

1. Kommunikation

	Seite
Qualitäten der Kommunikation	3
Grundqualitäten im Gespräch	4
Beispiel Körpersprache	8
Checkliste für begeisternde Gespräche	12
Feedback Regeln	13
Ich – Botschaften	15
Aktiv zuhören	16
Fragetechniken	17
Ausstrahlung	18
Lernzielkontrolle	24

Hinweis: Persönliche Arbeitspapiere zum Thema finden sie in Kapitel 8

Wir denken in Bildern. Die Bilder bauen sich immer auf den eigenen Lebenserfahrungen und Werten auf. So kommt es vor, dass Menschen aneinander vorbei kommunizieren und es nicht einmal bemerken.

Praxisbeispiel:

Konstruktivismus (Philosophen und Denker auf YouTube)



Der Frosch war an Land und erzählt nun dem Fisch wie eine Kuh aussieht. Der Fisch baut sich von dieser Erzählung ein Bild auf seiner Erfahrung auf.

Erwartungen und konkrete Vorstellungen, die nicht geklärt sind, können zu Missverständnissen führen. Es geht also darum, dass wir die „Bilderwelt“ des anderen Menschen versuchen zu erkennen. Dies verlangt, dass wir Gehörtes reflektieren. Und als Sender nachfassen, um zu erkennen wie die Botschaft angekommen ist.

Qualitäten der Kommunikation

Kommunikation ist die Grundlage menschlichen Beisammenseins

Alle Vorgänge, durch die wir zueinander in Beziehung treten - oder es vermeiden, in Beziehung zu treten - all das ist Kommunikation:

Kommunikation ist "ein Ganzes". Die Trennung in Senden und Empfangen dient Analyse- und Übungszwecken.

Kommunikation ist das Wesen unseres Menschseins, unseres Wirkens, unserer Beziehungen und oft auch unseres Glücks.

Grundqualitäten im Gespräch

Aus persönlichen Bildern formen wir Botschaften

Wir kommunizieren immer aufgrund innerer Bilder und Vorstellungen. Diese Bilder, die wir uns von der Wirklichkeit machen, decken sich nur zum Teil mit der Realität. So hat jede Person ein etwas anderes Bild derselben Situation, und in jedem Bild steckt ein Stück Wahrheit.

Wir treffen bewusst und unbewusst unsere persönliche Auswahl in der Wahrnehmung der Wirklichkeit: "**selektive Wahrnehmung**".

Da wir dazu neigen, die eigene Wahrnehmung für die einzig richtige und unsere Bilder von Details für das Ganze zu halten, kann es ohne weiteres geschehen, dass 2 Personen, die dieselbe Meinung vertreten, heftig miteinander streiten, ohne zu merken, dass sie beide dasselbe meinen.

So geht es uns allen in unserer Realitätswahrnehmung. Ein Motor für unsere selektive Wahrnehmung sind unsere Bedürfnisse bzw. Ziele: Wir nehmen zunächst wahr, was unsere Bedürfnisse befriedigt.

So begegnen wir Menschen unterschiedlich, je nachdem ob wir Kontakt suchen, Anerkennung oder potenzielle Kunden.

Diese Motive steuern unbewusst unsere Wahrnehmung, so dass in einer Gruppe von Menschen mögliche PartnerInnen für Bedürfnisbefriedigung einander wesentlich schneller bemerken und miteinander in Kontakt kommen.

Ein weiteres Kriterium für die Selektion unserer Wahrnehmung sind unsere Ansprüche: Innere Forderungen, die wir im Laufe unseres Lebens aufgenommen haben und die uns leiten. Wir projizieren diese auch auf andere und bewerten diese danach.

Was immer an Werten in uns gespeichert ist, wirkt sich auf unsere Sichtweise der Realität aus; entsprechend finden wir andere gut, sympathisch, erfolgreich, anziehend oder verachtungswürdig.

