

---

# MarS Aviation



**M**anagement – **A**viation – **R**isk

---

**HF Trainer Ausbildung 2022**  
**Tag 4**

Dr. Christian Reeb, Dipl. Psych.

Version 1.0, REE, 12.01.202

# Kommunikation



# Kommunikation: Definition (1)

---

„Kommunikation ist der Prozess  
des zwischenmenschlichen  
Austauschs von Gedanken, Ideen  
und Gefühlen auf allgemein  
verständliche Art und Weise.“

Hamilton, C. (2013). *Communicating for results: A guide for business and the professions*. Cengage Learning.  
Übersetzung aus: Hargie, O. (2013). *Die Kunst der Kommunikation: Forschung, Theorie, Praxis*. Verlag Hans Huber.

# Kommunikation: Definition (2)

---

„Interpersonale Kommunikation ist der Prozess, durch den Personen Informationen, Bedeutungen und Gefühle durch Austausch verbaler und nonverbaler Botschaften miteinander teilen.“

Brooks, W. D., & Heath, R. (1993). *Speech Communication*. Iowa: Wm. C.  
Übersetzung aus: Hargie, O. (2013). *Die Kunst der Kommunikation: Forschung, Theorie, Praxis*. Verlag Hans Huber.

# Kommunikation ist...

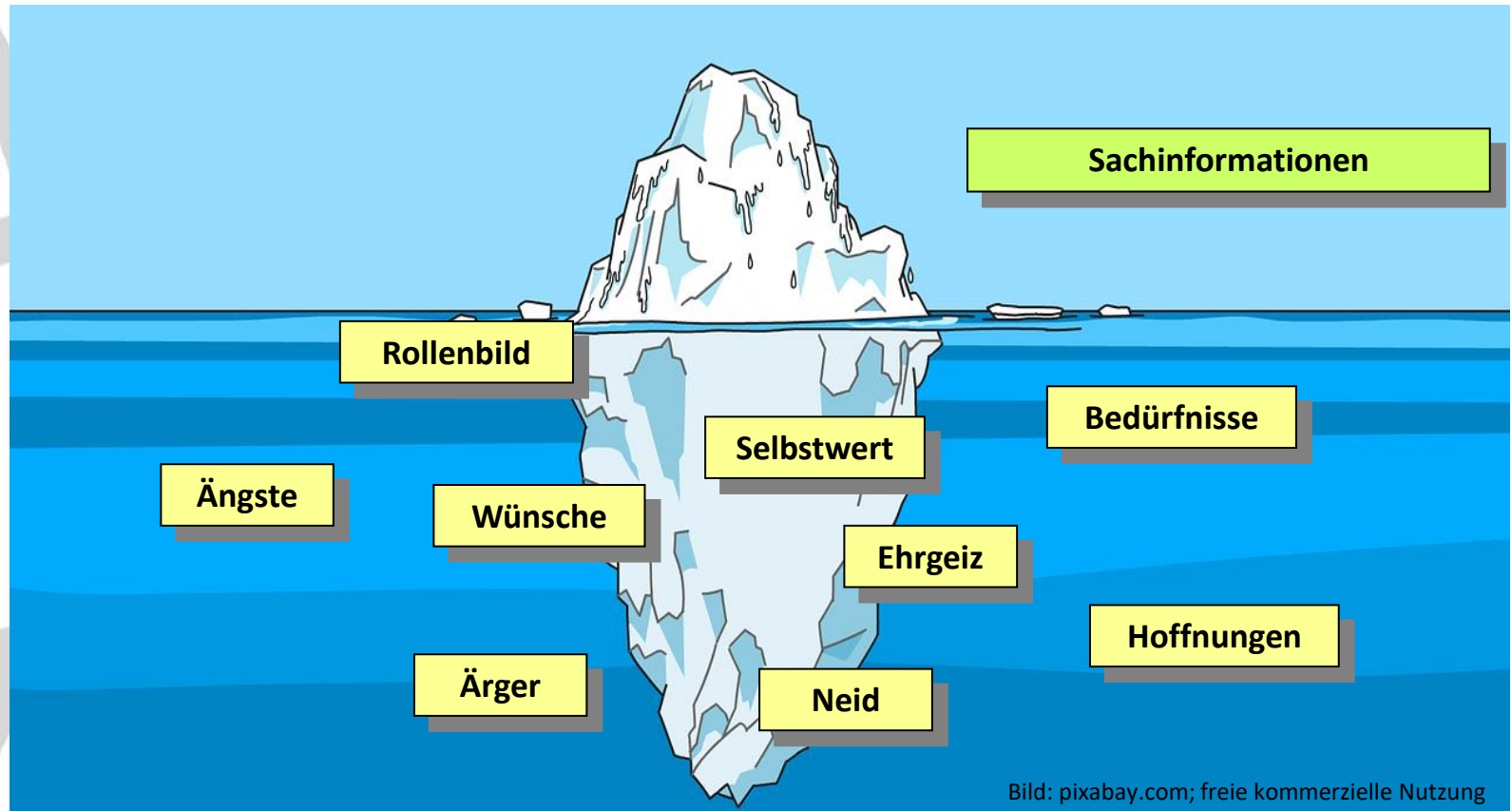
---

...unvermeidlich

...zweckgerichtet

...mehrdimensional

# Kommunikation ist mehrdimensional



Nach: Watzlawick, P., Beavin, J. H., & Jackson, D. D. (1969). Menschliche Kommunikation. *Formen, Störungen, Paradoxien*, 13.

