

## **Abstract**

### **Kommunikationsqualität steigern & Konfliktpotentiale senken.**

#### **Mit dem Energieerhaltungssatz zu effektiverer Kommunikation.**

Dieses Buch verbindet erstmals eine theoretische Erklärung zu einem Gedankenmodell eines Energieerhaltungssatzes in der Kommunikation, der mit der Praxis der Kommunikation verbunden wird. Zwar wird die Kommunikation auf einen physikalischen Rahmen heruntergebrochen und aufgeschlüsselt, aber alle Erklärungen sind mit praktischen Alltagsbeispielen versehen und lebendig beschrieben.

Alle Lebewesen kommunizieren im Alltag und Menschen erleben die Kommunikation in jeder Sekunde, die sie existieren. Neben Gesprächen kommunizieren auch unsere Zellen ohne Unterlass, damit der Organismus existieren kann. Wir lassen unsere Technik kommunizieren und stricken die Kommunikationsnetze immer enger. Wir kommunizieren, weltweit und zu jeder Zeit.

Wissenschaftler wie Parsons oder Luhmann haben Schemata beschrieben, damit wir Systeme verstehen können. Kommunikation selbst ist das Element, was Systeme erst entstehen lässt und erhält, unter anderem auch unsere sozialen Systeme.

Um Kommunikation verständlich zu machen, wurden Kommunikationsmodelle entwickelt. So zum Beispiel das Nachrichtenquadrat von Schulz von Thun. Mit solchen Modellen können wir uns vorstellen, welche Aspekte bei einer bestimmten Art der Kommunikation zum Tragen kommen. Verstehen und Verständnis sind dabei wichtige Merkmale und Voraussetzung, um zu kommunizieren.

Kommunikation besitzt auch eine Güte. Diese Qualität der Kommunikation hat dabei einen Gegenpart - die Störung. Unerheblich der Art der Kommunikation wird immer ein Konfliktpotential entstehen, welches ebenfalls eine Güte aufweist.

Wenn in Systemen kommuniziert wird, so steht dem System eine bestimmte Energiemenge zur Verfügung. Wir kennen es beispielsweise aus den Hauptsätzen der Physik: Energie kann nicht erschaffen und auch nicht vernichtet werden. Bei der Energieumwandlung geht immer eine Energiemenge für den gewünschten Nutzen verloren und wird in eine Energieform transformiert, die wir für den angedachten Zweck nicht verwerten können. Das gilt auch für die Kommunikation. Anders als beispielsweise bei der Mechanik, kann man hier jedoch nichts sehen oder greifen.

Am Beispiel der „Goldenen Regel der Mechanik“ wird ein Synonymbeispiel der Kommunikation entwickelt und die daraus resultierende „Goldene Regel der Kommunikation“ auf eine klientenzentrierte Beratungssituation übertragen. Dieser Transfer kann mit Hilfe des Buches auf andere Situationen einfach übertragen werden.

Hier vollzieht sich der Übergang zum Nutzen über die Erkenntnis, denn mit dem Wissen um das Wechselspiel zwischen Kommunikationsqualität und Konfliktpotential, bei gleicher Arbeit, ist es möglich, qualitativ hochwertig zu kommunizieren und Störungen zu vermeiden. Begleitend zu diesem Buch findet sich im Internet Begleitmaterial für Übungen.