



MODUL 3

Vielfalt in Kärnten



Vier Seiten einer Nachricht

Lernziel: Reflexion über eigene und fremde Wahrnehmung von Kommunikation; Erarbeiten von Möglichkeiten, wie zukünftig Missverständnisse in der Kommunikation verhindert werden können

Das „Vier Seiten einer Nachricht“-Modell (vgl.: Schmidt 2006: 69-73) besagt, dass jede Aussage auf vier unterschiedlichen Ebenen gesendet und empfangen werden kann. Jeder Ebene kann man auch bestimmte Vor- bzw. Nachteile zuschreiben, die auf Stärken aber auch Entwicklungspotenziale hinweisen.

Auf der **Sachebene** geht es darum, eine bestimmte Information weiterzugeben. Meistens wird eine ebenfalls sachorientierte Antwort gegeben.

- + sachlich, neutral, ergebnisorientiert, objektiv, unempfindlich
- hört keine Zwischentöne, unpersönlich, gefühllos

Auf der **Beziehungsebene** offenbart man, was man von seinem Gegenüber hält und wie man zu ihm steht. Die nonverbale Kommunikation spielt dabei eine wesentliche Rolle. Je nachdem, ob man aus Gestik und Mimik Zustimmung, Ärger oder Verwunderung abliest, wird mit Freude, Rechtfertigung oder Kränkung reagiert.

- + sensibel, feinfühlig, liest zwischen den Zeilen, menschlich
- verletzlich, leicht gekränkt oder verärgert, nimmt alles persönlich

Auf der **Appellebene** wird formuliert, wozu man jemanden veranlassen möchte. Ein Appell soll in der Regel eine dementsprechende Änderung im Verhalten des Gegenübers bewirken.

- + hilfsbereit, lösungsorientiert, zuvorkommend
- lässt sich ausnutzen, achtet wenig auf eigene Bedürfnisse

Auf der Ebene der **Selbstoffenbarung** gibt man etwas von sich selbst preis. Da man sich hier als Sender angreifbar machen könnte, werden Informationen auf dieser Ebene zumeist gut versteckt.

- + empathisch und verständnisvoll
- Probleme werden auf andere verlagert, Person hinterfragt sich selbst nicht

Quelle: Schmidt, T. (2006). Kommunikationstrainings erfolgreich leiten. Der Seminarfahrplan. Bonn: managerSeminare Verlags GmbH



MODUL 3

Vielfalt in Kärnten



Übungsbeispiel

Die SchülerInnen bilden Zweiergruppen und sollen an ein Gespräch denken, bei dem sie selbst EmpfängerIn einer Botschaft waren und das sie verärgert, irritiert oder ein Missverständnis ausgelöst hat.

Die Aussage, die an sie gerichtet wurde, soll auf die Kopiervorlage (siehe unten) oder auf zwei Blättern Papier jeweils in der Blattmitte aufgeschrieben werden. Anhand des Vier-Seiten-einer-Nachricht-Modells, überlegen die SchülerInnen, welche Botschaft auf der jeweiligen Ebene transportiert wurde bzw. hätte transportiert werden können. Diese Botschaften schreiben die SchülerInnen links, rechts, oberhalb und unterhalb der ursprünglichen Aussage.

Am zweiten Blatt überlegen die SchülerInnen gemeinsam, wie die Botschaft von Ihnen aufgefasst wurde, bzw. wie sie auf den anderen Ebenen hätte aufgefasst werden können und schreiben die jeweiligen Botschaften wie zuvor um die ursprünglichen Aussage. Um den SchülerInnen die Übung zu erleichtern, kann als Vorbereitung folgendes Beispiel oder ähnliche herangezogen und besprochen werden.

Der Vater kommt nach einem langen Arbeitstag nach Hause, beginnt aufzuräumen und stellt fest, dass sich die gewaschene Wäsche noch in der Waschmaschine befindet. Daraufhin sagt er lautstark in Richtung seines Sohnes: „Die Waschmaschine ist fertig“.

