



# MUSEUM FÜR KOMMUNIKATION BERN EN ROUTE

## ARBEITSBLÄTTER

### IMPRESSUM

Herausgeberin: IRAS COTIS

Jahr: Mai 2019

Autorinnen und Autoren: Anja Vogel, Sarah Gfeller,  
Matthias Kuhl

Illustrationen: Tom Künzli

Layout: Dana Pedemonte, Éditions AGORA

Das Aufgabenset wurde in Zusammenarbeit mit dem Fachbereich Medien und Beratung, Religion, Ethik, Lebenskunde (MBR) der Pädagogischen Hochschule Bern (PH Bern) und dem Museum für Kommunikation, Bern entwickelt.

# (MISS-)VERSTÄNDNIS

Illustration

TITEL:

---



## ARBEITSBLATT 3A

# KOMMUNIKATIONS- THEORIEN

Grundlagentext

## GEWALTFREIE KOMMUNIKATION

Vom US-amerikanischen Psychologen Marshall B. Rosenberg (1934–2015) stammt die Idee der "Gewaltfreien Kommunikation", bei der "der Ton die Musik" macht. Dabei unterscheidet Rosenberg zwischen einer bissigen Sprache, der "Wolfssprache" und einer Herzenssprache, der "Giraffensprache" (Giraffen sind die Landtiere mit dem grössten Herzen).

Die Wolfssprache führt dazu, dass sich die Sprechenden überlegen und die Angesprochenen schlecht fühlen. Typische Aussagen der Wolfssprache sind:

- Analyse: "Das ist falsch, weil ..."
- Kritik: "Dein Fehler war, dass du ..."
- Interpretationen: "Du machst das, weil ..."
- Bewertungen: "Du bist klug/faul, du liegst richtig/falsch ..."
- Drohungen: "Wenn du nicht sofort, dann ..."

Solche Aussagen sind laut Rosenberg "verkappte Wünsche". Da wir nicht gelernt haben, höflich zu bitten oder unsere Wünsche konstruktiv zu äussern, greifen wir zu einer aggressiven Sprache. Und: Aggression erzeugt Gegenaggression oder devote Unterwerfung.

Die Giraffensprache wiederum besteht aus vier Komponenten:

1. Beobachten ohne zu bewerten: "Du schaust aus dem Fenster, wenn ich mit dir sprechen will."
2. Eigene oder fremde Gefühle wahrnehmen und benennen: "Ich mache mir Sorgen."
3. Bedürfnisse erkennen und ernst nehmen: "Ich möchte wissen, wie es dir geht."
4. Auf der Grundlage der Bedürfnisse klare und erfüllbare Bitten äussern: "Bitte sage mir, was du brauchst, damit wir darüber reden können."

Das Wesen der gewaltfreien Kommunikation: Uns geht es besser, wenn wir eine Auseinandersetzung auflösen, als wenn wir sie gewinnen.



## NOTIZEN

...  
...  
...

## ARBEITSBLATT 3B

# KOMMUNIKATIONS- THEORIEN

Grundlagentext

## SCHULZ VON THUNS KOMMUNIKATIONSMODELL

*Es ist die Urszene aller Missverständnisse: Ein Paar sitzt im Auto. Die Ampel schaltet auf grün, was die Fahrerin nicht gleich bemerkt. Der Beifahrer sagt: «Es ist grün», die Fahrerin antwortet gereizt: «Fahre ich oder fährst du?».*

*Nach dem Modell des Kommunikationsquadrats von Friedemann Schulz von Thun hat jede Nachricht vier Seiten:*

1. Sachinhalt (worüber ich informiere)
2. Appell (was ich erreichen möchte)
3. Beziehungshinweis (wie ich zum Empfänger stehe)
4. Selbstkundgabe (was ich von mir zeige)

*Unser Beispiel enthält die Sachebene ("Die Ampel ist grün"), den Appell ("Fahr los!"), einen Beziehungshinweis (die Beifahrerin will dem Fahrer helfen) und eine Selbstoffenbarung (die Beifahrerin hat es vermutlich eilig). Dies sind die vier Seiten des Senders.*

*Die Empfängerin, also die Fahrerin, empfängt die Botschaft auf eine andere Weise. Beim Sachinhalt sind sich die beiden noch einig, aber den Appell ("Fahr los!") interpretiert sie anders ("Warum bist du so langsam?") und empfindet die Situation als beleidigend. Also reagiert sie entsprechend: "Fahr ich oder fährst du?".*

*Auf solche Kommunikationsstörungen treffen wir ständig: "Du, was ist das da in der Suppe?" – "Wenn du sie nicht magst, dann iss halt Brot". Oder: "Wann sind Sie fertig?" – "Stressen Sie mich nicht so!". Wie wir Botschaften verstehen, hängt mit der Vorgeschichte von Senderin und Empfänger zusammen, dem Kontext, dem Tonfall und vielen anderen non-verbale Signalen.*

*Wie löst man solche Missverständnisse? Indem man gemeinsam darüber redet, wie man miteinander redet, also sogenannte Metakommunikation betreibt. Denn gute Kommunikation entsteht, wenn Absicht und Verständnis deckungsgleich, also kongruent, sind.*



## NOTIZEN

...  
...  
...

