

# **Interaktion und Kommunikation**



**Interaktion und  
Kommunikation ist die  
Grundlage menschlichen  
Zusammenseins**

# Kommunikation: Empfangen



## ☒ Meine Wahrnehmung

- ☒ mit allen Sinnen

- ☒ offen für die Vielfalt von Signalen

## ☒ Mein Verständnis

- ☒ mit dem ich dem Wahrgenommenen Bedeutung gebe

## ☒ Meine Bewusstheit

- ☒ die mir ermöglicht, sehr gut zuzuhören und die Situation zu analysieren

# Kommunikation: Senden



## ☒ Meine Klarheit

☒ mit der ich Botschaften in Symbole übersetze

## ☒ Meine Stimmigkeit

☒ als Übereinstimmung aller bewussten und unbewussten Signale

## ☒ Meine Ausstrahlung

☒ als die Kraft, die in meinem „Senden“ liegt

# **1. Kommunikationsregel**



**Gesagt ist nicht gemeint**



# Thema hinter dem Thema



- ⌘ Gesprochene, **explizite** Botschaft: „Ich habe das anders gelernt.“
- ⌘ Nicht ausgesprochene, **implizite** Botschaft: „Du bringst mir etwas falsches bei.“

Notieren Sie, welche Botschaften in diesen Beispielen mitschwingen.

gesprochene, explizite Botschaft	nicht ausgesprochene, implizite Botschaft
1 nach einem Arbeitsauftrag: „Ist alles klar?“	
2 „Tust schon wieder nichts, du Kerl!“	
3 „Deine Frau ist attraktiv!“	
4 „Nett gefeiert gestern?!“	
5 „Ich hab das anders gelernt.“	
6 zu einem „schlampigen“ Teilnehmer: „Zu seriöser Arbeit gehört auch eine ansprechende äußere Form.“	

## Lösungsvorschläge

- |   |                      |   |
|---|----------------------|---|
| 1 | Appell:              | <i>Beginnt zu arbeiten!</i>                           |
| 2 | Appell:              | <i>Tu was!</i>  |
|   | Beziehungsbotschaft: | <i>Ich finde dich mies!</i>                           |
| 3 | Appell:              | <i>„Pass auf sie auf!“</i>                            |
|   | Selbstoffenbarung:   | <i>„Sie gefällt mir!“</i>                             |
| 4 | Beziehungsbotschaft: | <i>„Du siehst müde aus!“</i>                          |
|   | Selbstoffenbarung:   | <i>„Ich wäre gern dabei gewesen!“</i>                 |
| 5 | Appell:              | <i>„Machen wir es so, wie ich will!“</i>              |
|   | Beziehungsbotschaft: | <i>„Sie machen das nicht so, wie ich es erwarte!“</i> |
|   | Selbstoffenbarung:   | <i>„Ich bin unzufrieden!“</i>                         |
| 6 | Beziehungsbotschaft: | <i>„Sie arbeiten nicht seriös!“</i>                   |

# Übung:

## Explizite – implizite Nachricht



Eine **gesprochene, explizite** Botschaft enthält eine  
**nicht ausgesprochene, implizite** Botschaften

**Welche Botschaften können diese gefallenen Sätze enthalten?**

„Ich habe mein Kind in diese Einrichtung gebracht und jetzt habe ich laufend Probleme.“

„Mein Kind wird immer aufsässiger!“

„Mein Freund hat sich eine tolle Anlage gekauft!“

„Ich weiß auch nicht, warum mein Partner so lange arbeiten muss!“

# **Thema hinter dem Thema**



**Ein weiteres Beispiel**

**Die Tochter macht sich für den Discobesuch bereit.  
Die Mutter sieht es mit Unbehagen.**

- Mutter:** „Wie Du wieder aussiehst. Schau in den Spiegel.  
So kannst Du nicht ausgehen. Das ist unmöglich.“
- Tochter:** „Was Du immer von mir willst.  
Den Pullover habe ich mir erst gekauft.“
- Mutter:** „Ich weiß, daß Du ihn Dir gemeinsam mit Deinem Freund gekauft hast.  
Er ist viel zu eng. Die Farbe paßt nicht zu Dir.  
Dein Geschmack war schon immer etwas eigenartig.“
- Tochter:** „Mein Geschmack ist ganz normal.  
Jeder hat nun einmal andere Ansichten.  
Mir muß der Pullover gefallen. Dir braucht er nicht zu gefallen.“
- Mutter:** „Du vergißt, daß Du nicht allein auf der Welt lebst.  
Solange Du bei uns wohnst, kannst Du etwas Rücksicht nehmen.“
- Tochter:** „Rücksicht ? Warum ? Auf wen ? Wem mein Aussehen nicht gefällt,  
der braucht nicht hinzusehen.  
Ich finde mich gut.“
- Mutter:** „Du wirst schon sehen,  
wohin das führt.  
Mach was Du willst.“



