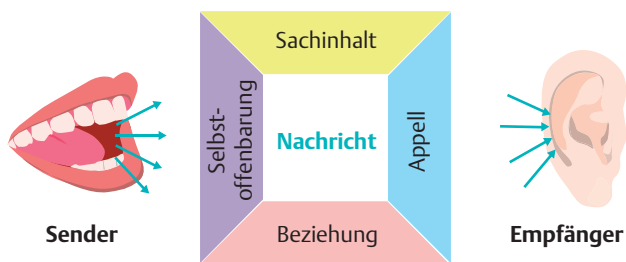


Der deutsche Psychologe und Kommunikationswissenschaftler Friedemann Schulz von Thun hat das Kommunikationsmodell der 4 Ohren, das sog. „4-Ohren-Modell“, entwickelt. An einer Kommunikation sind ein Sender und ein Empfänger beteiligt. Die Kernaussage von Schulz von Thun lautet: „Jeder Sender verschickt eine Nachricht mit 4 Seiten“ gleichzeitig an den Empfänger:

1. Sachseite: Sachinformation, worüber ich informiere
2. Beziehungsseite: was ich von dir halte und wie ich zu dir stehe
3. Selbstoffenbarungsseite: was ich von mir zu erkennen gebe
4. Appellseite: was ich bei dir erreichen möchte

Die 4 Seiten einer Nachricht.



4-Ohren-Modell.



Fallbeispiel Frau D.*

Die Patientin Frau D. kommt auf die Station C1 zur OP. Es ist 7:45 Uhr. Frau D. war jedoch bereits auf 7:00 Uhr einbestellt, da die OP gegen 8:00 Uhr beginnen soll.

Die Stationsleiterin begrüßt die Patientin: „Ah, guten Tag. Sie müssen Frau D. sein. Sie sollten doch schon um 7:00 Uhr hier sein! Jetzt aber schnell! Ziehen Sie sich bitte aus, meine Kollegin Anna B. wird gleich zu Ihnen kommen und Sie in den OP-Saal fahren!“

„Wir sind im Stau gestanden“, sagt Frau D.

Die Stationsleiterin sagt: „Wir müssen uns leider an den OP-Plan halten, um die Abläufe nicht durcheinander zu bringen. Wenn wir uns beeilen, kommen Sie noch dran. Der Eingriff kann heute sonst leider nicht mehr erfolgen.“

Frau D. fragt: „Kann ich mich noch frisch machen?“

Die Stationsleiterin antwortet: „Tut mir leid, dann hätten Sie früher kommen sollen.“

Sie dreht sich weg und geht. Nach ca. 10 Minuten kommt Pflegefachkraft Anna B. zu Frau D. Diese ist sichtlich überfordert mit der Situation. Vollständig bekleidet sitzt sie auf dem Stuhl neben ihrem Krankenhausbett.

* Fallbeispiel fiktiv, Namen frei erfunden



ARBEITSAUFTRAG

- 1 Offensichtlich hat die Kommunikation zwischen der Stationsleitung und Frau D. nicht funktioniert. Spielen Sie die Situation in einem Rollenspiel nach und analysieren Sie, wo das Problem gelegen haben könnte. Nutzen Sie dazu das Kommunikationsmodell von Schulz von Thun.
- 2 Überlegen Sie, wie das Gespräch besser hätte verlaufen können. Spielen Sie dazu die Situation erneut durch. Auf welchen Seiten der Nachricht hat sich etwas verändert?