
MarS Aviation



Management – **A**viation – **R**isk

HF Trainer Weiterbildung 2022

Tag 2

Dr. Christian Reeb, Dipl.Psych.

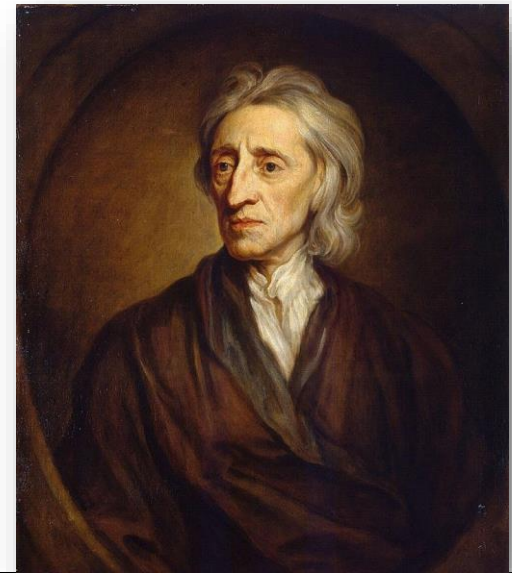
Version 1.0, REE, 10.01.2022

Kommunikation



Kommunikation

„Wie viele Trugschlüsse
und Irrtümer gehen
auf Kosten der Wörter
und ihrer
unsicheren oder
missverstandenen
Bedeutung.“



John Locke

(1632 – 1704)

Philosoph und Arzt

Bild: wikipedia (gemeinfrei)

Kommunikation

„In keiner Sprache
kann man sich
so schwer verständigen
wie in der Sprache.“

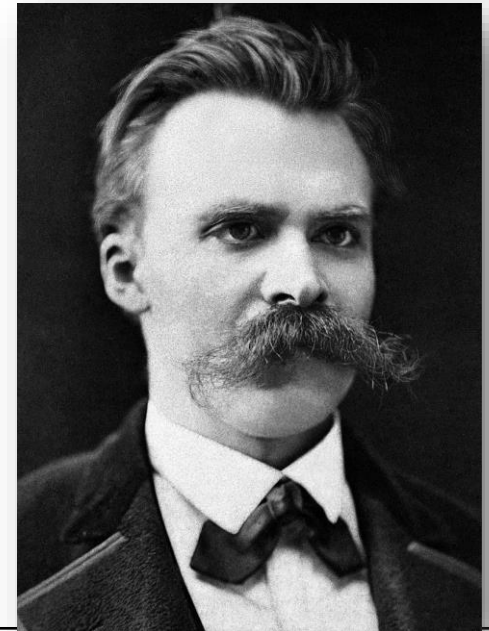


Karl Kraus
(1874 – 1936)
Schriftsteller

Bild: wikipedia (gemeinfrei)

Kommunikation

„Man widerspricht oft
einer Meinung,
während uns eigentlich
nur der Ton, mit dem sie
vorgetragen wurde,
unsympathisch ist.“



Friedrich Nietzsche

(1844 – 1900)

Philosoph

Bild: wikipedia (gemeinfrei)

Kommunikation

„Die Sprache
ist natürlich
im ersten Moment
immer ein Hindernis
für die
Verständigung.“



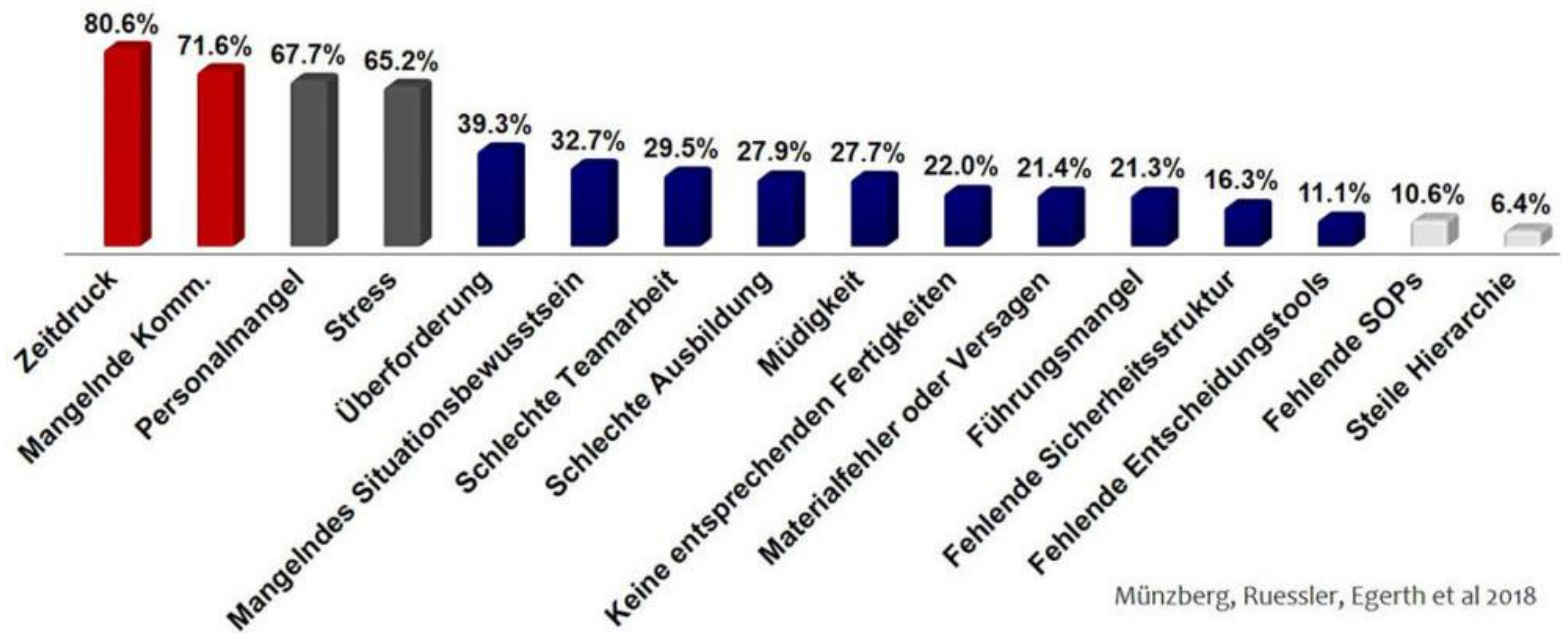
Marcel Marceau

(1923 – 2007)

Pantomime

Bild: wikipedia (creative commons)

Unfallchirurgen: Gründe für Fehler im beruflichen Umfeld



Münzberg, Ruessler, Egerth et al 2018

Grafik nach: Münzberg, M., Rüsseler, M., Egerth, M., Doepfer, A. K., Mutschler, M., Stange, R., ... & Hoffmann, R. (2018). Sicherheitskultur in Orthopädie und Unfallchirurgie—wo stehen wir heute?. *Zeitschrift für Orthopädie und Unfallchirurgie*, 156(05), 579-585.

Kommunikation ist...

...unvermeidlich

...zweckgerichtet

...mehrdimensional

...irreversibel

...unehrlich

Teamarbeit



Teamarbeit Ehrlichkeit

“Ich bitte Euch, in 2 Teams folgende Fragen zu beantworten:


- 1) Wie oft lügt Ihr geschätzt am Tag?**
- 2) Welche Art Unwahrheiten sind das?**
- 3) Wovon hängt es ab, ob Ihr die Wahrheit sagt oder nicht?**

Zeit: ca. 15 Minuten!