## **2. Kommunikationsregel**



**Botschaften werden  
gleichzeitig auf 4 Ebenen  
kommuniziert**

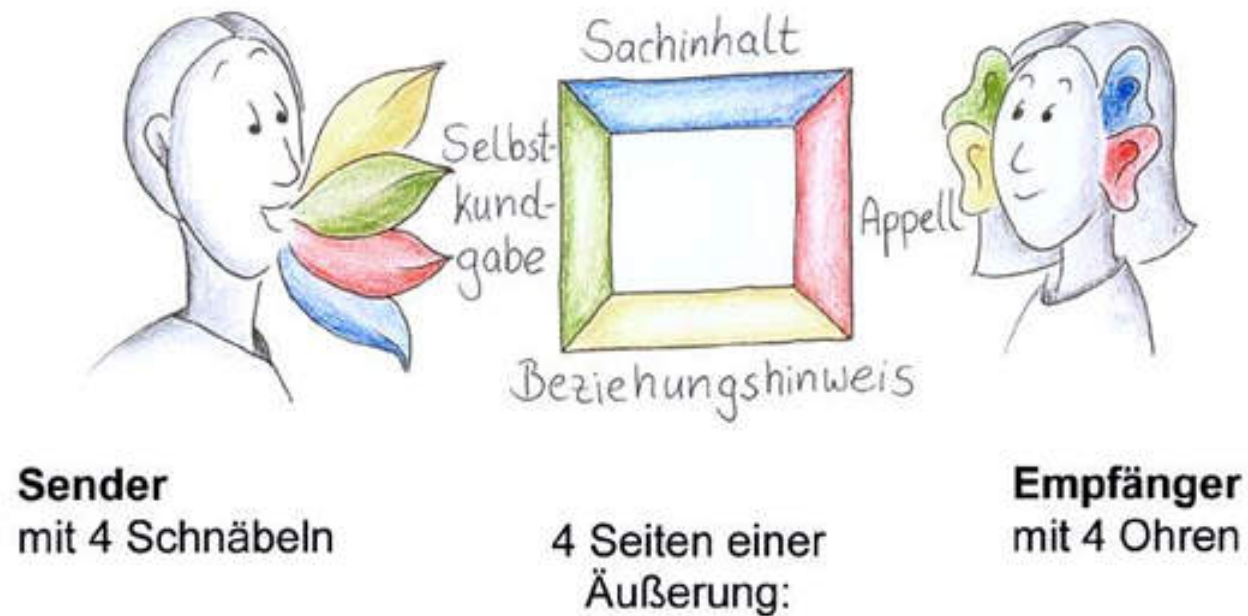
# Schulz von Thun



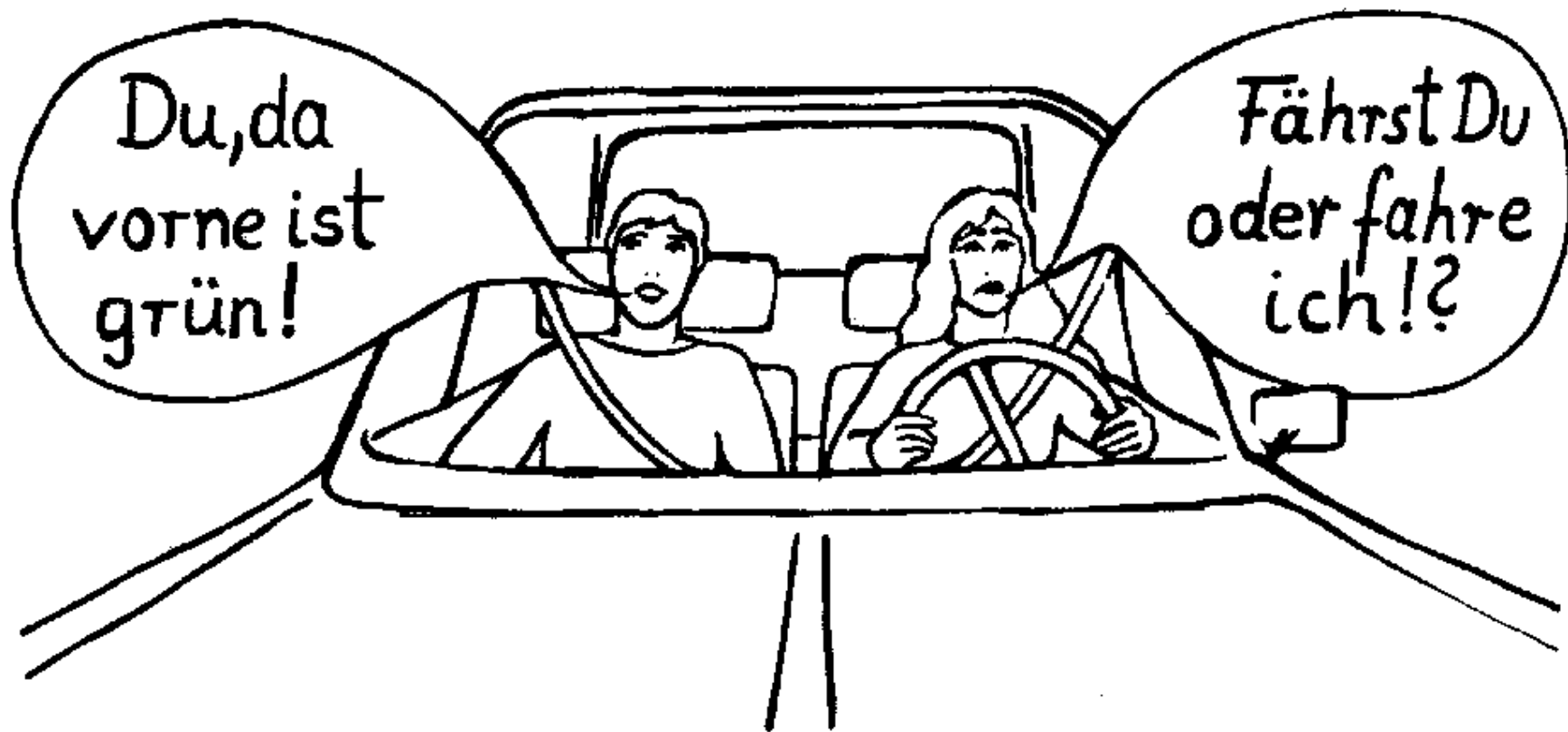
## *Ebenen einer Nachricht, die immer gleichzeitig mitschwingen*

- Sache (sachliche Information)
- Informationen und Befindlichkeiten über mich (Selbstkundgabe)
- Beziehung (Definition meiner Beziehung zur anderen Person)
- Appell (Was ich von der anderen Person möchte)

