

DH || DUALE SH || HOCHSCHULE SH

Staatlich anerkannte Hochschule für angewandte Wissenschaften
in Trägerschaft der Wirtschaftsakademie Schleswig-Holstein GmbH

Kommunikation

Schlüsselkompetenzen II

DH | DUALE
SH | HOCHSCHULE SH

Staatlich anerkannte Hochschule für angewandte Wissenschaften
in Trägerschaft der Wirtschaftsakademie Schleswig-Holstein GmbH

Kommunikation

Probleme und Herausforderungen

DH | DUALE
SH | HOCHSCHULE SH

Staatlich anerkannte Hochschule für angewandte Wissenschaften
in Trägerschaft der Wirtschaftsakademie Schleswig-Holstein GmbH

Kommunikation – ein nicht ganz einfaches Unterfangen

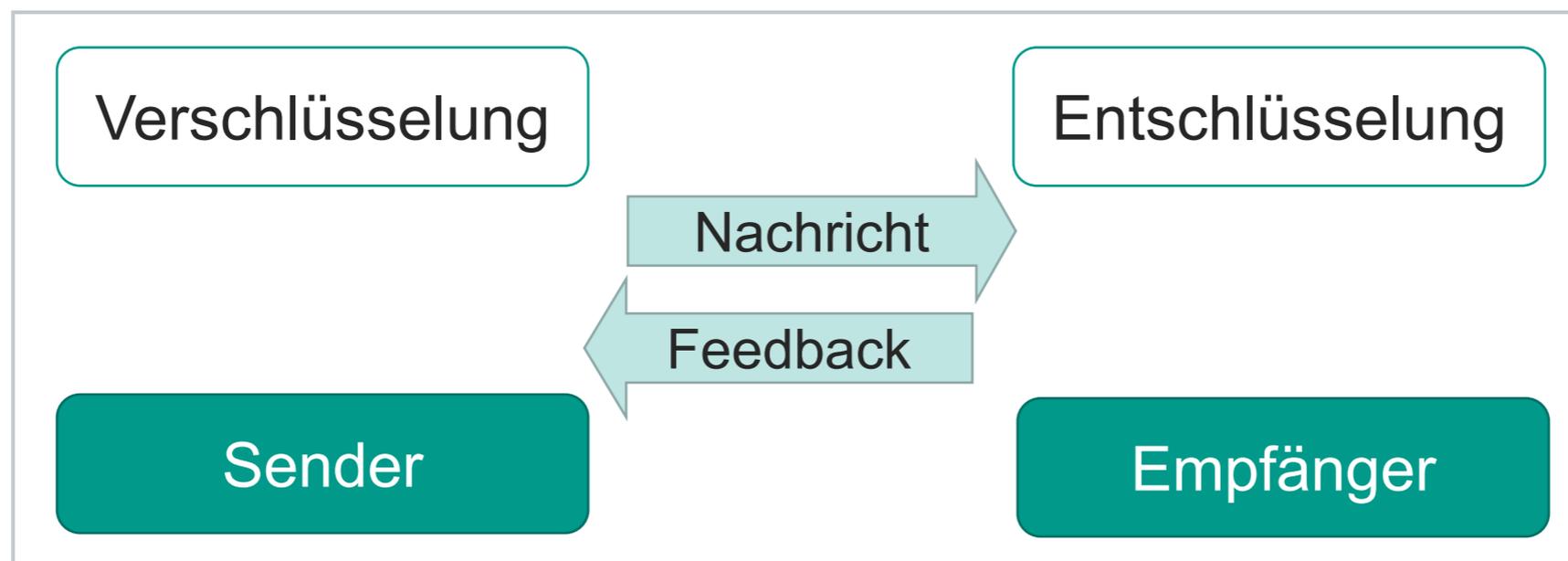
„Dem Bericht über eine Untersuchung, in deren Rahmen 34 Manager eines Großbetriebes vierzehn Tage lang über ihre tägliche Interaktionen Buch führten, ist zu entnehmen, dass 75% der berichteten Interaktionen nur von einem der Beteiligten registriert wurden. Von den 25% der persönlichen Kontakte, an die sich, wenige Stunden nach ihrem Stattfinden, beide Seiten noch erinnern konnten, waren 53% vom Empfänger nicht in dem Sinne verstanden worden, in dem sie vom Sender gemeint waren. Von der Gesamtzahl der berichteten Interaktionen kamen also nur 12% ‚an‘, in dem Sinne, dass beide Seiten sowohl über das Stattfinden als auch über die Bedeutung der Kommunikation übereinstimmten.“

Quelle: Titscher (1995): Kommunikation als Führungsinstrument. In: Kieser, A.; Reber, G.; Wunderer, R. (Hrsg.): Handwörterbuch der Führung 2. Neu gestaltete Auflage, Stuttgart: Schäffer-Poeschel, S. 1310.

Wie funktioniert Kommunikation?

Sender-Empfänger-Modell

- Kommunikation = Übertragung einer Nachricht von einem Sender zu einem Empfänger
- Dabei wird die Nachricht kodiert und über einen Übertragungskanal übermittelt.
- Voraussetzung für gelungene Kommunikation:
Sender und Empfänger verwenden denselben Code, damit die Nachricht nach Kodierung und Dekodierung noch identisch ist.
- Die Nachricht kann trotzdem immer durch Störungen verfälscht werden.

