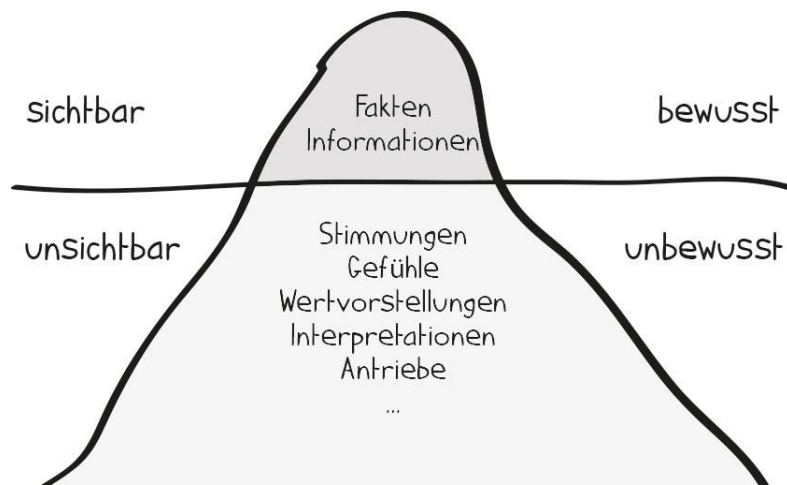


Kommunikation und Konflikte

© E. Reiser



(<https://projekte-leicht-gemacht.de/blog/pm-methoden-erklart/das-eisbergmodell/>)

Jede Botschaft hat mehrere Ebenen. Nur der kleinere Teil der Botschaft wird bewusst gesendet und wahrgenommen. Der wesentlich größere Anteil unserer Kommunikation liegt jedoch verborgen unter der Oberfläche und wird unbewusst gesendet und empfangen. Dies wird oft mit dem Bild eines Eisbergs dargestellt, denn auch bei Eisbergen ist nur etwa 1/7 der Masse sichtbar, 6/7 sind unter der Wasseroberfläche verborgen.

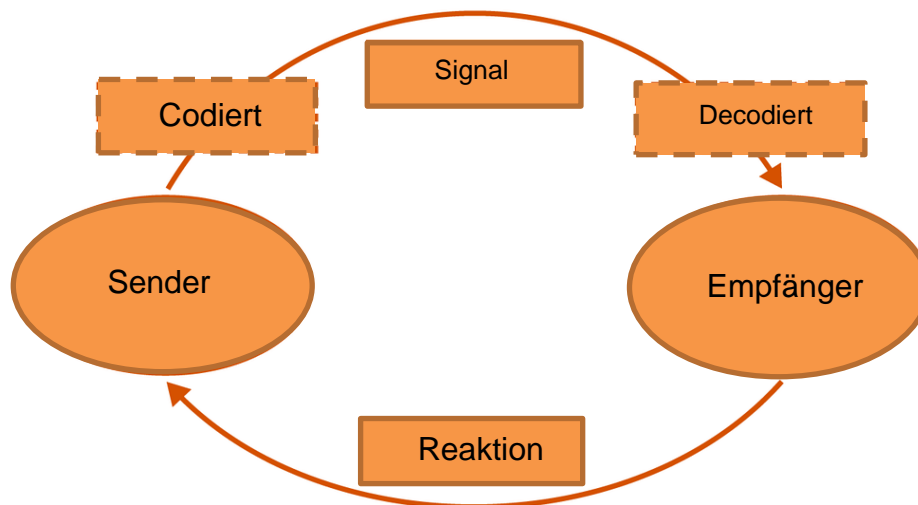
Definition: Kommunikation ist der Austausch von Nachrichten zur Übermittlung von Informationen, Vorstellungen, Einstellungen, Gefühlen, Meinungen oder Anweisungen zwischen Einzelpersonen oder Gruppen mit dem Ziel, Handlungen zu bewirken, zu verstehen oder abzustimmen. (1)

Das Grundmodell:

1. Das Sender – Empfänger - Modell (Shannon-Weaver)

Ein Modell ist eine vereinfachte Abbildung, die einen leichten Umgang mit komplizierten Sachverhalten ermöglicht.

