

Eisbergmodell

Sachebene

sichtbarer, bewusster Bereich, 20 %

- Sprachliche Form der Kommunikation

Was kann ich tatsächlich beobachten?
Was wurde gesagt?

Logik
Fakten
Verhalten
Verstand

Störungen auf der Beziehungsebene wirken sich auf die Sachebene aus und behindern den inhaltlichen Erfolg der Kommunikation

Beziehungsebene

unsichtbarer, unbewusster Bereich, 80 %

- Empfindungen transportieren
- Kommunikation durch Gestik, Mimik oder Tonfall

Was steckt hinter den Motiven?
Welche Interessen bleiben unerfüllt?

Motive
Bedürfnisse
Ziele

Unsicherheiten
Enttäuschungen
Verletzungen
Scham
Ängste

Erfahrungen
Interpretationen
Gedanken
Emotionen
Sichtweisen

Stimmungen
Werte
Einstellungen
Vor-Informationen