

**Guten Abend!**

**Wie geht es Euch?**

**Guten Abend!**

**Wie geht es Dir?**

## **Kommunikationsmodelle.**

Ziel dabei ist es, die Zusammenhänge, Ebenen und Prozesse der Kommunikation möglichst einfach und in kleinerem Rahmen darzustellen.

Kommunikation wird auf Grundpfeiler herunter gebrochen, die zeigen, wie wir mit anderen kommunizieren und welche Probleme wir für eine erfolgreiche Kommunikation überwinden müssen.

Mit den Jahren haben sich dabei diverse Kommunikationsmodelle entwickelt, die teilweise aufeinander aufbauen oder auch unterschiedliche Ansätze nutzen, um die Verständigung zu erklären.

## 1. Eisbergmodell

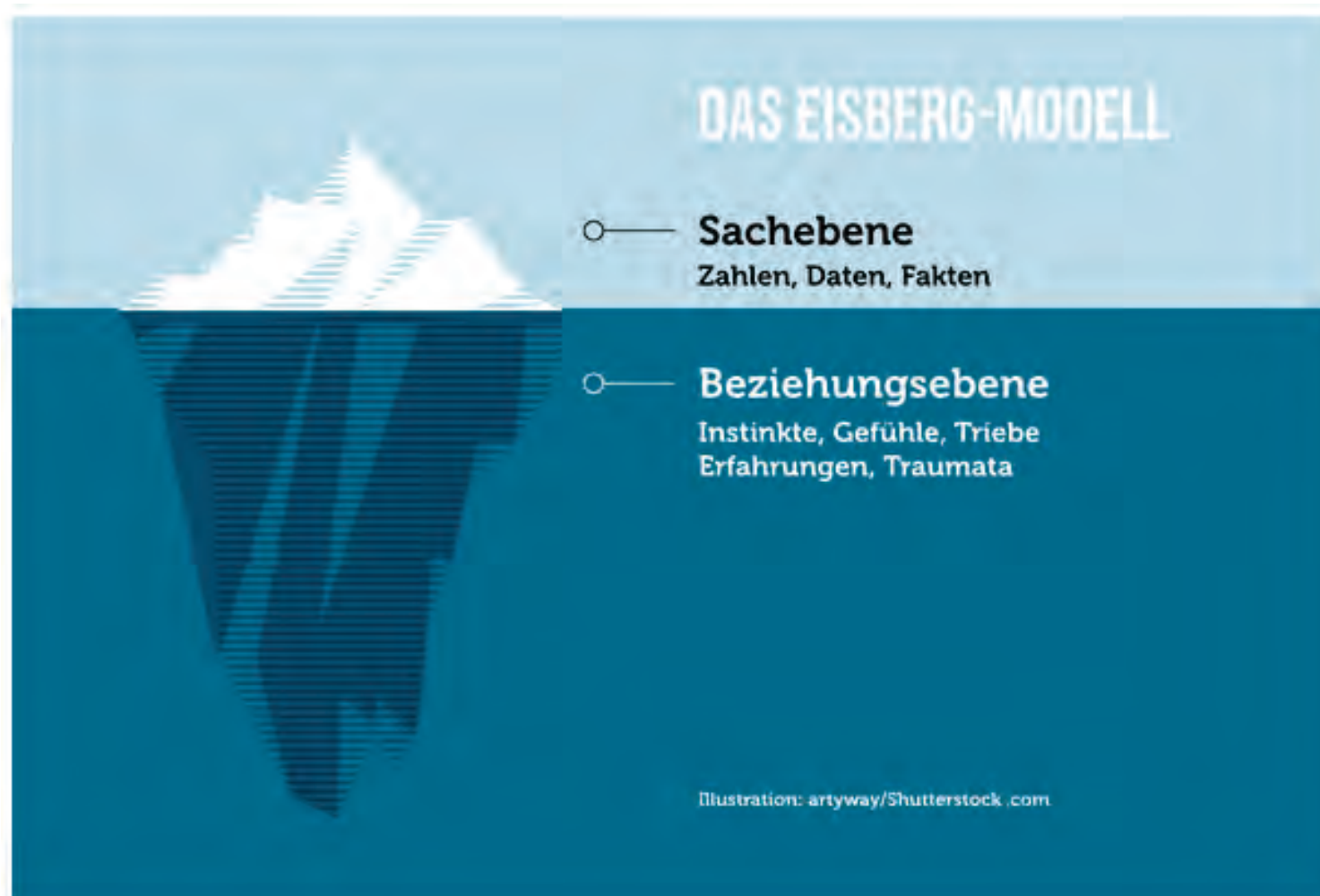
Die Entwicklung des Eisbergmodells geht auf zwei große Namen zurück: Sigmund Freud, von dem die Grundidee des Unterbewusstes stammt und zudem Paul Watzlawick, der dieses Konzept in den Bereich der Kommunikation übertragen hat.

