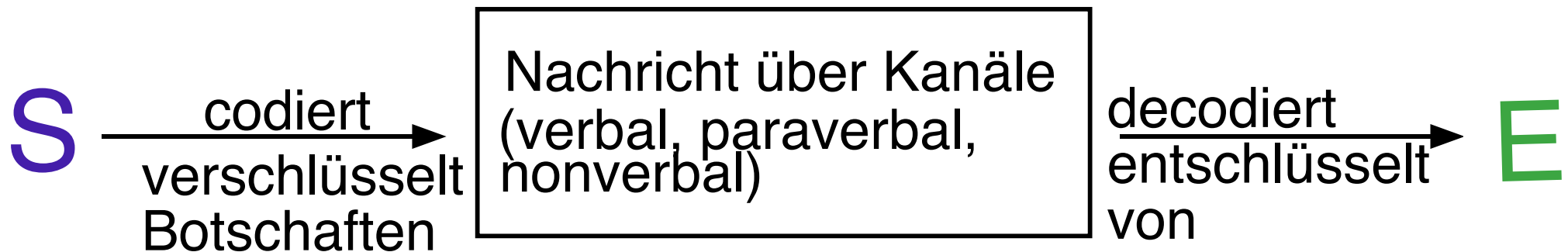
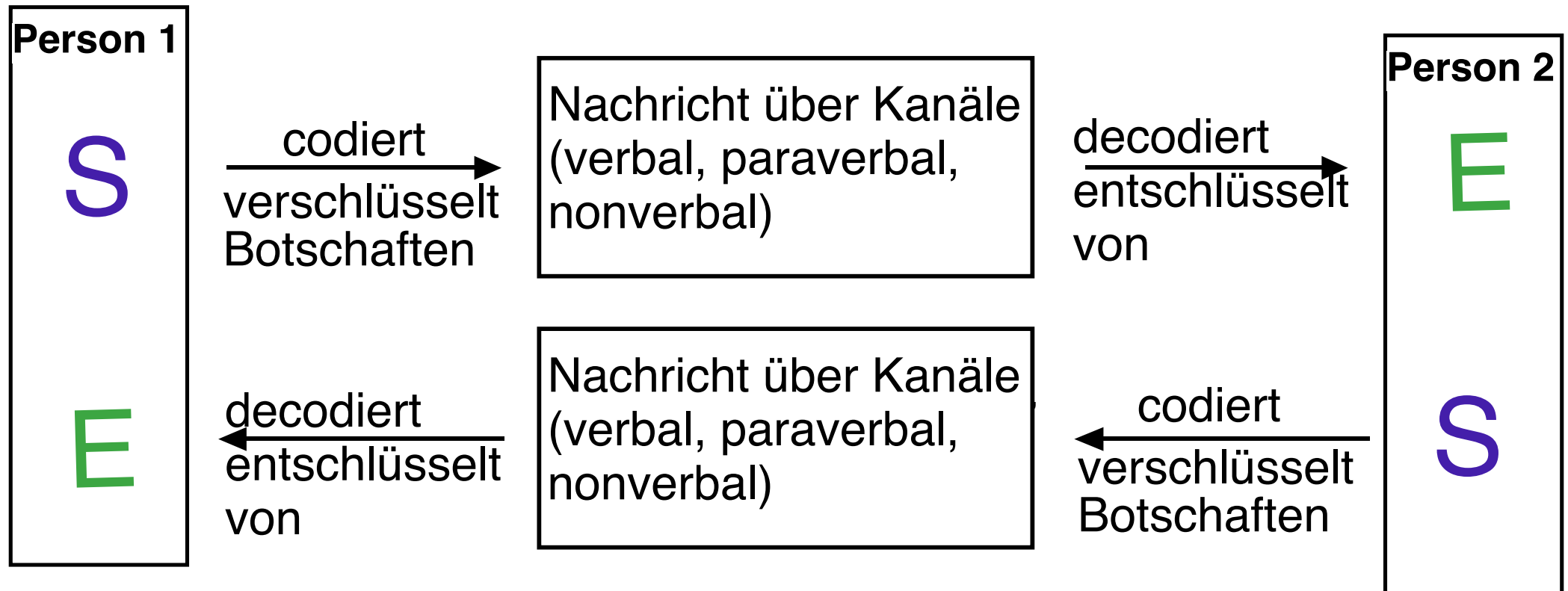


