



BEST 9 UK 10

ÜBUNG 2

Lernziel Die Grundlagen der Kommunikation kennen lernen;
die Sach- und Beziehungsebene unterscheiden können;
das 4-Ohren-Modell.

'Kommunikation =
Gespräch



digi.schule/
GDL4S106Z1
Sprache der
Tiere

→ Die Grundlagen der Kommunikation'

Miteinander kommunizieren heißt miteinander zu reden und Informationen auszutauschen, aber auch zuzuhören und füreinander da zu sein. Miteinander zu sprechen und sich mitzuteilen ist ein Grundbedürfnis des Menschen. Leider entstehen hier viele Missverständnisse. Warum das so ist, erfährst du hier.

Die Grundannahme der Kommunikation:

- Wir können nicht nicht kommunizieren. Auch wenn wir nichts sagen, sprechen wir mit unserem Körper, mit unserer Gestik und Mimik.
- Entscheidend ist nicht, was der Sender/die Senderin sagt, sondern was der Empfänger/die Empfängerin versteht.
- Der Sender/die Senderin muss so reden, dass der Empfänger/die Empfängerin verstehen kann, was er/sie mitteilen will.

Inhalts- und Beziehungsebene

Jede Nachricht hat einen Inhalts- und einen Beziehungsaspekt. Bei jedem Gespräch kommunizieren wir auf zwei Ebenen gleichzeitig, auch wenn es uns nicht bewusst ist.

Auf der Inhaltsebene machen wir eine sachliche Mitteilung. Auf der Beziehungsebene senden wir gleichzeitig körpersprachliche Signale und teilen durch die Tonlage, der Mimik und Gestik mit, wie wir zum Empfänger/zur Empfängerin stehen.

Die Inhaltsebene

Auf der Inhaltsebene teilen wir eine sachliche Information mit.
Bsp.: Der Zug fährt um 16.40 Uhr.

Die Beziehungsebene

Hier teilen wir durch die Stimmlage und die Körpersprache unsere Gefühle und Einstellungen mit.

Je nachdem, wie wir „Er fährt um 16.40 Uhr“ betonen, kommt die Botschaft unterschiedlich bei dem Empfänger/der Empfängerin an. Wir könnten es überrascht sagen oder gelangweilt oder drängend, oder vorwurfsvoll, wenn wir schon zu spät dran sind.



Die Beziehungsebene bestimmt die Inhaltsebene

Mögen sich die Gesprächspartner/Gesprächspartnerinnen nicht, dann ist die Beziehung gestört und die sachliche Information dringt nicht zum anderen durch. Die Beziehungsebene fördert oder behindert oft die Sachebene.

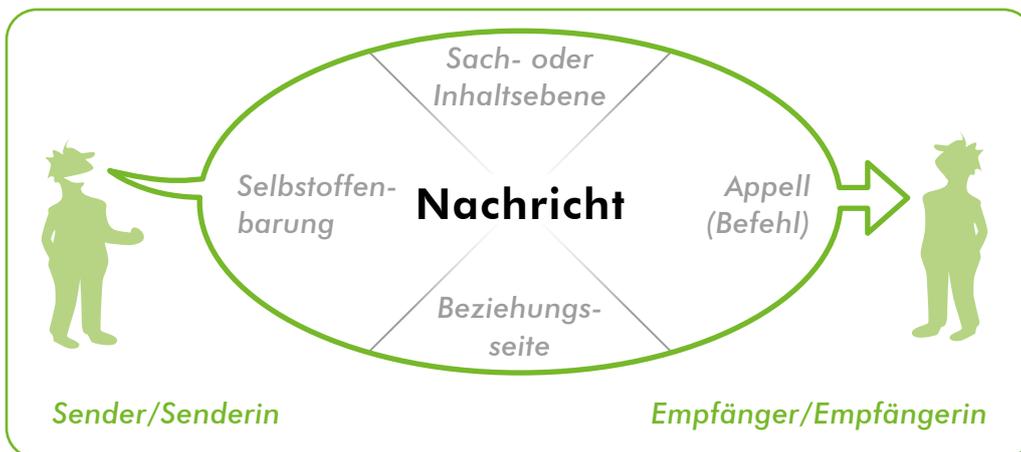
Jeder versteht es ein wenig anders

„So habe ich es doch gar nicht gemeint!“
 „Mein Gott, bist du empfindlich!“
 „Jetzt mach doch nicht aus einer Mücke einen Elefanten!“
 „Du hörst doch nur, was du hören willst.“

