

Lektionsvorschläge Kommunikation

von Yvonne Polloni

Themen

- Mit Vorgesetzten kommunizieren
- Verstehen und verstanden werden
- Umgang mit negativer Kritik und schwierigen Situationen
- Wahrnehmen und Einordnen von nonverbaler Kommunikation

Lektionen und Dauer

1 Lektion Film anschauen und besprechen (45 Minuten)

1 Lektion Übungen: Vier Schnäbel und vier Ohren, Input und Übung (45 Minuten)

Film anschauen und besprechen

Zeit: 45 Minuten

Sozialform: Gruppenarbeit, Plenum

Material: Film, Wandtafel oder Flipchart

Ablauf:

1. **Erste Eindrücke sammeln** (5 Minuten): Die Lehrperson stellt folgende Fragen:

- *Welcher Person im Film möchtest du etwas sagen? Was ist dir dabei wichtig und warum?*
- *Ist es dir schon mal ähnlich gegangen wie einem der vier Personen im Film? In welcher Situation?*

2. **Paararbeit** (10 Minuten)

Die Jugendlichen finden sich zu Paaren zusammen. Die Paare tauschen sich über folgende Fragen aus:

- *Was war für Eliane in der Kommunikation schwierig? Wie ist sie damit umgegangen?*
- *Was können wir tun, wenn wir uns von jemandem nicht verstanden fühlen?*
- *Wie merkt Farzad, dass sein Chef mit ihm zufrieden ist?*
- *Was ist für Guillaume in der Kommunikation wichtig? Was ist dir persönlich wichtig?*
- *Rahela fragt, um zu lernen und zu verstehen: Was braucht es dazu? Kann eine Person in Ausbildung auch zu viel fragen?*
- *Bist du eher jemand, der viel oder wenig fragt? Warum?*

3. **Plenum** (5 Minuten)

Die Jugendlichen bringen ihre wichtigsten Erkenntnisse zum Film ins Plenum. Auf der Wandtafel oder auf einem Flipchart werden diese festgehalten.

Vier Schnäbel und vier Ohren

Zeit: 45 Minuten

Lernziele: Die Jugendlichen kennen die Bedeutung von vier verschiedenen Aspekten einer Nachricht nach Schulz von Thun. Sie sind sich bewusst, dass Botschaften unterschiedlich gemeint und wahrgenommen werden können.

Sozialform: Frontalunterricht, Übung im Plenum

Material: Grafik «Vier-Ohren-Modell» («Kommunikationsquadrat») von Friedemann Schulz von Thun auf Wandtafel, Flipchart oder eine Präsentation über den Beamer projiziert, vier Plakate beschriftet und farblich gekennzeichnet mit je einer Ebene des Vier-Ohren-Modells, Karten mit Sätzen.

Teil 1: Das «Vier-Ohren-Modell»

Die Lehrperson zeigt einige grundlegende Aspekte der zwischenmenschlichen Kommunikation, anhand des Kommunikationsquadrates (auch «Vier-Ohren-Modell») von Friedemann Schulz von Thun (2015), auf.

Input: Was ist Kommunikation (10 Minuten)

Grundsätzlich hat Kommunikation zum Zweck, dass wir miteinander in Verbindung treten und uns verständigen. Zum Beispiel tauschen wir uns über unsere Gedanken aus oder wir teilen uns Informationen mit. Dies passiert über die Sprache, über Mimik und Gestik oder auch mit schriftlichen Mitteilungen, Bildern sowie hör- und sichtbaren (audiovisuellen) Nachrichten.

Eine Mitteilung enthält immer verschiedene Botschaften. Das, was wir sagen oder schreiben, wird nicht immer genau so wie wir es meinen von unserem Gegenüber verstanden, das heisst Kommunikation ist kompliziert und störanfällig (vgl. Schulz von Thun, 2015).

