

Es hört doch jeder nur,
was er versteht.

Johann Wolfgang von Goethe

Die vier Ebenen einer Nachricht

Das Modell von Schulz von Thun erklärt, wie es zu Missverständnissen, Irritationen und Fehlern in der Kommunikation kommen kann. Deshalb gilt es folgendes zu beachten:

- In jeder Information können sich verschiedene Inhaltsaspekte verbergen.
- Alle Ebenen sind zu berücksichtigen, um den Gesamtkontext der Nachricht erschließen zu können. Bei doppeldeutigen Signalen ist es besser nachzufragen, als zu analysieren und zu interpretieren.
- Es lohnt sich die Ebenen aufzuschlüsseln, wenn Ihnen Reaktionen von Kund*innen merkwürdig vorkommen oder wenn Sie das Gefühl haben, nicht zu den Kund*innen durchzudringen.

Sagen Sie immer, was Sie meinen und denken Sie immer, was Sie sagen?

Ihre Kund*innen auch nicht...



Sachebene	Medizinische/Pharmazeutische Fakten	Wie ist der Sachverhalt zu verstehen?
Selbstkundgabe	Offenlegung persönlicher Wünsche und Bedürfnisse	Was ist das für einer? Wie geht es ihm mit dem, was er sagt?
Beziehungs-ebene	Menschliche Aspekte im Beratungsgespräch	Wie steht er zu mir? Wie fühle ich mich behandelt? Was denkt er von mir?
Appell	Konkrete Handlungsaufforderung	Was soll ich (nicht) tun? Wo will er mich hinhaben?

Sender

Empfänger



Die vier Ebenen einer Nachricht

Beispiel

Frau Meier kommt in die Apotheke und sagt: „Ich brauche schnell etwas gegen Fieber für mein krankes Kind.“ Die Apothekerin startet freundlich in das Beratungsgespräch und beginnt Fragen zu stellen: „Wie alt ist Ihr Kind und wie hoch ist das Fieber? Kennen Sie den Auslöser und wie lange ist die Temperatur schon erhöht? Daraufhin erwidert Frau Meier in einem sehr angreifenden Tonfall: „Ich will mich jetzt wirklich nicht unterhalten. Zu Hause wartet mein krankes Kind auf mich!“

**Gehen Sie einmal in sich:
Kennen Sie diese Art von Situationen,
in denen Kund*innen plötzlich verärgert,
ungeduldig oder gar unhöflich reagieren?
Wie geht es Ihnen in diesen Situationen? Wie
würden Sie Frau Meier antworten?**

Das Gespräch kann sich negativ entwickeln, wenn die Apothekerin verärgert ist (schließlich wurde ihr freundliches Angebot abgelehnt, obwohl sie die Informationen ja erfragen muss) und es ihr nicht gelingt Frau Meier abzuholen. Dafür kann sie sich die vier Ebenen der Nachricht genauer anschauen.

Sachebene: „Ich möchte meinem kranken Kind schnell ein Medikament gegen Fieber geben.“

Beziehungsebene: „Sie nehmen mich nicht ernst.“ oder „Ich lehne Ihr Beratungsangebot ab.“

Selbstkundgabe: „Ich habe Angst um mein Kind.“ oder „Ich finde Ihre Fragen sinnlos.“

Appell: „Fragen Sie nicht weiter, machen Sie schnell!“ oder „Helfen Sie meinem Kind!“

Was könnte die Apothekerin antworten?



„Ich merke, Sie sind besorgt und in Eile. Ich möchte Sie nicht unnötig aufhalten. Aber ich brauche die Angaben, um Ihnen das richtige Medikament abgeben zu können. Je nach Alter gibt es verschiedene Dosierungen.“



„Ich kann Ihnen kein Mittel gegen Fieber abgeben, wenn Sie mir die Fragen nicht beantworten.“

Lassen Sie sich nicht ärgern oder entmutigen, weil Kund*innen unhöflich, verärgert oder abweisend reagieren. Es liegt oft mehr hinter dem gesprochenen Worten und es lohnt sich, genau dahin zu schauen.