

Birgit M. Ehrmann-Ahlfeld

KREATIVE KOMMUNIKATION

Die Erfahrung zu verstehen und verstanden zu werden

Birgit M. Ehrmann-Ahlfeld

KREATIVE KOMMUNIKATION

DIE ERFAHRUNG ZU VERSTEHEN
UND VERSTANDEN ZU WERDEN

Herausgeberin, Autorin: Birgit M. Ehrmann-Ahlfeld
Gestaltung: Helga Trchlin
Coverfoto: Foto Gnaser

Druck und Vertrieb im Auftrag der Autorin/des Autors:
Buchschniede von Dataform Media GmbH, Wien

www.buchschniede.at

ISBN:
978-3-99125-852-0 (Paperback)
978-3-99125-851-3 (E-Book)



Das Werk, einschließlich seiner Teile, ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung ist ohne Zustimmung des Verlages und des Autors unzulässig. Dies gilt insbesondere für die elektronische oder sonstige Vervielfältigung, Übersetzung, Verbreitung und öffentliche Zugänglichmachung.

INHALTSVERZEICHNIS

Vorwort	9
MODUL 1	13
Einführung in die Kommunikation	15
Die Inhalts- und Beziehungsebene	17
Die Metakommunikation	20
Das Landkartenmodell	22
Lernspielaufgaben für Modul 1	28
MODUL 2	31
Unsere Wahrnehmungen austauschen	33
Das Joharifenster	35
Grundlinien für ein hilfreiches Feedback	37
Gemeinsame Realitäten herstellen	40
Aktives und passives Zuhören	44
Die Hilfsmittel des aktiven Zuhörens	45
Zuhörübung	51
Duplizieren	54
Kommunikationstest	56
Lernspielaufgaben für Modul 2	70
MODUL 3	71
Personenzentrierte Gesprächsführung nach Carl Rogers	73
Die Fragetechnik	77
Die Ergebnis- und Zielorientierung	80
Die konstruktive Argumentation	82
Lernspielaufgaben für Modul 3	84

MODUL 4	89
Die vier Seiten einer Nachricht	91
Kommunikationstest	93
Fehlerquellen beim Empfangen	102
Wie Störungen entgegengewirkt werden kann	103
Konfliktursachen	104
Konflikttypen	106
Die sieben rhetorischen Filter	112
Eindeutigkeit und Klarheit	113
Die vier Faktoren der Verständlichkeit	113
Authentisch reden und kommunizieren	117
Lernspielaufgaben für Modul 4	118
MODUL 5	121
Sprachschleifen	123
Positive und negative Aspekte von Konflikten	124
Konfliktstufen	127
Konfliktfördernde Sprachmuster	130
Methoden, um Killersätzen zu begegnen	134
Unsere Glaubensmuster	139
Meine Konfliktstile	146
Körpersignale und Konflikte	152
Authentizität	154
Konstruktives Ansprechen zurückgehaltener Botschaften	155
Lernspielaufgaben für Modul 5	161
MODUL 6	165
Informationskanäle	167
Die Augenbewegungen	174
Die 5 Satz-Argumentations - Methode	175
Mann / Frau Projektionen	184
Umgang mit schwierigen Persönlichkeiten	189
Lernspielaufgaben für Modul 6	198

MODUL 7	199
Nur ein Dach für die Nacht	201
Kommunikation ist Leben	204
Abschließen und Erfüllen	204
Kommunikation und Kreativität	208
Gegenwärtig kommunizieren	210
Herzmeditation	211
Lernspielaufgaben für Modul 7	213
Literaturliste	214
Dank	218
Nachwort	219
Delphintraining	223
Die Trainingsthemen	224
Die CD zum Buch	225
Weitere Bücher	226
Register	229

