

Info-Text nur für die Schülerinnen und Schüler der Krankenpflegeschule Krankenhaus Wermelskirchen GmbH  
Weitergabe des Textes nur mit ausdrücklicher Genehmigung des Autors

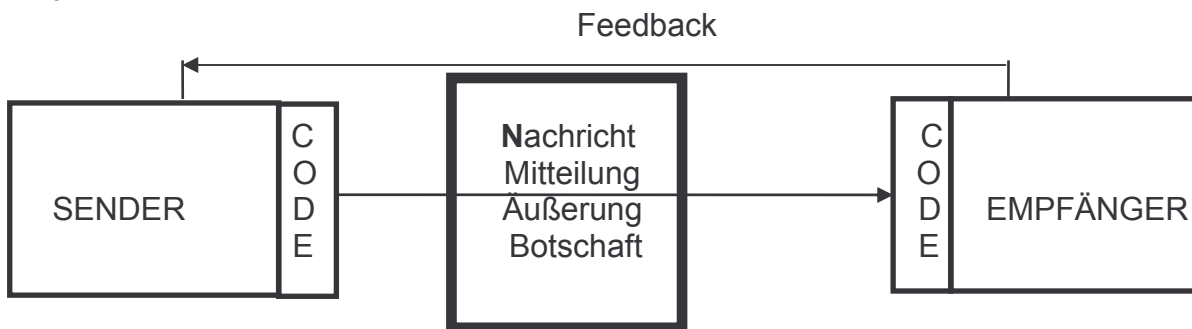
**Unter Kommunikation versteht man jede Form menschlicher Kontakte.**

Kommunikation ist auch soziale Interaktion; daher ist die Kommunikationstheorie auch ein Teilaspekt der Soziologie.

**I. Grundlagen**

Ein "Sender", der etwas mitteilen möchte und der "Empfänger", der die Mitteilung erhält, sind die beiden Pole der Kommunikation.

**Bild 1**



Die Mitteilung, Nachricht oder Äußerung des Senders wird in einer bestimmten Form "verschlüsselt": z.B. als Sprache ,Signal, Handzeichen o.ä.. Er benutzt einen bestimmten CODE(z. B. auch eine Fachsprache).

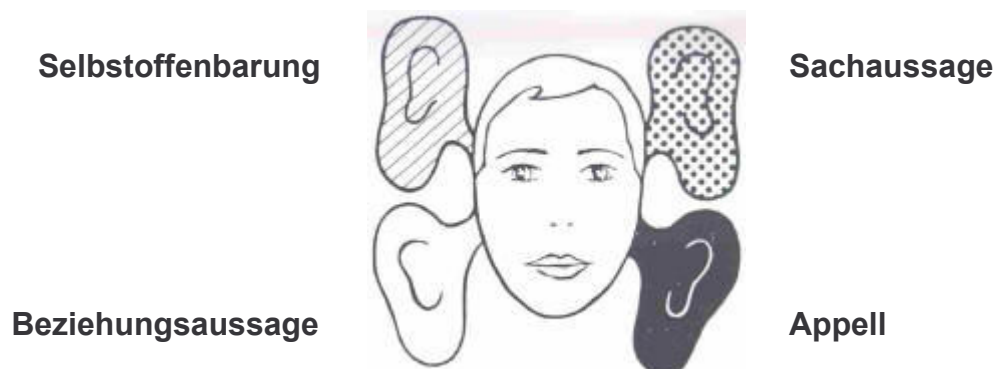
Der Empfänger muss diesen CODE kennen, um die Mitteilung verstehen zu können: er muss die Mitteilungsform decodieren.

**Durch eine Rückmeldung (Feedback) kann der Empfänger prüfen, ob er die Nachricht richtig verstanden hat und der Sender kann feststellen, ob seine Nachricht richtig verstanden wurde.**

So einfach, wie dies aussieht, ist es in der Realität jedoch nicht, sonst gäbe es nicht die unterschiedlichsten Missverständnisse oder **Kommunikationsstörungen**

**Bild 2**

**II. Vier-Ohren-Modell**



Das Vier-Ohren-Modell wurde von dem Hamburger Psychologen Friedemann Schultz von Thun entwickelt.

