

KOMMUNIKATION: BEGRIFF, SCHNITTSTELLEN UND TRAINING

Definitionsversuche:

“Verhalten hat vor allem eine Eigenschaft, die so grundlegend ist, daß sie oft übersehen wird: Verhalten hat kein Gegenteil, man kann sich also nicht nicht verhalten. Wenn man also akzeptiert, daß alles Verhalten in einer zwischenpersönlichen Situation Mitteilungscharakter hat, das heißt Kommunikation ist, so folgt daraus, daß man, wie immer man es auch versuchen mag, nicht nicht kommunizieren kann.” (Watzlawick P., 1980, S.53)

“Kommunikation bezeichnet eine Abfolge von Interaktionen, die Informationen, Emotionen, Bedürfnisse, Interessen, Wertungen, Vorurteile hervorbringen, transportieren oder verändern.” (Lay R., 1991, S.125)

Schnittstellenproblematik:

- Kommunikation findet vor allem zwischen Gleichgesinnten statt, denn Personen neigen dazu, andersartige Information erst einmal abzulehnen.
- Schwierigkeiten innerhalb des Unternehmens durch Rivalität und Profilierungsbedürfnis Einzelner. Die Angst vor Machtverlust verhindert den optimalen Informationsfluß.
- Die unterschiedlichen Interessenlagen führen dazu, daß Informationen taktisch, verfälscht oder gar nicht weitergegeben werden.
- Sympathie, Vertrauen und Kooperationsneigung sind wesentliche Voraussetzungen für einen guten Informationsfluß - diese Voraussetzungen müssen in vielen Fällen mühsam erarbeitet werden.
- Das Harmoniebedürfnis ist ein Kommunikationskiller! Viele Personen wollen die oft scheinbar vorhandene Harmonie nicht durch kontroverielle Meinungen stören, Bedenken gegen getroffene Entscheidungen werden nicht geäußert, damit das angebliche Einvernehmen und das gute Klima nicht gestört werden.

Kommunikationstraining:

Begriffe wie kommunikative oder soziale Kompetenz können entwickelt werden damit eine Person soziale Situationen ganz allgemein besser bewältigen kann. Gefordert werden dafür verbale, non-verbale, interaktive und kognitive Fertigkeiten.

Kommunikationstrainings haben 3 Ziele:

- Üben und erarbeiten von selbständigem Wissen (z.B. in Form von Kurzvorträgen);
- emotionales Lernziel durch Selbsterfahrung erreichen (Gruppendynamik);
- Lernen von Verhaltensübungen (Rollenspiele). Weitere wichtige Maßnahmen sind die Förderung der Teamfähigkeit und Toleranz.