Kommunikationsgrundlagen & -theorien

Selbstlernkurs

IQ.SH
Institut für Qualitätsentwicklung an Schulen Schleswig-Holstein
des Ministeriums für Bildung, Wissenschaft und Kultur des Landes Schleswig-Holstein

Themenübersicht:
Kommunikationsgrundlagen & -theorien

- Vier-Ohren-Modell nach Schulz von Thun
- Kommunikationsregeln von Paul Watzlawick
- WERT-Haltung der Gesprächsführung nach Rodgers
- ICH-Botschaften
- Aktives Zuhören

IQ.SH
Institut für Qualitätsentwicklung an Schulen Schleswig-Holstein
des Ministeriums für Bildung, Wissenschaft und Kultur des Landes Schleswig-Holstein

Vier-Ohren-Modell nach Schulz von Thun (Kommunikationsquadrat)

IQ.SH
Institut für Qualitätsentwicklung an Schulen Schleswig-Holstein
des Ministeriums für Bildung, Wissenschaft und Kultur des Landes Schleswig-Holstein

Vier-Ohren-Modell nach Schulz von Thun (Kommunikationsquadrat)

Vier-Ohren-Modell nach Schulz von Thun (Kommunikationsquadrat)

Schau dir das folgende Video an.

Thema:
Das 4-Ohren-Modell nach Schulz von Thun

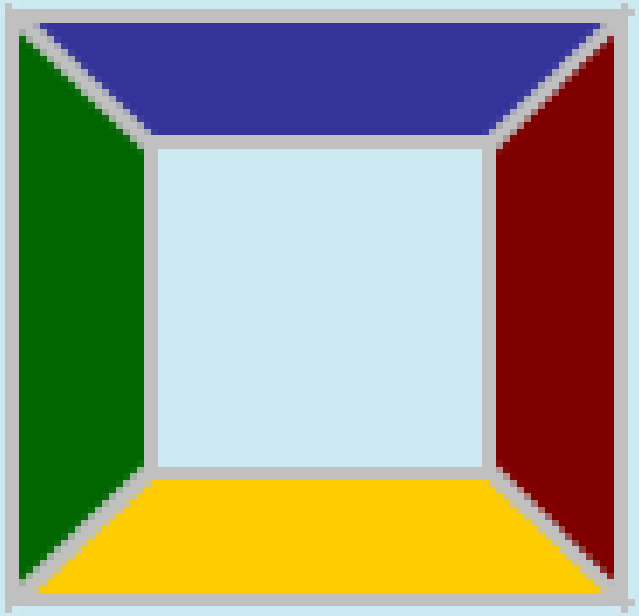
https://www.youtube.com/watch?v=WJi6-Tc-YZ0

IQ.SH
Institut für Qualitätsentwicklung
an Schulen Schleswig-Holstein

Vier-Ohren-Modell von Schulz von Thun

Jede meiner Äußerungen enthält vier Botschaften gleichzeitig!