# Die 4 Seiten einer Nachricht

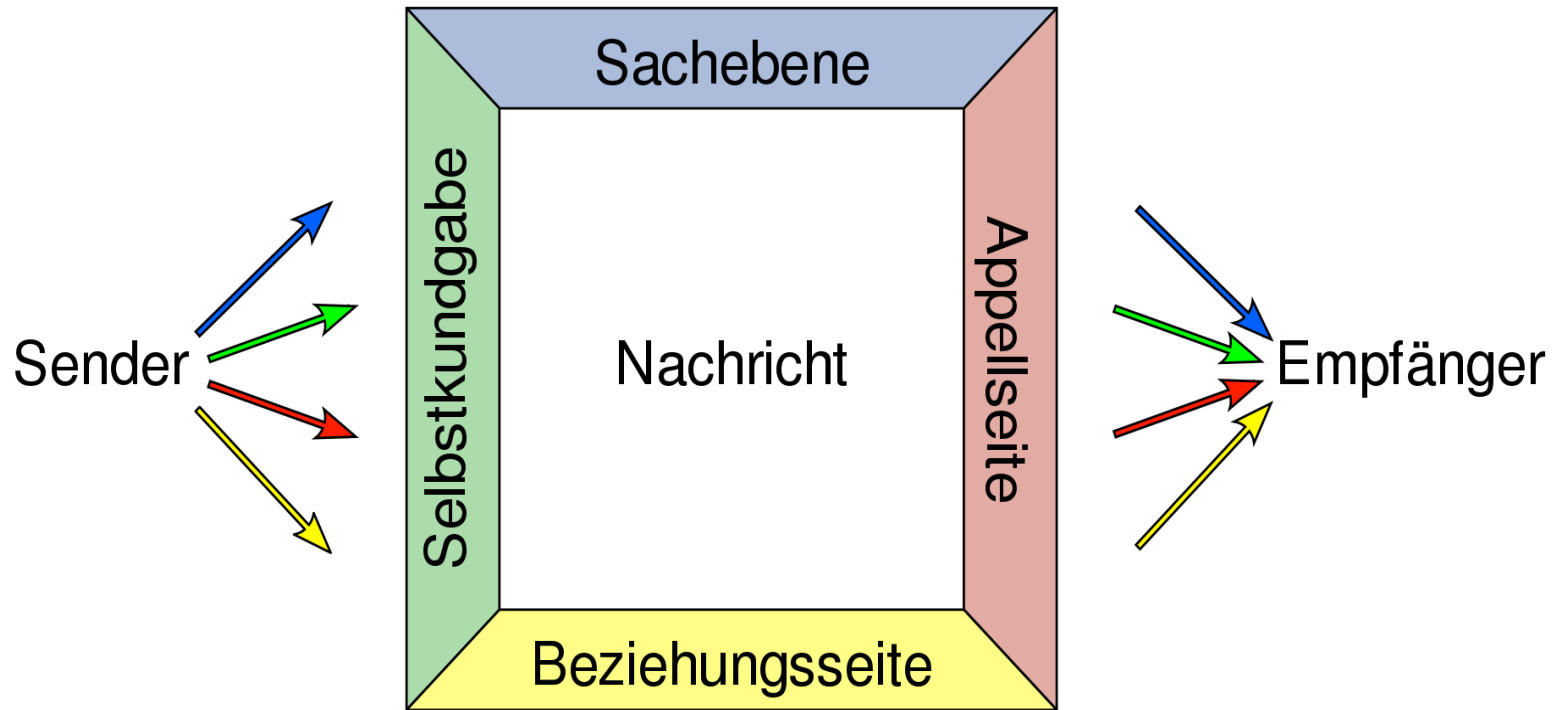


Bild: Wikipedia; freie kommerzielle Nutzung

Von Thun, F. S. (1981). *Miteinander reden 1: Störungen und Klärungen: Allgemeine Psychologie der Kommunikation*. Rowohlt Verlag GmbH.



# Die 4 Seiten einer Nachricht

„Die Straße ist ganz schön glatt!“

Die Wetterverhältnisse lassen eine glatte Straße vermuten.

