



Alice Salomon Hochschule Berlin
University of Applied Sciences



Health Care Professionals (HCP) – *Bachelor Interprofessionelle Versorgung und Management*

Leseprobe Modul A1

Grundlagen der Kommunikation

Stand: 31.07.2018

GEFÖRDERT VOM



Bundesministerium
für Bildung
und Forschung



Das diesem Bericht zugrundeliegende Vorhaben wurde mit Mitteln des Bundesministeriums für Bildung, und Forschung unter dem Förderkennzeichen 160H21043 gefördert. Die Verantwortung für den Inhalt dieser Veröffentlichung liegt beim Autor/bei der Autorin.

Was Sie hier finden:

Modulablaufplan

Einleitung

Lernziele

Leseprobe

Modulablaufplanung A1: Grundlagen der Kommunikation

	<i>Datum/ KW</i>	<i>Themen</i>
<i>Präsenz-Phase</i>	06.10.18	<ul style="list-style-type: none"> • Übersicht über die Modulthemen • Smalltalk als Methode • Non-verbale Kommunikation • Verbale und non-verbale Kommunikationsmittel • Fragetechniken • Informationsgewinn über Gruppenzusammensetzung mittel Speeddating • Feedbackregeln
<i>Online-Phase</i>	KW 45	<ul style="list-style-type: none"> • Kommunikationsmodelle (Shannon & Weaver , Sender-Empfänger-Modell, Schulz v. Thun) • 5 Axiome der Kommunikation nach Watzlawick • Johari Fenster
	KW 46	<ul style="list-style-type: none"> • Maximen der Konversationsmaxime nach Grice • Formen der Kommunikation • Nonverbale Kommunikation • Verbale Kommunikation
	KW 47	<ul style="list-style-type: none"> • Definition von Rollen • Rollenkonflikte • Rollen im eigenen Berufsleben • Kommunikationsförderer und – hemmer • Klientenzentrierte Gesprächsführung nach Roger • NLP • Gesprächsformen
	KW 48	<ul style="list-style-type: none"> • Diskussion/ Argumentation • Formen der Gesprächsführung • Gesprächstechniken • Feedback • Konflikte
	KW 49	<ul style="list-style-type: none"> • Konfliktarten • Konfliktlösung • Reflexion/ Persönliches Feedback

Stand 26.06.2018

1. Willkommen

Herzlich Willkommen zum Modul A1 Grundlagen der Kommunikation. Dieses Modul soll Sie befähigen, Ihre eigene berufliche Rolle zu reflektieren. Dies geschieht anhand von Theorie und von praktischen, auf Ihr Berufsfeld bezogenen Übungen. Sie lernen berufliche Kommunikationssituationen aus ihrer Berufserfahrung zu analysieren sowie eigene Kompetenzbedarfe zu erkennen und zu beschreiben. Sie lernen die Möglichkeiten der Arbeit mit dem E-Portfolio praktisch kennen und erstellen ein Reflexions- und Präsentationsportfolio. Dieses Modul beinhaltet ein E-Portfolio als Prüfungsleistung.

2. Überblick und Lernziele

In diesem Modul erarbeiten Sie sich die inhaltlichen Grundlagen für die weiteren Module A2 bis A5. Die Interprofessionelle Kommunikation stellt innerhalb des gesamten Studienverlaufs immer wieder eine bedeutende Rolle dar, da Elemente in anderen Modulen praktisch zum Einsatz kommen. Dieses Modul schließt mit einer Prüfungsleistung ab. Zudem ist die Durchführung aller e-tivities und die Dokumentation im E-Portfolio die Grundlage für das Bestehen dieses Moduls.

Das Modul A 1 beinhaltet folgende Lernziele:

Die Studierenden

...können die unterschiedlichen Möglichkeiten der Arbeit mit dem E-Portfolio anwenden

Definition E-Portfolio

- Aufbauend auf Theorieanteil zum Portfolio in C1
- praktische Anwendung und Einsatzmöglichkeiten
- Einbindung in die Lernplattform

... entwickeln ein Rollenbewusstsein und können ihre eigene Rolle reflektieren.

- Rollendefinition
- Aufgaben, Zuständigkeiten, Rechte/Pflichten der Rolle
- Unterscheidung/Abgrenzung Rolle/Individuum
- Mögliche Rollen eines Individuums

- (Interessens-)konflikte Rolle/Individuum
- Theorieteil mit Beispielen aus der Praxis belegen

....können gelungene Kommunikation beschreiben und analysieren.

