Was ist Kommunikation?

**Arbeitsauftrag:**

1. Lesen Sie sich den Lückentext zum Thema „Was ist Kommunikation?“ durch (siehe QR Code) und setzen Sie die Begriffe in die entsprechenden Lücken ein. (https://h5p.org/node/554925)
2. Drucken Sie sich anschließend die korrekte Lösung mit der Tastenkombination STRG+P für ihre Unterlagen aus bzw. heften Sie die Lösung, die Sie von Ihrer Lehrerin/Ihrem Lehrer erhalten haben, ab.

**Lösung**:

Was bedeutet Kommunizieren?

Kommunikation ist immer ein Austausch zwischen mindestens zwei Personen. Dabei vermittelt eine Person, auch Sender genannt, eine Botschaft und die andere Person, auch Empfänger genannt, reagiert darauf. Der Sender nutzt dabei Signale, wie zum Beispiel Sprache oder Schrift, die vom Gegenüber entschlüsselt werden müssen.

Tatsächlich ist es aber so, dass nur sieben Prozent aller Botschaften nur durch Sprache vermittelt werden. Kommunikation ist immer eine Kombination aus mehreren Signalen. Dazu gehören neben der Sprache auch paraverbale Signale wie Stimme und Tonfall und nonverbale Signale wie Mimik, Gestik und Körperhaltung. Diese Komponenten sind dafür verantwortlich, wie ein Empfänger eine Nachricht entschlüsselt. Sagt eine Person mit einem Lächeln, sie liebe Schokolade, dann weiß man, dass diese Person Schokolade liebt. Die Aussage ist somit für den Empfänger stimmig (kongruent). Wird dieser Satz aber mit einem angewiderten Gesichtsausdruck geäußert, dann können beim Empfänger Zweifel am Inhalt der Aussage entstehen, denn das Zusammenspiel von Sprache und Mimik ist nicht stimmig (inkongruent). Man spricht dabei von einer doppeldeutigen Botschaft. Aufgrund dieses Zusammenspiels mehrerer Faktoren kann es immer wieder zu Missverständnissen beim Kommunizieren kommen. Diese können sowohl vom Sender als auch vom Empfänger ausgehen.

Um Missverständnisse zu vermeiden, sollte man stets aktiv zuhören. Das bedeutet, dass man seinem Gesprächspartner genau zuhört und falls nötig Fragen zum Gesagten stellt.

Es gibt noch ein weiteres Mittel, um Kommunikationsprobleme zu lösen. In Gesprächen sollten Sätze wie: „Du kommst immer zu spät“, auch Du-Botschaften genannt, vermieden werden. Sie enthalten oft Kritik und Schuldzuweisungen. Sätze wie: „Wenn du mich warten lässt, habe ich das Gefühl, ich bin dir nicht wichtig“, auch Ich-Botschaften genannt, wirken dagegen deeskalierend und versöhnlich und tragen zu einer gelungenen Kommunikation bei.