhalt	
Beziehungsebene	
<ul style="list-style-type: none">- Sympathie- Antipathie- Macht- Anerkennung- Status	

Angelehnt an Sigmund Freud



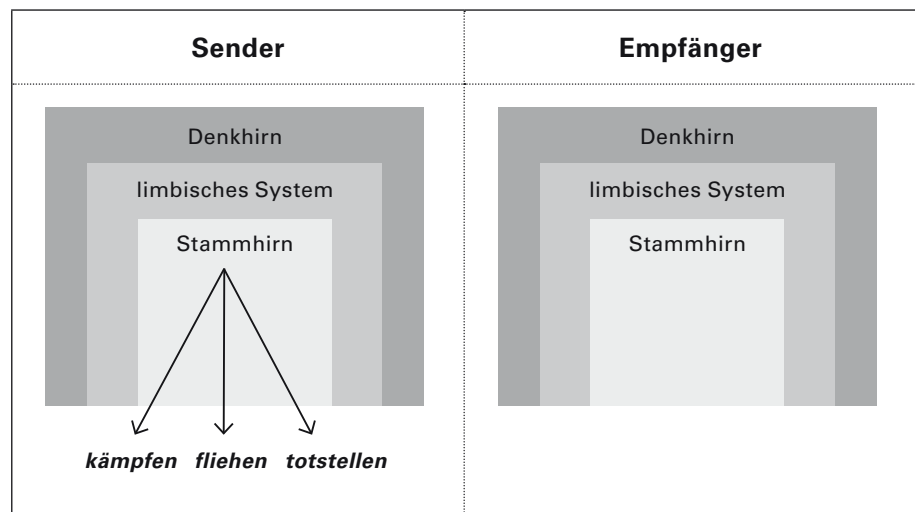
Fazit

Wie bei einem Eisberg ist auch bei der Kommunikation der grösste Teil «unter der Wasseroberfläche», d. h. vermeintlich unsichtbar und vielfach unbewusst. Übermittelt wird dieser Teil der Kommunikation oft via Körpersprache (Tonfall, Mimik, Gestik usw.) Unser Gegenüber wird dies registrieren.

9.3 Stressreaktionen – Ausflug ins menschliche Gehirn

Kommt es in der Kommunikation, überhaupt im menschlichen Zusammenleben, zu Irritationen, Stress usw., neigen wir dazu, aus dem Reptilienhirn (Stammhirn) zu reagieren.

Veränderungen können bei Menschen ebenfalls diese Stressreaktionen auslösen. Dies geschieht umso mehr, je häufiger veränderungsgewohnte Menschen mit Veränderungen konfrontiert werden.



Quelle: Birkenbihl Vera, *Freude durch Stress*, mvg Verlag, 2004, S. 11

Das Reptilienhirn (Stammhirn)

Das Reptilienhirn (Stammhirn, Urhirn) ist der älteste Hirnteil, er existierte bereits vor 450 Millionen Jahren. Hier liegen alle dem normalen Bewusstsein entzogenen Programme wie Atmung, Körpertemperatur, Blutzirkulation. Es beherbergt auch die Funktionen der Arterhaltung, zum Beispiel: Sexualtrieb, Beschützerinstinkt gegenüber Kindern, Wunsch nach Nahrung, Territorialverhalten.

Da das Reptilienhirn kaum lernfähig ist, hat es Schwierigkeiten, mit rasch wechselnden Situationen umzugehen.

Das limbische System oder Zwischenhirn

Das limbische System befindet sich oberhalb des Reptilienhirns. Diesen Hirnteil besitzt jedes Säugetier. Hier ist die Heimat der Emotionen wie Angst, Aggression, Liebe usw. Das limbische System ist lernfähig, d. h. es kann durch erfolgreiches Verhalten lernen. Dieses Verhaltenslernen basiert auf unbewusst erlernten Programmen aus unserer frühesten Kindheit. Diese erlernten Programme lösen in uns «gute» oder «ungute» Gefühle aus.

Alles, was wir wahrnehmen, durchläuft blitzartig das limbische System. Entstehen dabei gute oder zumindest neutrale Gefühle, kann das Denkhirn funktionieren. Werden ungute Gefühle produziert, übernimmt das Reptilienhirn.

Das Denkhirn (Grosshirn)

Das Denkhirn besteht aus zwei walnuss-ähnlichen Teilen, der rechten und der linken Hirnhälfte. Das Denkhirn ist zuständig für die Sprache sowie das Benutzen unserer Glieder. Das Denkhirn kann mit Vergangenheit, Gegenwart und Zukunft umgehen; es kann planen, es kann rational oder intuitiv sein.