- Grundlagen Kommunikation
 - Kommunikationsregeln (Ich- Botschaften, Sachebene, konkret.)
 - Verbale Kommunikation:
 - Encoder/Decoder-Model/4 Ebenen einer Nachricht
 - Kooperationsprinzip von H.P. Grice Konversationsmaxime
 - Klientenzentrierte Gesprächsführung Carl Rogers
 - nonverbale Kommunikation (Mimik, Gestik, Berührung, Verhalten, Körperhaltung, Parasprache, Distanz, Staffage,
 - Charakteristika
 - Funktionen
 - (in)kongruente Kommunikation
- Symmetrische/asymmetrische Kommunikation
- Fünf Kommunikationsaxiome von Paul Watzlawick
- Metakommunikation
- Theorieteil mit Beispielen aus der Praxis belegen

...können Techniken der Gesprächsführung anwenden

- Gesprächsformen: Smalltalk, Diskussion, Dialog, Konfliktgespräch...
- Direktive und nondirektive Gesprächsführung
- Kommunikationsförderer und –hemmer
- (Nach-)Fragetechnik: offene und geschlossene Fragen, W-Fragen, Entscheidungsfragen, Vergleichsfragen, Suggestivfragen, ...
- Gesprächstechniken: Aktives Zuhören, Paraphrasieren, Konfrontieren, Warten, Spiegeln, Zusammenfassen...
- Feedback (Regeln, Techniken)
- NLP

...können Konflikte in der beruflichen Kommunikation erkennen und analysieren

- Konfliktebenen
 - Sachebene: Zielkonflikte, Weg/Prozesskonflikte, Wertekonflikte, Rollenkonflikte, Verteilungskonflikte
- Offene und verborgene Konflikte
- Anzeichen und Auswirkungen von Konflikten
- Konfliktbewältigung

- Konflikt als Chance
- Theorieteil mit Beispielen aus der Praxis belegen

...können Techniken der Konfliktlösung anwenden

- Konfliktphasen: Diskussion, Überlagerung, Eskalation, Verhärtung
- Entscheidungstechniken
- Harvard-Konzept
- Problemlösungsstrategien
- Mediation

...können eigene Kompetenzbedarfe im Bereich Kommunikation ableiten und beschreiben

- Selbstreflektion Rolle und Individuum

3. Inhalt

3.1 Kommunikation und Kommunikationsmodelle

Was ist Kommunikation



Abbildung 1: Beispiel für Kommunikation



Abbildung 2: Beispiel für Kommunikation im Alltag

Kommunikation:



Kommunikation ist die Verständigung zwischen zwei oder mehrerer Menschen durch Sprache und Schrift und zu einem sehr großen Anteil nonverbal durch Mimik und Gestik. Tonfall und Rhythmus tragen ebenso zur Kommunikation bei. Kommunikation ist der Prozess der Übermittlung und Vermittlung von Informationen durch Ausdruck und Wahrnehmung von Zeichen aller Art.

Die Grundlage der Kommunikation besteht aus einem/einer **Sender_in**, der/die etwas mitteilen möchte. Hierzu sendet er/sie eine durch Zeichen verschlüsselte Nachricht an den/die **Empfänger_in**. Der/Die Empfän-

ger_in entschlüsselt die Nachricht, so dass eine Verständigung stattgefunden hat (Schulz von Thun, 2000). Die kommunikative Kompetenz ist ein Teil der sozialen Kompetenz.



Lesen Sie verpflichtend innerhalb dieses Kapitels aus Psychologie der Kommunikation (Röhner & Schütz, 2016) das Kapitel 2 „Klassische Kommunikationsmodelle“. Diese Literatur steht Ihnen als E-Book per Fernleihe über die ASH Bibliothek zur Verfügung.

Kommunikationsmodell nach Shannon und Weaver

Das Modell von Claude E. Shannon und Waren Weaver wurde 1940 zunächst rein technisch zur Informationsübertragung entwickelt. Beide Autoren arbeiteten in einer Telefongesellschaft. Das Modell sollte deshalb ursprünglich Übertragung und Empfang einer Nachricht darstellen und nicht die Botschaft (Röhner & Schütz, 2016). Ziel war die Verminderung von Störeinflüssen und die Optimierung der Kommunikation. Die Kommunikation beinhaltet nach Shannon und Weaver sechs notwendige Elemente, bei Störungen sogar sieben.

