

Name:

Datum:

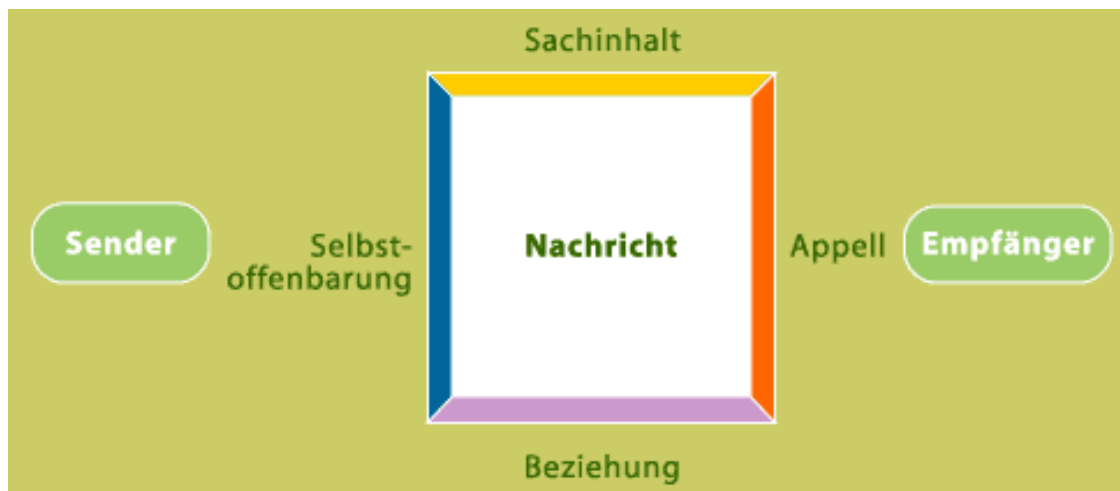
Klasse:

Thema: **Kommunikation**

Die vier Seiten einer Nachricht

Friedemann Schulz von Thun, dessen dreibändiges, lebenspraktisch orientiertes Werk "Miteinander reden" sehr bekannt geworden ist, arbeitet in seinem "Nachrichtenquadrat" und in dem "4-Ohren-Modell" des Empfangs von Nachrichten den Zusammenhang von Inhaltsaspekt und diverse Facetten des Beziehungsaspektes noch genauer als Watzlawick heraus.

Dies soll jetzt genauer untersucht werden.



Der Sachinhalt

Es geht um die Sache an sich,
eine Sachinformation wird ausgetauscht.

**Worüber ich dich
informiere.**



Die Selbstoffenbarung

**Was ich von mir selbst
kundgebe.**

Die Selbstoffenbarung in der Nachricht ist vielen Menschen gar nicht bewusst oder geläufig. Schulz von Thun sagt dazu:
"Wenn einer etwas von sich gibt, gibt er auch etwas von sich - dieser Umstand macht jede Nachricht zu einer kleinen Kostprobe der Persönlichkeit, was dem Sender nicht nur in Prüfungen und in der Begegnung einige Besorgnis verursacht.
Mit dem zunehmenden Einfluss der Humanistischen Psychologie in Deutschland wurde uns klar, dass ein "Leben hinter Fassaden" zwar die Selbstoffenbarungsangst eindämmen kann, aber mit großen Kosten für die seelische Gesundheit und für die Zwischenmenschliche Verständigung verbunden ist.

Mit diesem Aspekt ist das Thema der Echtheit

Name:

Datum:

Klasse:

Thema: **Kommunikation**

(Authentizität) angesprochen."



Der Appellaspekt

**Wozu ich dich
veranlassen möchte.**

Der Appellaspekt ist uns dagegen sehr geläufig :
Wir wollen etwas mit unserer Kommunikation
erreichen, in der Regel soll jemand etwas tun und
das wissen wir auch. Die Welt ist voller Appelle, und
das sind meist Aufforderungen, etwas zu tun.



Die Beziehungsseite

**Was ich von dir halte
und
wie wir zueinander
stehen.**

Die Beziehungsseite ist uns ebenfalls geläufig,
denn wir wissen, wenn wir mal ehrlich mit uns sind,
sehr genau, dass wir vieles tun, weil uns etwas an
dem anderen Menschen liegt und nicht, weil es
vielleicht vernünftig wäre.

