

Wissen wie verständlich und effizient kommuniziert werden kann – Cheat Sheet

Die Einflussfaktoren funktionierender Kommunikation kennen

- Kenne die 4 unterschiedlichen Zustände einer Nachricht, die sie zwischen Absender und Empfänger (= Gesprächspartner) hinter sich lässt:
 - ➔ Zustand 1: Die Idee der Nachricht im Kopf des Absenders
 - ➔ Zustand 2: Die durch den Absender auf eine gewisse Art und Weise ausgedrückte Nachricht (beeinflusst durch: Körpersprache, Betonung, konkrete Worte etc.)
 - ➔ Zustand 3: Die durch den Empfänger auf eine gewisse Art und Weise wahrgenommene Nachricht (verbale & non-verbale Zeichen werden wahrgenommen)
 - ➔ Zustand 4: Die durch den Empfänger verarbeitete/interpretierte Nachricht aufgrund dessen Erfahrungen und inneren Einstellungen
- Der Weg einer Nachricht von Zustand 1 zu Zustand 4 ist lange und hat viele Einflussfaktoren
 - ➔ Es besteht die Möglichkeit, dass der Empfänger nicht das *versteht* (die verarbeitete Nachricht), was der Absender *gemeint* hat (als Idee im Kopf hatte) ➔ NACHFRAGEN ist die beste Lösung, Nachfragen zu tolerieren ist die Grundlage dafür
- Die Einflussfaktoren bezüglich verbaler (alles, was „direkt“/wörtlich kommuniziert wird) und non-verbaler (alles, was so „mitläuft“) Kommunikation sind:
 - ➔ Konkrete Worte, Wortwahl, Inhalte der Nachricht (verbal)
 - ➔ Aufbau der Sätze, Reihung der Worte (verbal)
 - ➔ Vortragsweise (flüssig/stockend), Sprache (gehoben/einfach) (verbal)
 - ➔ Betonung der Worte, Stimmlage (non-verbal)
 - ➔ Körpersprache, Mimik, Gestik (non-verbal)
 - ➔ Körpergeruch und Aussehen des Absenders (non-verbal)
- Es ist wichtig sich die genannten Einflussfaktoren vor Augen zu führen und...
 - ➔ ...mit in die Bewertung von Nachrichten einfließen zu lassen ➔ Frage dich: „Habe ich das verstanden, was der andere mir sagen wollte?“
 - ➔ ...bewusst auf die eigene Verwendung dieser zu achten ➔ Frage dich: „Passt meine verbale und non-verbale Kommunikation zu dem, was ich sagen möchte?“
- Weitere Einflussfaktoren auf die Kommunikation sind:
 - ➔ Wie gut du zuhörst (Merke: Höre mehr zu als du selbst redest)
 - ➔ In welcher Situation die Unterhaltung stattfindet (Merke: Führe wichtige Unterhaltungen nicht zwischen „Tür und Angel“)
 - ➔ Die Interessen & Fähigkeiten der jeweiligen Gesprächspartner (Merke: Versetze dich in die Situation deines Gesprächspartners)
 - ➔ Das Kommunikationsmittel (Merke: Wähle für schwierige Themen das persönliche 1:1-Gespräch und nicht die Textnachricht)