Bild: pixabay.com; freie kommerzielle Nutzung

Ergebnisse

A person wearing a dark suit and a light-colored shirt is holding a white rectangular sign with both hands. The sign contains the text 'Ergebnisse zu Ehrlichkeit'. The background is dark and out of focus.

Ergebnisse
zu
Ehrlichkeit

Ehrlichkeit in Kommunikationen

- Wissenschaftliche Studienergebnisse zu Unehrlichkeit sind uneindeutig
- Menschen lügen ca. 1-2 Mal am Tag (Studie mit Eigenbeobachtung)
- Menschen lügen, insbesondere wenn sie dem Gegenüber sympathisch oder kompetent erscheinen wollen, und zwar bis zu 12 Mal in einem 10 minütigen Gespräch

Gerlach, P., Teodorescu, K., & Hertwig, R. (2019). The truth about lies: A meta-analysis on dishonest behavior. *Psychological bulletin*, 145(1), 1.

DePaulo, B. M., Kashy, D. A., Kirkendol, S. E., Wyer, M. M., & Epstein, J. A. (1996). Lying in everyday life. *Journal of personality and social psychology*, 70(5), 979.

Feldman, R. S., Forrest, J. A., & Happ, B. R. (2002). Self-presentation and verbal deception: Do self-presenters lie more?. *Basic and applied social psychology*, 24(2), 163-170.

Ehrlichkeit in Kommunikationen

- Frauen lügen häufiger als Männer, speziell wenn sie davon ausgehen, dass sie ihr Gegenüber noch einmal treffen werden
- Die häufigsten Lügenarten in Beziehungen sind Notlügen, Halbwahrheiten und Verzerrungen
- Frauen erhalten bei schlechter Leistung besseres Feedback als Männer

Tyler, J. M., & Feldman, R. S. (2004). Truth, lies, and self-presentation: How gender and anticipated future interaction relate to deceptive behavior 1. *Journal of Applied Social Psychology*, 34(12), 2602-2615.

Peterson, C. (1996). Deception in intimate relationships. *International Journal of Psychology*, 31(6), 279-288.

Jampol, L., & Zayas, V. (2021). Gendered white lies: Women are given inflated performance feedback compared with men. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 47(1), 57-69.

Ehrlichkeit in Kommunikationen

- Menschen stellen sich positiver dar als sie sind, wenn sie sich ein „Date“ erhoffen, und zwar umso mehr, je attraktiver der erhoffte Datepartner ist; dies gilt unabhängig vom Geschlecht
- Unehrlichkeit ist eher intuitiv, wenn die Lüge **keiner** konkreten Person schadet, und eher bewusst, wenn konkrete Personen durch die Lüge Schaden nehmen könnten
- Das Gehirn gewöhnt sich ans Lügen

Rowatt, W. C., Cunningham, M. R., & Druen, P. B. (1998). Deception to get a date. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 24(11), 1228-1242.

Köbis, N. C., Verschuere, B., Bereby-Meyer, Y., Rand, D., & Shalvi, S. (2019). Intuitive honesty versus dishonesty: Meta-analytic evidence. *Perspectives on Psychological Science*, 14(5), 778-796.

Garrett, N., Lazzaro, S. C., Ariely, D., & Sharot, T. (2016). The brain adapts to dishonesty. *Nature neuroscience*, 19(12), 1727-1732.

Geheimnisse

„Das Geheimnis ist
eine der größten
geistigen Errungenschaften
der Menschheit.“



Georg Simmel (1858 – 1918)
Deutscher Soziologe

Bild: Wikipedia, gemeinfrei

Geheimnisse

- Jeder Mensch trägt im Schnitt 13 Geheimnisse mit sich herum, von 5 davon hat er dabei noch nie jemandem berichtet
- Heimlichkeiten haben durchaus auch positive Seiten
- Geheimnisse belasten und führen oft zu Grübeleien
- Eine Person in ein Geheimnis einzuweihen, fördert das Wohlbefinden

Slepian, M. L., Chun, J. S., & Mason, M. F. (2017). The experience of secrecy. *Journal of Personality and Social Psychology*, 113(1), 1.
Wilhelm, K. (2018). Pssst!. *Gehirn und Geist* 7/2018.

Partnerübung



Übung „Kommunikation“

“Ich bitte Euch nun, mit mir zusammen eine kleine Übung zu absolvieren. Ich werde dafür alle bis auf einen Teilnehmer vor die Tür bitten. Ich werde dann alle anderen der Reihe nach einzeln hereinbitten!”

„Stille Post“

- **Was** ist soeben passiert im Verlauf der Weitergabe der kleinen Geschichte?
 - Informationsverlust
 - Informationsverfälschung
- **Wo** könnte so etwas im realen Leben auftreten?
 - In der „Gerüchteküche“

Gerüchte

- Gerüchte stehen meist in Konkurrenz zu den offiziell verbreiteten Informationen und werden auf Wegen weitergegeben, die sich von der Leitung einer Organisation kaum kontrollieren lassen
- Allport und Postman (1947) haben drei Prozesse entdeckt, die mit der Weitergabe von Gerüchten verbunden sind:
 - Levelling: Das Gerücht wird schnell kürzer, weniger detailliert und weniger komplex
 - Sharpening: Bestimmte Aspekte des Gerüchts werden selektiv betont und übertrieben, insbesondere in der frühen Phase der Verbreitung (Kapferer, 1997)
 - Assimilation: Das Gerücht wird in Einklang mit den bereits existierenden Vorurteilen und Interessen verzerrt

„Stille Post“

- Was ist soeben passiert im Verlauf der Weitergabe der kleinen Geschichte?
 - Informationsverlust
 - Informationsverfälschung
 - Wo könnte so etwas im realen Leben auftreten?
 - In der „Gerüchteküche“
 - Welche Gegenmaßnahmen sind denkbar, um den Informationsverlust bzw. die Infoverfälschung zu minimieren?
 - Methoden des „aktiven Zuhörens“
 - Notizen anfertigen
-

Aktives/engagiertes Zuhören

- Aktives Zuhören verlangt
 - Anstrengung
 - Aufmerksamkeit
 - Konzentration
- Aktives Zuhören ist der Schlüssel für erfolgreiche Beziehungen
- Aktives Zuhören hat eine verbale und eine nonverbale Komponente

Hargie, O. (2013). *Die Kunst der Kommunikation: Forschung, Theorie, Praxis*. Verlag Hans Huber.

Aktives/engagiertes Zuhören

Verbale Komponente

- verbale Verstärker
- auf Äußerungen Bezug nehmen
- keine Unterbrechungen
- Nachfragen
- Zusammenfassen

Nonverbale Komponente

- interessierter Gesichtsausdruck
- Blickkontakt
- Lächeln oder Gefühl des Sprechers spiegeln
- gleichbleibende, zugewandte Körperhaltung
- Kopfnicken
- keine ablenkenden Tätigkeiten

Hargie, O. (2013). *Die Kunst der Kommunikation: Forschung, Theorie, Praxis*. Verlag Hans Huber.

