

# Begriffsbestimmung Kommunikation

Kommunikation ist ein Mittel der **Verständigung** zwischen Menschen.

Kommunikation hat verschiedene Funktionen:

- **Informationen** vermitteln
- **Entscheidungen** vorbereiten
- **Motivation** erzeugen
- ein gewünschtes Image durch **Eindrucksmanagement** herstellen (Selbstdarstellung)



# Effektiv & erfolgreich kommunizieren – Schritt für Schritt

## Schritt 1

Eisbergmodell beachten

## Schritt 2

Informationsverlust vermeiden

## Schritt 3

Eigene Haltung & Wirkung

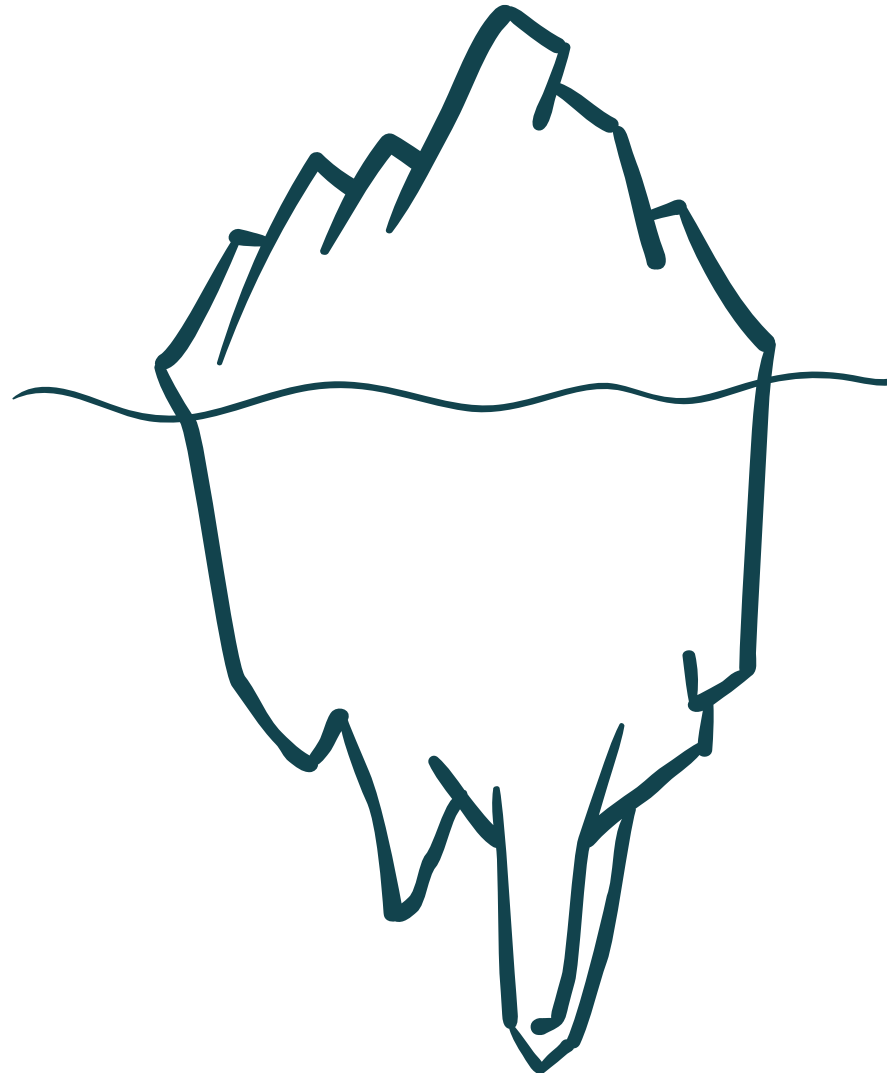
## Schritt 5

Verbale Kommunikation

## Schritt 4

Nonverbale Kommunikation

# Das Eisbergmodell (Schley)



**Sachebene**  
Kopf, Logik

**Was?**  
Klarheit

**Beziehungsebene**  
Bauch, Gefühle

**Wie?**  
Respekt/Wertschätzung



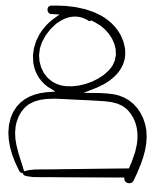
Beziehungsebene  
beeinflusst Sachebene



