

Übungen zur Abgabe und Beratung

Ghada Rath, Apothekerin

Linden Apotheke Aachen-Eilendorf

Tel: 0241 95 12 000

info@Linden-Apotheke-Aachen.de

Grundlagen der Kommunikation

1. Kommunikationsmodellen

- a. Sender-Empfänger-Modell
- b. Eisbergmodell
- c. **4-Ohren-Modell nach Schulz von Thun**
- d. Fünf Axiome der Kommunikation nach Watzlawick
- e. Transaktionsanalyse

1. Kommunikationsmodellen

b. Das 4-Ohren Modell von Schulz von Thun

1. Kommunikationstheorien

b. 4-Ohren-Modell nach Schulz von Thun

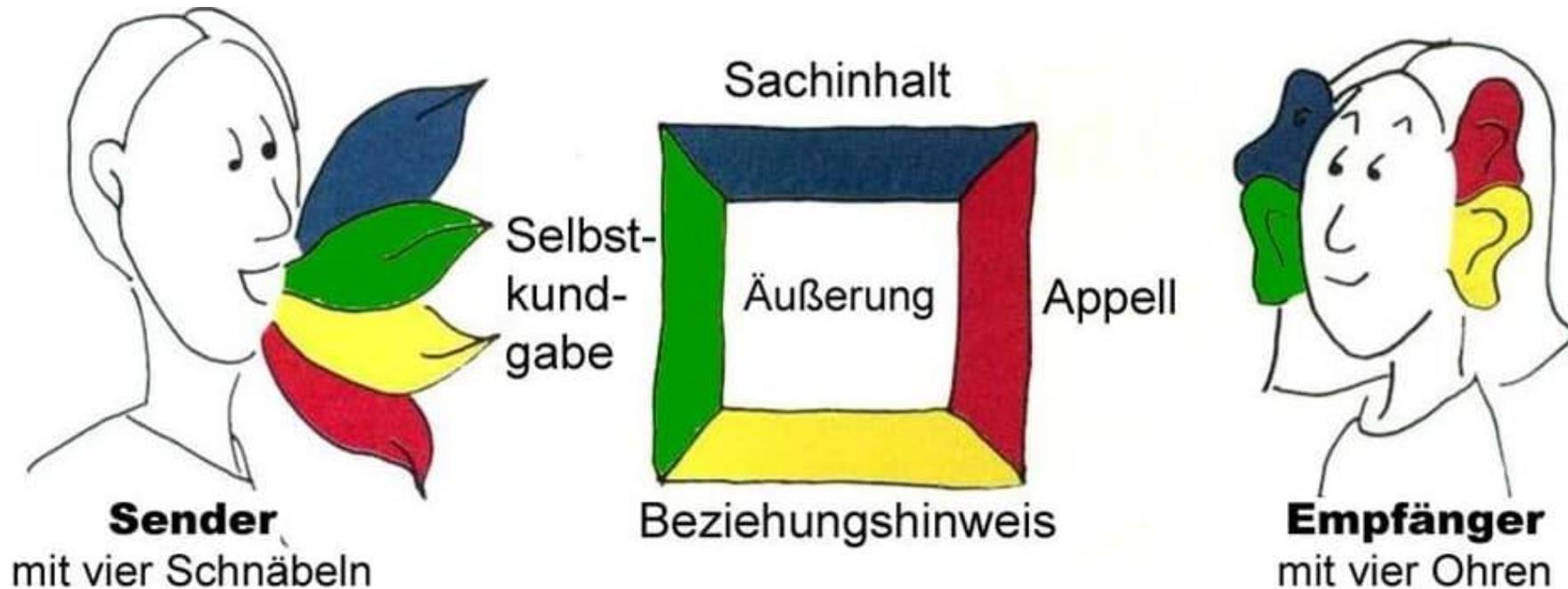
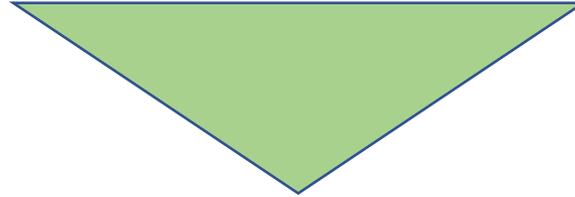


Bild: [Commons Wikimedia](#)

