

„Missverständnisse als Chance - das Gegenüber "richtig" verstehen oder das Gegenüber verstehen lernen“

**Herzlich Willkommen!**

Dr. Britta Lambers

# Kommunikation - Einführung

- Allen Menschen bekannt
- Kommunikation aus verschiedenen Blickwinkeln
- Kommunikation über das ganze Leben
- In sozialen Kontexten
- Verschiedene Art und Weise der Kommunikation am Tag
  - Familienmitglieder, Freunde, Kollegen, Vorgesetzte...
  - E-Mail, Telefon, Internet, Berichte, Radio, Fernsehen
  - Sprache, Gesichtsausdruck, Tonalität
- Sender und Empfänger

# Kommunikation - Einführung

- Face-to face oder mediale Kommunikation
- Asynchron oder synchron
- 2 Personen oder in der Gruppe
- Kurzinformation (MfG) oder lange Gespräche
- Rahmenbedingungen (z.B. Nähe – Distanz)
- Transport von Sachverhalten und Emotionen

# Kommunikation - Einführung

„Man nicht nicht kommunizieren.“

Paul Watzlawick (1921-2007), Kommunikationswissenschaftler

# Kommunikation - Einführung

## Eine kleine Übung zum Start...

### Stärken und Schwächen der eigenen Kommunikation

Bitte antworten Sie möglichst konkret.

1. Eine Stärke von mir in der Kommunikation ist....
2. Ein Gespräch wird für mich schwierig, wenn...

# Kommunikationskanäle

## 1. Verbale Kommunikation: Sprache

- Sprache als Symbolsystem
- wird in und durch Interaktion gelernt
- Mutter- vs. Fremdsprache
  
- Kann gehört und gelesen werden
- Inhaltsaspekt
  
- Voraussetzungen u.a.: intakte Sprechwerkzeuge, intaktes Hörvermögen

# Kommunikationskanäle

## 2. Paraverbale Kommunikation

- Stimmlage, Artikulation
- Tonfall, Lautstärke
- Sprechtempo, Sprachmelodie
- Sprechpausen und Schweigen
  
- kulturspezifisch

# Kommunikationskanäle

## 3. Non-verbale Kommunikation

- Körperhaltung, Blickkontakt
  - Gestik, Mimik
  - vegetative Körperreaktionen
  - Zeichen, Symbole
  - Kleidung
- 
- wird größtenteils unbewusst ausgesendet
  - wird visuell wahrgenommen



# Kommunikationskanäle

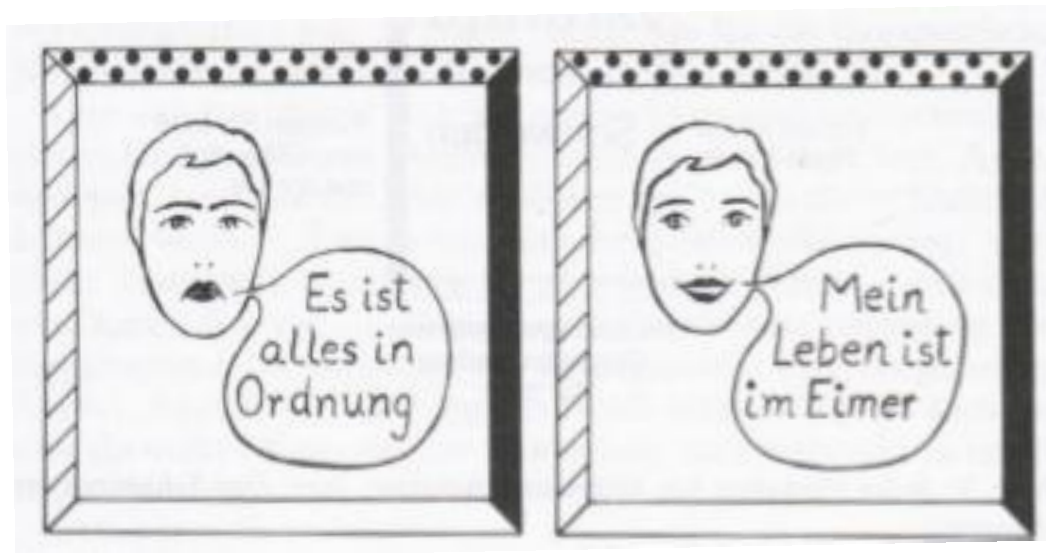
## Übereinstimmung der 3 Ausdruckskanäle