Diese unsere persönlichen Bilder der Wirklichkeit sind die Grundlagen unserer Kommunikation. Wir verständigen uns in der Annahme, dass die anderen Menschen dieselben Bilder in sich tragen.

Wenn in einer Gruppe Kommunikationsprobleme auftauchen, können Sie die Frage stellen, welche Bedürfnisse und Ansprüche die einzelnen Argumente nähren.

Grundelemente der Kommunikation

Jede Nachricht beinhaltet 4 Aspekte

Sachinhalt

Information, Mitteilung durch Sprache, Wörter, Zeichen

Appell

Aufforderungsteil der Botschaft, Einflussnahme auf den Gesprächspartner. Dieser Versuch, Einfluss zu nehmen, kann mehr oder weniger offen oder versteckt sein.

Beziehung

*Was halte ich von Dir?
Wie stehen wir zueinander?*

In der Formulierung, im Tonfall oder in anderen nichtsprachlichen Begleitsignalen geht hervor, wie der Sender zum Empfänger steht. Für diese Seite der Nachricht hat der Empfänger ein besonders empfindliches Ohr, denn hier fühlt er sich als Person in bestimmter Weise behandelt.



Selbstoffenbarung

Streben nach positiver Selbstdarstellung, Selbstoffenbarungsangst!

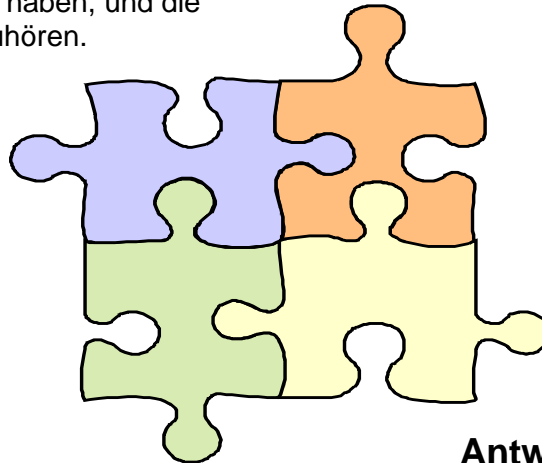
Wichtige Voraussetzungen für eine gute Kommunikation

Bereitschaft zuzuhören

Die sprechende Person muss etwas zu sagen haben, und die angesprochene Person muss bereit sein, zuzuhören.

Gemeinsame Sprache

Die sprechende Person muss sprachliche Ausdrücke verwenden, die dem Partner geläufig sind und sich auf einen gemeinsamen Erfahrungsbereich beziehen.



Geeignetes Übertragungsmittel (Medium)