Sachinformation



Selbstkundgabe/
-offenbarung

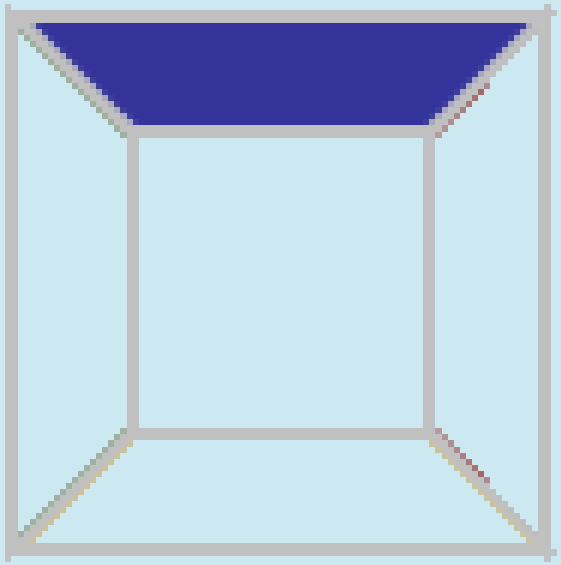
Appell

Beziehungshinweis

Vier-Ohren-Modell von Schulz von Thun

- Das Kommunikationsquadrat ist das bekannteste Modell von Friedemann Schulz von Thun.
- Wenn ich als Mensch etwas von mir gebe, bin ich auf vierfache Weise wirksam.
- Jede meiner Äußerungen enthält, ob ich will oder nicht, vier Botschaften gleichzeitig:
  - eine Sachinformation (worüber ich informiere) – **blau**
  - eine Selbstkundgabe (was ich von mir zu erkennen gebe) – **grün**,
  - einen Beziehungshinweis (was ich von dir halte und wie ich zu dir stehe) – **gelb**,
  - einen Appell (was ich bei dir erreichen möchte) – **rot**.

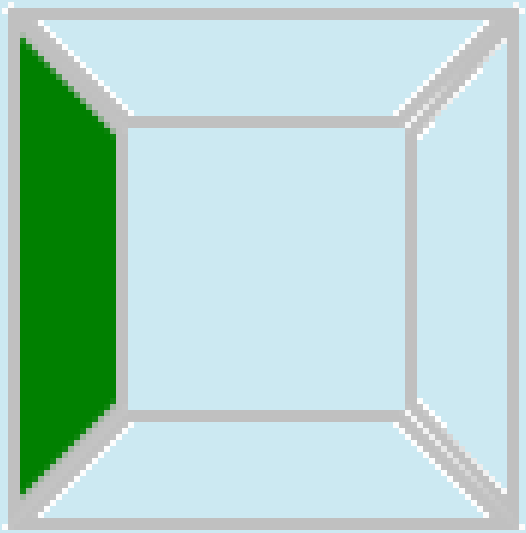
Sachinhalt



- worüber ich informiere
- hier geht es um Daten
- die Herausforderung für den Sender besteht auf der Sachebene darin, die Sachverhalte klar und verständlich auszudrücken
- Der Empfänger kann auf dem Sachohr entsprechend der drei Kriterien (wahr-unwahr, relevant – irrelevant, hinlänglich – unzureichend) reagieren.

Quelle: www.schulz-von-thun.de

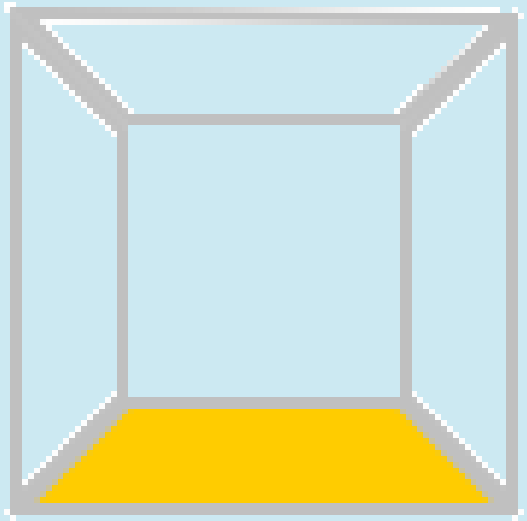
Selbstkundgabe



- Wenn jemand etwas von sich gibt, gibt er auch etwas von sich. Jede Äußerung enthält gewollt oder unfreiwillig eine Kostprobe der Persönlichkeit – der Gefühle, Werte, Eigenarten und Bedürfnisse. Dies kann explizit (“Ich-Botschaft”) oder implizit geschehen.
- Während der Sender mit dem Selbstkundgabe-Schnabel implizit oder explizit, bewusst oder unbewusst, Informationen über sich preis gibt
- nimmt der Empfänger diese mit dem Selbstkundgabe-Ohr auf: Was ist das für einer? Wie ist er gestimmt? Was ist mit ihm? usw.