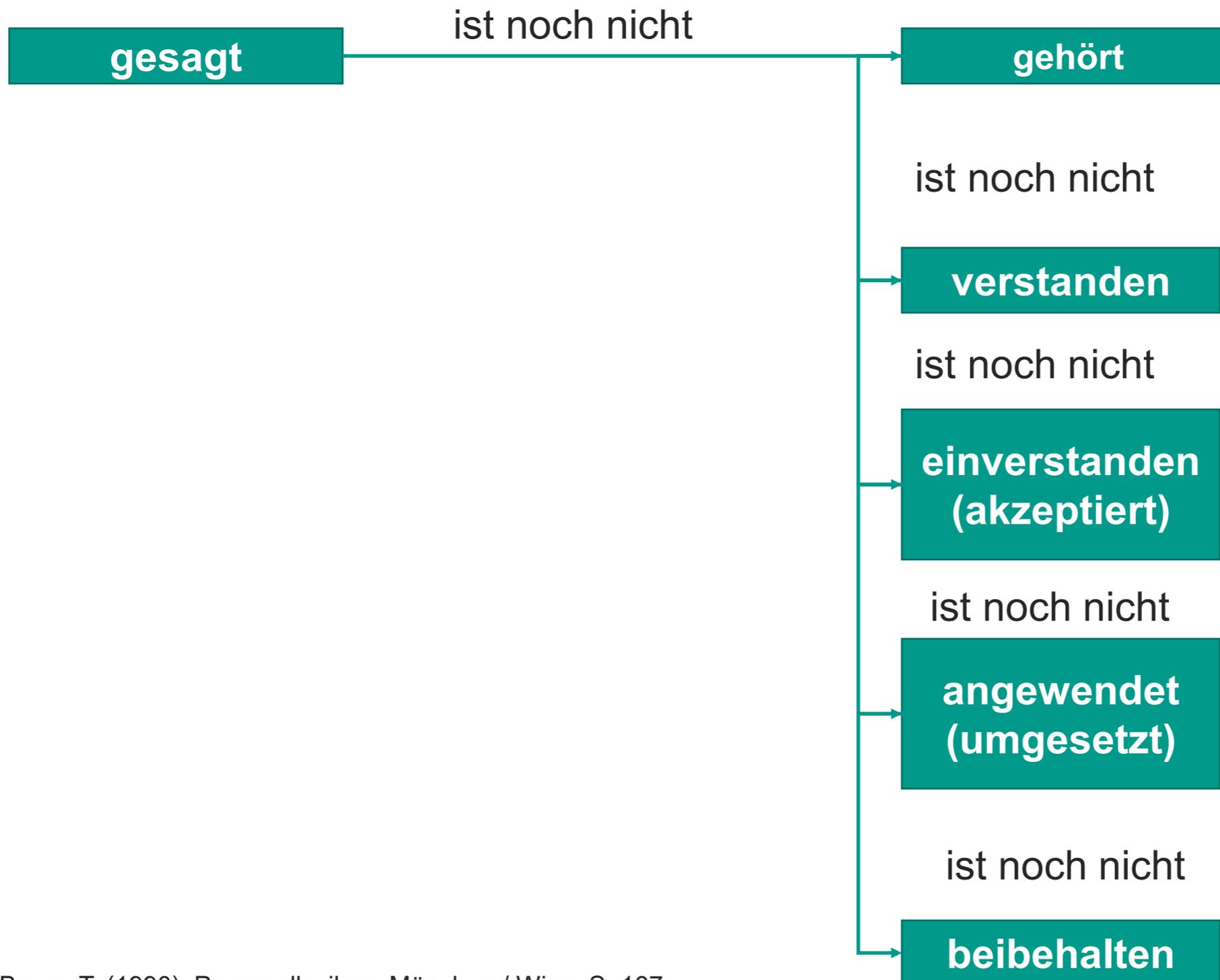


Was ist Kommunikation?

Kommunikation ist der **Austausch von Nachrichten zwischen Sender und Empfänger** zum Zweck der **Verständigung**.

- Kommunikation erfolgt auf unterschiedlichen Ebenen durch unterschiedliche Medien und ist ein wichtiger funktioneller Bestandteil sozialer Systeme.
- Jede Art von Kommunikation und jeder Kommunikationsvorgang beinhalten sowohl
 - eine **sachliche, inhaltliche** als auch
 - eine **persönliche, emotionale** Ebene.

Wer trägt die Verantwortung?



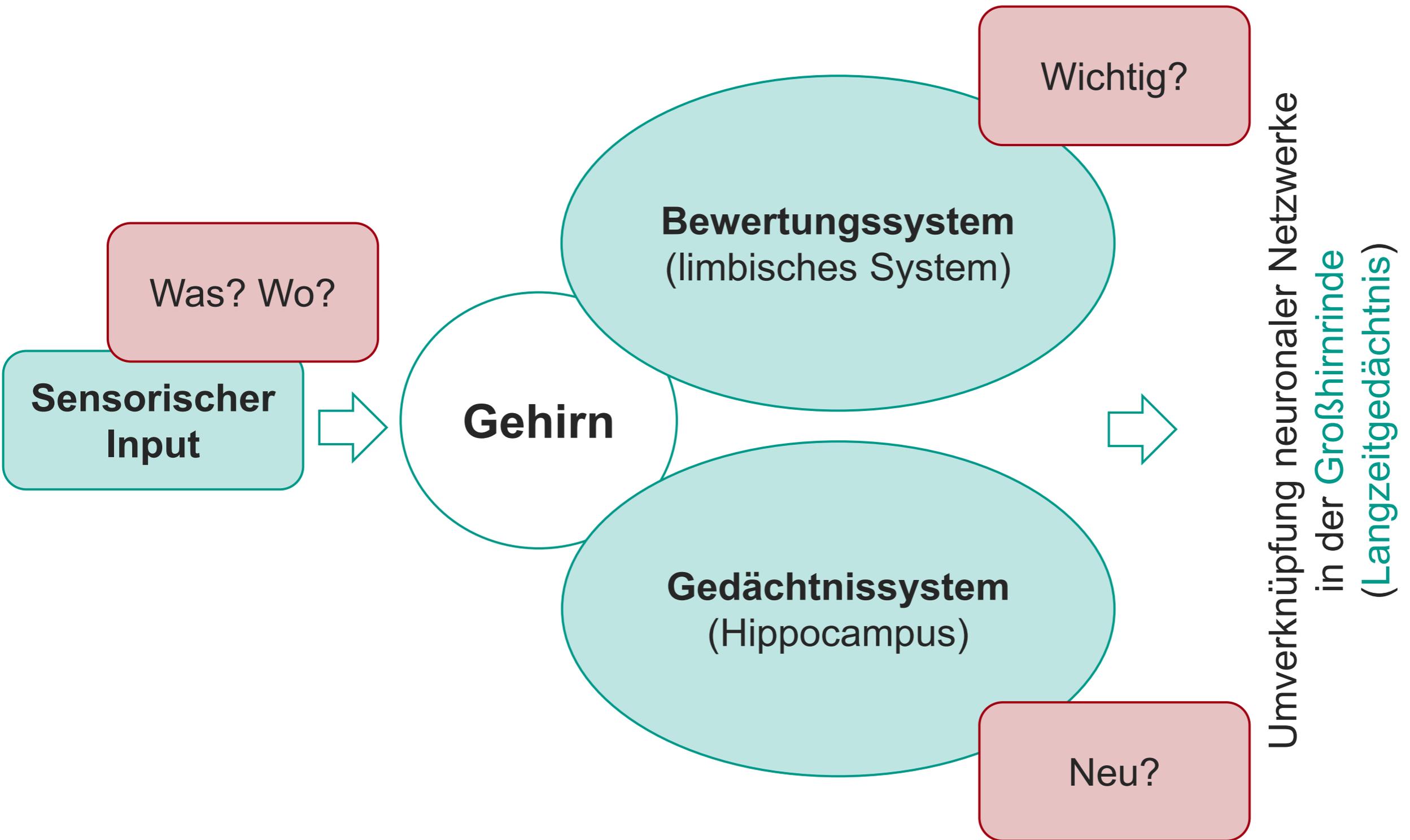
Quelle: Beyer, T. (1990): Personallexikon, München / Wien, S. 187.