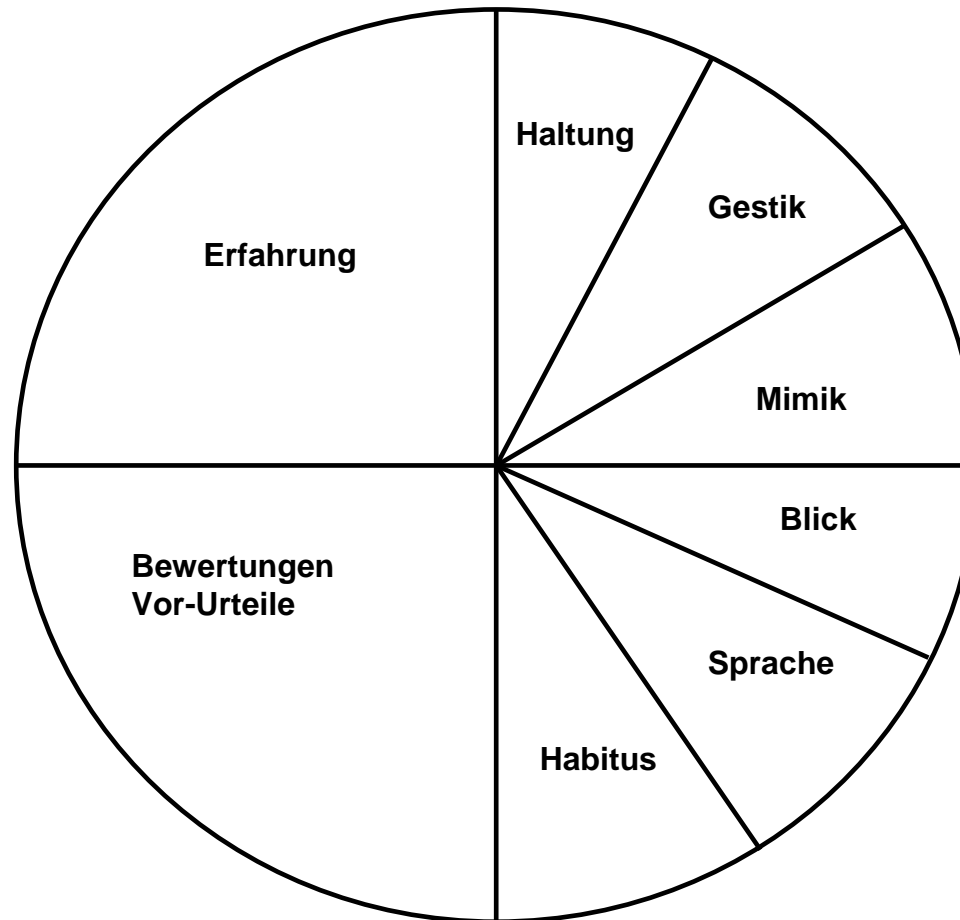
Die sprechende Person muss einen geeigneten Träger für ihre Information wählen (Gespräch, Telefon, Brief, Notiz etc.)

Antwort (Feedback)

Die sprechende Person muss von der angesprochenen Person Zeichen erhalten, wie diese das Gesagte verstanden hat; der Sender muss diese Rückmeldung wahrnehmen.

Die Wirkungsmittel der Kommunikation

Der erste Eindruck eines Menschen auf einen anderen ist nicht immer der stimmende, aber der **bestimmende!**



Die Wirkungsmittel eines Menschen beeinflussen **im bewussten Einzeleinsatz**, und **im gekonnten Zusammenspiel** zur Hälfte die Gefühlswerte eines Empfängers!

Beispiel: Körpersprache www.samy-molcho.at

„Körpersprache ist wie gesprochene Sprach, aber sie kann nicht lügen.“

„Was wir sind, sind wir durch unseren Körper. Der Körper ist der Handschuh der Seele, seine Sprache das Wort des Herzens. Jede innere Bewegung, Gefühle, Emotionen, Wünsche drücken sich durch unseren Körper aus.“

Quelle: „Alles über Körpersprache“, Prof. Samy Molcho



Beide Hände in die Hosentasche zu stecken demonstriert eine klare Einstellung: Das sind die Fakten, handeln müsst ihr: Ich muss es nicht!



Mit Arbeitsmitteln wie Tafel oder Flipchart sind Fakten zu visualisieren. Ganz seinem Partner zugewendet zu sein ist die ideale Position des Redners.



Mit der rechten Hand auf sein Diagramm zu zeigen, öffnet den Körper des Redners zur Wand, aber nicht zu seinem Publikum, zu dem er über die Schulter sprechen muss. Ein leicht zu korrigierender Fehler.



Der Griff ins fremde Territorium, dazu noch dominant mit dem Zeigefinger, erzeugt eine negative Reaktion. Der Partner zieht seine Hände von der gemeinsamen Basis (dem Tisch) zurück. Der Mund verschliesst sich.



Die offene Hand deutet auf das Blatt. Der andere begreift es als positive interaktive Geste.

Informiert zu sein, ist eines der wichtigsten Anliegen des Menschen.

„Durch die Kenntnis der Körpersprache gewinnt er unschätzbare Informationen, die sein Gesprächspartner nicht hinter Worten verbergen kann!“



Wer es wagt den Boss zu attackieren, auch wenn er für den Moment über ihm steht, löst eine Reaktion aus. Hier lässt der Boss es sich nicht gefallen. Er umgreift sein Territorium: Das ist alles mein! Er ist sprungbereit.



