

05.02.2016



# Kommunikationsmodelle



Prof.Dr. Arthur Kolb

# Kommunikationsmodelle

## Inhalt

Vorwort .....	2
Ziel .....	2
Die 7 - 38 - 55 - Regel nach Albert Mehrabian.....	2
Das Kommunikationsmodell von Shannon/Weaver .....	3
Kommunikation nach Watzlawick ( <a href="http://www.paulwatzlawick.de/axiome.html">http://www.paulwatzlawick.de/axiome.html</a> ).....	4
Axiom 1: man kann nicht nicht kommunizieren.....	4
Axiom 2: Jede Kommunikation beinhaltet einen Inhalts- und einen Beziehungsaspekt, derart, dass letzterer den ersten bestimmt und eine Metakommunikation ist .....	5
Axiom 3: Die Natur einer Beziehung ist durch die Interpunktion der Kommunikationsabläufe bedingt (Ursache und Wirkung) .....	5
Axiom 4: Menschliche Kommunikation bedient sich analoger und digitaler Modalitäten.....	6
Axiom 5: Kommunikation ist symmetrisch oder komplementär .....	7
Kommunikation nach Schulz von Thun.....	7
Das Eisbergmodell (Freud) .....	9
Übungen.....	11
Watzlawick .....	11
Eisbergmodell .....	16

## Vorwort

---

Dieses Skript zur Vorlesung "Kommunikationstraining – Kommunikationsmodelle" erhebt, wie die meisten Skripte, nicht den Anspruch Bücher zu ersetzen. Bücher sind sorgfältiger geschrieben und meist auch ausführlicher.

Insbesondere ersetzt dieses Skript nicht eine aufmerksame Teilnahme an der Vorlesung.

Zur Erstellung dieses Skripts wurde im Wesentlichen folgende Quelle herangezogen:

[Rimser2011] Rimser, Markus; Skills für Trainer, 1.Auflage, Öktopia Verlag, 2011

## Ziel

---

- Der Student kennt wesentliche Kommunikationsmodelle
- Verständnis dafür wecken, dass menschliche Kommunikation einfach und komplex gleichzeitig ist.

## Die 7 - 38 - 55 - Regel nach Albert Mehrabian

---

**Albert Mehrabian** (\* 1939, US-amerikanischer Psychologe und Professor emeritus an der University of California in Los Angeles ) machte ein aufsehenerregendes Experiment. Er nahm professionelle Sprecher auf Tonträger auf, die einzelne Worte mit negativem Inhalt in freundlicher und warmer Aussprache formulierten. Dasselbe tat er auch umgekehrt: Worte mit positivem Inhalt wurden von den Sprechern aggressiv und kalt ausgesprochen. Die Versuchspersonen, denen der Tonträger vorgespielt wurde, vermuteten flächendeckend eine positive Beziehung zwischen den Personen, sofern freundlich gesprochen wurde, auch wenn die Worte eine negative Bedeutung hatten.

Genauso wurden aggressiv formulierte Worte mit positivem Inhalt prinzipiell mit einer schlechten Beziehung zwischen dem Sprecher und dem Zuhörer in Verbindung gebracht. Die Versuchspersonen machten ihre Bewertung ausschließlich von dem Tonfall des Sprechers abhängig und ließen dabei den Inhalt der Worte und damit die Sachebene vollkommen Außeracht.

Ähnliche Ergebnisse ergab eine Versuchsreihe, in der den Versuchspersonen Bilder von dem Sprecher gezeigt wurden, die eine eindeutige Geste zeigten, wie zum Beispiel eine abwehrende oder abwertende Handbewegung zu einem Wort mit positivem Inhalt oder, im Kontrast dazu, eine einladende, offene Geste zu einem negativen Wort. Auch hier bewerteten die Versuchspersonen ausschließlich die Geste, nicht den Inhalt des Wortes.

**Albert Mehrabian** fand durch Versuche heraus, dass nur ein verschwindend geringer Teil der wörtlichen Rede von den tatsächlichen Inhalten der Worte abhängig ist. Viel größeren Wert legen die Zuhörer auf die Körpersprache der Redner. Auf der Grundlage einer langen Versuchsreihe entwickelte Mehrabian eine überraschende Verhältnismäßigkeit:

- Innerhalb einer Rede werden **55 % Körpersprache**,
- **38 % Stimmlage** und nur
- **7 %** der faktischen **Inhalte** vom Zuhörer wahrgenommen und ausgewertet.