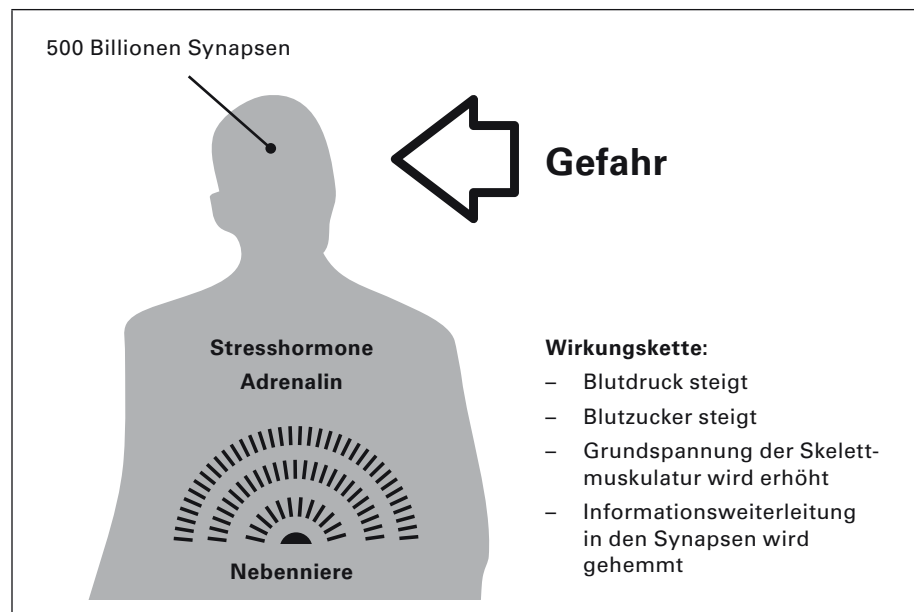


Fazit

Sollte eine Gefahrensituation auftauchen, «verflüchtigt» sich unser Denkhirn und die alten Hirnteile übernehmen, bis die akute Gefahr vorbei ist.

9.4 Stress

Arten von Stress und deren Ursachen



Wirkungskette Stress

Stress ist die Bezeichnung für eine spezifische, durch äussere Reize (Stressoren) hervorgerufene psychische und physische Körperreaktion von Tieren und Menschen, die zur Bewältigung besonders gesteigerter Anforderungen befähigt.

Das Wort stress (engl.: Druck, Anspannung) stammt ursprünglich nicht aus der Psychologie, sondern aus der Werkstoffkunde und bezeichnet den Zug oder Druck auf ein Material. 1936 wurde der Ausdruck durch den Zoologen Hans Selye aus der Physik entlehnt, um eine «unspezifische Reaktion des Körpers auf jegliche Anforderung» zu benennen.

Disstress und Eustress

Unter Disstress versteht man das, was landläufig als «Stress» bezeichnet wird. Disstress (dis = schlecht, krankhaft) ist die als belastend (negativ) empfundene Form von Stress, die Symptome wie Nervosität, Magenbeschwerden, Schlafstörungen, Kopfschmerzen usw. zur Folge hat. Es gibt daneben auch einen positiv empfundenen Stress, den Eustress.

Zoologische Grundlage

Selyes Ausgangspunkt war die Auseinandersetzung eines Tiers mit einer akuten Gefahrensituation, zum Beispiel der Begegnung mit einem Fressfeind, einem Aggressor oder einer physischen Gefahr wie Waldbrand usw. Das Tier muss dann in erhöhter Handlungsbereitschaft sein, was sowohl die Bereitschaft seiner Muskulatur und des Kreislaufs betrifft als auch seine Aufmerksamkeit und Entscheidungsbereitschaft. Deshalb wird durch die Ausschüttung des Nebennierenhormons Adrenalin eine vegetative Wirkungskette ausgelöst, die letztlich den Blutdruck und den Blutzucker sowie den allgemeinen Muskeltonus¹ erhöht.

Im Gehirn wird die relativ langsame Verarbeitung des Grosshirns in seinem Einfluss zurückgedrängt und schematische Entscheidungsmuster des Stammhirns werden mit Vorrang ausgestattet. Dies geschieht durch veränderte Ausschüttungsmuster von dämpfendem Serotonin und anregendem Noradrenalin in den betreffenden Gehirnteilen. Das Tier kann dann rascher, wenn auch mit grösserer Fehlerquote, reagieren. Die meist richtigere Einschätzung der Situation durch das Grosshirn käme in der Gefahr oft lebensgefährlich langsam zustande.

Aus dem gleichen Grund muss die anfängliche Feststellung einer Gefahrensituation nicht bevorzugt über das Grosshirn, sondern über schematisierte Auslösemuster erfolgen, auf die alte Stammhirn-Mechanismen reagieren: plötzlicher Schall oder plötzlicher Wechsel der Helligkeit, schrille Laute (Todesschreie) usw. Dies ist der Zusammenhang mit den unspezifischen Stressoren des menschlichen Alltags, die ständig eine körperliche Reaktion auf vermeintliche Gefahren erzeugen. Das Schädliche daran ist, dass diese Körperreaktionen nicht ihre natürliche Abarbeitung finden.