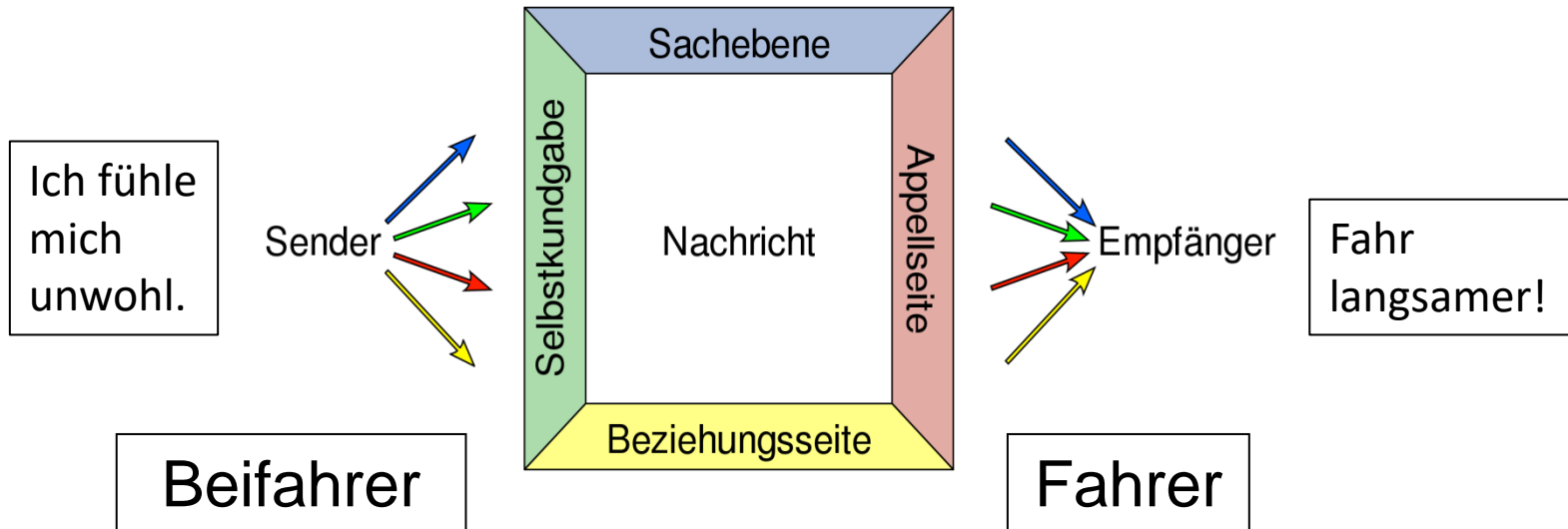


Bild: Wikipedia;  
freie kommerzielle Nutzung

Wir sind unterschiedlicher Ansicht  
wie wir fahren sollten.

# Wie kann man das Konzept der „4 Seiten einer Nachricht“ am besten vermitteln?

## **Arbeitsblatt**

### **„4 Seiten einer Nachricht“**

Bitte analysiert den folgenden Satz in Hinsicht auf das Modell der „4 Seiten einer Nachricht:

#### **Kamerad zu Kamerad:**

**„Dein Werkzeug liegt immer noch hier herum!“**

Präsentiert bitte im Anschluss den Beispielsatz sowie mögliche Bedeutungen auf den 4 Ebenen, nämlich der

- Sachebene
- Ebene der Selbstkundgabe/Selbstoffenbarung
- Beziehungsebene
- Appellebene

Die Art der Präsentation bleibt jedem Team überlassen.