Quelle: www.schulz-von-thun.de

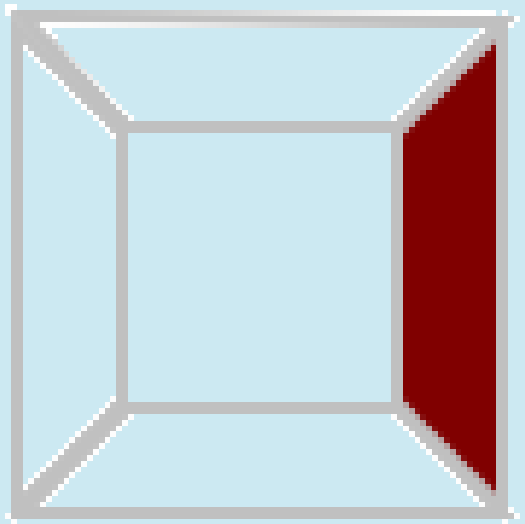
Beziehungshinweis



- auf der Beziehungsseite gebe ich zu erkennen, wie ich zum Anderen stehe und was ich von ihm halte. Diese Beziehungshinweise werden durch Formulierung, Tonfall, Mimik und Gestik vermittelt.
- Der Sender transportiert diese Hinweise implizit oder explizit.
- Der Empfänger fühlt sich durch die auf dem Beziehungsohr eingehenden Informationen wertgeschätzt oder abgelehnt, missachtet oder geachtet, respektiert oder gedemütigt.

Quelle: www.schulz-von-thun.de

Appell



- Die Einflussnahme auf den Empfänger geschieht auf der **Appellseite**. Wenn jemand das Wort ergreift, möchte er in aller Regel etwas erreichen. Er äußert Wünsche, Appelle, Ratschläge oder Handlungsanweisungen.
- Die Appelle werden offen oder verdeckt gesandt. Mit dem Appell-Ohr fragt sich der Empfänger: Was soll ich jetzt (nicht) machen, denken oder fühlen?

Quelle: www.schulz-von-thun.de

Kommunikationsregeln von Paul Watzlawick

IQ.SH
Institut für Qualitätsentwicklung
an Schulen Schleswig-Holstein

Kommunikationsregeln von Paul Watzlawick

Schau dir das folgende Video an.

Thema:
Kommunikationsregeln von Paul Watzlawick

https://www.youtube.com/watch?v=OaQ8ZrKuQng

IQ.SH
Institut für Qualitätsentwicklung
an Schulen Schleswig-Holstein

Kommunikationsregeln von Paul Watzlawick

1. **Man kann nicht *nicht* kommunizieren.**
2. **Jede Kommunikation hat einen Inhalts- und einen Beziehungsaspekt.**
3. **Menschliche Kommunikation ist nicht in Kausalketten auflösbar**.
4. **Es gibt eine digitale und eine analoge Kommunikation**.
5. **Zwischenmenschliche Kommunikationsabläufe sind entweder symmetrisch oder komplementär.**