Es leitet dazu an, jede Botschaft unter wenigstens vier Gesichtspunkten zu interpretieren:

1. dem wörtlichen **Gesagten**,
2. dem darin verpackten "**Appell**",
3. der darin verborgenen **Selbstbeschreibung** des Sprechenden,
4. der darin enthaltenen **Beschreibung der Beziehung** zwischen dem Sprecher und dem Zuhörer.

Nach diesem Modell kann der Empfänger unterschiedliche Aussageabsichten heraushören.

Das heißt auch: Der Empfänger bestimmt den Sinn der Botschaft ! Oder: Wahr (wirksam) ist nicht das, was A sagt, sondern das, was B versteht (heraushört).

Kommunikationsprobleme treten besonders gerne auf, wenn Sprecher oder Empfänger auf einen anderen "Sendekanal" eingestellt sind (die Botschaft also "falsch" verpacken oder entschlüsseln).

## Beispiel:

**Der Beifahrer sagt zu seiner Frau: „Da vorne ist grün.“ Diese Botschaft könnte die Fahrerin als nüchterne Sachverhaltsbeschreibung deuten (was meist nicht der Fall ist). Sie könnte den Appell heraushören, schneller zu fahren. Sie könnte nachdenklich oder wütend werden, weil sie aus dem Satz entnimmt, dass der andere glaubt, sie bevormunden zu müssen.**

Was läuft hier ab ?

Welche Aspekte der Kommunikation werden hier deutlich ?

Was steckt - bewusst oder unbewusst - hinter der Nachricht ?

Was kann ihr der Empfänger entnehmen ?

Es wird deutlich, dass jede Nachricht ein ganzes Bündel von Botschaften gleichzeitig enthalten kann

## 1. SACHINHALT ( Worüber ich informiere)

Die Nachricht enthält eine Sachinformation : Die Ampel ist grün

Diese Sachinformation ist scheinbar die gesamte Kommunikation. In Wirklichkeit spielt sich zwischen Sender und Empfänger jedoch viel mehr ab:

Der zweite Aspekt ist

## 2. DIE SELBSTOFFENBARUNG ( Was ich von mir selbst kundgebe. = Ich - Botschaft )

Jede Sachinformation sagt auch etwas über den Sender als Person (hier: spricht deutsch, kann Farben erkennen, hat es eilig, ist ängstlich ö.ä.)

Diese Seite der Kommunikation ist hochbrisant, da sie stets auch Selbstoffenbarung, Selbstdarstellung oder Selbstenthüllung bedeuten kann, aber auch Selbstverbergung, Täuschung o.ä.

Aus diesem Aspekt der Kommunikation entstehen vielerlei Probleme im menschlichen Miteinander.

### 3. BEZIEHUNG ( Was ich von dir halte und wie wir zueinander stehen )

Aus der Nachricht geht auch hervor, wie der Sender zum Empfänger steht, was er von ihm hält.

Oft zeigt sich das an der gewählten Sprache, am Tonfall, am Gesichtsausdruck usw.

Der Empfänger hat für diesen Teil der Kommunikation ein besonders empfindliches Ohr, denn hier fühlt er sich selbst als Person behandelt : geachtet oder missachtet oder gar misshandelt

Beispiel: Der Mann traut seiner Frau nicht zu, ohne seine Hilfe richtig Auto zu fahren.

Entsprechend ist die Reaktion der Frau.

Wohlgemerkt: Die Ablehnung richtet sich nicht gegen die Sachinformation, sondern gegen die empfangene Beziehungsbotschaft

Allgemein: Eine Nachricht senden heißt auch immer, zu dem Angesprochenen eine bestimmte Beziehung ausdrücken.

