Studienarbeit

Richtige Kommunikation will gelernt sein: Das Modell von Schulz von Thun

von
Matthias Schrameier

Erstauflage

Diplomica Verlag 2015

Verlag C.H. Beck im Internet:
www.beck.de

ISBN 978 3 95820 320 4

Leseprobe

Textprobe:

Kapitel 3.2, Die Sachseite einer Nachricht:

Der erste Aspekt einer Nachricht ist die originäre Sachinformation, die der Sender transportieren will. In der schulischen und beruflichen Ausbildung sowie im beruflichen Alltag wird immer wieder betont, den Sachaspekt einer Information besonders herauszustellen: objektiv, knapp und präzise die Mitmenschen zu informieren, um im Wesentlichen nur Fakten und Daten auszutauschen (Wahren, 1987, S. 96). Schulz von Thun (2006, S. 129) bezeichnet die Sachlichkeit als den auf ein Sachziel bezogenen Austausch von Argumenten und Informationen, das Abwägen und Entscheiden frei von menschlichen Gefühlen und Strebungen. Sachlichkeit ist demnach erreicht, 'wenn die Verständigung auf der Sach-Ebene weiterkommt, ohne dass die Begleitbotschaften auf den anderen drei Seiten der Nachricht störend die Oberhand gewinnen.' (Schulz von Thun, 2006, S. 129).

3.2.1, Die Bedeutung der Sachseite:

Gerade im Zuge der zunehmenden Bedeutung der Arbeit für den Menschen in der heutigen Zeit und des Rückgangs von familiären und gesellschaftlichen Werten wird die Sachseite häufig überbetont. So besteht beispielsweise der Zweck von Unternehmen aber auch das Ziel persönlicher Lebensplanungen darin, bestimmte Sachziele zu erreichen und so ist es nicht weiter verwunderlich, dass gerade im beruflichen Alltag der Tatsachenaustausch zugenommen hat. Das Mitarbeitergespräch wird vom Mitarbeiter nicht mehr als Gespräch sondern als Vorgesetztenvortrag erlebt, bei dem dann auch noch sachliche Bewertungsziele als Zielvereinbarung festgelegt werden, die dann womöglich noch an Gehaltsstufen gekoppelt sind und objektiv für eine Tätigkeit, z.B. als unterstützende Beschäftigung, kaum nachvollziehbar sind. Kommunikation zur Erreichung eines gemeinsamen sachlichen Ziels in Unternehmen wird oft auf die reine Sachinformation reduziert, da so die zwischenmenschliche Ebene nicht berührt und die Einigung als deutlich schneller empfunden wird.

3.2.2, Typische Probleme auf der Sachseite:

Die Probleme auf der Sachseite resultieren nach Schulz von Thun (2006, S. 129) im Wesentlichen aus mangelnder Sachlichkeit und mangelnder Verständlichkeit. Es ist bemerkenswert, dass die einfache Sachübermittlung schon zu einem Kommunikationsproblem herangewachsen ist, da eine Sachkontroverse ohne offene Feindseligkeiten oder Herabsetzungen auf der Beziehungsebene bereits schwierig scheint (Schulz von Thun 2006, 129). So entwickelt sich der Transport von Sachinformationen schnell zu einem Austausch offenen oder verdeckten Urteilen zur anderen Person und Dinge, über die bereits Einigung herrschte, werden wieder in Frage gestellt. Damit fühlt sich das Gegenüber wiederum angegriffen, nicht respektiert und entfernt sich spätestens dann von der Sachebene und kontert auf der Beziehungsebene, wobei ein Sachkompromiss damit in weite Ferne rückt. Probleme in der Verständlichkeit treten auf, wenn übermittelte

Sachinformationen zwar als solche erkannt, jedoch nicht oder nur teilweise verstanden werden, da sie zu kompliziert, zu unübersichtlich resp. zu weitschweifend waren oder keine zusätzliche Stimulanz enthielten. Langer, Schulz von Thun und Tausch (1981) haben ein Instrument zur Messung von Verständlichkeit entwickelt, mit den Kriterien: Einfachheit, Gliederung und Ordnung, Kürze und Prägnanz und Anregende Zusätze.

Die Zielerreichung der Kommunikation kann nun bei beiden Extremen der jeweiligen Kriterien in Gefahr sein, denn ist ein Text zu einfach, wird er schnell als langweilig oder fast schon beleidigend trivial empfunden, was ebenso zum Überfliegen, Abschalten oder nicht mehr Zuhören führt wie zu starke Kompliziertheit.