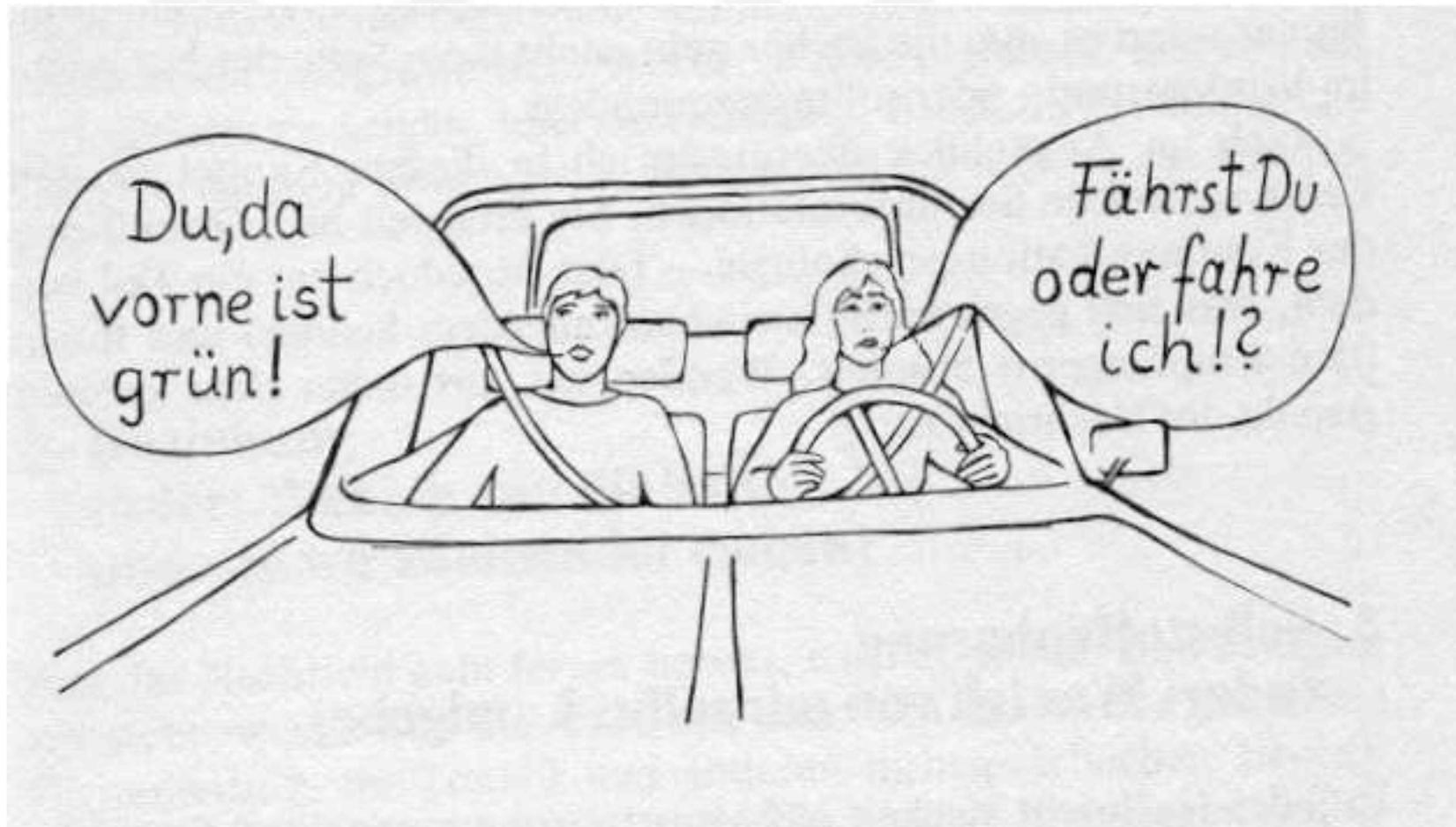


Jede Nachricht hat vier Seiten



Ein Klassiker



Sachinhalt

Worüber ich informiere

Immer wenn es „um die Sache geht“, steht diese Seite der Nachricht im Vordergrund

„Du, da vorne ist grün!“

Selbstoffenbarung

Was ich von mir kundgebe (gewollt und ungewollt)

In jeder Nachricht steckt Information über die sprechende Person

„Du, da vorne ist grün!“

🍏 Selbstoffenbarungsaspekt: Ich hab's eilig!