Sender: fröstelnder Kunde



Nachricht: Es ist kalt bei Ihnen



Sachaussage

Selbstoffenbarung

Beziehungsaussage

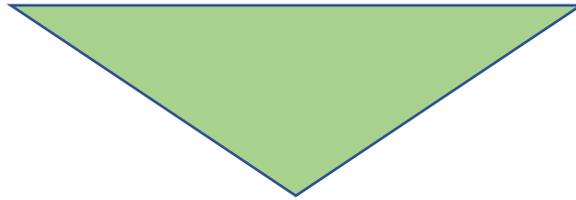
Appell

„Es ist kalt
hier“

1. Sachinhalt (oder Worüber ich informiere)

- ▶ Zunächst enthält eine Nachricht eine Sachinformation.
- ▶ Immer, wenn es um „die Sache“ geht, steht diese Seite der Nachricht im Vordergrund

Sender: fröstelnder Kunde



Nachricht: Es ist kalt bei Ihnen



Sachaussage

„Es ist kalt
hier“

Selbstoffenbarung

„Ich bin
empfindlich und
brauche Ihr
Mitgefühl“

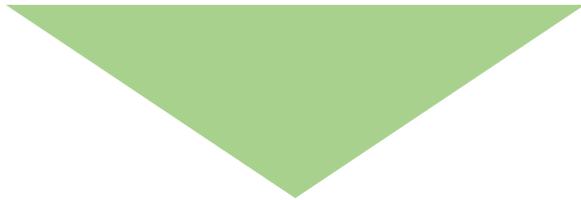
Beziehungsaussage

Appell

2. Selbstkundgabe (oder: Was ich selber von mir kundgebe)

- ▶ In jeder Nachricht stecken nicht nur Informationen über die mitgeteilten Sachinhalte, sondern auch Informationen über die Person des Senders.
- ▶ In jeder Nachricht steckt ein Stück Selbstoffenbarung des Senders.

Sender: fröstelnder Kunde



Nachricht: Es ist kalt bei Ihnen



Sachaussage

„Es ist kalt hier“

Selbstoffenbarung

„Ich bin empfindlich und brauche Ihr Mitgefühl“

Beziehungsaussage

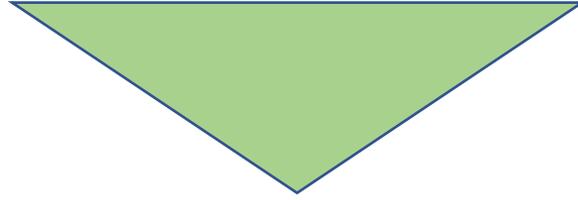
„Sie sind unverschämt, uns Kunden frieren zu lassen“

Appell

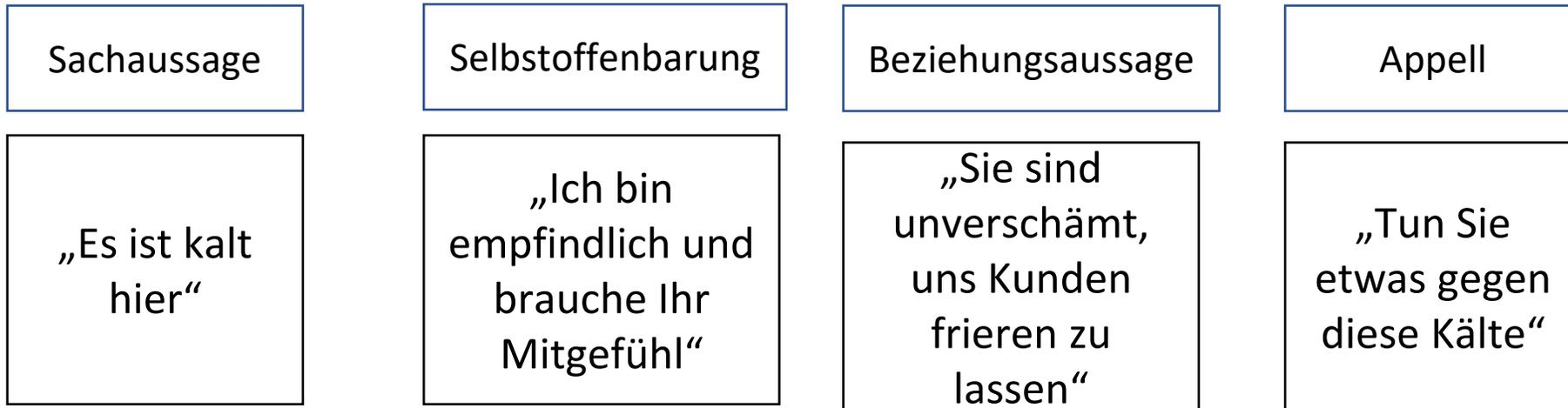
3. Beziehung (oder: Was ich von dir halte und wie wir zueinander stehen)

- ▶ Aus der Nachricht geht ferner hervor, wie der Sender zum Empfänger steht, was er von ihm hält. Eine Nachricht senden heißt immer, zu dem Angesprochenen eine bestimmte Art von Beziehung auszudrücken. Streng genommen ist das natürlich ein spezieller Teil der Selbstoffenbarung.

