



**Herzlich Willkommen  
zum TPS 2**

**„Gelungene Kommunikation“**



# Das Modell Basiskommunikation



Kommunikationsmuster (auch) für die  
erfolgreiche Bewältigung herausfordernder  
Situationen





**Gelungene Kommunikation ist  
der glückliche Moment, in dem  
die Verbindung zwischen  
Menschen hergestellt ist.**

**Er geht einher mit Freude,  
Entspannung und Motivation zum  
gemeinsamen Handeln**



Film  
„Ein neues Brüderchen“



## Die „Basiskommunikation“ zeigt, wie sie aufgebaut werden kann



Erforscht wurde sie Ende der 1970er Jahre u.a. von Colwyn Trevarthen, Universität Edinburgh und in Form von Bündeln, Mustern und Elementen beschrieben



## Das Still-face Experiment



## *Gelungene Kommunikation*



<b>BÜNDEL</b>	<b>MUSTER</b>	<b>ELEMENTE</b>
1. Initiative und Empfang	aufmerksam sein	zuwenden anschauen freundlicher Gesichtsausdruck freundlicher Tonfall freundliche Körperhaltung
	sich einstimmen	folgen nicken „Ja“-sagen zustimmend benennen mitmachen
2. Austausch in der Runde	Kreis bilden	in die Runde schauen in den Kreis einbeziehen Empfang bestätigen
	an die Reihe kommen lassen	du bist dran, ich bin dran, jeder ist gleichermaßen dran
	kooperieren	zusammen handeln einander helfen

