

26. Februar 2020

## Kommunikationsmodelle

### Schulz von Thun und das Kommunikationsquadrat

Sonderserie 2020: Grundregeln über Kommunikation

von Jürgen Heim



In der Kommunikationstheorie dienen Modelle als wissenschaftliche Erklärungsversuche dazu, Kommunikation als Phänomen (als wahrnehmbare Erscheinung) sowie ihre Funktion zu beschreiben.

Primäres Ziel jedes Kommunikationsmodells ist es, Kommunikation als Ganzes erklären und begreifen zu können und damit allgemeine und theoretische Zusammenhänge erkennbar zu machen. Viele Kommunikationsmodelle versuchen eine gescheiterte Kommunikation, also Kommunikationsprobleme, darzustellen.

#### Inhalt

1. Grundmodell
2. Modell »Kommunikationsquadrat«
3. Vier Komponenten
4. Anmerkungen für die Praxis:

#### 1. Grundmodell

Ein Grundmodell, das sogenannte »Sender-Empfänger-Modell«, ist aus der mathematischen Theorie der Kommunikation (Informationstheorie) hervorgegangen.

Im Vordergrund steht hier das Thema der Zuordnung (Kodierung) von Impulsen oder Signalen zu bestimmten maschinellen Aktionen.

Übertragen auf die zwischenmenschliche Kommunikation werden nach diesem Grundmodell ein Sender und ein Empfänger benötigt: Der Sender versucht seine Nachricht zu übermitteln und codiert sie, indem er die Nachricht per Sprache, Schrift oder Körpersprache überträgt. Die Aufgabe des Empfängers ist es, diese Nachricht zu decodieren.

Viele Phänomene der zwischenmenschlichen Kommunikation wie beispielsweise emotionale Aspekte, Ungenauigkeiten und Fehler führen jedoch zu Missverständnissen, die in diesem einfachen Grundmodell noch unberücksichtigt bleiben.

#### 2. Modell »Kommunikationsquadrat«

Der Hamburger Psychologe Prof. Dr. *Friedemann Schulz von Thun* begann 1977 mit der Entwicklung seines komplexeren Kommunikationsmodells, um derartige Störanfälligkeiten besser zu beschreiben. Sein »Kommunikationsquadrat«, das sogenannte »Vier-Ohren-Modell«, soll mit den vier Komponenten einer Nachricht dazu dienen, die Dialogfähigkeit und das gegenseitige Verständnis und damit die Kommunikation insgesamt zu verbessern.

### 3. Vier Komponenten

Nach diesem Modell enthält jede verbale oder nonverbale Aussage eines Sprechers (*Senders*) vier Ebenen:

1. **Sachinformation**: Worüber informiere ich? (Inhalt der Nachricht)
2. **Selbstkundgabe**: Was sage ich damit über mich aus? (Absichten, Gefühle)
3. **Beziehungshinweis**: Was halte ich von der anderen Person und wie stehen wir zueinander?
4. **Appell**: Wozu fordere ich mein Gegenüber auf oder wozu möchte ich ihn veranlassen?

Der *Empfänger* muss nun diese vier Aspekte der verbalen oder nonverbalen Aussage mit seinen »vier Ohren« entschlüsseln:

1. **Sachinformation** mit der Grundbotschaft, worüber ich informiere (der Inhalt der Nachricht).

Hier geht es um Daten, Fakten und Sachverhalte. Der Sender sollte den Sachverhalt klar und verständlich formulieren.

Der Empfänger kann nun die übermittelten Daten, Fakten und Sachverhalte auf Richtigkeit, Wichtigkeit und Vollständigkeit für das Gesprächsthema überprüfen.

2. **Selbstkundgabe** mit der Grundbotschaft, was ich damit über mich aussage (Absichten, Gefühle usw.)

In jeder Äußerung ist eine Selbstaussage enthalten. Der Sprecher (Sender) zeigt, was in ihm vorgeht, wofür er steht und wie er sich selbst sieht; er gibt also bewusst oder unbewusst Informationen über sich weiter. Diese Selbstaussage kann offen, aber auch verborgen und indirekt erfolgen.

Der Empfänger muss diese Hinweise entschlüsseln: Was sagt mir die Äußerung über den Anderen? Was für ein Typ ist das? Wie ist der Sender gestimmt?

3. **Beziehungshinweis** mit der Grundbotschaft, was ich von der anderen Person halte und wie wir zueinander stehen.