Genaugenommen sind zwei Beziehungsaussagen möglich:

1. solche, die aussagen, was der Sender vom Empfänger hält, wie er ihn sieht  
(Die Frau wird hier vom Mann als hilfsbedürftig angesehen )  
= DU - BOTSCHAFT
2. solche, die Beziehung zwischen Sender und Empfänger ausdrücken  
( So stehen wir zueinander )  
= WIR - BOTSCHAFT

### 4. DER APPELL (Wozu ich dich veranlassen möchte)

Kaum etwas wird “ nur so “ gesagt, fast alle Äußerungen wollen den Empfänger auch in irgendeiner Weise beeinflussen.

Beispiel: Gib Gas, dann schaffen wir es noch bei Grün !

Eine Nachricht dient also auch dazu den Empfänger zum Veranlassen:

- etwas zu tun
- etwas zu unterlassen
- etwas Bestimmtes zu denken
- etwas Bestimmtes zu fühlen

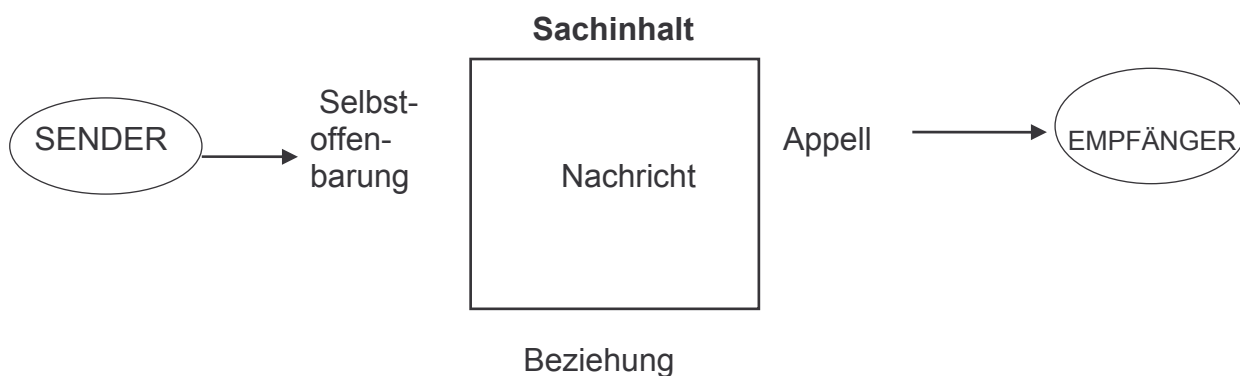
Wenn dieser Einflussversuch sehr versteckt vorgenommen wird, sprechen wir von *Manipulation*.

Oft werden die drei anderen Seiten der Kommunikation nur vorgeschoben, um in Wirklichkeit einen Appell (oder eine Manipulation) zu senden

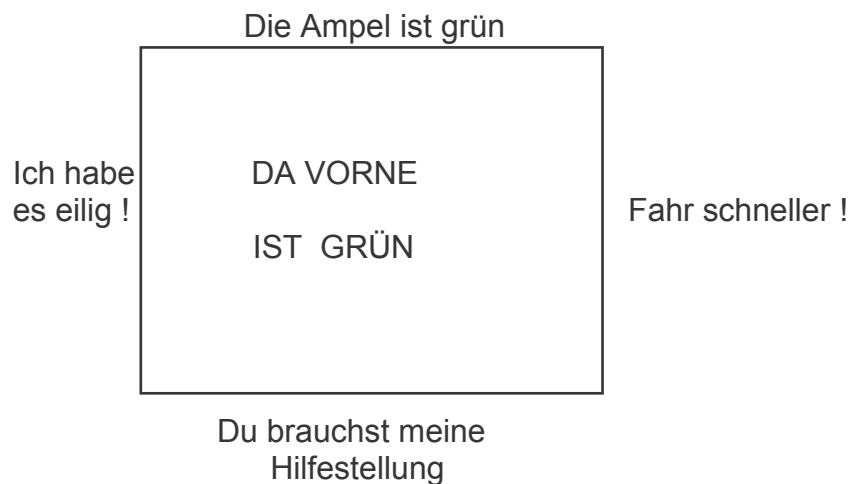
- die angeblich sachliche Berichterstattung ist tendenziös ( gezielte Auswahl bei Befragungen)
- die Selbstdarstellung soll bestimmte Wirkungen haben (Gefühle der Bewunderung oder Hilfsbereitschaft auslösen o.ä.)
- Botschaften der Beziehung haben vielleicht das heimliche Ziel, den anderen bei Laune zu halten, sein Verhalten zu beeinflussen.

