

Kommunikationskompetenz

Episode 2: Ebenen der Kommunikation

Prof. Dr. Georg Müller-Christ
Fachbereich 7, Universität Bremen

Übersicht über die Lerneinheit

Episode 1:
Grundbegriffe der Kommunikation

Episode 2:
Ebenen der Kommunikation

Episode 3:
Interview mit dem Dozenten

Lernziele der Episode

Lernziel 1:

Sie können den Inhalt des Axioms von Watzlawick zu den zwei Ebenen von Kommunikation erklären.

Lernziel 2:

Sie können das 4 Ebenen Modell der Kommunikation von Schulz von Thun beschreiben

Lernziel 3:

Sie können die Situationslogik der Kommunikation beschreiben und Wertequadrate zeichnen.

Kommunikationspsychologische Axiome

1. Axiom :
„Man kann nicht nicht kommunizieren.“
2. Axiom:
„Jede Kommunikation hat einen Inhalts- und einen Beziehungsaspekt, derart, dass letzterer den ersteren bestimmt und daher eine Metakommunikation ist.“
3. Axiom:
„Die Natur einer Beziehung ist durch die Interpunktion der Kommunikationsabläufe seitens der Partner bedingt“.
4. Axiom:
„Menschliche Kommunikation bedient sich digitaler (verbaler) und analoger (non-verbaler, nicht-sprachlicher) Modalitäten (Ausdrucksmittel)“
5. Axiom:
„Zwischenmenschliche Kommunikationsabläufe sind entweder symmetrisch (gleichwertig) oder komplementär (ergänzend), je nachdem ob die Beziehung zwischen den Partnern auf Gleichheit oder Unterschiedlichkeit beruht“.



Quelle: Watzlawick, P. u.a. (2007) Menschliche Kommunikation. Formen, Störungen, Paradoxien. Bern. 11. unv. Auflage von 1969, S. 22ff.

2. Axiom: Beziehungs- und Inhaltsaspekt

„Jede Kommunikation hat einen Inhalts- und einen Beziehungsaspekt, derart, dass letzterer den ersteren bestimmt und daher eine Metakommunikation ist.“



Sachebene

- Informationen
- Fakten
- Meinungen ...

Beziehungsebene

- Gefühle
- Einstellungen
- Position zueinander ...

Drückt sich aus in ...

- Gestik
- Mimik
- Tonfall ...

Systematik für die Kommunikationsanalyse

Best-Case:

Die Partner sind sich sowohl über den Inhalt ihrer Kommunikation als auch über ihre Beziehungsdefinition einig.

Worst Case:

Die Partner sind sich sowohl auf der Inhalts- als auch auf der Beziehungsebene uneinig

Real-Case:

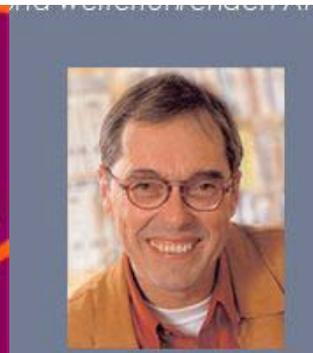
Die Partner sind sich auf der Inhaltsstufe einig, auf der Beziehungsebene dagegen nicht.

Hoher Reifegrad:

Die Partner sind sich auf der Inhaltsebene uneins, doch diese Meinungsverschiedenheit beeinträchtigt ihre Beziehung nicht.



Friedemann Schulz von Thun



Axiome der Kommunikation nach Schulz von Thun

1. Der vierfache Gehalt einer Äußerung (Kommunikationsquadrat)
2. Die innere Pluralität (das Innere Team)
3. Die Zirkularität zwischenmenschlicher Kommunikation (Teufelskreise)
4. Die situative Logik zwischenmenschlicher Begegnungen (Situationsmodell)
5. Die Dialektik von Werten und Tugenden (Werte- und Entwicklungsquadrat)