Der Mitarbeiter zieht sich zurück. Der Zeigefinger ist nur noch leere Drohung.



Die Konfrontation mit den offenen Händen und einem Scherz auflösen bringt Entspannung für beide Seiten.



Wenn sich der Kopf des Chefs zur Seite neigt ist die Kompromissbereitschaft nicht mehr fern.

"Es ist nicht wichtig was ich meine, sondern wie ich wirke." „Reaktionen und Entscheidungen werden zu 80% NONVERBAL ausgelöst.“

Linke und rechte Körperhälfte

Die linke Körperhälfte ist die Gefühlsseite, die Rechte eher für das Sachliche und Rationelle im Menschen. So kann man auch die Haltungen und Bewegungen eines Menschen interpretieren. Mit welcher Seite schiebt er sich nach vorn etc.?



Der Eisbrecher

Der Eisbrecher versucht Vorwürfe oder ähnliches aus dem Weg zu räumen, also eine Art Schutzfunktion. Alles prallt von demjenigen ab, der mit den Händen einen Eisbrecher formt. Jemand fühlt sich zu Unrecht verdächtigt oder angesprochen. Nicht besonders förderlich in einem Gespräch.



Das Stachelschwein

Beim Stachelschwein versucht sich auch das Gegenüber zu verteidigen, geht in die Defensive und baut quasi eine Blockade in Form von Stacheln auf. Abwehr oder ein Panzer ist ebenfalls recht passend. Derjenige, der während des Gesprächs ein Stachelschwein baut, hört zu, wehrt sich jedoch gegen das zu ihm Gesagte.



Die Pistole

Derjenige der eine Pistole auf den Gesprächspartner richtet, verdächtigt und stellt fest. Er kann sich auch zurückziehen, kommt dem Gesprächspartner jedoch dadurch nicht entgegen. Die Pistole taucht sehr häufig in Verkaufsverhandlungen oder Verkaufsgesprächen auf.

Samy Molcho in Coaching oder Seminar: In folgender YouTube-Playlist sind viele interessante Situationen und Erläuterungen bzw. Interpretationsansätze von Samy Molcho zu sehen. Viel Spass dabei:

<https://www.youtube.com/watch?v=HjvFndSjp8g&list=PL97E88F1E6C0C4512>

<https://www.youtube.com/watch?v=R7uLiCEOec>

<https://www.youtube.com/watch?v=Xk0w0Fq5wVg>

Checkliste für begeisternde, mitreissende Gespräche und Reden

- Haben sie jeden Fachausdruck durch bildhafte Worte ersetzt?
- Haben sie Größen / Mengen – Angaben mit konkreten Zahlen anschaulich gemacht?
- Wo könnte eine Passage in reiner Bildsprache in die Rede / Gespräch eingebaut werden?
- Sind ihre Sätze im Durchschnitt kürzer als zwölf Worte?
- Haben sie Weichmacher in ihrer Sprache, wie eigentlich, ein bisschen, wie gesagt, usw.?
- Zeigen sie sprachliche Emotionen?
- Bauen sie viele Geschichten ein, die sie mit Bravour bestanden haben (Erfolgsgeschichten)?
- Können sie ihre Zuhörer mit interessantem Detailwissen verblüffen?
- Wie können sie ihre Zuhörer / Publikum aktiv werden lassen?
- Können sie ihrer Lösung ein Schreckensszenario als Scheinalternative voranstellen?
- Haben sie Aussagen eingebaut, denen ihre Zuhörer zustimmen?
- Haben sie eine Geschichte eingebaut, bei der sie sympathisch rüberkommen?
- Haben sie Beiträge mit denen sie die Zuhörer zum Schmunzeln bringen?
- Haben sie zu jeder ihrer Aussagen ein Beispiel gebracht?
- Lassen sie das Publikum agieren? (Stellen sie sich vor...)
- Lassen sie ihre Zuhörer lange genug im Unklaren, um echte Spannung zu erzeugen?
- Machen sie aus ihrer Lösung ein Geheimnis?
- Ist ihre Eröffnung spektakulär und weckt die Neugier?
- Sind ihre Hände beim Reden mit Power in Bewegung?
- Sehen sie die Zuhörer mit festem Blick an?
- Haben sie ein Lächeln im Gesicht?
- Setzen sie unterschiedliche Lautstärken mit ihrer Stimme ein?