- Kongruente Kommunikation
- Eindeutige Botschaft
- Authentizität des Senders

## Mangelnde Übereinstimmung der 3 Ausdruckskanäle

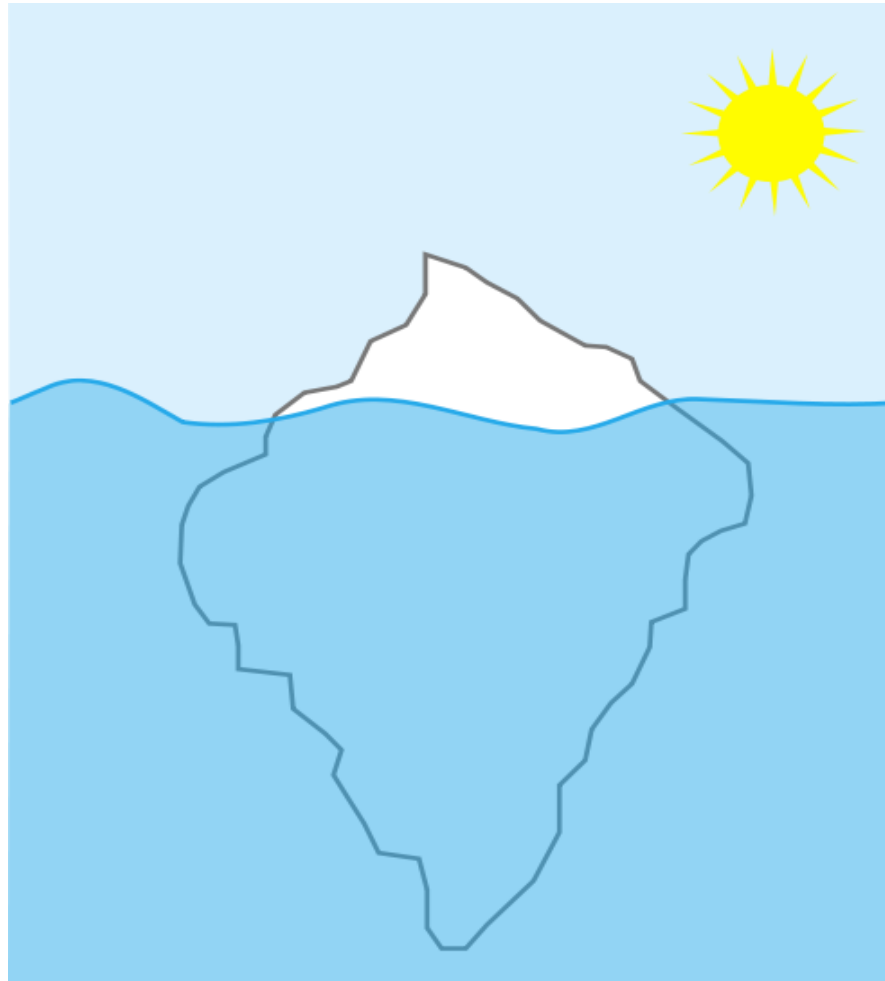
- Inkongruente Kommunikation
- Durchsetzen des paraverbalen oder nonverbalen Kanals