Tabelle 1: Die sieben notwendigen Elemente einer Kommunikation (Shannon & Weaver, 1949 in Röhner & Schütz, 2016)

1. Informationsquelle = Sender	Diese sucht eine Nachricht aus.
2. Sendegerät = Codierer	Die Nachricht wird übermittelt.
3. Signale	Diese werden übertragen.
4. Gerät	Dieses sendet die Signale
5. Adressat = Empfänger	Nimmt die Nachricht auf.
6. Empfangsgerät = Decodierer	Entschlüsselt die Nachricht.
7. Störungen	z.B. Hintergrundgeräusche

Abbildung 3: Elemente der Kommunikation nach Shannon and Weaver (1949) aus Röhner & Schütz (2016, S.22)



Schauen Sie sich das Plotagon Video mit Jessica und Samir an (<https://youtu.be/qFcc3fXCDIY>). Das Video zeigt das Sender-und-Empfänger-Modell als Film. Zwischen den beiden Figuren kann ein Kommunikationsaustausch stattfinden, weil sie sich gegenseitig Aufmerksamkeit schenken und die gleiche Sprache sprechen. Es gibt keine Störung durch Geräusche oder anderes. Dass Samir die zuletzt gesendete Nachricht nicht **decodieren** kann, liegt an der Tatsache, dass diese von Jessica undecodierbar gesendet wurde. Es war kein Kodierungsfehler. Samir wiederholt die empfangene Nachricht und will sich das Verstandene bestätigen lassen. Dadurch, dass Jessica lacht, wird deutlich, dass die Nachricht ein weiterer Witz war und kein Decodie-

rungsfehler. Kodierungs- und Decodierungsfehler können dazu führen, dass Nachrichten zu einer unerwarteten Reaktion führen.



e-tivity 1: Gestalten Sie ein Video zum Sender-Empfänger-Modell. (Dies kann eine eigene reale Aufnahme sein oder ein mit Plotagon erstelltes Video.) Wählen Sie ein Szenario: Entweder verläuft die Kommunikation der Personen störungsfrei oder es kann ein Störgeräusch oder ein Kodierungs- oder Decodierungsfehler auftreten. Laden Sie Ihre Videos (mit 1,5 bis 2,5 Minuten Länge) für die Lehrende und Mitstudent_innen sichtbar in Ihrem E-Portfolio hoch.

Es gibt weitere Erklärungsansätze für die Kommunikation. Die beiden Bekanntesten werden im Folgenden dargestellt. Auf der genannten und verlinkten Website über Paul Watzlawick können Sie vertiefend nachlesen.

Die fünf Axiome der Kommunikation nach Paul Watzlawick



Watzlawick spricht von **5 metasprachlichen Axiomen**, die Kommunikation erklären.

1. Die Unmöglichkeit nicht zu kommunizieren
2. Die Inhalts- und Beziehungsaspekte der Kommunikation
3. Die Interpunktion von Ereignisfolgen
4. Die digitale und analoge Kommunikation
5. Symmetrische und komplementäre Interaktion

Im Folgenden werden die fünf Axiome genauer erläutert:

Erstes Axiom: Es ist nicht möglich, nicht zu kommunizieren. Dies ist ein sogenanntes Grundgesetz der Kommunikation (Watzlawick, Beavin & Jackson, 2011). Jedes Verhalten hat Mitteilungscharakter. Die Kommunikation bzw. das Material der Kommunikation beinhaltet zwar Worte, aber auch jede andere Art von paralinguistischen Phänomenen. D.h. die Kommunikation besteht neben Worten u.a. aus Mimik, Tonfall, Geschwindigkeit, Körperhaltung und Ausdrucksbewegung. Daraus folgt, dass keine Möglichkeit besteht, nicht zu kommunizieren, so sehr man es auch versucht. Watzlawick beschreibt, dass selbst schizophrene oder verhaltensauffällige Patient_innen kommunizieren, wenn sie schweigen oder regungslos sind (S. 60).

Das **zweite Axiom** behandelt den Inhalts- und Beziehungsaspekt der Kommunikation. Eine Mitteilung beinhaltet zunächst immer eine Information. Zudem enthält die Nachricht eine Mitteilung darüber, wie der Sender die Nachricht vom/von der Empfänger_in verstanden haben möchte (S. 61).

