

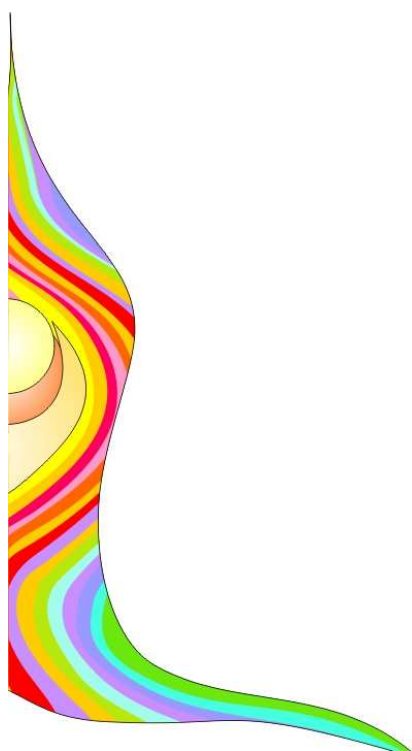
Kommunikation

lebendige Gespräche

Ihre Trainerin

Andrea Arit
BERUFUNG LEBEN

Föhrenweg 19
91126 Schwabach
www.Andrea-Arit.de
Andrea.Arit@web.de
Mobil 0175.466 08 92



1. Was will uns der Patient mitteilen:

Immer dann wenn wir mit anderen Menschen in ein Gespräch gehen schwingen verschiedene Aspekte mit, die meisten davon werden von uns nonverbal geäußert.

Der Kommunikationswissenschaftler Friedemann Schulz von Thun¹ zeigt mit der „Anatomie einer Nachricht“ auf, welche Aspekte in der Kommunikation mitschwingen:

- Sachebene:** Der sachliche Inhalt einer Nachricht die der Patient zu Ihnen sagt
Beziehungsebene: Wie die Beziehung vom Patienten wahrgenommen wird. Was er von Ihnen hält und über Sie denkt
Appellebene: Was der Patient bei Ihnen erreichen möchte, bzw. was Sie für ihn tun sollen
Selbstaussageebene: Was sagt der Patient über sich selbst aus, sein empfinden

Beispiel: Patientenaussage am Telefon: „Jetzt versuche ich schon seit 1 Stunde bei Ihnen durchzukommen!“

Was will der Patient Ihnen mitteilen?

- Sachebene:** Ihr Telefon ist seit 1 Stunde besetzt
Beziehungsebene: Sie tratschen zu viel, womöglich auch Privatgespräche.
 Sie haben die Telefonzentrale nicht im Griff.
 Ich fühle mich als Patient nicht wichtig genommen
Appellebene: Sorgen Sie sich um bessere Zeiteinteilung beim Telefonieren.
 Bringen sie mehr Einsatz
Selbstaussageebene: Das ärgert mich, weil ich wenig Zeit habe.
 Patientenorientierung sieht für mich anders aus.
 Wenn ich ihr Chef wäre würde ich das nicht dulden.

Näher beleuchtet heißt die Aussage – „Ihr Telefon ist seit 1 Stunde besetzt.“

a. Sachebene:

Auf der Sachebene des Gesprächs steht die Sachinformation im Vordergrund, hier geht es um Daten, Fakten, und Sachverhalte, hier können Lösungen gefunden werden.

Die Aussage – „Sie tratschen zu viel, womöglich auch Privatgespräche. Sie haben die Telefonzentrale nicht im Griff. Ich fühle mich als Patient nicht wichtig genommen.“

b. Beziehungsebene:

Ob ich will oder nicht, wenn ich jemanden anspreche, gebe ich durch Formulierung, Tonfall, Mimik auch zu erkennen, wie ich zum anderen stehe und was ich von ihm halte. In jeder Äußerung steckt somit ein Beziehungshinweis.

Beziehungssignale werden meist indirekt (nonverbal) gesendet.

Die Aussage – „Sorgen Sie sich um bessere Zeiteinteilung beim Telefonieren. Bringen sie mehr Einsatz.“

¹ In Anlehnung an: Friedemann Schulz von Thun, miteinander reden: 1, Störungen und Klärungen, 1981by Rowohlt Taschenbuch Verlag GmbH, Reinbek bei Hamburg, ISBN 9783499627170

c. Appellebene:

Wenn ich an jemanden das Wort richte, dann will ich den anderen nicht nur erreichen, sondern ich will auch etwas bei ihm erreichen und Einfluss nehmen. Das Appell-Ohr ist folglich besonders empfängsbereit für die Frage: Was soll ich jetzt machen, denken oder fühlen?

Die Aussage – „Das ärgert mich, weil ich wenig Zeit habe. Kundenorientierung sieht für mich anders aus. Wenn ich ihr Chef wäre würde ich das nicht dulden.“

d. Selbstaussageebene:

Der Sender sagt etwas darüber, wie es ihm gerade geht, seine persönliche Einstellung und teilt seine Gefühle mit. Der Sender gibt etwas von sich preis. Diese werden auch meistens nonverbal gesendet.