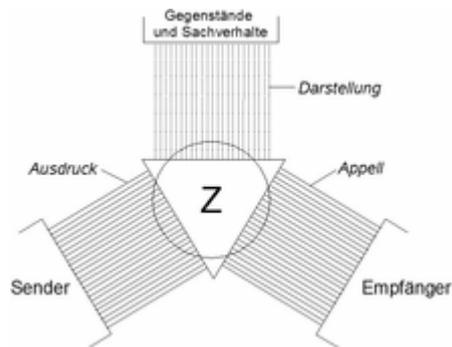


## Verschiedene Kommunikationsmodelle

*Kommunikationsmodelle stellen den Ablauf von Kommunikation unter Verwendung von Symbolen für Sender, Empfänger, Inhalt, Verlauf etc. graphisch dar.*

### 1. Das Organonmodell von Karl Bühler (1934)



- <http://upload.wikimedia.org/wikipedia/commons/thumb/9/98/Organon-Modell-corr.png/220px-Organon-Modell-corr.png>, aus: Karl Bühler, Sprachtheorie. Die Darstellungsfunktion der Sprache, Stuttgart: Lucius und Lucius, 1999 © Mohr Siebeck Tübingen

### Karl Bühler: Das Organonmodell (1934)

- Der Kreis in der Mitte symbolisiert das konkrete Schallphänomen. Drei variable Momente an ihm sind berufen, es dreimal verschieden zum Rang eines Zeichens zu erheben. Die Seiten des eingezeichneten Dreiecks symbolisieren diese drei Momente. Das Dreieck umschließt in einer Hinsicht weniger als der Kreis (Prinzip der abstraktiven Relevanz). In anderer Richtung wieder greift es über den Kreis hinaus, um anzudeuten, dass das sinnlich Gegebene stets eine apperzeptive Ergänzung erfährt. Die Linien
- 5 Kreise symbolisieren die semantischen Funktionen des (komplexen) Sprachzeichens. Es ist Symbol kraft seiner Zuordnung zu Gegenständen und Sachverhalten, Symptom kraft seiner Abhängigkeit vom Sender, dessen Innerlichkeit es ausdrückt, und Signal kraft seines Appells an den Hörer, dessen äußeres oder inneres
- 10 Verhalten es steuert wie andere Verkehrszeichen.

- Aus: Karl Bühler, Sprachtheorie. Die Darstellungsfunktion der Sprache, 2. unveränderte Auflage, Stuttgart: G. Fischer Verlag, S.28

### Winfried Noeth: Bühlers Organonmodell

- Bühlers Organonmodell unterscheidet drei charakteristische Sprachfunktionen, die auch allgemeiner als Zeichenfunktionen gelten können: Darstellung, Ausdruck und Appell. Diese Funktionen sind danach bestimmt, welche der drei Bezugsgrößen des Zeichens (Sender, Empfänger oder referierte Gegenstände) in
- 5 einer gegebenen Kommunikationssituation im Vordergrund stehen. Die Darstellungsfunktion dominiert, wenn die referierten Gegenstände im Mittelpunkt der Botschaft stehen. Wenn der Sender im Vordergrund steht und das Zeichen sein „Inneres“ zum Ausdruck bringt, dominiert die Ausdrucksfunktion. Die Appellfunktion dominiert, wenn die Botschaft an den Hörer gerichtet ist und „sein äußeres und inneres Verhalten steuert“, wie dies z. B. bei Verkehrszeichen der Fall ist. Die jeweilige Dominanz eines
- 10 Kommunikationsfaktors ist auch das Kriterium für die mit diesem Modell verbundene Zeichentypologie: Das Zeichen ist Symbol, wenn die Darstellungsfunktion dominiert. Es ist Symptom (oder Anzeichen), wenn die Ausdrucksfunktion dominiert, und es ist Signal, wenn die Appellfunktion dominiert.“

- Aus: Winfried Noeth: Handbuch der Semiotik, 2. vollständig neu bearbeitete und erweiterte Auflage, Stuttgart: Metzler Verlag 2000, S. 203

***Praktisches Beispiel:***

Der Vater sagt zum Sohn: „Deine Hose hat Löcher.“

Darstellungsfunktion: Der Sohn trägt eine Hose, die Löcher hat.