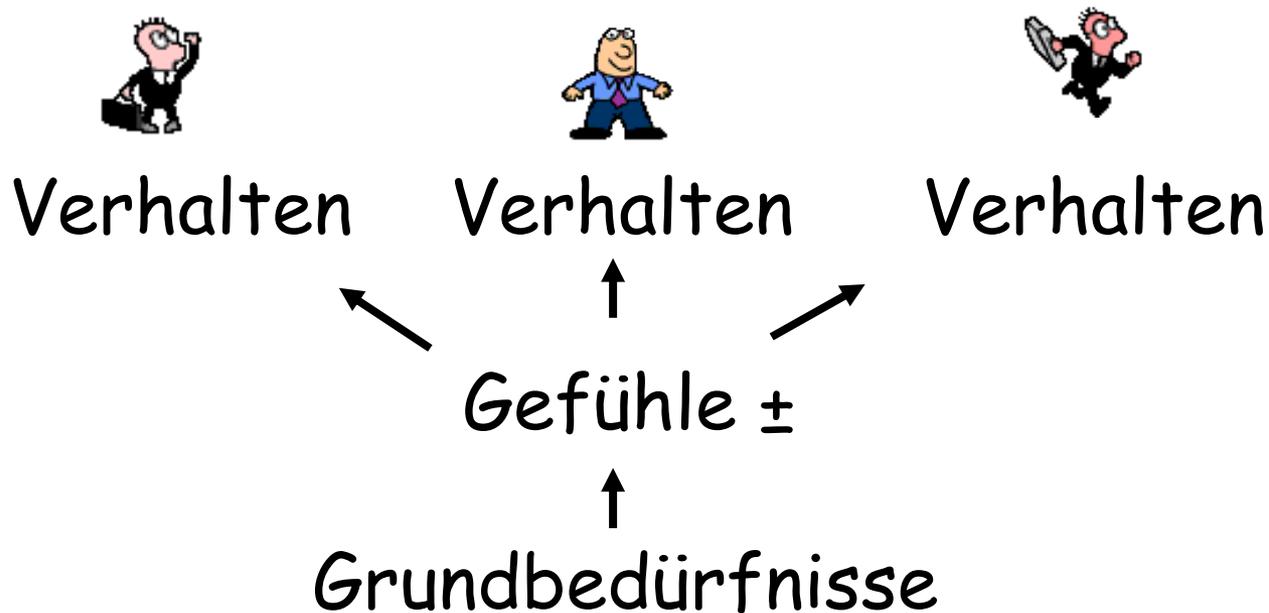
# Gelungene Kommunikation



BÜNDEL	MUSTER	ELEMENTE
3. Gemeinsam beraten	Meinungsbildung	Meinung <ul style="list-style-type: none"> <li>• äußern</li> <li>• annehmen</li> <li>• austauschen</li> <li>• untersuchen</li> </ul>
	Inhalte	Themen <ul style="list-style-type: none"> <li>• vorschlagen</li> <li>• ausarbeiten</li> <li>• verändern</li> </ul>
	Beschlüsse fassen	Absprachen <ul style="list-style-type: none"> <li>• vorschlagen</li> <li>• verändern</li> <li>• vereinbaren</li> </ul>
4. Mit Konflikten umgehen	Gegensätze benennen	Absichten untersuchen
	Kontakt wieder herstellen	zurückführen zu 1-2-3
	verhandeln	Standpunkte feststellen Regeln vereinbaren

