Die Botschaften der Kommunikation

[Wissensmanagement](#) » Sie befinden sich auf einer Seite des Archivs.

Der Thinktank verknüpft diesen Beitrag mit anderen Inhalten. Die Kommunikation ist ein dominantes Thema im Wiki. Beachten Sie deshalb bitte auch:

[MethodikKommunikation Verstehen Vermitteln Kommunikationsbotschaften Das Loopen](#)

Kommunikation besteht nach Friedemann Schulz von Thun aus "vier Mündern" und "vier Ohren" (Sachinhalt, Selbstkundgabe, Beziehungshinweis und Appell). Häufig kommt es jedoch vor, dass Menschen nur einen Mund und nur ein Ohr einsetzen. Nicht selten werden z.B. nur die so genannten Appelle des Sprechenden herausgehört und was er über den Gesprächspartner (Du-Botschaften) sagt (oder eben nicht), aber nicht das, was sie (eigentlich) über sich sagen (Ich-Botschaften). Die Parteien hören die Du-Botschaften. Der Mediator hört die Ich-Botschaften.

Ich-Botschaften

Mit Ich-Botschaften sind in kommunikationspsychologischen Theorien persönliche Äußerungen im Sinne einer „Selbstoffenbarung“ gemeint, die die eigene Meinung und die Gefühle des Sprechers mitteilen. Sie bedienen den Selbstoffenbarungsaspekt der Kommunikation. Mediatoren sind darauf geschult, auf Ich-Botschaften zu hören und diese anzusprechen¹.

Verwendung

Das Heraushören der Ich-Botschaft ist die Kompetenz des Mediators. Wenn er zuhört fragt er sich: "Was sagt mir die Partei damit über sich selbst?". Die Partei wird dazu neigen, Aussagen über den Gegner zu machen mit der [Windows-Technik](#) lenkt der Mediator den Fokus zurück. Wenn er die Ich-Botschaftern verstanden hat, meldet er sie im [Loop](#) zurück. Wenn nicht, kann er die Partei fragen: "Sie sagen was sie von dem Gegner halten. Warum ist Ihnen das wichtig?". Die Partei wird auf diese Frage die Ich-Botschaft zurückmelden.

Wirkung

Ich-Botschaften haben eine deeskalierende Wirkung. In ihnen verbergen sich die Bedürfnisse. Wir erkennen die Darstellung der eigenen Wahrnehmung der Partei. Ihre eigenen Emotionen werden offen gelegt, es erfolgt eine Annäherung an die Realität des Einzelnen, eine Vermeidung von Vorwürfen und Angriffen und ein besseres Verständnis für den anderen.

Du-Botschaften

Du-Botschaften enthalten direkt oder indirekte Äußerungen über den Anderen. Menschen neigen dazu, Ich-Botschaften hinter Du-Botschaften zu verbergen. Aus einem "Ich bin verletzt" wird ein "Du hast mich angegriffen". Ein "Ich bin verletzt" erlaubt Anteilnahme. Ein "Du hast mich angegriffen" erfordert Verteidigung. Es verschleiert die eigenen Gefühle und gibt Angriffsflächen. So trägt die Du-Botschaft zur Eskalation bei. Die Du-Botschaft (also die Kommunikation des Beziehungsaspektes) kann auch einen Appell enthalten. Der Appell beschreibt, wozu die andere Seite veranlasst werden soll.²

Bedeutung für die Mediation

Ich-Botschaften heraushören und thematisieren geschieht in allen Phasen des Verfahrens. Mit Ich-Botschaften lassen sich Angriffe entschärfen und Beleidigungen neutralisieren. Beleidigungen sind ein Fundus für Selbstoffenbarungen, wenn man genauinhört.

Du-Botschaften finden sich z.B. in [Beleidigungen](#). Sie verbergen Ich-Botschaften. Es ist deshalb nicht immer geschickt, wenn der Mediator von vornherein solche Angriffe unterbindet. Gelingt ihm ein guter [Loop](#), hat er zwei Vorteile:

1. Die Ich-Botschaft wird offenbart
2. Die Beleidigung wird entschärft, sodass der Gegner die beiden Seiten der Wahrheit erkennen kann

Ich-Botschaften sind ein wesentlicher Teil des Verstehensprozesses. Sie sind der Schlüssel zur Erhellung der Interessen. Sie weisen auf die Bedürfnisse hin und lassen die Kriterien erarbeiten, die zu deren Befriedigung erforderlich sind.

[WeiterempfehlenZum Archiv](#)

[Hinweise und Fußnoten](#)

Bitte beachten Sie die [Zitier](#) - und [Lizenzbestimmungen](#)
Bearbeitungsstand: 2024-03-09 11:12 / Version 21.

Alias: [Ich-Botschaften](#), [Du-Botschaften](#), [Ich-Botschaft](#), [Du-Botschaft](#), [Appell](#), [Kommunikationsbotschaften](#)
Siehe auch: [Beleidigung](#), [Kommunikationsquadrat](#)
Prüfvermerk: -

Weitere Beiträge zu dem Thema mit gleichen Schlagworten

¹ Siehe [wikipedia/Ich-Botschaft](#)

² Ausführlich dazu [Frei \(Das Kommunikationsmodell nach Schulz von Thun\)](#) - 2023-02-12