Kommunikation

Grundlage und Ausgangspunkt von Kommunikation

DH | DUALE
SH | HOCHSCHULE SH

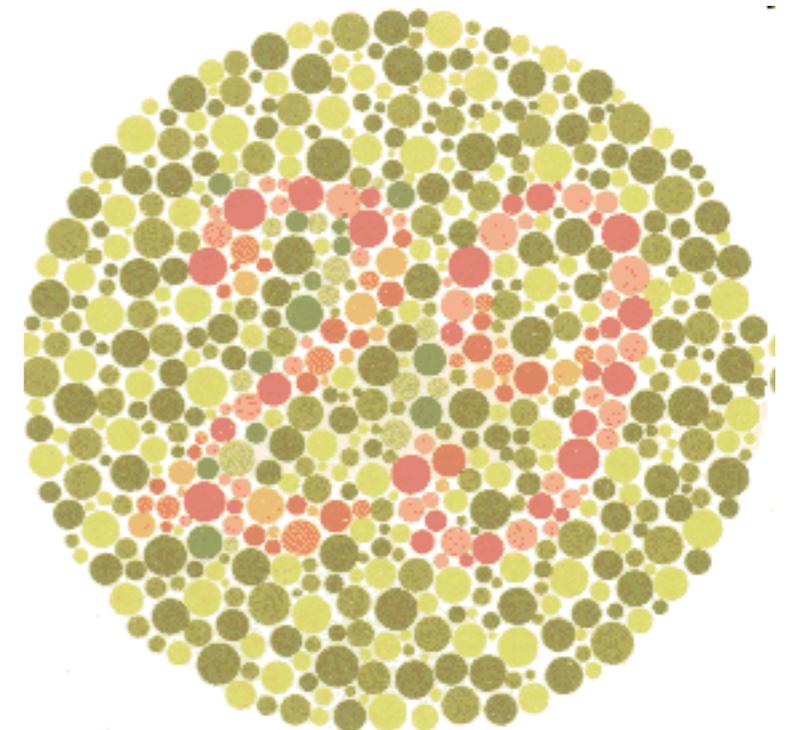
Staatlich anerkannte Hochschule für angewandte Wissenschaften
in Trägerschaft der Wirtschaftsakademie Schleswig-Holstein GmbH



Quelle: Nach Roth (2003)

Was ist Wahrnehmung?

- Wahrnehmung ist ein allgemeiner Prozess, Objekte und Ereignisse in der Umwelt zu begreifen, sie mit den Sinnen zu empfinden, zu verstehen, zu identifizieren und zu klassifizieren, sowie sich darauf vorzubereiten, auf sie zu reagieren (Gerrig, 2014).
- Wahrnehmung ist ein aktiver Prozess, wobei wir über die Sinnesorgane Signale aus der Umwelt aufnehmen (das Erfassen unserer Umgebung). In verschiedenen Gebieten des Gehirns werden diese Signale verarbeitet, mit vorhandenen Gedächtnisinhalten verglichen und auf Grund unserer Erfahrungen emotional eingefärbt (Kullmann & Seidel, 2005).
- Die meisten Informationen werden durch das Sehen aufgenommen. Auch der Hörsinn spielt eine große Rolle. Seh- und Hörsinn werden durch Geschmacks-, Geruchs- und Tastsinn unterstützt. Je mehr Sinne bei der Informationsaufnahme beteiligt sind, desto besser können wir lernen und uns erinnern (Kullmann & Seidel, 2005).



Alte Frau oder junges Mädchen?



Quelle: Kittl4web. Abrufbar unter: http://kittl4web.at/kittl4web/wp-content/uploads/2017/01/junge-alte_frau.jpg, Abrufdatum: 13.07.2017.

