

Neues Kommunikationsverständnis

1. Kommunikation ist immer mehr als das, was ich mit dem Inhalt von Worten sage.
2. Kommunikation hat gleichzeitig eine digitale (sprachliche) und eine analoge (nicht-sprachliche bzw. nonverbal-tonale) Seite.

3. Weil die nonverbal-tonalen Elemente sich nicht 'ausschalten' lassen, ist Kommunikation unvermeidlich: **Man kann nicht nicht kommunizieren!**



Paul Watzlawick

Geboren am 25. Juli 1921
Gestorben am 01. April 2007
Psychologe, Wien

4. Nonverbal-tonale Elemente entscheiden darüber, wie wir wirken – z. B. freundlich, glaubwürdig, kompetent, eindrucklich etc. – und welche Emotionen – z. B. Sympathie – wir auslösen.
5. Gute Kommunikation besteht in einem Kompromiss zwischen Ausdruck und Wirkung: Ich möchte zwar sagen, was mich ärgert (= Ausdruck), aber ohne mein Gegenüber zu verletzen (= Wirkung).
6. Kommunikation leidet dabei dreimal unter Zufälligkeiten:
 - a was von meinem Gehirn bis zu meiner Zunge kommt,
 - b was mein Gegenüber von all meinen Äusserungen wahrgenommen hat,
 - c was im Kopf meines Gegenübers stattfindet (d. h. 'konstruiert') wird.