Die bisher beschriebenen vier Seiten der Nachricht sind nachstehend nochmals zusammengefasst:

**Bild 3 :** Die vier Seiten (Aspekte ) einer Nachricht



**Bild 4 :** Beispiel Das Botschaftsgeflecht einer Nachricht



**Übung:** Legen Sie das Botschaftsgeflecht folgender Äußerungen unter die kommunikationspsychologische Lupe:

1. Ein Ehepaar sitzt bei Fernsehen. Der Mann sagt: "Emma, das Bier ist alle."
2. Ein Patient begegnet auf dem Flur einer Schwester und sagt. "Na, heute ist ja wieder der Teufel los."
3. Eine Kollegin sagt im Vorbeigehen: " Immer muss ich gehen, wenn es klingelt."
4. Welches Gespräch, das Sie kürzlich geführt haben, kommt Ihnen in den Sinn?

- Besinnen Sie sich auf **eine** Äußerung die **Ihr Gesprächspartner** getan hat, und analysieren Sie diese nach dem obigen Beispiel
- Besinnen Sie sich auf **eine** Äußerung die **Sie selbst** gemacht haben, und analysieren sie diese ebenfalls unter kommunikationspsychologischem Aspekt .

## Konsequenzen für die Praxis der Kommunikation mit Patienten im Krankenhaus

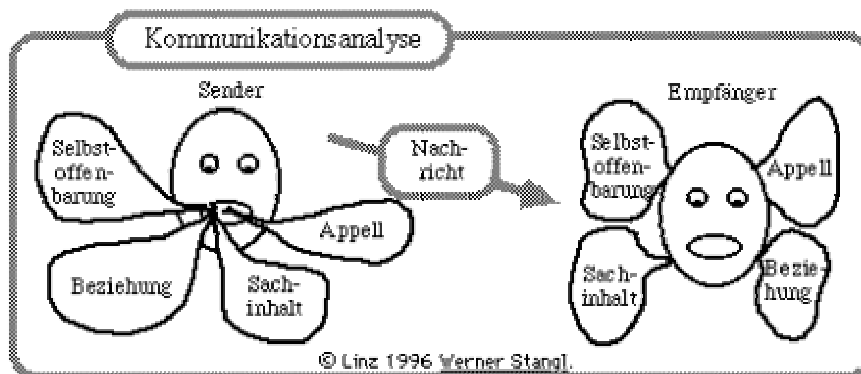
Bisher wurden die vier Seiten des Nachrichtenquadrates vorwiegend aus der Sicht des Senders betrachtet.

Für die Praxis ist es jedoch angebracht, als Empfänger bewusst auf die vier Zielrichtungen zu achten.

Besonders die Angehörigen sozialer Berufe, die es ja oft mit Menschen in Problemsituationen zu tun haben, sollten lernen, ihre vier Ohren besonders zu schärfen.

Betrachten wir das Quadrat noch einmal genauer aus der Sicht des Senders und des Empfängers:

**Bild 6** Der "vierzüngige Sender und der vierohrige Empfänger"



Ein Sender hat **vier Zungen**, ein Empfänger hat **vier Ohren** für die vier Aspekte einer Nachricht. Als Sender sollte man lernen mit nur einer Zunge zu reden, als Empfänger hingegen mit allen vier Ohren zu hören. Beides kann man üben und erlernen.

Je nachdem, auf welcher Seite, mit welchem Ohr er besonders hört, ist seine Empfangstätigkeit eine andere.

Patient: "Ich habe wieder so schlecht geschlafen."

1. Den **Sachinhalt** versucht der Empfänger zu verstehen.
2. Sobald er die Nachricht auf die **Selbstoffenbarungsseite** hin abklopft, ist er personaldiagnostisch tätig:  
Was ist das für ein Patient ?  
Was ist im Augenblick oder überhaupt mit ihm los ?  
Ist er ein notorischer Nörgler, will er auf sich aufmerksam machen, hat er wirklich Probleme mit dem Schlaf ?