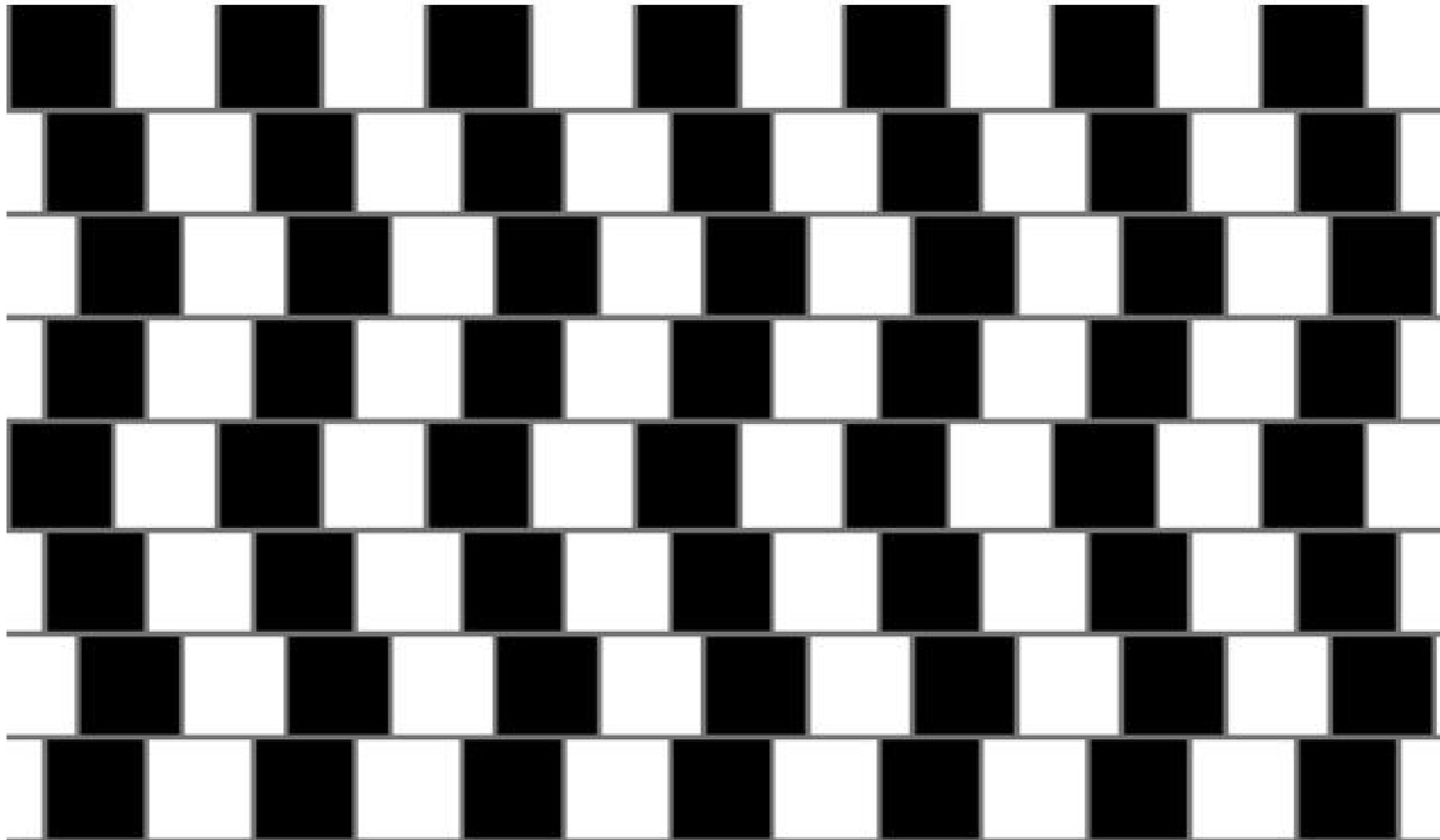
Wahrnehmung: Grundlage und Ausgangspunkt von Kommunikation

Saxophonspieler oder Gesicht?



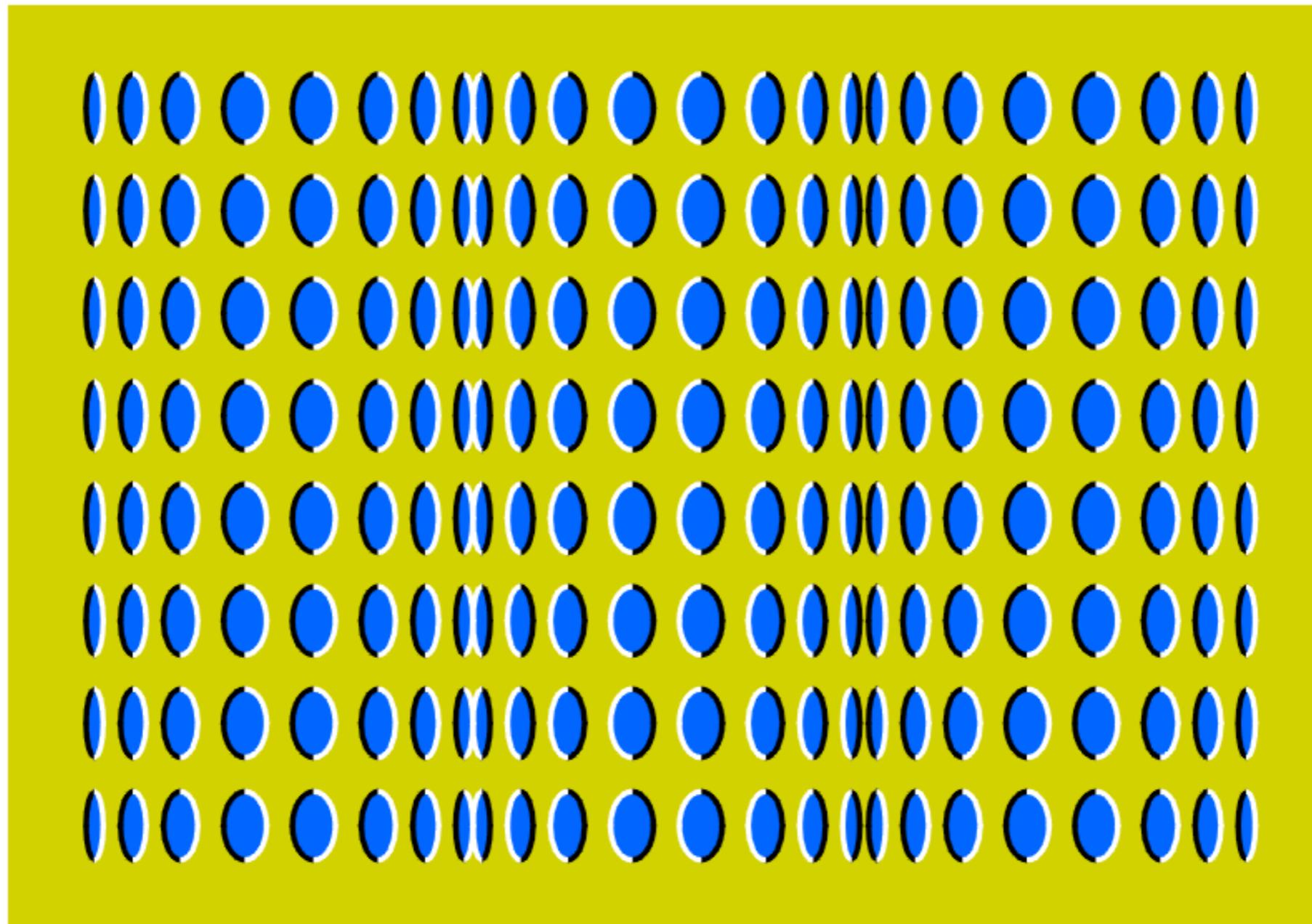
Quelle: Draker Cody. Abrufbar unter: <http://www.drakercody.com/wp-content/uploads/2014/10/perception.jpg>, Abrufdatum: 13.07.2017.

