

Kommunikation

Was ist Kommunikation?

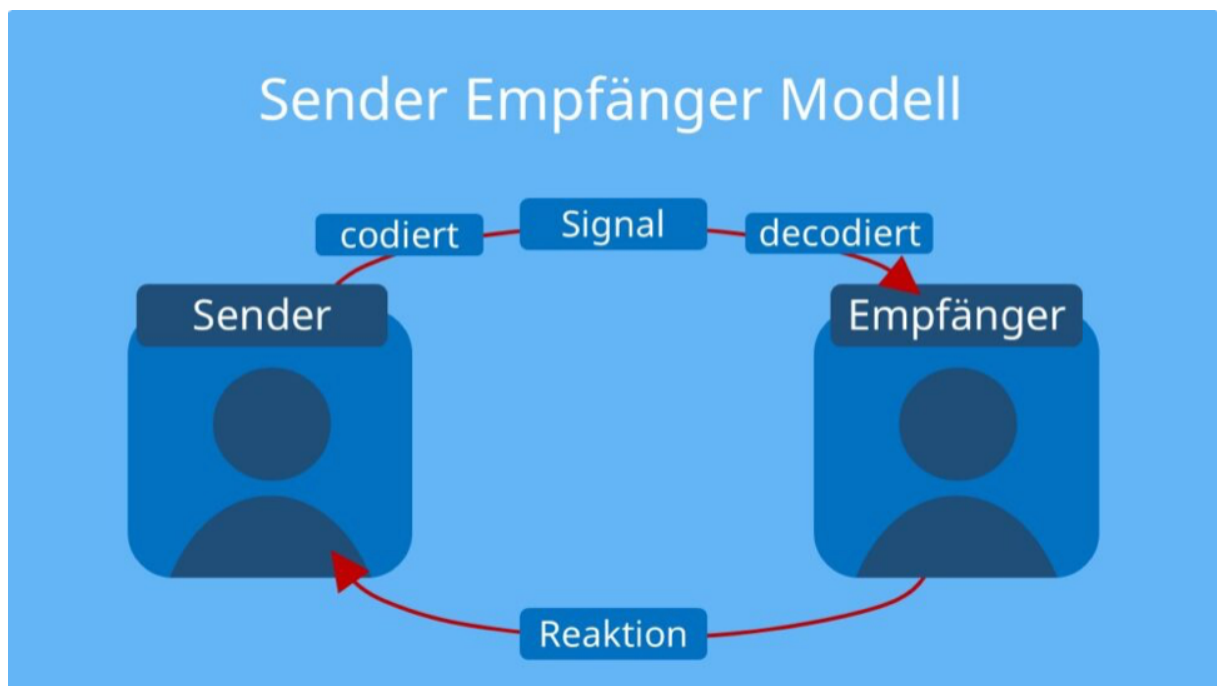
- Austausch und Übertragung von Informationen zwischen mindestens zwei Personen
- Nicht nur über die Sprache (verbal), sondern auch über Mimik, Gestik (nonverbal) und über Tonfall, Lautstärke (paraverbal)
- Mit „Austausch“ ist ein gegenseitiges Geben und Nehmen gemeint
- „Übertragung“ ist die Beschreibung dafür, dass dabei Distanzen überwunden werden können
- „Information“ ist eine zusammenfassende Bezeichnung für Wissen, Erkenntnis, Erfahrung oder Empathie

Warum ist Kommunikation in der Kinder- und Jugendarbeit so wichtig?

- Grundlage für Vertrauen
- Offenheit und Empathie
- Teamfähigkeit
- Missverständnisse vermeiden
- Feedback
- Klarheit über Aufgabenverteilung & Rollen