# Kommunikationskanäle



# Eisbergmodell

20%: sichtbare  
Eisbergspitze



80%: unsichtbare  
Eismasse

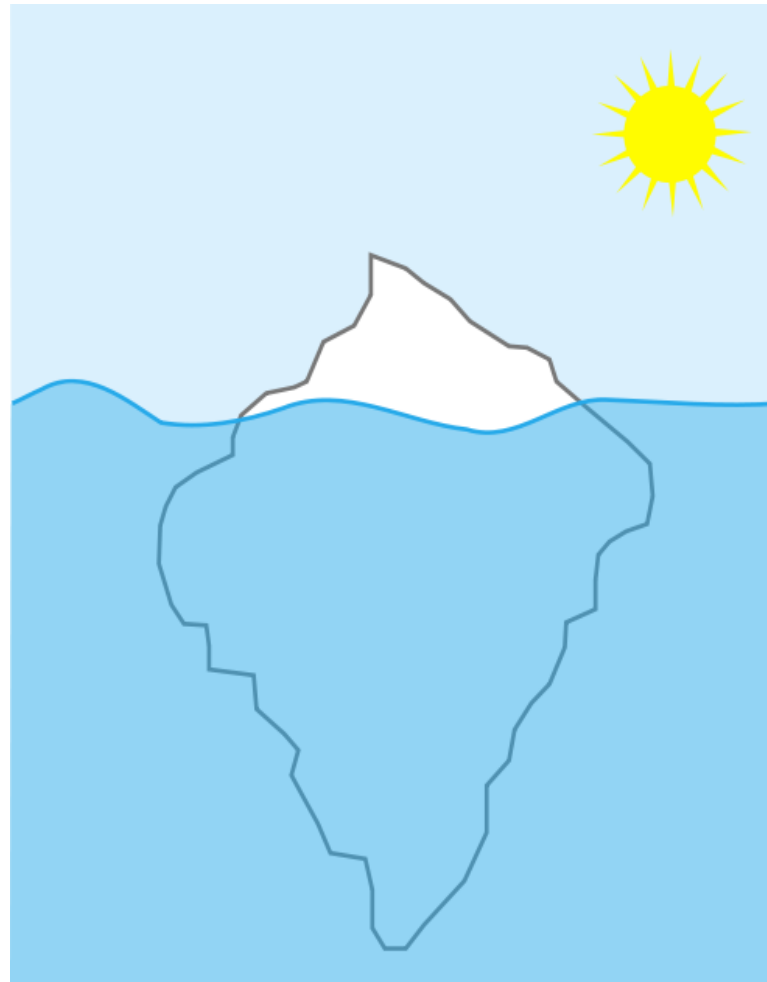
# Eisbergmodell

20%: sichtbare Eisbergspitze

## Bewusst

Informativer Sachinhalt  
Verbale Kommunikation  
Klar definiert

Wenig Missverständnisse



80%: unsichtbare Eismasse

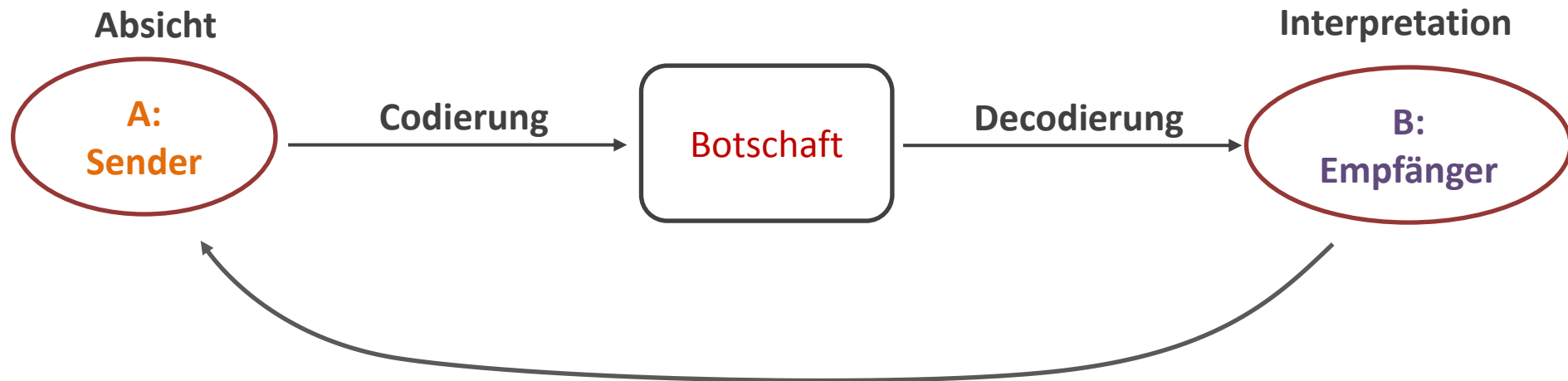
## Unbewusst

Nonverbale/paraverbale  
Kommunikation  
Definition abhängig vom  
Empfänger  
Abhängig von der  
Beziehung

