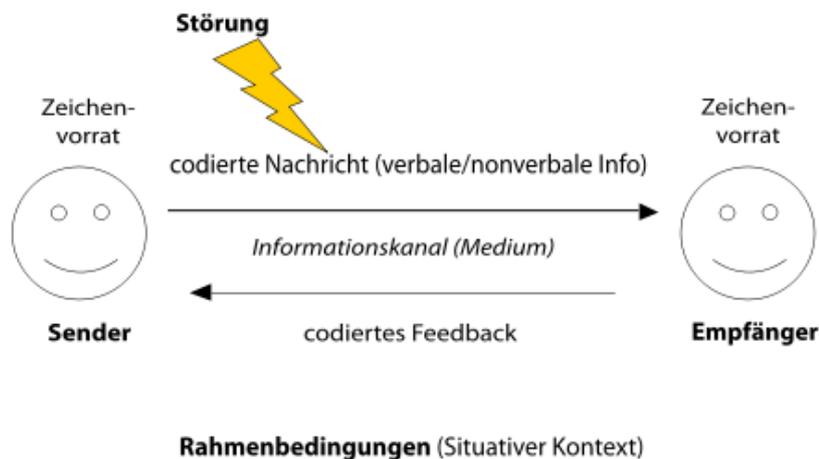


Gesprächs- und Verhandlungsführung

Sender-Empfänger-Modell

Quelle: Wikipedia

Das Sender-Empfänger-Modell, auch Shannon-Weaver-Modell, beschreibt Kommunikation als Übertragung einer Nachricht von einem Sender zu einem Empfänger. Dazu wird die Nachricht kodiert und als Signal über einen Übertragungskanal übermittelt. Dabei kann die Nachricht durch Störungen verfälscht werden. Eine Voraussetzung für die erfolgreiche Kommunikation ist, dass Sender und Empfänger denselben Code für die Nachricht verwenden, so dass die mitgeteilte Nachricht nach Kodierung und Dekodierung identisch ist.



Kommunikationspsychologie

In der Kommunikationspsychologie (Watzlawick) und in der Gruppendynamik wird das Modell zunehmend erweitert und verfeinert. Das Vier-Seiten-Modell (1981) von Friedemann Schulz von Thun ist eine bedeutende Modellvariante und beruht auf der Annahme, dass Nachrichten sowohl vom Sender als auch vom Empfänger nach den vier Seiten Sachinhalt, Selbstoffenbarung, Beziehung und Appell interpretiert werden können.

Der Sender hat eine Idee und will diese mitteilen und damit etwas erreichen. Aber zwischen Sender und Empfänger lauern viele Kommunikationsstörungen:

«gedacht» ist nicht gesagt...

«gesagt» ist nicht gehört...

«gehört» ist nicht verstanden...

«verstanden» ist nicht gewollt...

«gewollt» ist nicht gekonnt...

«gekonnt und gewollt» ist nicht getan...

«getan» ist nicht beibehalten...

(in Anlehnung an Konrad Lorenz (1903-1989), österreichischer Verhaltensforscher, 1973 Nobelpreis)

Störungen können auch bei der Kodierung und bei der Dekodierung auftreten: unterschiedliche Sprachen und Übersetzungsfehler, Mehrdeutigkeit, kulturelle Unterschiede, mangelnde Aufmerksamkeit, eingegrenzte Wahrnehmung, Selektion begrenzter Merkmale, etc. Auf dem Übertragungsweg entstehen weitere Störungen: verfälschende oder verfremdende Stille Post, übertönender Lärm, unterschiedliche Wahrnehmungskanäle und andere Filter- oder Veränderungseinflüsse. Deshalb ist es wichtig, dass der Empfänger eine Rückmeldung (Feedback) an den Sender gibt, wieweit er die Botschaft verstanden hat und was er damit zu tun gedenkt und welche Bedingung er daran knüpft oder welche Unterstützung er dafür braucht.