Aktives/engagiertes Zuhören

Zuhören

- verbale Verstärker
- Blickkontakt
- Kopfnicken
- zugewandte Körperhaltung

Verstehen

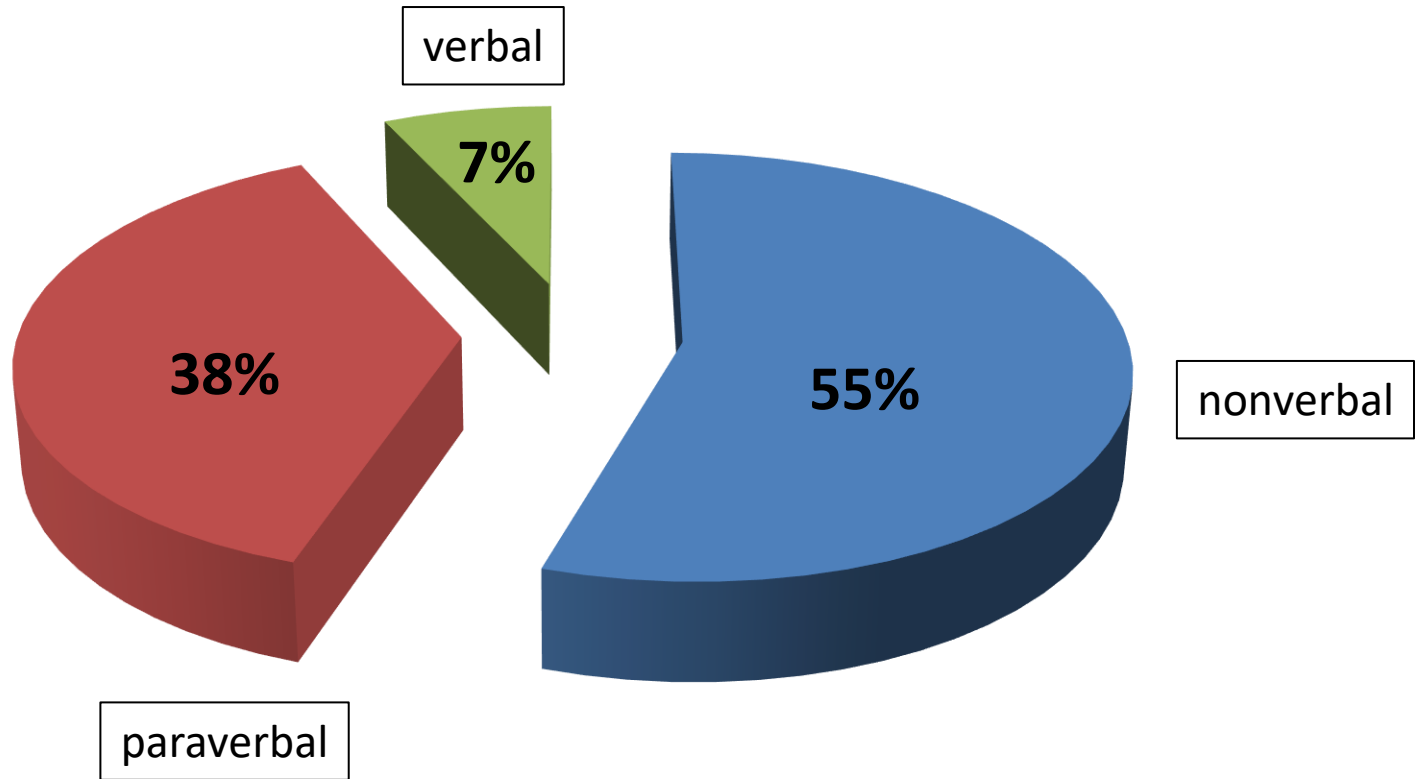
- keine Unterbrechungen
- Nachfragen
- Zusammenfassen
- Bezug nehmen

Mitfühlen

- Gefühle verbalisieren
- Gefühle spiegeln
- in den Anderen hinein versetzen
- Wünsche herauslesen

Hargie, O. (2013). *Die Kunst der Kommunikation: Forschung, Theorie, Praxis*. Verlag Hans Huber.

Kommunikationskanäle zur Informationsübertragung



Mehrabian, A., & Ferris, S. R. (1967). Inference of attitudes from nonverbal communication in two channels. *Journal of consulting psychology*, 31(3), 248.

