

## Kommunikationsmodelle



### Sender-Empfänger-Modell (Shannon Weaver)

- ◆ Person A übermittelt eine Botschaft an Person B.
- ◆ Sender (Person A) codiert ein Signal, das Empfänger (Person B) decodiert.
- ◆ Person B reagiert auf die Botschaft und ist nun der Sender
- ◆ WAS kommuniziert wird  
→ verbale Kommunikation
- ◆ WIE Botschaft kommuniziert wird, beeinflusst diese  
→ nonverbal: Gestik, Mimik, Körpersprache  
→ paraverbal: Tonfall, Lautstärke, Stimmlage, Sprechtempo
- ◆ Störungen der Kommunikation  
Lärm, Geräusche, fehlende Aufmerksamkeit, Sprache, unterschiedliches Wissen, Kultur, Botschaft wird von verschiedenen Empfängern immer wieder weitergetragen (Phänomen Stille Post), Doppeldeutigkeit, Sarkasmus

Sacheben

Selbstkund-  
gabe

Beziehungs-  
ebene

Appellebene

### Vier Ohren Modell (Friedmann Schulz von Thun)

Jede Nachricht die Person A (Sender) an Person B (Empfänger) übermittelt enthält vier Seiten:

- ◆ Sachebene: - Was ist das Thema die Sache, die Information?
- ◆ Selbstkundgabe: - Sender: „Ich sehe das so...“ „Ich denke ...“  
- Empfänger bildet sich Meinung
- ◆ Beziehungsebene: - Tonfall, Mimik, Gestik, ... sagen aus, wie Sender zum Empfänger steht  
- Empfänger versucht Beziehung zu erkennen, die Sender zu ihm hat
- ◆ Appellebene: - Wunsch, Aufforderung, Ratschlag, Anweisung, ... Sender will etwas erreichen; geschieht offen oder verdeckt (= manipulativ)  
- Empfänger versucht herauszufinden was er tun, denken, fühlen, ... soll



### Eisbergmodell (Friedmann Schulz von Thun)

- ◆ Eisberg steht als Symbol für menschl. Kommunikation
- ◆ 20% des Eisbergs ist über Wasser  
= bewusste Kommunikation: Fakten Informationen
- ◆ 80% des Eisbergs ist unter Wasser  
= unbewusste Kommunikation: Gefühle, Werte, Motive  
→ geschieht durch Tonfall, Mimik, Gestik:

①

### Die fünf Axiome (Paul Watzlawick)

1. Man kann nicht nicht kommunizieren  
- Kommunikation findet immer statt, verbal und nonverbal.
2. Jede Kommunikation hat einen Inhalts- und Beziehungsaspekt  
- Kommunikation ist nie rein informativ, sie wird immer von der Beziehung der beiden Gesprächspartner zueinander beeinflusst
3. Kommunikation ist immer Ursache und Wirkung  
- Alles, was der Sender kommuniziert, hat eine Reaktion des Gesprächspartners zur Folge
4. Menschliche Kommunikation bedient sich analoger und digitaler Modalitäten  
- analog = der Gesprächspartner hat einen Interpretationsspielraum, z.B. Kommunikation über Mimik und Gestik → der Gesprächspartner kann nur vermuten, was der Sender sagt  
- digital = der Gesprächspartner hat keinen Interpretationsspielraum, z.B. über Sprache oder Schrift  
wird der Sachverhalt kommuniziert
5. Kommunikation ist symmetrisch oder komplementär  
- symmetrisch = Gesprächspartner kommunizieren auf Augenhöhe miteinander  
- komplementär = im Vordergrund stehen die Unterschiede, z.B. Bildungsgrad,

②

③

④

⑤

Bildnachweis:

pixabay.com – lizenzfrei (CC0 Public Domain, freie kommerzielle Nutzung, kein Bildnachweis nötig)