Ausdrucksfunktion: Dem Vater gefällt die Hose nicht.

- 5 Appellfunktion: Der Vater will, dass der Sohn Hosen ohne Löcher trägt → er will, dass der Sohn eine andere Hose anzieht.

– <http://upload.wikimedia.org/wikipedia/commons/thumb/9/98/Organon-Modell-corr.png/220px-Organon-Modell-corr.png>

## 2. Kommunikationsregeln nach Paul Watzlawick

Paul Watzlawick stellte 5 Grundregeln auf, die die menschliche Kommunikation erklären und ihre Paradoxie zeigen:

- **Man kann nicht nicht kommunizieren.**
- **Jede Kommunikation hat einen Inhalts- und einen Beziehungsaspekt.**
- 5 • **Kommunikation ist immer Ursache und Wirkung.**
- **Menschliche Kommunikation bedient sich analoger und digitaler Modalitäten.**
- **Kommunikation ist symmetrisch oder komplementär.**

### 1.) Man kann nicht nicht kommunizieren.

10 „Man kann nicht nicht kommunizieren, denn jede Kommunikation (nicht nur mit Worten) ist Verhalten und genauso, wie man sich nicht nicht verhalten kann, kann man nicht nicht kommunizieren.“

#### **Praktisches Beispiel:**

Ein Beispiel wäre eine Frau im Wartezimmer eines Arztes, die die ganze Zeit nur auf den Boden starrt. Zunächst könnte man annehmen, sie würde nicht kommunizieren. Dennoch tut sie es, indem sie den anderen Wartenden nonverbal mitteilt, dass sie keinerlei Kontakt möchte.

### 15 2.) Jede Kommunikation hat einen Inhalts- und einen Beziehungsaspekt

„Jede Kommunikation hat einen Inhalts- und einen Beziehungsaspekt, wobei letzterer den ersten bestimmt.“

Der Inhaltsaspekt erhält die Aufgabe, Informationen zu vermitteln. Der Beziehungsaspekt gibt Aufschluss darüber, wie die Beziehung vom Empfänger aufgefasst wird. Bezüglich der Übertragung auf die Kommunikationssituation lässt sich sagen, dass es keine rein informative Kommunikation gibt. Jede 20 Äußerung enthält eine Beziehungsaussage, z. B.: „Sie haben aber eine schöne Perlenkette. Ist die echt?“

Durch Gestik, Mimik und Tonfall des Sprechers werden im Angesprochenen verschiedene Reaktionen ausgelöst:

- Bestätigung (die Aussage wird als Kompliment verstanden).
- 25 • Verwerfung (die Aussage wird fallen gelassen, da sie als negativ empfunden wurde).
- Entwertung (der Sprecher und seine Aussage werden entwertet).

Wenn eine negative Beziehung auf der Inhaltsebene ausgetragen wird, kann dies eine gestörte Kommunikation zur Folge haben.

#### **Praktisches Beispiel:**

30 Peter wertet in einer Diskussion die Argumente von Stefanie ab, weil er sie nicht leiden kann.

### 3.) Kommunikation ist immer Ursache und Wirkung

„Die Natur einer Beziehung ist durch die Interpunktion der Kommunikationsabläufe seitens der Partner bedingt.“

Auch hier lassen sich Regeln festhalten:

- 35
- Jeder Teilnehmer einer Interaktion gibt der Beziehung eine Struktur.
  - Auf jeden Reiz folgt eine Reaktion (Verhaltenskette).
  - Jeder Reiz ist zugleich auch Kommunikation, da eine Kommunikation kreisförmig verläuft. Es gibt keinen Anfangspunkt.

#### Praktisches Beispiel:



- 40
- Eine Ehefrau beschwert sich, ihr Mann würde sich ständig zurückziehen. Der Mann jedoch weist darauf hin, dass er sich nur zurückziehe, weil seine Frau ständig an ihm herumnörgelt. Die Frau nörgelt also und der Mann zieht sich zurück. Weil er sich zurückzieht, nörgelt sie. Man sieht, dass es sich um einen Teufelskreis handelt.

- 45
- Liegt eine Störung vor, nimmt einer der beiden Kommunikationspartner an, dass der andere die gleichen Informationen besäße wie er selbst. Durch diese subjektive Wahrnehmung passiert meistens dann auch genau das, was der gestörte Kommunikationspartner prophezeit hat (Ursache-Wirkungs-Zusammenhang).