Viele Missverständnisse

# Struktur einer Nachricht

## Beziehungsgestaltung und Interaktion



# Struktur einer Nachricht

## Beziehungsgestaltung und Interaktion

Interpretation

Absicht

A:  
Empfänger

B:  
Sender

Decodierung

Botschaft

Codierung



# Missverständnisse in der Kommunikation



- Sind zwei Menschen miteinander im Gespräch, sind beide **Sender und Empfänger** und das im **Wechsel**.
- Missverständnisse entstehen dann, wenn beide die Botschaft nicht entschlüsseln können
- Störungen der Kommunikation können analysiert und damit verstanden werden

# Friedemann Schultz von Thun



geb. 1944 in Soltau

Psychologe und Kommunikationswissenschaftler

Studium: Psychologie, Pädagogik und Philosophie

Hauptwerk: Miteinander reden 1-3



# Friedemann Schultz von Thun

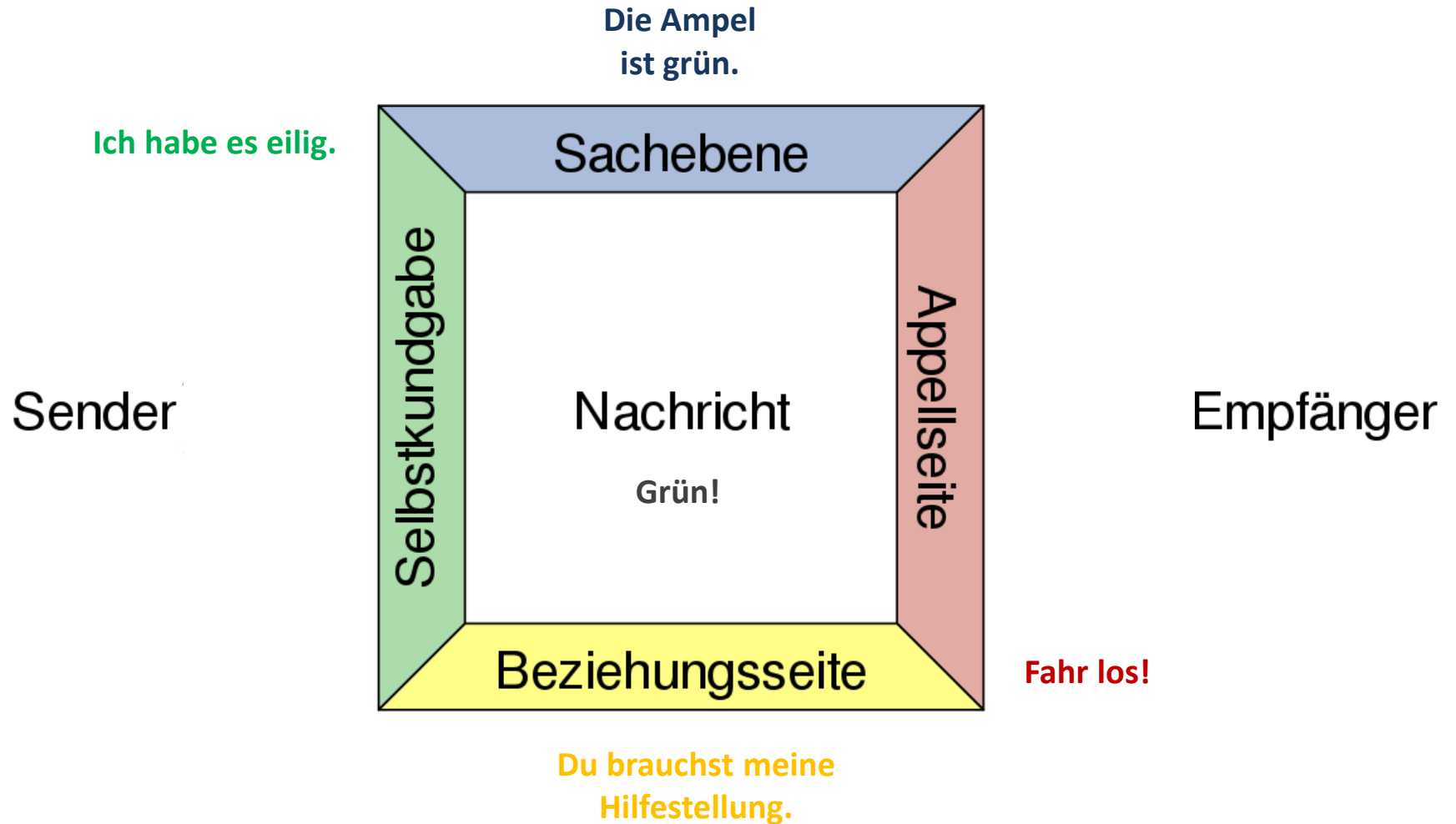
## Stand der Dinge:

- I.d.R. stimmen gesendete und empfangene Nachrichten leidlich überein
- Unklarheit einer Nachricht lässt viel Raum für Spekulationen
- Spekulationen und Interpretationen beruhen auf „so wie ich die Welt sehe“
- Nährboden für Missverständnisse
- Unmut wahrnehmen = seelische Realität
  
- Klarheit = 4 dimensional
- In ein und derselben Nachricht liegen viele (gleichwertige) Botschaften
- Empfänger „muss“ auf allen Ebenen reagieren
- Zwickmühle und „beste“ Voraussetzung für Missverständnisse
  
- Verantwortung des Senders = Klarheit in die eigene Botschaft bringen

# Friedemann Schultz von Thun



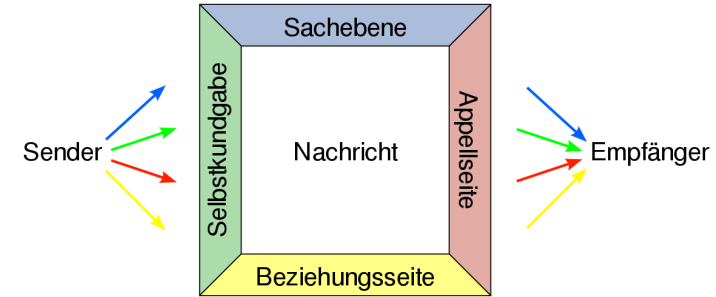
# Friedemann Schultz von Thun



# Friedemann Schultz von Thun

## Sachebene

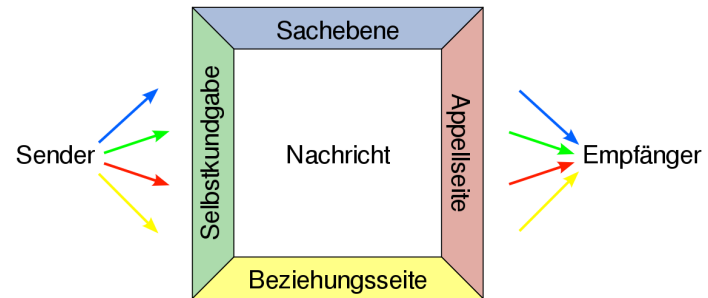
- Worüber ich informiere
- Sachverhalt
- Sachinformation



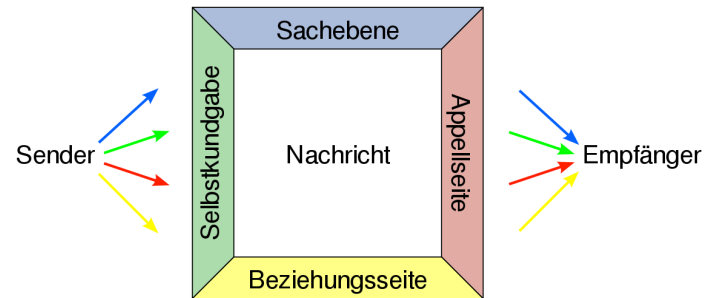
# Friedemann Schultz von Thun

## Selbstoffenbarungsebene

- Was ich von mir selbst preisgebe
- Information über die Person des Senders
  - Entweder gewollte Selbstdarstellung
  - Oder ungewollte Selbstoffenbarung
- Beispiel:
  - Farbsehen
  - Aufmerksam und wach
  - Kennt die Verkehrsregeln