Diese Erkenntnis wird als **7-38-55-Regel** bezeichnet.

	Direkter Kontakt	Telefonat
Inhalt	7%	16 %
Stimme	38 %	84 %
Körpersprache	55 %	

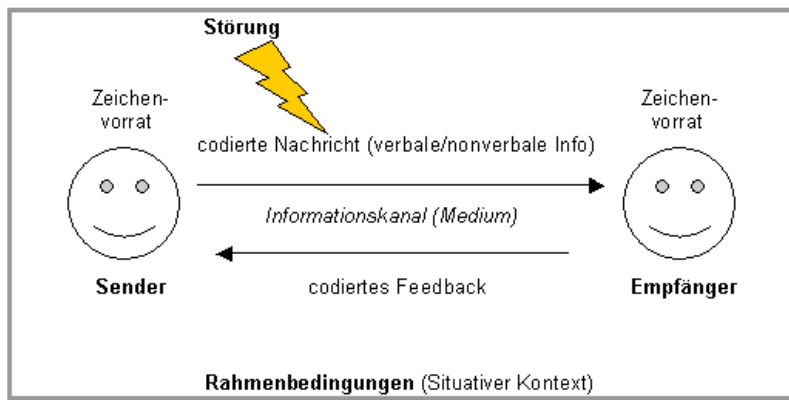
Überraschend ist auch das Ergebnis einer Untersuchung von Telefonaten. Hier bestimmt die Stimme das Gespräch. Die Körpersprache ist für den Empfänger zunächst irrelevant, da er den Sender nicht sieht. Allerdings beeinflusst die Körpersprache natürlich die Stimme (aufrechtes Sitzen, Lächeln,..).

### Kritik an der 7 - 38 - 55 - Regel

Kritiker seiner Erkenntnisse bemängeln, dass in den Versuchsreihen keine Unterschiede zwischen der Art der Rede gemacht wurden. So werden die faktischen Inhalte der gesprochenen Worte in einem Vortrag, der sich mit der Technik von Computern beschäftigt, ein wesentlich größeres Gewicht haben als in einem Vortrag, der sich mit Poesie beschäftigt. Je stärker es um Gefühle geht, desto mehr rücken der Tonfall und die Körpersprache in den Vordergrund. Das äußere Extrem stellen dabei zum Beispiel Liebeserklärungen dar, die fast ausschließlich durch den Tonfall bestimmt werden.

## Das Kommunikationsmodell von Shannon/Weaver

Kommunikation ereignet sich, wenn ein Teil des Systems zum Sender wird und eine Beziehung herstellt, das so genannte Signal, das durch Zeit und Raum reist, um mit einem zweiten Teil des Systems, dem Empfänger, in Kontakt zu treten. Diese Terminologie findet sich in dem erstmals von Claude Shannon Shannon (\* 30. April 1916 in Petoskey, Michigan; † 24. Februar 2001 in Medford, Massachusetts war ein amerikanischer Mathematiker und Elektrotechniker. Er gilt als Begründer der Informationstheorie) und Warren Weaver (\* 17. Juli 1894 in Reedsburg (Wisconsin); † 24. November 1978 in New Milford (Connecticut)) war ein US-amerikanischer Mathematiker und Vater der maschinellen Übersetzung) in den späten 40er-Jahren des 20. Jahrhunderts eingeführten Kommunikationsmodell. Das folgende Diagramm zeigt dieses Modell.



Das **Sender-Empfänger-Modell** definiert Kommunikation als Übertragung einer Nachricht von einem Sender zu einem Empfänger. Dazu wird die Nachricht kodiert und als Signal über einen Übertragungskanal übermittelt. Dabei kann die Nachricht durch Störungen verfälscht werden. Eine Voraussetzung für die erfolgreiche Kommunikation ist, dass Sender und Empfänger die gleiche Kodierung für die Nachricht verwenden.

Das Sender-Empfänger-Modell bietet eine Möglichkeit, Kommunikation leicht verständlich zu beschreiben. Dadurch wird die Komplexität und Vielschichtigkeit interpersonalen Kommunikation natürlich nicht vollständig beschrieben – was auch nicht die Intention der Autoren war. Sie konzentrieren sich in ihrem Modell auf die syntaktischen Aspekte der Informationsvermittlung. Die Information selbst und die Datenmengen stehen im Mittelpunkt. Semantische und pragmatische Gesichtspunkte menschlicher Sprache, wie Emotionen, Dialekt, Akustik, Zusammenhang, Kultur, Mimik, Gestik,.. wurden in dem Modell nicht berücksichtigt.