Psychologische Kommunikationsmodelle

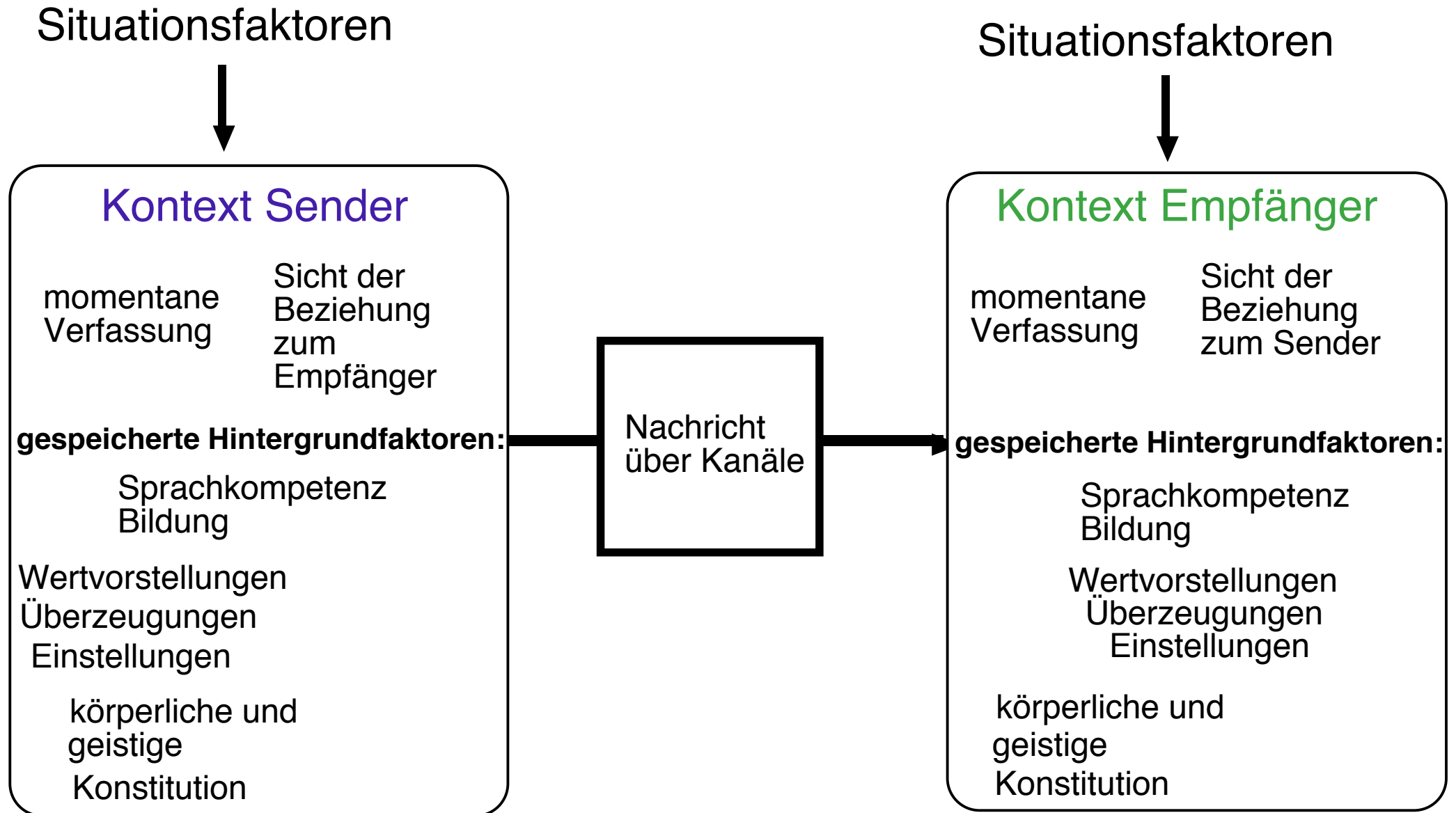
Grundlegendes einseitiges Kommunikationsmodell



Zwischenmenschliches Kommunikationsmodell



Einflussgrößen im Kommunikationsprozess



Die 3 wichtigsten Axiome der zwischenmenschlichen Kommunikation (Watzlawick, Beavin und Jackson, 1967)

1. Axiom: Man kann nicht nicht kommunizieren.

2. Axiom: Jede Kommunikation hat einen Inhalts- und einen Beziehungsaspekt, wobei der Beziehungsaspekt den Inhaltsaspekt bestimmt.