#### 4.) Menschliche Kommunikation bedient sich analoger und digitaler Modalitäten

In der Kommunikation gibt es zwei Möglichkeiten, Objekte darzustellen. Zum einen kann man sie durch die Analogie (z. B. eine Zeichnung) ausdrücken oder dem Objekt einen Namen geben. Nicht nur das  
 50 gesprochene Wort (in der Regel digitale Kommunikation), sondern auch die nonverbalen Äußerungen (z. B. Lächeln, Wegblicken, ...) teilen etwas mit.

- Digital: Inhaltsaspekt einer Nachricht, es wird komplexes Wissen übermittelt.  
 Logische Verknüpfungen und Negationen lassen sich ausdrücken
- Analog: Beziehungsaspekt einer Nachricht, wesentlich älter.

55 Die digitale Kommunikation verfügt über eine komplexe und logische Syntax, entbehrt aber auf dem Gebiet der Beziehungen einer Semantik. Die analoge Kommunikation verfügt über ein solches semantisches Potenzial auf dem Gebiet der Beziehungen, entbehrt aber einer Syntax, die eine eindeutige Definition der Natur von Beziehungen leisten könnte. Mit analogen Elementen wird häufig die Beziehungsebene vermittelt, mit digitalen die Inhaltsebene.

60 Es gibt Tränen des Schmerzes und der Freude und ein Lächeln kann Sympathie oder Verachtung ausdrücken. Analoge Kommunikation ist mehrdeutig und kann unterschiedlich entschlüsselt werden. Durch mögliche Fehlinterpretationen können Konflikte zwischen den Kommunikationspartnern entstehen.

##### **Praktisches Beispiel:**

Ein Küsschen, das ein Kind von seinen Eltern bekommt, kann heißen: „*Wir mögen dich sehr gerne!*“, oder  
 65 auch: „*Lass uns bitte jetzt in Ruhe!*“

#### 5.) Kommunikation ist symmetrisch oder komplementär

„*Zwischenmenschliche Kommunikationsabläufe sind entweder symmetrisch oder komplementär, je nachdem, ob die Beziehung zwischen den Partnern auf Gleichgewicht oder Unterschiedlichkeit beruht.*“

70 Beziehungen zwischen Partnern basieren entweder auf Gleichheit oder auf Unterschiedlichkeit. In komplementären Beziehungen ergänzen sich unterschiedliche Verhaltensweisen und bestimmen den Interaktionsprozess. Die Beziehungsgrundlage besteht hierbei im Unterschied der Partner. Häufig drückt sich diese Unterschiedlichkeit in einer Unterordnung aus, d. h., der eine hat die Oberhand über den anderen. Eine symmetrische Beziehungsform zeichnet sich dadurch aus, dass die Partner sich bemühen, Ungleichheiten untereinander zu minimieren (Streben nach Gleichheit).

- 75
- Sind die Kommunikationsabläufe symmetrisch, so handelt es sich um 2 gleichstarke Partner, die nach Gleichheit und Verminderung von Unterschieden streben. Man könnte es auch ein „*spiegelhaftes Verhalten*“ der Partner nennen.
  - Sind die Abläufe komplementär, gibt es immer einen „*superioren*“ und einen „*inferioren*“ Partner. Die Partner ergänzen sich in ihrem Verhalten.

— Aus: Paul Watzlawick u. a.: Menschliche Kommunikation. Formen, Störungen, Paradoxien, Bern: Huber, 12. unveränderte Auflage 2011

### 3. Kommunikationsmodell nach Friedemann Schulz von Thun

Nach der Auffassung des Psychologie-Professors Friedemann Schulz von Thun fehlt in Bühlers Dreieck ein Aspekt, den er bei Watzlawick fand: dass Kommunikation immer auch eine Stellungnahme zum anderen enthält. Diese meist implizite Stellungnahme zum Angesprochenen nennt er Selbstkundgabe.

#### Das Kommunikationsquadrat



– Prof. Dr. F. Schulz von Thun, Schulz von Thun-Institut für Kommunikation, Hamburg

Das Kommunikationsquadrat ist das bekannteste Modell von Friedemann Schulz von Thun und inzwischen auch über die Grenzen Deutschlands hinaus verbreitet. Bekannt geworden ist dieses Modell auch als „Vier-Ohren-Modell“ oder „Nachrichtenquadrat“.