Kommunikationsmodelle

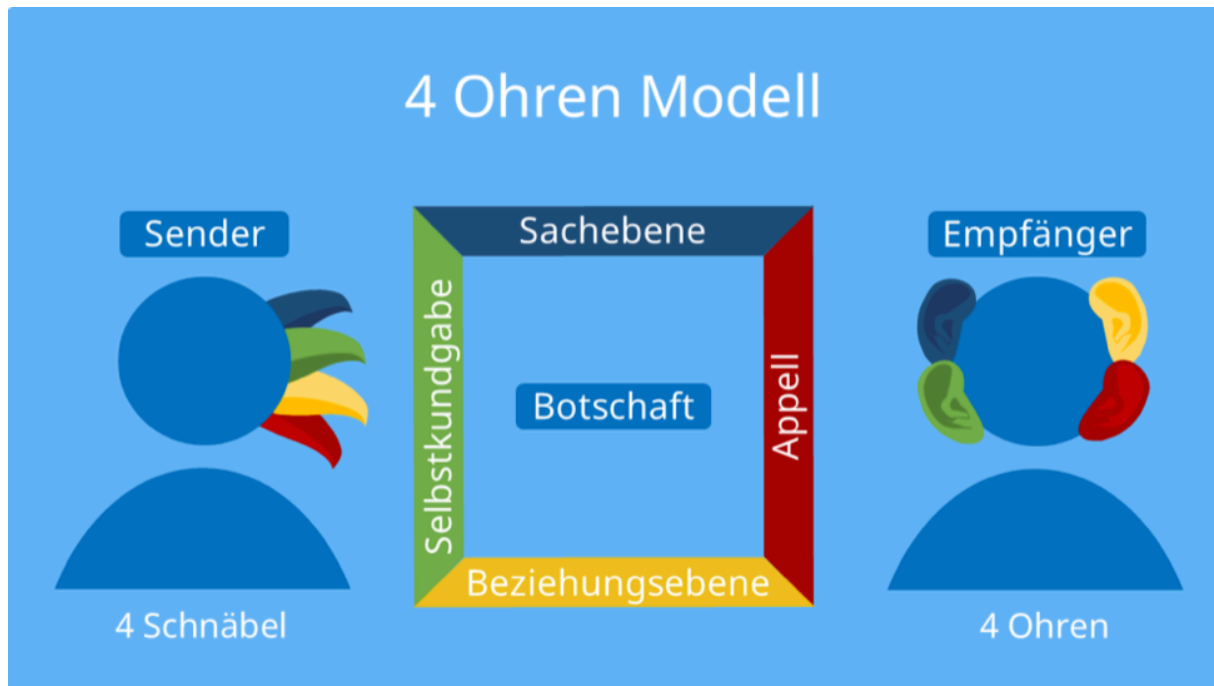
Sender-Empfänger-Modell



Störung der Kommunikation:

- Lärm und Geräusche (Akustische Verständnisprobleme)
- Unterschiedliche Voraussetzungen (Empfänger hat weniger Vorwissen als der Sender)
- Fehlende Aufmerksamkeit (Empfänger hat kein Interesse daran, zu verstehen)
- Stille Post Effekt (Immer wieder neu weitergegeben -> Umformulierungen)
- Sarkasmus (Wird als ernst gemeinte Botschaft verstanden)
- Doppeldeutigkeit (Mehrere Bedeutungen einer Botschaft)

4 Ohren Modell



Sachebene (Worüber man informiert):

- „Die Ampel ist grün“

Selbstkundgabe (Was man über sich selbst zu erkennen gibt):

- „Ich habe es eilig“

Beziehungsebene (Was man von dem anderen hält):

- „Ich fahre besser als du“

Appellebene (Was man beim Gegenüber bewirken möchte):

- „Fahr los!“

4 Seiten einer Nachricht:

Sachebene:

- Sachinformation einer Botschaft (Daten, Fakten)
- Botschaft wird bewertet
 - o Ist die Aussage wahr oder falsch
 - o Ist die Aussage relevant oder belanglos?
 - o Hat die Aussage ausreichende oder fehlende Informationen?

Selbstkundgabe:

- Jede Aussage gibt etwas von dir preis (Gefühle, Werte, Bedürfnisse, Absichten)
- Explizit (Ich-Botschaft) oder implizit
- Empfänger bildet sich darauf eine Meinung über dich

