

## I.31

### Mündlich kommunizieren in Beruf und Alltag

# Kompetent und überzeugend! – Mithilfe von Kommunikationsmodellen erfolgreich Gespräche führen

Richard Lamers, Frechen



© RAABE 2019

© pixabay

Wie funktioniert erfolgreiche Kommunikation? Dieser Frage gehen Ihre Schüler in der vorliegenden Unterrichtseinheit nach. Dabei lernen sie unterschiedliche Kommunikationsmodelle zur Analyse von Gesprächssituationen kennen. Mithilfe der Modelle untersuchen sie sowohl Gespräche unter Freunden und Dialoge aus der Literatur als auch herausfordernde Verkaufsgespräche.

---

#### KOMPETENZPROFIL

<b>Dauer:</b>	4–11 Unterrichtsstunden + LEK
<b>Kompetenzen:</b>	Sprechen und Zuhören: unterschiedliche Kommunikationsmodelle kennen und anwenden, private und berufliche Gespräche analysieren, kritische Gesprächssituationen entschärfen, literarische Gespräche analysieren
<b>Thematische Bereiche:</b>	Kommunikation, Kommunikationsmodelle, Regeln für gelungene Kommunikation
<b>Material:</b>	Dialoge, Bilder, Grafiken

---

## Fachliche Hinweise

### Warum das Thema „Kommunikationsmodelle“ an beruflichen Schulen?

Kommunikation (lateinisch *communicatio* = Mitteilung) ist ein grundlegendes Bedürfnis des Menschen. Der kommunikative Austausch von Informationen kann für den Einzelnen und für die Gemeinschaft (lateinisch *communis*) überlebenswichtig sein. So wichtig Sprache (verbale, para- und nonverbale) auch ist, so vielschichtig ist sie im Kommunikationsprozess. Die in der Unterrichtsreihe vorgestellten Kommunikationsmodelle dienen als Analysewerkzeuge menschlicher Kommunikation und bieten Ihren Schülern<sup>1</sup> darüber hinaus Anlass zur Selbstreflexion und Tipps und Tricks, wie sie in Alltag und Beruf ihre Kommunikation verbessern.

### Kommunikationsstörungen nach Thomas Gordon

Der US-amerikanische **Psychologe Thomas Gordon** (1918–2002) wurde in Deutschland vor allem durch seinen Ratgeber „Familienkonferenz“ („*Parent Effectiveness Training*“ von 1970, deutsche Erstausgabe 1972) bekannt. Es folgten seine Werke „Managerkonferenz“ (1979), „Die neue Familienkonferenz“ (1994), „Das Verkäuferseminar“ (1995), die „Patientenkonferenz“ (1997) und „Die neue Beziehungskonferenz“ (2002). Thomas Gordon gehört zu den Pionieren der humanistischen Psychologie. Er war der Überzeugung, dass Menschen, die in einem fürsorglichen und freiheitlichen Klima aufwachsen, fähig sind, ein selbstbestimmtes und erfülltes Leben zu führen. Die angeführten Titel zeigen bereits, dass Gordon versuchte, sein Modell der Selbstbestimmung und der Freiheit auf unterschiedliche Gesprächs- und Kommunikationssituationen anzuwenden und dass im Mittelpunkt immer der Beziehungscharakter zwischen den Gesprächspartnern steht. Sobald ein Gesprächspartner den anderen in seiner Individualität nicht akzeptiert, sondern versucht, ihn zu verändern (zu manipulieren), entsteht eine Kommunikationssperre. Der Gesprächspartner geht dadurch in die Verteidigung oder verfällt ins Schweigen. Zu den in **M 3** genannten **Kommunikationssperren** nach Gordon finden sich typische Verhaltensweisen wie das Befehlen oder das Beschimpfen, die beide zu problematischen Situationen führen können. Schwieriger einzuordnen sind das Loben oder das Vorschlagemachen. Gordon versteht jedoch auch diese beiden Verhaltensweisen als kommunikative Sperren, da der Gesprächspartner durch sie manipuliert wird. Dem entgegen setzt Gordon die Idee, statt **Du-Botschaften Ich-Botschaften** zu senden, also nur von sich selbst zu reden. Durch die Ich-Botschaften kann sich das Gegenüber frei entfalten und muss nicht befürchten, negativ oder positiv bewertet zu werden. Kritisch zu hinterfragen bleibt, ob eine solche Kommunikation in jeder Situation angemessen ist.

### Das Organon-Modell nach Karl Bühler

Das Werk „Sprachtheorie“ des deutschen **Mediziners und Psychologen Karl Bühler** (1879–1963) fand bei seinem ersten Erscheinen 1934 nur wenig Beachtung. Das hierin beschriebene Organon-Modell der Sprache hat sich indes seit den 1960er-Jahren zu einem Standardtext der Sprachwissenschaften entwickelt. Als Grundlage für seine Ausführungen diente Karl Bühler der „Kratylos“ von Platon. In diesem bezeichnet Sokrates das Wort als Organon und damit sinngemäß die Sprache insgesamt als ein Organon (Werkzeug), mit dessen Hilfe eine Person anderen etwas mitteilt. Das von Bühler selbst gezeichnete **Organon-Modell (M 5)** besteht aus den drei Bezügen **Sender**, **Empfänger** und **Sachverhalte**. Der Kreis in der Mitte symbolisiert das konkrete **Schallphänomen**. Das Dreieck steht für das **Zeichen**. Die Seiten des eingezeichneten Dreiecks symbolisieren die semanti-

<sup>1</sup> Im weiteren Verlauf wird aus Gründen der besseren Lesbarkeit nur noch „Schüler“ verwendet.

