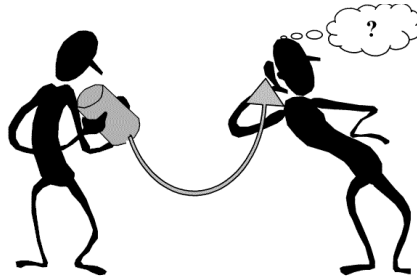


Anatomie einer Nachricht

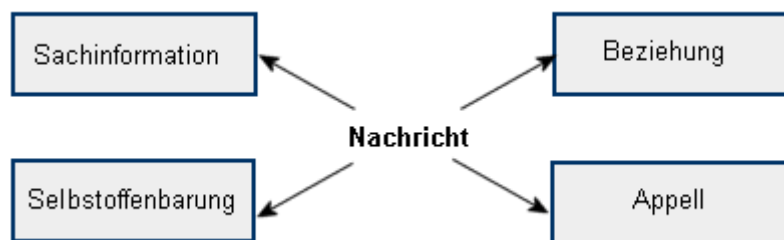
Ich weiß nicht was ich gesagt habe, bevor ich die Antwort meines Gegenübers gehört habe.
(Paul Watzlawick)

(entnommen aus: www.zeitzuleben.de)



Das Kommunikationsmodell nach Schulz von Thun

Kommunikation ist laut Schulz von Thun eine vier-dimensionale Angelegenheit:



1. **Die Sachinformation** ist das, worüber Sie informieren
- der Inhalt Ihrer Nachricht
2. **Die Selbstoffenbarung** ist das, was Sie von sich kundgeben
- Ihre Absichten und Gefühle
3. **Die Beziehungsbotschaft** ist das, was Sie von Ihrem Gesprächspartner halten und wie Sie zueinander stehen
- ausgedrückt durch die Art der Formulierung und Ihren Tonfall.
4. **Der Appell** ist das, wozu Sie den Ihrem Gesprächspartner veranlassen möchten.

Die Stimme, Betonung, Aussprache, Mimik und Gestik des Senders entscheiden oft darüber, wie eine Nachricht interpretiert wird.

Die Vier Seiten einer Nachricht aus der Sicht des Empfängers

Der Empfänger nimmt eine Nachricht auf vier Ebenen oder mit "vier Ohren" wahr. Er kann sich beim Empfang einer Nachricht folgende Fragen stellen.

- Wie ist der Sachverhalt zu verstehen?
- Was ist das für einer? Was ist mit ihm?
- Wie redet der eigentlich mit mir?
- Was soll ich aufgrund seiner Mitteilung tun?

Der Empfänger bestimmt den Gesprächsverlauf entscheidend mit, je nachdem mit welchem der "vier Ohren" er vorrangig hört.

Zu Kommunikationsstörungen kann es führen wenn der Empfänger mit einem Ohr besonders gut hört. Manchmal ist das "dritte Ohr", das "Beziehungs-Ohr", beim Empfänger besonders groß und überempfindlich. Solche Personen nehmen oft alles persönlich und sind schnell beleidigt.

Beispiel für die Vier Seiten einer Nachricht

Wir Menschen hören mit verschiedenen "Ohren", d.h. wir nehmen die vier Seiten einer Nachricht individuell unterschiedlich wahr. Deutlich wird dies z.B. bei den häufig vorkommenden Missverständnissen zwischen Mann und Frau. Frau und Mann bereiten sich auf eine Einladung vor. Der Mann ist bereits fertig, die Frau steht seit einer halben Stunde vor dem Spiegel. Der Mann weist die Frau darauf hin, dass sie um sieben Uhr eingeladen sind.

Der Mann sendet auf vier verschiedenen Kanälen.

Die Frau nimmt die Nachricht ebenfalls mit "vier verschiedenen Ohren" wahr.

Die vier Ebenen der Kommunikation	Die Botschaften des Senders (der Mann)	Die Interpretation des Empfängers (die Frau)
Sachinformation	Um sieben Uhr sind wir eingeladen.	Um sieben Uhr sind wir eingeladen.
Selbstoffenbarung	Ich habe das Gefühl wir kommen zu spät.	Er scheint es sehr eilig zu haben.
Appell	Entscheide dich für eines deiner Kleider.	Ich soll schneller machen.
Beziehungsbotschaft	Kann ich dir bei der Auswahl helfen?	Ihm ist egal wie ich rum laufe.

Das (zugegebenermaßen etwas strapazierte) Beispiel zeigt, dass in einer einfachen Nachricht wie: "Um sieben Uhr sind wir eingeladen", ein ganzes Bündel von Informationen enthalten sein kann. Werden Teile davon falsch verstanden, kommt es zu Kommunikationsstörungen.

Fazit

Die menschliche Kommunikation bedient sich verschiedener Mittel wie der Sprache, der Mimik, der Gestik oder anderer Signale. Sie wird durch ihre individuelle Persönlichkeit des Senders als auch Empfänger beeinflusst. Ihre Vielschichtigkeit birgt sowohl Chancen als auch Risiken. Bedenken Sie, dass Kommunikation nur dann erfolgreich ist, wenn die Nachricht auf allen vier Ebenen so verstanden wird wie sie gemeint ist.

Tipps » Es ist nicht ausschlaggebend was Sie gemeint haben! Viel wichtiger ist, was der andere verstanden hat!