Sind die Linien (wirklich) parallel?

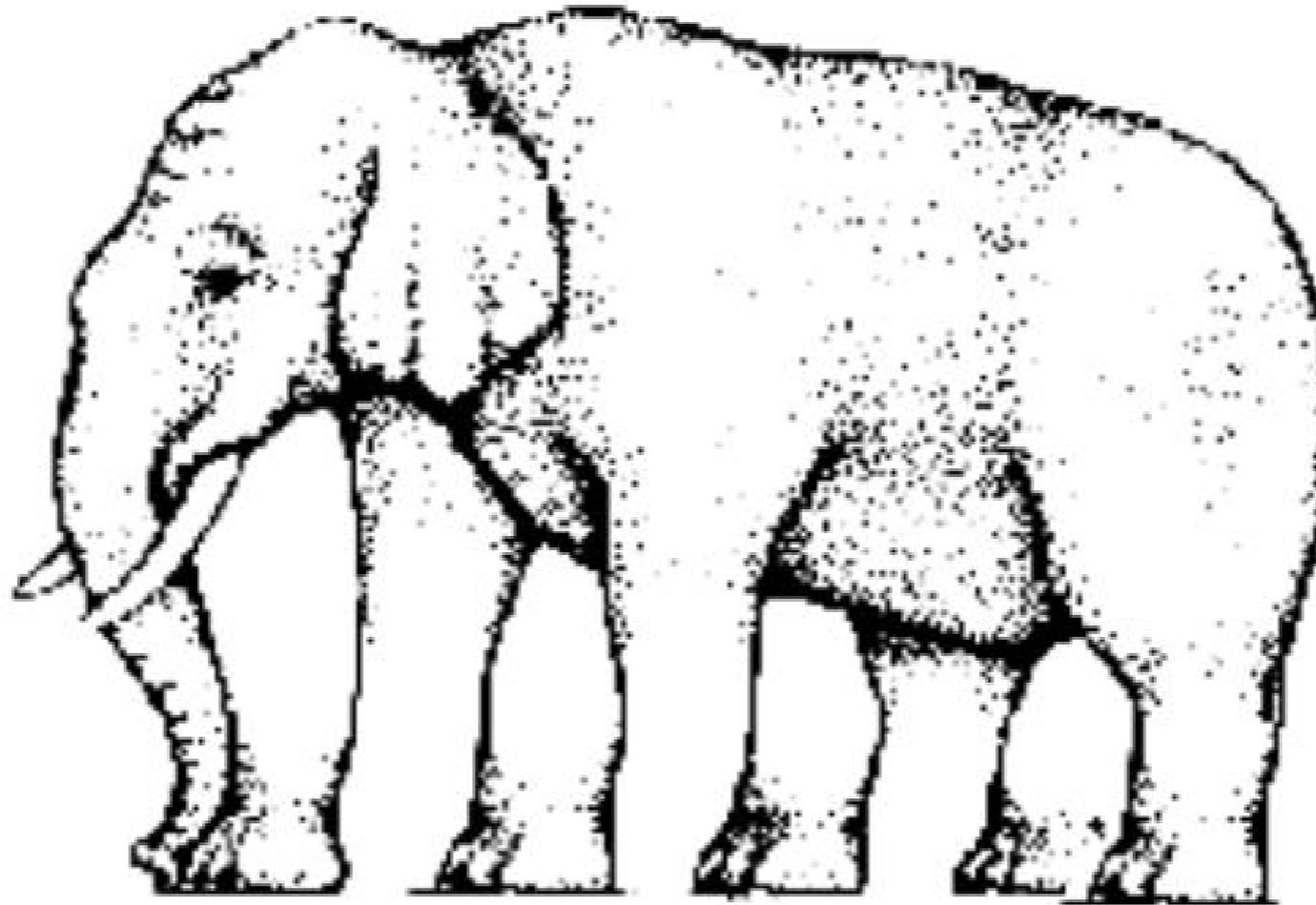


Are the horizontal lines parallel or do they slope?

Zeit, dass sich was dreht



Wie viele Beine hat dieser Elefant?



How many legs does this elephant have?

Morgenstern

Abendstern

Zwergelstern

Alels kalr?

Afugrnud enier Sduite an enier Elingshscen
Unvirestiät ist es eagl, in wleher Rienhnelfoge
die Bcuhtsbaen in eniem Wrot sethen, das enizgi
wcihitge dbaei ist, dsas der estre und lztete
Bcuhtsbae am rcihgiten Paltz snid. Der Rset
knan ttolaer Bölsdinn sien, und du knasnt es
torztedm onhe Porbelme lseen. Das ghet
dseahlb, wiel wir nchit Bcuhtsbae für Bcuhtsbae
enizlen lseen, snodren Wröetr als Gnaezs.

