

AGS

**Akademie für Gesundheits-
und Sozialberufe**

Kommunikation Teil 2

Sender – Empfänger Modell / 4 Ebenen Modell

Sender – Empfänger – Modell

Habe ich Dich richtig verstanden?

Missverständnisse in Worten



Sender – Empfänger – Modell

Habe ich Dich richtig verstanden?

Missverständnisse in Gesten



Begrüßung zwischen Macron und Merkel

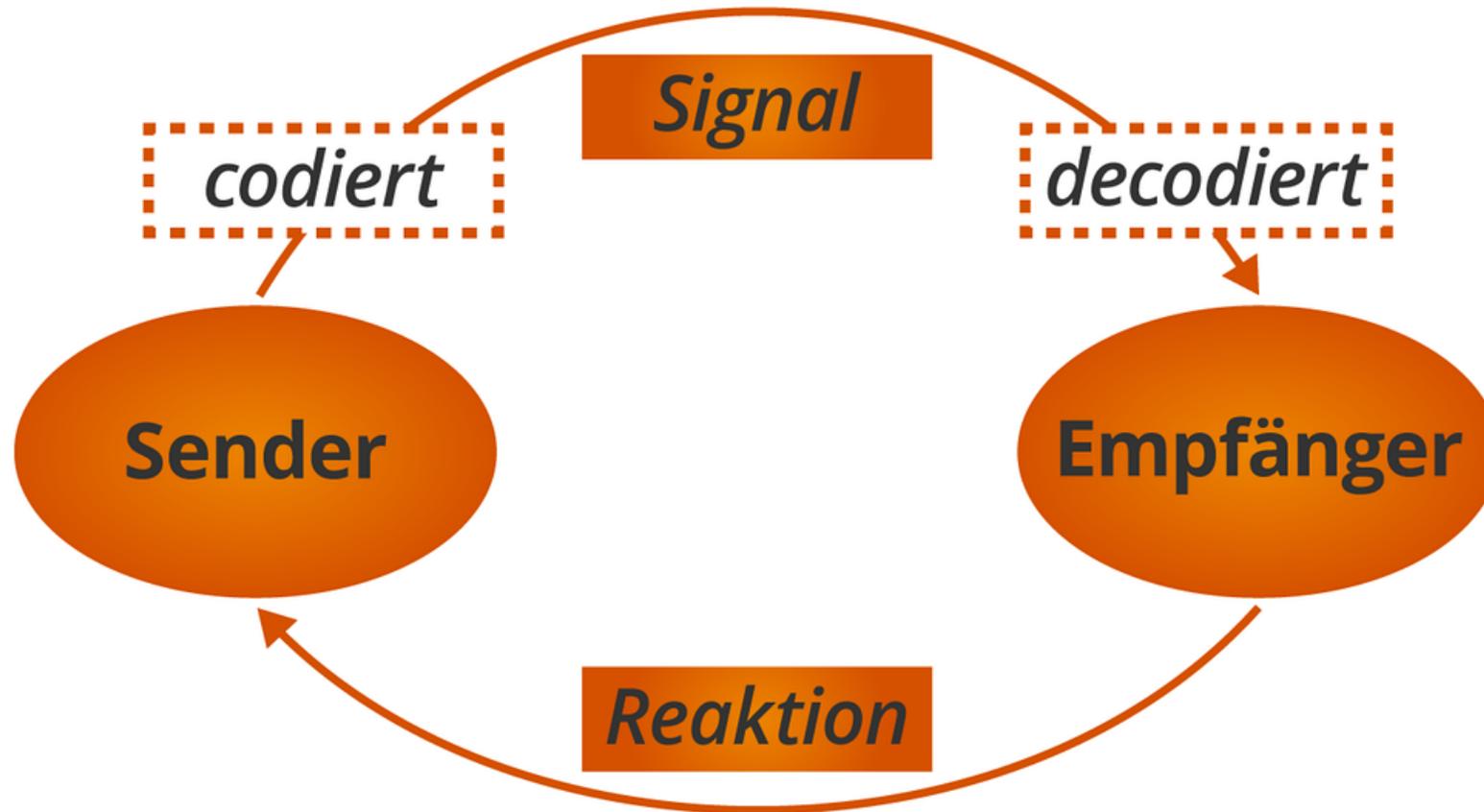


Visitenkarten überreichen in Japan



„Mittelfinger“ in Griechenland

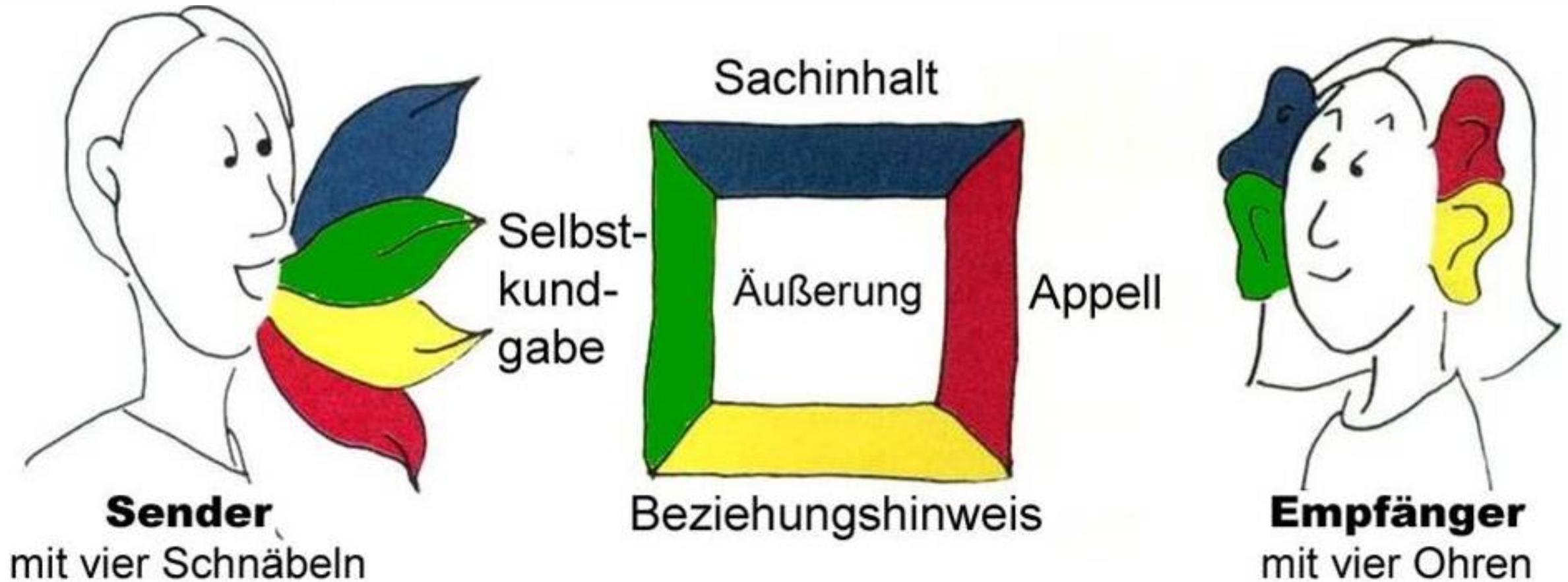
Sender – Empfänger – Modell



Missverständnisse entstehen, wenn wir, ohne es zu wissen, verschiedene Codes benutzen.

