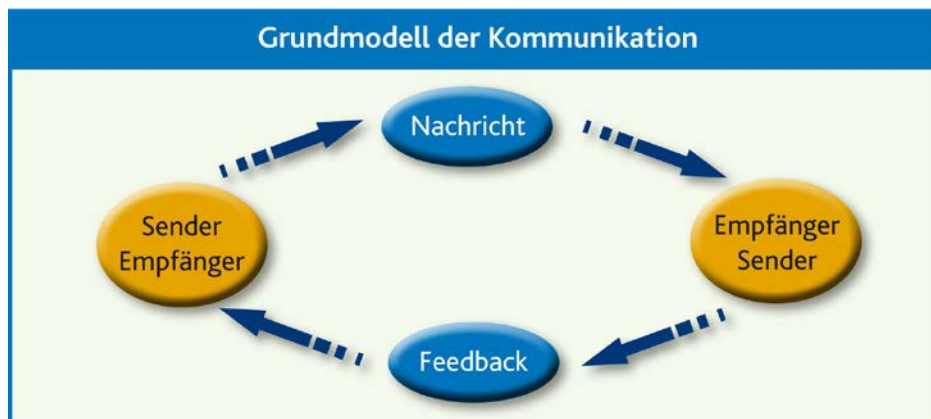




## Wie funktioniert die Kommunikation?



Sender

Jemand, der etwas mitteilen möchte.

Nachricht

Ein in Worten verschlüsseltes Anliegen.

Empfänger

Der/die Adressat/-in, der/die die Nachricht entschlüsseln muss.

Feedback

Die Rückmeldung (in der Regel in Worten) über die Entschlüsselung der Nachricht an den Sender.



### „Man kann nicht nicht kommunizieren“

- Mimik
- Gestik
- Körpersprache
- Tonfall und Stimmlage
- Betonung
- Auftreten (z. B. schwitzen, frieren, zittern...)
- ....

... sind Zeichen, die vom Empfänger interpretiert werden müssen!

Die Verantwortung für eine exakte Nachricht liegt beim Sender!

Dieser muss sich stets vergewissern, ob das Anliegen beim Empfänger in der gewünschten Weise angekommen ist.

Das gelingt durch Beobachten und, bei aufkommendem Zweifel, durch Nachfragen.

**Grundsätzliche Voraussetzung: Der Empfänger kann und will zuhören.**