Sender: fröstelnder Kunde



Nachricht: Es ist kalt bei Ihnen



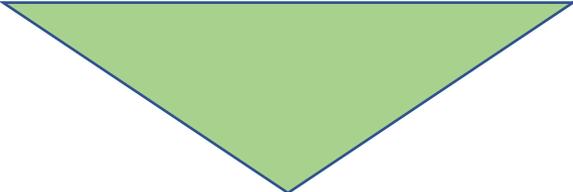
4. Appell (oder: wozu ich dich veranlassen möchte)

- ▶ Kaum etwas wird „nur so“ gesagt - fast alle Nachrichten haben die Funktion, auf den Empfänger Einfluss zu nehmen. Die Nachricht dient also (auch) dazu, den Empfänger zu veranlassen bestimmte Dinge zu tun oder zu unterlassen, zu denken oder zu fühlen.
- ▶ Dieser Versuch, Einfluss zu nehmen, kann mehr oder weniger offen oder versteckt sein - im letzten Falle sprechen wir von Manipulation.

4. Appell (oder: wozu ich dich veranlassen möchte)

- ▶ Kaum etwas wird „nur so“ gesagt - fast alle Nachrichten haben die Funktion, auf den Empfänger Einfluss zu nehmen. Die Nachricht dient also (auch) dazu, den Empfänger zu veranlassen bestimmte Dinge zu tun oder zu unterlassen, zu denken oder zu fühlen.
- ▶ Dieser Versuch, Einfluss zu nehmen, kann mehr oder weniger offen oder versteckt sein - im letzten Falle sprechen wir von Manipulation.

Sender: aufgeregte Mutter



Nachricht: „Geben Sie mir schnell etwas gegen das Fieber für mein Kind!“

Sachaussage

„Ich brauche
sofort das
Arzneimittel“

Selbstoffenbarung

„Ich bin sehr
besorgt und in
Eile“

Beziehungsaussage

„Sie können
mir helfen“

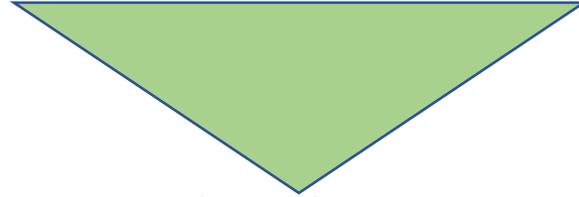
Appell

„Geben Sie mir
sofort das
Arzneimittel!“



Empfänger: Frau Neuling

Sender: aufgeregte Mutter



Nachricht: „Geben Sie mir schnell etwas gegen das Fieber für mein Kind!“



Empfänger: Frau Neuling



Sachaussage

„Wie hoch ist das Fieber?,
Wie lange ist das schon, ...“

Selbstoffenbarung

„Nun regen Sie sich mal nicht so auf,
bleiben Sie ruhig,
sonst passiert Ihnen auch noch etwas“

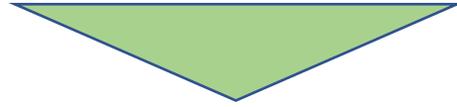
Beziehungsaussage

„Wenn Ihr Kind so hohes Fieber hat,
dann sollten Sie immer besser zum Arzt gehen““

Appell:

„Ja, ich hole es Ihnen sofort“

Sender: stressgeplagte Geschäftsfrau



Nachricht: „Ich brauch unbedingt Kopfschmerztabletten“

Sachaussage

Selbstoffenbarung

Beziehungsaussage

Appell

„Ich brauche Kopfschmerztabletten“

„Ich fühle mich bemitleidenswert schlecht“

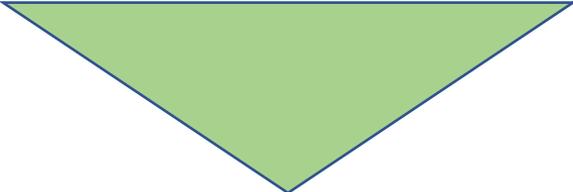
„ihnen geht es gut, Sie können mir helfen“