Die Kommunikationsregeln von Paul Watzlawick

1. **Man kann nicht *nicht* kommunizieren.**
   - Auch Schweigen und nichthandeln haben Mitteilungscharakter
2. **Jede Kommunikation hat einen Inhalts- und einen Beziehungsaspekt.**
   - Inhaltsaspekt: Information, Daten Fakten
   - Beziehungsaspekt: zwischenmenschliche Beziehung zwischen Sender und Empfänger (Beziehungsaspekte drücken sich in Mimik, Gestik, Tonfall aus)
3. **Menschliche Kommunikation ist nicht in Kausalketten auflösbar**.
   - Niemand weiß bei einem Streit z. Bsp. genau, wer angefangen hat. Anfänge werden nur subjektiv gesetzt, als sogenannte Interpunktion. Kommunikationspartner neigen dazu, Kommunikationsabläufe unterschiedlich zu interpunktieren., d.h. unterschiedliche Akzente zu setzen.
4. **Es gibt eine digitale und eine analoge Kommunikation**.
   - Digitale Kommunikation: Worte, Sätze, Sprache ist logisch, abstrakt, präsentiert den Inhaltsaspekt
   - Digitale Sprache vermittelt in erster Linie Informationen, verbal
   - Analoge Kommunikation: bezieht sich nicht auf Dinge, sondern auf die Beziehung zwischen den Dingen oder Menschen, nonverbal
5. **Zwischenmenschliche Kommunikationsabläufe sind entweder symmetrisch oder komplementär.**
   - Je nachdem, ob die Beziehung zwischen den Partnern auf Gleichheit oder Unterschiedlichkeit beruht.

Aus: Watzlawick, P./ Beavin,J.H./ Jackson,D.D. (2007): Menschliche Kommunikation: Formen, Störungen, Paradoxien, Bern, S. 50-71

WERT-Haltung der Gesprächsführung

Basis für Beratungskompetenz und Beziehungsqualität

nach Carl Rogers

IQ.SH
Institut für Qualitätsentwicklung
an Schulen Schleswig-Holstein

Pädagogische Grundhaltung nach Rodgers

Schau dir das folgende Video an.

Thema:
Pädagogische Grundhaltung nach Carls Rodgers

https://www.youtube.com/watch?v=wlYmqw-Q-Bo

IQ.SH
Institut für Qualitätsentwicklung
an Schulen Schleswig-Holstein

Grundlegende Haltung nach Carl R. Rogers

Kongruenz

Echtheit

- ✓ man selbst sein
- ✓ zu seinen eigenen Gefühlen stehen
- ✓ verbale & nonverbale Kommunikation stimmen überein
- ✓ Verhalten = inneres Erleben

Akzeptanz

Wertschätzung

- ✓ bedingungsfreie Wertschätzung
- ✓ offen sein gegenüber den Gefühlen
- ✓ Gedanken des anderen wahrnehmen & wertschätzen

Empathie

Einfühlungsvermögen

- ✓ Fähigkeit sich in andere einfühlen, ohne zu urteilen

IQ.SH
Institut für Qualitätsentwicklung an Schulen Schleswig-Holstein

WERT

IQ.SH
Institut für Qualitätsentwicklung
an Schulen Schleswig-Holstein

Wertschätzend begegnen (Akzeptanz)

insbesondere auch, indem ich Andersartigkeit und Haltungen akzeptiere, denen ich nicht zustimme.

WERT

IQ.SH
Institut für Qualitätsentwicklung
an Schulen Schleswig-Holstein

Echt sein
(Echtheit/Kongruenz)

und in Übereinstimmung mit meiner inneren Realität, meinen Gefühlen, Bedürfnissen, Anliegen handeln.

WERT

IQ.SH
Institut für Qualitätsentwicklung
an Schulen Schleswig-Holstein

Reindenken
(Empathie)

in die andere Person:
ihr einfühlend und empathisch zuhören

WERT

IQ.SH
Institut für Qualitätsentwicklung
an Schulen Schleswig-Holstein

Transparent

die eigene Rolle und Macht sowie
Ziele und Forderungen deklarieren.

ICH - Botschaften

Ich-Botschaften

Schau dir das folgende Video an.