3. Axiom: Die Natur einer Beziehung ist durch die Interpunktion der Kommunikationsabläufe seitens der Partner bedingt.

Zum 2. Axiom von Watzlawick:

Inhalts- und Beziehungsaspekt (-botschaft) einer Nachricht

**Inhaltsbotschaft des Chefs:
Frage nach dem Berufsmotiv**

Nachricht:

(verbal)	"Warum sind denn ausgerechnet Sie Informatiker geworden?"
(paraverbal)	lauter, herabsetzender Tonfall
(nonverbal)	finster dreinblickend

**Beziehungsbotschaft des Chefs:
Kritik am Mitarbeiter:
Sie sind unfähig!**

Der Beziehungsaspekt bestimmt den Inhaltsaspekt >

Der Mitarbeiter als Empfänger der Nachricht versteht die Frage nach dem Berufsmotiv als Kritik an ihm.

Zum 2. Axiom von Watzlawick:

Inhalts- und Beziehungsaspekt (-botschaft) einer Nachricht

Inhaltsbotschaft des Chefs:

Frage nach dem Berufsmotiv

Nachricht:

(verbal)	"Warum sind Sie Informatiker geworden, Herr Schmidt?"
(paraverbal)	freundlicher Tonfall, angemessene Lautstärke
(nonverbal)	freundliche Mimik

Beziehungsbotschaft des Chefs:

Interesse am Mitarbeiter:

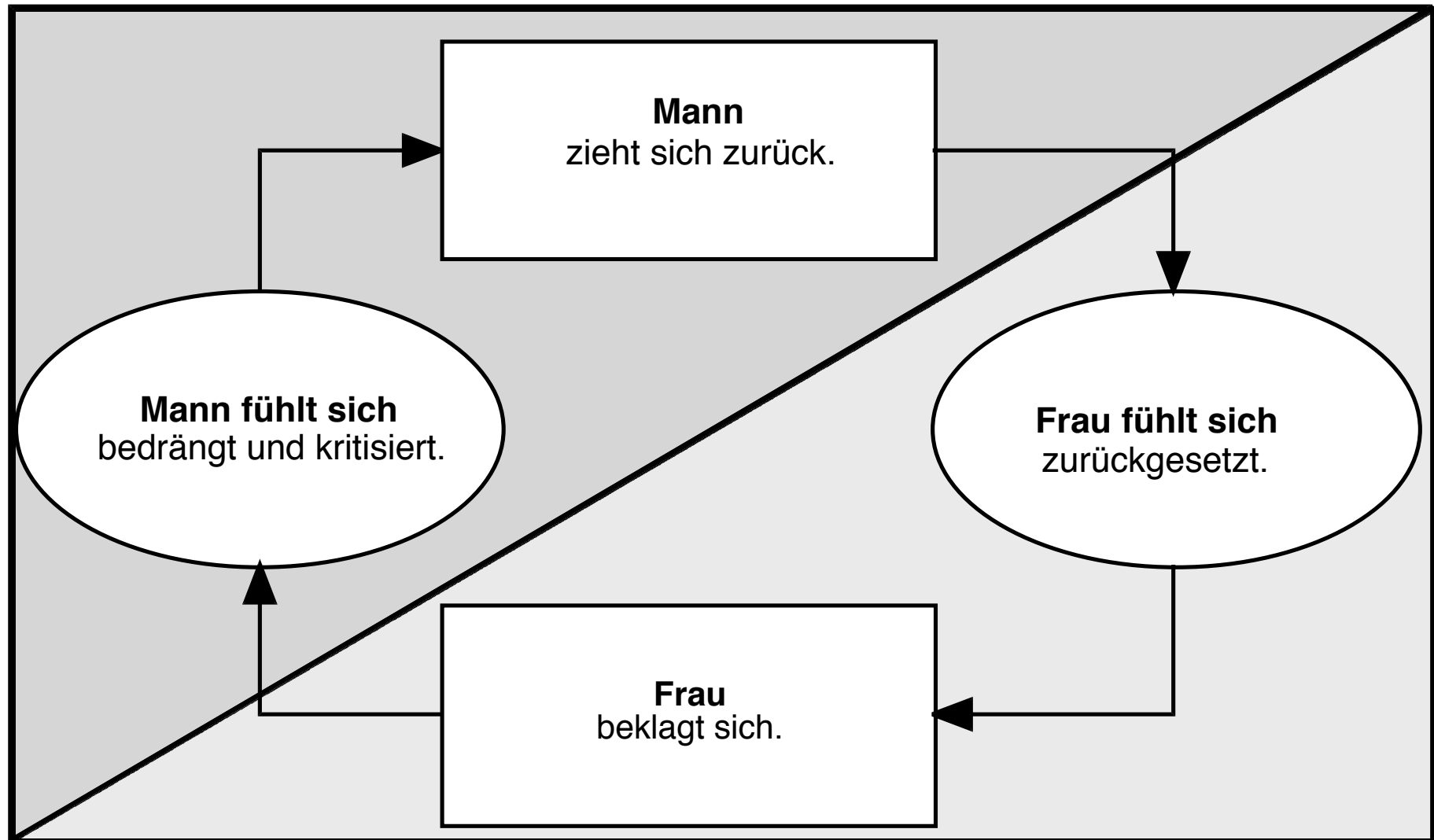
Sie interessieren mich!