## Kommunikation nach Watzlawick (<http://www.paulwatzlawick.de/axiome.html>)

Paul Watzlawick (\* 25. Juli 1921 in Villach, Kärnten; † 31. März 2007 in Palo Alto, Kalifornien) war ein österreichisch-amerikanischer Kommunikationswissenschaftler, Psychotherapeut, Soziologe, Philosoph und Autor.

Bei seinen Forschungstätigkeiten in Palo Alto spielte die Analyse von Kommunikationsabläufen eine zentrale Rolle. In 5 Axiomen fasste er die zentralen Eigenschaften von Kommunikation zusammen, die im Bereich der zwischenmenschlichen Kommunikation ständig wirksam sind.

### Axiom 1: man kann nicht nicht kommunizieren

Diese Aussage könnte mit den Worten „Jedes Verhalten ist Kommunikation“ übersetzt werden. Wenn ein Studierender in einer Vorlesung aus dem Fenster blickt, kommuniziert er mit dem Dozenten. Wenn die Studierenden auf Fragen des Dozenten nicht antworten, ist das eine Art der Kommunikation.

Die Botschaft: „Ich möchte keine Botschaft senden!“ ist eine Botschaft und wird wahrgenommen und erwidert. Kommunikation wird als Verhalten oder als menschliche Handlung betrachtet. Interaktion findet auch dann statt, wenn es nicht absichtlich oder bewusst gesetzt wird.

Jede Kommunikation beinhaltet eine spezifische Stellungnahme zur Beziehungsstruktur zwischen Sender und Empfänger.

**Praktisches Beispiel:**

Ein Beispiel wäre eine Frau im Wartezimmer eines Arztes, die die ganze Zeit nur auf den Boden starrt. Zunächst könnte man annehmen, sie würde nicht kommunizieren. Dennoch tut sie es, indem sie den anderen Wartenden nonverbal mitteilt, dass sie keinerlei Kontakt möchte.

**Übung:** Gilt dieses Gesetz auch für Sender und Empfänger, die keinen Blickkontakt haben? Wie sieht es in virtuellen Projekten aus?

**Axiom 2: Jede Kommunikation beinhaltet einen Inhalts- und einen Beziehungsaspekt, derart, dass letzterer den ersten bestimmt und eine Metakommunikation ist**

Der Inhaltsaspekt erhält die Aufgabe Informationen zu vermitteln. Der Beziehungsaspekt gibt Aufschluss darüber, wie die Beziehung vom Empfänger aufgefasst wird. Bezüglich der Übertragung auf die Kommunikationssituation lässt sich sagen, dass es keine rein informative Kommunikation gibt. Jede Äußerung enthält eine Beziehungsaussage.

Diese Beziehungsaspekte werden selten bewusst kommuniziert. Je klarer die Beziehungsstruktur ist (Chef-Mitarbeiter, Dozent-Student), desto mehr gerät die Notwendigkeit der Definition in den Hintergrund. Klar festgelegte Beziehungsstrukturen erleichtern i.d.R. den Umgang miteinander.

z.B.: "Sie haben aber eine schöne Perlenkette. Ist die echt?"

Durch Gestik, Mimik und Tonfall des Sprechers, werden im Angesprochenen verschiedene Reaktionen ausgelöst.

- Bestätigung (die Aussage wird als Kompliment verstanden)
- Verwerfung (die Aussage wird fallen gelassen, da sie als negativ empfunden wurde)
- Entwertung (der Sprecher und seine Aussage werden entwertet)

Wenn eine negative Beziehung auf der Inhaltsebene ausgetragen wird kann dies eine gestörte Kommunikation zur Folge haben,

**Praktisches Beispiel:**

Ein Vater schildert den Streit mit seinem Sohn: „Er hatte Recht, mit dem was er sagte, aber er hatte Unrecht, weil er immer Recht haben möchte.“

**Übung:** Welche Bedeutung haben Rollen-/Aufgabenbeschreibungen in Unternehmen? Was sollte eine Rollenbeschreibung beinhalten?

**Axiom 3: Die Natur einer Beziehung ist durch die Interpunktion der Kommunikationsabläufe bedingt (Ursache und Wirkung)**

Kommunikation ist ein wechselseitiger Austausch von Botschaften. Die Äußerungen werden wahrgenommen und subjektiv interpretiert. Demensprechend wird auch die Reaktion sein (Ursache- und Wirkungszusammenhang).