# Friedemann Schultz von Thun



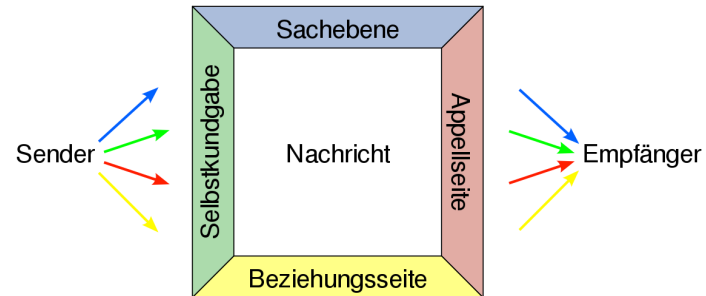
## Beziehungsebene

- Stellungnahme zu der empfangenen Person
- Bzw. zu der Beziehung, wie der Sender sie sieht.
- U.a. „Ausweichmanöver“, um der Sachebene zu entgehen
- Beispiel:
  - Schüler: „Diese Übung haben wir doch nun schon 1000 mal gemacht.“
  - Lehrer: „Ich verbitte mir diesen unverschämten Ton.“

# Friedemann Schultz von Thun

## Appellebene

- Apell-Ohr
  - Menschen, die es anderen besonders recht machen wollen
  - Menschen, die wenig bei sich selbst sind – eher: im Außen
  - Unterstellung einer Absicht
- Beispiel:
  - Ein Gast blickt umher. „Was suchst Du?“ „Brauchst Du etwas?“
  - Jemand weint. „Du drückst doch auf die Tränendrüse.“



# Friedemann Schultz von Thun

Mutter: „Es ist kalt draußen!“

Kind: „Ich weiß schon selbst, wann ich eine Jacke anzuziehen habe!“

Vater: „Wie sieht denn Dein Zimmer heute wieder aus?“

Kind: „Hattest du heute einen schlechten Tag im Büro, Papa?“

Teilnehmer: „Die Übung möchte ich nicht mitmachen.“

Moderator: „Möchten sie lieber mit jemandem anderen zusammen machen?“

Ehemann: „Der Wein ist leer!“

Ehefrau: „Geh doch selbst in den Keller!“

Chef: „Frau Maier, das kann doch wohl nicht wahr sein, wie lang arbeiten Sie eigentlich schon bei uns?“

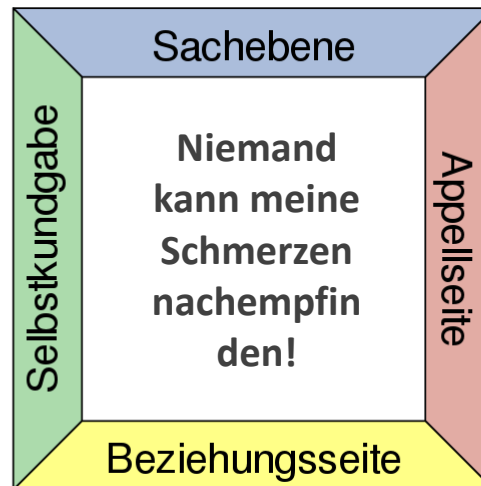
Frau Maier: „2 Jahre, Chef.“



# Die 4 Ebenen der Kommunikation - Beispiele

Keiner der Anwesenden  
kann den Schmerz  
nachempfinden!

Ich komme mit  
meinem Schmerz  
schwer allein  
zurecht!



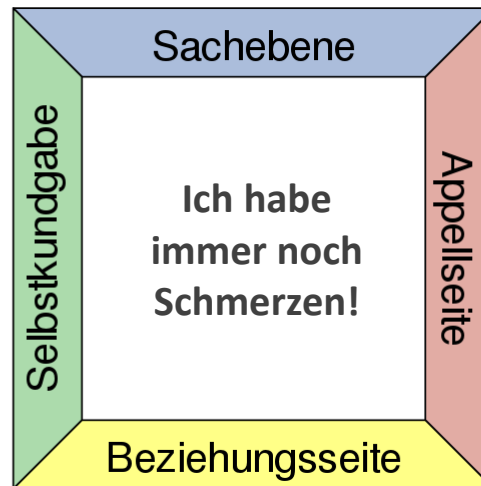
Versetzt Euch in mich  
hinein!

