

Kommunikation Unterlagen

Theoretisches Wissen



2
0
2
4

Für Dich als Mitarbeiter

Integral Projekt GmbH & Co. KG

Erstellt von

Britta Halusa | Christian Denzin

Inhalts- verzeichnis

- Ziel von Kommunikation 3
- Kommunikationsarten -> 4 4
- Effektive Kommunikation -> 5-6 5-6
- Stress Folgen -> 7-11 7-11
- Transaktions-Analyse -> 12-14 12-14
- Aktives Zuhören -> 15-16 15-16
- Bedeutung von Konflikt -> 17-18 17-18
- Strategien zur Konfliktlösung -> 19-21 19-21
- Danke & Kontakt

Ziel von Kommunikation

Erfolgreich miteinander sprechen:

**Im Projekt.
Am Arbeitsplatz.
Im Leben.**

Kommunikationsarten

Effektive Kommunikation bezieht sich auf den

- Austausch von Informationen / Botschaften zwischen Personen oder Gruppen.
- Der Sender erzielt im Idealfall bei dem/n Empfänger/n das beabsichtigte Verständnis und beabsichtigte Wirkung.
- Effektive Kommunikation erfordert die Verwendung von klaren, einfachen und präzisen Begriffen des Senders für ein leichtes Verständnis beim Empfänger.

Dabei ist es auch wichtig, dass der Sender seine Worte, Körpersprache und Tonfall (siehe Kommunikationsarten) auf eine Weise wählt, die dem beabsichtigten Zweck entspricht.

Grundlagen der effektiven Kommunikation

- **Verbale Kommunikation**
 - Das gesprochene/geschriebene Wort
- **Nonverbale Kommunikation**
 - Gestik (Bewegungen außerhalb des Gesichts, z. B. mit den Schultern zucken, die Faust ballen);
- Mimik (räuspern, atmen, lachen, Augen rollen, auf die Unterlippe beißen)
- Körperhaltung
- Bewegung im Raum (Lesetipp Samy Molcho)
- **Paraverbale Kommunikation**
 - Art der Artikulation, also das Spektrum der Stimme z. B.
 - Tonfall
 - Lautstärke
 - Sprechtempo
 - schweigen (taktisch einsetzbar - starkes Kommunikationsmittel)

Kommunikationsarten

Effektive Kommunikation ist ein wichtiger Bestandteil des täglichen Lebens beruflich sowie persönlicher Beziehungen (letztendlich auch die zu sich selbst). Sie kann dazu beitragen:

- Konflikte zu lösen
- Mißverständnisse zu vermeiden
- Vertrauen und Respekt aufzubauen
- Produktivität und Effizienz zu steigern

“Wir können nicht nicht-kommunizieren.”

Zitat Paul Watzlawick
Psychotherapeut und Kommunikationswissenschaftler

Stress Folgen

Auswirkungen unkontrollierter Belastungen



Stress Folgen

Auswirkungen unkontrollierter Belastungen

Verdauungssystem

Übelkeit, Durchfall, Verstopfung, Magengeschwüre. Das Drosseln der Blutversorgung macht die Magen- und Darmschleimhaut anfällig für Geschwüre.

Geschlechtsorgane

Bei längerem Stresszustand wird die Produktion der Geschlechtshormone gedrosselt.

Muskeln

Durch Steigerung der Spannung in den Muskeln entstehen Verspannungen, Rücken- und Nackenschmerzen.

Immunsystem

Die Infektionsabwehr wird reduziert, es kommt zur Schwächung des Immunsystems

Lunge

Atembeschwerden oder Gefühl von Atemnot können bei Dauerbelastung eintreten.



Stress Folgen

Auswirkungen unkontrollierter Belastungen

Herz/Kreislauf

Als Folge von verminderter Elastizität der Blutbahnen kann es zu Kreislaufschwäche, Herzjagen, Herzrhythmusstörungen und Herzinfarkt kommen.

Leber/Nebennierendrüsen

Fett- und Zuckerreserven werden aus der Leber mobilisiert; Produktion und Ausschüttung von Hormonen (Cortisol)

Haut

Rötungen, Hautausschläge, Ekzeme

Gehirn

Cortisol schädigt mit der Zeit die Gehirnzellen und kann unter Umständen die Wahrnehmung beeinträchtigen. Es drohen Ängste, Depressionen, Kopfschmerzen, Erschöpfung und Gereiztheit

Blutgefäße

Erhöhter Blutdruck und Herzschlag verringern die Elastizität der Blutbahnen.