(=Erwartungen)

4 Ebenen Modell / 4 Ohren Modell



4 Ebenen Modell

Schulz von Thun

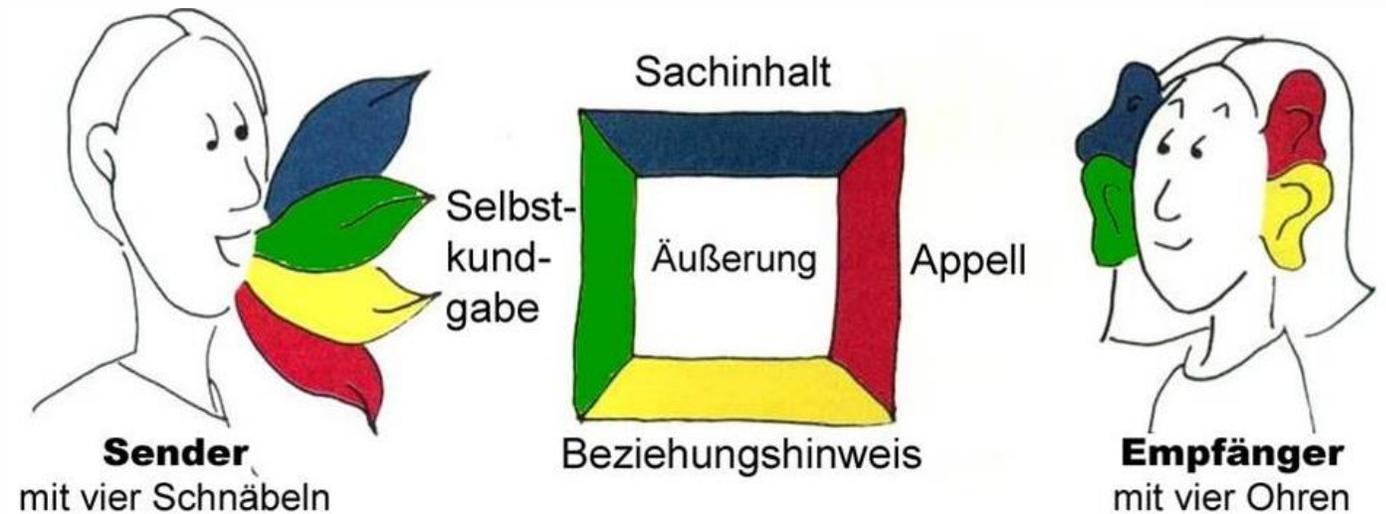
Jede Äußerung kann auf 4 Ebenen verstanden werden:

Sachebene

Beziehungsebene

Selbstoffenbarungsebene

Appellebene



4 Ebenen Modell

Sachebene	Zahlen, Daten, Fakten
Beziehungsebene	Wie ich zu Dir stehe
Selbstoffenbarungsebene	Was ich über mich selbst aussage
Appellebene	Was ich von Dir will

Wie spät ist es?

Sachebene	Ich möchte nur die Uhrzeit wissen.
Beziehungsebene	Ich hetzte Dich.
Selbstoffenbarungsebene	Ich mag nicht gerne zu spät kommen.
Appellebene	Beeile Dich!

4 Ebenen Modell

Jeder Mensch hat eine Lieblingsebene, auf der man spricht und Dinge hört.



4 Ebenen Modell

Du bist schon wieder zu spät

Du bist schon wieder zu spät.

Sachebene:

Ankunft: 9:30 Uhr.

Tatsache

Beziehungsebene:

DU bist spät.

Person

Selbstoffenbarung:

ICH musste warten.

Gefühl

Appellebene:

Sei Pünktlich!

Aufforderung

Quellen:

Göttel, C. (2014) – „Intercultural Management“ FH Westküste, Heide

Sautter, C. (2020) – „Experte werden im Team Kind“ Verlag für Systemische Konzepte, Ravensburg

Wahlis Mattson, A. (2021) – „Kommunikation“ ÄBC, Hagfors

Unternehmensverbund der Wirtschaftsakademie

Ein starker Verbund





Vielen Dank