**Zeit: ca. 10 Minuten**



# Kommunikation ist...

---

...unvermeidlich

...zweckgerichtet

...mehrdimensional

...irreversibel

...unehrlich

---

# Kommunikation ist...

...unvermeidlich

...zweckgerichtet

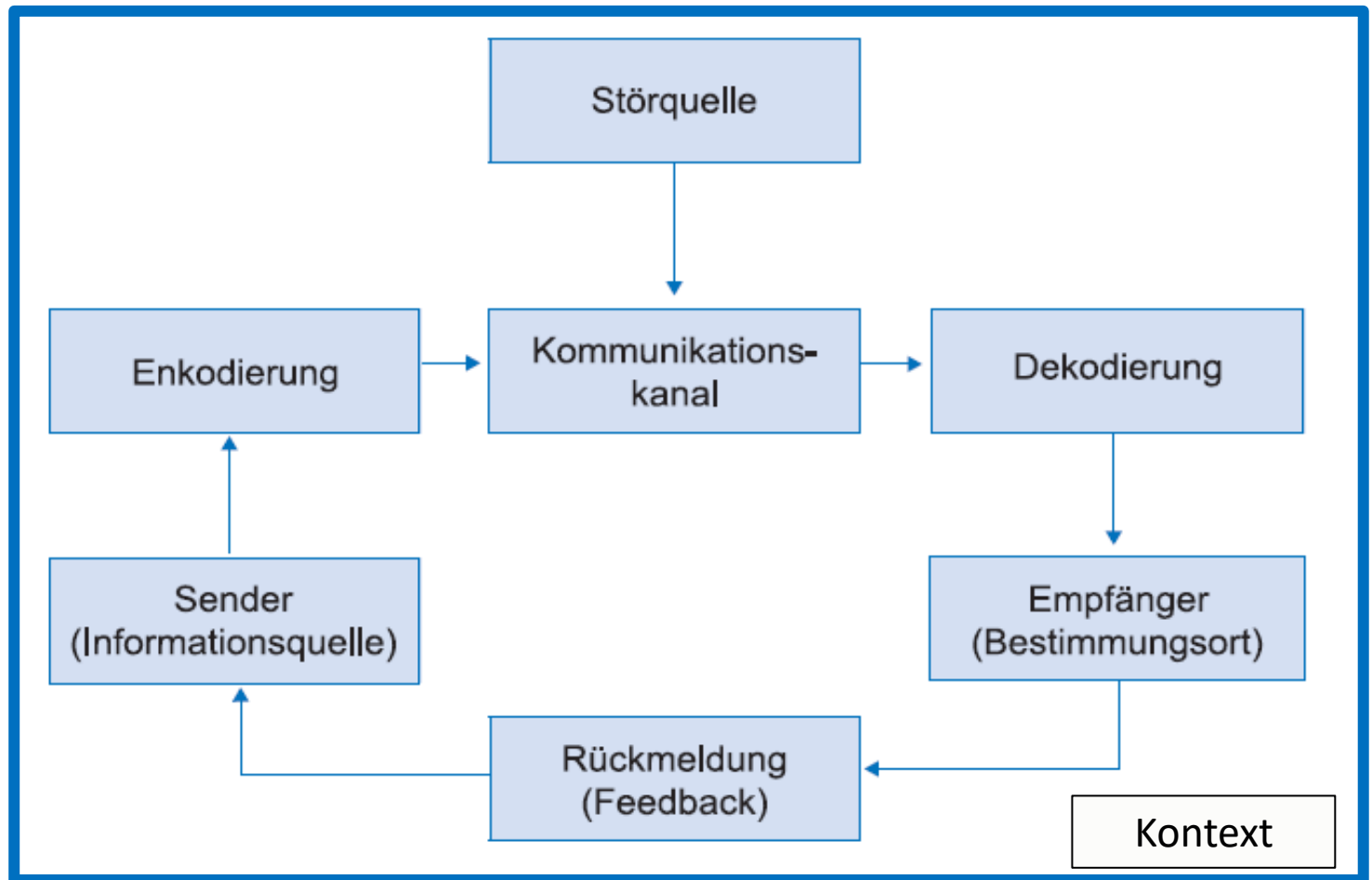
...mehrdimensional

...irreversibel

...unehrlich

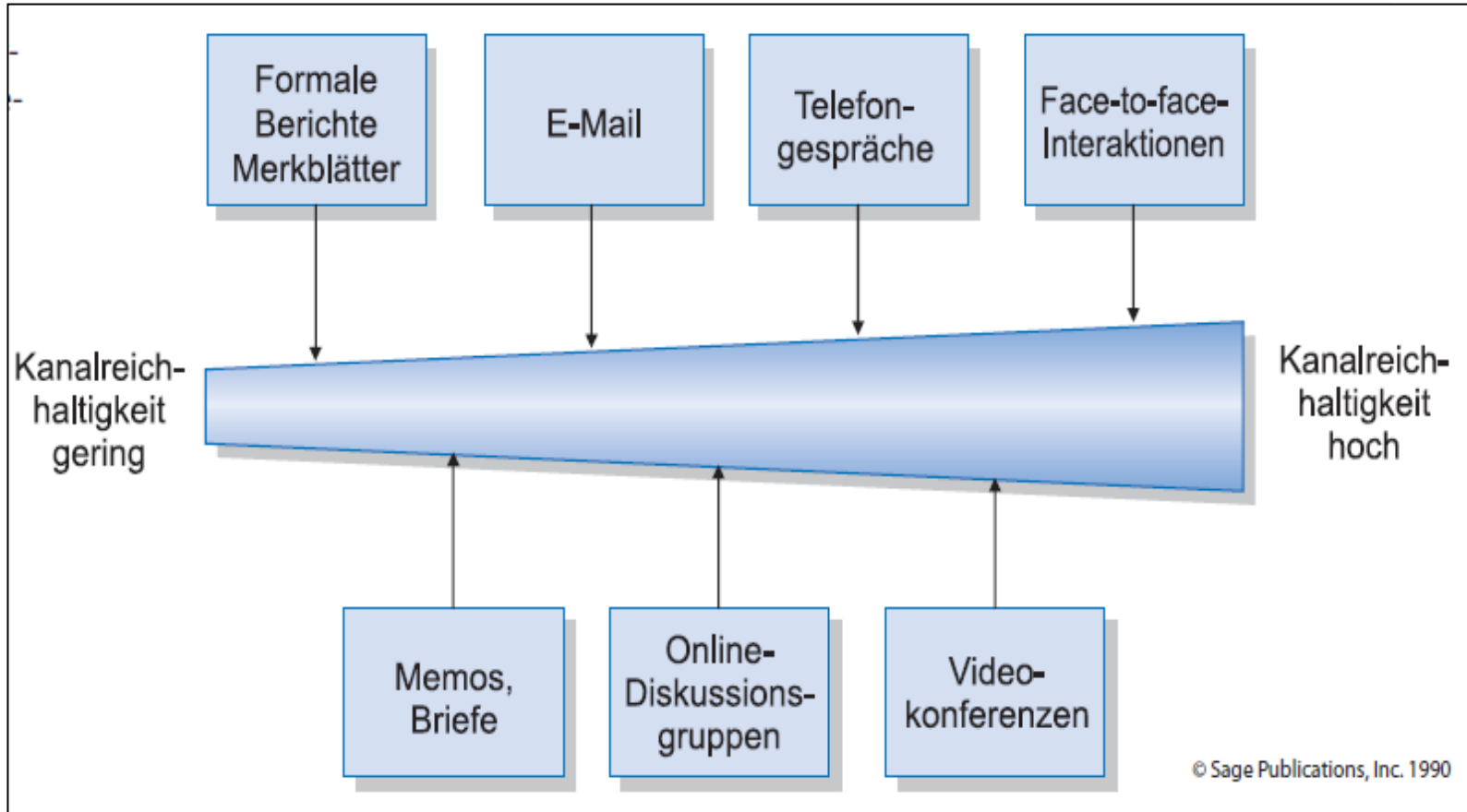
...wechselseitig

# Sender – Empfänger – Modell



Grafik: Nerdinger, F. W., Blickle, G., Schaper, N., & Schaper, N. (2008). *Arbeits-und Organisationspsychologie*. Heidelberg: Springer.

# Kanalreichhaltigkeit



Grafik: Nerdinger, F. W. (2011). Interaktion und Kommunikation. In *Arbeits-und Organisationspsychologie* (pp. 55-68). Springer, Berlin, Heidelberg.

Trevino, L.K., Daft, R.H. & Lengel, R.H. (1990). Understanding manager ´s media choices: A symbolic interactionist perspective. In J. Fulk & C. Steinfi eld (Eds.), *Organizations and communication technology*(pp. 71–94). Newbury Park: Sage.

# Bevorzugte Kommunikationskanäle

Top 1 Häufig Basis	Gesamt	Alter					
		14-19 Jahre	20-29 Jahre	30-39 Jahre	40-49 Jahre	50-59 Jahre	60 Jahre+
	2817	297	587	523	588	451	370
Telefon	69%	51%	62%	66%	72%	75%	86%
Persönlicher Besuch oder Treffen	61%	63%	67%	59%	56%	62%	60%
Messenger-Dienste, wie z. B. WhatsApp oder Threema	58%	81%	75%	61%	52%	41%	36%
Social Media-Kanäle	29%	41%	39%	29%	26%	21%	18%
SMS/MMS	26%	23%	28%	25%	30%	22%	22%
E-Mail	24%	9%	14%	20%	29%	35%	39%
Brief	4%	3%	4%	6%	4%	4%	3%