¹ Grundspannung der Skelettmuskulatur

Stress beim Menschen

Eigentlich versteht man unter Stress die Auswirkungen (Symptome), die durch auslösende Faktoren, die Stressoren, entstehen. Stressoren können z.B. physikalischer Natur sein (Kälte, Hitze, Lärm, starke Sonneneinstrahlung usw.), oder es handelt sich um toxische Substanzen. So ist Zigarettenrauch für den menschlichen Körper ein Stressor. Auch bestimmte eigene Einstellungen, Erwartungshaltungen und Befürchtungen können auf emotionaler Ebene Stressoren sein. Stress ist also die Anpassung des Körpers an diese Stressoren bzw. seine Reaktion auf diese.

Stress zeigt sich in kognitiven, emotionalen, muskulären, vegetativ-hormonellen und sozialen Reaktionen. Entsprechende Stressbewältigungstechniken dämpfen die Reaktionen bzw. versuchen, diese erst gar nicht entstehen zu lassen. Beispielhaft können benannt werden:

- Autogenes Training
- Biofeedback¹
- Progressive Muskelrelaxation²
- Verinnerlichung von problem- bzw. emotionsorientierten Bewältigungsformen (z.B. Wahrnehmungslenkung, Positive Selbstinstruktion, aktive Vermeidung, professionelle Problemlösungsansätze usw.)

¹ Biofeedback dient dazu, mittels Messungen eine Körperfunktion (z.B. Puls) dem Bewusstsein zugänglich zu machen (z.B. durch Visualisierungen auf einem Monitor) und letztlich eine Verbesserung der Regulation zu ermöglichen.

² Bei der Progressiven Muskelentspannung (auch: Progressive Muskelrelaxation) handelt es sich um ein Verfahren, bei dem durch die willkürliche und bewusste An- und Entspannung bestimmter Muskelgruppen ein Zustand tiefer Entspannung des ganzen Körpers erreicht wird.

Stress kann hervorgerufen werden durch

- Zeitmangel
- Lärm
- Geldmangel, Armut
- fehlende Gestaltungsmöglichkeiten, mangelndes Interesse am Beruf und in der Freizeit
- grosse Verantwortung
- Mobbing am Arbeitsplatz
- Schichtarbeit (bewirkt eine Störung des Schlaf-Wach-Rhythmus und gesundheitliche Probleme)
- ständige Konzentration auf die Arbeit (zum Beispiel bei Fließbandarbeit)
- Angst, nicht zu genügen
- soziale Isolation, Verachtung und Vernachlässigung
- Schlafentzug
- Reizüberflutung
- Krankheiten und Schmerzen
- seelische Probleme, unterschwellige Konflikte
- schwerwiegende Ereignisse (beispielsweise ein Wohnungseinbruch, eine Operation, eine Prüfung)
- den Tod eines Angehörigen
- aber auch Unterforderung, Langeweile und Lethargie

Stress wirkt sich auf die Psyche genauso aus wie auf die Befindlichkeit des Körpers. Es kann zu leichten und schweren Krankheiten kommen.

Die Formen des schädlichen, krankmachenden Stresses werden Disstress genannt mit der Bedeutung von Sorge, Kummer, Bedrängnis. Daneben gibt es den Effekt, dass beanspruchende Herausforderungen positiv erlebt und verarbeitet werden (Hans Selye: «Salz des Lebens») – wenn man sich diesen Anforderungen auf irgendeine Weise gewachsen fühlt. Diese positive Form des Stresses wird Eustress genannt.

Eine spezielle Art des Stresses, das «Lampenfieber», kann positiv oder auch negativ wirken.

9.5 Feedback

Um die Gewähr zu haben, dass wir wirklich auf unsere Gesprächspartner eingehen, müssen wir ihnen Rückmeldungen geben.

Wir unterscheiden zwischen:

1. Bestätigungs-Feedback: Anweisungen werden nicht nur gehört, sondern auch verstanden und akzeptiert.
2. Klarstellungs-Feedback: Unklarheiten können beseitigt, Fehlinformationen erkannt und korrigiert werden.
3. Stellungnahme-Feedback: Einwände oder Bedenken werden ausdiskutiert.

Feedback = Rückmeldung

Das Johari-Fenster

Das Johari-Fenster (benannt nach dessen Erfindern, Joe Luft und Harry Ingham) ist ein Modell zur Darstellung der Veränderung von Selbst- und Fremdwahrnehmung im Verlaufe eines Gruppenprozesses.