Stress Folgen

Beispiele der Auswirkungen unkontrollierter Belastungen

DENKEN

- Eingeengte Wahrnehmung
- Konzentrationsschwäche
- Lernschwierigkeiten
- Unfähigkeit abzuschalten
- Entscheidungsschwierigkeit

VERHALTEN

- Aggressivität
- Rückzug
- verkrampfte Gestik
- Nervosität
- Stottern

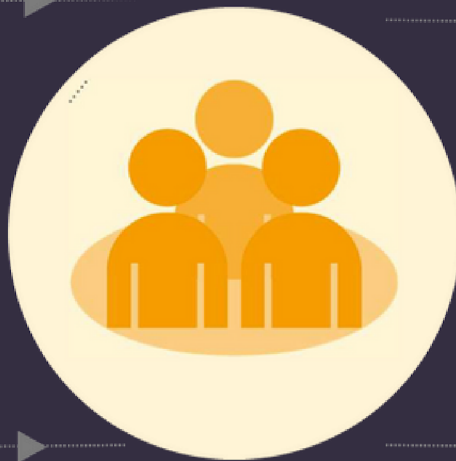
FÜHLEN

- Unsicherheit
- Hilflosigkeit
- Traurigkeit
- Angst (z. B. zu versagen, nicht gut genug zu sein, Impostor Syndrom...)
- Wut

AUSWIRKUNGEN VON STRESS

auf Teams und Organisationen

Einengung der
Wahrnehmung
Fokussierung auf das
eigene Überleben



Teamkommunikation
verändert sich.
Konflikthafte
Gruppendynamik entsteht

Konkurrenzideen
nehmen zu
Aggressivität steigt
Vitalität sinkt

Einschränkung der
konstruktiven
Zusammenarbeit

Transaktions-Arten

Aus der Transaktions-Analyse nach Dr. Eric Berne.
Jeder Mensch kommuniziert auf Grund seiner
Gedanken, Gefühlen, Verhalten

Eltern-Ich

Du verhältst Dich, wie
sich Deine Bezugs-
personen in der
Kindheit verhalten
haben.

- Kritisch
- Korrigierend
- Bemängelnd?
- + fürsorglich
- + erziehend

Erwachsenen-Ich

Voraussetzung für ein
konstruktives,
wertvolles Gespräch.

- + sachlich
- + neutral
- + respektvoll
- + bewußt über
Entscheidungs-
und Handlungs-
möglichkeiten

Kind-Ich

Die Kommunikation ist
geprägt von Erfahrungen,
Gefühlen und Eindrücken
Deiner Kindheit.

- freies Kind-Ich
 - spontan, kreativ,
emotional
- angepaßtes Kind-Ich
 - unsicher
 - regelkonform
- rebellisches Kind-Ich
 - trotzig, aufbrausend

Transaktions-Arten

Beispiele der Auswirkungen unkontrollierter Belastungen

Gleicher Ich-Zustand → **komplementäre Transaktion**
Basis für ein gelungenes und reibungsloses Gespräch