So verhält es sich auch mit den Modellen zur menschlichen Kommunikation. Das Sender-Empfänger Modell entstand in der Zeit der Erfindung der drahtlosen Übermittlung, des Rundfunks und des Telefons zu Beginn des zwanzigsten Jahrhunderts. Es nutzt die damals neuen Erkenntnisse der drahtlosen Übertragung und bildet ein strukturelles Analogon dazu. (Analogon: etwas, das etwas anderem ähnlich ist. Von griechisch: ἀνάλογον (analogon) gleichartig) (2)



Der Sender redet und möchte damit sein Weltbild, seine Gefühle und seine Gedanken mitteilen. Dies geschieht mit Hilfe von Sprache. Der Sender übersetzt also seine Botschaft in Zeichen. Bei der Rundfunkübertragung wird die Information, also die Sprache, Musik o.ä. in Amplituden (AM) oder Frequenzen (FM) kodiert und mit Antennen gesendet, also übertragen.

Der Empfänger dekodiert, „rückübersetzt“ dann die Worte in seine Lebenswelt, genauso wie ein Rundfunkempfänger die empfangenen Signale in Ton- oder Musikschnale übersetzt. Die Übersetzungsleistung des menschlichen Empfängers hängt mit den individuellen Fähigkeiten, dem kulturellen Hintergrund und mit dem jeweiligen Lebenslauf zusammen.

Onpulsion.de (1), br.de (2)

Videsequenz: <https://www.br.de/mediathek/video/kommunikation-sender-empfaenger-modell-av:5b225f284c4c850018ccf89e>

2. Komponenten der menschlichen Kommunikation

Was alles in einer Botschaft steckt

Situation:

Verena und Tobias sitzen im Park.



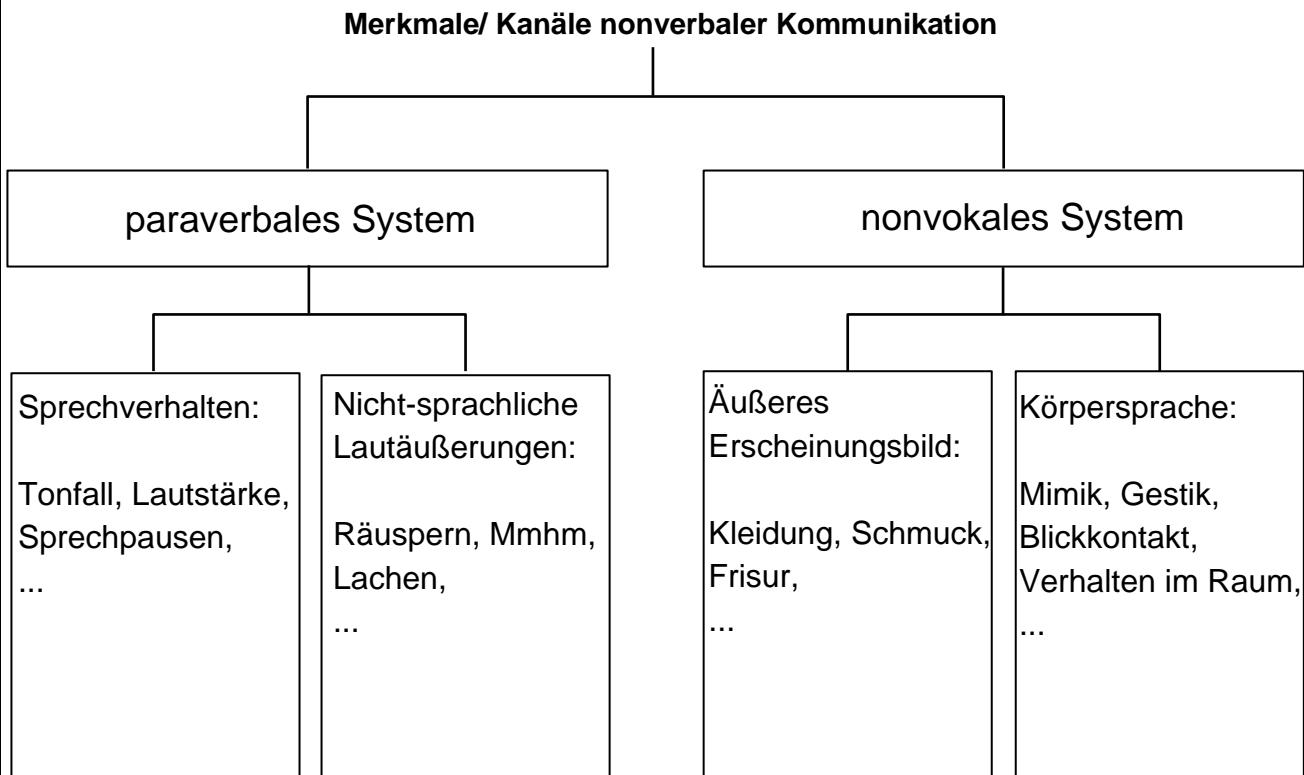
Arbeitsaufträge:

1. Betrachten Sie das obige Bild!
2. Ergänzen Sie weitere Gedanken der beiden!
Schließen Sie von den Gedanken der beiden auf die Beziehung und beschreiben Sie diese!
In welchem Zusammenhang stehen Aussage, Gedanken und Körperhaltung?

Der Mensch kommuniziert mit Mund, Ohren und Augen, seine Kommunikation besteht aus sprachlichen (verbalen) und nichtsprachlichen (nonverbalen) Anteilen. Da gerade die Körpersprache einen bedeutsamen Anteil an der Wirkung der kommunikativen Signale hat, ist es sehr wichtig, wie etwas mitgeteilt wird.

1) Verbale Kommunikation: Sprache/Wort, Schrift (sprachlich vermittelt)

2) Nonverbale Kommunikation: das Senden nichtsprachlicher Botschaften, die Auskunft über das Innere des Senders geben können. Kurz: Sprechen/ Verständigung ohne Worte.



→ wenn Informationen ausgetauscht werden, kommt es zu Überschneidungen

→ Schwierigkeiten ergeben sich z.B.

- wenn verbale und nonverbale Elemente der Nachricht unterschiedliche Aussagen präsentieren
- nonverbale Signale sind mehrdeutig

Sowohl im privaten als auch im beruflichen Bereich werden wir immer wieder mit Aussagen konfrontiert, die zu Missverständnissen führen können. Es ist deshalb wichtig zu erkennen, welche Wirkungen Aussagen haben können und welche Aspekte einer Aussage im Vordergrund stehen.

Dazu sollte man verstehen, wie Kommunikation aufgebaut ist. Hierfür wurden verschiedene **Kommunikationsmodelle** entwickelt.

3. Das Kommunikationsmodell von Friedemann Schulz von Thun

Das Frühstücksei von Lorient:

Videosequenz: <https://www.youtube.com/watch?v=YcwAuS3MvmM>

Der Kommunikationspsychologe Friedemann Schulz von Thun ist mit seinem Kommunikationsmodell „Vier Seiten einer Nachricht“ (aus Sicht des Senders) und „Vier-Ohren-Modell“ (aus Sicht des Empfängers) einer der führenden Kommunikationswissenschaftler.

Er möchte mit den **vier Seiten einer Nachricht** zeigen, dass **dieselbe Aussage** (z.B. ein Mann sagt seiner Frau beim Autofahren: „Die Ampel ist grün!“) **mehrere Botschaften** gleichzeitig enthält. Schulz von Thun geht also davon aus, dass mit jeder Äußerung – bewusst oder unbewusst – vier Aspekte verbunden sind und der Hörer entsprechend vier Aspekte aus jeder Äußerung heraushören kann.

Mann: "Gegenüber hat ein neues Restaurant eröffnet."

Frau: "Sag doch gleich, dass dir mein Essen nicht schmeckt."

Die Frau schließt aus der Äußerung des Mannes, dass er sie für eine schlechte Köchin hält und stattdessen lieber woanders essen möchte. Vielleicht wollte er seine Frau aber auch zum Essen einladen, um mit ihr einen netten Abend zu verbringen? Situationen, in denen man sich miss- oder falsch verstanden fühlt, kennt jeder. Doch warum verläuft die Kommunikation manchmal nicht so, die man es sich vorher gedacht hat? Jede Nachricht, die zwischen einem Sender und Empfänger ausgetauscht wird, enthält folgende vier Aspekte:



Selbstoffenbarung/ Selbstkundgabe	Sachinhalt
Was sagt der Sprecher über sich selbst aus? In der Nachricht verbergen sich Informationen über den Sender (z. B. seine Laune, seine Pläne, seine Charakterzüge).	Worüber wird informiert? Was ist der Inhalt? Die Nachricht enthält eine wertfreie Sachinformation.
Beziehung	Appell
Wie steht der Sprecher zu seinem Gegenüber? Die Nachricht umfasst Informationen zum Verhältnis zwischen dem Sender und dem Empfänger.	Was soll der Empfänger tun? Die Nachricht hat die Funktion, den Empfänger zu bestimmten Handlungen oder Gedanken zu veranlassen.