Sicher hast du diese und andere Sprüche schon gehört, wenn es zu Missverständnissen kam. Tatsächlich nehmen verschiedene Menschen gleiche Mitteilungen ganz unterschiedlich auf. Das hängt eben davon ab, wie der Sender/die Senderin etwas sagt und in welcher Beziehung die Gesprächspartner/Gesprächspartnerinnen zueinander stehen.

Die vier Aspekte einer Nachricht

Friedrich Schulz von Thun erklärt das folgendermaßen: Jede Nachricht kann auf vier verschiedenen Ebenen gesendet und empfangen werden. Das führt häufig zu Missverständnissen und in der Folge zu Konflikten und macht die zwischenmenschliche Kommunikation oft schwierig. Denn häufig möchte man eine sachliche Nachricht mitteilen, aber das Gegenüber hört eine Aufforderung aus der Botschaft heraus oder einen persönlichen Angriff. Je nachdem welches der vier Ohren des Empfängers/der Empfängerin auf Empfang geschaltet ist, kann das Gespräch sehr unterschiedlich verlaufen.



Bsp.: Telefonieren

Deine Mutter sagt: „Deine Handyrechnung ist gekommen!“ Würdest du auf der sachlichen Ebene zuhören, dann würdest du einfach die Information hören: „Deine Handyrechnung ist gekommen!“ Hörst du jedoch auf der Beziehungsebene zu, dann hörst du wahrscheinlich einen Vorwurf aus der Botschaft heraus: „Du telefonierst zu viel und zu lange!“ Hörst du auf der Selbstoffenbarungsebene zu, dann hörst du vielleicht heraus: „Ich bin nicht bereit, derart hohe Telefonrechnungen zu bezahlen.“ Und hörst du auf der Appellebene (= Befehlsebene) zu, dann wirst du der Nachricht eine Auffor-



derung entnehmen: „Telefoniere weniger!“ oder „Zahle einen Beitrag von deinem Taschengeld!“

→ Was die vier Ebenen aussagen:

Die Sach- oder Inhaltsebene:

Sie sagt aus, was Sache ist ohne Gefühle. Die Sachebene transportiert die reine Information. „Die Telefonrechnung ist gekommen.“

Die Selbstoffenbarungsebene:

Sie sagt etwas über mich aus. Hier werden meine Gefühle und Einstellungen transportiert. „Ich bin nicht bereit, derart hohe Telefonrechnungen zu bezahlen.“

Die Beziehungsebene:

Sie sagt aus, wie ich zu anderen stehe, wie ich andere behandle und was ich von anderen halte. Hier ist der Tonfall entscheidend. „Du telefonierst zu viel und zu lange!“

Die Appellebene (Appell = Aufforderung, Befehl):

Sie möchte etwas erreichen, etwas bewirken. Der/die andere soll etwas tun. „Telefoniere weniger!“ oder „Zahle einen Beitrag von deinem Taschengeld dazu!“



digi.schule/
GDLP4S108Z1
Vier-Ohren-
Modell

Bsp.: Nachricht: „Das Druckerpapier ist aus.“

Selbstoffenbarungsinhalt:

Sender/Senderin: „Ich stehe unter Termindruck und muss drucken. Ich brauche Papier.“

Empfänger/Empfängerin: „Er muss dringend drucken und braucht Papier.“

Beziehungsinhalt:

Sender/Senderin: „Du hast schon wieder kein Papier besorgt!“

Empfänger/Empfängerin: „Ich habe kein Papier besorgt. Ich bin vergesslich.“



Sachinhalt:

Sender/Senderin: „Das Druckerpapier ist aus.“

Empfänger/Empfängerin: „Das Druckerpapier ist aus.“

Appellinhalt:

Sender/Senderin: „Besorge Papier!“

Empfänger/Empfängerin: „Ich muss Papier besorgen!“

Nachricht: Das Druckerpapier ist aus.

