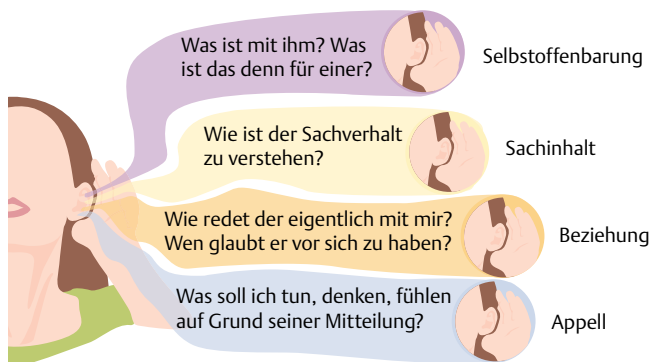


Der deutsche Psychologe und Kommunikationswissenschaftler Friedemann **Schulz von Thun** hat das Kommunikationsmodell der 4 Ohren, das sog. „4-Ohren-Modell“, entwickelt. An einer Kommunikation sind ein Sender und ein Empfänger beteiligt. Die Kernaussage von Schulz von Thun lautet: „Jeder Sender verschickt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

Jede Nachricht hat 4 Seiten ...



... diese 4 Seiten sind: **1.** Sachseite (Sachinformation, worüber ich informiere) – gelb **2.** Beziehungsseite (was ich von dir halte und wie ich zu dir stehe) – orange **3.** Selbstoffenbarungsseite (was ich von mir zu erkennen gebe) – lila **4.** Appellseite (was ich bei dir erreichen möchte) – blau
Quelle: I care Pflege. Thieme; 2015.

Fallbeispiel Frau Beyer

Die Patientin Frau Ingrid Beyer kommt auf die Station C1 zur OP. Es ist 7.45 Uhr. Frau Beyer war jedoch bereits um 07:00 Uhr einbestellt, da die OP gegen 08:00 Uhr angesetzt ist.

Die Stationsleitung begrüßt die Patientin:

„Ah, guten Tag. Sie müssen Frau Beyer sein. Sie sollten doch schon um sieben hier sein! Jetzt aber schnell! Ziehen Sie sich bitte aus, Schwester Melanie wird gleich zu Ihnen kommen und Sie in den OP-Saal fahren!“

„Wir sind im Stau gestanden“, sagt Frau Beyer.
Die Stationsleitung 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 Beyer: „Kann ich mich noch frisch machen?“
Die Stationsleitung: „Tut mir leid, dann hätten Sie früher kommen sollen. Unten spielt das doch sowieso keine Rolle!“
Dann dreht sie sich weg und geht. Nach ca. 10 Minuten kommt Schwester Melanie wieder zu Frau Beyer. Diese sitzt unbeweglich und vollständig bekleidet auf dem Stuhl neben ihrem Krankenhausbett.



REFLEXION

- 1 Offensichtlich hat die Kommunikation zwischen der Stationsleitung und der Patientin Frau Beyer nicht funktioniert. Woran könnte dies gelegen haben? Auf welchen Ebenen argumentieren die verschiedenen Interaktionspartner?
- 2 Überlegen Sie, wie die Stationsleitung der Station C1 Frau Beyer hätte antworten können. Welche Ebene wäre das gewesen?