### Praktisches Beispiel:



Eine Ehefrau beschwert sich, ihr Mann würde sich ständig zurückziehen. Der Mann jedoch weist darauf hin, dass er sich nur zurück ziehe, weil seine Frau ständig an ihm herumnörgelt. Die Frau nörgelt also und der Mann zieht sich zurück. Weil er sich zurückzieht, nörgelt sie. Man sieht, dass es sich um einen Teufelskreis handelt.

Liegt eine Störung vor, nimmt einer der beiden Kommunikationspartner an, dass der andere die gleichen Informationen besäße wie er selbst. Durch diese subjektive Wahrnehmung, passiert meistens dann auch genau das, was der gestörte Kommunikationspartner prophezeit hat (Ursache-Wirkungs-Zusammenhang).

### Mögliche Störungen der Kommunikation bezüglich dieses Axioms

- Das eigene Verhalten wird als Rechtfertigung für das vorangegangene Verhalten gesehen.
- Die Ursache einer Kommunikation wird von einem Gesprächspartner subjektiv festgelegt.
- Störungen in der Kommunikation sind besonders beim Vorliegen gegensätzlicher Interpunktionen zu erwarten, wobei jeder Kommunikationspartner von der Richtigkeit seiner Auffassung überzeugt ist (Wettrüsten unter Nationen).

## Axiom 4: Menschliche Kommunikation bedient sich analoger und digitaler Modalitäten

Bei der digitalen Kommunikation wird einem Objekt willkürlich ein Begriff zugeordnet. Der Begriff an sich hat mit dem Objekt nichts zu tun. Er ist lediglich so definiert und wird von uns in unserer Sprache und Schrift so verwendet. Bei dieser Art der Kommunikation werden überwiegend Inhaltsaspekte übermittelt.

Die analoge Kommunikation hingegen übermittelt vor allem Beziehungsaspekte. Unter analog werden Kennzeichnungen verstanden, die grundsätzlich eine Ähnlichkeitsbeziehung zu den Gegenständen haben (z. B. Mimik, Gestik, Bilder).

Beispiel: Wenn eine Person etwas nicht verstanden hat, kann sie sich digital mitteilen, indem sie sagt: "Dies habe ich jetzt nicht verstanden." oder aber analog indem sie die Stirn runzelt.

### Mögliche Störungen der Kommunikation bezüglich dieses Axioms

- Eine analoge Kommunikation ist mehrdeutig und kann auf sehr unterschiedliche Arten interpretiert bzw. entschlüsselt werden.
- In einer Beziehung sollte weder die digitale, noch die analoge Kommunikation vorherrschen, weil es sonst zu Störungen kommen kann.

## Axiom 5: Kommunikation ist symmetrisch oder komplementär

Beziehungen zwischen Partnern basieren entweder auf Gleichheit oder auf Unterschiedlichkeit. In komplementären Beziehungen ergänzen sich unterschiedliche Verhaltensweisen und bestimmen den Interaktionsprozess. Die Beziehungsgrundlage besteht hierbei im Unterschied der Partner. Häufig drückt sich diese Unterschiedlichkeit in einer Unterordnung aus, d.h. der eine hat die Oberhand über den anderen. Beispiele hierfür wären das Verhalten zwischen Mutter und Kind, Arzt und Patient oder Lehrer und Schüler. Eine symmetrische Beziehungsform zeichnet sich dadurch aus, dass die Partner sich bemühen, Ungleichheiten untereinander zu minimieren (Streben nach Gleichheit).