„Bemitleiden Sie mich!“



Empfänger: Frau Neuling „Hier bitte schön, macht 3,80€“

Sender: aufgeregte Mutter



Nachricht: „Geben Sie mir schnell etwas gegen das Fieber für mein Kind!“

Sachaussage

„Ich brauche sofort das Arzneimittel“

Selbstoffenbarung

„Ich bin sehr besorgt und in Eile“

Beziehungsaussage

„Sie können mir helfen“

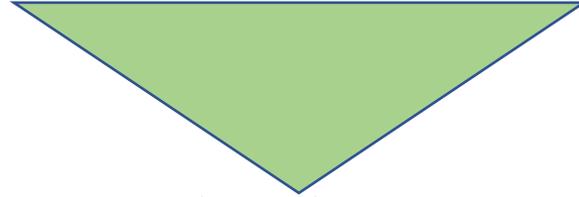
Appell

„Geben Sie mir sofort das Arzneimittel!“



Empfänger: Frau Neuling

Sender: aufgeregte Mutter



Nachricht: „Geben Sie mir schnell etwas gegen das Fieber für mein Kind!“



Empfänger: Frau Neuling



Sachaussage

„Wie hoch ist das Fieber?,
Wie lange ist das schon,...“

Selbstoffenbarung

„Nun regen Sie sich mal nicht so auf,
bleiben Sie ruhig,
sonst passiert Ihnen auch noch etwas“

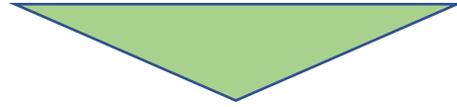
Beziehungsaussage

„Wenn Ihr Kind so hohes Fieber hat,
dann sollten Sie immer besser zum Arzt gehen““

Appell:

„Ja, ich hole es Ihnen sofort“

Sender: stressgeplagte Geschäftsfrau



Nachricht: „Ich brauch unbedingt Kopfschmerztabletten“

Sachaussage

Selbstoffenbarung

Beziehungsaussage

Appell

„Ich brauche Kopfschmerztabletten“

„Ich fühle mich bemitleidenswert schlecht“

„ihnen geht es gut, Sie können mir helfen“

„Bemitleiden Sie mich!“



Empfänger: Frau Neuling „Hier bitte schön, macht 3,80€“

Oh, mir geht es auch nicht gut. Das scheint am Wetter zu liegen. Da nehmen Sie jetzt gleich zwei von diesen Kopfschmerztabletten, das hat mir auch geholfen

Herr Nettmann

Was meinen Sie, wie oft ich Kopfschmerzen habe. Nun stellen Sie sich mal nicht so an. Sie sind nicht die einzige auf der Welt, die arbeiten muss!

Kundin fühlt sich nicht verstanden

Der Kundin ist es egal, wie es Herrn Nettmann geht, Ihr geht es schlecht!

Sender: Kundin mit Kosmetikwunsch sucht schon ein paar Minuten im Regal



Nachricht: „Sie haben wohl keine Tagescreme für empfindliche Haut?“

Sachaussage

Sie haben wohl keine Tagescreme für empfindliche Haut?

Selbstoffenbarung

„Ich ärgere mich, weil ich diese Creme nicht finden kann“

Beziehungsaussage

„Sie kennen sich gut aus; Sie können mir helfen.“

Appell

„Helfen Sie mir“

- ▶ Empfänger: Frau Neuling fühlt sich gekränkt, weil sie das Regal gestern mit viel Aufwand erst neu sortiert hat denkt: „Was kann ich dafür, dass Sie das Ordnungsprinzip nicht versteht?!“

Sender: Kundin mit Kosmetikwunsch sucht schon ein paar Minuten im Regal

Nachricht: „Sie haben wohl keine Tagescreme für empfindliche Haut?“

Sachaussage

Sie findet keine
Tagescreme für
empfindliche
Haut.

Selbstoffenbarung

Sie ärgert sich,
weil Sie diese
Creme nicht
finden kann.

Beziehungsaussage

Wir haben die
Freiwahl
unübersichtlich
eingeräumt.

Appell

Räumen Sie
hier mal auf!

Antwort: „Natürlich haben wir die, sie steht hier wo sie hingehört bei den Produkten für empfindliche Haut, wo soll sie denn sonst stehen!“

Missverständnisse vermeiden

Frau Neuling:

Wieso ärgere ich mich jetzt über die arme Frau?

=> fragt die Kundin:

„ Sie können die Creme nicht finden?

„Finden Sie, es ist unübersichtlich sortiert?“

Kundin verneint es, meint nur, dass alle Packungen gleich aussehen und ärgert sich über sich selber, dass sie nicht fähig ist, diese Packung zu finden.

„Bitte helfen Sie mir beim Suchen!“

Störung vermeiden

Man merkt, da stimmt etwas nicht!

Sich aus der Situation herausnehmen und sich selber beobachten

„Was machen wir hier eigentlich?“

„Warum ist der Gesprächspartner wütend?“

„Warum ärgere ich mich im Moment?“

„Hat da jemand den anderen missverstanden?“

„Muss ich nachfragen?“

„Muss ich mich klarer ausdrücken?“

„Hat sich jemand im Ton vergriffen?“

Nun rückt man vom eigentlichen Gesprächsthema ab und klärt erst das Missverständnis auf.