

Erfolgreich anwenden

Die kommunikationspsychologischen Modelle und Methoden »Das Eisberg-Modell«, »Das Kommunikationsquadrat«, »Die drei Verlustebenen der Kommunikation« und das »Aktive Zuhören« gehören inzwischen zum Basiswissen in der Weiterbildung. Zu einem Erfolgsfaktor gelungener Kommunikation wird dieses Wissen, wenn es als Reflexions- und Handlungswissen in der Praxis genutzt wird.

Das Eisberg-Modell

Frensch und Bell veranschaulichten den Zusammenhang zwischen der Inhaltsebene und der Beziehungsebene: Eine Kommunikation hat nach diesem Modell immer den gesagten Inhalt und den mitgemeinten Inhalt. Der sichtbare Teil oberhalb der Wasserfläche beinhaltet Themen, Aufgaben, Ziele und Regeln. Das, was wir sagen und was für alle sichtbar ist – also die Spitze des Eisberges – und das, was im Verborgenen unter der Wasserfläche liegt, also das »Wie« der Mitteilung, stehen im Verhältnis 20:80 Prozent. Durch die untrennbare Verknüpfung beider Ebenen und der Bedeutsamkeit der Beziehungsebene verhindert eine Störung in der Beziehung die sachgerechte Zusammenarbeit.



Arbeitshilfen | Kommunikationsmodelle

Das Kommunikationsquadrat von Schulz von Thun

Das Kommunikationsquadrat ist ein psychologisches Modell der zwischenmenschlichen Kommunikation. Nach diesem Modell hat jede Nachricht vier Seiten, die der Sender mitteilt und die der Empfänger entschlüsselt. Die Klarheit einer gesendeten Nachricht erleichtert dem Empfänger das Verstehen.



- | | |
|--------------------------|--|
| Sachinhalt: | <ul style="list-style-type: none">⇨ Sachaussage des Inhalts⇨ Vier Verständlichmacher⇨ Information und Klärung |
| Selbstkundgabe: | <ul style="list-style-type: none">⇨ Gefühle zeigen⇨ Fassade behalten⇨ Angst vor Selbstoffenbarung |
| Beziehungsaspekt: | <ul style="list-style-type: none">⇨ Wie ist unsere Beziehung zueinander?⇨ Wie fühle ich mich behandelt?⇨ Wie ist der Umgangston? |
| Appell: | <ul style="list-style-type: none">⇨ Wie kann ich erreichen, dass ...?⇨ Wünsche äußern⇨ Denk- und Handlungsaufforderung |

Arbeitshilfen | Kommunikationsmodelle

Die drei Verlustebenen der Kommunikation

Bis eine Nachricht von dem Sender gedacht/geföhlt und gesendet ist sowie vom Empfänger aufgenommen und verstanden wurde, durchläuft die Kommunikation drei Verlustebenen.

- ❶ Verlustebene: Die gesendete Nachricht verliert an Substanz, weil nicht alle Gedanken und Geföhle in Worte gefasst werden können.
- ❷ Verlustebene: Die gehörte Nachricht verliert an Substanz, weil nicht alle Botschaften vom Empfänger gehört werden.
- ❸ Verlustebene: Die wahrgenommene Nachricht verliert an Substanz, weil wir diese mit unseren eigenen Gedanken und Geföhlen verbinden.

Die Nachricht enthält am Ende nur noch einen Bruchteil der ursprünglichen Gedanken und Empfindungen mit der Auswirkung, dass wir aneinander vorbei reden und einander nicht verstehen können. Durch Klarheit in der Sachaussage, stimmige Mimik und Gestik, Beachtung der Wortwahl und des Tonfalls sorgen wir dafür, dass die Nachricht beim Empfänger verständlich ankommt.

Das Aktive Zuhören

Aktives Zuhören ist das Bemühen, die begleitenden Geföhle nachzuvollziehen und schließlich in eigene Worte zu fassen. Zuhören heißt nicht Passivität, gleichwohl das »Nicht-Reden« eine zentrale Rolle spielt. Vielmehr ist das Zuhören ein wichtiger Bestandteil der eigenen Kommunikationskompetenz. Was möchte mir der Andere mitteilen? Was beschäftigt ihn in der Situation? Welche seiner Geföhle werden sichtbar oder hörbar? Mit Hilfe solcher Fragen achten Sie in der Kommunikation nicht nur auf das, **was** gesagt wird, sondern auch, **wie** es gesagt wird, das heißt, welche Geföhle und Bedürfnisse in der Aussage mitschwingen. Das Aktive Zuhören findet auf der Inhalts- und Beziehungsseite einer Nachricht statt:

- ⇔ Inhaltsebene: Die gesendeten Inhalte werden mit eigenen Worten wiederholt.
- ⇔ Beziehungsebene: Die verbalen und nonverbalen Signale werden beachtet und die wahrgenommenen Geföhle widergespiegelt.

Arbeitshilfen | Kommunikationsmodelle

Checkliste »Die Anwendungsfelder des Kommunikationsquadrats«

Anwendungsfeld	Was kann man damit anfangen?
Diagnose einer Nachricht	<ul style="list-style-type: none"> • Sachinhalt: Welcher Inhalt wird gesendet? • Selbstkundgabe: Was gebe ich von mir preis? • Beziehungsdefinition: Wie stehen wir zueinander? • Appell: Wozu ich dich veranlassen möchte!
Typologie psychologischer Ansätze	<ul style="list-style-type: none"> • Sachinhalt: Information und Aufklärung • Selbstkundgabe: Selbsterfahrung • Beziehungsdefinition: Klärung und Veränderung der Beziehungs-/Gruppendynamik • Appell: »Rat und Tat«
Klärung der Werte	<ul style="list-style-type: none"> • Sachinhalt: »heraus mit der Wahrheit« oder »verschönend« • Selbstkundgabe: Wahrhaftig oder Fassadentechnik • Beziehungsdefinition: symmetrisch oder komplementär • Appell: direkt oder verdeckt
Trainingsfelder	<ul style="list-style-type: none"> • Sachinhalt: Die Vier Verständlichmacher • Selbstkundgabe: Selbstbild/Fremdbild • Beziehungsdefinition: Wahrnehmung • Appell: Wünsche äußern, Empfehlungen geben

Tipps

Die Arbeitshilfe »Kommunikationsmodelle richtig nutzen« zeigt die Komplexität von Kommunikation und deren Anfälligkeit für Störungen auf. Anhand der kommunikationspsychologischen Modelle können Missverständnisse geklärt und ein Gespür für die Bedeutung dessen, was zwischen den Zeilen gesagt wurde, entwickelt werden. Die »vier Seiten einer Nachricht« sind zugleich Anknüpfungspunkte für Intervention und Klärungshilfe sowie Beratung und Training mit dem Ziel »gelingender Kommunikation«.