

## SoW 7.3 Kommunikation (nicht nur) in Zeiten der Corona-Pandemie


### LÖSUNG

*Kommunikation ist das Gebot der Krise*, lese ich. Ihr alle habt euer Kommunikationsverhalten in den vergangenen Wochen der Situation angepasst. Auf allen möglichen Wegen versuchen Menschen **neue Wege der Kommunikation**:

<https://www.youtube.com/watch?v=otbQ2bjF3MU>

<https://www.srf.ch/play/tv/10vor10/video/coronavirus-kommunizieren-in-zeiten-von-corona?id=4224fa71-77e1-4e2e-9752-45913bdc388a>

**Wie kommuniziert ihr zurzeit überwiegend?** Mit euren Freunden? Euren Großeltern?

 individuelle LÖSUNG

Seite 1

Und auch ich versuche auf ungewöhnliche Weise mit euch zu kommunizieren. Ich kann euch nicht sehen, nicht sprechen. Ihr könnt keine Fragen stellen, kein Feedback geben. Ganz schön einseitig, diese Art der Kommunikation.

Viele, die jetzt im Home-Office arbeiten bedienen sich moderner Medien, die uns ermöglichen auch in diesen Tagen mit einander in Kontakt zu bleiben.

**Betrachtet das Foto und überlegt euch**, welche Unterschiede zur üblichen Face-to-Face-Kommunikation es gibt. Wo seht ihr evtl. sogar Vorteile? Welche Probleme könnte es geben? Notiert eure Gedanken hier:

**LÖSUNGSVORSCHLAG:** Vorteile – Überwindung räumlicher Distanzen ist möglich: Man kann sich austauschen, ohne sich persönlich zu treffen. Wenn jemand in einer anderen Stadt oder einem anderen Land lebt. Oder wie jetzt, wenn es Kontaktbeschränkungen gibt.

**Nachteile:** Man kann nonverbale und paraverbale Signale schlechter wahrnehmen. Vielleicht reißt die Kommunikation wegen technischer Probleme ab. Menschen sind **soziale Wesen** sind und Kommunikation dann am erfolgreichsten ist, wenn sie von Angesicht zu Angesicht geschieht. Unser Körper produziert sogar Glückshormone, wenn wir mit anderen Menschen zusammen sind. Studien ergaben, dass Menschen sich tatsächlich einsamer fühlen, wenn sie mehr als 2 Stunden täglich über Social Media kommunizieren.

**Wie ihr wisst, kommunizieren wir ja nicht allein mit unserer Sprache**, sondern auch mit unserer Körperhaltung, unserem Gesichtsausdruck – ja sogar mit der Art, wie wir uns kleiden. Auf welche Weise kommuniziert der Mitarbeiter im Home-Office, dass er mit Ernst bei der Sache ist (Sitzhaltung – Blick – Kleidung)?

**LÖSUNG:** Die aufrechte Sitzhaltung und der konzentrierte Blick zeigen, dass der Mitarbeiter bei der Sache ist und den Gesprächspartnern genau so aufmerksam begegnet, als säßen sie einander im Büro gegenüber.

**Ok, damit sind wir bei unserem neuen Themenbereich 7.3 – Kommunikation.**

Das Wort **Kommunikation** kommt vom lateinischen Wort „communicare“, was so viel bedeutet wie „teilnehmen lassen“ oder „gemeinsam machen“. Es gibt keine allgemeingültige Definition von Kommunikation. Jedoch versteht man darunter meist den „wechselseitigen Austausch von Gedanken in Sprache, Bild oder Schrift“.

Kommunikation findet mit **sprachlichen** (Sprache, Schrift) und **nicht-sprachlichen** Zeichen (z.B. Gestik, Mimik, Bilder) statt. Sie ist eine Kontaktaufnahme und Interaktion. Ihr Ziel ist die Verständigung.

