

Allgemeine Faktoren zur Steigerung der Kommunikationsqualität

Auf diesem Arbeitsblatt werden förderliche und hinderliche Merkmale für die Qualität aufgeführt. Diese resultieren aus einer mit der Umkehrmethode beantworteten Kernfrage: Was fördert und verursacht Konfliktpotentiale, was muss getan werden, um Konfliktslagen heraufzubeschwören? Hieraus entsteht eine beispielhafte Tabelle förderlicher und hinderlicher Merkmale für die Komponenten Kommunikationsqualität sowie Konfliktpotential.

In diesem Arbeitsblatt berücksichtigen wir alle Merkmale, die für zwischenmenschliche Begegnungen und Gespräche eine Relevanz haben.

<u>Konfliktpotentialfördernde Faktoren</u>	<u>Qualitätsfördernde Faktoren</u>
Informationsübertragungsstörung	Pflege, Achtsamkeit
Fehlende Wahrnehmung	Unterschiedliche Kommunikation beachten
Verletzungen	Raum lassen
Überlastung	Synchronität
Überforderung	Vertrauensrahmen
Pathologische Effekte	Zugewandtheit
Asynchronität	Augenhöhe
Autonomieeinschränkung	Anwenden von Kommunikationsmodellen
Interpretation	Gleiches Verständnis von Zielen
Störungen von Rahmenbedingungen	Fragend Inhalten nähern
Zeitdruck	Vorannahmen vermeiden
Übermüdung	Sorgen und Vorbehalte ernst nehmen
Informationsfülle	Aufmerksam zuhören
inhaltliche Stressfaktoren	Authentizität und Kongruenz
erkennbar antrainiertes Verhalten	Verlassen der eigenen Perspektive
Unsicherheit	Bewertungsfreiheit
Unorientiertheit	Individuelle Wirklichkeiten anerkennen
Gefühlsverletzende Faktoren	Autonomieklarheit
Fehlendes Vertrauen	Handlungen begründen
Abwertung	Feedback zum Verstehen
Einengung	Wahrnehmen
Vorurteile	Persönliche Präsenzgespräche
Ärger und Wut	Ruhiges Sprechen
Starke Lautäußerung	Umgangssprache benutzen
Exzessives benutzen von Fachbegriffen	
Das Sprechen stimmt mit dem Handeln nicht überein	
Mimik und Gestik stimmen mit dem Gesagten nicht überein	
Egozentrik	
Bewertung	
Monologe	
Unterbrechung	
Unverständnis	
Unterschiedliche Sprache	