Ich fühle mich von allen  
allein gelassen!

# Die 4 Ebenen der Kommunikation - Beispiele

Ich habe starke Schmerzen!

Ich bin entmutigt!

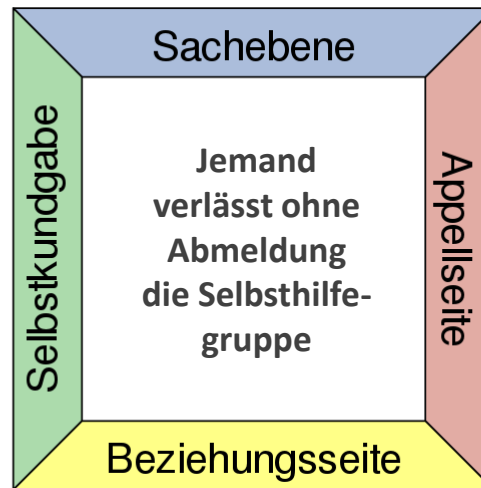


Hilf mir!

Ich vertraue Dir mein  
Problem an!

# Die 4 Ebenen der Kommunikation - Beispiele

Ich brauche Ruhe.



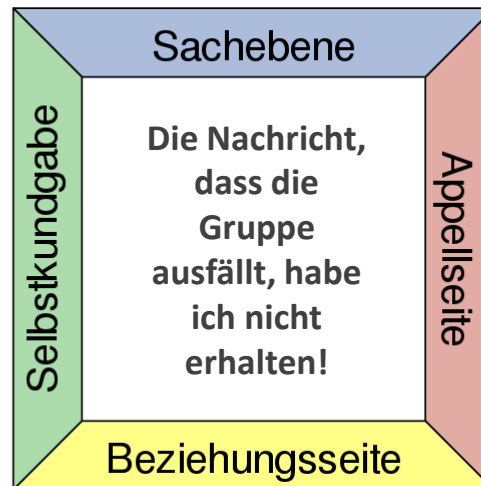
Sprecht mich nicht an!

Ich möchte mich mit Euch nicht mehr weiter treffen.

# Die 4 Ebenen der Kommunikation - Beispiele

Die Nachricht ist nicht  
angekommen!

Ich bin enttäuscht!



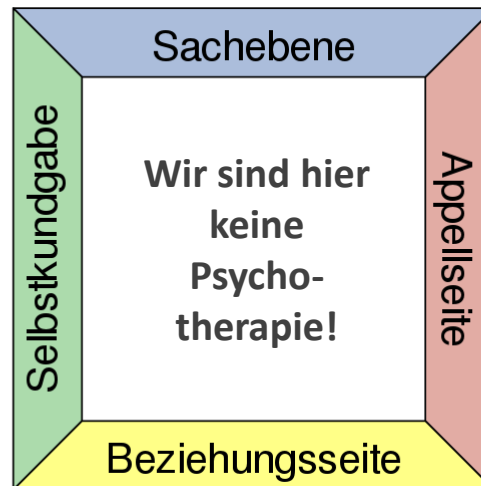
Denkt das nächste Mal  
an mich!

Ich fühle mich von Dir/Euch  
ausgegrenzt!