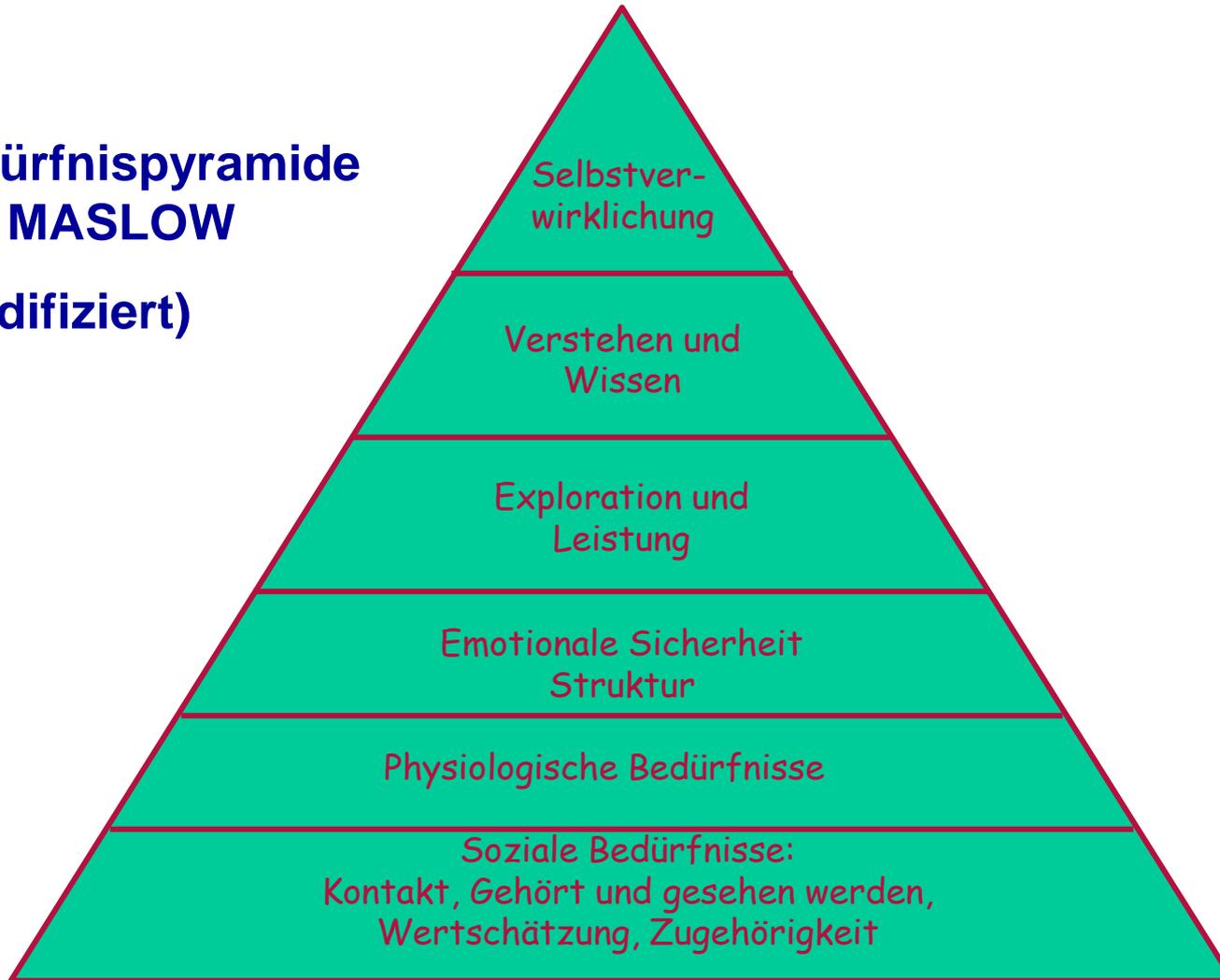


## Der Ursprung: Die Grundbedürfnisse des Menschen





**Die  
Bedürfnispyramide  
von MASLOW  
(modifiziert)**





## Damit gehen wir in Kommunikation:

Bedürfnis



Gefühl



Verhalten



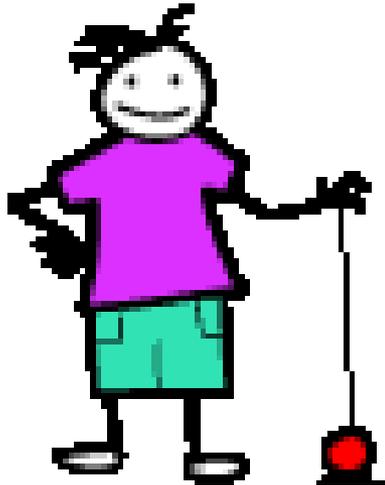
wir senden Signale aus:

**Initiativen**

non-verbal und mit Worten



## Der andere muss die Signale entschlüsseln:



Was tut sie?

Was fühlt sie?

Was will sie?

Was will sie mir  
sagen?



... und es dem anderen sagen ...



## Benennen

Was ich sehe

Was Dein Gefühl ist

Was Du willst

„Du spielst JOJO, das macht  
Dir Spaß und Du willst, dass ich  
mich mit Dir freue“



JA!



**... und schon ist der Kontakt hergestellt...**





... wenn der andere jetzt das gleiche tut, entsteht eine JA-Serie und beide sind gut aufeinander abgestimmt ...