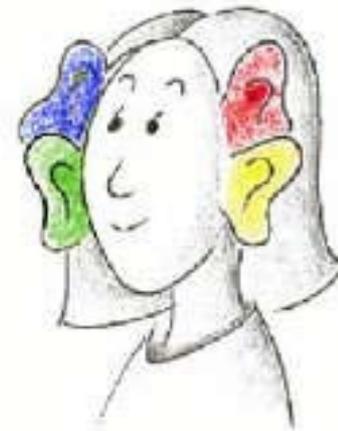
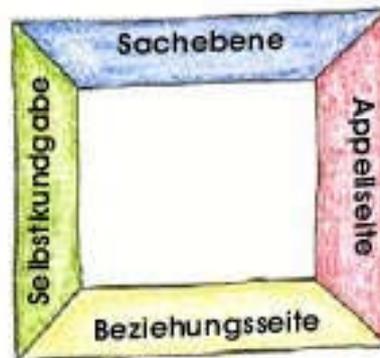
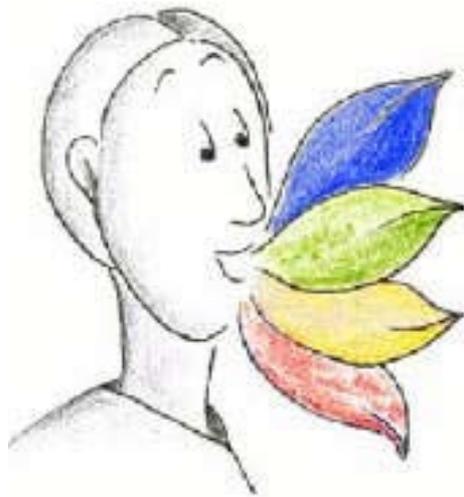
Kommunikationsquadrat: Der vierfache Gehalt einer Äußerung

Sachinhalt (worüber ich informiere)

Beziehungshinweis (was ich von meinem Gesprächspartner halte, wie ich zu ihm stehe)

Selbstkundgabe (was ich von mir zu erkennen gebe)

Appell (was ich bei beim Gesprächspartner erreichen möchte)



Der vierfache Gehalt einer Äußerung Beispiel I



Die Ampel zeigt grün

Gib Gas!

**Du brauchst meine Hilfe
beim Fahren**

**Ich bin ein
aufmerksamer Beifahrer**



Der vierfache Gehalt einer Äußerung Beispiel II



Die Veranstaltung weckt in mir unangenehme Erinnerung, ich fühle mich unwohl.

Ich konkurriere mir Ihnen, ich lehne Sie als Dozent ab.

Gehen Sie bitte auf meine Wünsche ein.

Die Veranstaltung führt nicht zu den angegebenen Lernzielen.



Botschaften der Äußerungen

Inhalt

Spielt die Hauptrolle

Wahrheit

Relevanz

Hinlänglichkeit

Steuert die Qualität des Diskurses

Beziehung

Ohne Beziehungshinweis geht es nicht!

Implizite Signale durch Wortwahl, Stimme, Mimik, Gestik

Empfindliche Beziehungsohre

Appell

Führungskraft muss leiten durch Appelle

Appell-Ohr: Ungehörte Wünsche werden zu den Vorwürfen von morgen

Selbstoffenbarung

Wenn ich etwas von mir gebe, gebe ich etwas von mir (preis).

Selbstoffenbarungsohr in Führungsbeziehungen ist häufig taub!

Willst du ein guter Leiter sein, dann schau auch in dich selbst hinein! (Innere Team)

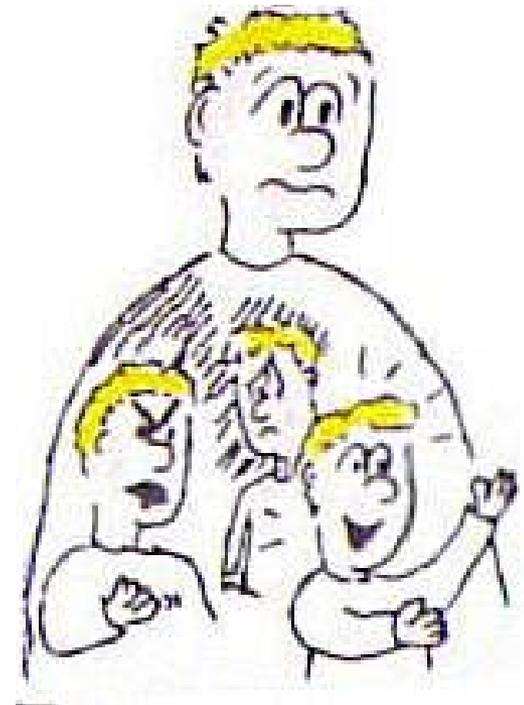
Das Innere Team

Zwei Seelen wohnen ach in meiner Brust!



