

MEIN BERUFLICHES UMFELD. NETWORKING.

KOMMUNIKATION



Mithilfe der Übung Kommunikation lernen Sie sich Ihrer eigenen Kommunikation bewusst zu werden. Des Weiteren erlernen Sie, wie Sie Missverständnisse vermeiden und die Kommunikation anderer richtig zu deuten und zu hinterfragen. Die Dauer der Übung beträgt ca. 15 Minuten.

Das Vier-Seiten-Modell

Bei der Kommunikation gibt es für jede Nachricht einen **Sender** und einen **Empfänger**. Nach dem Kommunikationswissenschaftler Friedemann Schulz von Thun hat jede Nachricht vier Seiten, auch Ebenen genannt: die Sachebene, die Selbstoffenbarungsebene, die Beziehungsebene und die Appellebene. Das heißt, der Sender spricht mit vier Schnäbeln und der Empfänger hört mit vier Ohren. Das Modell wird das Vier-Seiten-Modell genannt. Die vier Seiten bzw. Ebenen werden nun genauer vorgestellt:

Die Sachebene: Der Sachaspekt einer Nachricht beinhaltet Sachverhalte, Daten und Fakten. Bei einer Reaktion auf dieser Ebene prüft der Empfänger den Wahrheitsgehalt, die Relevanz und die Hinlänglichkeit der Nachricht.

Die Selbstoffenbarungsebene: Mit jeder Nachricht gibt der Sender auch von sich selbst etwas preis, beispielsweise seine Wertvorstellungen, Meinungen, Bedürfnisse und Gefühle.

Die Beziehungsebene: Diese Ebene steht für das emotionale Verhältnis zwischen beiden Kommunikationsparteien. Die Art, wie etwas gesagt wird, bringt zum Ausdruck, was der Sender von seinem Gegenüber hält. Der Empfänger fühlt sich durch eine Aussage in einer gewissen Weise behandelt oder gar misshandelt. Hierbei spielen Tonfall, Mimik und Gestik sowie die Körpersprache eine große Rolle.

Die Appellebene: Der Sender möchte mit seiner Nachricht etwas erreichen. Auf der Appellebene übermittelt der Sender Bitten oder Handlungsanweisungen. Diese können klar oder verdeckt kommuniziert werden.

Beispiel

Anton und Bernd sind Kollegen und teilen sich ein Büro. Bernd öffnet das Fenster.

Wenig später sagt Anton: „Es ist ganz schön kalt hier!“

Hier spricht Anton mit vier Schnäbeln, d. h. diese Aussage kann auf vier verschiedene Arten gemeint sein bzw. gedeutet werden:

- Die Sachebene: Hier herrscht eine niedrige Raumtemperatur.
- Die Selbstoffenbarungsebene: Ich friere!
- Die Beziehungsebene: Du bist rücksichtslos, wenn du das Fenster öffnest!
- Die Appellebene: Schließe bitte das Fenster!



Im Alltag und vor allem im Berufsleben können Missverständnisse in der Kommunikation auftreten. Das Vier-Seiten-Modell nach Friedemann Schulz von Thun zeigt Ihnen, welche Botschaften eine Nachricht enthält und wie infolgedessen die Nachricht gemeint sein oder von anderen verstanden werden könnte.

MEIN BERUFLICHES UMFELD. NETWORKING.

KOMMUNIKATION



Mithilfe der Übung Kommunikation lernen Sie sich Ihrer eigenen Kommunikation bewusst zu werden. Des Weiteren erlernen Sie, wie Sie Missverständnisse vermeiden und die Kommunikation anderer richtig zu deuten und zu hinterfragen. Die Dauer der Übung beträgt ca. 15 Minuten.

Der Empfänger hört nun mit den gedachten vier Ohren diese Botschaft und antwortet auf der Ebene, die er aus der Nachricht interpretiert, das heißt, die er für am wahrscheinlichsten hält.

Nehmen wir an, Anton hatte keinen besonderen Tonfall für diese Aussage gewählt und Bernd hat auch nicht aufgeschaut, um eventuell körpersprachliche Signale wahrnehmen zu können.

Bernd antwortet: „Dann zieh doch einen Pullover an!“

Bernd hat die Selbstoffenbarungsebene von Anton beantwortet, nämlich dass Anton kalt ist.

Auch die Antwort von Bernd hat vier Seiten bzw. Ebenen:

- Die Sachebene: Anton sollte einen Pullover anziehen.
- Die Selbstoffenbarungsebene: Wärmere Kleidung hat mir auch geholfen, wenn mir kalt war.
- Die Beziehungsebene: Mit einem Pullover ist dir wärmer. Du bist doch selber schuld, wenn du nur im T-Shirt rumläufst!
- Die Appellebene: Zieh einen Pullover an!

Unabhängig davon, ob Bernds Antwort fürsorglich oder beratend gemeint war, reagiert Anton beleidigt. Anton wollte eigentlich, dass das Fenster wieder geschlossen wird und fühlt sich durch Bernds Aussage gekränkt.

Hinweise

- > Sagen Sie als Sender deutlich, was Sie kommunizieren wollen. In dem Beispiel von Anton: „Können wir bitte das Fenster wieder schließen?“ Dies würde zu weniger Missverständnissen führen.
- > Schauen Sie als Empfänger einer Nachricht Ihr Gegenüber am besten direkt an. Achten Sie auf Untertöne in der Stimme.



Im Alltag und vor allem im Berufsleben können Missverständnisse in der Kommunikation auftreten. Das Vier-Seiten-Modell nach Friedemann Schulz von Thun zeigt Ihnen, welche Botschaften eine Nachricht enthält und wie infolgedessen die Nachricht gemeint sein oder von anderen verstanden werden könnte.