Faktenkontor, Social Media Atlas 2015/2016

# Partnerübung





# Übung „Kommunikation“

---

**“Ich bitte Euch nun, mit mir  
zusammen eine kleine Übung  
zu absolvieren.  
Ich bitte hierfür um 2 Freiwillige.“**

# Übung „Kommunikation“

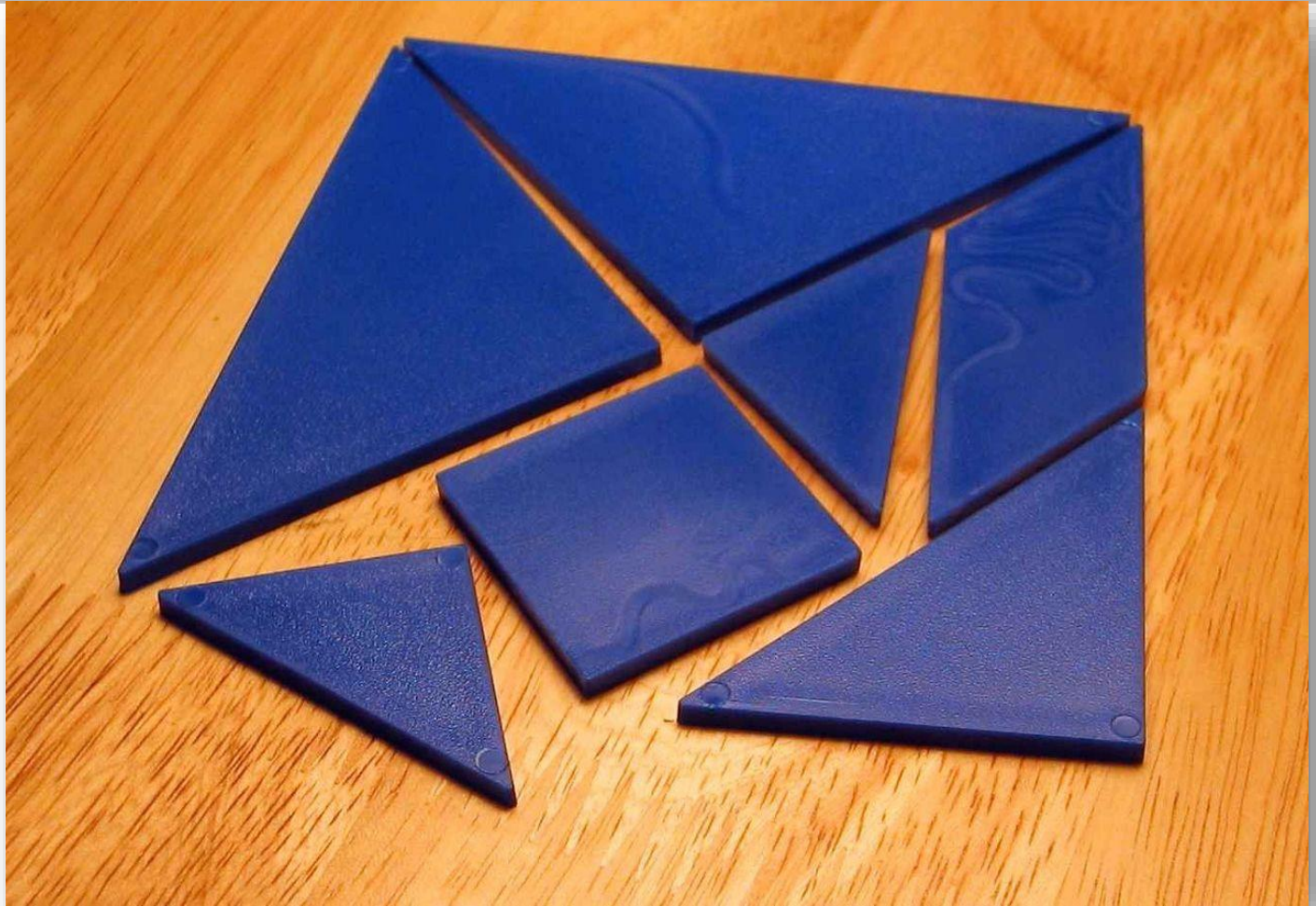
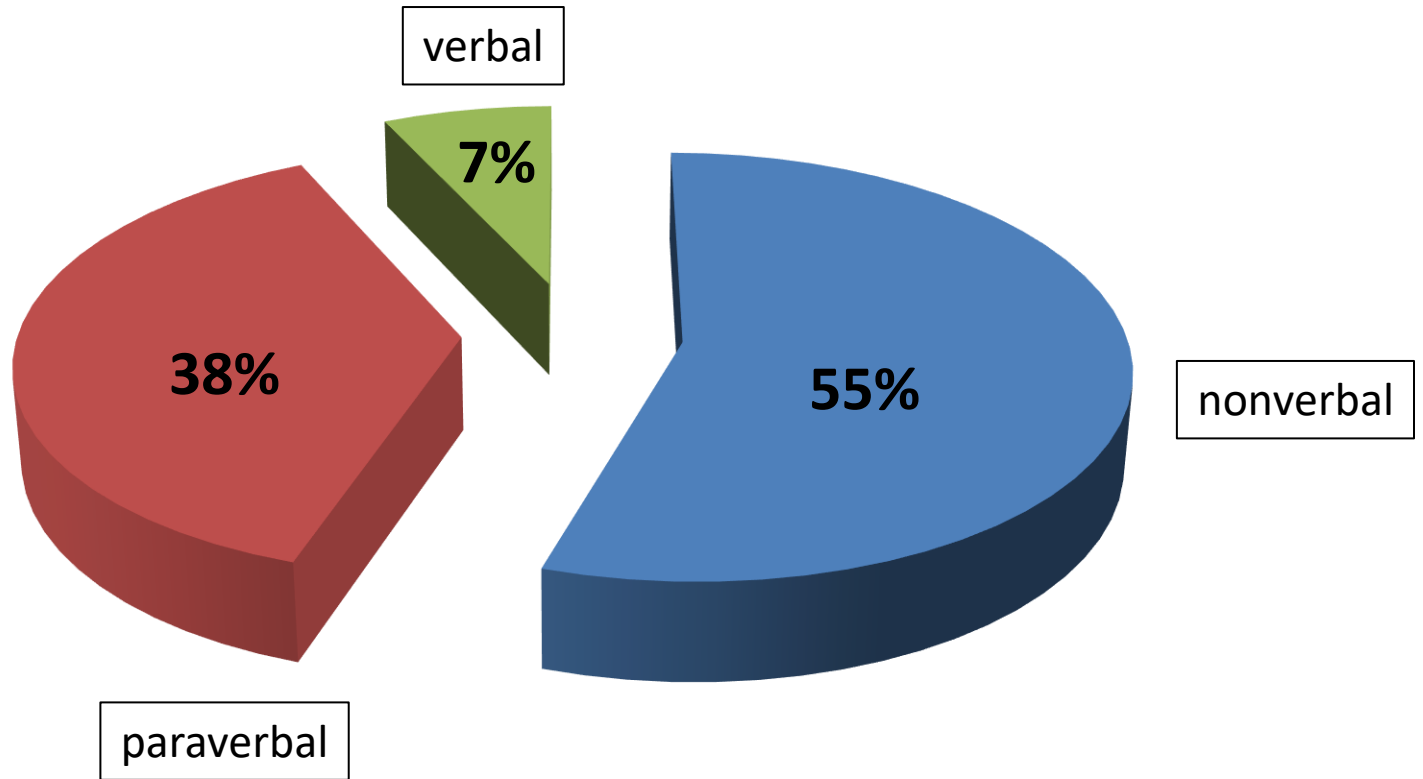