## ARBEITSBLATT 3C

# KOMMUNIKATIONS- THEORIEN

Grundlagentext

## EXPECTANCY-VIOLATIONS-THEORIE

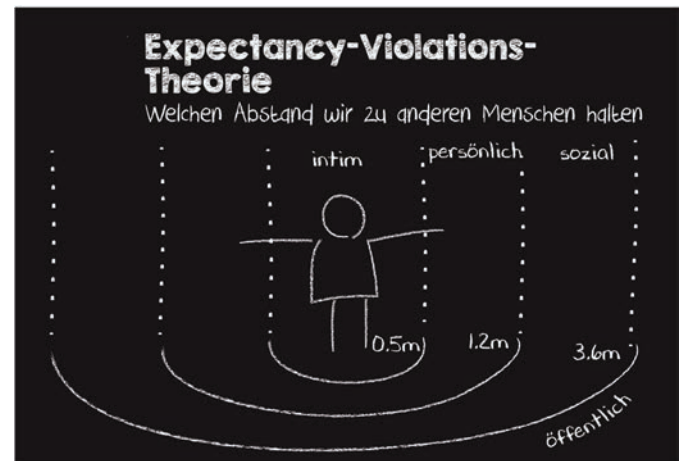
Kennen Sie das? Sie sitzen im Kino, der Film hat noch nicht begonnen, der Saal ist zu etwa einem Drittel gefüllt und viele Reihen sind noch unbesetzt. Nun betritt ein weiterer Besucher den Raum. Er schaut sich kurz um, geht an den leeren Plätzen vorbei und setzt sich genau neben Sie! Das Gefühl, dass Sie nun haben, nennt man "Erwartungsverletzung". Sie hatten etwas anderes erwartet – dass der Mann sich auf einen leeren Platz setzt, nicht aber direkt neben Sie.

Die Amerikanerin Judee Burgoon hat 1985 die sogenannte "Expectancy-Violations-Theorie" (EVT) aufgestellt, die untersucht, welche Rolle die eigene Erwartung an unser Gegenüber für das Kommunikationsverhalten spielt.

Laut Burgoon gelten bezüglich Distanzverhalten in der westlichen Welt folgende Regeln:

1. Intimdistanz ("Ellenbogendistanz"): bis 50 cm. Innerhalb dieser Distanz rechnen wir damit, dass uns das Gegenüber berührt. Der Raum ist für Familie, Liebschaften und Haustiere reserviert.
2. Persönliche Distanz: 50 bis 120 cm. Die typische Distanz, die wir wahren, um uns mit Menschen unterhalten.
3. Soziale Distanz: 120 bis 360 cm. Distanz zu Menschen, die wir nicht kennen, mit denen wir nicht kommunizieren, die uns aber auch nicht zuwider sind.
4. Öffentliche Distanz: ab 360 cm. Diese Distanz erklärt sich am besten, wenn wir uns fragen: Welchen Personen weichen wir aus?

Natürlich geht es nicht nur um Distanz, sondern auch um Berührung oder Blickkontakt (wendet sich eine Person von uns ab, während wir mit ihr sprechen, verletzt sie unsere Erwartungen an ein Gespräch). Unser Distanzverhalten ist dabei kulturell und situativ genormt. Beim Tanzen in einem Club gelten andere Abstandsregeln, als beim Lernen in der Bibliothek. In der Schweiz begrüsst man Bekannte mit drei Küsschen, in den USA würde man ein solches Verhalten als aufdringlich werten.



## NOTIZEN

...  
...  
...



## ARBEITSBLATT 3D

# KOMMUNIKATIONS- THEORIEN

Grundlagentext

## WATZLAWICKS AXIOMTHEORIE

Ein Axiom ist eine gültige Wahrheit, die keinen Nachweis braucht. Ende der 1960er Jahre stellte der Kommunikationswissenschaftler Paul Watzlawick, zusammen mit anderen Forschern, die fünf Axiome auf, woran zwischenmenschliche Kommunikation – vor allem in Beziehungen – scheitert.

- **Man kann nicht nicht kommunizieren**

Ein Mann kommt nach Hause, setzt sich, starrt vor sich hin und schweigt. Die Frau sieht ihn an und fragt, wie es ihm geht. Er sagt nichts – und doch kommuniziert er etwas. Man versteht sofort, dass etwas vorgefallen sein muss. Denn selbst wenn man nichts sagt, ist es eine Aussage.

- **Jede Kommunikation hat einen Beziehungsaspekt und einen Inhaltsaspekt**

Der Inhaltsaspekt ist das, was wir sagen. Der Beziehungsaspekt beinhaltet das, wie wir etwas sagen, aber auch wer etwas sagt. Wer etwas sagt und wie etwas gesagt wird, wiegt immer schwerer als das, was gesagt wird. Wenn uns ein wildfremder Mensch beleidigt, trifft uns das weniger, als wenn unser Partner das tut.

- **Kommunikation ist immer Ursache und Wirkung**

Die Frau ist genervt, weil der Mann nörgelt. Der Mann nörgelt, weil die Frau genervt ist.

- **Menschliche Kommunikation bedient sich analoger und digitaler Modalitäten**

Mit digital meint Watzlawick verbal, mit analog nonverbal – also das Augenrollen, das süffisante Lächeln, die zweideutige Betonung. Stimmen beide Ebenen nicht überein, reden wir aneinander vorbei.

- **Kommunikation ist symmetrisch oder komplementär**

Beziehungen zwischen Partnern sind entweder symmetrisch (gleichwertig) oder komplementär (ergänzend). Symmetrisch bedeutet, dass wir auf Augenhöhe miteinander reden (in einer

Beziehung), komplementär, dass eine Art Hierarchie herrscht (zwischen Lehrer und Schülerin). Wenn wir uns nicht einig sind, ob komplementär oder symmetrisch kommuniziert wird, gibt es Probleme.



## NOTIZEN

...  
...  
...

ARBEITSBLATT 5A

# MISSVERSTÄNDNISSE ANALYSIEREN

Illustration

TITEL:

---



ARBEITSBLATT 5B

# MISSVERSTÄNDNISSE ANALYSIEREN

Illustration

TITEL:

---

