

Das Kommunikationsquadrat

Auch: „Vier Ohren Modell“ oder „4 Schnäbel - 4 Ohren Modell“

Dieses kommunikationspsychologische Modell von Friedemann Schulz von Thun besagt, dass jede Äußerung eines Menschen automatisch auf vierfache Weise - auf vier Ebenen - wirkt. Folgende Ebenen sind jederzeit - wenn auch in unterschiedlich starker Ausprägung - präsent:

- die Sachebene (worüber ich informiere)
- die Selbstkundgabe (was ich von mir zu erkennen gebe)
- der Beziehungshinweis (was ich von dir halte und wie ich zu dir stehe)
- der Appell (was ich bei dir erreichen möchte)

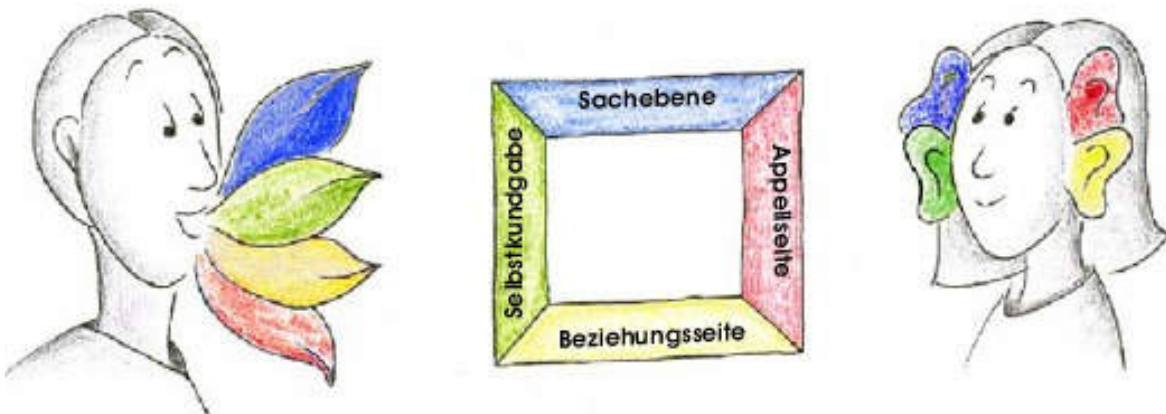


Abbildung: Das Kommunikationsquadrat (Online unter www.schulz-von-thun.de/mod-komquad.html)

Sowohl die Sender- als auch die Empfängerseite verfügt über vier Ebenen - das Meiste läuft unbewusst ab und ist im Alltag häufig an Reaktionen feststellbar. Der Empfänger fühlt sich beispielsweise verletzt aufgrund des „wie“ etwas gesagt wurde.

1 Sachebene

Der sachliche Inhalt eine Aussage ist meist direkt übermittelt (explizit). Schulz von Thun sagt: „Sachlichkeit ist die Tugend von Menschen, die miteinander zu arbeiten haben, unabhängig davon, ob sie sich mögen und 'miteinander können'“ (2000, S. 33). Die Sachebene beinhaltet wiederum 3 Kriterien: Das **Wahrheitskriterium** (ist eine Aussage richtig oder falsch oder Teil meiner Wahrheit?), die **Relevanz** (ist das Gesagte für den Sachverhalt wichtig?) und die **Hinlänglichkeit** (reichen die Informationen aus, oder bleibt zu viel offen?).

2 Beziehungsseite

Innerhalb jeder Äußerung gebe ich dem/der Anderen Signale bzgl. meiner Wahrnehmung zur anderen Person. Ich teile mit, wie ich zum/zur Anderen stehe, was ich von ihm/ihr halte (Beziehungshinweis). Häufig geschieht dies durch Mimik, Gestik, Art der Formulierung, Sprechgeschwindigkeit, Tonfall, u. dgl. - kommt also „zwischen den Zeilen“.

Empfänger besitzen für die Beziehungsseite oft ein besonders (über-) empfindliches Ohr und überinterpretieren Aussagen aufgrund einer extremen Filterung durch das Beziehungsohr. Aufgrund der Unterschiede von Beziehungs-Schnabel (was wollte der Kommunikator mitteilen) und Beziehungs-Ohr (wie hat es der Empfänger aufgenommen) kommt es auf dieser Ebene in Verbindung mit dem Appell (siehe weiter unten) häufig zu fatalen Missverständnissen.

3 Selbstkundgabe

Genauso wie der Kommunikator etwas über die Meinung zur anderen Person preis gibt, gibt er auch etwas von sich selbst preis (oder kund). Doppeldeutigkeit: Ich gebe etwas von *mir*. Meist wieder nicht direkt, explizit (Ich-Botschaft) sondern implizit, also indirekt, zwischen den Zeilen. In der Selbstkundgabe stecken die Befürchtungen des Kommunikators, seine Wünsche und Vorstellungen, sein Rollenverständnis, seine Sicht der Welt.

4 Appell

Der Appell ist die selten direkte und meist indirekte Aufforderung die kommuniziert oder verstanden wird. Schulz von Thun meint dazu (u.a. 2000, S. 40): Wenn ich etwas zu jemanden sage, will ich ihn nicht nur erreichen, sondern ich will auch *etwas bei ihm* erreichen.

Der Appell muss aber keineswegs immer negativ verstanden werden. Ein gut ausgeprägtes Appellohr ist wichtig, um Bedürfnisse und Wünsche der/des Anderen wahrzunehmen.

Quellen- und Literaturhinweise:

Schulz von Thun: Miteinander reden 1, Störungen und Klärungen. 1981

Schulz von Thun: Miteinander reden 2, Stile, Werte und Persönlichkeitsentwicklung. 1989. S. 19-27

Schulz von Thun / Ruppel / Stratmann: Miteinander reden für Führungskräfte. 2000. S. 33-41

Schulz von Thun online unter www.schulz-von-thun.de/mod-komquad.html