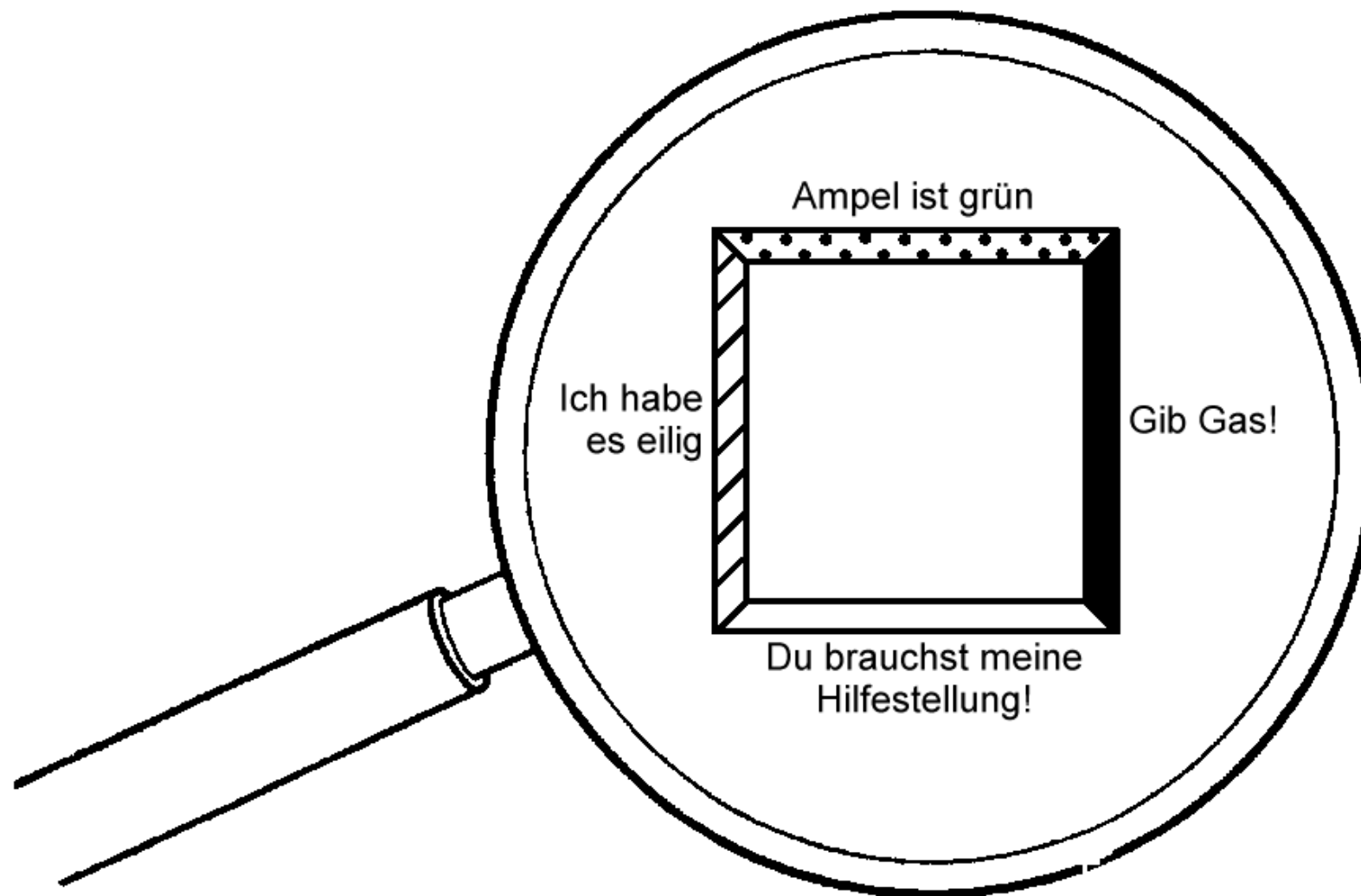
# Kommunikationsquadrat



## Kommunikationsquadrat



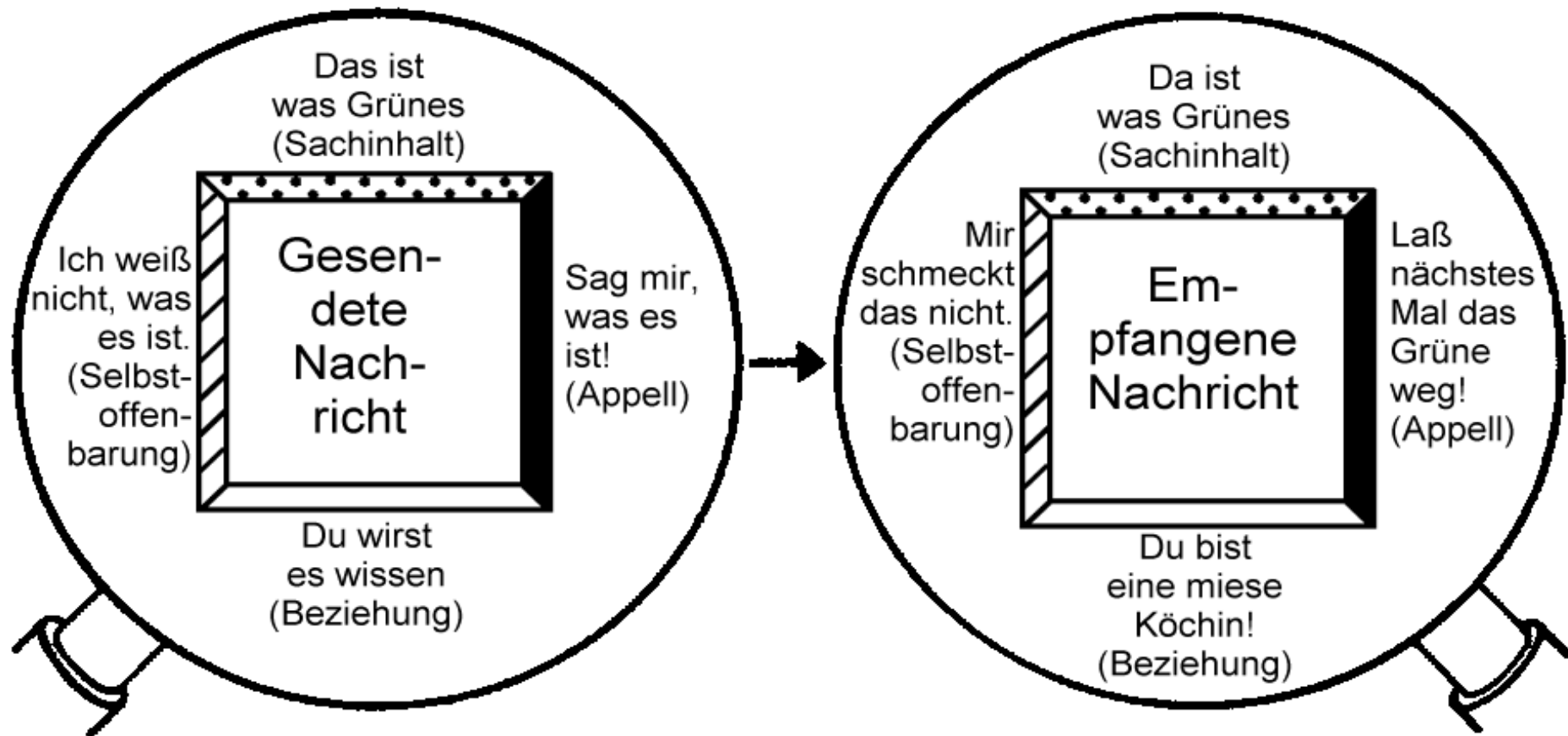
*Abb. 3: Beispiel für eine Nachricht aus dem Alltag: Die Frau sitzt am Steuer, der Mann (Beifahrer) ist Sender der Nachricht.*



*Abb. 5: Das Botschaftsgeflecht einer Nachricht, wie es unter der kommunikationspsychologischen Lupe sichtbar wird.*



Abb. 23: Ehepaar beim Mittagessen.

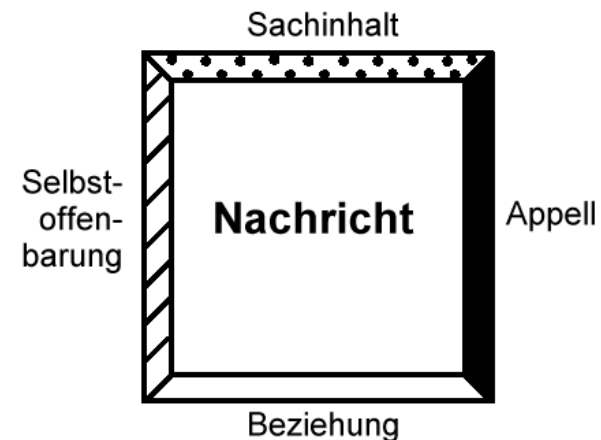


*Abb. 24: Die vier Seiten der gesendeten und der empfangenen Nachricht in einer Gegenüberstellung.*