Merke dir:

Botschaften können anders verstanden werden, als sie gemeint sind.
Bist du der Sender/die Senderin, liegt die Verantwortung für den richtigen Empfang bei dir. Bist du der Empfänger/die Empfängerin, kannst du deinen Empfang durch Nachfragen überprüfen.

Beantworte nun die folgenden Fragen!

A1 a | Wie lauten die Grundannahmen der Kommunikation?

A1 b | Erkläre, was die vier Ebenen aussagen! Bringe ein Beispiel!

A2 Versetze dich in die folgenden Gesprächssituationen und ordne die einzelnen Inhalte zu! Sachinhalt, Appellinhalt, Selbstoffenbarungsinhalt, Beziehungsinhalt

a | Du sitzt bei Tisch und fragst: „Wo ist das Salz!“

„Wo ist das Salz!“ _____

„Gib mir das Salz!“ _____

„Ich sehe das Salz nicht!“ _____

„Du sollst mir helfen, das Salz zu finden!“ _____

b | Du sagst zu deinen Eltern:

„Die anderen Kinder bekommen mehr Taschengeld als ich.“

„Zahlt mir mehr Taschengeld!“ _____

„Die anderen Kinder bekommen mehr Taschengeld als ich.“

„Ich fühle mich benachteiligt!“ _____

„Ihr seid keine guten Eltern!“ _____

A3 Du machst den Kühlschrank auf und siehst, dass nichts mehr zu trinken da ist.

Du sagst zu deiner Schwester: „Die Getränke sind aus!“
Schreibe nun die entsprechenden Ebenen selbst auf!





BIST 9 UK 10

ÜBUNG 3

Info

Du-Botschaften eignen sich gut, um zu loben und Komplimente zu machen.



Info

Ich-Botschaften sind eine wirkungsvolle Methode, um Konflikte zu lösen bzw. gar nicht erst entstehen zu lassen.

Lernziel Die Wichtigkeit von Ich-Botschaften erkennen.
Du-Botschaften in Ich-Botschaften umformulieren; Konfliktlösestrategien.

→ Du-Botschaften

Du-Botschaften sind in Gesprächen häufig Anschuldigungen, Drohungen, Belehrungen und Bewertungen und führen dazu, dass der/die andere anfängt sich zu verteidigen. Du-Botschaften greifen das Selbstwertgefühl des Gesprächspartners oder der Gesprächspartnerin an. Der Streit ist vorprogrammiert.

Beispiel:

Du bist mit deinem Schulfreund/deiner Schulfreundin verabredet. Du wartest allein im Park. Es ist kalt. Er/sie lässt dich 30 Minuten warten ohne anzurufen und hebt auch das Telefon nicht ab. Endlich kommt er/sie und du sagst wütend:

„Na endlich! Ich dachte schon, du kommst überhaupt nicht mehr. Immer kommst du zu spät. Auf dich ist einfach kein Verlass. Du schaffst es doch nicht einmal, mich anzurufen! Du bist ein mieser Freund/eine miese Freundin.“

Das sind lauter Anschuldigungen!

A1 a | Beschreibe, wie sich dein Freund/deine Freundin wohl fühlt!

A1 b | Überlege, wie er/sie reagieren wird!

A1 c | Hast du ihm/ihr Gelegenheit gegeben, sein/ihr Zuspätkommen zu erklären?

A1 d | Erläutere, wie du in einer solchen Situation reagieren würdest!

→ Ich-Botschaften (nach Thomas Gordon)

Ich-Botschaften teilen mit, wie es einem selbst geht, wie man sich fühlt. Man spricht von sich selbst. Ich-Botschaften greifen den Gesprächspartner/die Gesprächspartnerin nicht an. Er/sie braucht keine Verteidigungshaltung einzunehmen, sondern kann in Ruhe über die Sache nachdenken und auf deine Bedürfnisse eingehen.

Ich-Botschaften tragen dazu bei, Spannungen in einem Konflikt abzubauen und ermöglichen somit eine friedliche Lösung.