Feedback Regeln

Sicherheit geben die folgenden Regeln

Geben	sofort	Rückmeldungen - direkt und situationsbezogen - im Prozess sind günstiger als Rückmeldungen "danach".
	beschreibend	Rückmeldungen sind wirksamer, wenn sie beschreibend, in konkreten Bildern von Handlungen und deren Auswirkung gegeben werden. (Auf Wertungen verzichten!)
	freiwilliges Angebot	Feedback bietet die Chance, mich selbst besser kennen zu lernen, Selbstbild und Fremdbild zu vergleichen. Sie sind ein Angebot: Andere bieten mir ihre Sichtweise von mir an!
	behutsam	Die Gruppe bietet die Möglichkeit, im geschützten Rahmen behutsam Persönliches anzusprechen.
	gezielt	Zielstrebiges Feedback bedeutet, auf eine klare Fragestellung eine eindeutige persönliche Antwort zu geben.
	eigenverantwortlich	Rückmeldungen sind eine Einladung, sich stärker aufeinander einzulassen. Jede Person nimmt in eigener Verantwortung teil und achtet auf die eigenen Grenzen.
	persönlich	Wahrnehmung ist immer subjektiv, unvollständig, selektiv: Rückmeldungen sind daher in Ich-Form als persönliche Wahrnehmung / Empfindung zu formulieren!

Ich - Botschaften

Übungsbeispiele: In Ich-Botschaften umformulieren!

Überlegen sie, welche Botschaften diese Sätze enthalten und formulieren sie diese so um, dass das Gemeinte präzise in Ich-Botschaften ausgedrückt wird.

„Ihre Arbeitsmoral ist ja unmöglich so kommt niemand zum Ziel!“

„Eine absolute Frechheit, deine Nörgeleien sind doch nur destruktiv!“

„Man kann nicht immer alles preisgeben - kein Mensch zieht sich gern vor anderen aus.“

„Was vereinbart ist, ist vereinbart. Das müssen Sie doch einsehen!“

„Wie du dich abrackerst - das kann nicht gut gehen!“

Lösungsvorschläge

Ihre Arbeitsmoral

*Ich bin mit Ihren Leistungen nicht zufrieden.
Ich habe den Eindruck, dass Sie sich nicht genügend einsetzen.*

Eine absolute Frechheit

"Was du jetzt sagst, ist mir sehr unangenehm, ich fang nichts damit an."

Aktiv zuhören

Das Gehörte mit eigenen Worten wiederholen ("spiegeln")

Aktives Zuhören ist eine wichtige Kommunikationsform,

- die:
- Missverständnisse sofort aus dem Weg räumt,
 - das Gefühl des „Verstandenwerdens“ und „Angenommenseins“ vermittelt,
 - Aufmerksamkeit und Einfühlungsvermögen fördert.

Menschen mit hoher kommunikativer Kompetenz hören aktiv zu, ohne sich dessen bewusst zu sein. Verstehen und verstanden werden ist aber keineswegs so selbstverständlich, wie oft angenommen wird. Konkretes Üben macht sensibler gegenüber den Möglichkeiten des Missverstehens, „Misshörens“ und „Missverstandenwerdens“.

Diese Erfahrung macht bewusst, wie leicht wir von dem Vorurteil ausgehen, die eigene Denkweise sei jeweils auch die der anderen Person.

