

Curriculum

Einführung in die Grundbegriffe der Kommunikation

- Vier- Ohren Modell nach Schulz von Thun
- Paul Watzlawick (5 Axiome)
- Feedbackkultur
- Inhalts- und Beziehungsebenen
- Nonverbale & paraverbale Kommunikatio

Formale Gestaltung von Gesprächssituationen

- Rahmenbedingungen von Gesprächen, Gesprächsstruktur, Ziele und Inhalte

Information und Anleitung alter Menschen und ihrer Bezugspersonen

- Eingeschränkte Kommunikationsfähigkeit (Demenz)
- Erstgespräch, z. B. Anamnesegespräch; Informationsgespräch, Alltagsgespräch, helfendes Gespräch

Checkliste / Themen

03.02	4- Ohren Modell
24.02	Nonverbale Kommunikation Paul Watzlawick (5 Axiome)
04.03	Feedback-Regeln (Ich- und Du Botschaften)
05.03 09-11:15	Prinzipien der Personenzentrierten Gesprächsführung Merkmale und Prinzipien
05.03 12-13:30	Prinzipien der Personenzentrierten Gesprächsführung Innere Haltung
06.03	Formale Gestaltung von Gesprächssituationen Gesprächsstruktur, Ziele und Inhalte
15.05 09.45-11:15	Klausur
03.07	Kommunizieren mit Demenz
09.07 08-09:30	Menschen mit Demenz verstehen
09.07 9:45-11:15	Fallbeispiel Fr. Buck + Plakatgestaltung
10.07 08-11.15	Präsentationen der Ergebnisse (mündliche Note)

Das „Vier-Ohren-Modell“ nach Friedemann Schulz von Thun

Schulz von Thun ist der bekannteste Kommunikationswissenschaftler. Psychologe Prof. Friedemann Schulz von Thun hat ein Kommunikationsmodell entwickelt, das sog. „Vier-Ohren-Modell“, das verdeutlicht, dass jede Aussage nach unterschiedlichen, genauer gesagt vier Seiten hin interpretiert werden kann.

Das Kommunikationsquadrat ist das bekannteste Modell von Friedemann Schulz von Thun und inzwischen auch über die Grenzen Deutschlands hinaus verbreitet. Bekannt geworden ist dieses Modell auch als „Vier-Ohren-Modell“ oder „Nachrichtenquadrat“. Wenn ich als Mensch etwas von mir gebe, bin ich auf vierfache Weise wirksam. Jede meiner Äußerungen enthält, ob ich will oder nicht, vier Botschaften gleichzeitig:

- eine Sachinformation (worüber ich informiere) – **blau**
- eine Selbstkundgabe (was ich von mir zu erkennen gebe) – **grün**,
- einen Beziehungshinweis (was ich von jemandem halte und wie ich zu ihr stehe) – **gelb**,
- einen Appell (was ich bei dir erreichen möchte) – **rot**.

Ausgehend von dieser Erkenntnis hat Schulz von Thun 1981 die vier Seiten einer Äußerung als Quadrat dargestellt. Die Äußerung entstammt dabei den „vier Schnäbeln“ des Senders und trifft auf die „vier Ohren“ des Empfängers. Sowohl Sender als auch Empfänger sind für die Qualität der Kommunikation verantwortlich, wobei die unmissverständliche Kommunikation der Idealfall ist und nicht die Regel.



Die vier Ebenen der Kommunikation

Auf der **Sachebene** des Gesprächs steht die Sachinformation im Vordergrund, hier geht es um Daten, Fakten und Sachverhalte. Dabei gelten drei Kriterien:

- wahr oder unwahr (zutreffend/nicht zutreffend)
- relevant oder irrelevant (sind die aufgeführten Sachverhalte für das anstehende Thema von Belang/nicht von Belang?)
- hinlänglich oder unzureichend (sind die angeführten Sachhinweise für das Thema ausreichend, oder muss vieles andere zusätzlich bedacht werden?)

Die Herausforderung für den Sender besteht auf der Sachebene darin, die Sachverhalte klar und verständlich auszudrücken. Der Empfänger kann auf dem Sachohr entsprechend der drei Kriterien reagieren.

Für die **Selbstkundgabe** gilt: Wenn jemand etwas von sich gibt, gibt er auch etwas von sich. Jede Äußerung enthält gewollt oder unfreiwillig eine Kostprobe der Persönlichkeit – der Gefühle, Werte, Eigenarten und Bedürfnisse. Dies kann explizit („Ich-Botschaft“) oder implizit geschehen. Während der Sender mit dem Selbstkundgabe-Schnabel implizit oder explizit, bewusst oder unbewusst, Informationen über sich preis gibt, nimmt der Empfänger diese mit dem Selbstkundgabe-Ohr auf: Was ist das für einer? Wie ist er gestimmt? Was ist mit ihm? usw.

Auf der **Beziehungsseite** gebe ich zu erkennen, wie ich zum Anderen stehe und was ich von ihm halte. Diese Beziehungshinweise werden durch Formulierung, Tonfall, Mimik und Gestik vermittelt. Der Sender transportiert diese Hinweise implizit oder explizit. Der Empfänger fühlt sich durch die auf dem Beziehungssohr eingehenden Informationen wertgeschätzt oder abgelehnt, missachtet oder geachtet, respektiert oder gedemütigt.

Die Einflussnahme auf den Empfänger geschieht auf der **Appellseite**. Wenn jemand das Wort ergreift, möchte er in aller Regel etwas erreichen. Er äußert Wünsche, Appelle, Ratschläge oder Handlungsanweisungen. Die Appelle werden offen oder verdeckt gesandt. Mit dem Appell-Ohr fragt sich der Empfänger: Was soll ich jetzt (nicht) machen, denken oder fühlen?

Name:

LF 1.4 Anleiten und Begleiten

Sachebene	Selbstkundgabe	Beziehungsseite	Appell

	Eine Mutter betritt das unordentliche Zimmer ihrer 15-jährigen Tochter, schüttelt den Kopf und verlässt kommentarlos das Zimmer.	Ein Paar sitzt im Auto. Die Frau fährt 90 km/h und der Mann sagt zu ihr: „Man darf hier 100 fahren.“	Nachdem ein Sohn seine Mutter darum gebeten hat, ihm sein Lieblingsessen zu kochen, fragt er sie beim Essen: „Hast du das Rezept verändert?“
Sachebene			
Selbstkundgabe	Die Mutter ist genervt oder geschockt von der Unordnung. Sie mag keine Unordnung. Sie ist vielleicht darüber enttäuscht, dass die Tochter sich nicht an Anweisungen hält.		
Beziehungsebene		Mann hält sich für den besseren Autofahrer, der seiner Partnerin helfen muss, da diese eine miese Autofahrerin ist.	
Appell			Verwende in Zukunft wieder das alte / neue Rezept.