- 5 Wenn ich als Mensch etwas von mir gebe, bin ich auf vierfache Weise wirksam. Jede meiner Äußerungen enthält, ob ich will oder nicht, vier Botschaften gleichzeitig:



– Prof. Dr. F. Schulz von Thun, Schulz von Thun-Institut für Kommunikation, Hamburg

- eine Sachinformation (worüber ich informiere) – **blau**,
- eine Selbstkundgabe (was ich von mir zu erkennen gebe) – **grün**,
- 10 • einen Beziehungshinweis (was ich von dir halte und wie ich zu dir stehe) – **gelb**,
- einen Appell (was ich bei dir erreichen möchte) – **rot**.

- Ausgehend von dieser Erkenntnis, hat Schulz von Thun 1981 die vier Seiten einer Äußerung als Quadrat dargestellt. Die Äußerung entstammt dabei den „vier Schnäbeln“ des Senders und trifft auf die „vier Ohren“ des Empfängers. Sowohl Sender als auch Empfänger sind für die Qualität der Kommunikation
- 15 verantwortlich, wobei die unmissverständliche Kommunikation der Idealfall ist und nicht die Regel.

## Die vier Ebenen der Kommunikation

Auf der **Sachebene** des Gesprächs steht die Sachinformation im Vordergrund, hier geht es um Daten, Fakten und Sachverhalte. Dabei gelten drei Kriterien:

- wahr oder unwahr (zutreffend/nicht zutreffend)
- 20 • relevant oder irrelevant (sind die aufgeführten Sachverhalte für das anstehende Thema von Belang/nicht von Belang?)
- hinlänglich oder unzureichend (sind die angeführten Sachhinweise für das Thema ausreichend oder muss vieles andere zusätzlich bedacht werden?)

25 Die Herausforderung für den Sender besteht auf der Sachebene darin, die Sachverhalte klar und verständlich auszudrücken. Der Empfänger kann auf dem Sachohr entsprechend der drei Kriterien reagieren.

Für die **Selbstkundgabe** gilt: Wenn jemand etwas von sich gibt, gibt er auch etwas von sich. Jede Äußerung enthält gewollt oder unfreiwillig eine Kostprobe der Persönlichkeit – der Gefühle, Werte, Eigenarten und Bedürfnisse. Dies kann explizit („Ich-Botschaft“) oder implizit geschehen.

30 Während der Sender mit dem Selbstkundgabe-Schnabel implizit oder explizit, bewusst oder unbewusst, Informationen über sich preisgibt, nimmt der Empfänger diese mit dem Selbstkundgabe-Ohr auf: Was ist das für einer? Wie ist er gestimmt? Was ist mit ihm? usw.

Auf der **Beziehungsseite** gebe ich zu erkennen, wie ich zum Anderen stehe und was ich von ihm halte. Diese Beziehungshinweise werden durch Formulierung, Tonfall, Mimik und Gestik vermittelt.

35 Der Sender transportiert diese Hinweise implizit oder explizit. Der Empfänger fühlt sich durch die auf dem Beziehungsohr eingehenden Informationen wertgeschätzt oder abgelehnt, missachtet oder geachtet, respektiert oder gedemütigt.

40 Die Einflussnahme auf den Empfänger geschieht auf der **Appellseite**. Wenn jemand das Wort ergreift, möchte er in aller Regel etwas erreichen. Er äußert Wünsche, Appelle, Ratschläge oder Handlungsanweisungen.

Die Appelle werden offen oder verdeckt gesandt. Mit dem Appell-Ohr fragt sich der Empfänger: Was soll ich jetzt (nicht) machen, denken oder fühlen?

– [http://www.schulz-von-thun.de/index.php?article\\_id=71](http://www.schulz-von-thun.de/index.php?article_id=71)

## Aufgaben

1. Beschreiben und erläutern Sie die drei Kommunikationsmodelle.
2. Vergleichen Sie die drei Modelle. Diskutieren Sie die Leistungsfähigkeit des jeweiligen Modells.
3. Überlegen Sie, welches Modell das Verhältnis von Sender und Empfänger in einem Buch bzw. in einem Film am besten beschreibt.