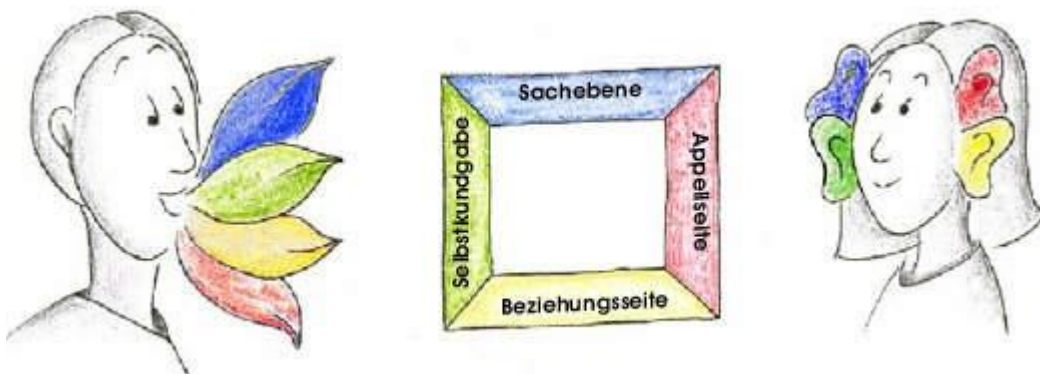


## Kommunikationsmodelle

In der Kommunikationstheorie gibt es viele verschiedene Modelle, welche die Art der menschlichen Kommunikation beschreiben.

Das „4-Ohren-Modell“ oder „Kommunikationsquadrat“ genannte Modell von Friedemann Schulz von Thun ist das bekannteste. Dabei spricht ein Sender (Sprecher) mit „vier Schnäbeln“ und der Empfänger (Zuhörer) hört mit „vier Ohren“.



Die vier Ebenen der Kommunikation haben nicht nur Bedeutung für das private Miteinander, sondern vor allem für den beruflichen Bereich, wo das Professionelle und das Menschliche ständig miteinander „verzahnt“ sind.

Wenn ein Mensch eine Äußerung macht, ist er auf vierfache Weise wirksam. Jede Äußerung enthält, ob er will oder nicht, vier Botschaften gleichzeitig:

- eine Sachinformation (worüber der Sender informiert) - **blau**
- eine Selbstkundgabe (was der Sender von sich zu erkennen gibt) - **grün**
- einen Beziehungshinweis  
(was der Sender vom Empfänger hält und wie er zum Empfänger steht) - **gelb**
- einen Appell (was der Sender beim Empfänger erreichen möchte) - **rot**

Bei einer verbalen Kommunikation sind also diese „vier Schnäbel“ und „vier Ohren“ beteiligt und die Qualität eines Gespräches hängt davon ab, in welcher Weise diese zusammen spielen.

## Sachebene

Auf der Sachebene steht die Sachinformation im Vordergrund. Hier geht es um Daten, Fakten und Sachverhalte.

Eine Sachinformation hat drei Kriterien....

..... wahr oder unwahr (zutreffend/nicht zutreffen)

..... relevant (für das Thema von Belang/nicht von Belang)

..... ausreichend (für das Thema ausreichend oder muss noch anderes bedacht werden)

Der Sender muss also den Sachverhalt klar und verständlich vermitteln. Der Empfänger hört auf die Sachinformation und hat aufgrund der drei Kriterien viele Möglichkeiten einzuhaken.

## Selbstkundgabe

Wenn jemand etwas von sich gibt (spricht), gibt er auch etwas von sich (etwas Persönliches). Jede Äusserung enthält auch, ob der Sender will oder nicht, eine Selbstkundgabe, einen Hinweis darauf, was im Sender vorgeht (wie dem Sender ums Herz ist, wofür er steht und wie er seine Rolle auffasst).

Dies kann deutlich ("Ich-Botschaft") oder weniger deutlich geschehen. Dieser Umstand macht jede Nachricht zu einer kleinen Kostprobe seiner Persönlichkeit.

Während der Sender also mit dem „Selbstkundgabe-Schnabel“ Informationen über sich preis gibt, nimmt der Empfänger diese mit dem „Selbstkundgabe-Ohr“ auf:

Was sagt mir das über den Anderen? Was ist der für einer? Wie ist er gestimmt? etc...

## Beziehungsseite

Ob der Sender will oder nicht: Wenn der Sender jemanden anspricht, gibt er (durch Formulierung, Tonfall, Begleitmimik) auch zu erkennen, wie er zum Anderen steht und was er von ihm hält. In jeder Äusserung steckt somit auch ein Beziehungshinweis, für welchen der Empfänger oft ein besonders sensibles (über)empfindliches „Beziehungs-Ohr“ besitzt. Aufgrund dieses „Ohres“ wird entschieden:

"Wie fühle ich mich behandelt durch die Art, in der der andere mit mir spricht? Was hält der andere von mir und wie steht er zu mir?"

## Appellseite

Wenn jemand das Wort ergreift und es an jemanden richtet, will er in der Regel auch etwas bewirken, Einfluss nehmen; den anderen nicht nur erreichen, sondern auch etwas bei ihm erreichen. Offen oder verdeckt geht es auf dieser Ebene um Wünsche, Appelle, Ratschläge, Handlungsanweisungen, Effekte etc. Das „Appell-Ohr“ ist folglich besonders empfangsbereit für die Frage:

Was soll ich jetzt machen, denken oder fühlen?

Beispiel:

Ein Beifahrer in einem Auto vor einer Ampel sagt zum Fahrer: "Es ist grün!".

Der Fahrer kann das dann sehr verschieden auffassen:

- Er kann es als Mitteilung verstehen .....
- oder als Aufforderung, endlich loszufahren .....
- oder als Hinweis auf mangelnde Kompetenz usw. ....

Aufgaben:

- a) Versuchen Sie einmal den drei oben aufgeführten Möglichkeiten je eine Kommunikationsebene des 4-Ohren-Modells zuzuordnen. Schreiben Sie Ihre Lösung gleich hinter die im Beispiel aufgeführten Auffassungen.
- b) Schreiben Sie für sich stichwortartig auf, wie Sie bei einem Telefongespräch Informationen zu den vier Kommunikationsebenen erhalten.
  
  
  
  
  
  
  
  
  
  
- c) Schreiben Sie für sich stichwortartig auf, wie Sie bei einem persönlichen Gespräch Informationen zu den vier Kommunikationsebenen erhalten.