Somit sind wir schon beim Grundlegenden Begriff „Kommunikation“, den ihr bitte mithilfe des **Arbeitsblatts Grundlegende Begriffe** vervollständigt.

**Kommunikation:** Informationen werden mit sprachlichen

Und nichtsprachlichen (z.B. Mimik; Tonfall) ausgetauscht.

Die entstehende gegenseitige Beeinflussung nennt man Interaktion.

Seite 2

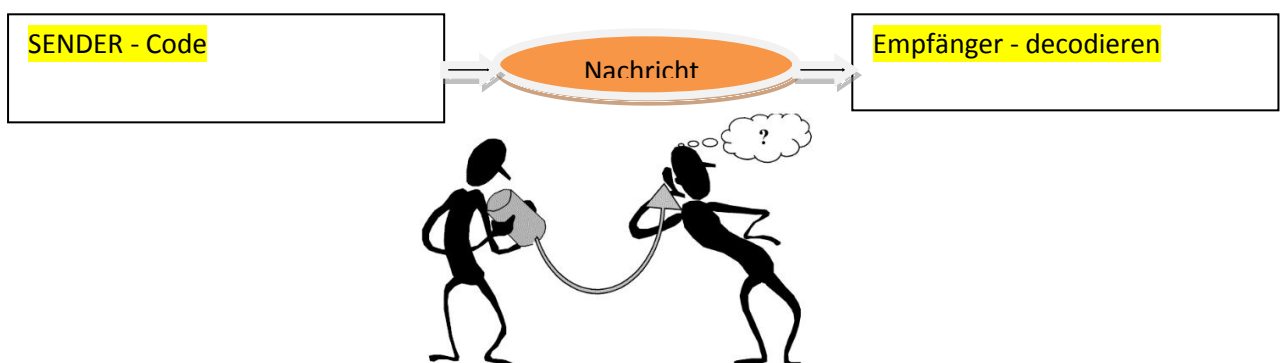
## Wie funktioniert Kommunikation? **LÖSUNG**

### Ein einfaches Kommunikationsmodell

☒ Schaut euch zunächst folgendes Erklärvideo an:

<https://www.youtube.com/watch?v=VkJtMz8ZA0U>

Fügt nun die folgenden Begriffe ein: Empfänger – Code – Sender - decodieren



Menschliche Kommunikation lässt sich in verschiedene Ausdrucksbereiche einteilen:

Arten der Kommunikation nach Mehrabian

**1. Verbale Kommunikation: Sprache** . Hier kommt es darauf an, die passenden und angemessenen Worte zu finden, den richtigen Satzbau zu verwenden. Der Sender verschlüsselt (codiert) eine Nachricht, der Empfänger entschlüsselt (decodiert) sie.

**2. Paraverbale Kommunikation:** Lautstärke, Betonung, Tempo

Ob ich etwas laut oder leise sage, schreie oder flüstere. Ob ich schnell oder langsam spreche verändert die Aussage einer Nachricht. Es zeigt, dass ich wütend oder ängstlich, selbstsicher oder aufgeregt bin, zum Beispiel.

**3. Nonverbale Kommunikation :** Mimik (Gesichtsausdruck), Gestik (Körperbewegungen), Körperhaltung, Blickkontakt

Hinzu kommt:

**Objektkommunikation:** Kleidung, Schmuck, Tattoos...

Auch mit der Art, wie ich mich kleide, mit meiner Frisur, meinem Schmuck teile ich anderen etwas mit, zum Beispiel über mich selbst, meine Weltanschauung...

### Seite 3

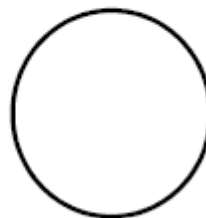
#### Fallbeispiel:

Tina wollte ihre Eltern gerne von ihrem Vorhaben überzeugen. Sie kennt ihre Eltern inzwischen genau und kann abschätzen, wann ein Nein auch wirklich ein Nein ist und sich ein weiteres Nachfragen und Quengeln lohnt. Andererseits weiß sie auch, wann ihre Eltern nur schweren Herzens ihre Zustimmung gegeben haben und eigentlich lieber Nein gesagt hätten.