→ **Wie formuliert man Ich-Botschaften?**



Mache dir klar, was in dir vorgeht! Teile deine Gefühle mit! Lege offen, wie das Verhalten der anderen wirkt und welche Befindlichkeit es bei dir auslöst. Eine gute Ich-Botschaft ist wie ein Tatsachenbericht.

Die zweiteilige Ich-Botschaft:

Ich bin ... Beschreibe deine Gefühle! (Furcht, Enttäuschung, Angst ...)
weil/als ... Nenne den Grund oder den Anlass!

Bsp.: Ich bin wütend, weil du zu spät gekommen bist. („Weil du zu spät gekommen bist“, ist hier keine Anklage, sondern eine sachliche Feststellung.)

Die dreiteilige oder vierteilige Ich-Botschaft:

- 1| **Ich bin ...** Beschreibe deine Gefühle!
- 2| **weil/als ...** Nenne den Grund oder den Anlass!
- 3| **die Auswirkung ...** deshalb
- 4| **Ich möchte ...** Du kannst auch sagen, was du dir in Zukunft wünschst oder was du erwartest.

Bsp.: „Ich bin verlegen, weil du dich über mich lustig machst. Deshalb mag ich schon gar nicht mehr in die Schule gehen. Ich möchte, dass du damit aufhörst und wir Freunde sind.“



→ **Verkleidete Du-Botschaften**

Am Anfang passiert es häufig, dass du zwar mit Ich anfängst, dann aber doch eine Du-Botschaft daraus wird. Sätze, die mit „Ich finde“ oder „Ich denke“ beginnen, führen unweigerlich zu einer Du-Botschaft.

Bsp.: „Ich finde, du solltest pünktlicher sein“, klingt zwar schon besser, ist aber noch immer keine echte Ich-Botschaft. Sie beinhaltet noch immer einen Vorwurf.

A2 **Entscheide, was hier echte Ich-Botschaften sind! Hake an!**



- a| Mir ist eiskalt, weil ich schon seit 30 Minuten auf dich warte.
- b| Ich fühle mich total im Stich gelassen!
- c| Du kommst immer zu spät!
- d| Du bist ein mieser Freund.
- e| Es ärgert mich, dass du diese Woche bereits zweimal zu spät gekommen bist und deswegen alle auf dich warten müssen.
- f| Du räumst nie auf.
- g| Du bist schlampig wie immer.
- h| Ich hasse es, wenn ich warten muss. Bitte komm nicht zu spät.



BIST 3 UK 10

ÜBUNG 4

Lernziel Zuhören lernen, Beziehungen verbessern.



→ Zuhören lernen

Was bringt das Zuhören?

Einander zuzuhören ist in unserer hektischen Zeit wichtiger denn je. Indem wir für andere da sind und ihnen zuhören, geben wir ihnen die Gelegenheit sich zu öffnen und über ihre Probleme zu reden. Dadurch fühlen sie sich angenommen. Störquellen wie Handy und Radio sollten dabei abgeschaltet sein. Das vermittelt den anderen Interesse und Wertschätzung.

Wirklich zuzuhören bedeutet, sich in andere hineinzusetzen, ihnen die volle Aufmerksamkeit zu schenken und dabei nicht nur auf den Inhalt, sondern auch auf Zwischentöne zu achten. Du gehst auf die Empfindungen, Gedanken und Probleme von anderen ein.

→ Wir unterscheiden zwischen dem passiven und dem aktiven Zuhören.

Passives Zuhören

Wenn jemand schweigend zuhört, wird dies in der Regel als Interesse und Anteilnahme gewertet. Das passive Zuhören wird unterstützt durch Blickkontakt, Kopfnicken und durch zustimmende Laute und Wörter wie „mmm“, „hm“, „interessant“.

Aktives Zuhören

Das aktive Zuhören ist eine Erweiterung des passiven Zuhörens.

Die Kunst des aktiven Zuhörens besteht darin, dass du zwischendurch immer wieder einmal eine Rückmeldung machst, was du verstanden hast. Dabei musst du nicht unbedingt gleicher Meinung wie der Sender/die Senderin sein.