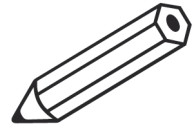


VORWORT

Dieses Buch ist ein Handbuch mit Theorie- und Übungsteilen. Es lädt dich zum Lesen und zum Üben ein. Dieses Buch ist eine Einführung in die kreative Kommunikation. Die Autorin gibt seit 1991 Seminare und ihre vielfältigen Erfahrungen fließen in dieses Buch mit ein. In diesem Buch lernst du wichtige Kommunikationstheorien kennen und verankerst deine Erfahrungen mit den angeführten Visionsreisen. Durch diese Visionsreisen kannst du innere Kraft tanken und neue Schritte in Richtung kreativer Kommunikation setzen. Die Visionsreisen stärken deine Kommunikationsziele, die du dir in entspanntem Zustand vor deinem geistigen inneren Auge vorstellst, und sie so in deinem Unterbewussten verankerst.

Dieses Buch ist in sieben Kapitel aufgeteilt. Zu einigen Kapiteln gibt es Visionsreisen, die du auf der dazu passenden CD/MP3 erwerben kannst. Sie sind zum Teil in schriftlicher Form im Buch, sodass du sie auch selbst aufnehmen und sie mit deiner Stimme hören kannst. So kannst du mit den vielen Übungen dein persönliches Trainingsprogramm verfolgen.

Das erste Kapitel führt dich in die Grundlagen der Kommunikation ein. Du lernst die Kommunikationsgesetze von Paul Watzlawick kennen. Die beiden Ebenen der Kommunikation, die verbale und die nonverbale Dimension der Kommunikation, werden dir näher erläutert. Du erhältst nähere Informationen über die Inhalts- und Beziehungsebene. Zusätzlich wird dir das Landkartenmodell vorgestellt.



Im zweiten Kapitel schulst du deine Wahrnehmung und lernst das Joharifenster kennen. Du erhältst wichtige Informationen zum Geben und Nehmen von Rückmeldungen und lernst, wie du positives und kritisches Feedback formulierst. Das konstruktive Aussprechen von Kritik wird hier geübt. Außerdem lernst du präsent und effizient zuzuhören. Die Kunst des aktiven und passiven Zuhörens wird anschließend vermittelt.

Im dritten Kapitel lernst du die drei Ebenen der empathischen Kommunikation nach Carl Rogers kennen. Du erhältst viele Informationen über die Fragetechnik. Du übst mit verschiedenen Frageformen und setzt die offenen, die geschlossenen und die alternativen Fragen ein. Am Ende des Kapitels erläutere ich dir die konstruktive Argumentation.

Im vierten Kapitel lernst du die vier Seiten einer Nachricht kennen. Im folgenden Kommunikationstest findest du heraus, was deine bevorzugte Art der Kommunikation ist. Du erfährst, welche Fehlerquellen es beim Empfangen von Botschaften gibt. Das Vier-Ohrenmodell unterstützt dich dabei, Störungen in Gesprächen entgegenzuwirken. Du lernst die sieben rhetorischen Filter kennen. Zusätzlich helfen dir die vier Faktoren der Verständlichkeit, deine Botschaft klar zu transportieren.

Im fünften Kapitel lernst du den Umgang mit Konflikten kennen. Du erhältst Informationen über die verschiedenen Konfliktphasen und Konfliktstile. Du bekommst viele Beispiele über die konfliktfördernden Sprachmuster und lernst, wie du auf sie antwortest. Du erfährst mehr über die drei Bewusstseins Ebenen und wie sich unsere Gedankmuster auf unsere Kommunikationsfähigkeit auswirken. Du übst neue, kreative Glaubensmuster zu entwickeln.

Du erhältst viele Informationen über das Modell von Virginia Satir, die uns darstellt, wie Menschen in Konflikten reagieren und was authentische Kommunikation bedeuten könnte. Außerdem lernst du noch, wie wichtig es ist, zurückgehaltene Botschaften auszudrücken.

