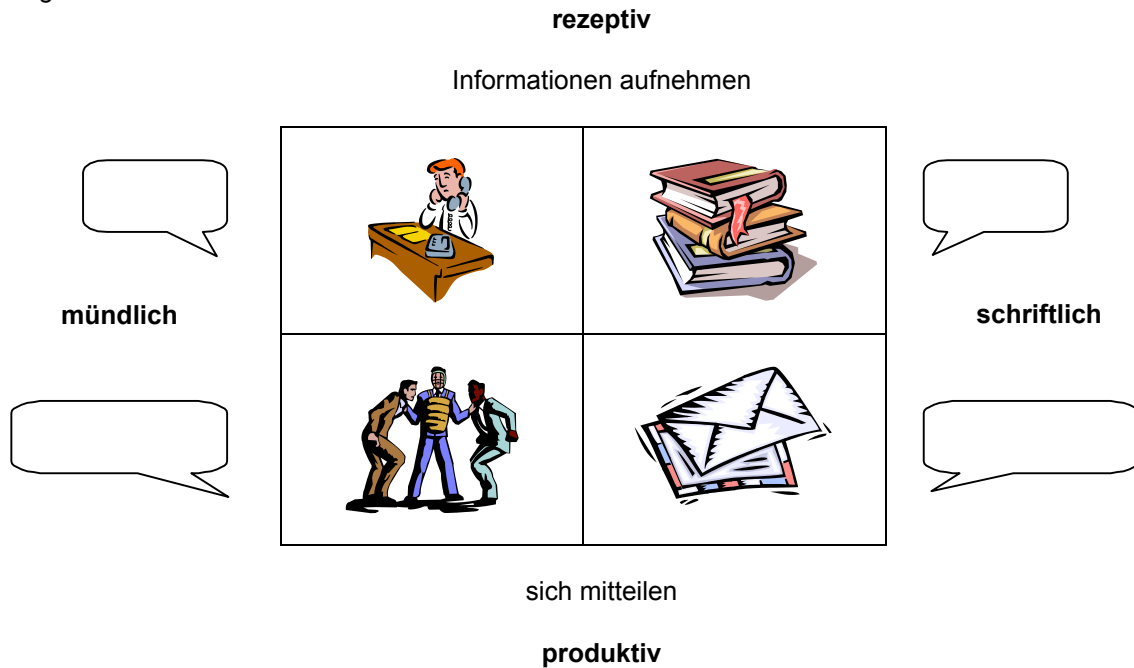


Grundformen der Kommunikation

Kommunizieren steht im Zentrum unseres menschlichen Handelns. Für einen optimalen Austausch gibt es erlernbare Techniken und Grundsätze, wobei man von vier Hauptkommunikationsbereichen ausgeht:



1. Hören und Zuhören

Unter Hören im kommunikativen Sinne wird vor allem Zuhören verstanden. Aktives Zuhören heisst aufnehmen, speichern und verarbeiten. Es erfordert:

- _____
- _____
- _____
- _____
- _____

Aktives und positives Zuhören im Überblick

Einstellungen	Erwünschtes Verhalten	Zu vermeidendes Verhalten
Sich dem andern zuwenden (Haltung, Gestik, Mimik)	Aussagen des Partners zusammenfassen	Zuviel von sich selber reden
Sich selber zurückstellen	Nichtsprachliche Signale senden und beachten (Zustimmung)	Nachbohren, Details allzu genau wissen wollen
Sich ganz auf den andern konzentrieren	Interessante Fragen stellen	Aussagen des andern bewerten und (ab-)qualifizieren
Sich in den andern hineinversetzen	Geäusserte Gefühle und Emotionen ernst nehmen	Verhalten und Person kritisieren
Sich für den andern als Menschen interessieren	Gesprächspausen einlegen und aushalten können	Herablassend trösten und bagatellisieren
Beweggründe und Gefühle des andern erkennen wollen	Weiterführende Gedanken einbringen	Gute Ratschläge geben und belehren
Den andern bejahen und respektieren (Wohlwollen)	Konstruktive Kritik anbringen	Jegliche Kritik ablehnen

2. Sprechen (Rhetorik)

Sprechsituationen haben – insbesondere vor vielen oder für Sie wichtigen Menschen – sehr viel mit individueller Persönlichkeitsstruktur, Selbstüberzeugung, aber auch viel mit Übung und Routine zu tun. Dabei wird die hörbare Sprache (Stimme) oder das verbale Kommunizieren von der Körpersprache (Mimik, Gestik, Haltung) oder der so genannten nonverbalen Kommunikation abgegrenzt.

Nonverbales Kommunizieren

Mit den nonverbalen Informationen wird das Gesagte unterstützt, wobei zu beachten ist, dass die körpersprachlichen Signale sehr stark vom jeweiligen Kulturkreis abhängig sind!

- _____
- _____
- _____
- _____
- _____

Verbales Kommunizieren

Darunter ist die Sprechtechnik zu verstehen, welche die Deutlichkeit, die Artikulation und die Modulation beinhaltet:

- _____
- _____
- _____

3. Lesen

Trotz des Siegeszuges der multimedialen Informationsträger (Fernsehen, Radio, Computer, ...) oder gerade wegen ihm werden die meisten Informationen (rund 85%) durch das Lesen aufgenommen. Beachten Sie folgende Hinweise:

- Genügend und eine günstige _____ einplanen (Durchhaltevermögen abschätzen und aufnahmefähige Tageszeit wählen)
- Gute _____ wählen (Senkrechter Blickwinkel, Abstand Augen-Papier 30 bis 40 cm, Kopf beim Lesen nicht bewegen)
- Motiviert und _____ lesen (Erwartungen an den Text abklären, Analyse- und Interpretationskriterien festlegen)
- Aktiv und _____ lesen (Mitdenken, Wesentliches herausstreichen, Fragen zum Gelesenen notieren)

4. Schreiben

Grundsätzlich bedeutet Schreiben sich schriftlich ausdrücken, um Informationen festzuhalten, zu verarbeiten oder zu vermitteln, wobei sich verschiedene Textarten (Textsorten) anbieten:

Grundformen	Sachliche Darstellung	Persönliche Darstellung
GESCHEHNISSE Zeit: nacheinander setzen	Wie geschah etwas?	Welche Meinung habe ich?
DINGE, ZUSTÄNDE Raum: nebeneinander setzen	Wie ist etwas?	Wie erlebe ich es nach?
IDEEN, ÜBERLEGUNGEN Gedanken: auseinander setzen	Wie stellt sich ein Problem dar?	Wie stehe ich zu dem Problem?