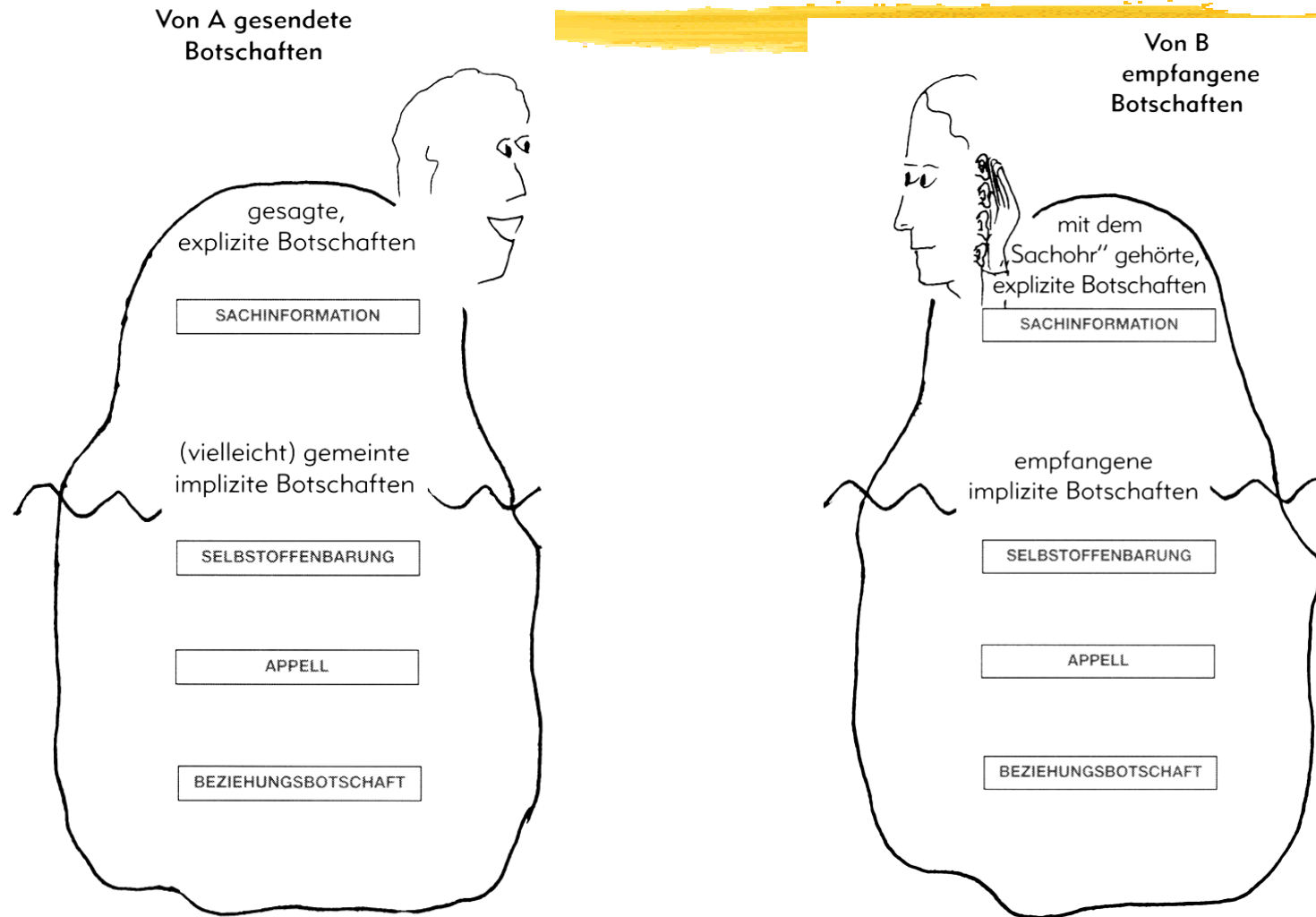
# Kleine Übung zum Mitdenken:

☒ Heute Mittag machen wir keine Mittagspause:

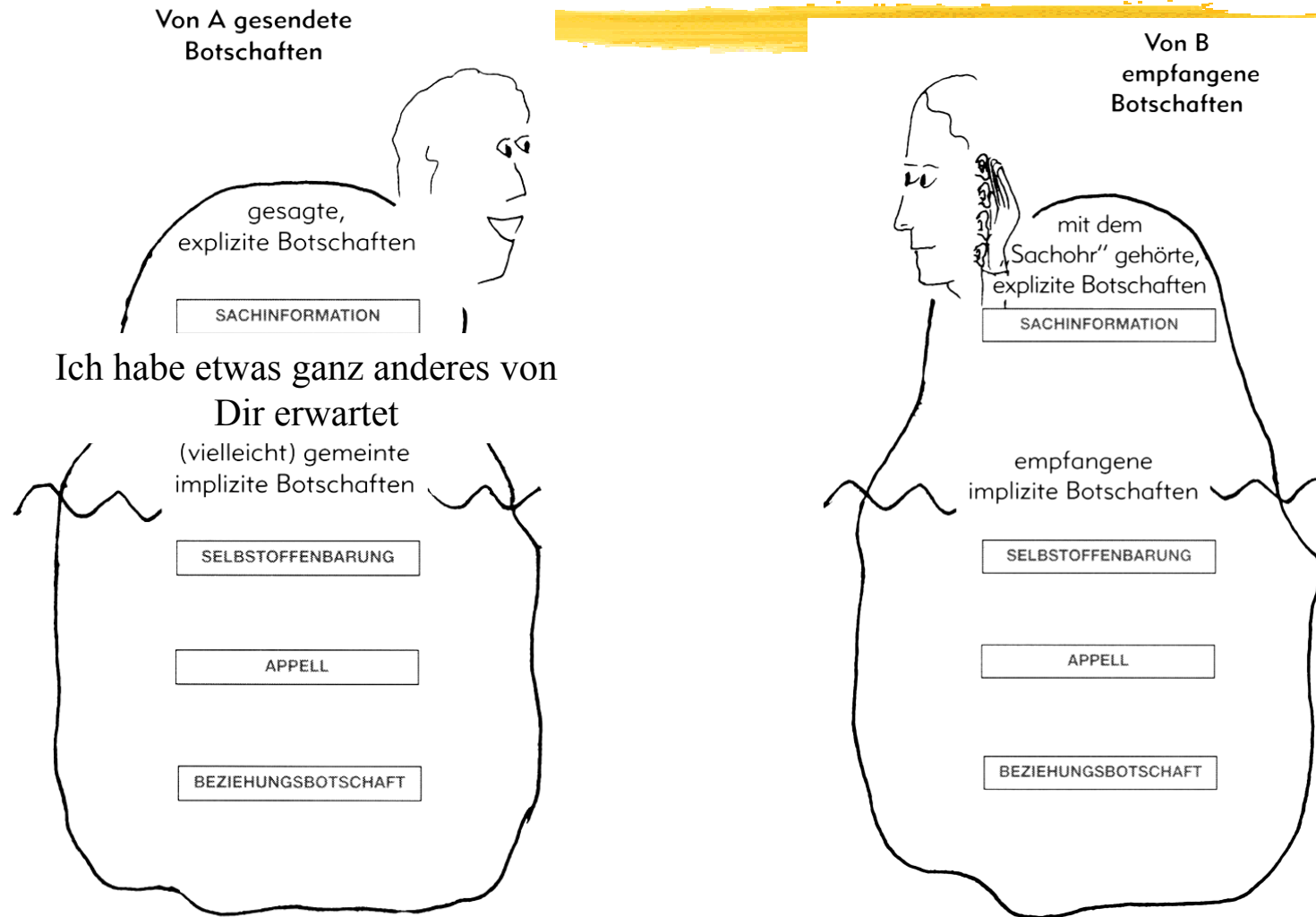
- Sache?
- Informationen und Befindlichkeiten über mich?
- Beziehungsaussage?
- Appell?