Im sechsten Modul erfährst du mehr über unsere verschiedenen Informationskanäle, wie den visuellen, den akustischen und den motorischen Kanal. Du lernst die Fünf-Satz-Argumentationstechnik kennen und übst, deine Inhalte fachgerecht aufzubereiten. In diesem Kapitel erhältst du weitere Informationen über den Umgang mit schwierigen Menschen und erfährst, wie du Konflikte kooperativ lösen könntest.

Im siebenten Modul lernst du, wie du authentisch in der Gegenwart kommunizieren kannst. Du verabschiedest dich von Bewertungen und vom Rechthabenwollen. Du lernst, wie du offene Zyklen abschließt, um in die Gegenwart zurückzukehren. Du übst, deine Kreativität in deine Kommunikation einfließen zu lassen und erhältst eine hilfreiche Übersicht über die wichtigsten Punkte in der Kommunikation.



MODUL 1

Kommunikation ist ein grundlegendes Bedürfnis von uns Menschen. Wir sind soziale Wesen und wollen uns austauschen. Kommunikation besitzt viele Ebenen. Ein Gespräch kann anregend sein, und die Zeit verfliegt dabei wie im Nu. In einem anderen Gespräch mit einem Menschen, mit dem du nicht im Fluss bist, kann jede Minute zur Stunde werden.

Wir können lernen, mit ganz unterschiedlichen Menschen zu kommunizieren. Dabei können wir üben, vom Recht haben zur klaren Botschaft zu kommen. Erst wenn wir beginnen, unsere innere Wahrheit auszudrücken und uns mitzuteilen, können Prozesse der Öffnung und Heilung erlebt werden.

EINFÜHRUNG IN DIE KOMMUNIKATION

Der Kommunikationsforscher Paul Watzlawick hat grundlegende Axiome, also Richtlinien in der Kommunikation festgelegt. Diese lauten:

Axiom1: Man kann nicht nicht kommunizieren.

Das ist ein sehr bekanntes Kommunikationsaxiom. Es bedeutet, dass du immer, auch nonverbal, im Austausch mit anderen bist. Z. B. wenn du mit einem anderen Menschen zusammen bist, ist Schweigen, Wegschauen, Zumaachen auch eine Form der Kommunikation und wird vom anderen als Botschaft gedeutet. Selbst wenn Menschen an einer Bushaltestelle auf einen Bus warten, ohne miteinander ein einziges Wort zu wechseln, so passiert doch eine nonverbale Interaktion zwischen ihnen. Menschen kommunizieren miteinander, auch wenn sie dabei nicht sprechen.

TIPP

***Man kann
nicht nicht
kommunizieren.***

TIPP

**Die Beziehung
bestimmt den
Inhaltstransfer.**

Axiom 2: Jede Kommunikation hat einen Inhalts- und einen Beziehungsaspekt, der letztere bestimmt den ersteren.

Bei unseren Mitteilungen kann vor allem zwischen zwei Aspekte unterschieden werden.

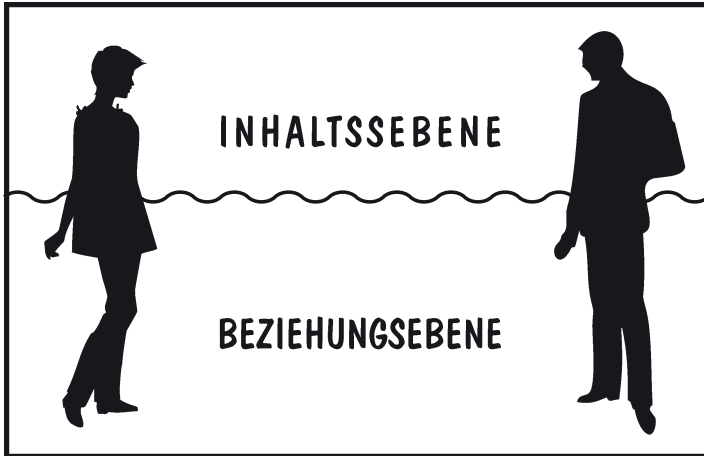
Der erste Aspekt in der Kommunikation ist der **inhaltliche Aspekt**: Was wird mitgeteilt?