# Auf welcher Ebene kommunizieren wir?

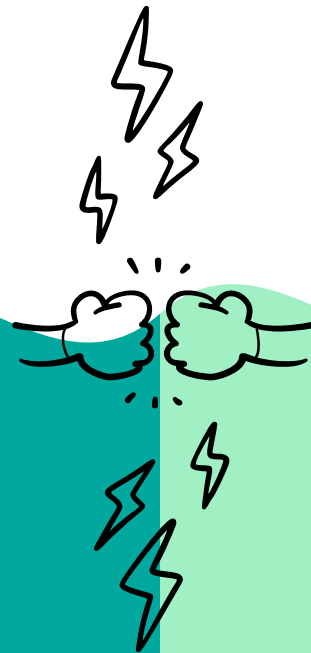
## Sachebene

bewusst,  
sichtbar



Ziele  
Aufgaben  
Positionen  
Standpunkte

Gefühle  
Interessen  
Bedürfnisse  
Wünsche  
Werte



Ziele  
Aufgaben  
Positionen  
Standpunkte

Gefühle  
Interessen  
Bedürfnisse  
Wünsche  
Werte

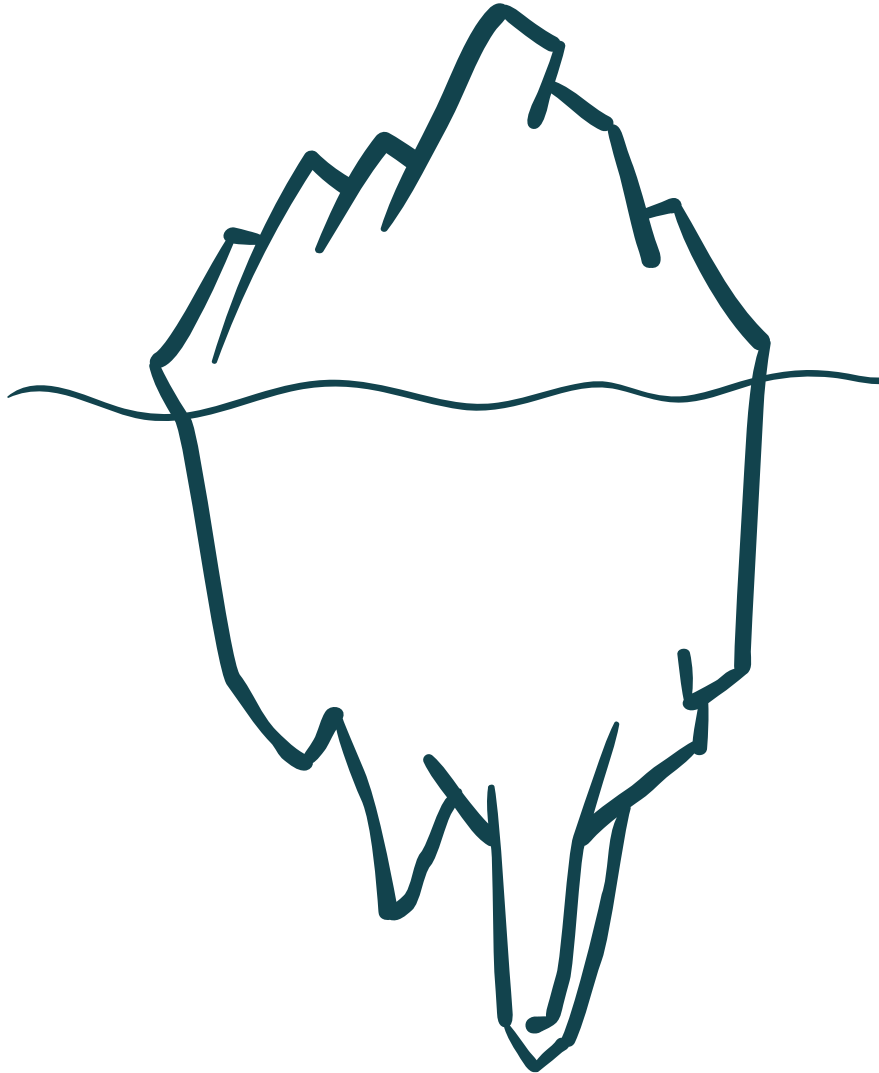


## Beziehungsebene

unbewusst,  
unsichtbar

Im interkulturellen Kontext weichen Bedürfnisse und Werte oftmals voneinander ab oder stehen sich konträr gegenüber.

# Das Eisbergmodell – gemeinsame Übung



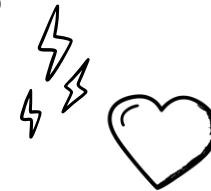
## Sachebene

Was haben wir gehört?



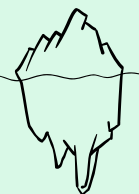
## Beziehungsebene

Was könnte gemeint gewesen sein?



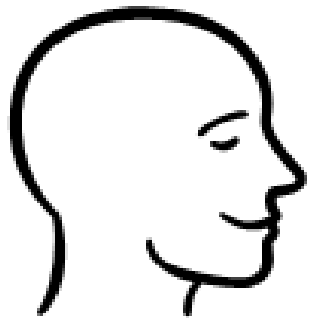
## Praxistipp

Ihr könnt Euch selber immer wieder prüfend fragen: Vermittelt meine Kommunikation genau das, was ich vermitteln möchte?