Mögliche Störungen der Kommunikation bezüglich dieses Axioms

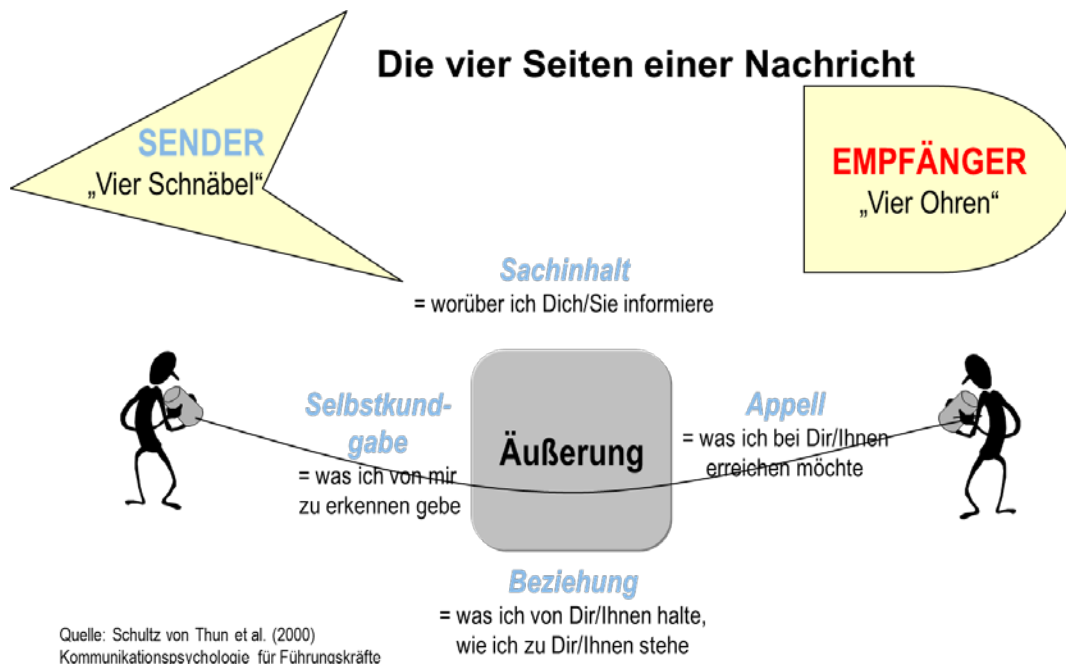
- Bei der symmetrischen Beziehungsform besteht die Gefahr, dass ein Kommunikationspartner 'gleicher' als der andere sein will. Der andere kann unter Umständen alles daran setzen, die entstandene Ungleichheit zu verringern und die zuvor bestandene Symmetrie wieder herzustellen. Dies kann sich zu einem regelrechten Wettkampf entwickeln.
- Durch eine zu starre komplementäre Beziehung besteht die Gefahr, dass sich eine Abhängigkeitsbeziehung entwickelt, die einer der Kommunikationspartner möglicherweise auch beibehalten möchte (Eltern, welche das Erwachsenwerden ihres Kindes nicht wahrhaben möchten, verhindern unter Umständen dessen Entwicklung zu einer eigenständigen Persönlichkeit).

## Kommunikation nach Schulz von Thun

---

Beeinflusst von Watzlawick postuliert Schulz von Thun, dass in einer Nachricht immer 4 Botschaften enthalten sind. Jede Nachricht die gesendet wird, beinhaltet nicht nur Inhalts- und Beziehungsaspekte, sondern auch die Aspekte der Selbstoffenbarung und den des Appells. Ein Sender sendet immer gleichzeitig auf den unten genannten vier Seiten (dem Nachrichtenquadrat):

- Sachinhalt ("Worüber ich informiere")
- Selbstoffenbarung ("Was ich von mir selbst kundgebe")
- Beziehung ("Was ich von Dir halte und wie wir zueinander stehen")
- Appell ("Wozu ich Dich veranlassen möchte")



### Empfängermodell: die vier Ohren

Je nachdem welches Ohr beim Empfänger besonders ausgebildet ist, d.h. welches Ohr er gerade vorrangig auf Empfang geschaltet hat, kann das Gespräch einen sehr unterschiedlichen Verlauf nehmen.

**Das Sach-Ohr:** Viele Empfänger stellen vor allem das Sach-Ohr in den Vordergrund der Nachrichtenaufnahme. Hier stürzt sich der Empfänger fast ausschließlich auf die Sachseite einer Nachricht und sucht sein Heil in der Sachauseinandersetzung. Schulz von Thun sieht solch eine Empfangsgewohnheit vor allem bei Akademikern und Männern. Dies kann natürlich zu Schwierigkeiten führen, wenn das eigentliche Problem nicht auf der Sachebene einer Nachricht zu finden ist, sondern eher auf der zwischenmenschlichen Ebene.

Beispiel:

**Frau:** "Liebst Du mich noch?"

**Mann:** "Ja, weißt du, da müssten wir erst einmal den Begriff 'Liebe' definieren, da kann man ja sehr viel darunter verstehen ...."