## M 4

## Regeln für eine gelungene Kommunikation – Ich-Botschaften

Wer „du“ sagt, bewegt sich auf kommunikativem Glatteis, weil der Gesprächspartner einen Vorwurf heraushören kann, wer „ich“ sagt, muss kein Egoist sein, sondern bleibt erst einmal bei der eigenen Wahrnehmung.

### Aufgaben

1. Vergleichen Sie die beiden Versionen der Gesprächseröffnung im Kasten unten. Was könnte Debbie bei der ersten Version, was bei der zweiten empfinden?
2. Formulieren Sie die Aussagen a) bis d) in Ich-Botschaften um. Beschreiben Sie die Wirkung.
  - a) „Du übertreibst total.“
  - b) „Du bist schon 17 und lässt dich zu Hause wie eine billige Arbeitskraft behandeln.“
  - c) „Du denkst immer nur an dich.“
  - d) „Du bist einfach spießig mit deiner Pünktlichkeit.“

Tabeas und Debbies Kommunikation ist unglücklich verlaufen und führt zum möglichen Ende der Freundschaft. Das liegt auch daran, dass beide einander Vorwürfe (Du-Botschaften) machen. Besser wären Aussagen über die eigene Befindlichkeit (Ich-Botschaften). Denn während Du-Botschaften den Gesprächspartner angreifen, bietet die Ich-Botschaft die Möglichkeit, Kritik am anderen konstruktiv zu vermitteln. Denn die Ich-Botschaft macht dem Gesprächspartner deutlich, wie dessen Verhalten auf das Gegenüber wirkt. Die eigene Wahrnehmung ist subjektiv, muss also nicht der Wirklichkeit entsprechen.

Eine Ich-Botschaft besteht aus drei Schritten:

- Beschreibung des Verhaltens
- Benennung der Wirkung des Verhaltens
- Benennung des ausgelösten Gefühls

*Version 1: Ich-Botschaft (mit Vorwurf)*

*Debbie kommt außer Atem in die Eisdiele und setzt sich hin. Sie lächelt Tabea kurz an, sagt aber nichts.*

**Tabea:** Ich warte schon seit 15 Minuten. Immer kommst du zu spät!

*Version 2: Du-Botschaft (ohne Vorwurf)*

*Debbie kommt außer Atem in die Eisdiele und setzt sich hin. Sie lächelt Tabea kurz an, sagt aber nichts.*

**Tabea:** Wir hatten uns für 15.00 Uhr verabredet. Inzwischen ist es 15.15 Uhr (*Beschreibung des Verhaltens*). Jetzt haben wir weniger Zeit für unser Treffen, weil ich später noch zu Hause helfen muss (*Benennung der Wirkung des Verhaltens*). Das stresst mich (*Benennung des ausgelösten Gefühls*).



© Antonio Guillem/Stock

© RAABE 2019

## M 11

## Sache, Beziehung, Selbstkundgabe und Appell – das Vier-Seiten-Modell

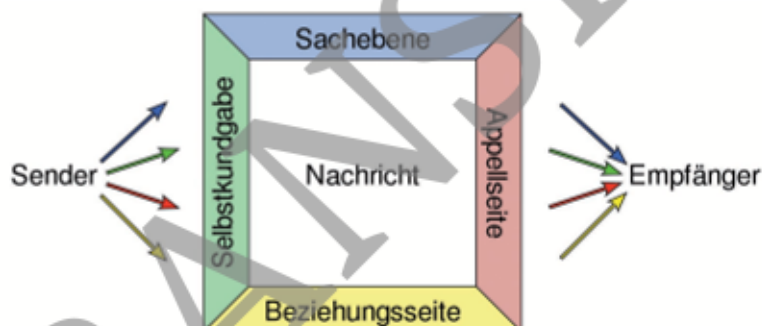
Der Psychologe und Kommunikationswissenschaftler Friedemann Schulz von Thun hat ein Modell entwickelt, das aus vier Seiten besteht. Es beschreibt vier Ebenen, auf denen etwas verstanden werden kann. Daher wird das Schema auch als „Vier-Ohren-Modell“ bezeichnet. Auf der anderen Seite kann auf diesen vier Ebenen auch etwas gesagt werden. Daher kann man dieses Modell auch als „Vier-Schnäbel-Modell“ bezeichnen.

### Aufgaben

1. Beschreiben Sie mithilfe der Grafik, wie das Vier-Seiten-Modell funktioniert.
2. Analysieren Sie die Situation auf dem Foto unten mithilfe des Vier-Seiten-Modells. Was sagt der Lehrer („Vier Schnäbel“) und was hören die Schüler („Vier Ohren“)

Die vier Ebenen des Vier-Seiten-Modells:

1. Sachebene: Hier steht die Sachinformation im Vordergrund.
2. Beziehungsebene: Hier geht es darum, wie die Gesprächspartner zueinander stehen.
3. Selbstkundgabe: Offen oder indirekt sagt der Sprecher etwas über sich aus.
4. Appellebene: Dabei geht es um die erwünschte Wirkung.



© skynesher/E+

### Zusatzaufgabe

Mit welchem Ohr hören Sie am besten? Führen Sie unter <https://asset.plakos.de/test-interactive.html?a=4-ohren-modell> einen Selbsttest durch.