Häufige Fehler auf der Seite der zuhörenden - empfangenden - Person:

- Sie gewährt keine ungeteilte Aufmerksamkeit.
- Sie ersinnt und probt schon innerlich Antworten.
- Sie neigt eher dazu, auf Details zu hören, anstatt den ganzen Sinn und die wesentlicher Mitteilungen zu erfassen.
- Sie denkt den Gedanken der sprechenden Person schon weiter, "hört" also mehr, als der Gesprächspartner sagt.

Fragetechniken

Frageform	Wann nutze ich Sie?	Beispiel
Geschlossene Fragen	Sind Fragen, die in einem Wort beantwortet werden können, meistens mit JA oder NEIN <ul style="list-style-type: none"> • Immer dann, wenn ich eine kurze Antwort vom Gesprächspartner möchte – ein JA oder ein NEIN • Wenn ich vom Gesprächspartner eine klare Stellungnahme möchte • Immer dann, wenn ich keinen fließenden Gesprächsfluss möchte, und wenig vom Gesprächspartner erfahren möchte 	<ul style="list-style-type: none"> • Haben sie schon gehört, dass wir einen Mitarbeiter in der Produktion suchen? • Sind sie zufrieden mit ihrer Arbeit?
Offene Fragen	Sind Fragen, die mit einem Fragewort (W-Frage) beginnen; z.B. was, wie, wo, wann, weshalb, wozu, wer, wenn oder auch warum <ul style="list-style-type: none"> • Immer dann, wenn ich den Gesprächspartner zum Sprechen auffordern möchte und einen Austausch mit ihm anstrebe • Wenn ich eine ausführlichere Antwort möchte, als ein JA oder NEIN • Immer dann, wenn ich das Gespräch führen möchte 	<ul style="list-style-type: none"> • Wie finden sie ihre neue Arbeitsstelle? • Was halten sie von ihren neuen Arbeitskollegen? • Welche Möglichkeiten sehen sie ihre Arbeit zu vereinfachen?
Alternativfragen	Sind dann sinnvoll, wenn ich den Gesprächspartner in einer Entscheidungsfindung unterstützen möchte und er ggf. Denkhilfen benötigen könnte. <ul style="list-style-type: none"> • Immer dann, wenn ich auf der einen Seite den Gesprächspartner unterstützen möchte, er aber auf der anderen Seite selber die Entscheidung treffen soll • Dann, wenn ich ihn z.B. überzeugen möchte, von 2 Möglichkeiten und ihn indirekt führen möchte, z.B. in einem Verkaufs- oder Überzeugungsgespräch 	<ul style="list-style-type: none"> • Möchten sie lieber diese oder nächste Woche ihre Arbeit beginnen? • Treffen wir uns am Donnerstag oder besser am Freitag diese Woche? • Wollen sie diese Arbeit heute noch oder erst morgen machen?
Suggestivfragen	Sind dann sinnvoll, wenn ich meinen Gesprächspartner gezielt von meinem Standpunkt / von meiner Meinung überzeugen möchte. <ul style="list-style-type: none"> • Immer dann, wenn ich meinen Gesprächspartner manipulieren möchte, meine Meinung anzunehmen • Immer dann, wenn er mir zustimmen soll 	<ul style="list-style-type: none"> • Sie sind doch auch meiner Meinung, dass wir lieber heute als morgen dieses Problem lösen wollen? • Sie wollen doch sicher auch, dass unser Unternehmen wirtschaftlich ist und keine Verluste schreibt.

Meine Ausstrahlung

Rhetorik ist die Kunst, etwas zwischen mir und den ZuhörerInnen zum Fließen zu bringen.

Rhetorische Situationen sind eine spezielle Konstellation eines kommunikativen Prozesses.

So gesehen ordnet sich Rhetorik dem Thema Kommunikation unter.

Die Kunst, meine ZuhörerInnen zu erreichen, hat viel mit meiner Persönlichkeit zu tun: In dem ich vor Menschen stehe und zu ihnen spreche, zeige ich mich in meiner Eigenart weit mehr als ich möchte oder mir bewusst wird. Die bewusste Arbeit an meinen rhetorischen Qualitäten berührt tiefste Bereiche meiner Persönlichkeit, meinen Selbstwert, meine Ängste und meine Unsicherheit.