Der Vater drückt damit auf verschiedenen Ebenen jeweils unterschiedliches aus:

Sachebene: *Die Waschmaschine ist fertig und kann nun ausgeräumt werden.*

Beziehung: *Ich schätze dich inzwischen fähig genug, gewisse Aufgaben im Haushalt zu übernehmen.*

Appel: *Bitte hilf mir im Haushalt!*

Selbstoffenbarung: *Ich bin erschöpft!*

Der Sohn kann die Nachricht des Vaters auf den verschiedenen Ebenen nun folgendermaßen verstehen:

Sachebene: *Die Waschmaschine ist fertig und kann nun ausgeräumt werden.*

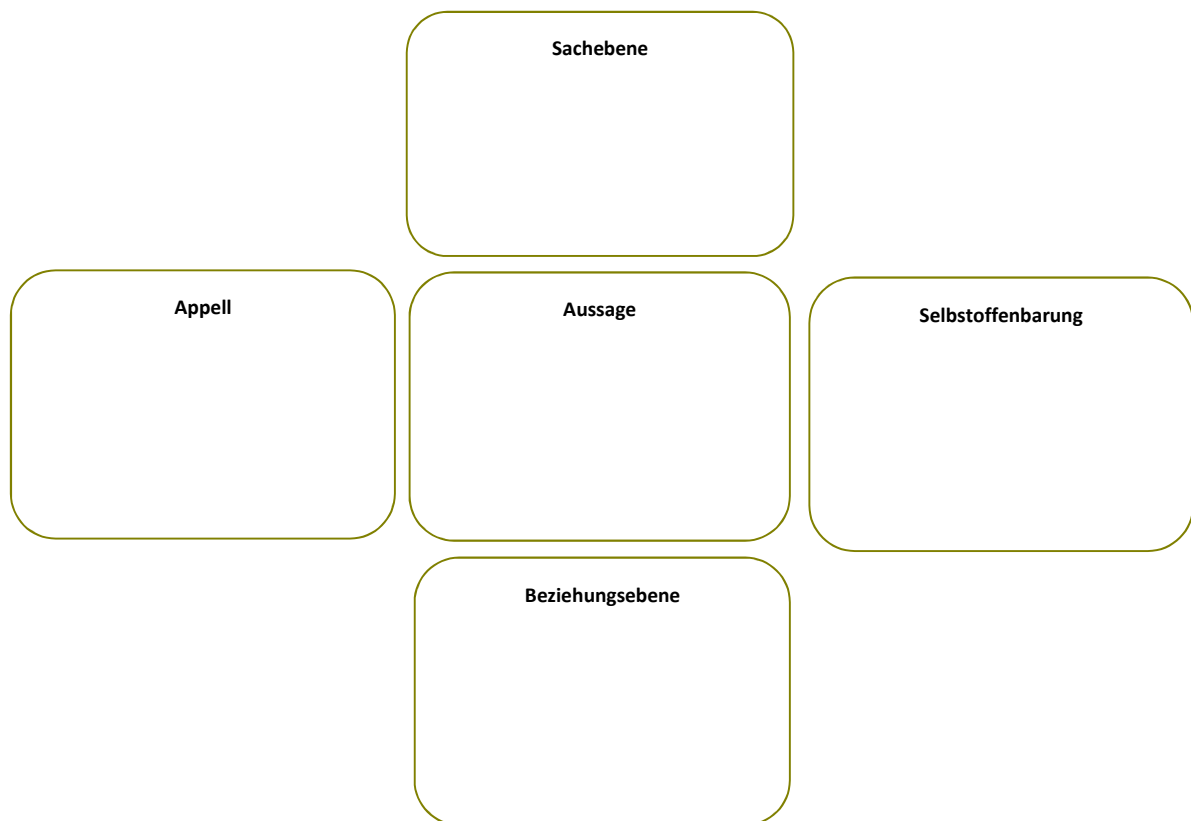
Selbstoffenbarung: *Ich bin genervt.*

Beziehung: *Du bist so faul. So kann man in einem Haushalt nicht zusammenleben.*

Appel: *Nächstes Mal will ich dich nicht mehr darauf hinweisen, dass die Waschmaschine auszuräumen ist!*



Vier Seiten einer Nachricht



Diskussion und Reflexion

- Wie das Missverständnis zustande gekommen?
- Von welcher Ebene glaube ich, dass gesendet wurde?
- Kann ich sicher sein, dass meine Annahme stimmt?
- Auf welcher Ebene habe ich die Nachricht empfangen?
- Empfange ich auf einer Ebene besonders oft? (Höre ich meistens die Aufforderung, Kritik/Bestätigung, Information,...) Mit welcher Ebene tue ich mir schwer?
- Gibt es andere Situationen, in denen es mir ähnlich geht?
- Wie hätte ich reagiert, wenn eine andere Person das Gleiche zu mir gesagt hätte?
- Was kann ich tun, um in Zukunft solche Missverständnisse zu vermeiden?
- Was könnte mein Kommunikationspartner dafür tun? Kann ich ihm/ihr das mitteilen?

Autor: Jan Brousek (Herbert C. Kelman Institut für Interaktive Konflikttransformation, Wien)
Linda Hofmeister (Karl-Franzens-Universität Graz)