Der Inhalt bezieht sich auf die Botschaft, die Sachverhalte oder Ereignisse, auf das Thema, über das gesprochen wird, z. B. agieren wir beruflich oder privat unterschiedlich. Es geht dabei um Worte, Argumente, Gedanken, Daten und Fakten.

Der zweite Aspekt ist der **Beziehungsaspekt**: Wie wird etwas mitgeteilt?

Die Beziehung zwischen Menschen erfasst z. B. die Sympathie oder die Antipathie und drückt damit aus, wie Menschen zueinanderstehen. Wir können uns zu- oder abwenden. Aus den Mitteilungen geht hervor, wie der andere zu mir steht. Dies kann sich im Tonfall, in der Mimik, in der Gestik oder in den Formulierungen ausdrücken. Hier reagieren wir natürlich sehr sensibel.

Beziehungen werden oft nicht deklariert. Meist hilft uns die nonverbale Kommunikation, um besser zu verstehen, was der andere meint.



(Vgl.: Schlüter-Kiske: Rhetorik für Frauen, München, 1987, S.65)

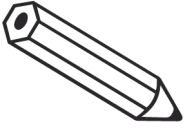
Kommunikation besteht aus dem Inhalt und der gleichzeitig entstehenden Beziehung. Zwischen 10 - 30 % wiegen die Worte, der Inhalt, die Sachebene und zwischen 70 – 90 % die Stimme und die Körpersprache. Unsere Gedanken, die Gefühle, die Denkmuster spiegeln sich in unserem Verhalten wider. Unsere Stimme, unsere Bewegungen, unsere Haltung, unsere Gestik und unsere Blicke sagen oft mehr als 1000 Worte!

Ich teile meist durch die Körpersprache, den Tonfall, die Mimik oder Gestik mit, wie ich meine Beziehung zum anderen definiere. Zum Beispiel: Zwei Kolleginnen treffen einander, und die eine fragt die andere: „Sind deine Perlen echt?“ Bleibt die Stimme ruhig, wird die Frage als freundlich verstanden. Es entsteht ein nettes Gespräch. Oft hören wir mehr auf die Stimme als auf den Inhalt. Im richtigen Ton können wir vieles sagen. Es ist eine Kunst, die Stimme treffend einzusetzen.

(Vgl.: Bruno, Tiziana, Adamczyk, Gregor: Körpersprache, Freiburg, 2010, S. 45)

TIPP



Kommunikation besteht aus der Inhalts- und der Beziehungsebene.



Ist der Tonfall allerdings spitz, kann dieselbe Frage auch als Hinterfragen der finanziellen Verhältnisse der Gesprächspartnerin verstanden werden oder Neid könnte vermutet werden.

ÜBUNG

Halte nun drei Varianten fest, wie du diese Botschaft: „Sind die Perlen echt?“ verstehen könntest:

	
1.	
2.	
3.	

In den meisten Fällen wird die Beziehung nicht ausdrücklich und bewusst definiert. Selten fragen wir nach, z. B. mit der Frage: „Wie meinst du das konkret?“ Kommunikation ist ein gegenseitiger Austausch. Die Botschaften können sowohl sprachlich als auch nonverbal gesendet und empfangen werden. Diese beiden Ebenen in der Kommunikation sehen folgendermaßen aus:

Die sprachliche Ebene: Hierzu zählen die Worte, der Satzbau, die Sprechweise, die Lautstärke, die Stimme, die Sprachmelodie, die Betonung, das Sprachtempo und die Pausen.