Die Interpunktion von Ereignisfolgen stellt nach Watzlawick, Beavin und Jackson das **dritte Axiom** dar. Kommunikation wirkt wie ein ununterbrochener Austausch an Informationen. Dieser muss jedoch durch jeden Teilnehmer eine Struktur bekommen. Der/die Sender_in bewirkt eine Reaktion vom/von der Empfänger_in, welche wiederum eine Reaktion von A bewirkt. Ein berühmt gewordenes Beispiel hierfür ist das Beispiel mit einem streitenden Ehepaar (siehe Abb. 3). Die Ehefrau nörgelt an ihrem Mann herum. Dieser zieht sich zurück und sie nörgelt:

Die Ehefrau geht davon aus, dass sie nörgelt, weil ihr Mann sich zurückzieht

Der Ehemann geht davon aus, dass er sich zurückzieht, weil seine Frau nörgelt.

Dies ist als Interpunktion oder ein Kreislauf darstellbar:



Abbildung 3: Axiom 3 - Ursache und Wirkung

<http://www.paulwatzlawick.de/axiome.html>

Axiom 4 beinhaltet die **digitale und analoge Kommunikation**. Beispielsweise kann ein Wort auf zwei verschiedenen Wegen vermittelt werden. Zum einen durch eine Zeichnung (analog) und zum anderen durch ein Wort (digital). Auch nonverbale Äußerungen sind analog, wie zum Beispiel ein Lächeln. Deshalb wird durch die analoge Kommunikation häufig die Beziehungsebene vermittelt, wogegen mit der digitalen Kommunikation der Inhalt der Nachricht ausgedrückt wird (Watzlawick, 2014). Analoge Kommunikation ist mehrdeutig und kann verschieden entschlüsselt werden. Watzlawick beschreibt in einem Beispiel die analoge Kommunikation: Die Eltern geben dem Kind ein Küsschen. Dieses kann bedeuten, dass sie das Kind sehr gerne haben aber auch, dass es sie jetzt in Ruhe lassen soll.

Das letzte und **fünfte Axiom** ist die symmetrische und komplementäre Interaktion. Beruhen die zwischenmenschlichen Beziehungen in einem Gleichgewicht, sind diese symmetrisch. Die Kommunikationspartner_innen sind sich dann in Stärke, Schwäche, Härte, Güte und jeglichem Verhalten ebenbürtig (Watzlawick, Beavin & Jackson, 2011, S. 80). In der komplementären Beziehung gibt es dagegen zwei verschiedene Positionen.

Schauen Sie zur Vertiefung das 5-minütige Video [Die 5 Axiome der Kommunikation](#) nach Paul Watzlawick von *The BuddyCompany*.



e-tivity 2: Notieren Sie ein sich für Ihr Arbeitsumfeld typisches kurzes max. 2-minütiges Gespräch im E-Portfolio (mind. 1.000 Zeichen mit Leerzeichen). Ergänzen Sie dabei die verbalen Äußerungen durch non-verbale Kommunikation wie z.B. Gestik und Mimik (siehe Beispiel). Arbeiten Sie anschließend in Ihrem E-Portfolio für diesen Gesprächsausschnitt die fünf Axiome nach Watzlawick heraus. Diskutieren Sie Ihre Ergebnisse (Reflexionen, Erfahrungen beim Verfassen, Auswirkungen auf Ihren Arbeitsalltag etc.) in einer fünfköpfigen interdisziplinären Kleingruppe im Forum. Verfassen Sie mindestens drei qualifizierte Forenbeiträge.

Beispielgespräch:

Logopädin: Wissen Sie noch, wann Florian das erste Wort gesprochen hat?

Mutter: Mmh (schaut nachdenklich und reibt sich an der Stirn). Ich habe es zu Hause notiert, aber ich weiß es wirklich nicht genau. Er war viel später als mein älterer Sohn. Max. Der hat auf jeden Fall früher gesprochen. Ist das denn so wichtig?

Logopädin: Ich weiß, dass es immer schwer ist sich daran zu erinnern. Für mich ist es wichtig, um einschätzen zu können, ob die Sprachentwicklung von Beginn an langsamer war, als sie regulär sein sollte.

Mutter: Okay. Mein Sohn Max hat mit ca. 10 Monaten sein erstes Wort gesprochen. Das war nämlich „Oma“. Florian? Mmh (runzelt die Stirn)! Der hatte an seinem ersten Geburtstag noch nichts gesagt. Erst kurz danach. Reicht das an Informationen? Genauer weiß ich es jetzt wirklich nicht.