#### Was meint ihr?

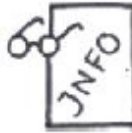
Wenn jemand etwas sagt, woran liegt es, ob seine Aussage glaubwürdig ist, man ihm also seine Antwort abnimmt?

- an den Worten oder am Inhalt (verbale Kommunikation)
- an der Stimme und dem Tonfall (paraverbale Kommunikation)
- an der Mimik und Gestik (nonverbale Kommunikation)

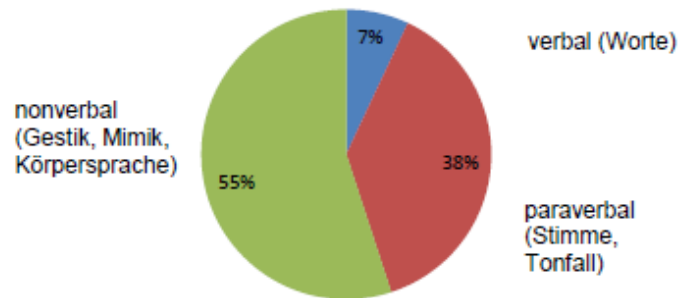


Schätzt in Prozent und zeichnet die Anteile der Kommunikation (verbal, paraverbal, nonverbal) als Kreissegmente („Tortenstücke“) ins Kreisdiagramm.

**LÖSUNG:** Hättet ihr es gedacht? Die verbale Kommunikation macht nur 7% aus, die nonverbale 55% und wie wir etwas sagen, also die paraverbale 38%.



## Kommunikationsmodell nach Albert Mehrabian ("7 - 38 - 55")



### Übung 1

„Heute will ich unbedingt ins Kino gehen!“

„Ich freue mich schon wahnsinnig auf das Popcorn! Das ist mein Lieblingsnack!“

„Das war der langweiligste Film, den ich je gesehen habe!“

„Die Hauptdarsteller haben so schlecht gespielt, dass ich beinahe eingeschlafen bin!“

Sprecht die Sätze so aus, dass sie überhaupt nicht zum Inhalt passen! Versucht verschiedene Varianten. Bezieht auch die Körpersprache mit ein!

Nun sprecht die gleichen Sätze mit passender Stimme (Tonlage, Schnelligkeit,...) und Körpersprache.

Wann glaubt ihr demjenigen die Aussage und wann nicht? Begründet eure Meinung.

### LÖSUNG



#### Fazit 1

Wenn die verbale und die nonverbale/paraverbale Aussage nicht zueinander passen und sogar im Widerspruch stehen (= double bind), dann glauben wir den non- und paraverbalen Botschaften von Körper und Stimme eher als der verbalen Aussage.

### Übung 2

Folgende Kurznachrichten habt ihr über euer Handy erhalten. Schreibt auf, was der Absender wirklich/eigentlich sagen wollte.

Nachricht	Mögliche Bedeutung/Gefühl
Super! Wir gehen heute Abend ins Kino!	
Super! Wir gehen heute Abend ins Kino! ☺	
Super! Wir gehen heute Abend ins Kino! ☹	
Super! Wir gehen heute Abend ins Kino! ☹	

Welche Ausdrucksbereiche fehlen, wenn ich über das Handy Sprachnachrichten verschicke?

Welche Funktion haben dabei Emoticons? Erkläre.

### LÖSUNG



#### Fazit 3

Wenn ich etwas schriftlich mitteilen möchte, wie es beim Handy oder in einem Brief der Fall ist, dann fehlen die non- und paraverbale Elemente der Kommunikation zur Verdeutlichung, wie ich etwas meine. Deshalb sind Smileys bzw. Emoticons manchmal notwendig.