



Das Kommunikationsmodell

„Sach-Ohr“

Ich höre die
Sachinformation



„Appell-Ohr“

Ich höre, was ich tun oder
lassen soll, aufgrund
seiner/ihrer Mitteilung

„Selbstoffenbarungs-Ohr“

Ich höre, was der andere
über sich sagt und wie er
sich fühlt

„Beziehungs-Ohr“

Ich höre, wie wir
zueinander stehen, was
er/sie von mir hält



Das Kommunikationsmodell



Die Sachebene

Hier vermitteln wir den reinen Informationsgehalt, also Zahlen, Daten und Fakten, etwa:

„Die Druckerpatrone ist leer“, „Die Besprechung hat zwei Stunden gedauert“, „Die Kaffeemaschine ist kaputt“.

Die Appellebene

Auf dieser Ebene zeigen Sender und Empfänger, was aus ihrer Sicht getan oder gelassen werden soll. Wir fordern den anderen auf oder hören einen Imperativ heraus:

„Erscheinen Sie bitte pünktlich!“, „Benachrichtigen Sie den technischen Kundendienst“, „Nehmen Sie einen Zug früher“.

Die Beziehungsebene

Diese Seite spiegelt das, was wir für unser Gegenüber empfinden, wie wir die gegenseitige Beziehung einschätzen:

„Die Zusammenarbeit mit Ihnen macht mir Spaß“, „Ich vertraue Ihnen voll und ganz“, „Sie haben mich enttäuscht“.

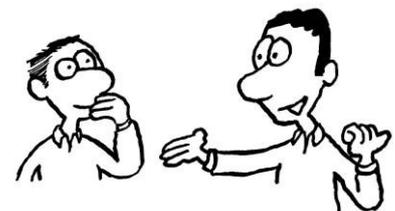
Die Selbstkundgabeebene

Der Sender sagt etwas darüber, wie es ihm gerade geht, teilt seine persönlichen Gefühle mit. Offen ausgesprochen hört sich das so an:

„Ich bin müde“, „Ich freue mich auf das nächste Meeting“, „Ich bin gespannt, wie es weitergeht“, „Ich fühle mich über/unterfordert“.

Wir lassen in jedem Satz, den wir sagen, alle vier Ebenen mitschwingen.

Das bedeutet jedoch nicht, dass jede Äußerung offen alle vier Seiten enthält, einige Ebenen werden nur nonverbal über Gestik, Mimik und Körperhaltung angesprochen. Genauso verhält es sich mit der Aufnahme einer Nachricht durch den Empfänger. Wir sprechen mit bestimmten Mündern besonders gerne und wir hören – oft unbewusst – auf bestimmten Ohren besonders gut. Welche Folgen das hat, sehen Sie im folgenden Beispiel.





Beispiel:

Im Rahmen einer Projektleitersitzung sagt der IT-Leiter Fricke mit säuerlichem Gesicht zum Leiter Finanzen Schnarrenberg nach dessen ausführlichem Bericht über die Kostensituation:

„Der Erfolg unseres Projektes hängt nicht nur von finanziellen Gesichtspunkten ab!“
Worauf der Leiter Finanzen kontert: „Ich habe lediglich einen detaillierten Bericht über unsere Situation gegeben!“

Wer hat was gesagt und wie verstanden? Was meinte Herr Fricke wirklich und was hat Herr Schnarrenberg gehört? Untersuchen wir diese beiden Sätze:

Sachebene

„Der Erfolg des Projektes hängt nicht nur von der Kostensituation ab.“ Dem kann jeder zustimmen. Natürlich hängt der Erfolg eines Projektes nicht nur mit den finanziellen Mitteln zusammen. Auf dieser Ebene hat Herr Schnarrenberg die Äußerung wohl nicht verstanden.

Appellebene

Der mitschwingende (implizite) Appell von Herrn Fricke könnte so angekommen sein: „Machen Sie sich nicht so wichtig!“ Das würde die Reaktion von Herrn Schnarrenberg erklären.

Beziehungsebene

Die Botschaft, die Herr Schnarrenberg vermutlich verstanden hat, lautete: „Sie sind längst nicht so wichtig wie wir“ oder schlicht „Sie nerven mich.“

Selbstoffenbarungsebene

Was sagt Herr Fricke über sich selbst? Versuchen wir es mit „Ich brauche die Berichte nicht in dieser Ausführlichkeit“ oder „Ich finde den Bericht entbehrlich“ oder „Mir würden diese Dinge in schriftlicher Form reichen“.

Ganz gleich, auf welche der drei letztgenannten Ebenen Herr Schnarrenberg reagiert hat, vielleicht hat er sie auch alle wahrgenommen, die Selbstkundgabe seiner Antwortsätze lässt sich jetzt erklären mit: „Ich bin sehr wohl wichtig!“

