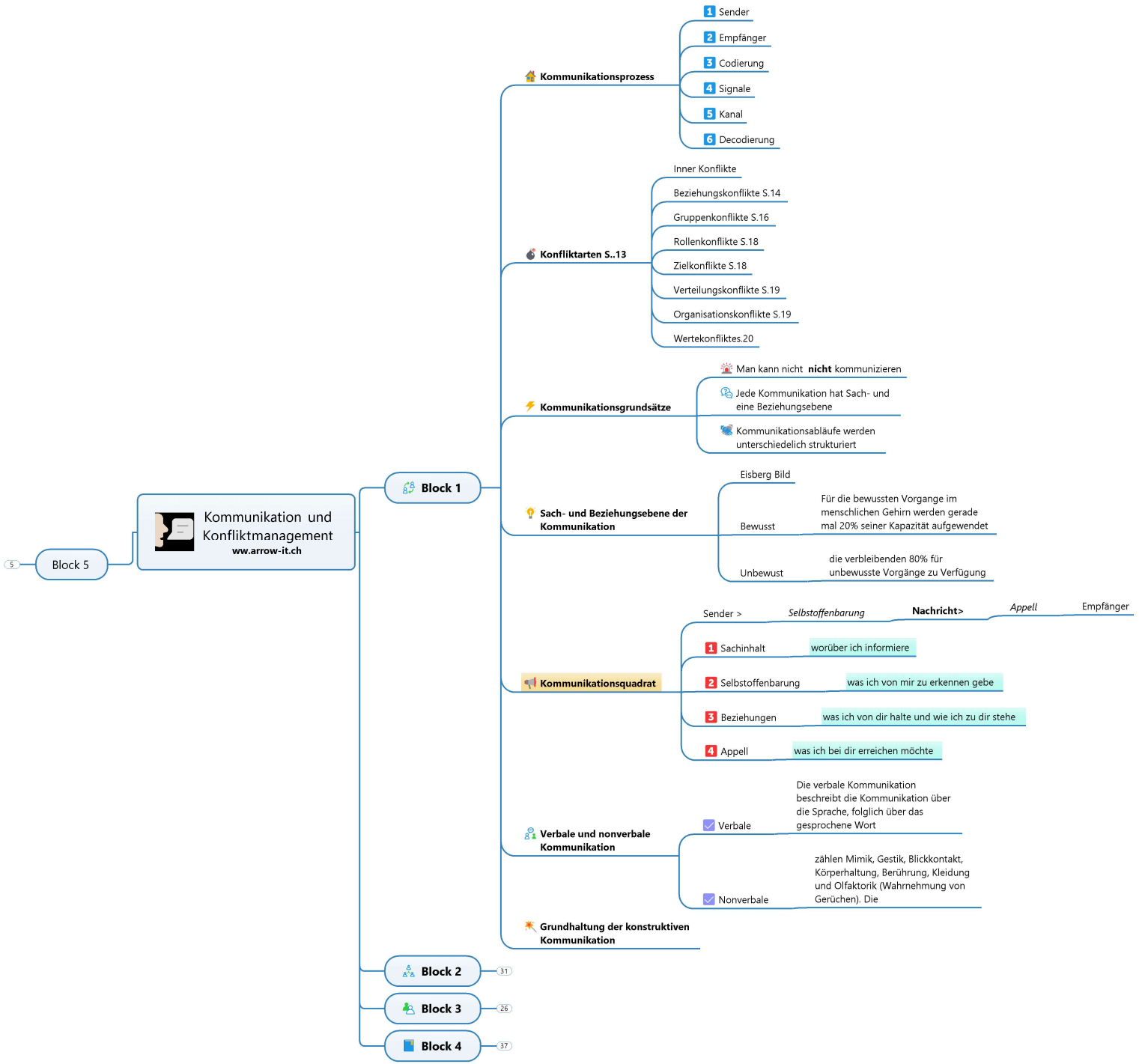
Kommunikation und Konfliktmanagement
ww.arrow-it.ch
Block 5
5
Block 1
Kommunikationsprozess
1 Sender
2 Empfänger
3 Codierung
4 Signale
5 Kanal
6 Decodierung
Konfliktarten S..13
Inner Konflikte
Beziehungskonflikte S.14
Gruppenkonflikte S.16
Rollenkonflikte S.18
Zielkonflikte S.18
Verteilungskonflikte S.19
Organisationskonflikte S.19
Wertekonfliktes.20
Kommunikationsgrundsätze
Man kann nicht nicht kommunizieren
Jede Kommunikation hat Sach- und eine Beziehungsebene
Kommunikationsabläufe werden unterschiedelich strukturiert
Sach- und Beziehungsebene der Kommunikation
Eisberg Bild
Bewusst
Für die bewussten Vorgange im menschlichen Gehirn werden gerade mal 20% seiner Kapazität aufgewendet
Unbewust
die verbleibenden 80% für unbewusste Vorgänge zu Verfügung
Kommunikationsquadrat
Sender >
Selbstoffenbarung
Nachricht>
Appell
Empfänger
1 Sachinhalt
worüber ich informiere
2 Selbstoffenbarung
was ich von mir zu erkennen gebe
3 Beziehungen
was ich von dir halte und wie ich zu dir stehe
4 Appell
was ich bei dir erreichen möchte
Verbale und nonverbale Kommunikation
Verbale
Die verbale Kommunikation beschreibt die Kommunikation über die Sprache, folglich über das gesprochene Wort
Nonverbale
zählen Mimik, Gestik, Blickkontakt, Körperhaltung, Berührung, Kleidung und Olfaktorik (Wahrnehmung von Gerüchen). Die
Grundhaltung der konstruktiven Kommunikation
Block 2
31
Block 3
26
Block 4
37