Der Eisberg dient dabei als Bild, dass die unterschiedlichen Bereiche der Kommunikation verdeutlicht.

Nur ein vergleichsweise geringer Anteil des Eisbergs von knapp 20 Prozent ist sichtbar, der Rest verbirgt sich unterhalb des Wassers, bleibt auf den ersten Blick unsichtbar für das menschliche Auge. Ähnliches gilt laut Eisbergmodell für die Kommunikation. Die sogenannte **Sachebene**, wie Zahlen, Fakten und andere Daten oder rationale Informationen, machen den kleinen Teil der Kommunikation aus - etwa 10 bis 20 Prozent eben.

Größer und oftmals noch wichtiger ist die **Beziehungsebene** mit bis zu 90 Prozent Anteil an der zwischenmenschlichen Kommunikation. Es sind Gefühle, Erfahrungen, Ängste, aber auch Triebe des Menschen. Während die Sachebene verbal kommuniziert wird, ist die Beziehungsebene Teil der non-verbalen Kommunikation, durch Körpersprache, Mimik und Gestik.

# 1. Eisbergmodell



## 2. Das Vier-Seiten-Modell

Das sogenannte Vier-Seiten-Modell (manchmal auch als Vier-Ohren-Modell oder Nachrichtenquadrat bezeichnet) stammt von dem deutschen Kommunikationswissenschaftler Friedemann Schulz von Thun. Dieses Kommunikationsmodell unterscheidet in jeder Nachricht vier verschiedene Ebenen:

### **Die Sachebene.**

Hier geht es um die Frage: Was genau wird gesagt?  
Dabei handelt es sich um Daten, Fakten, und Informationen.

### **Die Selbstoffenbarung.**

Mit jeder Kommunikation gibt der Sprecher etwas von sich selbst preis.  
Das geschieht oftmals unbewusst, ermöglicht jedoch einen Einblick in die Gefühlswelt und Persönlichkeit des Senders einer Nachricht.