Beziehungsaspekt

Was ich von dir halte und ...
... wie wir zueinander stehen

hier sind wir besonders **empfindlich**

„Es ist grün!“ - „Fährst du oder fahr ich?“

- 🍏 Die Ablehnung richtet sich oft gegen den Beziehungsaspekt der Nachricht

Appell

Wozu ich dich veranlassen möchte

Fast jede Nachricht hat die Funktion, Einfluss auszuüben

„Du, da vorne ist grün!“

🍏 Appell: Fahr los!

Die vier Seiten einer Nachricht

Ampel ist grün

**Ich habe
es eilig**

**Du, da vorne
ist grün**

Gib Gas!

**Du brauchst
meine Hilfe!**

Klarheit der Kommunikation

Alle vier Aspekte einer Nachricht sind wichtig

Als Sendende müssen wir alle gleich beherrzigen

Jede Einseitigkeit stiftet Kommunikationsstörungen

Häufig: Überbetonung des Sachaspekts

(In)kongruente Nachrichten

Explizite und implizite Botschaften

Verbale und nonverbale Botschaften

Nonverbale Nachrichtenanteile: oft als implizite Botschaft

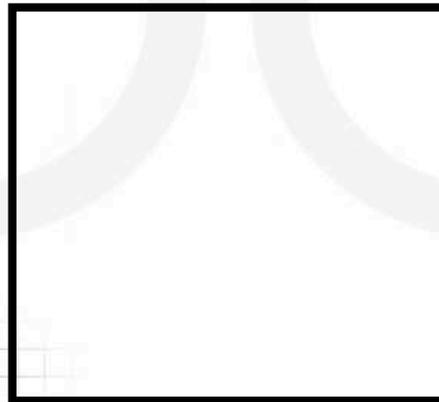
Zwei Seelen in der Brust des Senders

🍏 Inkongruente Nachrichten

Nonverbale Botschaften

**Selbstoffen-
barung**

Ich will meine Ruhe



Appell

Fangen Sie bloß
kein Gespräch an

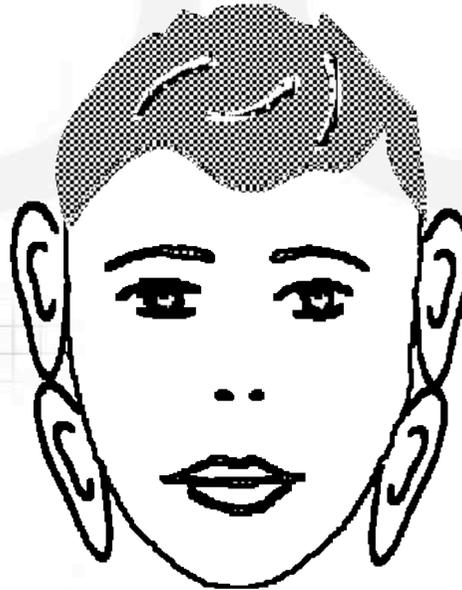
Beziehung

Sie sind kein attraktiver
Gesprächspartner für mich

Mit vier Ohren hören

**Selbststoffen-
barungs-Ohr**

**Beziehungs-
Ohr**



Sach-Ohr

Appell-Ohr

Freie Auswahl der Empfänger

„Du, da vorne ist grün!“ - „Fährst du oder fahre ich?“ 🍏 *Beziehungs-Reaktion*

„Ja, hier ist grüne Welle, das ist ganz angenehm.“ 🍏 *Sachinhalt*

„Hast du es eilig?“ 🍏 *Selbstoffenbarung*

Gas geben 🍏 *Appell*

Empfangsgewohnheiten

Einseitige Empfangsgewohnheiten stören den Verlauf einer Kommunikation genauso wie einseitige Sendegewohnheiten

Das Gelingen der Kommunikation hängt von SenderIn *und* EmpfängerIn ab!