Meine Strategien mit Stress umzugehen sowie meine Fähigkeit andere wahrzunehmen und zugleich - oft intuitiv - die richtigen Worte zu finden, um persönlich und engagiert Anliegen auszudrücken, werden dabei kritisch hinterfragt.

Der Lernbereich Rhetorik beinhaltet vor allem die Arbeit an der persönlichen Ausstrahlung.

Das Ziel ist, echt zu sein. Der Weg zu erfolgreicher Rhetorik ist der Weg zu sich selbst.

Wirksame Rhetorik ist die Summe von Selbstwert, kommunikativer Kompetenz, begeisterter Grundhaltung und einer inneren, persönlichen Autorität.



Pannen

Pannen dürfen sein.

Absolute Perfektion ist nicht menschlich. Fehler gehören zum Handeln - nur wer nichts tut, macht keine Fehler. Die Vermeidung von Fehlern führt auch dazu, dass wir Risiken aus dem Weg gehen. Das Resultat ist Mittelmässigkeit!

Wenn die Beziehung zum Gegenüber stimmt, wirken Schwächen und Holprigkeiten oft auch sympathisch. Das allzu Geschliffene, einwandfrei Routinierte, unangreifbar Perfektionistische wirkt leicht unnahbar, kann Distanz schaffen.

Haben sie Mut zum **Fehler!**

Fehler zu machen kann effektiv und kreativ sein. Perfektionismus vergeudet viele wertvolle Energien. Zu Fehlern zu stehen, macht diese leichter korrigierbar und schafft Sympathien.

Auch das „Ähh“ und „Ja?“ in den Sprechpausen ist meist ein Ausdruck des Anspruchs, keine Pausen zu machen, perfekt und flüssig zu reden, nonstop Laute von sich zu geben!

Haben sie Mut zur Sekundenpause zwischen den Worten, Sätzen, Gedanken!

Wir können lernen, mit den eigenen inneren Stimmen, die uns Stress machen, uns überfordern, einschüchtern, anders umzugehen und neue Ruhe in uns zu gewinnen. Zugleich hilft uns die ausdrückliche Erlaubnis, Fehler machen und Schwächen zeigen zu dürfen ebenso wie die bewusste Vorbereitung auf Pannen.

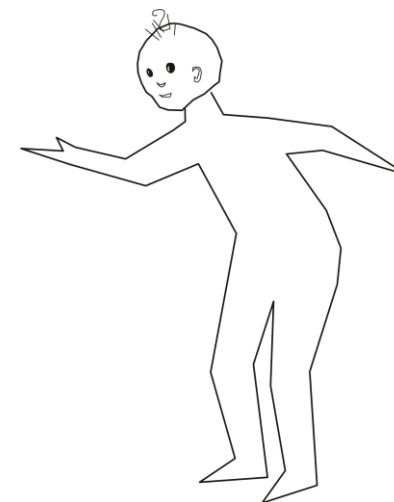
Unangenehm, sogar lähmend kann es sein, wenn wir versuchen Fehler zu verbergen, zu vertuschen oder zu überspielen. **Fehler sind okay, was zählt, ist die Korrektur!**