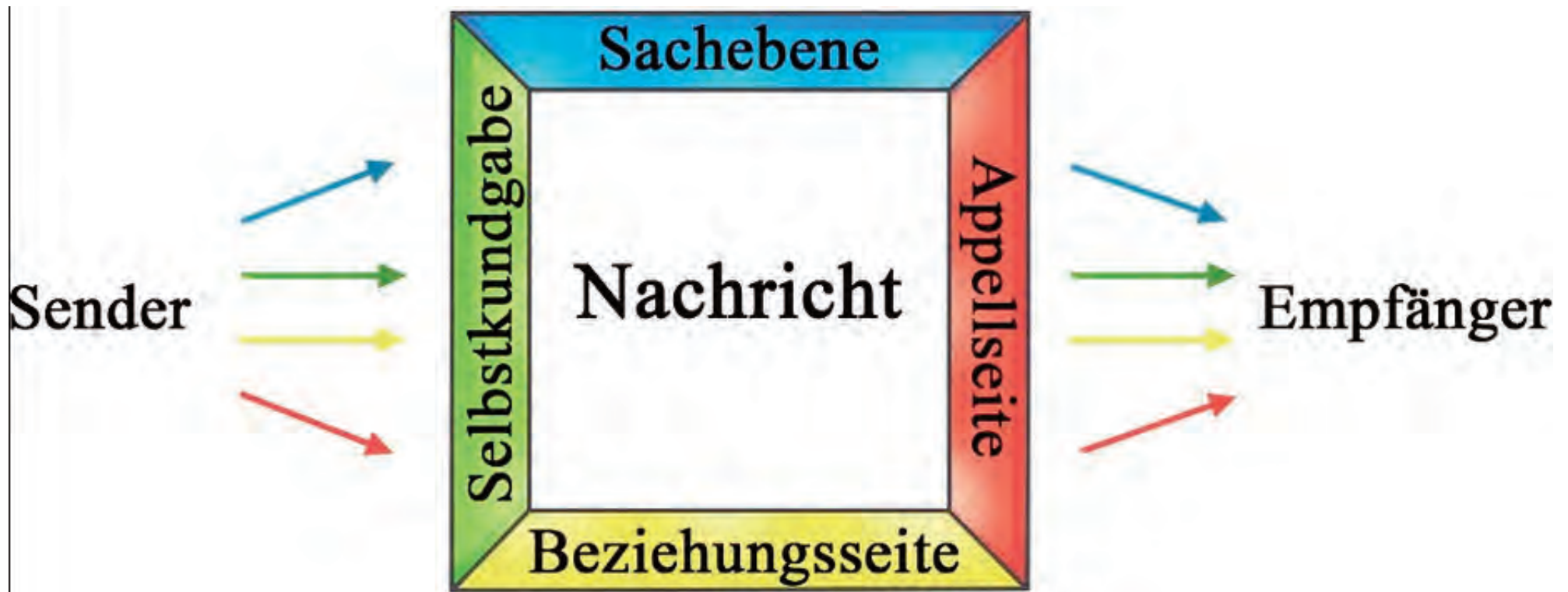
### **Die Beziehungsebene.**

Auch über das Verhältnis zwischen Sender und Empfänger einer Nachricht werden durch die Nachricht Informationen übermittelt. Wertschätzung und Respekt, Abneigung, ein enge Beziehung oder Distanz. Sowohl Wortwahl als auch Körpersprache und Mimik zeigen, wie die beiden Kommunikationsseiten zueinander stehen.

### **Der Appell.**

Der Sender möchte mit seiner Aussage immer auch etwas bewirken und eine Reaktion des Empfängers hervorrufen. So kann direkt aufgefordert werden, etwas zu tun oder weniger offensichtlich eine Handlung (oder deren Unterlassung) angeregt werden.

## 2. Das Vier-Seiten-Modell



Konflikte entstehen laut diesem Kommunikationsmodell, wenn die vier Seiten einer Nachricht von Sender und Empfänger unterschiedlich gedeutet oder gewichtet werden. Auf Seiten des Empfängers spricht man deshalb auch vom Vier-Ohren-Modell, wobei mit jedem Ohr eine der Ebenen gedeutet wird.

### 3. Die Transaktionsanalyse

Bereits vor rund 60 Jahren entwickelte der amerikanische Psychologe Eric Berne die Transaktionsanalyse. In seiner Arbeit unterteilte er das menschliche Verhalten bei der Kommunikation in drei Zustände.

**Das Eltern-Ich**

**Das Erwachsenen-Ich**

**Das Kind-Ich**

Als **Eltern-Ich** bezeichnet Berne Kommunikationsverhalten, wie es häufig in der Erziehung zu beobachten ist. Insbesondere Zurechtweisung, Korrektur oder das Umsorgen. Das **Kind-Ich** zeigt sich durch albernes, verspieltes, spontanes oder auch trotziges Verhalten.

Im Gegensatz dazu ist das **Erwachsenen-Ich** durch respektvolle, sachliche, rational durchdachte und reflektierte Kommunikation geprägt.

Dabei ist die Kommunikation nicht grundsätzlich auf einen Ich-Zustand begrenzt.

Jeder Mensch ist dazu in der Lage, zwischen den verschiedenen Bereichen hin- und herzuwechseln.