Wahrnehmung: Grundlage und Ausgangspunkt von Kommunikation

Stufen des Wahrnehmungsprozesses (am Beispiel des Sehsystems)

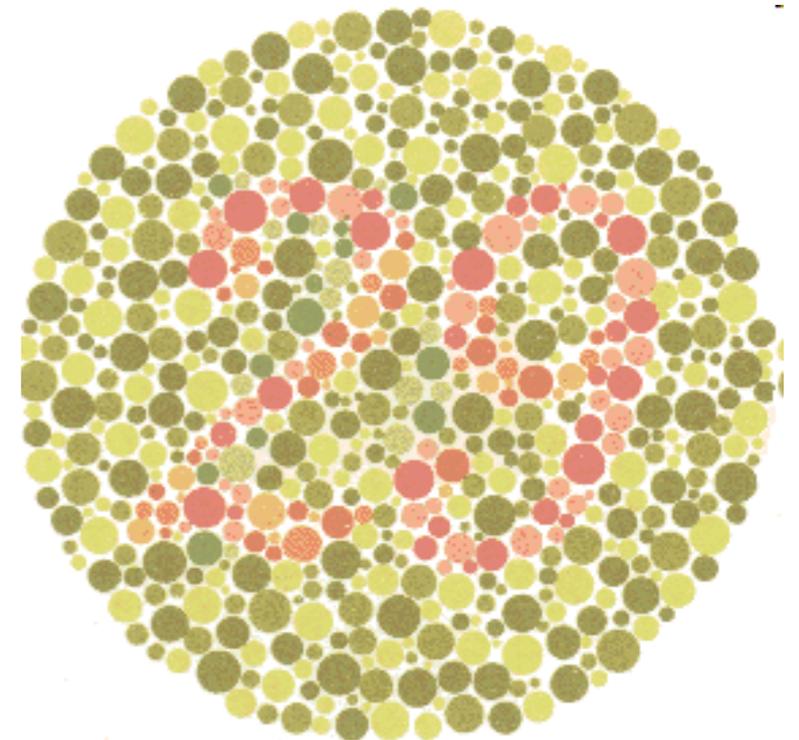


Bild: <https://pixabay.com/de/feuer-funke-lagerfeuer-flamme-1873169/>

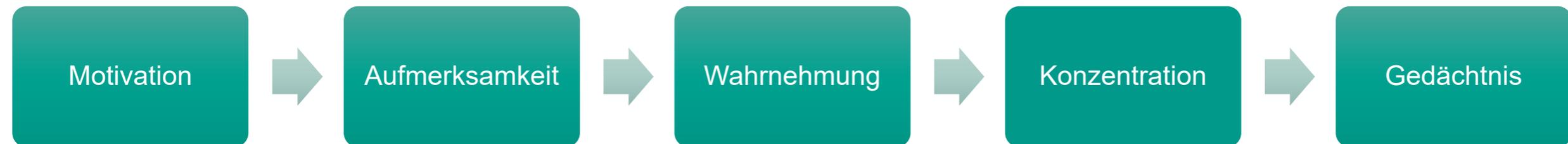
Eigenschaften der Wahrnehmung

Unsere Wahrnehmung ist:

- selektiv – **Aufmerksamkeit** steuert unsere Wahrnehmung
- konstruktiv – unsere Wahrnehmung ist konstruktiv
- funktional korrekt
- kontextabhängig – **Vorwissen** aktiviert unterschiedliche Konzepte



Kognitive Komponenten – Zusammenfassung



Motivation – Aufmerksamkeit – Wahrnehmung – Konzentration – Gedächtnis – wenn diese Kette unterbrochen wird, wird das Speichern neuer Informationen sehr erschwert. Nur das, was im Augenblick wichtig oder besonders beeindruckend ist (**Interesse / Motivation**), wird durch die **Aufmerksamkeit** herausgefiltert, ins **Arbeitsgedächtnis** aufgenommen und mit ähnlichen Inhalten im **Langzeitgedächtnis** verglichen.

Konstruktion von Wirklichkeit

- Wenn zwei Menschen das gleiche sehen, sehen sie noch lange nicht das gleiche
- Die individuelle Wahrnehmung ist eine Konstruktionsleistung unseres Gehirns
- Unser Wirklichkeitsbild wird zum Beispiel beeinflusst durch
 - selektive Wahrnehmung
 - soziale Wahrnehmung
 - Wunschenken
 - ...