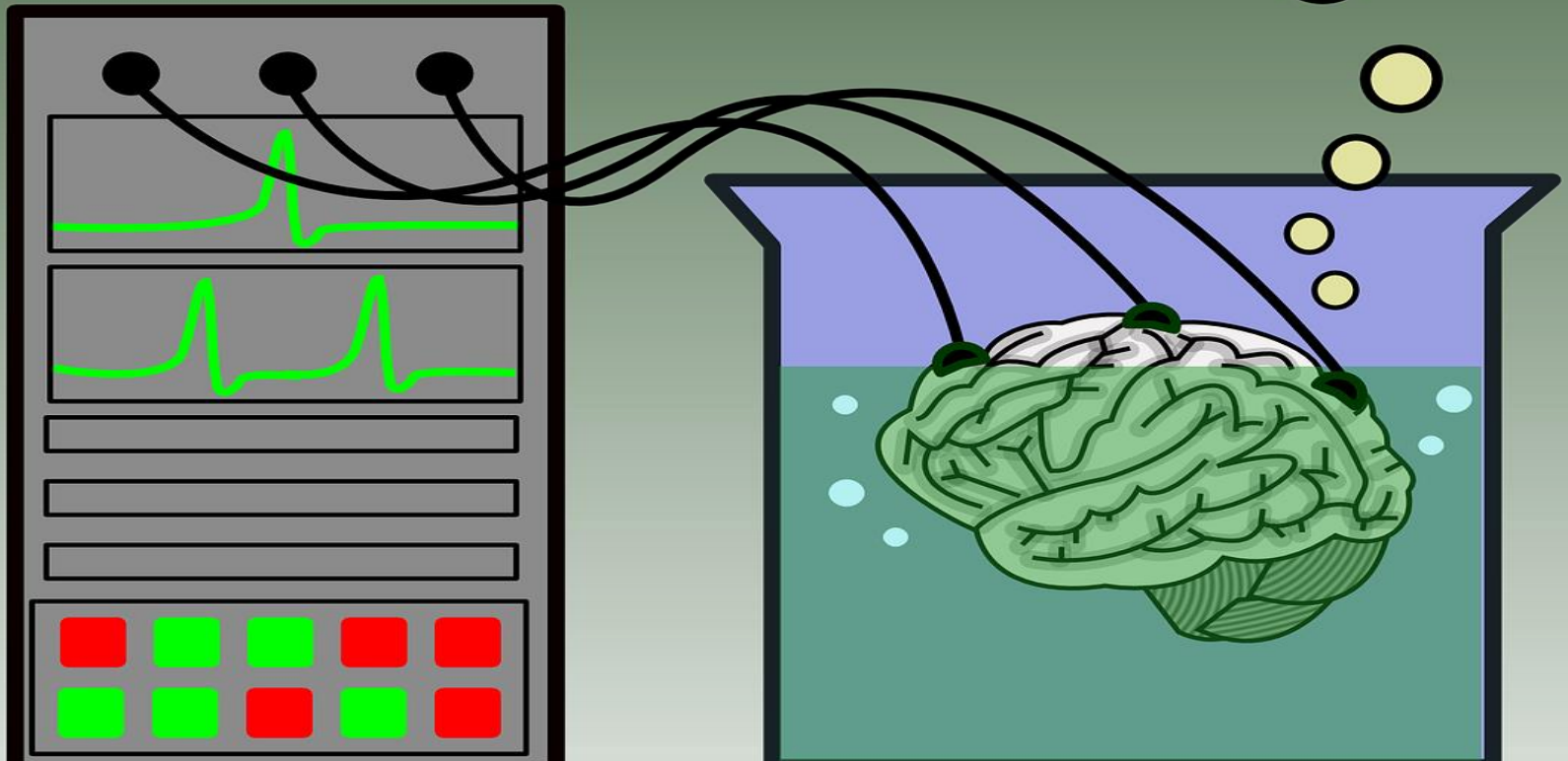
Verbale Kommunikation



Inhalt

Bild: pixabay.com; freie kommerzielle Nutzung

Experiment: Sprache



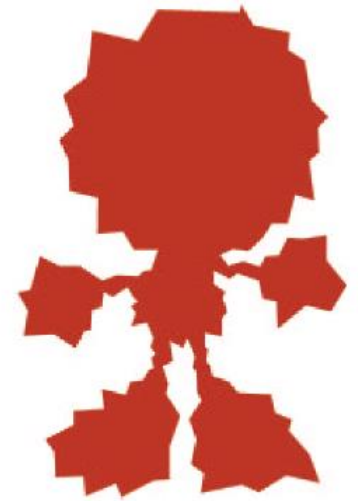
Bob-Kirk/Maluma-Takete Effekt



maluma
takete



Bob
Kirk



Sidhu, D. M., & Pexman, P. M. (2019). The sound symbolism of names. *Current Directions in Psychological Science*, 28(4), 398-402.

Paraverbale Kommunikation

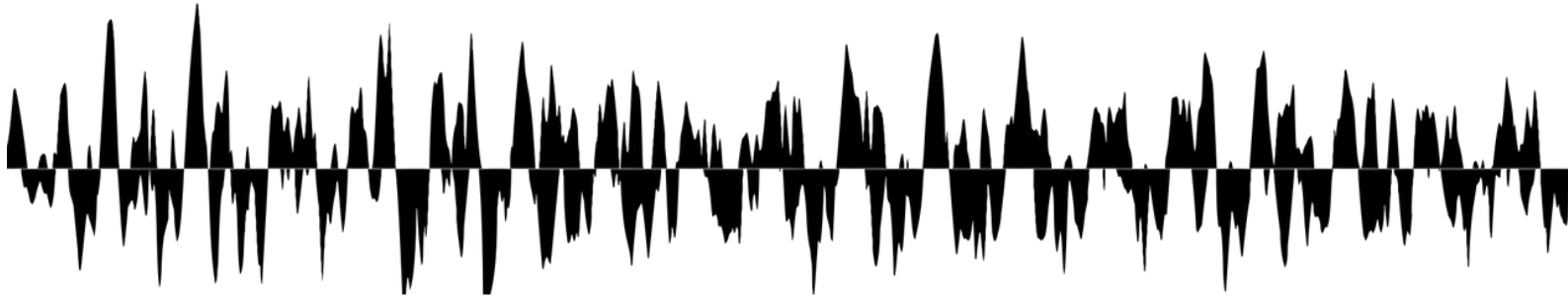


Bild: pixabay.com; freie kommerzielle Nutzung

Paraverbale K. – Vokalisierung

5 paraverbale Dimensionen sprachlicher Botschaften (VAPER):

Volume (Lautstärke)

Articulation (Aussprache)

Pitch (Stimmhöhe)

Emphasis (Betonung)

Rate (Sprachtempo)

Nelson-Jones, R. (2005). *Practical counselling and helping skills: text and activities for the lifeskills counselling model*. Sage.
Entnommen aus: Hargie, O. (2013). *Die Kunst der Kommunikation: Forschung, Theorie, Praxis*. Verlag Hans Huber.

Nonverbale Kommunikation



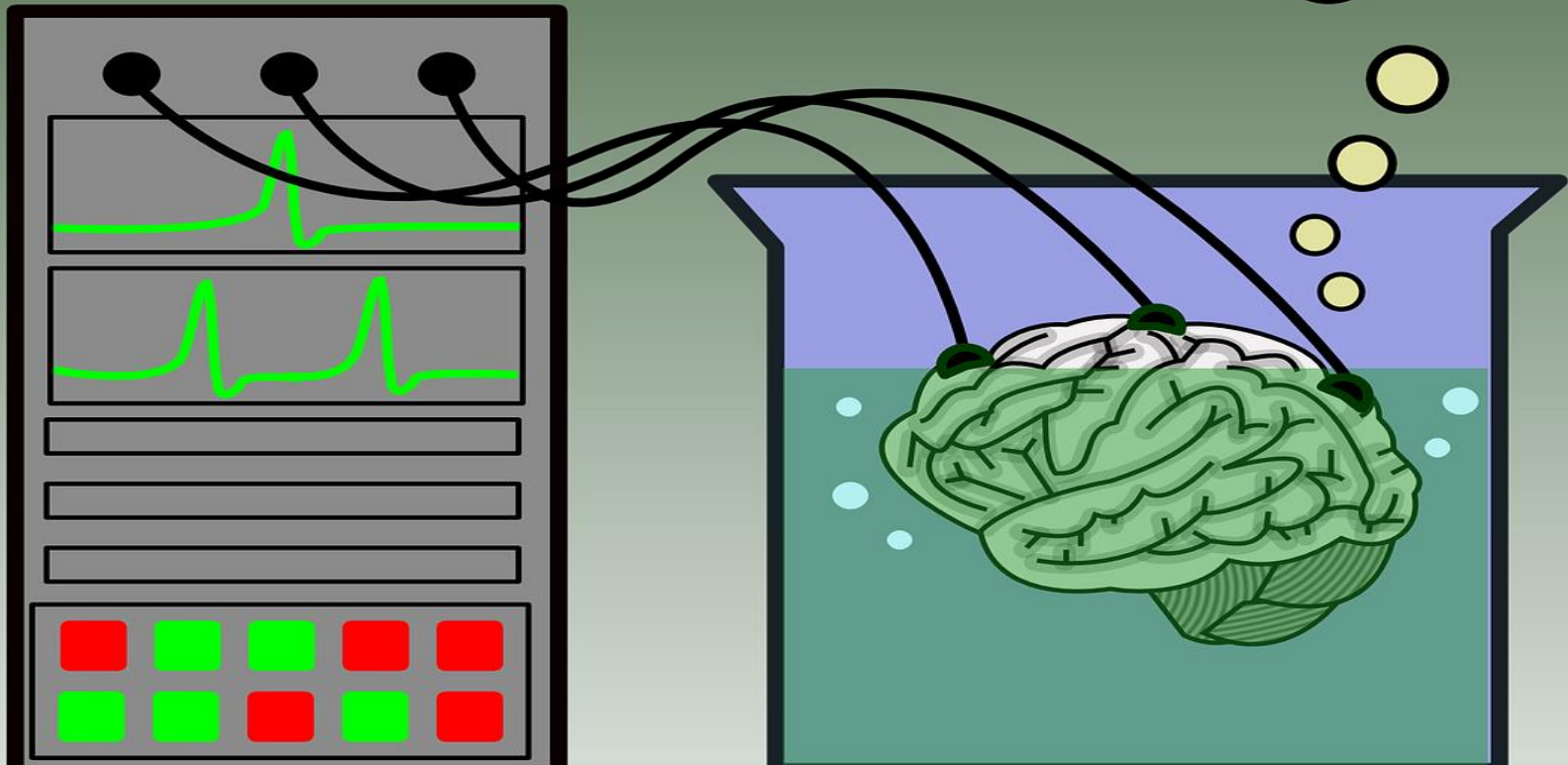
Bild: pixabay.com; freie kommerzielle Nutzung