Bild: Wikipedia; freie kommerzielle Nutzung

# 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

# Kommunikation

gedacht	<b>IST NICHT</b>	gesagt
gesagt	<b>IST NICHT</b>	gehört
gehört	<b>IST NICHT</b>	verstanden
verstanden	<b>IST NICHT</b>	einverstanden
einverstanden	<b>IST NICHT</b>	ausgeführt
ausgeführt	<b>IST NICHT</b>	beibehalten

Grafik: Schwab, N. (2019). Grundlagen der Kommunikation. In *Konfliktkompetenz im Bauprojektmanagement* (pp. 67-109). Springer Vieweg, Wiesbaden.

# Gehört ist nicht verstanden...

---

“Gehört ist noch nicht verstanden”



Video: [youtube.com/FaktorMensch](https://www.youtube.com/FaktorMensch)

# Paraverbale Kommunikation

---

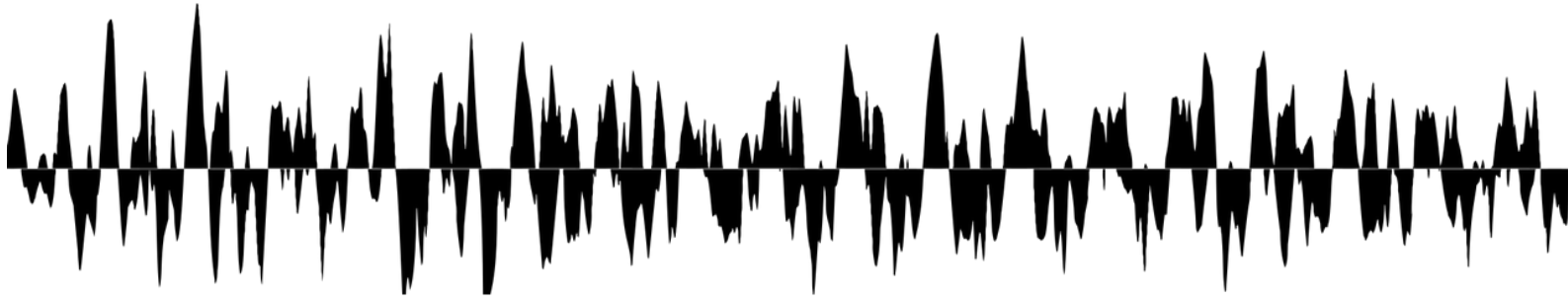


Bild: pixabay.com; freie kommerzielle Nutzung

# Paraverbale K. – Vokalisierung

---

## 5 paraverbale Dimensionen sprachlicher Botschaften (VAPER):

**V**olume (Lautstärke)

**A**rticulation (Aussprache)

**P**itch (Stimmhöhe)

**E**mphasis (Betonung)

**R**ate (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.



# Paraverbale K. – Prosodie (1)

---

„Ich habe nicht gesagt, dass Sie ein schlechter Pilot sind.“

1. Nicht ich habe das gesagt, sondern andere.
2. Ich habe das wirklich nicht gesagt.
3. Ich habe das wirklich nicht gesagt.
4. Ich habe es nicht gesagt, wohl aber gedacht.

## Paraverbale K. – Prosodie (2)

---

**„Ich habe nicht gesagt, dass Sie ein schlechter Pilot sind.“**

4. Ich habe nicht gesagt, dass sie es sind, es könnte aber sein.
5. Nicht Sie sind schlecht, sondern Andere.
6. Sie sind zwar kein schlechter, aber auch kein guter Pilot.
7. Sie sind kein schlechter Pilot, aber ein schlechter Mensch.
8. Sie sind es vielleicht nicht, Sie verhalten sich aber so.