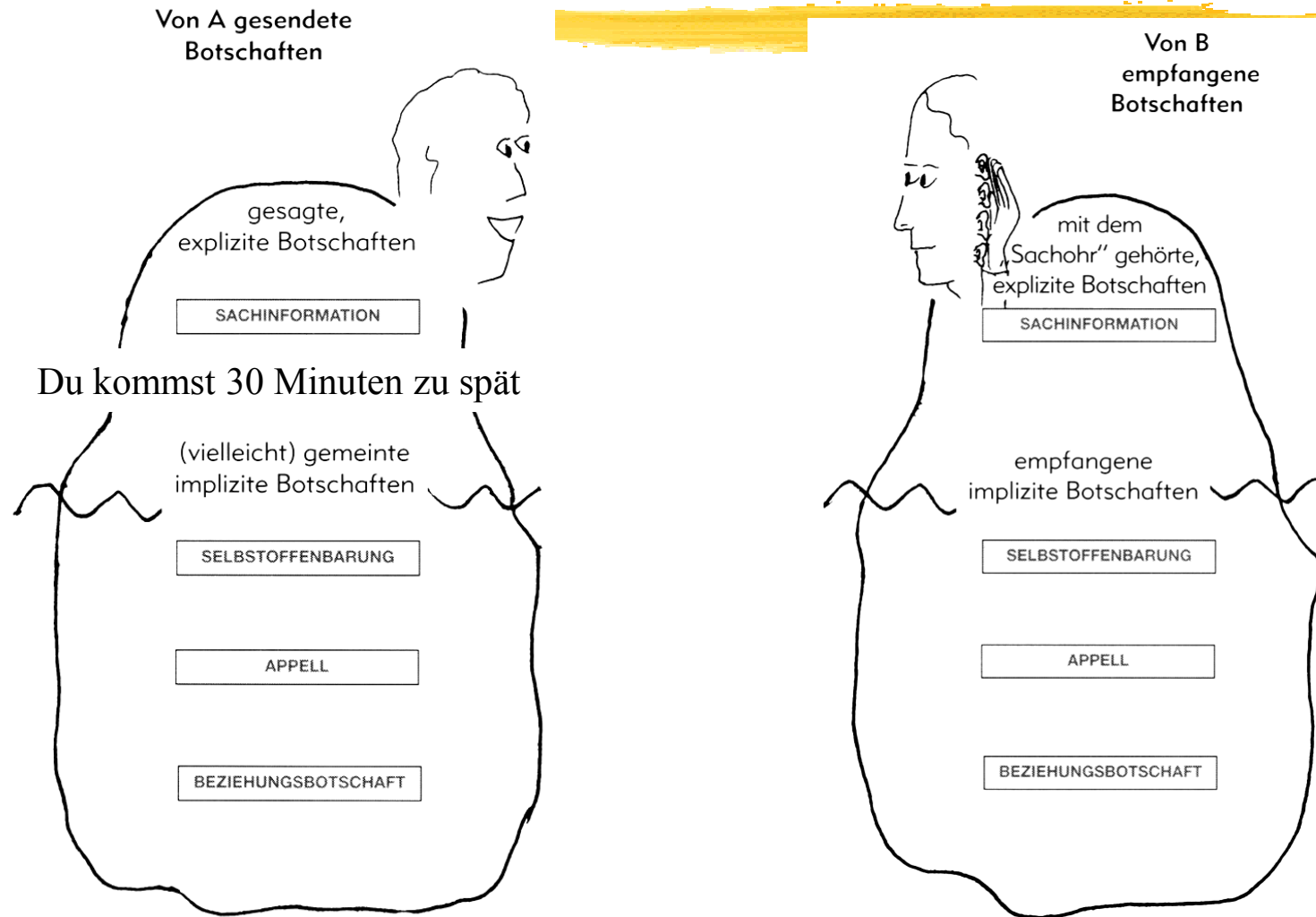
# Modell: B „hört“ A



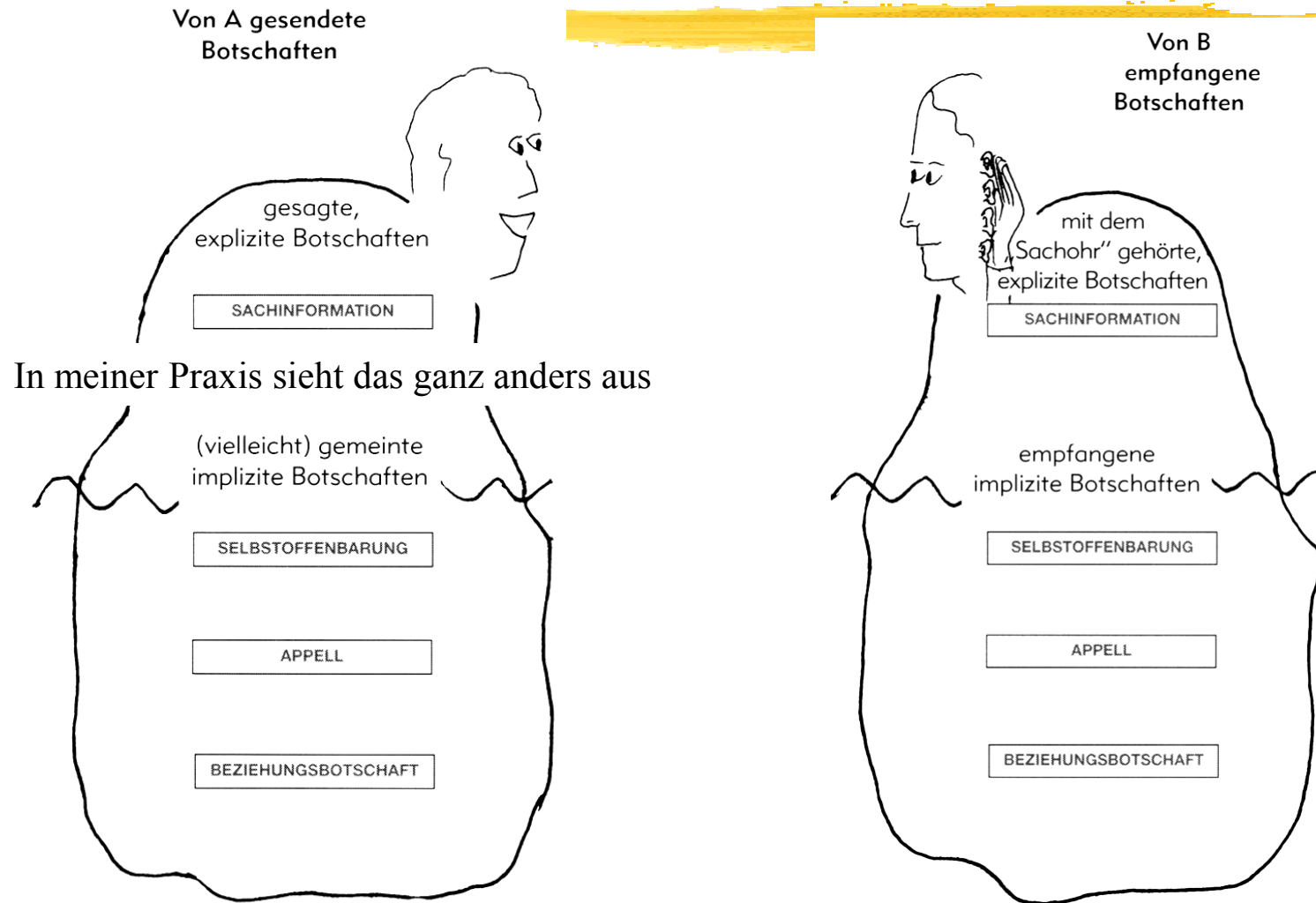
# Übung 1: Anatomie einer Nachricht



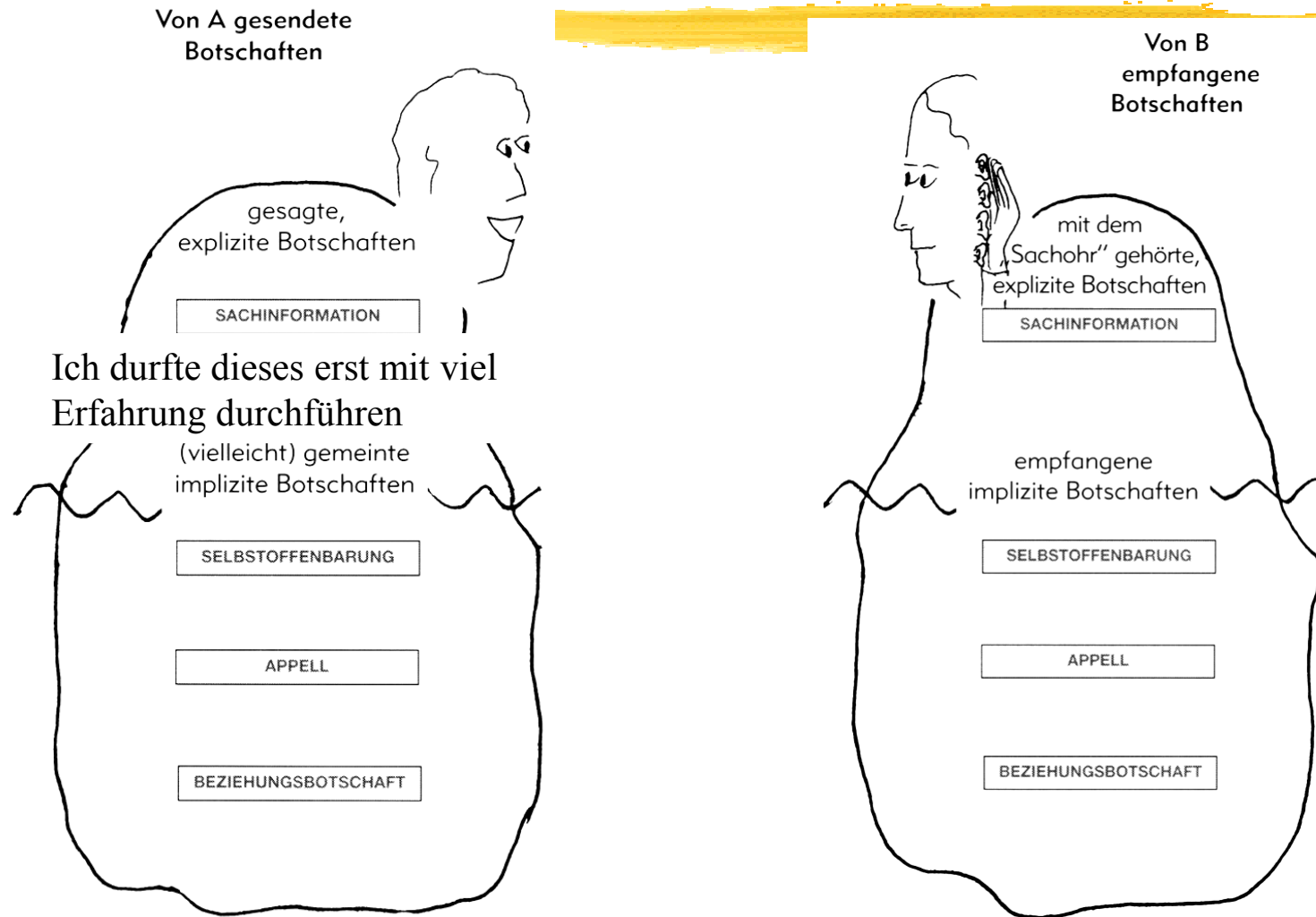
# Übung 2: Anatomie einer Nachricht



# Übung 3: Anatomie einer Nachricht



# Übung 4: Anatomie einer Nachricht



# **3. Kommunikationsregel**



**Klare Kommunizieren wirkt  
konfrontativ**

# Thomas Gordon



## ⌘ 3 Möglichkeiten der Bedürfnisregulation:

- ☒ Ich gewinne, der andere verliert (Macht)
- ☒ Ich verliere, der andere gewinnt (Ohnmacht)
- ☒ Beide verlieren (beide sind ohnmächtig)
- ☒ Beide gewinnen, keiner verliert  
(Niederlagenlose Methode)

# Gordon: Thomas Gordon



## ⌘ Dreistufige Ich-Botschaft besteht aus:

- ☑ Gedanken zum Sachinhalt
- ☑ Gefühle, Empfindungen, die ich in Bezug auf den Inhalt der Botschaft habe
- ☑ Bedeutung oder Folgen für mich / Bewertung oder meine Wertvorstellungen

## ⌘ Übung zum Ausprobieren

- ☑ Jede nimmt sich ein Wort, formuliert eine dreistufige Botschaft und stellt sie der Nachbarin vor

# Übung: Ich-Botschaft



- ⌘ 1. Sagen Sie etwas über sich, was Ihre Gedanken und Gefühle, Ihre Ansichten und Meinungen enthält
- ⌘ B: Ich gehe gerne ins Kino, weil ich da richtig abspannen kann und es wichtig finde, mal eine Auszeit zu haben

# Übung: Ich-Botschaft



- ⌘ 2. Sagen Sie jemandem zu seiner Anfrage **NEIN** und begründen Sie dies mit Ihren Gedanken, Gefühlen, Ansichten und Meinungen