Nonverbale Kommunikation

➤ Kinesik

- Körperbewegungen (Gang, Gestik)

Experiment: Bewegung



Körperbewegung



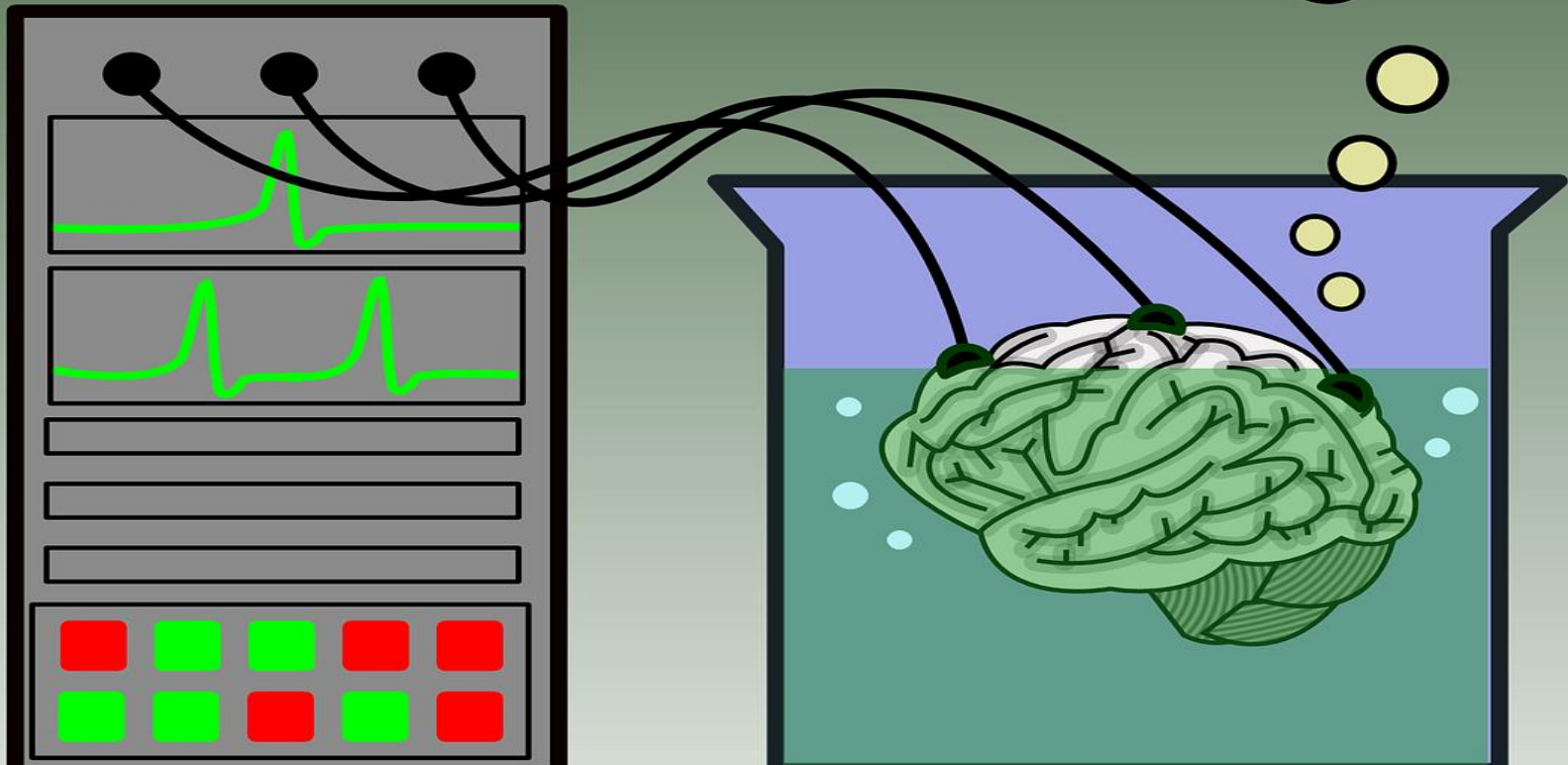
<https://www.biomotionlab.ca/html5-bml-walker/>

Nonverbale Kommunikation

➤ Kinesik

- Körperbewegungen (Gang, Gestik)
- Gesichtsausdruck, Blickkontakt

Experiment: Emotionen



Gesichtsausdruck/Emotionen



Bilder: paulekman.com

Gesichtsausdruck/Emotionen

Ekman, P., & Friesen, W. V. (1971). Constants across cultures in the face and emotion. *Journal of personality and social psychology*, 17(2), 124.



Neutral



Wut



Ekel



Furcht

6 Basistemotionen:

- Ekel
- Trauer
- Wut
- Furcht
- Überraschung
- Freude

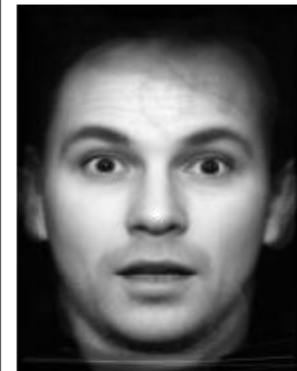
Bilder: Ottler, S. (2016). Realtime-Response-Messungen und Facial Coding: Neue Ansätze zur Werbemitteloptimierung. In *Dialogmarketing Perspektiven 2015/2016* (pp. 133-146). Springer Gabler, Wiesbaden.



Freude



Trauer



Überraschung

Gesichtsausdruck/Emotionen

Gerüchte über die emotionale Kälte der Norddeutschen sind natürlich völliger Quatsch!
Hier einige Belege:



1. Totaler Spaß



2. Wildes Lachen



3. Enorme Freude



4. Heftige Frustration



5. Tiefe Trauer



6. Bittere Reue

Bild: <https://de.1jux.net/350960>

Kommunikation unter Mund-Nase-Schutz

- Masken beeinträchtigen die Alltagskommunikation, weil...
 - ...die Aussprache undeutlich wird und die Einbeziehung der Lippenbewegungen wegfällt
 - ...nonverbale Signale der unteren Gesichtshälfte das Gesagte nicht mehr umdeuten (z.B. ein ironisches Lächeln)
 - ...Emotionen nicht mehr so zuverlässig erkannt werden können

Hecht, M. (2022). Augen lügen nicht. Gehirn & Geist 01/2022.