Durch Feedback wird der Bereich «blinder Fleck» verkleinert, der Bereich der Arena/öffentlichen Person hingegen vergrößert.

anderen bekannt anderen unbekannt	Arena Sachverhalte, die offen liegen. Verhalten, das mir und auch anderen bekannt ist.	Blinder Fleck Anteile des Verhaltens, die nur die anderen wahrnehmen und die ich nicht kenne.
	Verbergen Bereiche, die ich bewusst verberge und die die anderen nicht wahrnehmen.	Unbewusstes Dinge, die nur Tiefenpsychologen zugänglich sind. Sie sind mir und anderen nicht bekannt.
	<i>mir bekannt</i>	<i>mir unbekannt</i>

Quelle: Fersch J.M., Erfolgsorientierte Gesprächsführung, Wiesbaden, Gabler Verlag, 2005

Feedback-Regeln

1. Beschreiben Sie Ihr persönliches Erleben, sagen Sie möglichst konkret, wie es Ihnen bei welchen Aussagen ergangen ist. Je präziser Sie das Verhalten des anderen und Ihre emotionalen Reaktionen darauf beschreiben können, desto hilfreicher ist das Feedback.
2. Beginnen Sie zunächst positiv; Ihr Gesprächspartner wird Ihnen umso aufmerksamer zuhören.
3. Formulieren Sie dann, was Sie als negativ oder störend erlebt haben. Beschreiben Sie in *Ich-Botschaften* Ihre ganz persönliche Sichtweise.
4. Wer Feedback erhält, rechtfertigt sich nicht. Er hört interessiert und aufmerksam zu. Er vergegenwärtigt sich: «Jeder hat aus seiner Sicht Recht.»

9.6 Schwierige Kommunikation

Zwischenmenschliche Kommunikation

Im Idealfall haben Sender und Empfänger die gleiche Wellenlänge. Dies ist am ehesten der Fall, wenn ein gemeinsames Interessengebiet, ein gemeinsames Problem oder eine gemeinsame Aufgabe besprochen wird. Je geklärt zudem die Emotionen zwischen Empfänger und Sender sind, desto mehr rücken sie in den Hintergrund. Es entsteht ein Klima des Vertrauens, das es ermöglicht, sich auf Sachprobleme und Sachfragen zu konzentrieren.

Codieren/Decodieren von Nachrichten

Dies ist aber nicht immer so, denn der Kommunikationsvorgang ist komplex. Werden die Gedanken oder Gefühle vom Sender nicht richtig «verpackt» (codiert), so kann der Empfänger die Nachricht nicht richtig entschlüsseln (decodieren). Missverständnisse häufen sich; es wird aneinander vorbeigeredet und vorbeigehört. Störungen oder Konflikte sind vorprogrammiert.

denken > codieren > senden



empfangen > decodieren > interpretieren

Störungen

Störungen auf der Gefühls- oder Beziehungsebene werden gewöhnlich als Störungen auf der Sachebene wirksam und sichtbar. Störungen auf der Sachebene können auch verlagerte Beziehungsstörungen sein.

Einwände

Einwände sind auf der Sachebene, Vorwände anscheinend auf der Sachebene, in Wirklichkeit kommen sie aber von der Beziehungsebene.

Metakommunikation

In verfahrenen und angespannten Situationen sollten wir uns selber über die Schulter schauen, darüber nachdenken und diskutieren, wie wir miteinander kommunizieren. Die Kommunikation über die Kommunikation, das heißt die Auseinandersetzung mit der Art, wie wir miteinander umgehen, wie die gesendete Nachricht gemeint ist und die empfangene entschlüsselt wird, nennt sich Metakommunikation.

Kommunikation über die Kommunikation

9.7 Sprechdenken

Unter Sprechdenken verstehen wir jenen komplexen Vorgang des Denkens beim Sprechen bzw. des Sprechens während des Denkens. Denn während wir einen Gedanken aussprechen, ist der nächste bereits in Planung. Sprechplanung und das eigentliche Reden laufen zeitversetzt ab.

Dieser Sprechdenk-Vorgang ist Voraussetzung jedes freien Sprechens. Er ist besonders gefährdet bei Verspannung, Lampenfieber sowie Konzentrationsmangel und kann durch spezielle Redeübungen trainiert werden. Häufige Sprechdenk-Übungen fördern

- sprachliche Spontaneität,
- Konzentrationsfähigkeit,
- Schlagfertigkeit und
- Selbstvertrauen.

Übung:



Sprechen Sie ohne Vorbereitung während einer Minute über «Ihren» Begriff.

Sollte eine Denkblockade auftreten, sagen Sie:
«Jetzt fällt mir nichts ein.» Schweigen ist verboten!

9.8 Literaturhinweise



Auf www.lernwerkstatt.ch/literatur finden Sie Tipps zu weiterführender Literatur.