Kommunikation und Handlungskoordination

Zentrale Funktionen der Kommunikation

- **Konstruktion von Wirklichkeit**

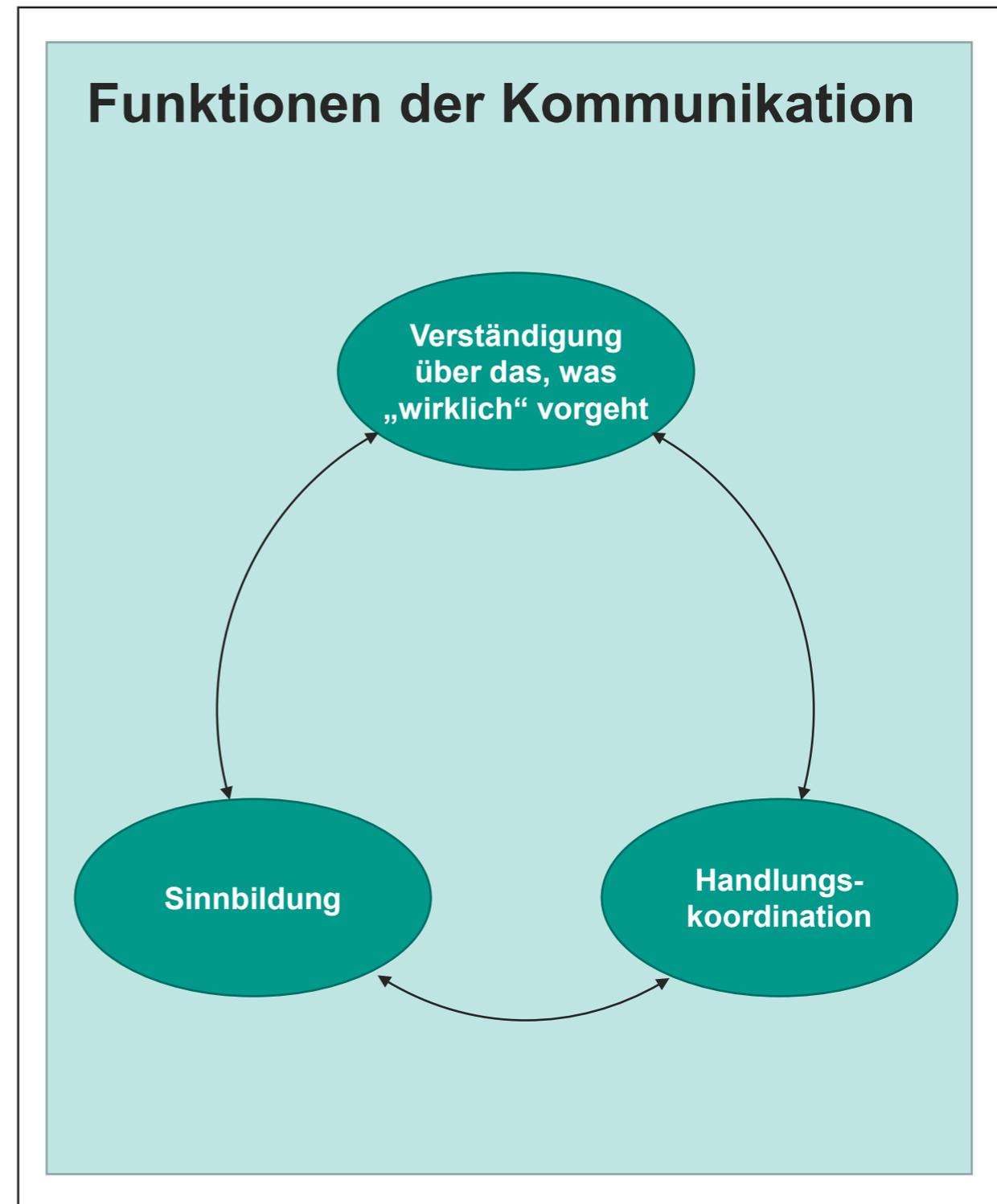
Soziale Wirklichkeit bildet sich durch Kommunikation und Interaktion erst heraus

- **Vermittlung von Sinn**

Sinn ist Grundlage und Ziel sozialen Handelns

- **Handlungskoordination**

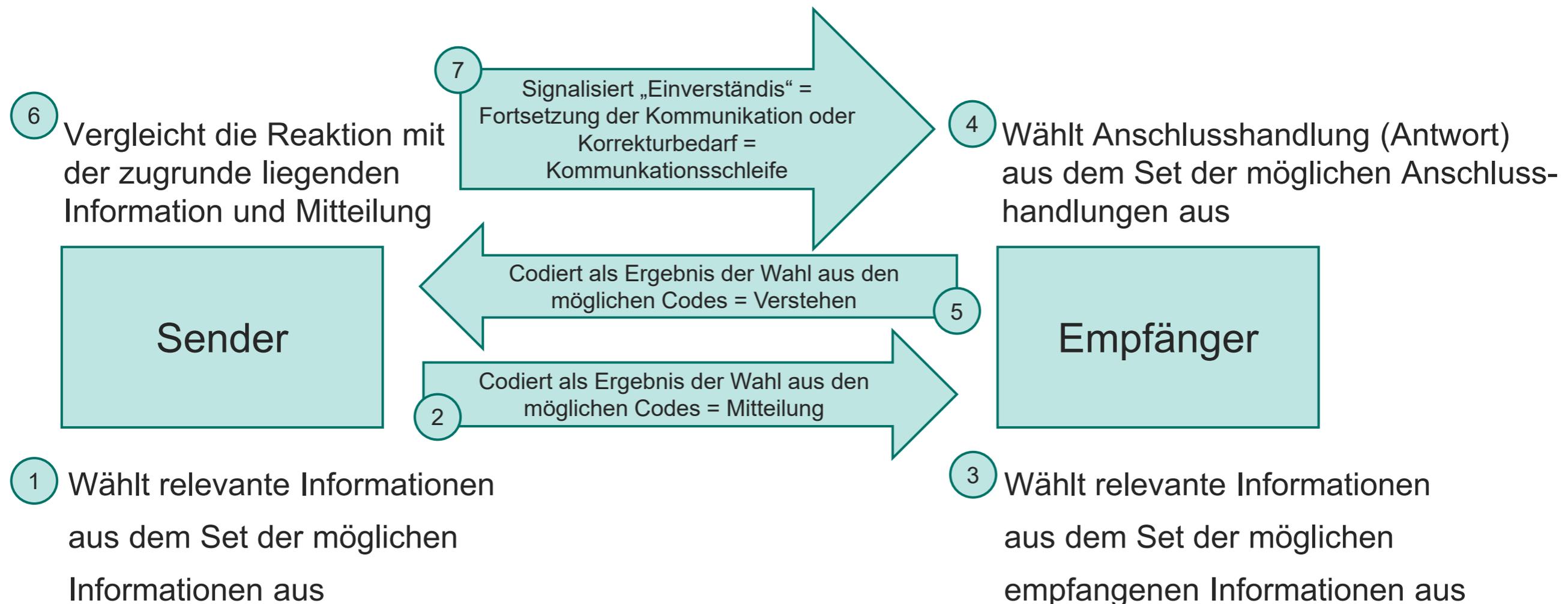
Diskurs-Ideal und Streben nach **Konsens** sind tief in der modernen Denktradition verankert



Wie funktioniert Kommunikation?

Systemtheoretisches Modell

- Kommunikation = dreistufiger Prozess, der Information, Mitteilung und Verstehen umfasst
- Kommunikation ist dann „gelingen“, wenn diese drei Abschnitte zusammenpassen
- Abgeschlossen wird sie durch eine Reaktion, die auf Mitteilung und Verstehen notwendigerweise folgt



Wie funktioniert Kommunikation?