- ⌘ B: Nein, ich möchte dir heute nicht den Wagen geben, weil ich es eilig habe und ziemlich unter Druck stehe.

# Übung: Ich-Botschaft



- ⌘3. Geben Sie eine Einschätzung ab, die Ihre **zukünftigen** Wünsche, Bedürfnisse oder Befürchtungen benennt
- ⌘B: Morgen Abend möchte ich ungestört sein, weil ich ein Referat vorbereiten muss, was mir sehr wichtig ist.

## **4. Kommunikationsregel**



**Widerstandsverhalten kann  
durch Aktives Zuhören  
deeskaliert werden**

# Aktives Zuhören



- ⌘ Es wird eine **Botschaft** gesendet
  - ☒ Eine effektive Botschaft wird **konfrontativ** wirken
- ⌘ Auf diese Konfrontation wird mit einem **Widerstand** reagiert
- ⌘ Nicht weiter konfrontieren, sondern **Umschalten** auf **Aktives Zuhören**

# Aktives Zuhören



☑ Fühlt sich die andere Person durch das **Aktive Zuhören** verstanden ...

⌘ ... erneut die Botschaft (gleich oder modifiziert) senden

☑ Auf diese Konfrontation wird möglicherweise wieder mit einem **Widerstand** reagiert

☑ Nicht weiter konfrontieren, sondern wieder **Umschalten** auf **Aktives Zuhören**

# Gordon: Thomas Gordon



## Aktives Zuhören bedeutet:

Ein Moment lang **wird die eigene Position nicht eingebracht**, sondern sich um **die andere Position (und deren impliziten Aussagen)** „gekümmert“ durch

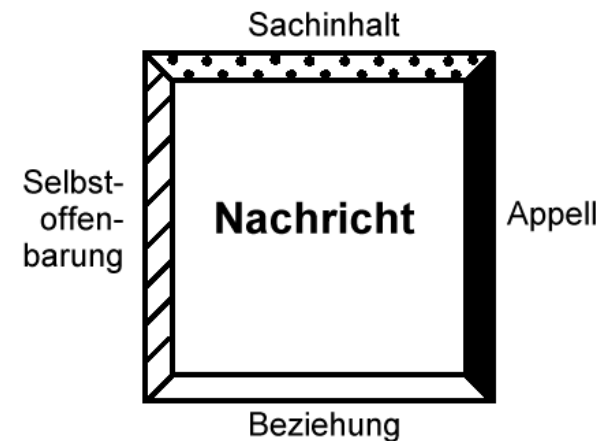
- Vertieftes Verstehen der Gefühle und Empfindungen / der Bedeutung dessen **und dessen verbaler Rückmeldung**
  - Sie fühlen sich ...
  - Ich verstehe das so, dass ...
  - Einerseits wollen Sie ..., andererseits ...