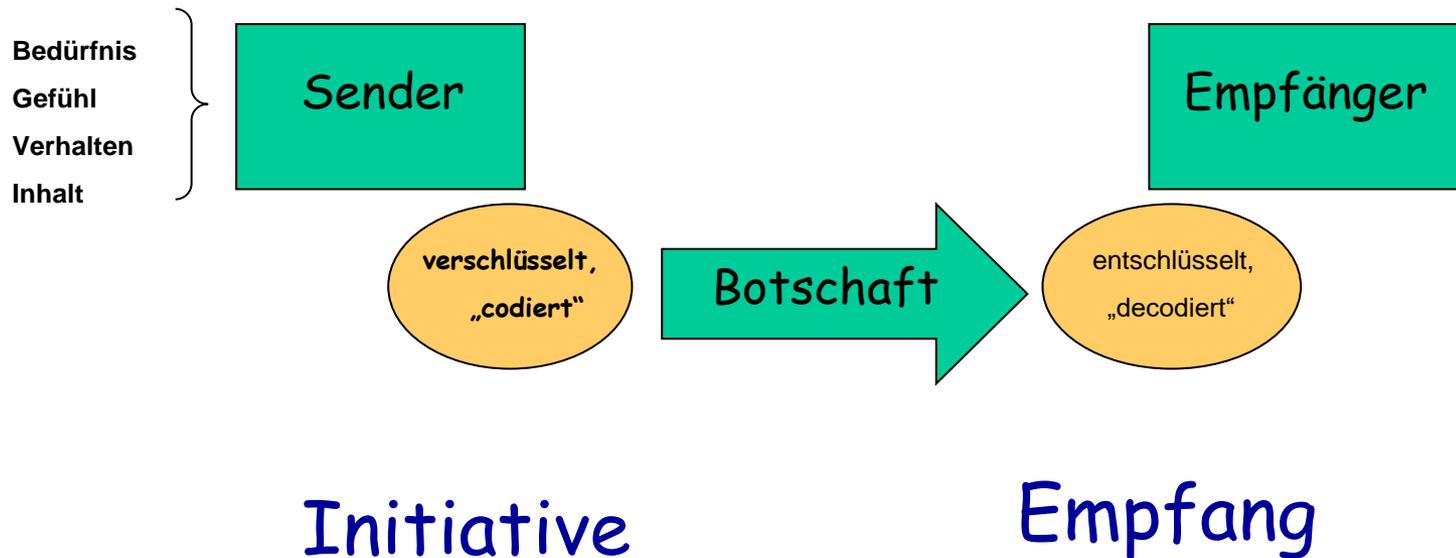


... und der „Tanz der Kommunikation“  
kann beginnen:





## ... die Kommunikationstheorie sagt dazu:





**Empfangsbestätigung**



**Decodieren durch**

- beobachten, folgen
- empfinden
- verstehen

+

**Benennen von**

- Inhalt
- Verhalten
- Gefühlen
- Bedürfnissen/Wünschen



## Zustimmend (wohlwollend) Benennen:

Das  
wirksamste Werkzeug  
im Austausch



Benennen von  
Verhalten  
Gefühlen  
Bedürfnissen



## Gezielt Benennen

### Wirkungen des wohlwollenden Benennens der Botschaft (Initiative) für Jedermann:

Der Kommunikationspartner fühlt sich verstanden und ist bereit für einen konstruktiven Austausch und zum Folgen: JA-Serie

Der Kommunikationskanal ist frei, die Partner sind aufeinander eingestimmt, der „Tanz der Kommunikation“ kann beginnen

Eröffnung und Aufrechterhaltung eines Kontaktes

Spiegelung des Verhaltens als Mittel zur Selbstreflexion

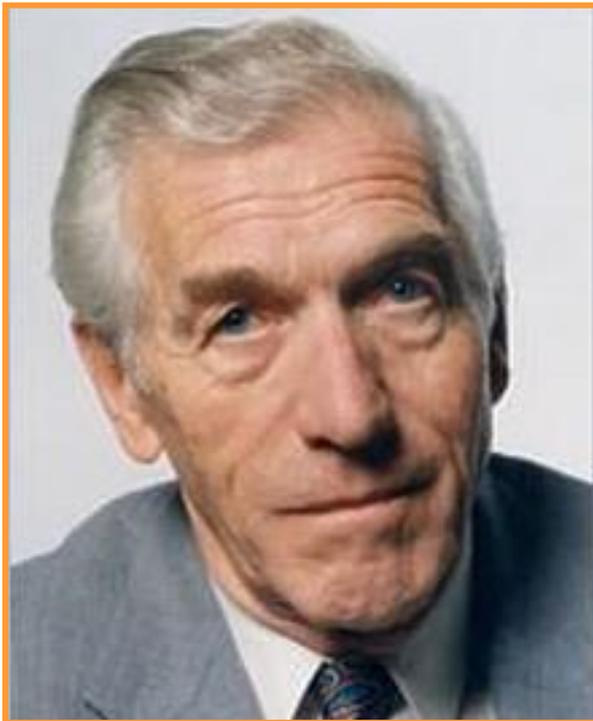
Lob und Zustimmung, Transparenz der Situation = Orientierung