Systemtheoretisches Modell

Was folgt aus dieser Sichtweise?

- Ergebnis gelungener Kommunikation:
 - Anschlussfähigkeit, nicht Verstehen
 - Anschluss kann weitere Kommunikation, nicht notwendigerweise Handlung
 - „Missverständnis“ ist Normalfall von Kommunikation
 - So lange das „Missverständnis“ (der Unterschied zwischen Information, Mitteilung und Verstehen) als irrelevant von den Protagonisten eingestuft wird, gilt die Kommunikation als gelungen

Wahrnehmung: Grundlage und Ausgangspunkt von Kommunikation

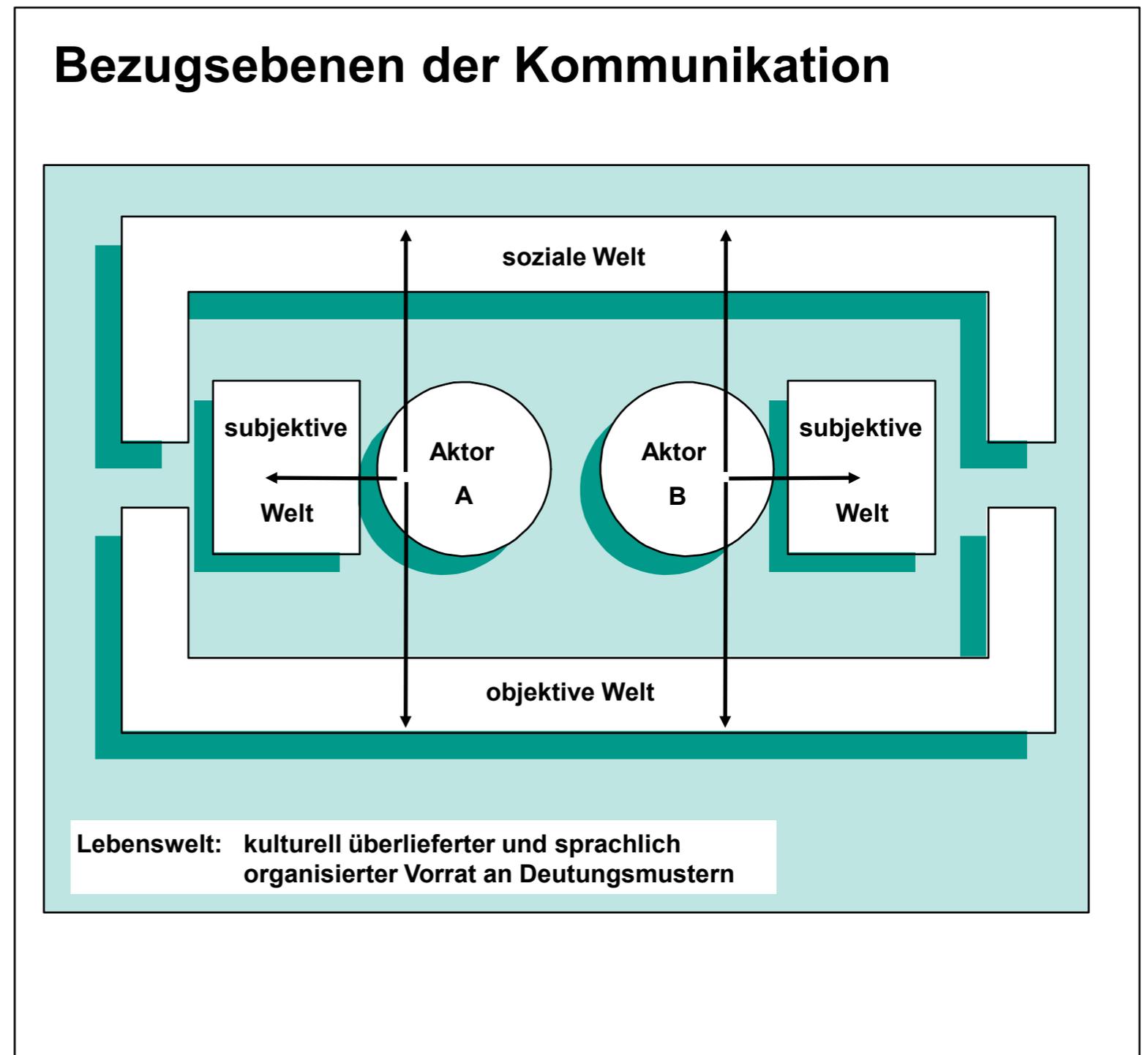
Voraussetzungen der Konsensbildung nach Habermas

Kommunikation findet auf der Grundlage gemeinsamer Deutungsmuster der Lebenswelt statt.

Kommunikation bezieht sich auf **drei Ebenen**:

- die objektive Welt
- die soziale Welt
- die subjektive Welt

Verständigung setzt einen Konsens **auf allen drei Ebenen** voraus.



Ebenen der Konsensbildung nach Habermas

Geltungsansprüche der Kommunikation

Wahrheit

Fakten

Entspricht die Aussage den Tatsachen?

Richtigkeit

Normen

Wird die Aussage sozial akzeptiert?

Wahrhaftigkeit

Authentizität

Ist die Kommunikation glaubwürdig?

Konsensbildung im Diskurs

Ideale Bedingungen für den Diskurs

- **Chancengleichheit der Teilnehmer**
die Argumente zählen, unabhängig von Person oder Position
- **Zwanglosigkeit**
Verzicht auf Beeinflussung der Teilnehmer
- **unbeschränkte Informationen**
alle relevanten Informationen liegen vor
- **Universalisierbarkeit**
nur allgemein akzeptierte Argumente fließen in die Diskussion ein
- **rationale Motivation aller Beteiligten**
alle Beteiligten streben einen Konsens an

www.dhsh.de



DualeHochschule



@dual_sh



dualehochschule