*Zwei Seelen wohnen, ach! in meiner Brust,
Die eine will sich von der andern trennen;
Die eine hält, in derber Liebeslust,
Sich an die Welt mit klammernden Organen;
Die andere hebt gewaltsam sich vom Dust
Zu den Gefilden hoher Ahnen.*

(Faust I, Vers 1112 1117)

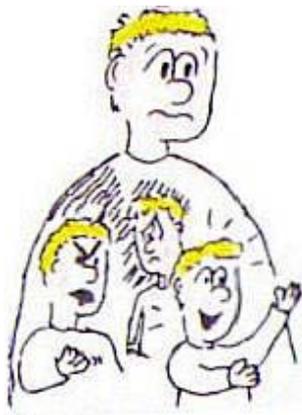


Das Innere Team II

Pluralität der inneren Stimmen

Inneren Stimmen ringen um
Dominanz

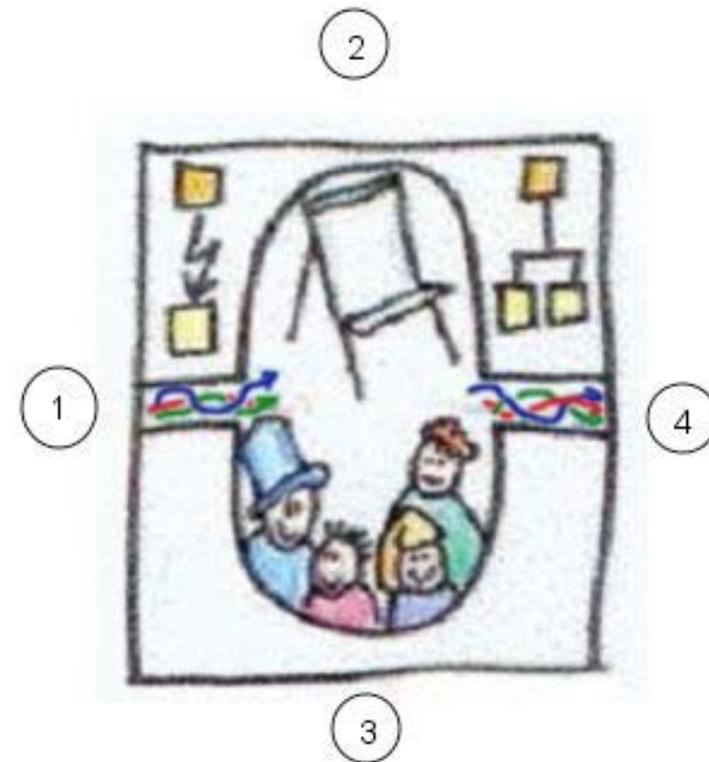
Aus dem inneren zerstrittenen
Haufen ein Inneres Team
machen