Thema: Ich-Botschaften

https://www.youtube.com/watch?v=KPl34DscstE

ICH - Botschaften

IQ.SH
Institut für Qualitätsentwicklung
an Schulen Schleswig-Holstein

- gehen zurück auf Thomas Gordon, 1972
- mit Ich-Botschaften spricht man über eigene Vorstellungen, Gedanken und Gefühle und Bedürfnisse
- Kennzeichen dafür ist der Gebrauch des Wörtchens „Ich“
- Alle Aussagen werden dadurch persönlicher.
- Kritische Äußerungen, die sich auf andere beziehen (Du-Sätze), wirken häufig als Vorwürfe oder Anklagen, die leicht Gegenangriffe oder Rechtfertigungen auslösen

Ich-Botschaften

IQ.SH
Institut für Qualitätsentwicklung
an Schulen Schleswig-Holstein

1. Eine **wertungsfreie Beschreibung** des (störenden) Verhaltens

Ich habe festgestellt, dass du…

(z.B. zum dritten Mal in Folge den Unterrichtsentwurf erst zu Stundenbeginn an mich übergibst)

Ich-Botschaften

IQ.SH
Institut für Qualitätsentwicklung
an Schulen Schleswig-Holstein

2. Die **konkreten Folgen** für mich, die sich aus dem Verhalten ergeben.

Ich kann deshalb…

(z.B. deine Planung und Umsetzung nur unvorbereitet hospitieren)

Ich-Botschaften

IQ.SH
Institut für Qualitätsentwicklung
an Schulen Schleswig-Holstein

3. Eine **Schilderung des Gefühls**, das es bei mir auslöst.

Ich werde dann…
Ich fühle mich dann…

(z.B. gestresst und unzufrieden, weil ich adhoc alles erfassen muss und dich aber gerne professionell beraten möchte)

Ich-Botschaften

IQ.SH
Institut für Qualitätsentwicklung an Schulen Schleswig-Holstein

4. **Konstruktiven Lösungsvorschlag** anbieten.

Ich wünsche mir/ erwarte [lässt weniger Spielraum), dass…

(z.B. du den Entwurf am Vortag bis 17:00 Uhr als E-Mail sendest)

Aktives Zuhören

Aktives Zuhören

Schau dir das folgende Video an.

Thema:
Aktives Zuhören

https://www.youtube.com/watch?v=PJklq_88PPs

4 Arten des Zuhörens

nach Weisbach

IQ.SH
Institut für Qualitätsentwicklung
an Schulen Schleswig-Holstein

(1) Pseudo-Zuhören

(2) Aufnehmendes Zuhören

(3) Umschreibendes Zuhören

(4) Aktives Zuhören

(1) Pseudo-Zuhören

IQ.SH
Institut für Qualitätsentwicklung
an Schulen Schleswig-Holstein

- Verstehen wird nur vorgegeben
- Verwendung von typischen Verstehensfloskeln

  („Jaja, ich verstehe.“)
- Zuhörer wartet auf eigenen Gesprächseinsatz

(2) Aufnehmendes Zuhören

IQ.SH
Institut für Qualitätsentwicklung
an Schulen Schleswig-Holstein

- Zuhörer hört (aufmerksam) zu.
- Zuhörer schweigt.
- Zuhörer stellt seine Gedanken zurück.
- Zuhörer ist dem Erzähler zugewandt.
- Blickkontakt

(3) Umschreibendes Zuhören

IQ.SH
Institut für Qualitätsentwicklung
an Schulen Schleswig-Holstein

- Zuhörer gibt Gehörtes (in eigenen Worten) wieder
- Zuhörer stellt eigene Meinung zurück.

(4) Aktives Zuhören

IQ.SH
Institut für Qualitätsentwicklung
an Schulen Schleswig-Holstein

- Zuhörer achtet auch auf non-verbale Signale.
- durch Nachfragen werden auch dahinterliegende Emotionen angesprochen
- auch das „Gemeinte“ wird thematisiert

Aktives Zuhören

IQ.SH
Institut für Qualitätsentwicklung
an Schulen Schleswig-Holstein

Aktives Zuhören bedeutet…

- ✓ volle Aufmerksamkeit schenken
- ✓ Innere Zusammenhänge erfassen
- ✓ keine eigenen Ergänzungen vorbringen
- ✓ Wahrnehmungen kritisch überprüfen
- ✓ nur vorsichtig interpretieren