# Übung im Plenum: Aktives Zuhören

Effektive Botschaft senden  $\Rightarrow$  Konfrontation

PartnerIn reagiert mit einem Widerstand

Umschalten auf aktives Zuhören



Verbalisieren des Themas hinter dem Thema/4  
Ebenen

# Aktives Zuhören



## ⌘ *Anfänge:*

- ⌘● Du sagst ...
- ⌘● Du siehst das so, ...
- ⌘● Aus deiner Perspektive sieht das so  
⌘ aus, dass ...
- ⌘● Ich verstehe, dass es für dich ...
- ⌘● ...

# Aktives Zuhören



## ⌘ *Explorationen fördern:*

- ● Du bist dir nicht ganz sicher, ob du ...
- ▪ Einerseits siehst du das so, doch
- andererseits möchtest du ...
- ▪ Ich verstehe dich so ..., doch du meinst es
- etwas anders?
- ▪ Mir wird nicht ganz klar, was du meinst,
- kannst du mir das noch etwas anders
- sagen?

# Übung



⌘ Erarbeiten Sie in hier im Plenum für sich

📄 s. Arbeitsblatt

# **4. Kommunikationsregel**



**Richtiges Analysieren  
ermöglicht wirksames Agieren**

# **Transaktionsanalyse**



**Analysieren und wirksam  
kommunizieren**

# Transaktionsanalyse: Eric Berne

⌘ Gesprächeblockaden entstehen durch

☒ Angst

☒ Unkenntnis

⌘ Blockierte Personen befinden sich in unterschiedlichen Ich-Zuständen



# Transaktionsanalyse: Eric Berne

Einstellungen und Verhaltensweisen sind wesentlich von den Eltern übernommen. Wer denkt, handelt und fühlt, wie die Eltern wahrgenommen wurden, befindet sich im **Eltern-Ich**-Zustand. Dieser kann zwei konträre Ausprägungen haben:

## nährend fürsorglich

Wir ermutigen, sind nährend, fürsorglich, hilfsbereit, verständnisvoll, schenken Wärme, geben.

## kritisch kontrollierend

Wir handeln auf Grund von Normen, Regeln, Ethik, moralisieren, urteilen, sind autoritär.

Wir setzen uns mit der Realität auseinander, sammeln Informationen aus der Außenwelt wie auch aus den **eigenen Ich-Zuständen**, bemühen uns um objektive Sichtweisen, wägen ab und treffen sachorientierte Entscheidungen, sprechen klar und eindeutig.

Alle unsere natürlichen Wünsche, Bedürfnisse, Gefühle, alles was wir als Kind erlebt haben und wie wir darauf reagiert haben, alles dieses bildet unser **Kind-Ich**. Wer fühlt und handelt wie damals, als er ein Kind war, befindet sich in seinem Kind-Ich-Zustand.

**Eltern-Ich**

**Erwachsenen-Ich**

**Kind-Ich**

## rebellisch

- tun das Gegenteil von Erw.
- trotzen
- leben Widerstände
- fordern gefüttert zu werden
- rach- und eifersüchtig
- zeigen Schadenfreude

## angepasst

- orientieren sich an Erw.
- gehorchen
- benehmen sich gut
- fühlen sich schuldig
- fürchten sich
- sind beschämt
- nachgiebig
- ängstlich schüchtern

## frei

- spontan, frei und offen
- neugierig
- unbekümmert
- zärtlich
- spielerisch kreativ
- lachen, tanzen, genießen
- unbekümmert (leichtsinig)

# Transaktionsanalyse



## ⌘ Eltern-Ich-Zustand:

- ☐ kEL: Du musst, sollst, darfst nicht; Wie oft soll ich dir noch sagen...n...
- ☐ gEL: Halb so schlimm, lasse den Kopf nicht hängen; Armer Kerl, ich kann dich verstehen; Gut gemacht...

# Transaktionsanalyse



## ⌘ Erwachsenen-Ich-Zustand:

- ☑ Wie, was, wann, warum, wer, wo, wieso?
- ☑ Meiner Meinung nach...; ich denke...;  
Verglichen mit...

# Transaktionsanalyse



## ⌘ Kind-Ich-Zustand:

- ☐ aK: Tut das, was erwartet wird...
- ☐ rK: Tut das Gegenteil von dem, was von ihm erwartet wird...
- ☐ fK: Tut spontan das, was er gerade möchte, unabhängig von Normen und Regeln...

# Transaktionsanalyse

	Worte	Stimme	Gestik & Mimik
Kritisches Eltern-Ich	schlecht, sollte, hätte, muss, immer, lächerlich, Du, warum	kritisch, herablassend, verärgert	mit dem Finger deuten, Stirn runzeln, ärgerlich
Nährendes Eltern-Ich	gut, hübsch, ich mag dich, großartig	liebevoll, tröstend, besorgt	mit offenen Armen, akzeptierend, lächelnd
Erwachsenen-Ich	wo, wie, was, warum, mit wem, wer, ich	gleich bleibend, sachlich	aufrecht, nachdenklich, aufgeweckt, offen
Freies Kind-Ich	toll, Spaß, will, Aua, Hallo	frei, laut, lebendig	ungehemmt, locker, spontan, gefühlvoll
Angepasstes Kind-Ich	wünschen, versuchen, hoffen, bitte, danke	besänftigend, unterwürfig	traurig, unschuldig
Rebellisches Kind-Ich	kann nicht, will nicht	weinerlich, trotzig	schmollend, verschlossen

# Transaktionsanalyse

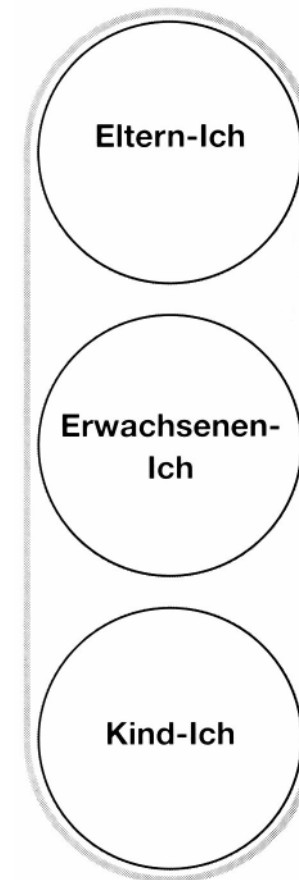


## ⌘ Gesprächsstrategien:

- ☑ Einstieg: Kind-Ich
- ☑ Ängste verringern: Gütiges Eltern-Ich
- ☑ Angegriffen werden: Versachlichen im Erwachsenen-Ich
- ☑ Abschluss: ER und fK

# Transaktionsmuster

Finden Sie eine Konfliktsituation aus Ihrer Praxis und zeichnen Sie die Konstellation ein