Mimik

Ausdrucksmerkmal	wahrscheinliche Deutung
Zuwendung des Gesichtes	offen, interessiert, wohlwollend
Abwendung des Gesichtes	nachdenklich, skeptisch, vielleicht auch ablehnend
hochgezogene Augenbrauen	erstaunt, zweifelnd, angespannt
senkrechte Stirnfalten	konzentriert, entschlossen, angespannt
waagrechte Stirnfalten	erstaunt, interessiert, vielleicht auch begriffsstutzig
Nasenrümpfen	unbehaglich, zweifelnd, vielleicht auch angewidert
herabgezogene Mundwinkel	abschätzend, abwertend, geringschätzend
entspannt verschlossener Mund	ruhig, ausgeglichen, einverstanden
angespannt verschlossener Mund	entschlossen, handlungsbereit, unruhig
geöffneter Mund	erstaunt, verblüfft, vielleicht auch enttäuscht
auf Lippen beissend	unruhig, angespannt, vielleicht auch enttäuscht
Zähne zusammenbeissend	beherrscht, entschlossen, vielleicht auch wütend
blass werden	erschrocken, ängstlich, vielleicht auch wütend
erröten	verlegen, erregt, vielleicht auch zornig

Gestik

Ausdrucksmerkmal	wahrscheinliche Deutung
Kopfnicken	Zustimmung, Einverständnis
Kopfschütteln	Ablehnung, Unverständnis, Zweifel
Abdrehen des Oberkörpers	desinteressiert, gelangweilt, Differenz
nach oben offene Hand	erklären, darlegend, anbieten
nach unten offene Hand	Kontrolle, beziehungsweise Kontrollverlust
Handfläche nach aussen gekehrt	abwehrend, auf Distanz gehend
zusammengekrampfte Hände	unsicher, ängstlich, unruhig
ringende Hände	unentschlossen, hin- und hergerissen
Hände zur Faust geballt	entschlossen, erregt, zornig
Hände in der Tasche	desinteressiert, taktlos
spielende Finger	unruhig, nervös, unsicher
Hand wird an den Mund geführt	überrascht, vorübergehend unsicher
Wangen stützen mit Handfläche	abwägend, nachdenklich überlegend
nach oben ausgestreckte Zeigefinger	auf etwas aufmerksam machen
nach vorne gestreckter Zeigefinger	hindeuten, besonders betonen, zeigen



Haltung

Ausdrucksmerkmal	wahrscheinliche Deutung
vorgebeugter Oberkörper	interessiert, gespannt, aufmerksam
zurückgelehnter Oberkörper	selbtsicher, überlegen, vielleicht auch desinteressiert
krummer Rücken und hochgezogene Schultern	unsicher, ängstlich, vielleicht auch resigniert
auf der Stuhlkante sitzend	interessiert, aber auch etwas unsicher und vielleicht auch misstrauisch
aufgerichteter Kopf	aufgeschlossen, selbstsicher, kooperativ
nach hinten gleitender Kopf	selbstbewusst, überheblich, vielleicht auch unnahbar
nach unten hängender Kopf	verlegen, resigniert, vielleicht auch apathisch
hin- und herwiegender Kopf	unentschlossen, vorsichtig, abwägend



Augensprache

Ausdrucksmerkmal	wahrscheinliche Deutung
weit geöffnete Augen	aufgeschlossen, interessiert, vertrauensselig
aufgerissene Augen	erstaunt, überrascht, vielleicht auch begriffsstutzig
abgedeckte Augen (Iris nur teilweise sichtbar)	angespannt, konzentriert, zielstrebig
verhängte Augen (schlafte Augenlider)	müde, erschöpft, vielleicht aber auch desinteressiert, überheblich
Blick gerade zum Diskussionspartner	interessiert, offen, direkt
Blick fixiert Diskussionspartner	selbstsicher, prüfend, überlegen
Blick in unbestimmte Ferne	nachdenklich, träumerisch, vielleicht auch abwesend
Blick auf bestimmten Punkt	konzentriert, ichbezogen, vielleicht auch etwas unsicher
seitlicher Blick	reserviert, abwartend, vielleicht auch misstrauisch
Blick von oben	selbstsicher, stolz, vielleicht auch überheblich
Blick von unten	demütig, unterwürfig, vielleicht auch berechnend



Lernzielkontrolle

- 1. Welches sind die vier Aspekte einer Nachricht?**
- 2. Was nehmen sie aus dem Thema (Kommunikation) mit?**
- 3. Nennen sie 3 Beispiele für Ich-Botschaften**