Wir sagen, wir tun es um des Anderen Willen:

- für den Partner/die Partnerin,
- für den beliebten Lehrer/ die beliebte Lehrerin,
- für den Freund/ die Freundin,
- für den bemitleidenswerten, armen Menschen dort auf der Straße,
- für die netten Nachbarn

Beispiel:

Ein Mann (zunächst Sender der Nachricht) und eine Frau (zunächst Empfängerin)
sitzen beim Abendessen.

Mann: „Da ist etwas Grünes in der Suppe.“ Die Frau antwortet: „Wenn es dir nicht
schmeckt, kannst du ja selber kochen!“

Sender

Sachebene: *Da ist etwas Grünes.*

Selbstoffenbarung: *Ich weiß nicht, was es ist.*

Beziehung: *Du solltest es wissen.*

Appell: *Sag mir bitte, was es ist!*

Name:

Datum:

Klasse:

Thema: **Kommunikation**

Das Vier-Ohren-Modell

Das Nachrichtenquadrat wiederholt selbiges auf der Empfängerseite.
Jede Nachricht kann man spiegelbildlich mit 4 Ohren empfangen.



Das Modell vom vierohrigen Empfänger

Wenn man bedenkt, dass nicht nur die Nachricht mit vier unterschiedlichen Aspekten gesendet wird, sondern auch der Empfänger diese Mitteilungen mit vier verschiedenen „Ohren“ empfängt, dann versteht man, wie kompliziert der wechselseitige Kommunikationsprozess ist.

Denn alles, was bisher über das Aussenden einer Nachricht erklärt wurde, beeinflusst den Empfänger der Nachricht. Er nimmt sie mit seinen „Ohren“ und Gefühlen wahr und versteht und bewertet sie auf vier unterschiedlichen Ebenen. Das Herausfinden, wie die unterschiedlichen „Ohren“ des Empfängers auf eine Nachricht reagieren, nennt man auch das Entschlüsseln einer Botschaft.

Man kann sich diesen Prozess des Verstehens und Verarbeitens einer Mitteilung gut anhand des Schemas vom „vierohrigen Empfänger“ vorstellen.

Name:

Datum:

Klasse:

Thema: **Kommunikation**

1. Der sachohrige Empfänger



Wie ist der Sachverhalt zu verstehen?

2. Der Empfänger mit dem großen Beziehungsohr



Was hält der andere von mir?
Wie schätzt er mich ein?

3. Der Empfänger mit dem großen Selbstoffenbarungsohr



Was ist der Sender für eine Person?

4. Der appellohrige Empfänger



Was soll ich tun, denken, fühlen aufgrund der Nachricht?

Die vier Ohren, die alle einer einzigen Person gehören, nehmen die Nachricht unterschiedlich auf:

Das **Sachohr** des Empfängers hört die sachliche Information und antwortet auf die Fragen: „Worüber werde ich informiert?“, „Worum geht es?“

Sein **Appellohr** nimmt die logische Folge (Konsequenz) des Sachinhalts auf. Es fragt: „Wozu soll ich veranlasst werden?“, „Was will der andere von mir?“

Das **Beziehungsohr** des Empfängers einer Mitteilung oder Nachricht gibt Auskunft über seine Beziehung zum Sender durch die Frage: „Wie steht der Sender zu mir?“ Dabei geht es sowohl um die Rangordnung (z. B. Chef – Angestellter) als auch um das Verhältnis zueinander (z. B. freundschaftlich oder feindlich).

Sein **Selbstoffenbarungsohr** fragt danach: „Was ist der Sender für eine Person?“ „Wie kann ich sie einschätzen?“, „Wie fühle ich mich, wenn ich die Nachricht höre?“ Beim ersten Lesen mag dieses „Vier-Ohren-Modell“ reichlich kompliziert erscheinen, es lässt sich aber leicht auf den Friseurbereich übertragen.