3. Durch die **Beziehungsseite** ist der Empfänger persönlich mit einbezogen:

Was hält der Patient von mir ?

Wie fühle ich mich durch ihn behandelt ? Fühle ich mich beschwindelt, fühle ich mich ernstgenommen, schätzt er mich als Vertrauensperson, der man alles sagen kann ?

4. **Die Auswertung der Appellseite** geschieht letztlich mit der Fragestellung:

Was erwartet der Patient von mir ?

Wo will er mich hinhaben ? Was soll ich tun ? Was soll ich sagen, wie reagieren ?

Wichtig ist es nun zu wissen, dass der Verlauf des Gespräches davon entscheidend abhängt, welches der 4 Ohren sozusagen auf Empfang geschaltet ist.

Oft merkt man als Empfänger gar nicht (bewusst) welches Ohr man abgeschaltet hat und mit welchem man wahrnimmt.

Oft will man auch gar nicht die wirkliche Botschaft "heraushören"; man geht nur auf die Sachmitteilung ein oder ärgert sich über die Beziehungsdefinition, obwohl der Appell das eigentliche Anliegen des Senders ist.

## Nonverbale Nachrichtenteile

Oft sind sprachliche Nachrichten von nicht-sprachlichen Signalen begleitet, die sprachlichen Aussagen abschwächen, verstärken oder sogar in ihr Gegenteil umkehren.

Wenn alle Signale - auch die begleitenden - in die gleiche Richtung weisen, spricht man von

### kongruenten Nachrichten

verbal: Ich will dich nicht mehr sehen, du Schuft .

nonverbal: wütender Blick, laute Stimme, Abwendung

**inkongruente Nachrichten** zeigen gegensätzliche Botschaften ( Doppelbotschaften)

sprachlich : Es ist alles in Ordnung

nichtsprachlich: böses Gesicht, wütender Tonfall, Tränen in den Augen, Abwendung u.ä.

oder

sprachlich: Mein Leben ist im Eimer, seitdem ich dich kenne .

nichtsprachlich: glückstrahlendes Lächeln

Inkongruente Nachrichten sind für den Empfänger verwirrend. Welcher Seite soll er glauben, welcher Appell ist gemeint?

Beispiel:

verbal: Es ist alles in Ordnung                      Appell: Kümmere dich nicht weiter um mich !

nonverbal: trauriger, hilfesuschender                      Appell: Kümmere dich doch um mich, hilf mir doch!

Gesichtsausdruck

a)Kümmert sich der Empfänger, bekommt er eine Abfuhr (Ich habe doch deutlich gesagt...)

b)Kümmert er sich nicht, ist der Sender gekränkt

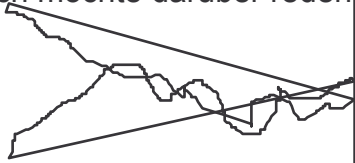
In der Regel werden solche inkongruenten Nachrichten gesendet, wenn die Selbstklärung des Senders noch nicht abgeschlossen ist und er sich trotzdem schon äußern soll.

Bei seiner Selbstklärung sind noch zwei gegensätzliche Zustände ineinander verschmolzen ( Appetenz-aversions Konflikt) Dieser Zustand wird in Bild 5 veranschaulicht:

**Bild 5 Die inkongruente Nachricht** als Kompromissprodukt für zwei miteinander verschmolzene (gegensätzliche) Zustände: Mit traurigem Gesicht und Tränen in den Augen sagt jemand:  
„Es ist alles in Ordnung.“

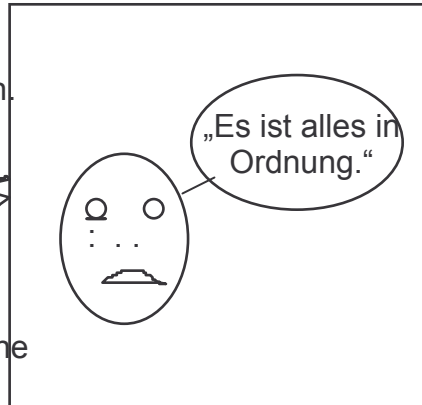
Nonverbal:

Mich beschwert etwas,  
ich möchte darüber reden.