# Die 4 Ebenen der Kommunikation - Beispiele

**Selbsthilfe ist keine  
Psychotherapie!**

**Ich fühle mich  
überfordert!**

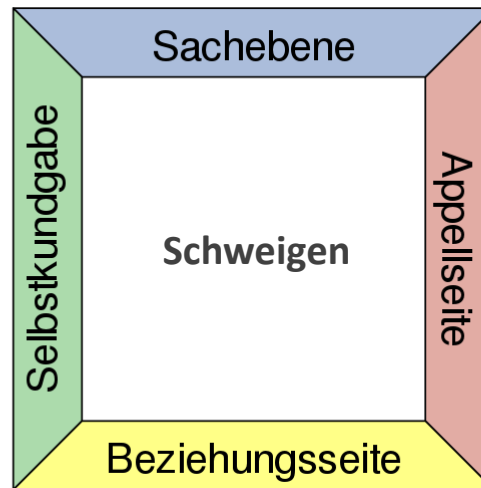


**Suche Dir einen  
anderen  
Gesprächspartner!**

**Ich möchte mich von Dir  
nicht als Psychotherapeut  
missbrauchen lassen!**

# Die 4 Ebenen der Kommunikation - Beispiele

Ich will meine Ruhe  
haben!

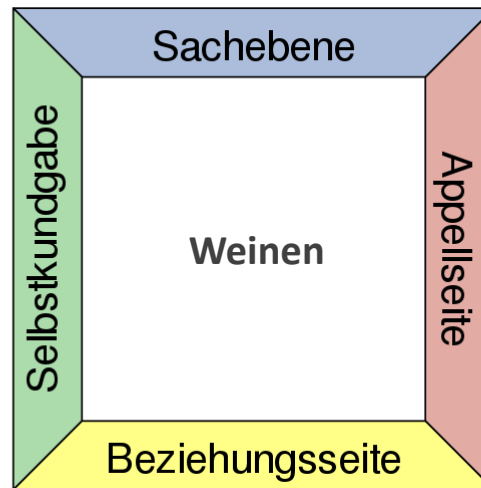


Fang bloß kein  
Gespräch mit mir an!

Du bist kein attraktiver  
Gesprächspartner für mich!

# Die 4 Ebenen der Kommunikation - Beispiele

Ich bin traurig!

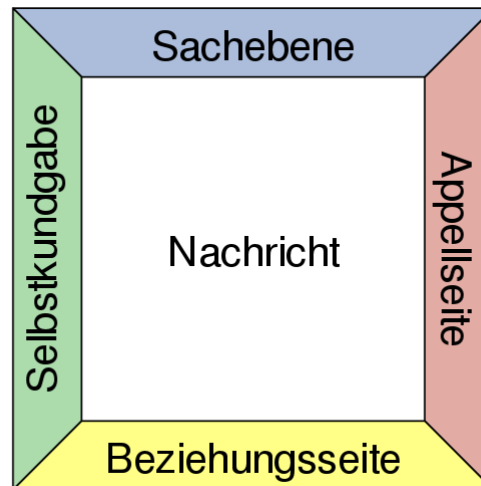


Bitte tröste mich!  
Bitte schone mich!

So weit hast Du mich  
gebracht, Du Schuft!

# Kanäle stärken

- Sachlich bleiben
- Verständlich ausdrücken
- Sich sortieren: Welche Themen möchte ich ansprechen?
- Anschaulichkeit: Beispiele geben



- „Ich“ Botschaften (Wie erlebe ich die Situation?)
- Welche Bedürfnisse greife ich auf, möchte ich mitteilen?
- Absichten und Ziele klären

- Fragen stellen
- Transparente Annahme oder Ablehnung
- Welche Bedürfnisse habe ich?
- Wie kann ich diese adäquat äußern?

- Positives Klima
- Wohlwollende Begegnung
- Aktives Zuhören
- Emotionen ansprechen
- Feedback geben /Kritik äußern ohne zu verletzen
- Frage: ...und wie siehst Du die Situation?



# Missverständnisse

## Missverständnissen begegnen

- Respekt, Anerkennung
- Haltung der positiven Absicht
- Aktives Zuhören, Blickkontakt
- Primäre Ebene durch Fragen, Mimik, Gestik ermitteln
- Auf jeweilige Kommunikationsebene eingehen
- Verständnis erzeugen
  - Habe ich dich richtig verstanden? - Paraphrasieren
  - Metakommunikation – Missverständnisse ansprechen und erläutern
  - Feedback geben („so kommt es bei mir an“, „so verstehe ich es“)

„Danke für Eure Aufmerksamkeit!“

Dr. Britta Lambers

# Buchempfehlung:

Dr. Britta Lambers