Hinter jeder Nachricht verstecken sich die vier Aspekte, die wir mehr oder weniger bewusst senden beziehungsweise empfangen. Schulz von Thun nennt das "Nachrichten-Quadrat". Das Nachrichten-quadrat kann aus zwei Perspektiven betrachtet werden. Aus Sicht des Senders: Er "spricht" mit vier "Schnäbeln". Aus Sicht des Empfängers: Er "hört" mit vier "Ohren".

Das Gesendete muss aber nicht immer mit dem Empfangenen übereinstimmen. Beim Dekodieren ist der Empfänger der Nachricht auf sich allein gestellt. Wie die Reaktion bzw. das Gespräch verläuft, ist davon abhängig, welches Ohr momentan am besten empfängt.

"[D]as Ergebnis der Dekodierung hängt ab von seinen [gemeint ist der Empfänger, Anm. d. A.] Erwartungen, Befürchtungen, Vorerfahrungen – kurzum: von seiner ganzen Person. So mag es geschehen, dass manche Botschaft überhaupt nicht ankommt (etwa, wenn der Empfänger den 'mürrischen Unterton' nicht mitkriegt); oder dass er mehr 'hineinliest' in die Nachricht, als der Sender hineinstecken wollte (etwa, wenn der Empfänger einen 'Vorwurf' auf der Beziehungsseite heraushört, den der Sender nicht erheben wollte)."

(Friedemann Schulz von Thun: Miteinander reden. Störungen und Klärungen. Reinbek 2004. S. 61.)

Übung 4 Ohren-Modell

Finden Sie bitte zum folgenden Beispiel die 4 möglichen Aussagen.



Ehepaar im Auto: „Du, da vorne ist grün!“

Sachinhalt: Die Ampel ist grün

Selbstoffenbarung: Ungeduld, Eile

Beziehung: Ich helfe dir

Appell: Gib Gas

Auf welchem Ohr hört die Beifahrerin wohl bei der gegebenen Antwort?

Weitere Beispiele:

Aussage	Was teilt der Sender mit?
<i>Die Aufgabe ist viel zu schwer!</i> (z.B. Schüler zu Lehrer)	Sachinhalt: Die Aufgabe ist zu schwer Selbstoffenbarung: Ich besitze nicht das Wissen Appell: Gib uns leichtere Aufgaben Beziehung: du überforderst mich
<i>Zieh dir eine Jacke an, es ist kalt draußen!</i> (z.B. Mutter zu Kind)	Sachinhalt: Es ist kalt Selbstoffenbarung: Ich bin besorgt um deine Gesundheit Appell: Zieh dir eine Jacke an Beziehung: Ich muss dir helfen
<i>Der Kaffee ist leer.</i>	Sachinhalt: Der Kaffee ist leer Selbstoffenbarung: Ich will Kaffee Appell: Füll den Kaffee nach Beziehung: Du kümmerst dich nicht um die Maschine
<i>Es ist schon fünf vor acht, wir wollten um acht da sein.</i>	Sachinhalt: Es ist 7:55 Selbstoffenbarung: Ich will nicht zu spät kommen Appell: Beeile dich Beziehung: Du bist schuld wenn wir uns verspäten
<i>Eine Sekretärin übergibt ihrem Chef einen Schriftsatz und bekommt ihn mit folgender Bemerkung zurück: „In der Volkshochschule beginnt nächste Woche ein Rechtschreibkurs.“</i>	Sachinhalt: Rechtschreibkurs nächste Woche Selbstoffenbarung: Ich möchte fähige Mitarbeiter Appell: Bitte nimm an dem Rechtschreibkurs teil Beziehung: Mir gefällt deine Rechtschreibung nicht

Grundsätzlich sind alle vier Seiten des Nachrichtenquadrates gleich wichtig. Im Alltag hören wir oft nur auf dem Beziehungsohr und machen uns das Leben schwer. **Probleme entstehen dadurch, dass wir uns der Vielseitigkeit einer Nachricht nicht bewusst sind und bestimmte Aussagequalitäten werden überbetont oder vernachlässigt.**