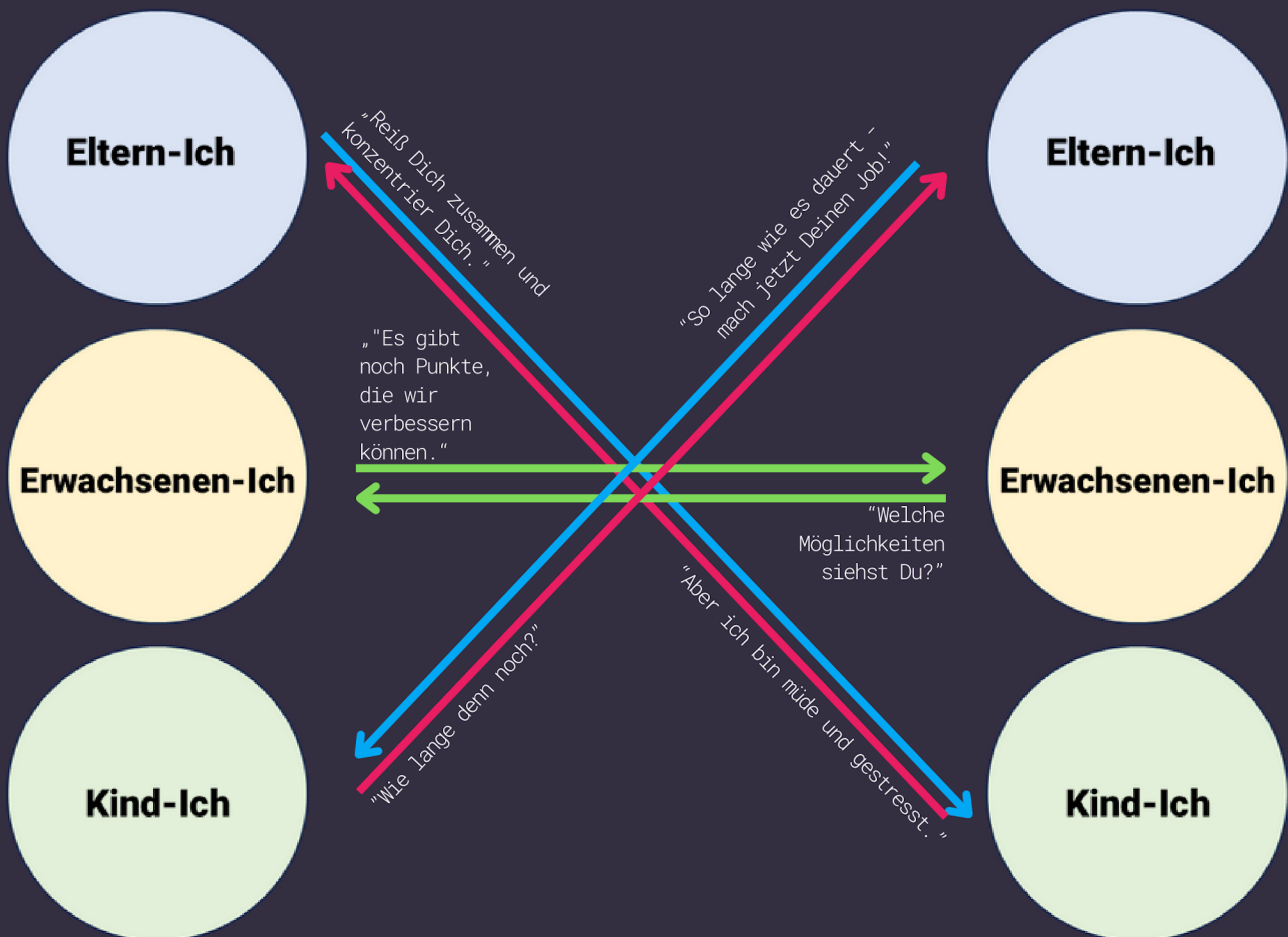
Unterschiedliche Ich-Zustände → **nicht komplementäre Transaktion**
Konflikt

Wechsel der Ich-Zustände → **versteckte Transaktion**
Konflikt

Im Idealfall kommunizieren wir im gleichen Ich-Zustand miteinander. Auf Grund unserer individuellen Erfahrungen in der Vergangenheit, die unterschiedliche Schmerzen/Ängste hinterlassen haben, werden wir durch manche Themen/Tonfälle/Gestik/Mimik/Gerüche unterbewusst gereizt (getriggert) und reagieren dann aus dem Kind-Ich oder Eltern-Ich, oder wechseln sogar die Ich-Zustände.

Transaktions-Arten

Ein Beispiel mit der Frage:
Abgabetermin eines Projektes



Bedeutung Aktives Zuhören

Empfänger

- Schenkt volle Aufmerksamkeit
- Signalisiert, daß er aufmerksam zuhört durch
 - Blickkontakt
 - Nicken
 - Zusammenfassen (Bspw. Habe ich richtig verstanden, daß...).
- vermeidet Unterbrechungen und Abschweifungen

Der Empfänger hört die Worte, versucht die Bedeutung zu verstehen und die Gefühle dahinter zu erfassen.

Ziel des aktiven Zuhörens

- eine tiefere Verbindung zwischen dem Empfänger dem Sender herzustellen
- sich bewußt Zeit zu nehmen, um der anderen Person aufmerksam und respektvoll zuzuhören und dabei eine offene, neugierige und wertfreie Haltung einzunehmen.
- bessere Beziehungen aufzubauen
- Konflikte zu lösen
- Vertrauen aufzubauen

Aktives Zuhören hilft,

- Mißverständnisse zu klären,
- effektiver zu kommunizieren,
- die Qualität der zwischenmenschlichen Interaktionen zu verbessern.

