

KOMMUNIKATION

★ WARUM DIESER VORTRAG?

★ THEORIE

Sprachtheorie von Watzlawick aus “Anleitung zum Unglücklichsein”

★ PRAXIS

Gewaltfreie Kommunikation

# WIE FINDET KOMMUNIKATION STATT? (NACH WATZLAWICK)

1. Man kann nicht nicht kommunizieren.

bedeutet, dass auch ein reines, nicht sprachliches Verhalten einen kommunikativen Akt darstellt und so auch ein Sender - Empfänger Verhältnis erzeugt.

Beispiele:

- schweigend in einem Raum sitzen und nichts sagen erzeugt auch eine interpretierbare Information an alle Anwesenden.

- während jemand spricht, die ganze Zeit auf's Handy schauen/tippen hinterlässt einen Eindruck beim Sprechenden.

# WIE FINDET KOMMUNIKATION STATT? (NACH WATZLAWICK)

2. Jede Kommunikation hat eine Sach- und eine Beziehungsebene.  
Die Beziehungsebene bestimmt die Sachebene.

bedeutet, dass Verhalten (z.B. gelangweiltes Sprechen) dazu führen kann, dass Inhalte vom Empfänger anders aufgefasst werden als vom Sender beabsichtigt. Erst wenn von beiden Seiten die Beziehungsebene gleich verstanden wird, kann Inhaltliches übertragen werden.

Beispiele:

- traurig und mit Tränen in den Augen sagen, dass es einem gut geht.
- lachend sagen "Ich schlag' dir den Schädel ein."

# WIE FINDET KOMMUNIKATION STATT? (NACH WATZLAWICK)

3. Kommunikation verläuft immer in Ursache und Wirkung.

bedeutet: Kommunikation steht immer in Wechselwirkung von Sender und Empfänger. Damit laufen kommunikative Akte immer "kreisförmig".

Beispiel:

Tim beschwert sich, dass Melanie nicht zuhört und Melanie will nicht mehr darüber reden, da ihr immer vorgeworfen wird nicht zuzuhören.

# WIE FINDET KOMMUNIKATION STATT? (NACH WATZLAWICK)

4. Kommunikation ist analog und digital.

bedeutet, dass es analoge Anteile einer Kommunikation gibt - dies sind Gestik, Mimik, Intonation etc. Und es gibt digital Anteile - alles was verbal ausgedrückt werden kann.

Beispiel:

Das Gesagte kann durch das Non-Verbale verstärkt werden.

Oder: Das Gesagte fällt mit dem non-verbal Mitgeteilten auseinander.

# WIE FINDET KOMMUNIKATION STATT? (NACH WATZLAWICK)

5. Es gibt symmetrische und komplementäre Kommunikation.

bedeutet, dass es Kommunikation auf Augenhöhe gibt und die Beteiligten symmetrisch zueinander stehen und so behandelt werden - und komplementäre, in der die Beteiligten z.B. hierarchisch getrennt sind.

Beispiel komplementäre Kommunikation:

Chef sagt dem Angestellten, was er zu tun hat - aus einer übergeordneten Position heraus.

# GEWALTFREIE KOMMUNIKATION





# GRUNDVORAUSETZUNGEN GELINGENDER KOMMUNIKATION

- ★ Empathie
- ★ Ehrlichkeit
- ★ Wir unterstützen gerne andere Menschen.

**Ermöglicht das Erfühlen der Bedürfnisse des/r Kommunikationspartners/-in**

# BEISPIELE VON NICHT GEWALTFREIER KOMMUNIKATION

- ★ “Wer Preise in die AGB schreibt, dem hack’ ich die Hand ab.”
- ★ “Ich frag Janos nicht, dann erzählt der wieder ne halbe Stunde.”
- ★ Mit dem Handy daddeeln während jemand mit einem redet.

# KONFLIKTE ENTSTEHEN AUS:

- ★ objektiver Beobachtung + subjektiver Bewertung (Beurteilung wird als absolut angenommen)
  - > offensichtlich: “Das Design ist hässlich.”
  - > subtil: “Die Milch ist alle.” (und Chris wollte eigentlich Milch kaufen)
- ★ Kritik anstelle von Bitte
  - > Kritik ruft Gegenangriff hervor
  - > Bitte lässt dem Gegenüber Handlungsspielraum
- ★ Ungeeigneter Gesprächssituation
  - > Gesprächspartner wird vorher nicht abgeholt und in die Enge getrieben
  - > in eine sichere, symmetrische Gesprächssituation bringen, dann ist auch Kritik möglich

# 1. BEOBACHTUNG

Beschreibung einer konkreten Handlung

„Bei diesem Angebot fehlt das Browserdokument.“

# 2. GEFÜHL

Beschreibung des in mir ausgelösten Gefühls

„Es ärgert mich, wenn ich mir vorstelle, dass der Kunde extra nachfragen muss.“

# 3. BEDÜRFNIS

und meines in Verbindung stehenden Bedürfnisses

„Mir ist wichtig, dass wir bei den Kunden schon durch das Angebot beweisen, dass wir auf Qualität Wert legen.“

# 4. BITTE

Ableitung meiner Bitte

„Bitte achte darauf, dass unsere Angebote in Zukunft vollständig sind.“