Der Beziehungsaspekt bestimmt den Inhaltsaspekt >

Der Mitarbeiter als Empfänger der Nachricht versteht die Frage nach dem Berufsmotiv als ehrliches Interesse an seiner Person.

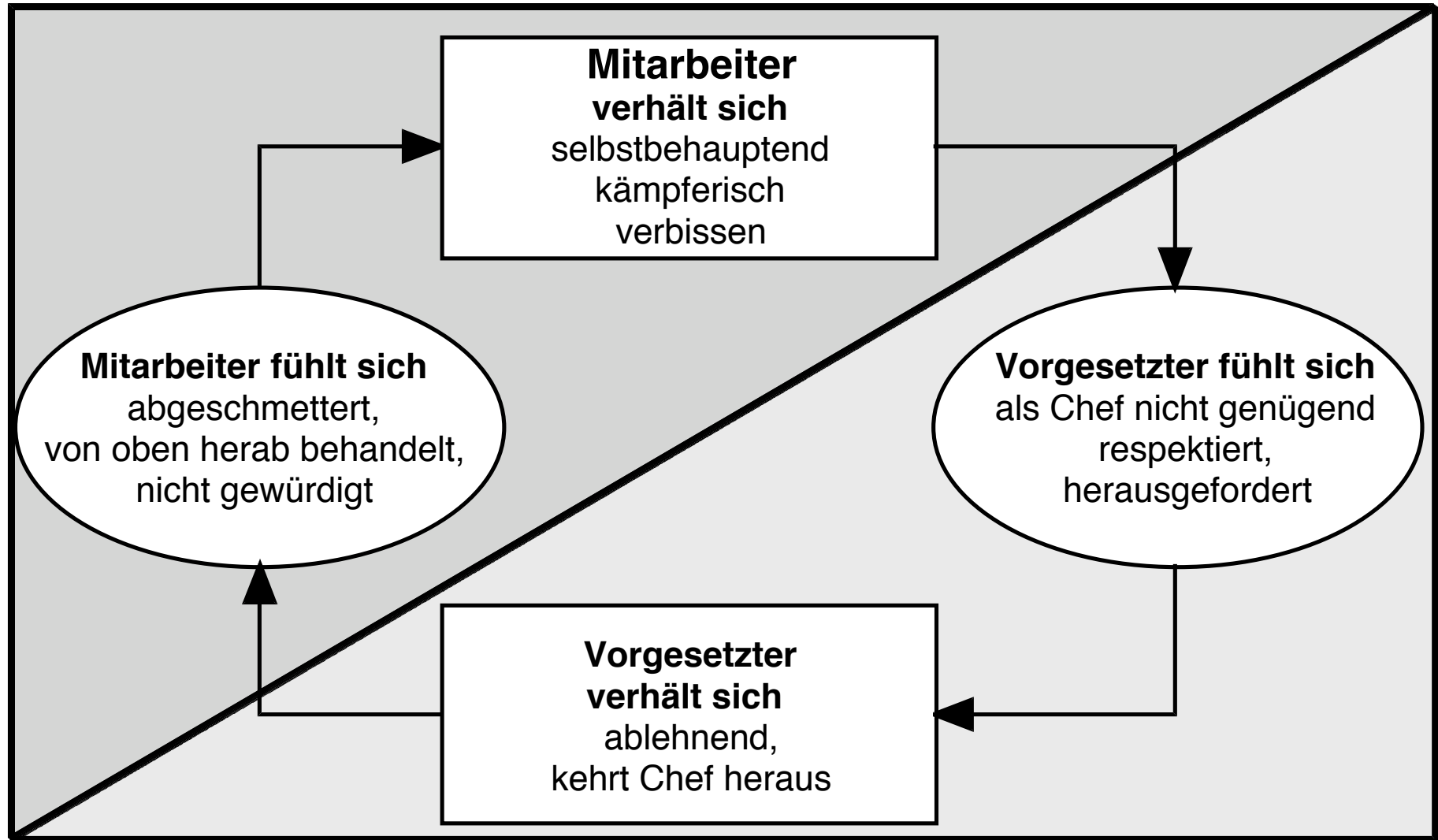
Zum 3. Axiom von Watzlawick:

Teufelskreis in der Beziehung zwischen Mann und Frau



Zum 3. Axiom von Watzlawick:

Teufelskreis in der Beziehung zwischen Mitarbeiter und Vorgesetztem



Das psychologische Modell der zwischenmenschlichen Kommunikation von Schulz von Thun

Inhalts- und Beziehungsaspekt bei Watzlawick weiterentwickelt zu 4 Seiten (Botschaften) einer Nachricht.



Die 4 Seiten (Botschaften) einer gesendeten Nachricht:

1. **Sachinhalt** = worüber ich inhaltlich informiere.
2. **Selbstoffenbarung** = was ich von mir selbst kundgebe.
3. **Beziehung** = was ich von dir halte und wie wir zueinander stehen.
4. **Appell** = wozu ich dich veranlassen möchte.

Die Nachricht des Beifahrers unter der kommunikationspsychologischen Lupe:

Sachinhalt:

S: Die Ampel ist grün.

E: Die Ampel ist grün.

Selbstoffen-
barung:

S: Ich habe es eilig.

E: Er hats wohl eilig.

Nachricht:

„Du, da vorne ist grün !“

mit lauter Stimme,
wild gestikulierend

S: Gib Gas !

E: Ich soll wohl Gas
geben.

Beziehung:

S: Du brauchst meine Hilfestellung

E: Er meint wohl, ich schaffe es ohne
seine Hilfe nicht.

Kommunikative Kompetenz nach Schulz von Thun

als Sender die 4 Schnäbel verbalisieren:

- **den Sachschnabel gebrauchen**

den Sachverhalt klar und verständlich vermitteln

- **den Selbstoffenbarungsschnabel gebrauchen**

eigene Gedanken, Gefühle, Meinungen offen äußern

- **den Beziehungsschnabel gebrauchen**

die Beziehung zum E zumindest neutral, besser positiv gestalten, Beziehungsstörungen ansprechen und beheben

- **den Appellschnabel gebrauchen**

eigene Wünsche, Erwartungen, Handlungsanweisungen an den E klar äußern.

als Empfänger mit 4 Ohren empfangen:

- **das Sachohr einsetzen**

auf die Fakten und Sachinhalte achten und nachhaken, wenn etwas unverständlich ist

- **das Selbstoffenbarungsohr einsetzen**

sich in die Lage des S hineinversetzen; herausfinden, in welcher Situation er sich im Moment befindet

- **das Beziehungsohr einsetzen**

darauf achten, wie ich mich durch den S behandelt fühle, Beziehungsstörungen ansprechen und beheben

- **das Appellohr einsetzen**

darauf achten, welche Erwartungen der S an mich hat.