Höre deinem Gegenüber zu, versuche zu verstehen und unterbrich ihn/sie nicht. Beim aktiven Zuhören hast du die folgenden Möglichkeiten der Rückmeldung zur Verfügung:

1 <i>Paraphrasieren</i>	Beim Paraphrasieren wiederholst du das Gesagte sachlich in eigenen Worten.
2 <i>Verbalisieren</i>	Beim Verbalisieren fasst du die Gefühle des Gegenübers in Worte. Z. B. „Dich hat das ziemlich aufgeregt.“
3 <i>Nachfragen/klären</i>	Frage nach, wenn du nicht sicher bist, ob du das Gesagte richtig verstanden hast.
4 <i>Zusammenfassen</i>	Fasse den Inhalt des Gespräches kurz in eigenen Worten zusammen.

Beispiel für ein Gespräch zwischen Vater (V) und Sohn Patrick (P), bei dem der Vater aktiv zuhört:

V: „Na wie war es denn heute in der Schule?“

P: „Wir hatten heute eine echt schwere Schularbeit.“

V: „Du hast dir schwer getan bei der Schularbeit?“ (paraphrasieren)

P: „Ja, die Schularbeit war sehr lang und bei einem Beispiel hat mir der Durchblick total gefehlt.“

V: „Du hast wohl Panik gekriegt?“ (verbalisieren)

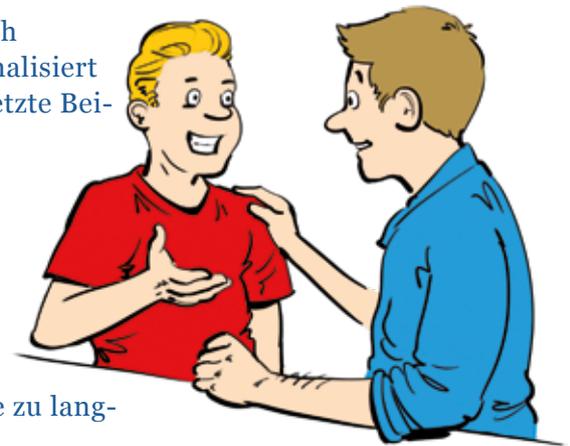
P: „Du weißt, dass die Note wichtig ist für mein Zeugnis und ich wollte unbedingt gut abschneiden. Aber dann habe ich das Beispiel gesehen und mir ist auf einmal gar nichts mehr eingefallen. Mein Kopf war total leer!“

V: „Du meinst, du hast gar kein Beispiel gelöst?“ (nachfragen, klären)

P: „Doch! Ich habe dann ein paar Mal tief durchgeatmet und mich beruhigt. Dann hat sich mein wildes Herzklopfen wieder normalisiert und langsam konnte ich wieder denken. Nur dieses verflixte letzte Beispiel. Ich hab's bis zum Schluss nicht geknackt.“

V: „Du hast also bis auf das letzte Beispiel alle anderen gelöst?“ (zusammenfassen)

P: „Ja! Vielleicht wird es doch keine so schlechte Note.“



A1 Richtig ✓ oder falsch ✗?

- Man darf beim Zuhören unterbrechen, wenn der/die andere zu langsam ist.
- Aufmerksame Zuhörer/Zuhörerinnen gähnen öfters.
- Man sollte Fragen stellen, wenn das Gesagte unklar ist.
- Man darf unterbrechen, wenn man ahnt, was kommen wird.
- Man hat das Recht anderer Meinung zu sein.
- Man muss sein Gegenüber beim Zuhören nicht anschauen.
- Es ist gut, wenn man dem/der anderen ins Wort fällt.
- Beim aktiven Zuhören wiederholt man das Gesagte sachlich in eigenen Worten.
- Beim aktiven Zuhören fasst man die Gefühle des Gegenübers in Worte.
- Du sollst auf keinen Fall nachfragen, wenn du etwas nicht verstanden hast.



A2 Erläutere die Vorteile des aktiven Zuhörens!

A3 Schreibe einen positiven Gesprächsverlauf, indem du aktiv zuhörst, zu folgender Ausgangssituation: Du triffst dich mit deinem Freund oder deiner Freundin. Er bzw. sie sagt zu dir: „Mein Bruder/meine Schwester nervt mich total!“