Die nonverbale Ebene der Kommunikation umfasst die Gestik, die Mimik, die Haltung, das Auftreten, das Sitzverhalten, den Händedruck, die Kleidung und den Blickkontakt. Kommunikationsstörungen entstehen häufig dadurch, dass die Definition der Beziehung unklar ist, oder dass eine unterschiedliche Definition von beiden Kommunikationspartnern vorliegt. Zu wissen, wie die Beziehung definiert ist, ist wichtig, weil die Beziehungsdefinition bestimmt, wie eine Information aufgefasst wird. Wir schenken den Signalen des Körpers mehr Glauben als den Worten, die jemand spricht.

(Vgl.: Weingardt, Beate: Faszination Körpersprache, Witten, 2012, S. 35)

Es gibt auch unterschiedliche Sprechgeschwindigkeiten. Wir sprechen durchschnittlich 120 - 160 Worte in der Minute. Wir können aber bis zu 500 Worte in der Minute aufnehmen und verstehen. Der Redefluss kann also sehr variieren.

(Vgl.: Tony, Allesandra; Hunsaker, Phil: Erfolg durch Kommunikation, München, 1995, S.68)

Über die Beziehungsdefinition zu reden, nennt man Metakommunikation. Wir sprechen dabei über unser Gespräch. Der Begriff der Metakommunikation kommt aus dem Griechischen, „Meta“ bedeutet „zwischen“. Wir können also über das, was zwischen den Zeilen liegt, sprechen.

Häufig ist es sinnvoll, eine Nachricht auf ihre hintergründige Bedeutung hin zu untersuchen. Fragen, wie „Wieso verstehen wir uns gerade nicht?“, können oft vieles aufklären und die Beziehung stärken.

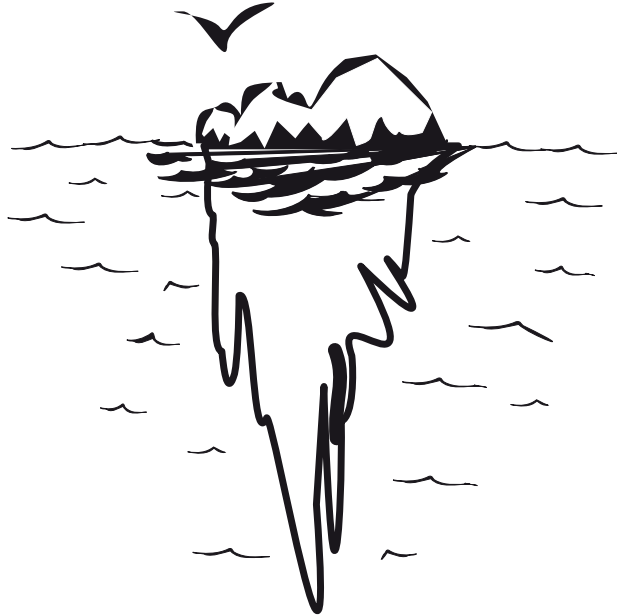
TIPP

***Wir sprechen
120-160 Worte
in der Minute.***

TIPP

Der Inhalt ist wie die Spitze eines Eisberges.

Die Inhaltsebene kann daher wie die Spitze eines Eisberges beschrieben werden, nur manches ist uns sofort sichtbar. Die Beziehungsebene kann wie der Eisberg darunter beschrieben werden. Hier entstehen Missverständnisse, oder es entzündet sich Konflikte. Es ist daher von großem Interesse, auch die Zwischentöne in der Kommunikation zu beachten.



Axiom 3: Die Natur einer Beziehung ist durch die Interpunktion der Kommunikationsabläufe seitens der Partner bedingt

TIPP

Die Kommunikation hängt von beiden Gesprächspartnern ab.

Für eine erfolgreiche Kommunikation sind beide Gesprächspartner mitverantwortlich. Beide sind beteiligt. Oft gibt es ein Kommunikationsmuster von zwei Partnern, das mit verteilten Rollen ausgetragen wird, ohne dass den Beteiligten das zugrundeliegende Muster deutlich wird. Dieses Muster wird beibehalten und immer wieder eingesetzt.