Sach-Ohr

Konzentration auf die *Sachseite*: kritisch, wenn das eigentliche Problem auf der zwischenmenschlichen Ebene liegt

Kardinalfehler: *beide* Seiten tragen ein Beziehungsproblem mit Sachargumenten aus

Oft: beziehungsbedingte Verschllossenheit gegenüber Sachargumenten

Beziehungs-Ohr

**Überempfindliches Beziehungs-Ohr:
beziehungsneutrale Nachrichten werden
als Stellungnahme zur eigenen Person ver-
standen 🍏 verletzte Gefühle**

**Manche Nachrichten können als Selbst-
offenbarungs- oder Beziehungsbotschaft
interpretiert werden 🍏 Missverständnisse**

Selbstoffenbarungs-Ohr

Ein großes Selbstoffenbarungs-Ohr ist gesünder als ein großes Beziehungs-Ohr

„So einer bist *du* also!“ anstatt **„So eine bin *ich* also!“**

- 🍏 Wir können unserem Gegenüber seine Gefühle eher zugestehen und fühlen uns weniger angegriffen**

Appell-Ohr

Großes Appell-Ohr: Antenne dafür, was andere wollen, nicht aber für sich selbst

Manche Nachrichten haben eine versteckte Appellseite; ein final gespitztes Appellohr macht sie bewusst

🍏 Gefahr der „Funktionalisierung“

Ausdruck

Kommunikation: Ausdruck und Wirkung

1. Ausdrucks-Funktion der Nachricht

- **Selbstoffenbarungsaspekt: was mit mir los ist**
- **Beziehungsaspekt: was mit meiner Beziehung zum Gegenüber los ist**
- **Sachaspekt: was mit der Welt los ist**

Wirkung

2. Wirkungs-Funktion: Appellseite der Nachricht

- 🍏 Schwierigkeit: Auch die anderen drei Seiten der Nachricht können in den Dienst der Wirkung gestellt werden**

Ausdruck und Wirkung

Gute Kommunikation besteht in einem Kompromiss zwischen Ausdruck und Wirkung

Ich möchte zwar sagen, was mich ärgert (=Ausdruck), aber ohne mein Gegenüber zu verletzen (=Wirkung)

Appell-Allergie

**Beziehungsbedingte Appell-Allergie:
Wenn der Appell eine umstrittene Beziehungsdefinition im Schlepptau führt**

Jeder Appell betritt das Königreich der Selbstbestimmung des Gegenübers

Deshalb: Appelle sollen als solche erkennbar sein

Paradoxe Appelle

Wenn sich Appelle widersprechen, kann ihnen nicht Folge geleistet werden

Der Sender will den Fünfer und das Weggli

„Machen Sie es, wie Sie es für richtig halten, aber so, wie ich es haben will.“

SenderIn: Ziele klären

EmpfängerIn: Appelle explizit machen

Verdeckte Appelle

Appelle „auf leisen Sohlen“

Z.B. Empfindlichkeiten und Hilflosigkeiten

Was macht verdeckte Appelle vorteilhaft?

Wenn ein Appell nur in verdeckter Form Chancen hat, ist er nicht legitim!

Lernen Sie verdeckte Appelle erkennen!

Appell des Vortrags

Kommunizieren Sie klar!

Senden Sie offene Appelle!

**Der Sachaspekt ist nur eine von vier
Seiten!**

**Gewichten Sie im Zweifelsfall die Selbst-
offenbarungs-, nicht die Beziehungsseite!**

Appell des Vortrags *Feedback & Metakommunikation*

Wenn Sie Aufträge geben: Stellen Sie Feedback her!

Wenn Sie unsicher sind, wie Sie eine Aussage verstehen sollen: Fragen Sie nach!

Wiederholen Sie, was Ihr Gegenüber gesagt hat, v.a. bei schwierigen Gesprächen!

Betreiben Sie Metakommunikation!