Entscheidend dafür, welcher Ich-Zustand in der Kommunikation zum Tragen kommt, sind Erfahrungen, die Vorgeschichte zur aktuellen Kommunikation, Gefühle und Wünsche.



### 3. Die Transaktionsanalyse

Welcher Ich-Zustand in der Kommunikation im Vordergrund steht, kann eine Menge über das Verhältnis zwischen den beiden Parteien verraten. Auch zeigt dieses Kommunikationsmodell, dass Konflikte dann auftreten, wenn unterschiedliche Zustände aufeinandertreffen.

**Parallele Kommunikation auf einer Ebene führt zu Verständnis dem anderen Gegenüber und bedeutet häufig erfolgreiche Kommunikation.**

Trifft aber beispielsweise eine Erwachsenen-Ich auf ein Kind-Ich, prallen sehr unterschiedliche Formen aufeinander, die sich kaum vereinen lassen. Um auf einen gemeinsamen Nenner zu kommen, muss dann eine der beiden Seiten den eigenen Ich-Zustand hinterfragen und ändern.

**Das Kommunikationsmodell kann auch Ihre eigene Kommunikation verbessern.**

Sollte Ihnen beispielsweise vorgeworfen werden, sich über andere zu stellen und diese zu bevormunden oder herumzukommandieren, befinden Sie sich zu häufig im Eltern-Ich. Werden Sie hingegen nicht ernst genommen, sollten Sie das Kind-Ich verlassen und versuchen, im Erwachsenen-Ich zu kommunizieren.

## 4. Das Sender Empfänger Modell

Die beiden Mathematiker Claude Shannon und Warren Weaver wollten lediglich die telefonische Kommunikation verbessern, als diese noch sehr störungsanfällig war.

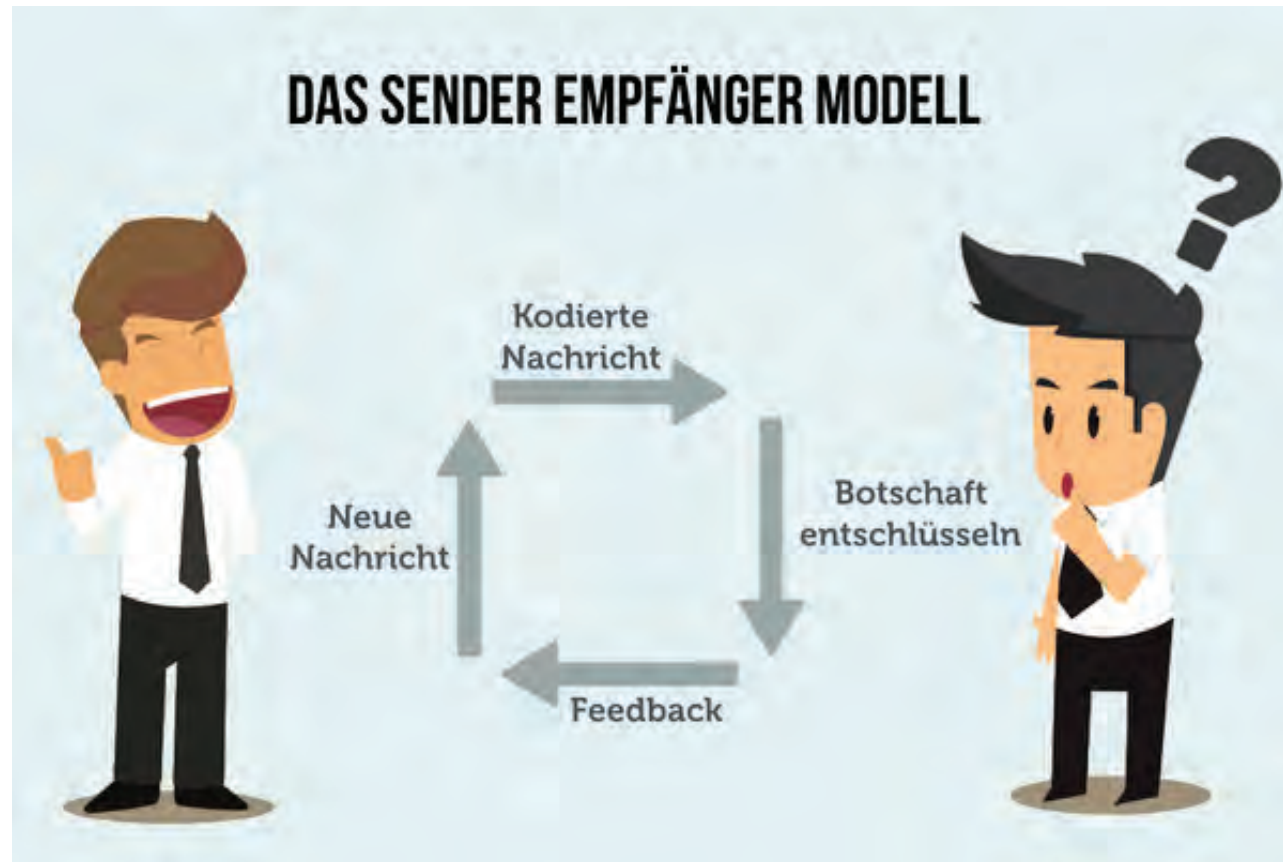
Herausgekommen ist nach einiger Überarbeitung ein Kommunikationsmodell, dass die Interaktion zwischen Menschen relativ simpel deutlich macht und dabei zeigt, wo Probleme auftauchen können - das Sender Empfänger Modell.

