

## Was ist Kommunikation?

Kommunikation ist der Austausch von Mitteilungen zwischen Individuen. Dabei werden Informationen, Emotionen, Bedürfnisse, Interessen, Wertungen, Vorurteile hervorgebracht, transportiert oder verändert.



Verschiedene Botschaften spielen hier eine Rolle. Es geht darum:

- Information auszudrücken (Sachaspekt)
- sich selbst darzustellen (Selbstoffenbarungsaspekt)
- Kontakt aufzunehmen bzw. in Beziehung zu treten (Beziehungsaspekt)
- Appelle an das Verhalten des Gegenüber zu vermitteln (Appelliaspekt)

### Sachebene / Sachinhalt

Auf der Sachebene vermittelt der Sprecher Daten, Fakten und Sachverhalte. Aufgaben des Sprechers sind Klarheit und Verständlichkeit des Ausdrucks. Mit dem „Sach-Ohr“ prüft der Hörer die Nachricht mit den Kriterien der Wahrheit (wahr/unwahr), der Relevanz (von Belang/belanglos) und der Hinlänglichkeit (ausreichend/ergänzungsbedürftig). In einem eingespielten Team verläuft dies meist problemlos.

### Selbstoffenbarung

Jede Äußerung bewirkt eine nur teilweise bewusste und beabsichtigte Selbstdarstellung und zugleich eine unbewusste, unfreiwillige Selbstenthüllung. Jede Nachricht kann somit zu Deutungen über die Persönlichkeit des Sprechers verwendet werden. Das „Selbstoffenbarungs-Ohr“ des Hörers lauscht darauf, was in der Nachricht über den Sprecher enthalten ist

### Beziehungsebene

Auf der Beziehungsebene kommt zum Ausdruck, wie Sprecher und Hörer sich zueinander verhalten, und wie sie sich einschätzen. Der Sprecher kann – durch die Art der Formulierung,

seine Körpersprache, Tonfall und anderes – Wertschätzung, Respekt, Wohlwollen, Gleichgültigkeit, Verachtung in Bezug auf den Anderen zeigen. Abhängig davon, was der Hörer im „Beziehungs-Ohr“ wahrnimmt, fühlt er sich entweder akzeptiert oder herabgesetzt, respektiert oder bevormundet.

## Appell

Wer sich äußert, will in der Regel auch etwas bewirken. Mit dem Appell will der Sprecher den Hörer veranlassen, etwas zu tun oder zu unterlassen. Der Versuch, Einfluss zu nehmen, kann offen oder verdeckt sein. Offen sind Bitten und Aufforderungen. Verdeckte Veranlassungen werden als Manipulation bezeichnet. Auf dem „Appell-Ohr“ fragt sich der Empfänger: „Was soll ich jetzt denken, machen oder fühlen?“

Um Kommunikation zu beschreiben, die durch Missverständigung auf den verschiedenen Ebenen gestört wird, beschreibt Schulz von Thun als Beispiel die folgende Situation: Ein Mann und eine Frau sitzen beim Abendessen. Der Mann sieht Kapern in der Soße und fragt: „Was ist das Grüne in der Soße?“ Er meint damit auf den verschiedenen Ebenen:

Sachebene: *Da ist was Grünes.*  
Selbstoffenbarung: *Ich weiß nicht, was es ist.*  
Beziehung: *Du wirst es wissen.*  
Appell: *Sag mir, was es ist!*

Die Frau versteht den Mann auf den verschiedenen Ebenen folgendermaßen:

Sachebene: *Da ist was Grünes.*  
Selbstoffenbarung: *Mir schmeckt das nicht.*  
Beziehung: *Du bist eine miese Köchin!*  
Appell: *Lass nächstes Mal das Grüne weg!*

Die Frau antwortet gereizt: „Mein Gott, wenn es dir hier nicht schmeckt, kannst du ja woanders essen gehen!“

## Tipps für besseres Kommunikationsverhalten:

- höre gut zu
- vertritt dich selbst in deinen Aussagen, sprich "ich" statt "man"
- erkläre, den Hintergrund deiner Frage und was sie für dich bedeutet
- mach dir bewusst was du denkst und fühlst und wähle was du sagst und tust, damit andere dich verstehen
- warte mit Interpretationen und sprich deine persönlichen Eindrücke aus
- beachte Körpersignale
- sprich deine Wünsche klar aus