Verbalaussage :

Ich mag niemandem meine  
Probleme erzählen.



Appell:  
Kümmere dich um mich!

Appell:  
Lass mich in Ruhe !

Es ist eine feststehende Tatsache, dass jeder Mensch im Hinblick auf bestimmte Personen oder in bestimmten Situationen ein Ohr auf Kosten der anderen bevorzugt öffnet.

Eine Mutter öffnet ihrem Kind gegenüber besonders das Appell-Ohr, je jünger das Kind ist, um so mehr.

Unter Verliebten ist das Beziehungs-Ohr besonders geschärft, wie jedem die Beziehung zum anderen besonders wichtig ist und man aus jeder Äußerung etwas über den Stand der Beziehung hören möchte.

Wenn ich ein Auto, einen Computer, einen CD-Spieler kaufe, öffne ich besonders mein Sach-Ohr,

um vom Verkäufer sachliche Fakten über die technischen Möglichkeiten des Gerätes erfahren möchte, die persönliche Beziehung zum Verkäufer spielt kaum eine Rolle.

Ist die Frau eines Freundes plötzlich schwer erkrankt und mein Freund ruft mich sorgenvoll an, öffne ich vorzugsweise mein Selbstoffenbarungs-Ohr um seine Sorgen zu erfahren; eventuell auch mein Appell-Ohr um zu hören, ob ich ihm helfen kann.

Was die zwischenmenschliche Kommunikation so schwierig macht ist nun die Tatsache, dass der Empfänger die freie Auswahl hat, wie er eine Äußerung verstehen will.

Die meisten Störungen, Verärgerungen, Missverständnisse usw. entstehen dadurch, dass der Empfänger eine Äußerung anders aufnimmt, als sie vom Sender gemeint ist.

Was beim Empfänger ankommt ist nicht unbedingt das, was der Sender von sich gibt.

Ein und dieselbe Nachricht oder Äußerung enthält viele Botschaften gleichzeitig; zumindest kann ich als Empfänger verschiedene Botschaften heraushören.

Umgekehrt kann man sagen:

### Kommunikationsprobleme

vermeidet der **Empfänger**, wenn es ihm gelingt, die hinter der Äußerung liegende wirkliche Aussageabsicht des Senders aufzuspüren

oder wenn es dem **Sender** gelingt, dem Empfänger seine wirkliche Aussageabsicht ganz deutlich zu machen.

Dafür ist auf Seiten des Senders allerdings Voraussetzung, dass er

1. sich selbst genau darüber im klaren ist, was er will und
2. dass der die Fähigkeit besitzt, dies (sprachlich oder anders) unmissverständlich mitzuteilen .

Dann muss der Empfänger natürlich auch die wahre Aussageabsicht heraushören wollen.

(Zur Thematik der Kommunikationsstörungen : siehe getrennte Darstellung )

**Mit vier Ohren empfangen**

**Arbeitsblatt**

Beispiel 2: Die Ehefrau eines schwerkranken Patienten sagt zu Ihnen:

“ Wann wird bei meinem Mann endlich mal etwas unternommen.  
Es geht ihm ja von Tag zu Tag schlechter statt besser.”

**Aufgabe 1**

Wie lautet die mögliche **Aussageabsicht**

1. auf der **Sachebene** ?

---

2. auf der **Beziehungsebene** ?

---

3. als **Selbstaussage** ?

---

4. als **Appell** ?

---

**Aufgabe 2**

Wie könnten Sie als der Empfänger auf die vier Seiten der Nachricht reagieren ?  
Notieren Sie mögliche sprachliche Reaktionen auf den vier Ebenen:

1.(**Sachinhalt**)\_\_\_\_\_

2.(**Beziehungsebene**)\_\_\_\_\_

3.(**Selbstaussage**)\_\_\_\_\_

4.(**Appell**)\_\_\_\_\_