Fachtag für Bewohnervertretung am 20.11.2019

Gruppe 1 – **Wie kommunizieren wir mit der Heimleitung, den Gruppenleitungen, den Mitbewohnerinnen und Mitbewohnern oder den Werkstatträten?**

Miteinander reden ist wichtig!

In dieser Arbeitsgruppe gibt es Infos:
Was ist in einem Gespräch wichtig?
Was ist ein gutes Gespräch?
Welche Fehler kann ich machen?
Wie spreche ich mit der Heimleitung, den Gruppenleitungen und Mitbewohner/innen?

Kommunikation ist der Austausch/Übertragung von Informationen, kann auf verschiedenen Arten/Wegen stattfinden, prägt das menschliche Zusammenleben, ist allgegenwärtig, ist entscheidend für die Effektivität und Qualität von sozialen Beziehungen.

Ein Kommunikationsprozess benötigt mindestens zwei Teilnehmer. Dabei wird zwischen dem Sender und Empfänger unterschieden. Anhand eines Feedbacks kann der Sender seine Nachricht verbessern. Er kann sie verständlicher und passender verpacken.

Kommunikationskanäle: Akustisch (Hören), Optisch (Sehen), Taktil (Spüren).

Kommunikationsebenen, in der zwischenmenschlichen Kommunikation wird zwischen zwei Ebenen unterschieden: Sachebene und Beziehungsebene. Die Sachebene ist rational und von Fakten geprägt. Die Beziehungsebene ist emotional und instinktiv geprägt. Die Sachebene macht ca. 10-20 % der Kommunikation aus. Während auf der Sachebene verbal kommuniziert wird, ist die Beziehungsebene Teil der nonverbalen Kommunikation (Körpersprache, Gestik, Mimik).

Kommunikation, die nicht auf Sprache basiert, wird nonverbale Kommunikation genannt.
Der Informationsaustausch mittels Sprache wird verbale Kommunikation genannt.

Verschieden Kommunikationsmodelle:
- Das Vier-Ohren-Modell von Schulz von Thun (4 Ohren: Sachinhalt, Selbstoffenbarung, Beziehung, Appell)
- 5 Axiome der Kommunikation von Paul Watzlawik (Man kann nicht nicht kommunizieren, Kommunikation hat einen Inhalts- und Beziehungsaspekt, Kommunikation ist Ursache und Wirkung, Kommunikation ist digital und analog, Kommunikation ist symmetrisch oder komplementär)
- Transaktionsanalyse von Eric Berne („hin und her“ zwischen Menschen, jmd. sagt etwas, jmd. reagiert darauf, verschiedene „Ich-Zustände“)

Kommunikation verbessern:
Kommunikation ist nicht nur der Austausch verbaler Inhalte, sondern auch immer der Ausdruck persönlicher Beziehung der Partner untereinander.

In Konfliktsituationen:
Missverständnisse ansprechen, Zurück zur Sachebene, Fühlen Sie sich angegriffen, den Gegenüber nicht Herabsetzen, Kommunikations-Miteinander klären

Bewusste Kommunikation:
Wie rede ich mit mir selbst?
Wie kann ich mich besser behandeln?
Bezeichne ich mich als Depp, Dummkopf oder Nichtsnutz?
Habe ich davon irgendeinen Nutzen?
Wie würde ich mich lieber behandeln?

Wie müsste ich mit mir reden, um meine Ziele zu erreichen?

Empathie:
In die Gedanken des Anderen versetzen, Versuchen sich seine Wünsche, Ziele, Widerstände, Sorgen, Ängste etc. zu erklären, ähnliche Wörter verwenden, Fragen stellen, Gemeinsamkeiten benennen, Zuhören

Smalltalk führen:
Stelle offene Fragen, Höre aktiv zu, Suche nach Gemeinsamkeiten

Konfliktsituationen meisten:
Konflikt erkennen und ernst nehmen (Worum geht es genau?)
Konflikt kritisch beleuchten (Was möchten wir klären?)
offen miteinander sprechen (Was war nicht in Ordnung?)

Selbstbewusstes und überzeugendes Auftreten:
Blickkontakt halten, klare Aussagen

Julian Scharrelmann