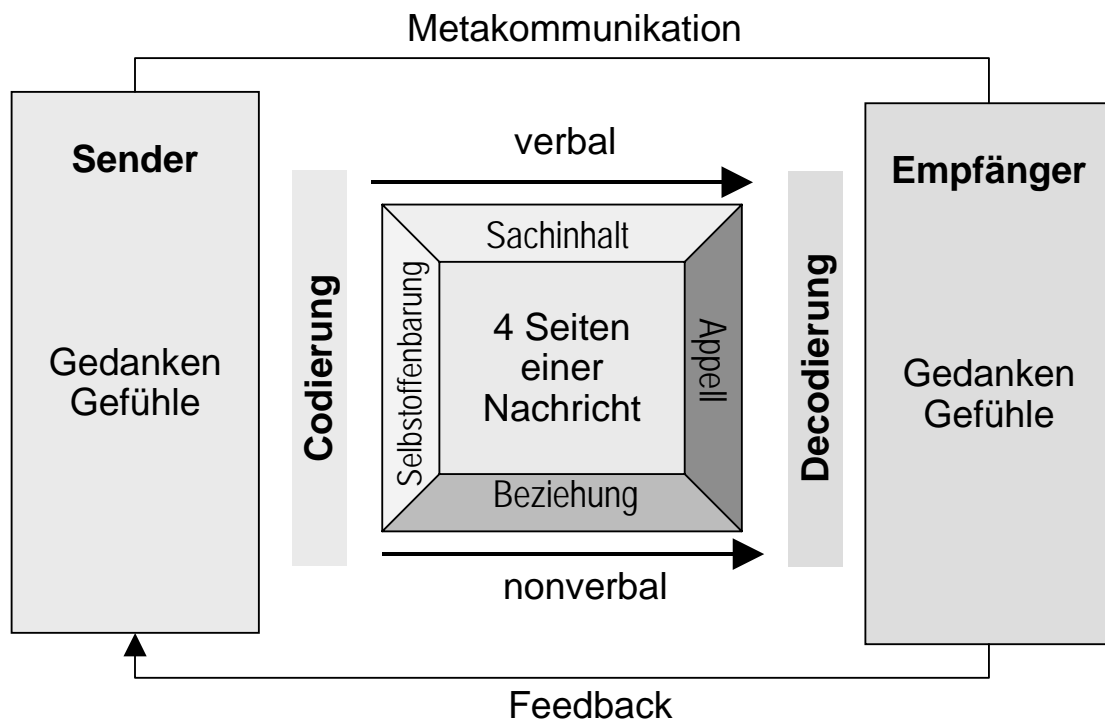


Das Sender-Empfänger-Modell



Mit dem Sender-Empfänger-Modell lässt sich die zwischenmenschliche Kommunikation relativ einfach beschreiben: Der Sender möchte seine Gedanken (Ansichten, Vorstellungen, Überzeugungen, Wünsche, Erwartungen usw.) und Gefühle einem anderen Menschen, dem Empfänger, mitteilen. Da er seine Gedanken und Gefühle nicht direkt übermitteln kann, muss er sie in Sprache und Körpersignale umwandeln (codieren).

Der Empfänger muss die sprachlichen und nichtsprachlichen Botschaften wieder in eigene Gedanken und Gefühle zurück übersetzen (decodieren).

Wie Sender und Empfänger dies bewältigen, hängt unter anderem von den sprachlichen Fähigkeiten, den kulturellen Prägungen und persönlichen Erfahrungen ab. Dass dabei einiges schief laufen kann und Missverständnisse entstehen können, liegt auf der Hand.

Verbale und nonverbale Kommunikation

Die verbale Kommunikation erfolgt meist bewusst und umfasst die sprachlichen Äußerungen.

Die nonverbale Kommunikation begleitet die verbale Kommunikation meist unbewusst und umfasst die Mimik und Gestik, die Körperhaltung, wie auch die Betonung, den Tonfall, die Stimmlage, die Lautstärke, die Sprechgeschwindigkeit und die Sprechpausen.

Selbst wenn wir uns schweigend zurückziehen, enthält dies, bewusst oder unbewusst, eine Botschaft: "Ich will meine Ruhe haben!" oder: "Deine Gesellschaft passt mir nicht." Es ist demnach nicht möglich, nicht zu kommunizieren.

Wenn sich die Botschaften der verbalen und nonverbalen Kommunikation widersprechen, stimmt im Zweifelsfall die nonverbale Botschaft. Wenn sich jemand die Hände reibt und sagt: „Da habe ich für Sie ein ganz tolles Angebot“, dann glauben Sie besser dem Händereiben. Wenn jemand sagt: „Da bin ich voll damit einverstanden“ und gleichzeitig den Kopf schüttelt, dann ist er wohl doch nicht einverstanden.

Die vier Ebenen der Kommunikation

Eine Nachricht hat prinzipiell vier Seiten oder Ebenen (nach *Schulz von Thun*):

1. **Sachebene:** Wertfreie sachliche Information.
2. **Beziehungsebene:** Wie ich zu dir stehe und was ich von dir halte.
3. **Selbstoffenbarungsebene:** Was ich dir über meine Befindlichkeit mitteilen möchte.
4. **Appellebene:** Was ich von dir möchte und was du tun sollst.

Der Empfänger muss die Signale wieder decodieren. Wie er sie interpretiert, auf welche Seite der Nachricht er reagiert, hängt von seinen eigenen Gedanken und Gefühlen, Erfahrungen und Prägungen ab. Die "Ohren" sind meist unterschiedlich entwickelt:

1. **Sachohr:** Hört nur die sachliche Information.
2. **Beziehungsohr:** Hört – meist negative – Äusserungen zur eigenen Person und fühlt sich persönlich betroffen.
3. **Selbstoffenbarungsohr:** Diagnostiziert die Befindlichkeit des Senders – ohne eigene Betroffenheit.
4. **Appellohr:** Hört – teils versteckte oder nicht bewusst gesendete – Aufforderungen.

Feedback und Metakommunikation

Das Feedback dient dazu festzustellen, wie die Nachricht beim Empfänger angekommen ist. Das Feedback durchläuft denselben Codierungs-Decodierungs-Prozess, wie die ursprüngliche Nachricht.

Die Metakommunikation ist die Kommunikation über die Kommunikation und unterliegt wie die Kommunikation denselben Prozessen und ihren möglichen Störungen.

Der Prozess der zwischenmenschlichen Kommunikation ist sehr komplex und störungsanfällig. Verständigungsschwierigkeiten und Fehlinterpretationen sind vorprogrammiert. In einem globalen und multikulturellen Umfeld nehmen die Probleme durch die grösseren individuellen Unterschiede tendenziell zu. Das bedeutet, dass wir

- uns der individuellen und kulturellen Unterschiede bewusst werden und sie als Bereicherung anerkennen,
- Gemeinsamkeiten suchen,
- als Sender die Verantwortung für unsere Kommunikation übernehmen und
- als Empfänger unser Sachohr und unser Selbstoffenbarungsohr (Empathie) stärken.