Entschärfung von Konflikten

Erster unabdingbarer Schritt zum positiven Lenken und Leiten



## Weitere wissenschaftliche Erkenntnisse dazu:



**Paul Watzlawick:**

„Gelungene Kommunikation bedarf der analogen und der digitalen Modalität.“

Analog = non-verbal und ungenau, ohne Sachaspekt

Digital = verbal, präzise, ohne Beziehungsaspekt

**Das Benennen verbindet beides miteinander**



## Friedemann Schulz von Thun:

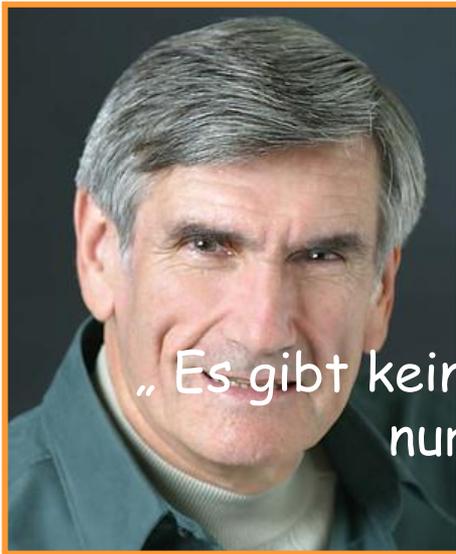
„Jede Botschaft hat vier Aspekte, für die man sich als Sender und auch als Empfänger entscheiden kann“



Beim der Empfangsbestätigung konzentrieren wir uns auf den Selbstoffenbarungsaspekt

„Was sagt der andere über sich selbst?“

Zur Optimierung der eigenen Kommunikation ist es jedoch hilfreich, die anderen Aspekte identifizieren zu können



## **Marshal Rosenberg:**

„Es gibt keine Diagnosen und krankhaftes Verhalten, es gibt nur Verhalten, Gefühle und Bedürfnisse“



„Unsere Gefühle sind der Wegweiser zu unseren Bedürfnissen; sind sie positiv, sind unsere Bedürfnisse erfüllt, sind sie negativ, sind sie nicht erfüllt und wir tun alles dafür, dass sie irgendwie erfüllt werden“

**„Jeder Mensch hat immer eine gute Absicht“**



## Daniel Stern:

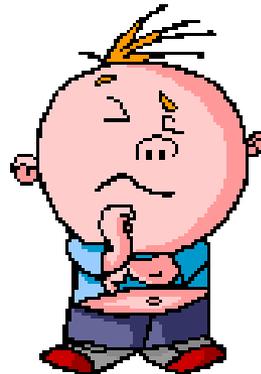
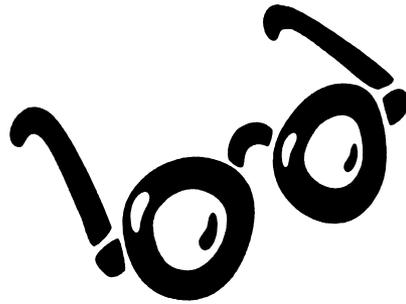
„Eltern schaffen sich durch das Benennen dessen, was Sie an ihrem Kind sehen, eine Vorstellung von seinen Gefühlen und Bedürfnissen und geben sich gleichzeitig eine Handlungsanleitung.“

Gleichzeitig geben ihre Deutungen mit den gewählten Worten dem Kind ein Selbstbild, das es ein Leben lang begleiten wird.

Für ein gesundes Selbstkonzept ist es notwendig, dass zustimmend = wohlwollend benannt wird!