Aktives Zuhören

IQ.SH
Institut für Qualitätsentwicklung
an Schulen Schleswig-Holstein

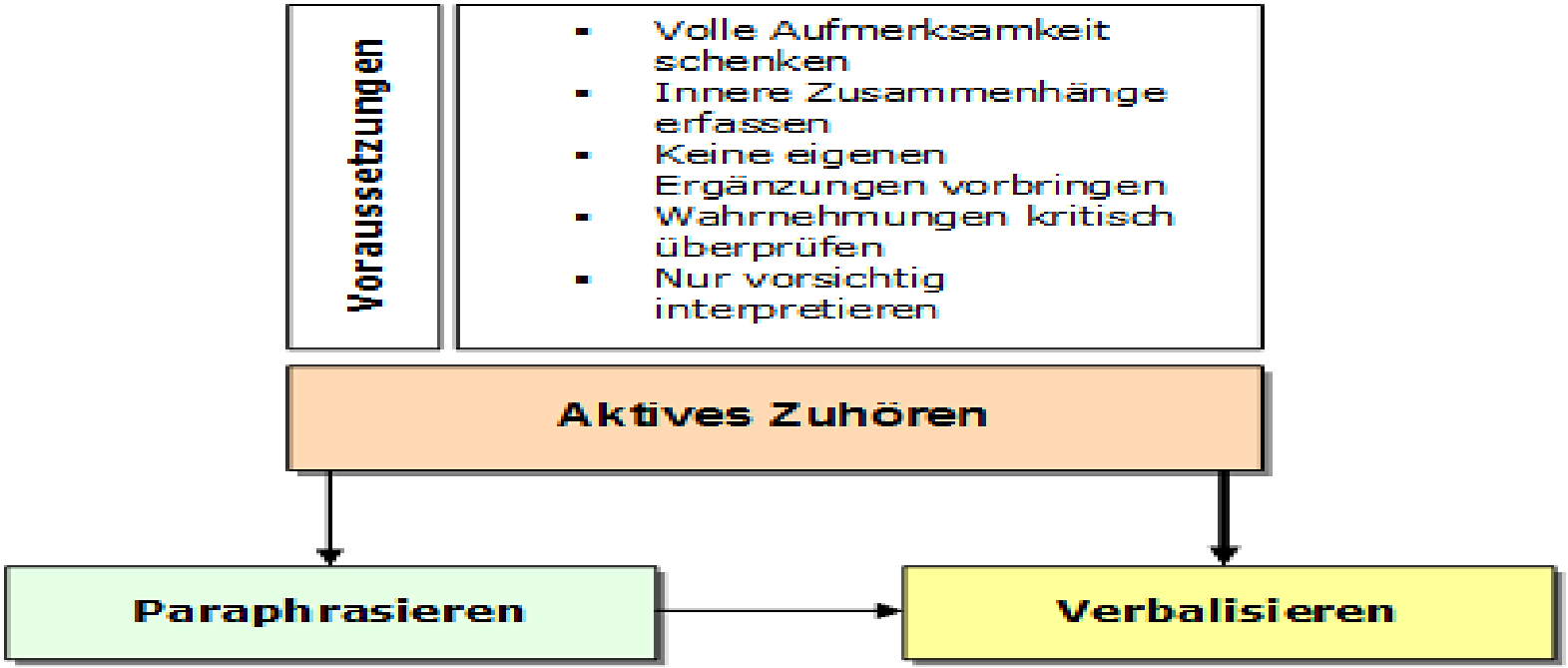
Aktives Zuhören erfordert

Haltung

- ernsthaftes Interesse am Gegenüber
- Respekt, Wertschätzung
- Akzeptanz anderer Anschauungen
- Glaube an Selbstorganisationskräfte beim Gegenüber
- reduziertes Missionierungsbedürfnis