Um die zwischenmenschliche Kommunikation noch besser zu verstehen und zu erklären und um Missverständnissen vorzubeugen, hat Friedemann Schulz von Thun ein Modell entwickelt. Dieses sagt aus, dass jede Nachricht, die wir senden, vier verschiedene Aussagen beinhaltet und unser Gegenüber mit vier Ohren zuhört:

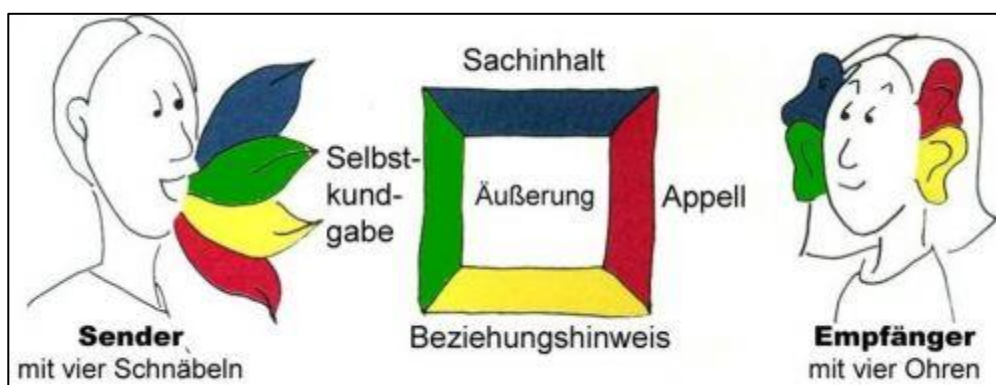


Abbildung 1: Das Kommunikationsquadrat (Schulz von Thun Institut, o.J.)

Das, was wir sagen, kann also verschiedene Bedeutungen haben und unterschiedlich verstanden und aufgefasst werden. In der folgenden Auflistung wird noch genauer ersichtlich, was damit gemeint ist:

Tabelle 1: Die vier Ebenen: Senden und Empfangen von Nachrichten

Ebenen	Sender oder Senderin mit vier Schnäbeln	Empfänger oder Empfängerin mit vier Ohren
Sachinhalt Was ist die Information?	Das sind Daten, Fakten, Sachinhalte	Das Gehörte wird überprüft: wahr/unwahr? richtig/falsch? vollständig /unvollständig?
Selbstkundgabe Was ich von mir zu erkennen gebe.	Jede Aussage sagt etwas über die Person aus: Meinungen, Gefühle, Wünsche	Was ist das für einer? Wie ist er gestimmt? Was ist mit ihm? usw.
Beziehungshinweis Was ich von dir halte und wie wir zueinanderstehen.	Hinweise dazu sind: Wie sage ich etwas, Körpersprache, Wortwahl, Mimik	Wie fühle ich mich? z.B. wertgeschätzt, missachtet, respektiert?
Appell Was ich bei dir erreichen möchte.	Einfluss nehmen	Was soll ich jetzt machen? Nicht machen? Was soll ich denken oder fühlen?

Quelle: Eigene Darstellung (vgl. Schulz von Thun Institut, o.J.; Schulz von Thun, 2015)

Ein bekanntes Beispiel dazu von Schulz von Thun ist folgende Situation:

Ein Paar ist im Auto vor der Ampel. Die Frau sitzt am Steuer, und der Mann sagt „Du, die Ampel ist grün!“ Die Frau antwortet: „Fährst du oder fahre ich?“.

Die Äußerung kann in dieser Situation auf den vier Ebenen folgendermaßen verstanden werden:

- als Hinweis auf die Ampel, die gerade auf Grün geschaltet hat (Sachebene);
- als Aufforderung, loszufahren (Appell-Ebene);
- als Absicht des Beifahrers, der Frau am Steuer zu helfen, oder auch als Demonstration der Überlegenheit des Beifahrers über die Frau (Beziehungsebene);
- als Hinweis darauf, dass der Beifahrer es eilig hat und ungeduldig ist (Selbstoffenbarung).

So kann der Beifahrer das Gewicht der Nachricht auf den Appell gelegt haben. Die Fahrerin könnte die Aussage des Beifahrers dagegen als Herabsetzung oder Bevormundung auffassen.