Gesichtererkennung

- Die menschliche Fähigkeit, Gesichter wiederzuerkennen, ist im fusiformen Gesichtsareal verortet
- Es gibt Menschen (ca. 2,5%), die **keine** Gesichter erkennen können (Prosopagnosie)
- Allerdings existieren auch Personen, die diese Fähigkeit in besonderem Maße besitzen („Super – Recognizer“)
- Menschen sind generell schlecht darin, Gesichter von Personen anderer Ethnien zu erkennen (Own Race Bias)

Kennerknecht, I., Grueter, T., Welling, B., Wentzek, S., Horst, J., Edwards, S., & Grueter, M. (2006). First report of prevalence of non-syndromic hereditary prosopagnosia (HPA). *American Journal of Medical Genetics Part A*, 140(15), 1617-1622.

Russell, R., Duchaine, B., & Nakayama, K. (2009). Super-recognizers: People with extraordinary face recognition ability. *Psychonomic bulletin & review*, 16(2), 252-257.

Furl, N., Garrido, L., Dolan, R. J., Driver, J., & Duchaine, B. (2011). Fusiform gyrus face selectivity relates to individual differences in facial recognition ability. *Journal of Cognitive Neuroscience*, 23(7), 1723-1740.

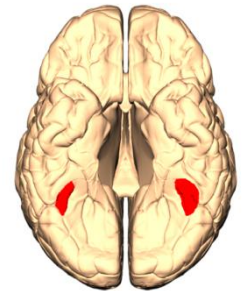
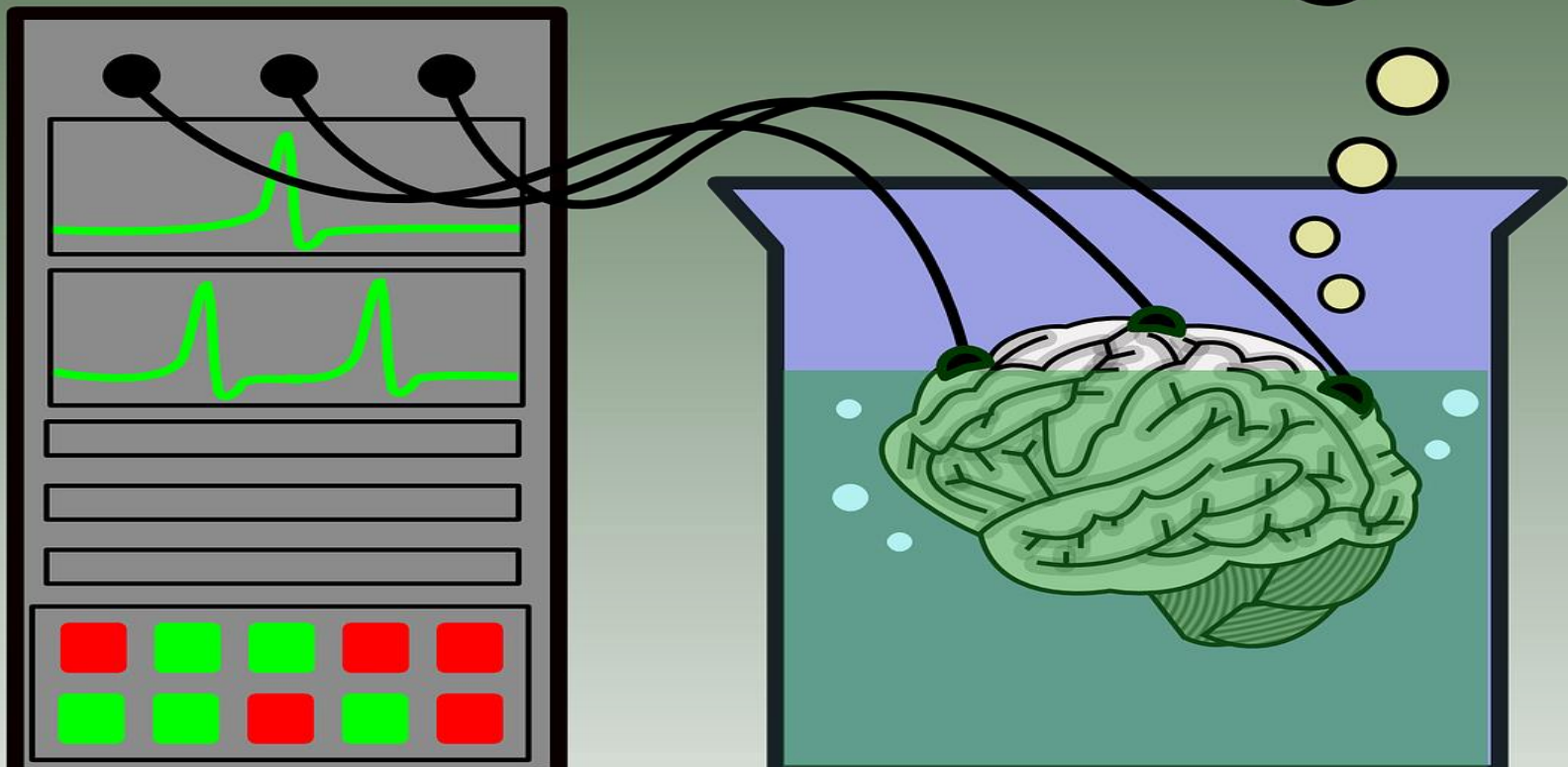


Bild: wikimedia commons

Experiment: Gesichtserkennung



Gesichtererkennung

a



Young, A. W., & Burton, A. M. (2017). Recognizing faces. *Current Directions in Psychological Science*, 26(3), 212-217.

Nonverbale Kommunikation

➤ Kinesik

- Körperbewegungen (Gang, Gestik)
- Gesichtsausdruck, Blickkontakt
- Körper- und Kopfhaltung

Körperhaltung

➤ „Power Posing“ (Bild oben)...

- ...erhöht das Testosteronlevel
- ...verringert das Cortisollevel
- ...erhöht das Gefühl vom Stärke
- ...erhöht die Risikotoleranz



Carney, D. R., Cuddy, A. J., & Yap, A. J. (2010). Power posing: Brief nonverbal displays affect neuroendocrine levels and risk tolerance. *Psychological science*, 21(10), 1363-1368. (auch Bilder rechts)

Carney, D. R., Cuddy, A. J., & Yap, A. J. (2015). Review and summary of research on the embodied effects of expansive (vs. contractive) nonverbal displays. *Psychological science*, 26(5), 657-663.