Bedeutung Konflikt

Ein Konflikt ist eine Situation, in der zwei oder mehr Parteien unvereinbare Interessen, Bedürfnisse, Ziele oder Werte haben und ihre Ansichten unvereinbar scheinen.

Konflikte können zwischen Individuen, Gruppen, Organisationen oder Ländern auftreten und können verschiedene Ursachen haben, wie bspw.

- unterschiedliche Persönlichkeiten
- unklare Rollen
- Interessenkonflikte
- Ressourcenknappheit

Konflikte können **offen** oder **verdeckt** sein und können auf verschiedene Weise ausgetragen werden, wie zum Beispiel

- verbale Auseinandersetzungen
- körperliche Gewalt
- passive Aggression
- indirekte Methoden (Mobbing, Gerede über Dritte)

Bedeutung Konflikt

Konflikte können negative Auswirkungen auf die beteiligten Parteien haben, wie

- Stress, Angst, Wut, Frustration oder
- Verlust von Beziehungen oder Ressourcen

Konflikte können auch positive Auswirkungen haben. Sie bieten Gelegenheit

- Probleme anzugehen
- Kreativität und Innovation zu fördern
- Beziehungen zu stärken und
- Veränderungen herbeizuführen.

Erfolgreiche Konfliktlösung erfordert eine angemessene Analyse der zugrunde liegenden Ursachen des Konflikts sowie eine

- effektive Kommunikation und
- Zusammenarbeit zwischen den beteiligten Parteien.

Strategien zur Konfliktlösung

Es kann hilfreich sein, verschiedene Strategien zu nutzen oder in Kombination zu verwenden, um eine erfolgreiche Lösung zu finden.

Das Ziel der Konfliktlösung ist es, eine Vereinbarung zu erzielen, die für alle Beteiligten akzeptabel ist und es ihnen ermöglicht, ihre Interessen und Bedürfnisse nachhaltig zu erfüllen.

Konfliktlösung kann auf verschiedene Weise erfolgen, wie z.B.

- Verhandlungen
- Mediation
- gerichtliche Verfahren
- informell durch Gespräche oder Diskussionen zwischen den Parteien.

Ein effektiver Konfliktlösungsprozess erfordert oft die Fähigkeit, **aktiv zuzuhören**, die **Perspektiven** der anderen Parteien zu **verstehen**, **Kompromisse** einzugehen und gemeinsame **Lösungen** zu finden.

Strategien zur Konfliktlösung

Kooperation

Diese Strategie beinhaltet eine **gemeinsame Problemlösung**, bei der alle beteiligten Parteien **zusammenarbeiten**, um eine für alle akzeptable Lösung zu finden.

Kompromiss

Die Parteien finden eine Lösung, bei der **jeder** etwas **gewinnt** und **verliert**. Beide Seiten geben etwas auf, um eine Lösung zu finden, mit der sie zufrieden sind.

Konfrontation

Offene Konfrontation mit dem Ziel, eine klare Entscheidung zu treffen. Ist hilfreich, wenn eine **schnelle Entscheidung** getroffen werden muss oder wenn eine Partei eine **klare Führung** wünscht.

Strategien zur Konfliktlösung

Rückzug

Eine Partei zieht sich aus dem Konflikt zurück, um einen eskalierenden Konflikt zu vermeiden. Es kann hilfreich sein, um Zeit und Raum für eine sachliche Analyse und Reflexion zu gewinnen.

Kollaboration

Offene Diskussion und Zusammenarbeit, um eine Win-Win-Situation zu erreichen. Es geht darum, gemeinsam Ideen zu entwickeln, um eine Lösung zu finden, bei der alle Parteien profitieren.

Vermeidung

Der Konflikt wird **ignoriert** oder **vermieden**, um die Beziehungen zwischen den Parteien aufrechtzuerhalten.

Diese Strategie kann in manchen Fällen notwendig sein, aber es sollte bedacht werden, dass **ungelöste Konflikte** langfristig die Beziehungen **belasten** können.

DANKE

**Danke für Deine Aufmerksamkeit.
Du bist Teil des Ganzen und kannst mit Deiner
Kommunikation und Deinem Sein Veränderung
hervorbringen.**

Alles beginnt in und mit Dir.

Kontakt

Britta Halusa | +49 (0) 1577 2946382 | kontakt@brittahalusa.de
www.brittahalusa.de

Christian Denzin | +49 (0) 175 5737190 | christian.denzin@bad-gmbh.de
www.bad-gmbh.de