In Bezug auf den Hörer und seine Gewohnheiten erweitert Schulz von Thun das Vier-Seiten-Modell zu einem „Vier-Ohren-Modell“. Je ein Ohr steht für die Deutung einer der Aspekte: Das „Sach-Ohr“, das „Beziehungs-Ohr“, das „Selbstoffenbarungs-Ohr“ und das „Appell-Ohr“ (Zentrum für Schulqualität und Lehrerbildung (ZSL), o.J.).

Es kann also zu Missverständnissen und Konflikten führen, wenn etwas anderes gedeutet wird als die Person gemeint hat.

Teil 2:

Anwendung des Modells mit dem Fokus «vier Ohren» (20 Minuten)

Jede der vier Ebenen des Vier-Ohren-Modells wird auf einem Plakat dargestellt (mit der entsprechenden Farbe) und an eine Seitenwand des Raumes gehängt. Je nach Raum müssen Tische und Stühle verschoben werden, damit alle die Möglichkeit haben zum jeweiligen Plakat zu gelangen.

Es werden Karten mit untenstehenden Sätzen (oder anderen) an die Jugendlichen verteilt.

Eine Person beginnt und liest die Aussage laut vor. Die anderen versuchen, das, was sie gehört haben, einer der Ebenen zuzuordnen und stellen sich zum entsprechenden Plakat.

Nach jeder Aussage können einzelne Jugendliche gefragt werden:
Wie kam der Satz bei dir an? Was hast du gehört?

Mögliche Sätze:

- *Morgen gehen wir um 8.00 Uhr ins Schwimmbad. Punkt acht Uhr treffen wir uns vor dem Eingang.*
- *Die Fenster sind offen.*
- *Morgen wird es regnen.*
- *In diesem Raum riecht etwas.*
- *Meine Katze ist seit drei Tagen verschwunden.*
- *Ich gehe einkaufen.*
- *Ich kann dich nicht verstehen.*
- *Was ist denn hier los?*
- *.....*
- *.....*

Reflexionsfragen am Schluss im Plenum

- *Welche Erfahrungen habt ihr mit der Übung gemacht?*
- *Warum standen wir nicht immer alle bei demselben Plakat?*
- *Gibt es ein «Falsch» und «Richtig» bei der Frage, wo man sich hinstellt?*
- *Gibt es ein Ohr, mit dem ihr besonders oft gehört habt?*
- *Wie wäre es gewesen, wenn nur die Lehrperson die Aussagen gemacht hätte?*
- *Haben dich die Reaktionen auf deinen Satz überrascht?*

Fazit

Wir nehmen Aussagen mit unserem individuellen Hintergrund wahr und wir äussern uns mit unserem individuellen Hintergrund. Missverständnisse gehören zur Kommunikation, aber wir können viel tun, damit sie eher vermieden oder geklärt werden. Für eine gelingende Kommunikation braucht es das Zuhören, das Nachfragen und das Interesse aneinander. Wir müssen vielleicht nachfragen, was hinter dem Gesagten gemeint war. Manchmal hilft es, dem Gegenüber mitzuteilen, wie das Gesagte bei einem angekommen ist und wie es sich anfühlt.

Weiterführende Hinweise

Die Übung im Plenum kann auch in Gruppen mit vier Personen und mit eigenen Beispielen durchgeführt werden. Pro Gruppe werden Karten mit den einzelnen Ebenen des Vier-Ohren-Modells zur Verfügung gestellt.

Eine weitere Möglichkeit, sich mit diesem Kommunikationsmodell vertieft zu beschäftigen, bietet die Betrachtung von eigenen erlebten Beispielen (Missverständnissen, Konflikten).

Quellen:

Schulz von Thun, F. (2015)⁵². Miteinander reden: 1, Störungen und Klärungen. Reinbek bei Hamburg.
Schulz von Thun Institut (o.J.) Das Kommunikationsquadrat. <https://www.schulz-von-thun.de/die-modelle/das-kommunikationsquadrat>
Zentrum für Schulqualität und Lehrerbildung (ZSL) (o.J.) Das Vier-Seiten-Modell der Kommunikation. https://lehrerfortbildung-bw.de/u_sprachlit/griechisch/gym/bp2004/fb2/10_foerder/5_euripides/2_aufgaben1/4-seiten.htm