Kommunikation

Kommunikations-techniken

- Gespräch
  - Gesprächsführung
- Fragen
  - Wer fragt, führt
  - Offene Fragen
    - Nicht mit «Ja» oder «Nein» beantwortbar, Schilderung erwünscht (Wer? Wie? Was? usw.).
  - Geschlossene Fragen
    - Mit «Ja» oder «Nein» beantwortbar, keine Ausflüchte
  - Allgemeine Fragen
    - Antworten lassen sich vorbereiten
  - Suggestiv Fragen
    - Aufgepasst!
  - Präzisionsfragen
    - Einstiegsfragen (Positive Einstimmung, Interesse wecken)
    - Konkrete Fragen (Am Anfang offene Fragen, gegen Ende geschlossene Fragen)
    - Positive Fragen stellen
    - Keine Suggestivfragen!
    - Hinhören (schweigen, beobachten, ausreden lassen)
    - Positives verlängern (anerkennend wiederholen, bewundern, beglückwünschen)
    - Heikle Fragen begründen (wer begründet, überzeugt)
    - Unrat und Negatives vorbeischwimmen lassen, Themawechsel unmissverständlich signalisieren
  - Neutrale Fragen
    - Interviewer bleibt neutral, es gilt die Meinung des Bewerbers zu erfahren
- Modelle der Kommunikation
  - Feedback
    - Feedback ist die einmalige Chance zu erkennen, was andere von mir halten.
    - Feedback-Regeln:
      - Feedback geben
        - Klar und genau formulieren und klar trennen zwischen Wahrnehmung, Vermutung und Gefühl
        - Keine Globalaussagen sondern konkrete Beispiele
        - Beschreiben, nicht bewerten oder beurteilen
        - Angemessen, offen und echt, konkret und wahr
      - Feedback nehmen
        - Einstellung: Feedback als Chance
        - Aktiv zuhören
        - Verhalten höchstens erklären, niemals rechtfertigen
    - Ziele des Feedback
      - Stützt und fördert positive Wirkungen
      - Korrigiert Verhaltensweisen die dem Betroffenen und der Gruppe nicht weiterhelfen
      - Klärt die Beziehungen zwischen Personen und hilft, den anderen besser zu verstehen
      - Vermittelt dem Sender das Gefühl, dass der Empfänger "alles" verstanden hat
  - Gruppendynamik
    - Für eine gute Gruppendynamik werden alle Typen benötigt
    - Alpha-Typ: Führertyp, echte Autorität
    - Beta-Typ: Fachmann, Experte
    - Gamma-Typ: Volk, Sicherheit, Ruhe
    - Omega-Typ: Aussenseiter, Opposition
    - Team
  - Transaktionsanalyse
    - (TA) basiert auf Erkenntnissen der Tiefenpsychologie. Sie beschäftigt sich damit, wie der Mensch seit seiner Geburt geprägt wurde. Sie soll helfen, uns und andere Menschen besser zu erkennen und das Verhalten zu begreifen und zu reflektieren. Die TA geht davon aus, dass in jeder Person drei Persönlichkeitsinstanzen vorhanden sind, und sich als jeweilige Ich-Zustände zu Wort melden können:
      - · Das Eltern-Ich (von Eltern vermittelt)
      - · Das Erwachsenen-Ich (der reifeTeil unserer Persönlichkeit)
      - · Das Kindheits-Ich (Impulse, die ein Kind von Natur aus hat)
  - Johari

Kommunikation

- Prinzipien
  - Kommunikation ist nicht denkbar ohne Verhalten: Immer wenn wir kommunizieren, verhalten wir uns auch Immer wenn wir uns verhalten, kommunizieren wir auch.
  - Wir unterscheiden zwischen verbaler (Sprache, Schrift) und non-verbaler Kommunikation (Körpersprache)
  - Ebenen
    - Sachebene
    - Gefühlsebene
    - Als erstes gilt es, die Sachebene von der Gefühlsebene zu trennen

Kommunikationsformen

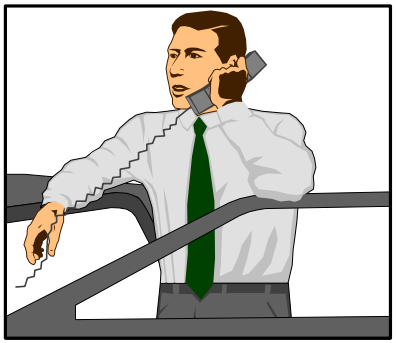
- Schriftliche Form (Protokoll, Konzept ...)
- Unstrukturiert mündlich (Sitzung)
- Strukturiert mündlich (Präsentation)

Komponenten Kommunikationsprozess

- Sender
- Empfänger
- Kanal
- Nachricht
- Feedback

Kommunikationsebenen

- Sachebene
- Gefühlsebene
- Sach-Aussage
- Ich-Aussage (Selbstoffenbarung)
- Du-Aussage (Beziehunsaspekt)
- Aufforderung (Appell)



Johari-Fenster

Anderen über mich ist	Mir über mich ist bekannt	Mir über mich ist unbekannt
bekannt	Offenkundiges Mir und anderen bekannt	Blinder Fleck Mir nicht bekannt, anderen schon (Gewohnheiten, Marotten)
unbekannt	Verborgenes Mir bekannt, anderen nicht (Geheimnisse)	Unbekannte Aktivitäten Mir und den anderen unbekannt (unbewusste Reaktionen)