# Übung: Multiple Choice



⌘ Bestimmen Sie, in welchem Ich-Zustand sich die SprecherIn befindet

☐ s. Arbeitsblatt

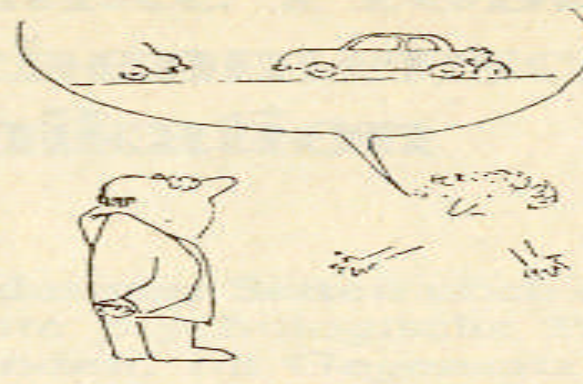
# **5. Kommunikationsregel**



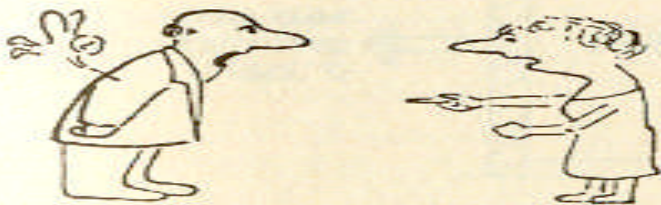
**Festgefahrene Situationen  
durch Metakommunikation  
lösen**



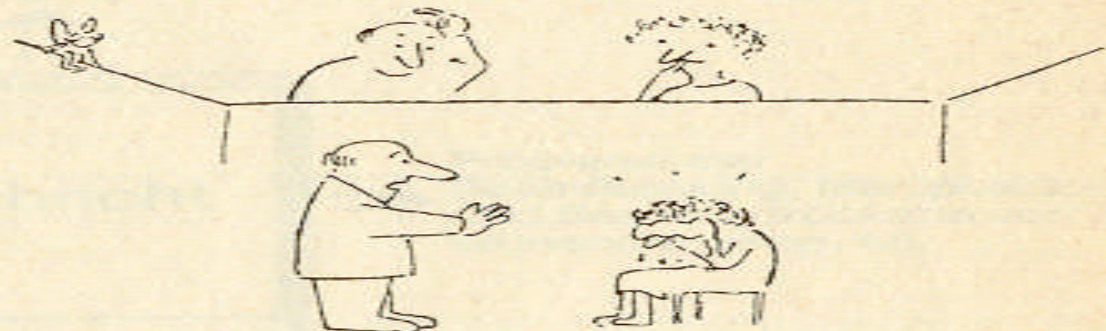
**Dies ist Meta.  
Sie soll uns . . .**



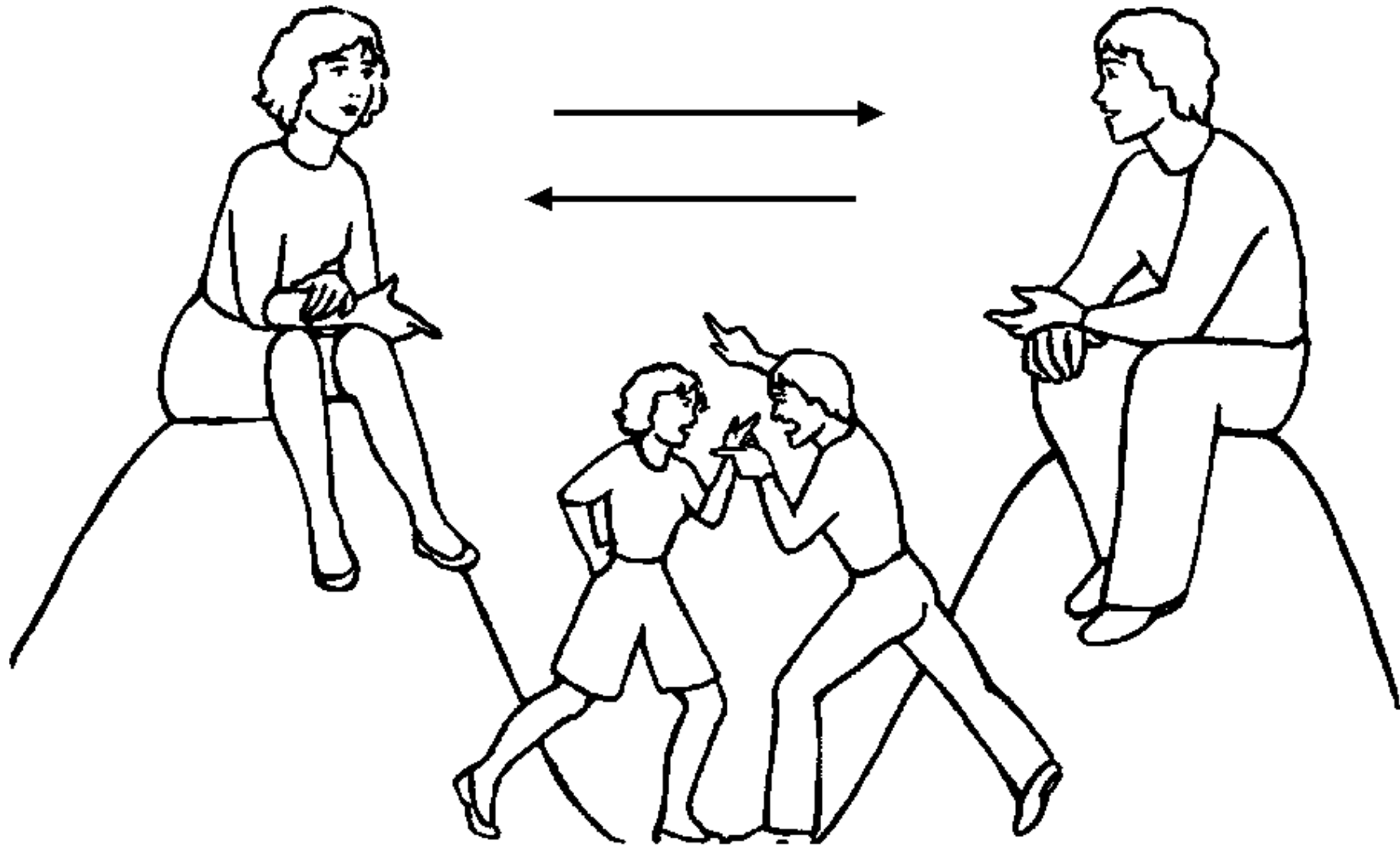
**. . . in verfahrenen Situationen**



**und angespannten Lagen  
daran erinnern,**



**uns selbst einmal über die Schulter  
zu schauen und darüber zu reden,  
wie wir miteinander umgehen:  
Metakommunikation**



*Abb. 38: Die «Feldherrenhügel» der Metakommunikation: Sender und Empfänger machen die Art, wie sie miteinander umgehen, zum Gegenstand des Gesprächs.*

# Abschlussreflexion



- ⌘ Feedbackregeln erklären
- ⌘ Arbeitspapier ausgeben

# **Kommunikation**



**Ich wünsche Ihnen eine  
gelingende Kommunikation  
in Ihrer Praxis**