**Die Idee:** Jede Kommunikation besteht aus zwei Seiten, einem Sender, der eine Nachricht oder Information weitergeben möchte und einem Empfänger, der diese erhält.

Um die Nachricht zu übermitteln, wird diese vom Sender kodiert, was kompliziert klingt, eigentlich aber nur bedeutet, dass diese in Sprache oder Körpersprache zum Ausdruck gebracht wird.

Der Empfänger seinerseits muss diesen Code verstehen und entschlüsseln, also die gleiche Sprache sprechen oder die Signale des Körpers richtig deuten und verstehen können.

## 4. Das Sender Empfänger Modell



Vollständig wird die Kommunikation, wenn der Empfänger ein Feedback zurücksendet, dass er die Nachricht verstanden (oder eben falsch verstanden) hat.

Zu Missverständnissen kommt es nach diesem Kommunikationsmodell, wenn auf einer der beiden Seiten ein Fehler gemacht wird.

Treffend formulierte diese Möglichkeit Paul Watzlawick,  
der sich ebenfalls Gedanken zu diesem Kommunikationsmodell machte:

**Gedacht ist nicht gesagt, gesagt ist nicht gehört,  
gehört ist nicht verstanden, verstanden ist nicht gewollt,  
gewollt ist nicht gekonnt, gekonnt und gewollt ist nicht getan  
und getan ist nicht beibehalten.**

Eines der beliebtesten Zitate zur Kommunikation stammt vom Kommunikationswissenschaftler und  
Psychologen Paul Watzlawick. Was bedeutet seine Formulierung  
**„Man kann nicht nicht kommunizieren“?**

Sie ist das erste der fünf Axiome Watzlawicks zum Wesen der Kommunikation.  
Ihr Kern: Menschen sind immer in Kommunikation, ob durch Sprache oder Körpersprache,  
durch Taten oder Unterlassungen.

Kommunikation findet sowohl verbal als auch nonverbal sowie bewusst als auch unbewusst statt. So  
wie Menschen sich immer verhalten, weil es ihnen unmöglich ist, sich nicht nicht zu verhalten.

Watzlawick verdeutlicht mit diesem Axiom, dass gute Kommunikation nicht auf die Wahl der richtigen  
Worte reduziert werden kann. Menschen senden und empfangen ständig Botschaften.

**Gute Kommunikation setzt das Verständnis und die Offenheit für die von mir selbst gesende-  
ten Botschaften voraus.**

**Es geht um Dich!**

**Uns geht es um Dich!**

**Vielen Dank für die Aufmerksamkeit!  
Kommt gut nach Hause.**