Logik sozialer Situationen

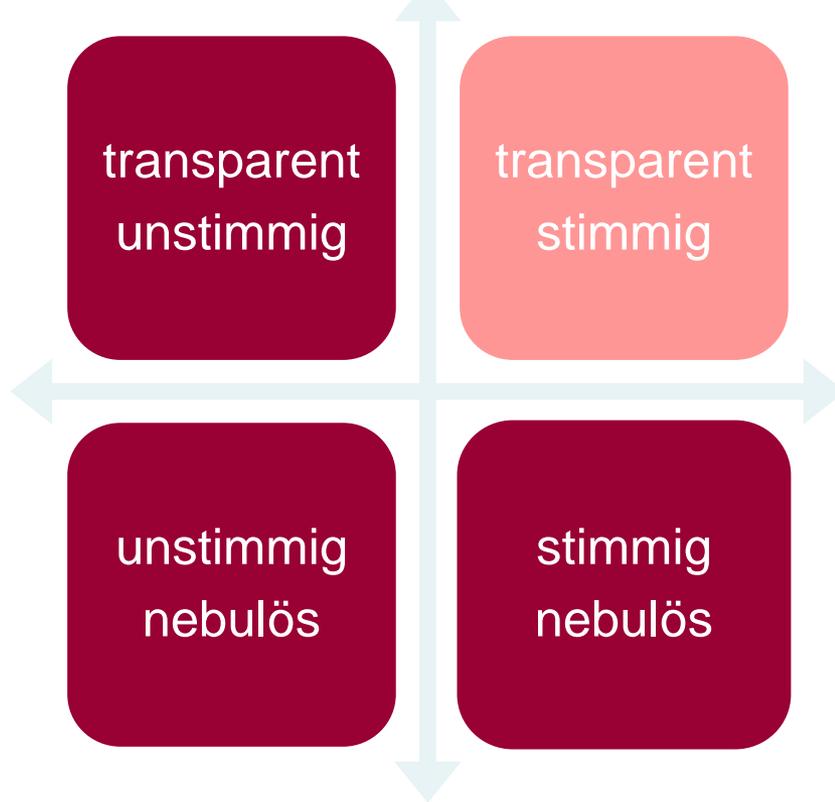
Situationsmodell nach Schulz von Thun

- 1. Eingangskanal:**
Geflecht der Anlässe
Vorgeschichte
- 2. Oberbauch:**
thematische Struktur
(passt das Thema in den Anlass?)
- 3. Unterbauch:**
zwischenmenschliche Konstellation
(Sind die Richtigen dabei?
Wer hat welchen Hut auf?)
- 4. Ausgangskanal:**
Ziele des Treffens



Logik sozialer Situation II

Dimensionen sozialer Situation



Situationsklärung des Moderators:

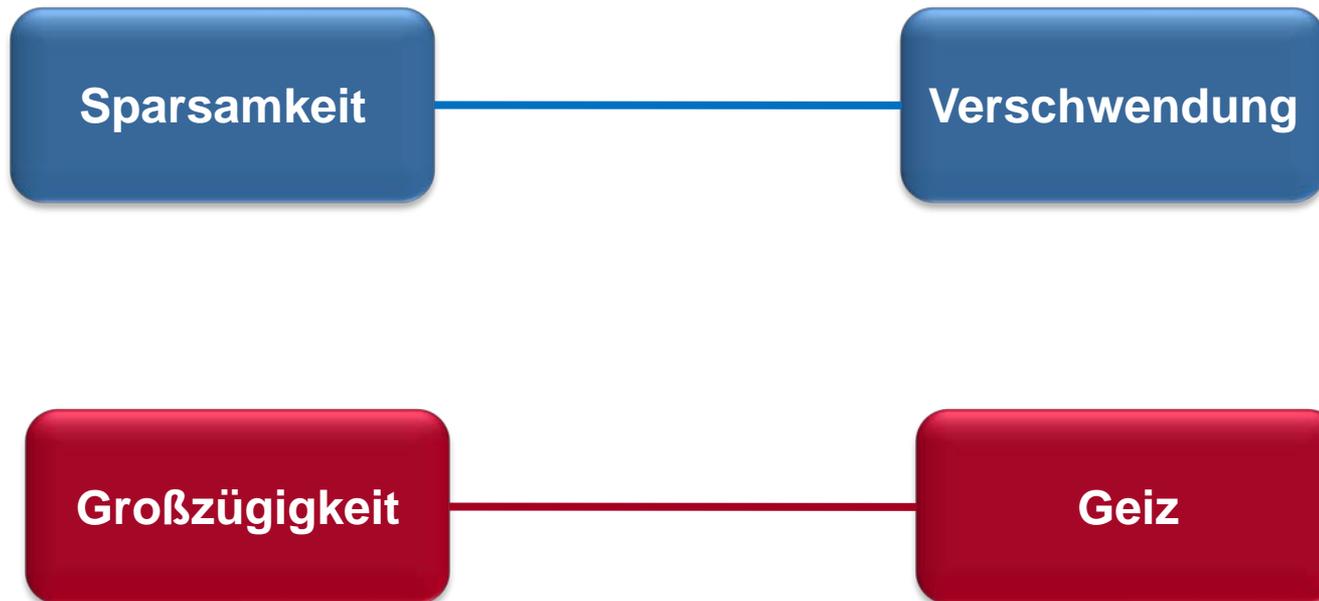
Wie kommt es,
(Vorgeschichte) und
welchen Sinn macht es
(Zielsetzung), dass
ausgerechnet ich
(in welcher Rolle?)
ausgerechnet mit Ihnen **(in
welcher Zusammensetzung)**
ausgerechnet dieses Thema
(wie hat es sich ergeben?)
bearbeiten möchte?