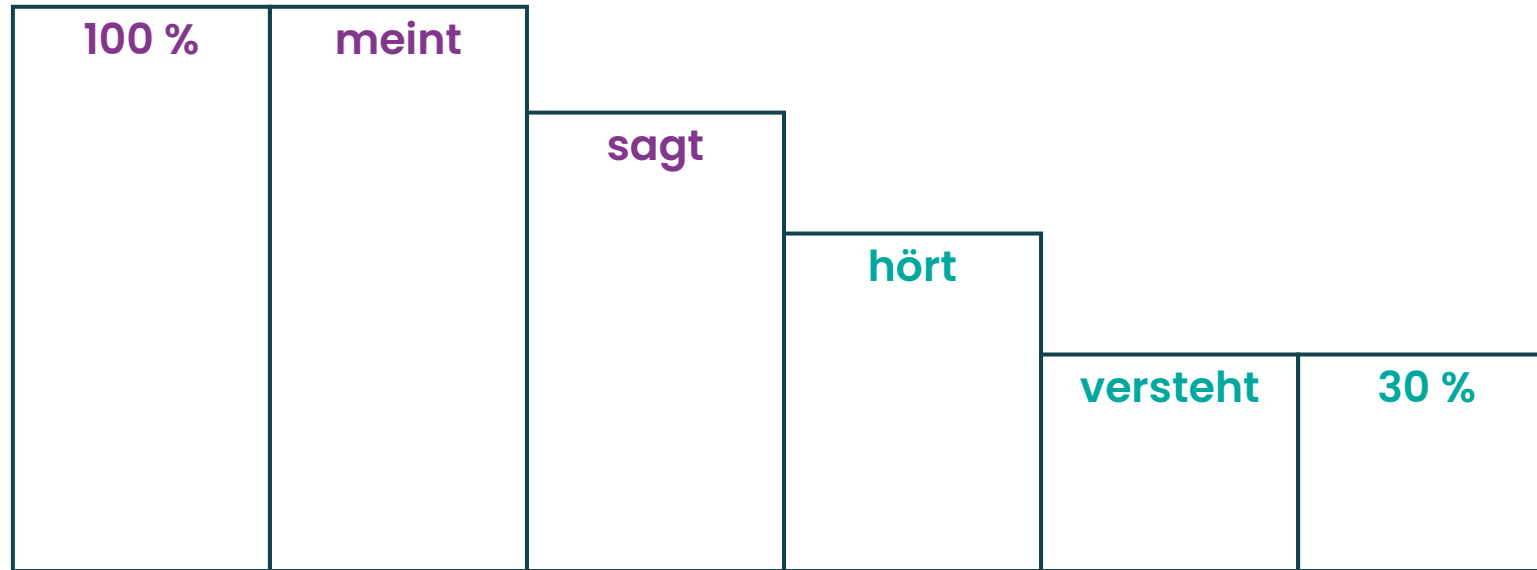


# II. Input - Informationsverlusttreppe

# Die Informationsverlust-Treppe



sagt (Sender)



hört (Empfänger)



## Schritt 2 als Sender:in

Bemühen, klar und deutlich zu sein +  
nachfragen, was Empfänger:in  
verstanden hat

Gut zuhören, Verständnis zeigen +  
Rückmeldung über das Verstandene  
geben

## Schritt 2 als Empfänger:in



# III. Input – Meine Wirkung nach außen

# Meine Wirkung nach außen – der Spiegel meines Inneren



■ Mein Auftreten

■ Meine Sprache

■ Meine Handlungen

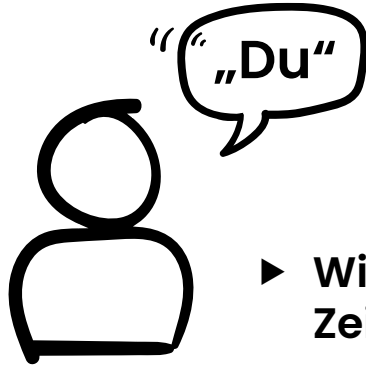


■ Meine innere Haltung zu mir

■ Meine innere Haltung zu anderen

■ Meine innere Haltung zu meinem Beruf

# Welche Botschaften sende ich?



- ▶ Wie ein ausgestreckter Zeigefinger

## Beispiele

„Sie sollten mal ...“  
„Immer müssen Sie ...“  
„Warum tun Sie nicht ...“

## Wirkung

- Rechtfertigung, Schuldgefühle
- Verletzung, Ärger
- Widerwillen



- ▶ Beleuchtet die eigene Gefühlswahrnehmung

## Beispiele

„Es hat mich geärgert / verletzt, dass ...“  
„Mir ist aufgefallen ...“  
„Ich wünsche mir ...“

