

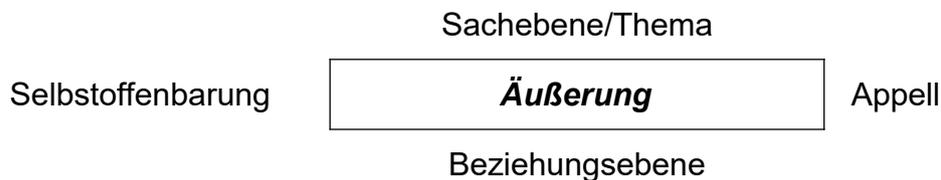
Richard U. Haakh

Richter i.R.

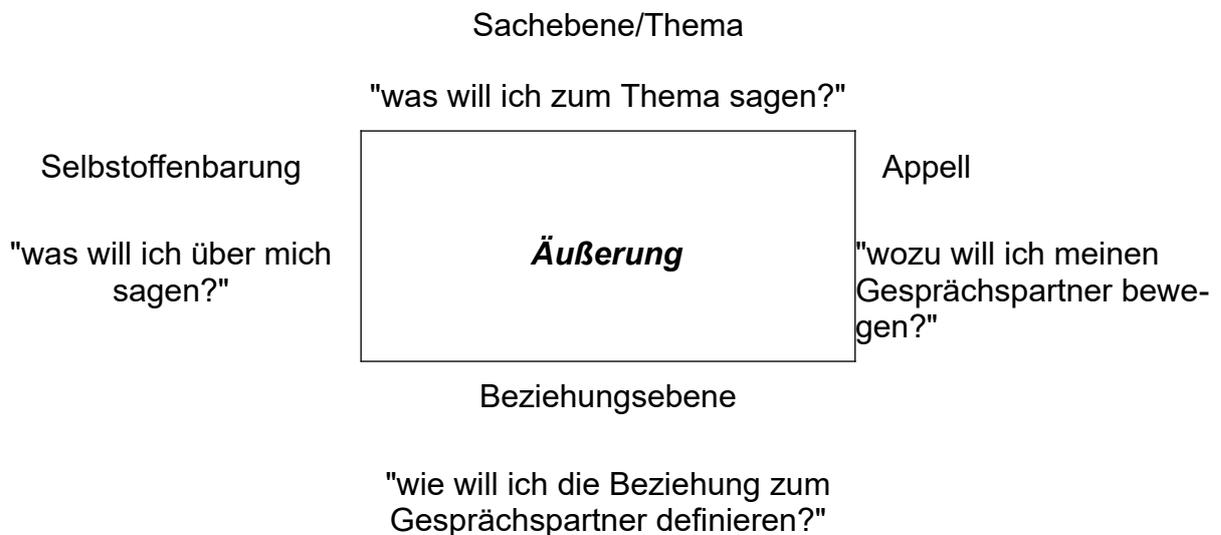
Anhang IX: Kommunikation

Das Kommunikationsmodell nach Friedemann Schultz von Thun

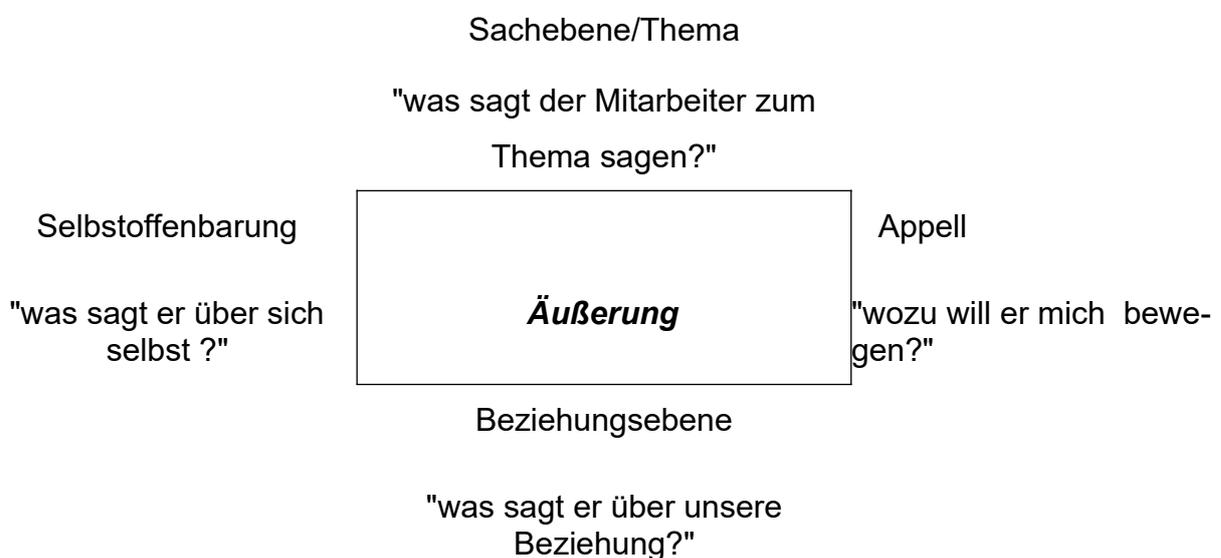
1. Jede Nachricht hat vier Seiten:



2. Die vier Seiten einer Nachricht: - Die Verantwortung des Sender:



3. Die vier Seiten einer Nachricht - aus der Sicht des Empfängers



1. Beispiel:

Eine Mutter sagt zu Ihrem Kind: "Es ist kalt draussen!"