Wertequadrat I

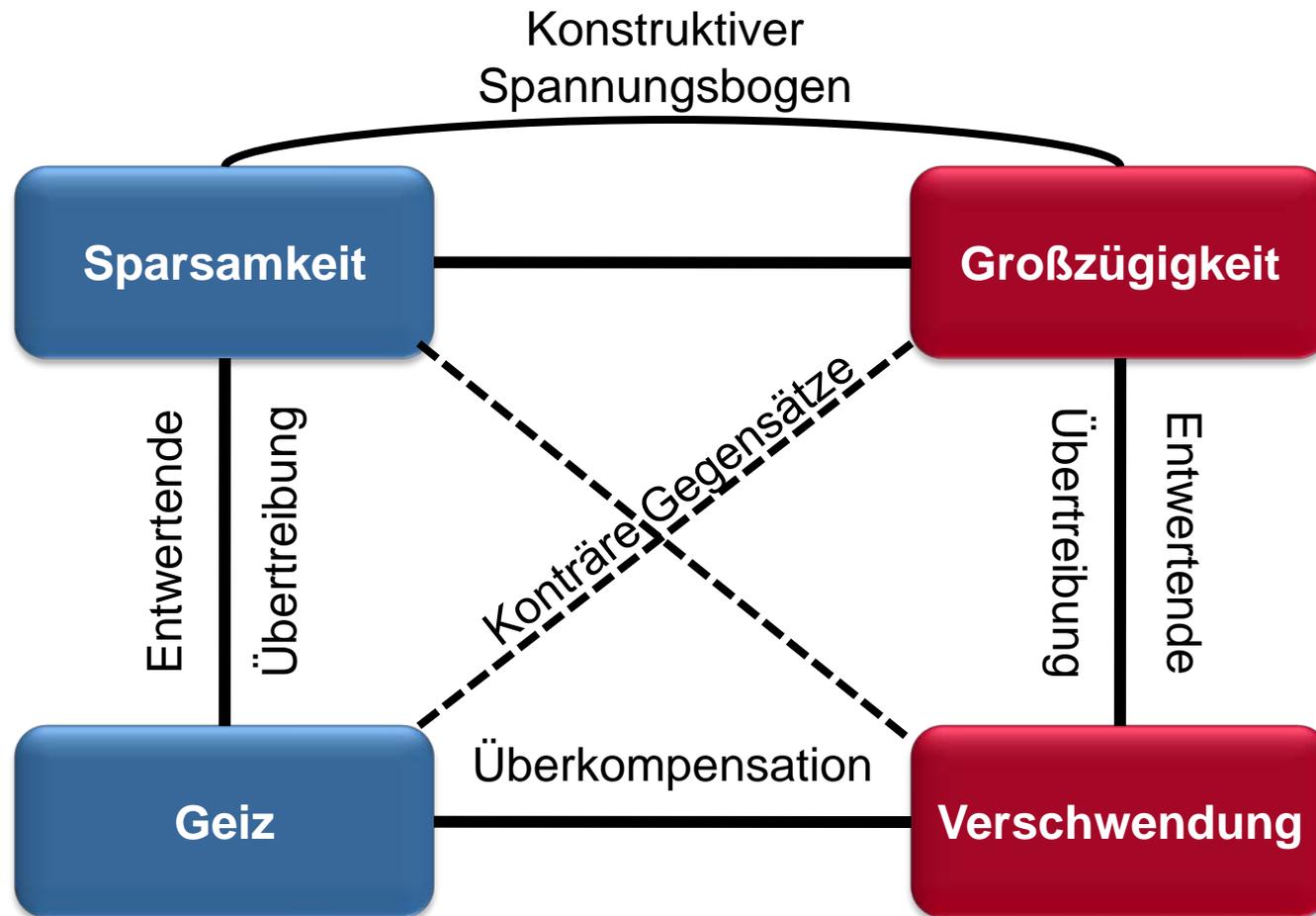
Vom polaren zum bipolaren Denken

Wert versus Unwert

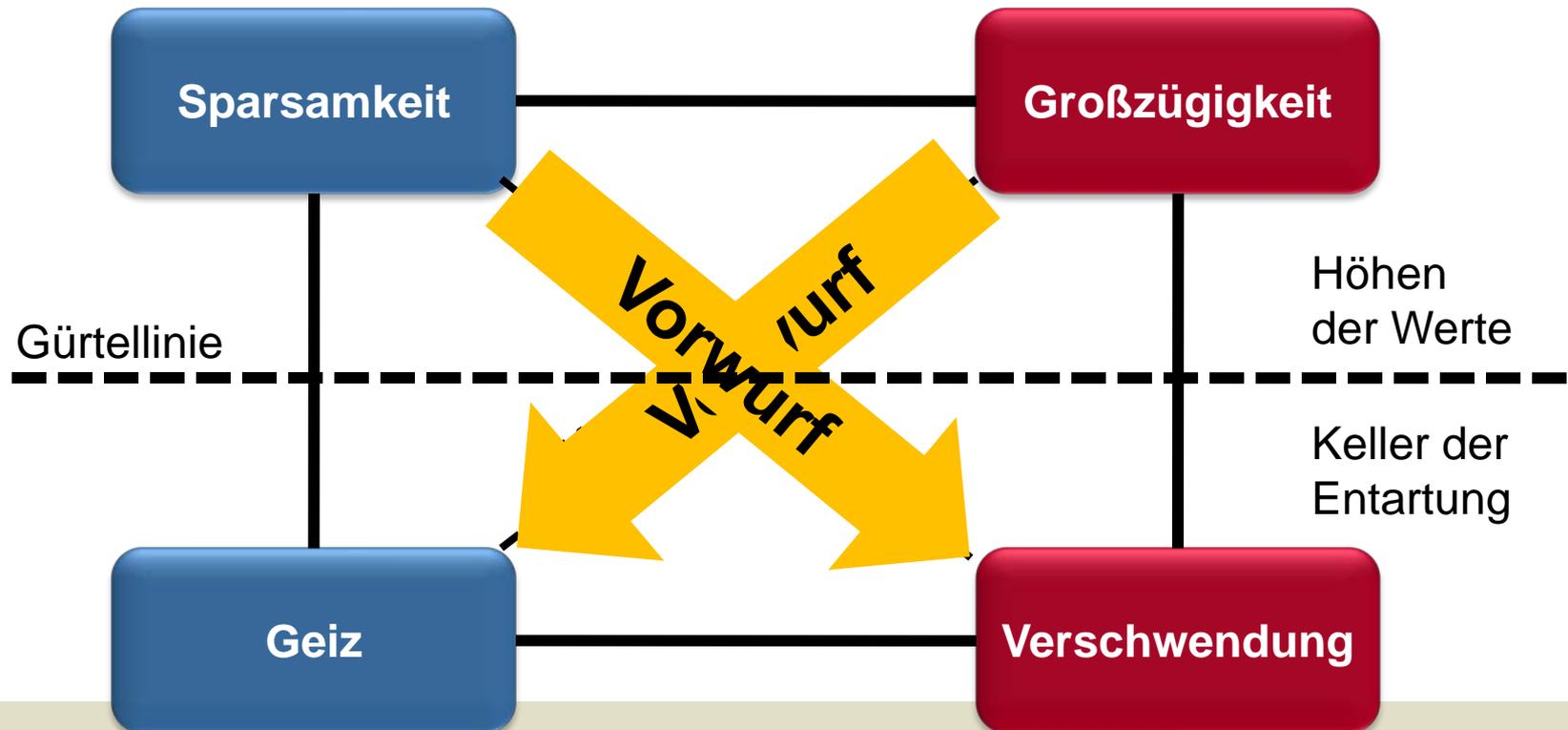
Wert versus positivem Gegenwert



Wertequadrat II



Wertequadrat (Polarisierungen in Diskussionen)



Übungsaufgaben für das Selbststudium

Malen Sie ein inneres Team zu folgender Entscheidung:

Sie sitzen zu Hause und lernen für eine Prüfung, die in drei Wochen stattfinden wird. Ein Freund kommt vorbei und will Sie zu einer Kneipentour mitnehmen. Welche inneren Stimmen sind denkbar?

Entwerfen Sie das Wertquadrat für folgende Werte:

Selbstverwirklichung

Disziplin

Offenheit

Harmonie