Beispiel: Kommt z. B. Frau Neuberger in den Salon und sagt: „Hier ist aber schlechte Luft“, so nimmt Karla mit dem „Sachohr“ die Nachricht: „Die Luft ist schlecht“ auf. Ihr Appellohr überlegt kurz: „Was soll ich jetzt tun?“ und veranlasst vermutlich, das Fenster zu öffnen. Wenn es um die Betreuung und Beratung von Kunden geht, so hört zumindest das Beziehungsohr immer dasselbe: „Der Kunde ist König“. Damit ist die Beziehungsebene geklärt. Die Friseurin wird alles tun, um für Frau Neuberger eine angenehme Salonatmosphäre zu schaffen. Ihr Selbstoffenbarungsohr kann sie zu verschiedenen Reaktionen veranlassen: „Sie hat ja recht, es ist wirklich stickig hier“, oder sie denkt möglicherweise, ohne es auszusprechen: „Typisch die Frau Neuberger, hat immer irgend etwas auszusetzen.“

Das richtige Verstehen einer Mitteilung und das entsprechend sinnvolle Handeln, nachdem der Appell der Mitteilung verstanden wurde, sind eine wichtige Voraussetzung für gelungene Kommunikation. Außerdem beeinflussen Tonfall, Wortwahl, Mimik, Gestik und Körpersprache das klare Aufnehmen einer Botschaft.

So verändert der Tonfall der Mitteilung die Verständlichkeit der Nachricht. Die Art der Betonung einzelner Worte kann den Sachinhalt verändern. Das wird deutlich, wenn man den Satz: „Du hast aber eine interessante Haarfarbe“ auf verschiedene Art ausspricht. Vom Kompliment bis zur Ablehnung kann er Unterschiedliches ausdrücken.

Die Wahl der Worte beeinflusst das Verständnis einer Nachricht auf verschiedene Weise. Ironie, d. h. verdeckter Spott, kann eine Mitteilung komplett verändern. Auf der Beziehungsebene drückt ironische Wortwahl aus, dass der Sender den Empfänger nicht ernst nimmt. Der Empfänger kann so, bewusst oder unbewusst, gefühlsmäßig verletzt werden.

Ebenso kann eine als klare Feststellung gemeinte Frage beleidigend wirken. Auf die Frage „Wie siehst du denn wieder aus?“, erwartet der Sprecher keine Antwort. Dennoch ist seine Mitteilung klar: „Dein Aussehen gefällt mir nicht.“

Natürlich denken wir im täglichen Umgang miteinander nicht ständig über Wortwahl und Tonfall nach und setzen diese Mittel häufig unbewusst ein. Dadurch erklären sich auch die vielen kleinen Missverständnisse, die sich dann nur durch ein klärendes Gespräch bereinigen lassen. Je durchdachter jedoch die Mittel der Kommunikation eingesetzt werden, desto wahrscheinlicher ist es, dass das Übermitteln von Informationen erfolgreich mit dem gegenseitigen Verstehen endet. Das ist besonders bei Dienstleistungsberufen mit ständigem Kundenumgang dringend erforderlich.

Name:

Datum:

Klasse:

Thema: **Kommunikation**

Übung:

Die Mutter und die Tochter

Tochter, 16 Jahre, schickt sich an, die Wohnung zu verlassen, um sich mit Freunden zu treffen. Es ergibt sich folgender Dialog:

Mutter „Und zieh dir 'ne Jacke über, ja! – Es
5 ist kalt draußen.“

Tochter in etwas patzigem Tonfall „Warum denn? Ist doch gar nicht kalt!“

Mutter *ärgerlich* „Aber Moni, wir haben nicht einmal zehn Grad, und windig ist es
10 auch.“

Tochter *heftig* „Wenn du mal aufs Thermometer geguckt hättest, dann wüsstest du, dass es sehr wohl zehn Grad sind – es sind sogar elfeinhalb.“

15 **Mutter** „Du hörst ja, was ich dir sage: Du ziehst jetzt die Jacke an!“

Tochter *verlässt empört und natürlich ohne Jacke die Wohnung.*

1 Warum ist die Kommunikation zwischen Mutter und Tochter gescheitert?

2 Warum konnte sich in so kurzer Zeit eine derartige Klimavergiftung einstellen?

3 Analysieren Sie folgende Situationen mit dem Modell von Schulz von Thun:

Der Ausbilder sagt zur Auszubildenden: „Ihr Ausbildungsziel ist gefährdet.“

Der Vater sagt zu seiner 16-jährigen Tochter: „Du bist spätestens um 23:00 Uhr wieder zuhause.“

Der Abteilungsleiter fragt seinen Mitarbeiter: „Wo haben Sie sich denn erkundigt?“

Ein Mann, Beifahrer im Auto, sagt zu seiner Frau: „Die Ampel ist grün.“