Kopfhaltung

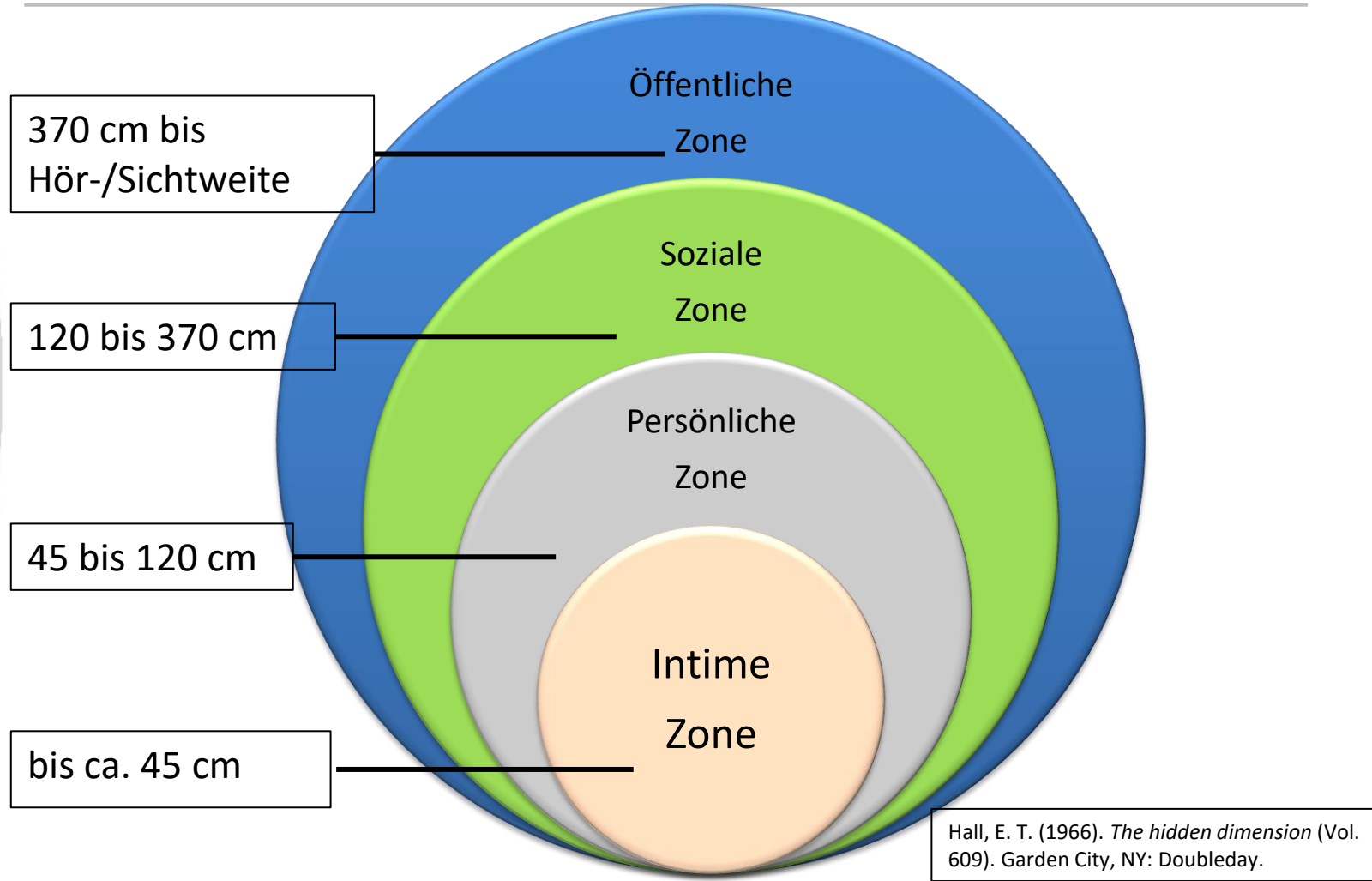


Grafik aus: Frey, S. (1999).
*Die Macht des Bildes: der
Einfluß der nonverbalen
Kommunikation auf Kultur
und Politik.* Huber.

Nonverbale Kommunikation

- Kinesik
 - Körperbewegungen (Gang, Gestik)
 - Gesichtsausdruck, Blickkontakt
 - Körper- und Kopfhaltung
- Haptik (Berührungen)
- Proxemik (Distanz, Sitzordnung)

Interpersonale Distanz



Nonverbale Kommunikation

- Kinesik
 - Körperbewegungen (Gang, Gestik)
 - Gesichtsausdruck, Blickkontakt
 - Körper- und Kopfhaltung
- Haptik (Berührungen)
- Proxemik (Distanz, Sitzordnung)
- Körperliche Merkmale (Attraktivität, Kleidung)
- Umgebungsgestaltung

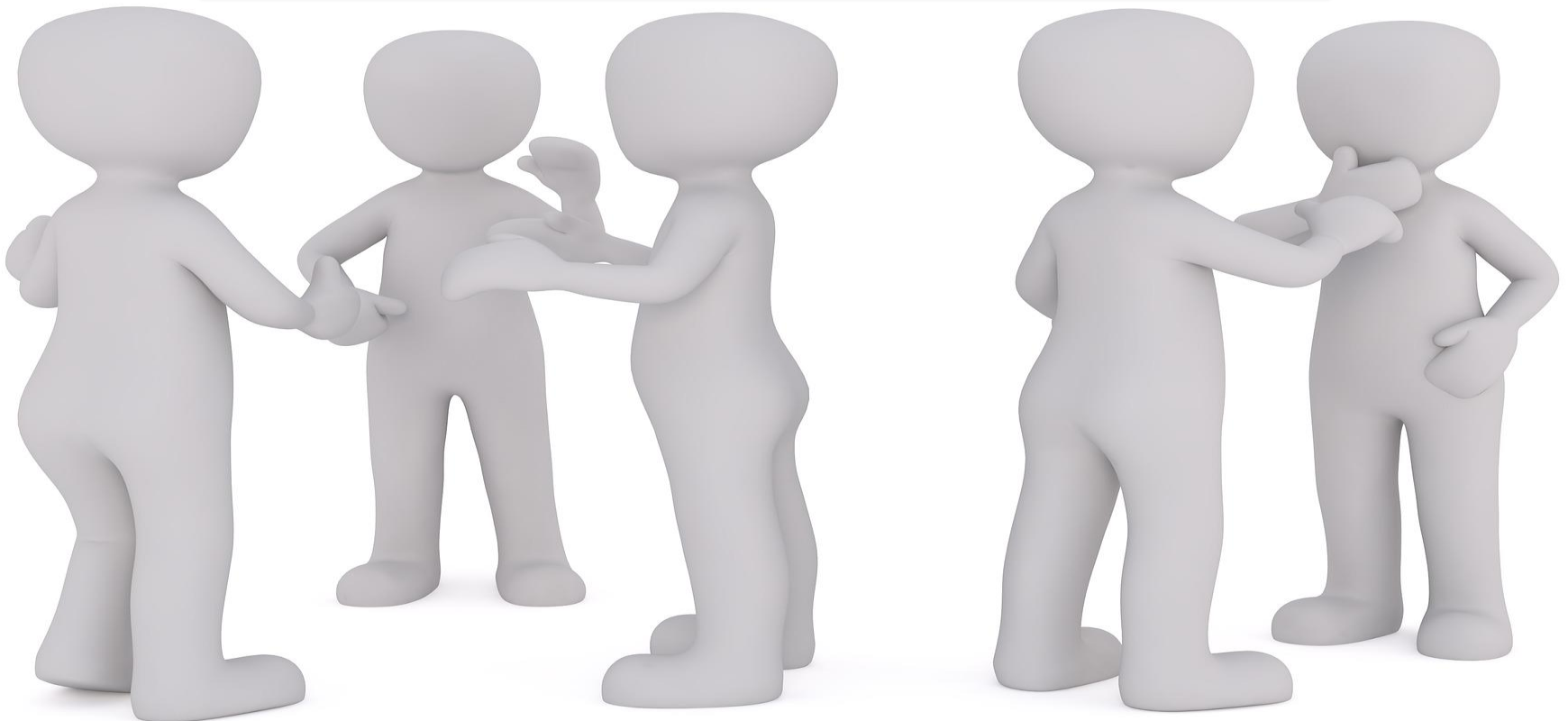
Fehlerquellen in der Kommunikation



Diskussionsfrage

Wo „hakt“ es in Eurem Verband in Bezug auf Kommunikation

- 1) im Dienstbetrieb am Standort
- 2) im Einsatz?