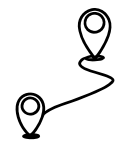
## Wirkung

- Betroffenheit, Nachdenklichkeit
- Bereitschaft zur Klärung

## Nonverbale Kommunikation

- Aufrechte, entspannte Körperhaltung
- Guter Blickkontakt mit der ganzen Gruppe/dem Anderen
- Entspannter und tiefer Atem
- Aktivierende und positive Gesten
- Klare, deutliche, lebendige Stimme
- Lebendige, freundliche Mimik





### Verbale Kommunikation

- Einfache, klare, verständliche Sprache
- Gliederung, Struktur
- Bildhafte Sprache
- Persönliche Erlebnisse
- Visualisierung
- Aktivierung durch Fragen
- Wirkungspausen
- Schlussappell



# Motivierend und überzeugend kommunizieren – Praxistipp

## Nonverbale Kommunikation

- Aufrechte, entspannte Körperhaltung
- Guter Blickkontakt mit der ganzen Gruppe/dem Anderen
- Entspannter und tiefer Atem
- Aktivierende und positive Gesten
- Klare, deutliche, lebendige Stimme
- Lebendige, freundliche Mimik



## Verbale Kommunikation

- Einfache, klare, verständliche Sprache
- Gliederung, Struktur
- Bildhafte Sprache
- Persönliche Erlebnisse
- Visualisierung
- Aktivierung durch Fragen
- Wirkungspausen
- Schlussappell