**Frau:** "Ich mein doch nur, welche Gefühle du mir gegenüber hast ...."

**Mann:** "Nun, Gefühle - das sind ja zeit-variable Phänomene, darüber gibt es keine generellen Aussagen ...."

**Das Beziehungs-Ohr:** Bei manchen Empfängern ist das auf die Beziehungsseite gerichtete Ohr so sensibel eingestellt, dass sie jeder Nachricht bzw. Handlung eine Äußerung zu ihrer Person entnehmen. Diese Menschen beziehen alles auf sich, fühlen sich leicht angegriffen und beleidigt.

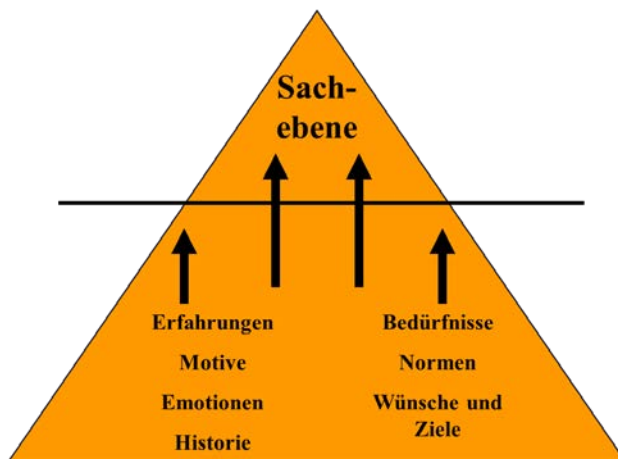
Die Äußerung: "Heute sehen Sie aber gut aus!" kann von solch einem Empfänger folgendermaßen verstanden werden: "Sie wollen also damit ausdrücken, dass ich sonst nicht gut aussehe!". Ehe man sich versieht befindet man sich in einem Konflikt.

**Das Selbstoffenbarungs-Ohr:** Eine weitere einseitige Empfangsgewohnheit wäre ein besonders ausgeprägtes Selbstoffenbarungs-Ohr. Jede ankommende Nachricht wird unter folgendem Gesichtspunkt betrachtet: Was sagt die Nachricht über den Gesprächspartner aus?

Schulz von Thun ist der Ansicht, dass viele Kommunikationsschwierigkeiten vermeidbar wären, wenn mehr Nachrichten mit dem Selbstoffenbarungs-Ohr empfangen würden. Der Empfänger wäre somit in der Lage, sich eher auf die Gefühle seines Gegenübers einzulassen, was ein besseres Verständnis des Gesprächspartners zur Folge hätte.

**Das Appell-Ohr:** Eine weitere einseitige Empfangseigenschaft besteht darin, ankommende Nachrichten ausschließlich auf dem Appell-Ohr zu verarbeiten. Damit soll versucht werden, unausgesprochenen Erwartungen der Mitmenschen zu entsprechen und diesen "alles recht zu machen". Dies hat jedoch unserer Meinung nach nichts mit einem zuvorkommenden Verhalten zu tun. Solche Empfänger nehmen keine Rücksicht auf ihre eigenen Gefühle und beschränken sich auf Aktionen bzw. Reaktionen die andere von ihnen erwarten. Man kann ihr Tun vor allem als von außen geleitet beschreiben.

## Das Eisbergmodell (Freud)



Das 'Eisbergmodell' geht auf die Arbeiten Sigmund Freuds zurück, der das 'Eisbergmodell des Bewusstseins' entwickelte. Hiernach ist das menschliche Verhalten gut zu verstehen, wenn man es mit einem im Meer treibenden Eisberg vergleicht: Das, worauf wir in unserem Verhalten in täglichen Situationen bewusst zurückgreifen, macht nur 10-20% dessen aus, was unser Handeln bestimmt. Diese 10-20% liegen 'über Wasser', während die restlichen 80-90% 'unter der Wasseroberfläche' verborgen sind.

Was sich aber unter Wasser abspielt, hat einen großen und in vielem sogar bestimmenden Einfluss auf das, was sich über Wasser ereignet. Diese Erkenntnis ist auch für die heutige Auseinandersetzung mit Kommunikationsprozessen von weitreichender Bedeutung. Denn Freud widerspricht deutlich der Auffassung, menschliches Verhalten sei allein auf bewusstes Denken und rationales Handeln zurückzuführen.

Die Aussagen Freuds wurden unter dem Begriff 'Eisbergmodell' auf die Analyse von Kommunikationsinhalten übertragen. Danach dient die Spitze des Eisberges der Veranschaulichung des gesprochenen Wortes, der Körpersprache und dem Verhalten, also dem unmittelbar Wahrnehmbaren.

