

Kommunikationsebenen unterscheiden

Es gibt eine Sachebene und eine Gefühlsebene, es gibt aber auch eine Sachebene und eine Beziehungsebene. Das kann dazu führen, dass sich die Ebenen gegenseitig stören und die Kommunikation darunter leidet.

Wenn Sie sprechen, kommunizieren Sie auf unterschiedlichen Ebenen. Das kann schnell zu Schwierigkeiten führen.



BEI DEM THEMA GEHT ES UM DIE FRAGEN:

- Wie korrespondieren Sach- und Gefühlsebene miteinander?
- Welche Bedeutung hat die Beziehungsebene?
- Wie können Sie Probleme bei der Interpretation Ihrer Äußerungen vermeiden?



Welche Erfahrungen haben Sie damit gemacht, wenn Gefühle die Kommunikation dominieren?

Was tun Sie in solch einem Fall? Welches Vorgehen hat sich bewährt?

Keywords

authentische Äußerungen Befehle Beziehungsansage Botschaft zur Beziehung
Demonstrationen der Macht Drohungen Ehrlichkeit emotionale Anteile Feedback
formelle Kommunikation Glaubwürdigkeit hierarchiefreie Äußerungen
informelle Kommunikation Konflikte Wertschätzung Rückmeldung
Streit Vermittlung von Informationen Vertrauensverhältnis

Achten Sie in der Kommunikation auf Gefühle

Die sachlich orientierte Kommunikation dominiert im Berufsalltag, aber nicht immer. Denn in sachlichen Äußerungen stecken auch immer **emotionale Anteile**.



Ich will nicht länger mit Herrn Kieffer in einer Gruppe zusammenarbeiten. Der lähmt mit seinen destruktiven Einwürfen dauernd die Arbeit.

In diesem Beispiel sind diese emotionalen Anteile bei dem Kollegen möglicherweise:

- Frust, weil die Arbeit nicht vorangeht
- Verärgerung, dass Herr Kieffer sich so destruktiv verhält
- Enttäuschung, weil die anderen im Team nichts dagegen unternehmen

Diese emotionalen Anteile sind häufig versteckt, aber dennoch nicht weniger wichtig.



Wie gut Kommunikation gelingt, hängt zum guten Teil von der emotionalen Ebene ab.

Je problematischer das Thema ist und je weniger strapazierfähig die Beziehung ist, desto größeren Einfluss gewinnt die **emotionale Seite**. Deutlich wird dies an einer etwas schärferen Formulierung, einem missbilligenden Tonfall, an einem starren Gesichtsausdruck, am Vermeiden von Blickkontakt. Die emotionale Ebene dringt immer wieder an die sachliche Oberfläche und „stört“ dadurch die sachliche Auseinandersetzung.