Fehler beim Sender – mangelnde Präzision



TU-2S,
Beale (CA),
20.09.2016

Bild: US Air Force
Video: www.krca.com



Fehler beim Sender – mangelnde Präzision

- Während dieses Trainings- bzw. Auswahlfluges wurden „Stallrecoveries“ geübt
- Die U2 kam dabei in einen unkontrollierten Flugzustand
- Der Fluglehrer gab schließlich das Kommando zur Ejection, aber **(non-standard)** mit den Worten: **„Eject, dude!“**
- Der hinten sitzende Schüler reagierte darauf zunächst nicht

Fehler beim Sender – mangelnde Präzision

- Der Fluglehrer schoss sich dennoch 1-2 Sekunden später aus dem Flugzeug, kollidierte aber mit einem der Flügel und wurde getötet
- Der Flugschüler erlitt durch den Jetblast des vorderen Schleudersitzes leichte Verbrennungen im Gesicht, konnte sich aber mit dem Sitz retten

Fehler beim Empfänger

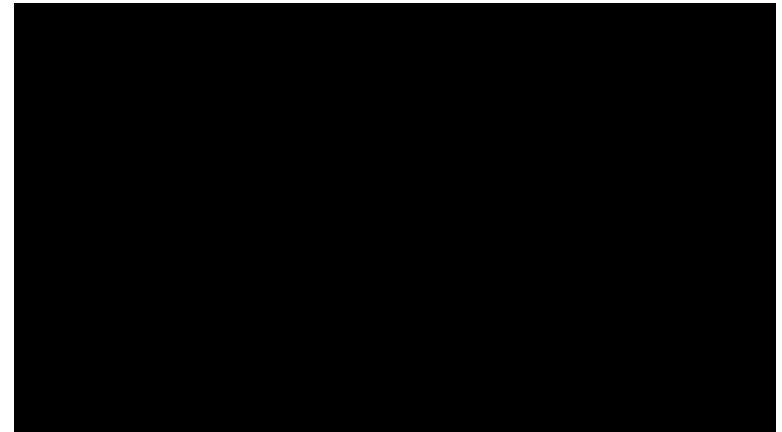


Bild: Wikipedia, Public Domain

Ground
Collision,
Quincy (IL),
19.11.1996

Fehler beim Empfänger

- Kollision einer auf RWY 13 landenden Beechcraft 1999C mit einer auf RWY 04 startenden King Air A90
- 14 Tote
- Ursachen waren ein unterbrochener Radiocall sowie unzureichendes Monitoring der Frequenz

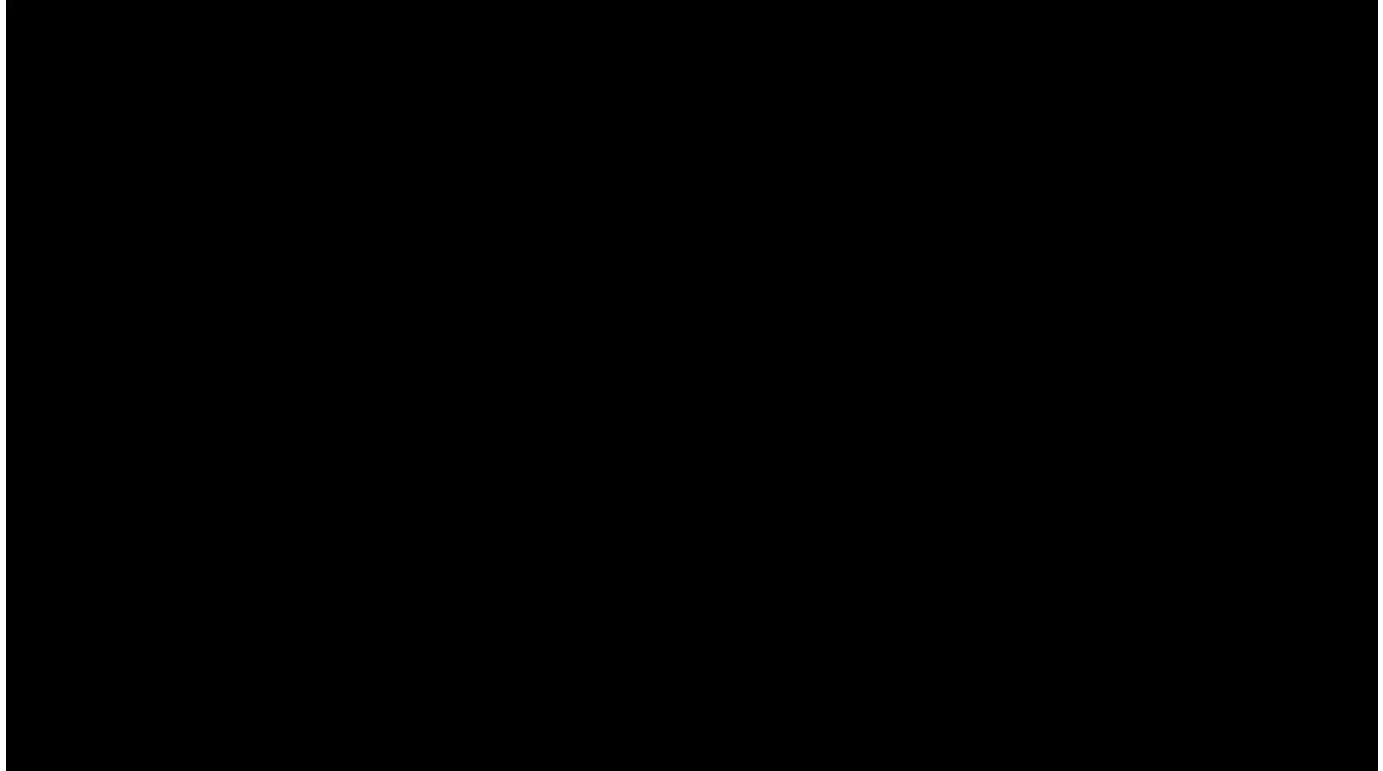


Video: <https://www.youtube.com/user/AirSafetyInstitute/videos>

Kommunikation zwischen den Geschlechtern

Tut mir leid, aber
hier stößt die
Wissenschaft
an ihre Grenzen...

Kommunikation zwischen den Geschlechtern



<https://www.youtube.com/c/JasonHeadley>

Die 4 Maxime für eine effektive Kommunikation

1. Das Maxim der Quantität
 - Sei informativ, aber nur so viel wie nötig!

2. Das Maxim der Qualität
 - Sei ehrlich!
 - Sage nur das, was Du auch belegen kannst!

Grice, H. P. (1989). *Studies in the Way of Words*. Harvard University Press.

Die 4 Maxime für eine effektive Kommunikation

3. Das Maxim der Relevanz

- Sage nur das, was für den momentanen Austausch wichtig ist!

4. Das Maxim der Klarheit

- Vermeide Worte, die Dein Gegenüber nicht versteht!
- Vermeide Worte, die man missinterpretieren kann!
- Fasse Dich kurz!
- Bring eine klare Ordnung in Deine Informationen!

Grice, H. P. (1989). *Studies in the Way of Words*. Harvard University Press.



Fragen ?

Anmerkungen ?

**Back to
main menu**