Technik

- förderliches Setting herstellen
- zugewandte Sitz- und Körperhaltung
- zum (Weiter-) Sprechen ermuntern durch verbale und paraverbale Äußerungen (ja, hm, verstehe, ah, mhm, ach)
- auf non-verbale Signale achten
- Gehörtes und Wahrgenommenes in eigenen Worten wiedergeben (Paraphrasieren und Spiegeln)


Voraussetzungen
Volle Aufmerksamkeit schenken
Innere Zusammenhänge erfassen
Keine eigenen Ergänzungen vorbringen
Wahrnehmungen kritisch überprüfen
Nur vorsichtig interpretieren
Aktives Zuhören
Paraphrasieren
Verbalisieren
Wiederholen der sachlichen Aussage eines anderen mit eigenen Worten
Wiederholen der emotionalen Aussage eines anderen mit eigenen Worten
©teachsam

Satzanfänge zum Paraphrasieren

IQ.SH
Institut für Qualitätsentwicklung an Schulen Schleswig-Holstein

- Wenn ich es richtig erfasst habe, wollen Sie…
- Verstehe ich richtig, dass…
- Was Sie sagen, fasse ich so auf…
- Lassen Sie mich sicherstellen, dass ich Sie richtig verstanden habe. Sie möchten wissen, ob…
- Ihnen ist also wichtig, dass…
- Habe ich richtig verstanden, dass Sie…
- Heißt das, es geht Ihnen um…
- Für Sie ist es also besonders wichtig, dass…
- Mit anderen Worten…

Satzanfänge zum Verbalisieren

IQ.SH
Institut für Qualitätsentwicklung
an Schulen Schleswig-Holstein

- Hört sich an, als…
- Sie fühlen sich jetzt vermutlich…
- Es scheint Ihnen wichtig zu sein, dass…
- Sie sind jetzt …

3 Stufen aktiven Zuhörens
(nach Schulz von Thun)

IQ.SH
Institut für Qualitätsentwicklung
an Schulen Schleswig-Holstein

1. Aufmerksamkeit und Zuwendung
2. Inhaltliches Verstehen
3. Verstehen und Verbalisieren gefühlsbezogener Inhalte

Grundlagen der Kommunikation

Schau dir das folgende Video an.

Thema:

Beratung - ein gelungenes Beispiel (kommentiert)

https://www.youtube.com/watch?v=6D4yPS6vm7M

Gesprächstechniken

Raketenaufgabe!

Gesprächstechniken – einige Beispiele

- ✓ Aufmerksames Zuhören
- ✓ Aktives Zuhören
- ✓ Ich-Botschaften
- ✓ Transparenz- und Strukturelemente
- ✓ Zusammenfassen
- ✓ Argumentieren
- ✓ Weichmacher vermeiden
- ✓ Frage-Techniken
- ✓ …

Arbeitsaufträge zu:
„e-book- Schwierige Elterngespräche erfolgreich meistern“

EA:

- Lies im E-Book auf den Seiten 52 - 71 zu 3 Themen, die dich interessieren.

PA:

- Stelle einem Partner*in deine Themen vor.

Plenum:

- Tauscht euch über eure Ergebnisse & Erkenntnisse aus.

Pause

- Ruhepause (auch Erholungspause): Zeit, in der etwas nicht stattfindet oder nicht getan wird
- Schulpause/ Unterrichtspause: Zeit zwischen zwei Unterrichtsstunden
- Mittagspause: Zeit, in der andere Tätigkeiten unterbrochen werden, um ein Essen einzunehmen.
- Sendepause: Zeit, in der S*S kein Programm ausstrahlen.
- Spielpause im Sport: Pause innerhalb eines Spieles
- Sprechpause: Beim Reden sind richtig platzierte Pausen wichtig für das Verständnis und den Nachdruck des Gesagten… oder nach zu vielen Unterrichtsstörungen
- Arbeitspause: Die temporäre Erholung zwischen Arbeitsleistungen.