# Nonverbale Kommunikation

---



Bild: pixabay.com; freie kommerzielle Nutzung

# Nonverbale Kommunikation

---

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

# Zweck der para- und nonverbalen Kommunikation

---

- Gefühle und Einstellungen ausdrücken
- Verbale Kommunikation ergänzen
- Verbale Kommunikation ersetzen
- eine verbale Aussage modulieren
- dem eigenen Gesagten widersprechen
- ein Gespräch steuern
- Beziehungen verdeutlichen

Flin, R. H., O'Connor, P., & Crichton, M. (2008). *Safety at the sharp end: a guide to non-technical skills*. Ashgate Publishing, Ltd.

# Schichtübergabe

---

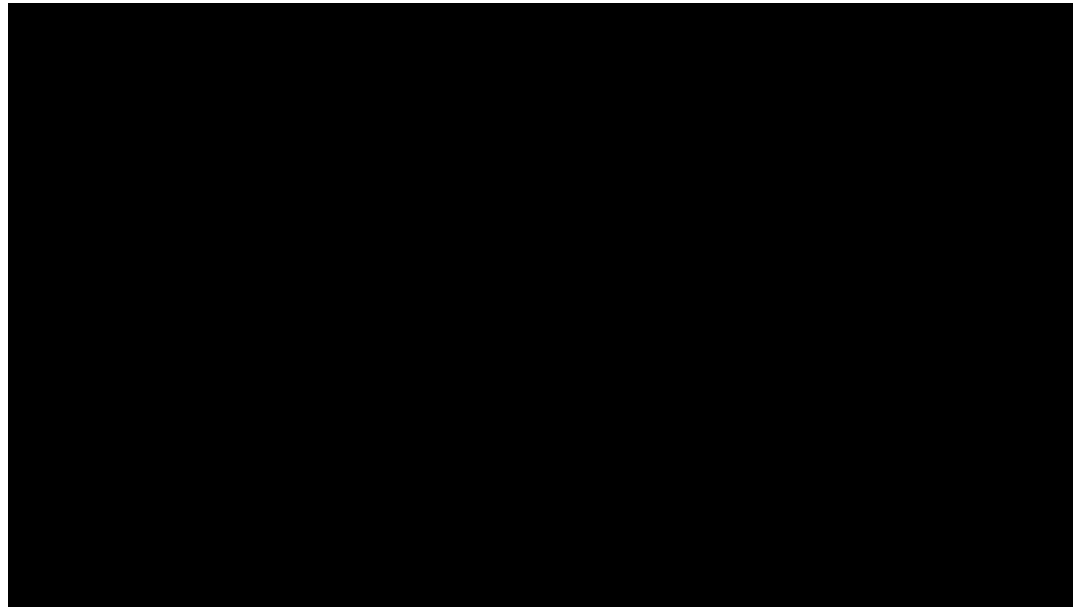


Bild oben: Wikipedia; freie kommerzielle Nutzung

Continental Express 2574,  
Houston (TX), 11.09.1991

# Schichtübergabe

---



Video: [youtube.com/xpilot](https://www.youtube.com/xpilot)

# Schichtübergabe

---

- Am Vorabend des Fluges wurde die pneumatische Enteisungsanlage des Höhenruders kontrolliert
- Die Mechaniker der Abendschicht lösten dafür die entsprechenden Schrauben an **beiden** Höhenrudern, meldeten dies aber nicht ihrem Supervisor
- Der Supervisor der Abendschicht beobachtete seine Mechaniker aber nur bei der Arbeit am **rechten** Höhenruder



# Schichtübergabe

---

- Er informierte den Supervisor der Mitternachtsschicht dann, dass bislang nur am rechten Höhenruder gearbeitet worden sei
- Eine schriftliche Dokumentation der Arbeit in der Abendschicht wurde nicht vorgenommen

# Schichtübergabe

---

- Der Supervisor der Mitternachtsschicht entschied daraufhin, nur die Arbeit am rechten Höhenruder beenden und das linke erst an einem späteren Zeitpunkt bearbeiten zu lassen
- Das linke Höhenruder löste sich dann im zweiten Flug des nächsten Tages, alle 14 Insassen starben

**Thinking  
allowed**



Bild: pixabay.com; freie kommerzielle Nutzung

Welche  
Lehren  
kann man  
aus diesem  
Unfall ziehen?

A close-up photograph of a pilot in a cockpit. The pilot is wearing a grey helmet with a clear visor and a black oxygen mask. The helmet has the brand name 'Reeb SH' visible on the top. The pilot is wearing a dark flight suit. The background shows a clear blue sky and a range of snow-capped mountains in the distance. A white thought bubble is in the upper left, and a blue button with white text is in the lower left.

**Fragen ?**

**Anmerkungen ?**

**Back to  
main menu**