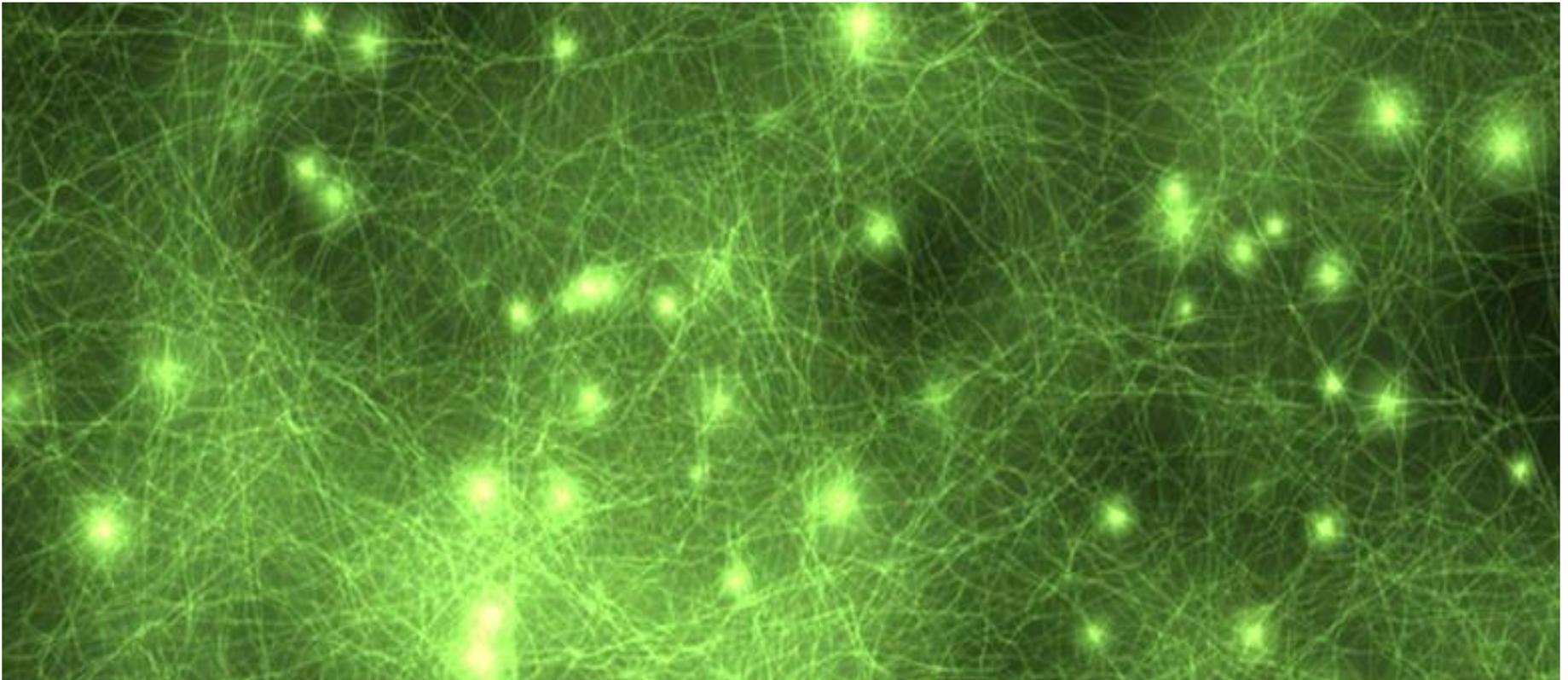
## ... und was geschieht im Gehirn?







# Das neuronale Netzwerk





100 Mio.  
Synapsen  
pro Kubik-  
millimeter

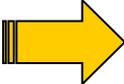


## Botenstoffe, die in der JA-Serie im synaptischen Spalt transportiert werden

- Serotonin → „Ich fühle mich wohl“
- Dopamin → „Ich bin motiviert“
- Oxytocin → „Ich mag Dich“



**In der Nein-Serie  
wird  
Cortisol  
ausgeschüttet**

 **„Ich habe negativen Stress“**

**Reaktion: Flucht, Kampf, Aggression**



## Und im Konflikt ?





## Vier Regeln für Konfliktkommunikation:



1. Gegensätze Benennen

2. Absichten untersuchen



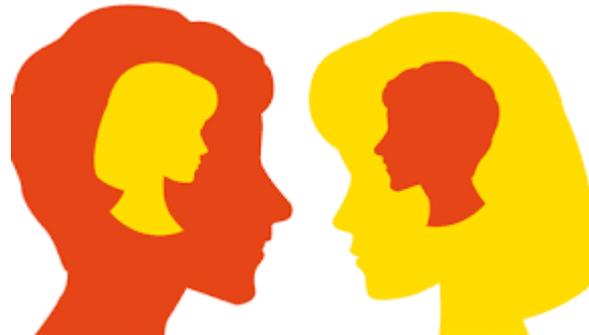
3. Kontakt wiederherstellen

4. Verhandeln, Regeln vereinbaren





**Vielen Dank für Ihre Mitarbeit,  
Sie werden alle noch Kommunikationsprofis!**



**...und Tschüss !**