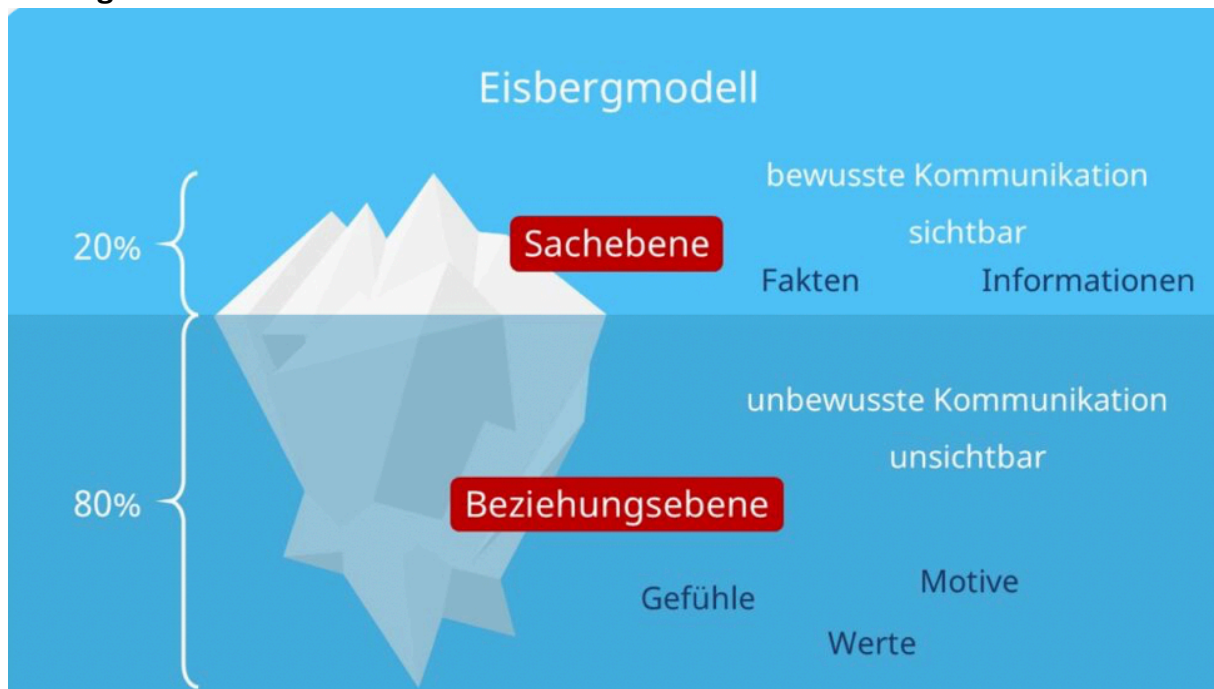
Beziehungsebene:

- Mit jeder Aussage wird vermittelt, wie man zum Gesprächspartner steht
- Direkt (Ich-Botschaft) oder indirekt (Mimik, Gestik Tonfall)
- Empfänger bildet sich darauf eine Meinung

Appel:

- Mit jeder Aussage möchtest du etwas erreichen (Wunsch, Ratschlag, Aufforderung, Anweisung)
- Offen oder verdeckt
- Empfänger bildet sich darauf eine Meinung

Eisbergmodell



Transaktionsanalyse

- Fragestellung, warum sich Menschen so fühlen, so denken und so verhalten, wie sie es in dem Moment tun
- Zwischenmenschliche Kommunikation wird analysiert
- Ausgangspunkt: „Ich bin OK, du bist OK“
 - o Zeichnet sich durch gegenseitige Anerkennung, Respekt und Verständnis und Kommunikation auf Augenhöhe aus
- Jeder Mensch hat drei Ich-Zustände: Das Eltern-Ich, das Erwachsenen-Ich und das Kind-Ich
- Transaktion bietet Einblicke in die Kommunikation:
 - o In die Persönlichkeit des Gesprächspartners
 - o In die eigene Persönlichkeit
 - o In die zwischenmenschliche Beziehung (Dynamik)

Ich Zustände:

- Eltern-Ich (Exeropsyche)
 - o Kritisches Eltern-Ich: korrigierend, zurechtweisend
 - o Fürsorgliches Eltern-Ich: bevormundend, umsorgend
- Erwachsenen-Ich (Neopsyche)
 - o Handelt sachlich, respektvoll, konstruktiv, rational, reflektiert und bedacht
- Kind-Ich (Archeopsyche)
 - o Freies Kind-Ich: spontan, phantasievoll, kreativ, energiegeladen
 - o Angepasstes Kind-Ich: unsicher, regelgehorsam, ängstlich
 - o Rebellisches Kind-Ich: trotzig, aufbrausend, Grenzen überschreitend

5 Axiome

1. Axiom: Man kann nicht nicht kommunizieren
Man kommuniziert immer auf irgendeine Art und Weise (verbal und nonverbal)
2. Axiom: Jede Kommunikation hat einen Inhalts- und Beziehungsaspekt
Inhaltsaspekt: Informationen Beziehungsaspekt: wie stehen die Gesprächspartner zueinander
3. Axiom: Die Natur einer Beziehung ist durch die Interpunktion der Kommunikationsabläufe seitens der Partner bedingt
 - Ursache -> Wirkung, Aktion -> Reaktion
 - Kommunikation verläuft kreisförmig
4. Axiom: Die menschliche Kommunikation bedient sich analoger und digitaler Modalitäten
 - Analog: nonverbale Kommunikation
 - Digital: verbale Kommunikation
5. Axiom: Symmetrisch oder komplementär, je nachdem ob die Beziehung zwischen den Partnern auf Gleichgewicht oder Unterschiedlichkeit beruht
 - Symmetrische Kommunikation: Hier kommunizieren die Gesprächspartner auf Augenhöhe (Gemeinsamkeiten)
 - Komplementäre Kommunikation: Die Gesprächspartner ergänzen sich oder einer dominiert den anderen (Unterschiede)