



9. Plattform Berufsbildung

Kommunikationsebenen bewusst wahrnehmen

1 Verbale Kommunikation

Eine Frau sitzt auf dem Sofa und sagt zu ihrem Mann:
"Es ist kalt"

Damit könnte Sie meinen:

- Sachinhalt: Es ist kalt.
- Selbstoffenbarung: Ich habe keine Lust, heute rauszugehen.
- Beziehung: Ich mache mir Sorgen, dass du dich erkältest, wenn du rausgehst.
- Appell: Wenn du rausgehst, zieh dich warm an!

Bei ihrem Mann kann aber etwas ganz Anderes ankommen:

- Sachinhalt: Es ist kalt.
- Selbstoffenbarung: Ich friere.
- Beziehung: Immer lässt du das Fenster so lange offen – es interessiert dich gar nicht, wie es mir damit geht.
- Appell: Mach das Fenster zu!

2 Non-verbale Kommunikation

- Blickverhalten
- Gesichtsausdruck (Mimik)
- Körperhaltung und Körperbewegung (Gestik)
- Berührung (Taktilität)
- räumliche Distanz (interpersonaler Raum)
- stimmliche Merkmale (Tonfall, Sprechgeschwindigkeit, Betonungen, Pausen etc.)
- Malen auf dem Block, Nägel feilen, etc.

3 Schriftliche Kommunikation

- Vereinbarung
- Mail
- Brief
- Vertrag

4 Visuelle Kommunikation

Diagramme, Fotos, Videos, Skizzen, Grafiken, Emojis etc.

Zusammenfassung

Erkenntnisse:

- Wertungen und «Schubladisierungen» geschehen automatisch, das Bewusstsein dafür ist deshalb nötig und hilfreich.
- Vorbereitung und Planung bei Gesprächen sind relevant um eine sachliche Herangehensweise zu fokussieren.
- Zeit und Geduld ist ein wesentlicher Faktor zwischen Ereignissen um eine Situation ruhiger anzugehen. Affekthandlungen können somit vermieden werden, oft genügen bereits 5 Minuten für eine sachlichere Perspektive.
- Es zeigte sich, dass eine Vorgeschichte / Erfahrungswerte starken Einfluss nehmen auf eine Situation.
- Eine Zuspitzung oder Eskalation ist selten die Folge eines Ereignisses oder Momentums. Eine Aneinanderkettung von Umständen, Aussagen oder Missverständnissen ist wahrscheinlicher.
- Erwartungshaltungen gegenseitig vorab klären, hilft in der gegenseitigen Kommunikation und schafft Klarheit.
- Irritationen ansprechen und auflösen.
- Gezieltes Nachfragen zu Unstimmigkeiten oder Irritationen kann Situationen entschärfen:
 - «Wie meinst du das?»
 - «Kannst du mir das kurz erklären / erläutern?»
 - «Verstehe ich dich richtig,...»
- Interpretationsspielraum gibt es viele, eine Aussage oder Geste kann positiv und negativ betrachtet werden.
-
- Non-verbale Kommunikation ist oft entscheidender, als die verbale Kommunikation. Sie kann Aussagen verstärken, unterstreichen, abschwächen oder aufheben.