Sache/Thema	Es ist kalt draussen
Appell	Zieh Dir eine Jacke an
Selbstkundgabe	Ich bin um Deine Gesundheit besorgt
Beziehung	Alleine wirst Du die richtige Entscheidung gar nicht treffen können

2. Beispiel:

Zu Beginn einer Dienstbesprechung sagt der ranghöchste Teilnehmer: "Ich muss eine halbe Stunde früher zu einer wichtigen Besprechung. Deshalb sollten wir zügig entscheiden."

Welche Botschaften kommen beim Empfänger an?

Ihr Sachinformations-Ohr hört:	Ich muss in einer halben Stunde weg!
Ihr Appell-Ohr hört:	keine langen Auseinandersetzungen!
Ihr Selbstoffenbarungs-Ohr hört:	Ich bin unter Zeitdruck. Ich befürchte eine langatmige Bearbeitung der Tagesordnung und wünsche mir eine zügige Besprechung
Ihr Beziehungs-Ohr hört:	Ihr habt Euch nach mir zu richten.

3. Beispiel zum selbst lösen: Comic

Mann sitzt am Steuer, Frau daneben.

Äußerungen auf der Sachebene:

Die Frau sagt: "Pass auf, ein LKW!"

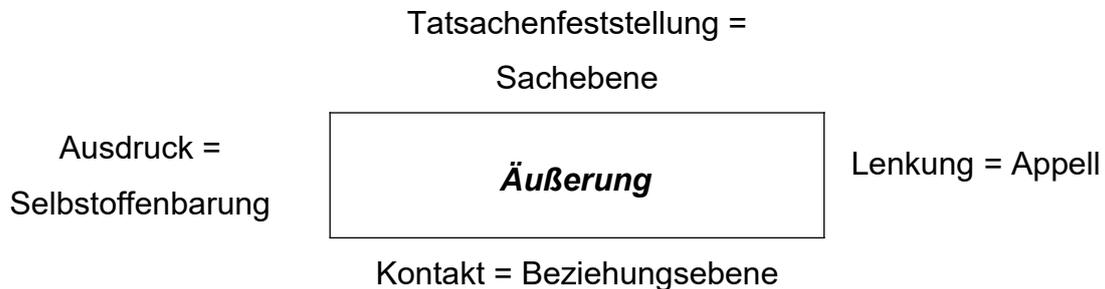
Der Mann antwortet: "Ach was, ich hab das schon im Griff!"

Was ist Inhalt der übrigen Ebenen?

Literatur dazu: Friedemann Schulz von Thun, Miteinander reden, Band 1: Störungen und Klärungen. Allgemeine Psychologie und Kommunikation, 1981

Das T-A-L-K Modell

Diese sieben dargestellten vier Ebenen lassen sich im Bereich der Verwaltungswissenschaften mit dem sogenannten TALK-Modell ausdrücken (vgl. hierzu und im Folgenden viel ausführlicher: Joerger in Büchner u.a., Bescheidtechnik, aaO., Rz. 258 ff).



Dabei bedeutet

<p>T = Tatsachenfeststellung (Sachebene) "es ist"</p>	<p>es handelt sich um die Sachebene, die Behörde möchte die Sachinformation, die sie für entscheidend hält, weiter geben (eine Baugenehmigung wird erteilt oder versagt, ein Abbruch wird angeordnet, ein Widerspruch wird zurück gewiesen, Sozialhilfe wird gewährt)</p>
<p>A = Ausdruck (Selbstoffenbarung) "ich (Behörde) bin"</p>	<p>dabei wird deutlich, wie sich die Behörde selbst darstellt. Sie kann sich etwa als überlegen, kompetenter und klüger als der übliche Adressat darstellen, indem sie Fachausdrücke verwendet, auf Vorschriften, Rechtsprechung und Literatur verweist, und sie kann ihre Macht hervorheben ("wir setzen eine Frist von ...", "wir fordern Sie auf, ..." etc)</p>
<p>L = Lenkung (Appell) "ich (Behörde) will" und "Du (Bürger) sollst"</p>	<p>Der lenkende Charakter wird bei hoheitlichen Maßnahmen besonders deutlich ("Der Führerschein ist ... abzugeben"; "Sie müssen € 300 bezahlen!"). Andererseits dürfen Regelungen als lenkende Maßnahmen auch nicht durch Verkleidung in Form von höflichen Bitten unverbindlich wirken (Grundsätze der inhaltlichen Bestimmtheit, Klarheit, Rechtssicherheit). Jedoch kann allein schon dadurch, dass sich der Bürger "vorgeführt" fühlt, ein vermeidbarer Konflikt entstehen.</p>
<p>K = Kontakt (Beziehung) "Du (Bürger) bist" - "wir (Behörde) sind"</p>	<p>dem Bürger fällt auf, dass die Behörde offenbar die gegenseitigen Beziehungen in bestimmter Weise sieht und gestaltet. Der Verfasser drückt z.B. durch Verwendung oder Weglassen von Anrede und Grußformel seine Wertschätzung oder deren Gegenteil aus.</p>