Unter der Wasseroberfläche befinden sich die Motive, Erfahrungen, Emotionen, Bedürfnisse, Normen. Sie stellen den eigentlichen Handlungsantrieb für das Geschehen über der Wasseroberfläche dar, bleiben aber unsichtbar. Sie sind daher schwerer zugänglich und können häufig zunächst nur über Körpersprache, Stimmlage und Mimik erschlossen werden.

Im Falle von Kommunikationsproblemen gilt es also neben der Betrachtung des Geschehens über der Wasseroberfläche, darunter liegende Ebenen wie Bedürfnisse, Emotionen oder Erfahrungen in die Analyse mit einzubeziehen.

## Übungen

---

### Watzlawick

- Finden sie für das ihnen zugeordnete Axiom mögliche auftretende Kommunikationsprobleme im Alltag (Kleingruppen (5) 15 Minuten - Karten)
- Stellen sie die Ergebnisse vor (20 Minuten)

Schulz von Thun  
**Arbeitsblatt A**

Analysieren Sie die folgenden beiden Sätze in Bezug auf das Kommunikationsmodell  
„Die vier Seiten einer Nachricht“

- Kunde zum Mitarbeiter: „Sind Sie überhaupt schon lange genug im Geschäft, um diese Sache beurteilen zu können?“
- Vater zum Kind: „Deine Spielsachen liegen ja immer noch im Wohnzimmer herum.“

Wählen Sie dann ein Beispiel für die Präsentation im Plenum aus und gehen Sie dabei folgendermaßen vor:

Schreiben Sie:

- den ausgewählten Satz auf eine weiße Karte
- die Sachbotschaften auf eine blaue Karte
- die Beziehungsbotschaft auf eine gelbe Karte
- die Selbstaussage auf eine grüne Karte
- und den Appell auf eine rote Karte

Zeit: 15 Minuten

## Arbeitsblatt B

*Analysieren Sie die folgenden beiden Sätze in Bezug auf das Kommunikationsmodell „Die vier Seiten einer Nachricht“*

- Mitarbeiter zum Kunde: „Warum haben Sie denn nicht früher angerufen?“
- Mann zur Frau: „Bertha, das Bier ist alle.“

*Wählen Sie dann ein Beispiel für die Präsentation im Plenum aus und gehen Sie dabei folgendermaßen vor:*

*Schreiben Sie:*

- den ausgewählten Satz auf eine weiße Karte
- die Sachbotschaften auf eine blaue Karte
- die Beziehungsbotschaft auf eine gelbe Karte
- die Selbstaussage auf eine grüne Karte
- und den Appell auf eine rote Karte

*Zeit: 15 Minuten*

## Arbeitsblatt C

Analysieren Sie die folgenden beiden Sätze in Bezug auf das Kommunikationsmodell „Die vier Seiten einer Nachricht“

- Der Kollege sagt: „Seit drei Tagen liegen Deine Akten da rum.“
- Frau zum Mann: „So oft wie Du weg bist, da leiden die Kinder ja schon auch drunter.“

Wählen Sie dann ein Beispiel für die Präsentation im Plenum aus und gehen Sie dabei folgendermaßen vor:

Schreiben Sie:

den ausgewählten Satz auf eine weiße Karte

die Sachbotschaften auf eine blaue Karte

die Beziehungsbotschaft auf eine gelbe Karte

die Selbstaussage auf eine grüne Karte

und den Appell auf eine rote Karte

Zeit: 15 Minuten

## Arbeitsblatt D

Analysieren Sie die folgenden beiden Sätze in Bezug auf das Kommunikationsmodell „Die vier Seiten einer Nachricht“

- Außendienstmitarbeiter zum Innendienst-Kollegen: „So ein Leben wie Ihr im Innendienst möchte ich auch mal gerne haben.“
- Schwiegermutter zur Schwiegertochter (über ihren Sohn): „Der Junge hat ja ganz schön abgenommen seit ihr zusammengezogen seid.“

Wählen Sie dann ein Beispiel für die Präsentation im Plenum aus und gehen Sie dabei folgendermaßen vor:

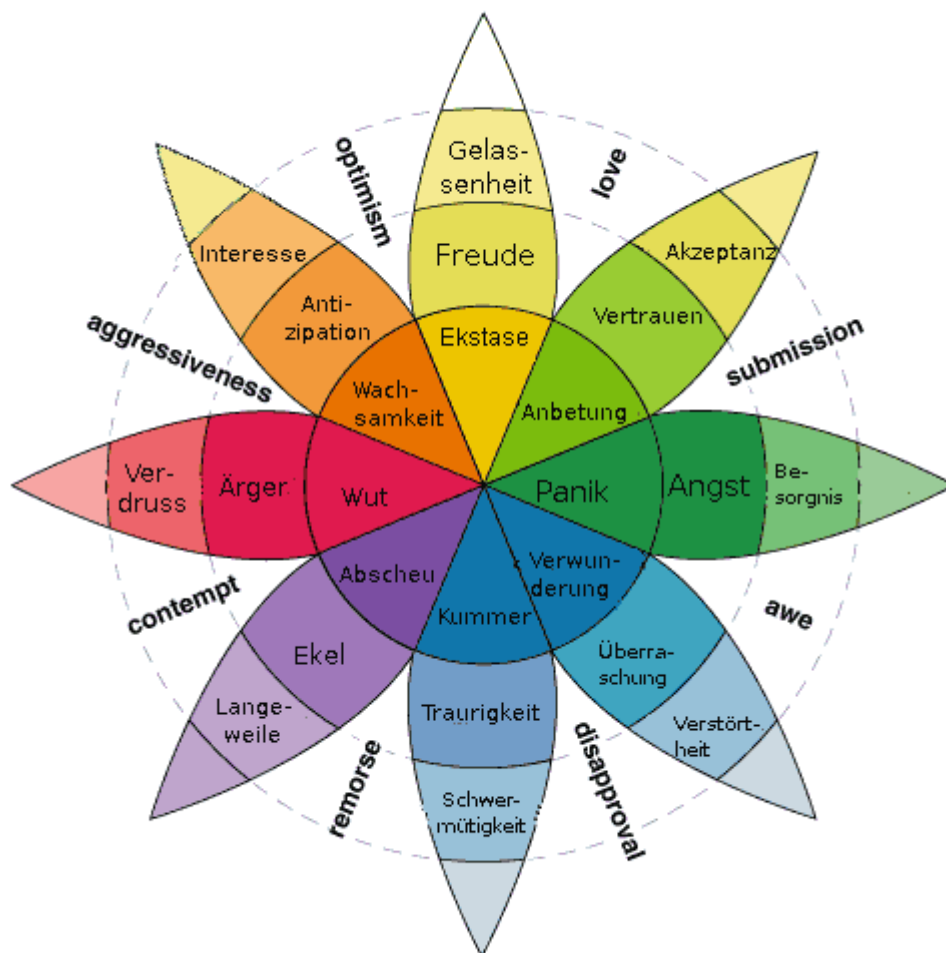
Schreiben Sie:

- den ausgewählten Satz auf eine weiße Karte
- die Sachbotschaften auf eine blaue Karte
- die Beziehungsbotschaft auf eine gelbe Karte
- die Selbstaussage auf eine grüne Karte
- und den Appell auf eine rote Karte

Zeit: 15 Minuten

## Eisbergmodell

- zu zweit: jedes Team bekommt eine Liste mit alltäglichen einfachen Sätzen und eine Liste mit Gefühlen. Abwechselnd nimmt sich jeweils eine Person einen Satz und ein beliebiges Gefühl (zufällig?), ohne es der/dem anderen zu zeigen und artikuliert den Satz mit dem gewählten Gefühl. Das Gegenüber versucht die Botschaft zu verstehen, das Gefühl herauszufinden. (30 Minuten)
- kurze Nachbesprechung, was die Erkenntnisse waren, was schwierig und was leicht war; (10 Minuten)



Alltägliche Sätze:

- Heute ist ein schöner Tag!
- Ich habe Hunger!
- Der Film hat mir nicht gefallen!
- Ich gehe nach Hause!
- Was machst du morgen?
- Die Vorlesung war ok!
- Das Essen war hervorragend!
- Ich habe eine neue Hose gekauft!
- Das Spiel morgen wird interessant!
- Ich finde, du schaust heute toll aus!
- Wann gehst du in Urlaub?
- Hast du gut geschlafen?
- Hast du schon die Zeitung gelesen!
- Ich habe mir einen Hexenschuss geholt!
- Ich war gestern bei meinen Eltern!
- Wann besuchst du wieder deinen Freund!

Finde weitere Sätze