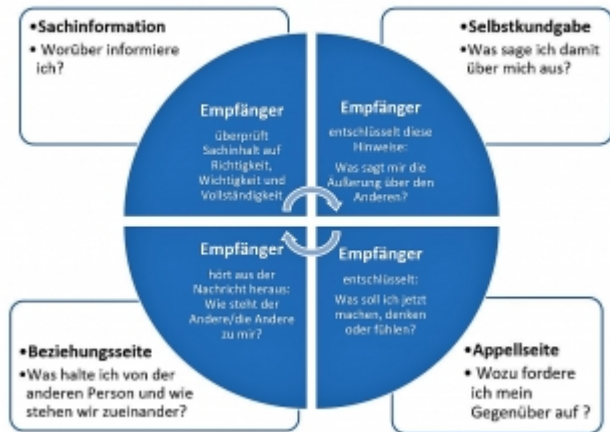
Aus jeder Äußerung geht auch hervor, wie der Sender zum Empfänger steht, was er von ihm hält. Der Sprecher sagt also auch immer etwas über seine Beziehung zum anderen aus. Oft wird dieser Beziehungshinweis in der gewählten Formulierung, im Tonfall und anderen nonverbalen Begleitsignalen wie Mimik oder Gestik deutlich.

Für derartige Hinweise über die Beziehung hat der Empfänger oft ein besonders sensibles (über)empfindliches Beziehungs-Ohr. Er kann sich durch die eingehenden Informationen wertgeschätzt oder abgelehnt, missachtet oder geachtet, respektiert oder gedemütigt fühlen und hört aus der Nachricht heraus: »Wie fühle ich mich behandelt durch die Art, in der der Andere/die Andere mit mir spricht? Wie redet er/sie eigentlich mit mir? Wie steht der Andere/die Andere zu mir? Was hält er/sie von mir?«

4. **Appellseite** mit der Grundbotschaft, wozu ich das Gegenüber auffordern oder veranlassen möchte.

Wenn jemand das Wort ergreift und es an jemanden richtet, macht er dies in der Regel nicht »einfach nur so«. Sprechende wollen fast immer auch etwas bewirken, Einfluss auf andere nehmen und etwas bei Anderen erreichen. Teils offen und teils verdeckt werden auf der Appellseite Wünsche, Appelle (Aufforderungen), Ratschläge, Handlungsanweisungen geäußert.

Das »Appell-Ohr« des Empfängers ist besonders empfängsbereit für die Entschlüsselung der Äußerung in Hinblick auf die Fragen: Was soll ich jetzt machen, denken oder fühlen?



#### 4. Anmerkungen für die Praxis:

Kommunikationsstörungen können auf allen vier Ebenen auftreten: Wenn Sender und Empfänger die vier Ebenen unterschiedlich interpretieren, kann dies Missverständnisse verursachen und zu Konflikten führen.

Beispiele für Kommunikationsstörungen:

- Sender und Empfänger haben verschiedene Sprachgewohnheiten.
- Sender hat sachlich Recht, verhält sich gleichzeitig auf der Beziehungsebene unangemessen.
- Empfänger nimmt auf eine andere Seite Bezug, auf die der Sender das Gewicht nicht legen wollte.
- Empfänger hört aus einer rein sachlichen Information viel mehr, als der Sender beabsichtigt mitzuteilen.

Unabhängig von einer klaren Kommunikation liegt es nicht allein in der Macht des Senders, ob der Empfänger eine Nachricht so empfängt, wie es beabsichtigt war. Abhängig kann dies sein von

- der Komplexität der Aussage,
- den kognitiven Fähigkeiten des Empfängers und
- der aktuellen Tagesform des Empfängers.

Auch die nonverbale Kommunikation spielt bei der Übermittlung von Nachrichten eine große Rolle. Hier kann es zu Missverständnissen kommen, wenn Nachrichten mit widersprüchlichen Signalen gesendet werden.

Um die Erkenntnisse dieses Modells zu nutzen, können auf der Meta-Ebene folgende Punkte beachtet werden:

- **Sachinformation:** Wie können Sachverhalte klar und unmissverständlich, also mit einer klaren und verständlichen Formulierung mitgeteilt werden? (*Für die möglichst störungsfreie Kommunikation ist es wichtig, direkt und frei von Ironie zu kommunizieren.*)
- **Selbstkundgabe:** Was teile ich in der Kommunikation bewusst oder unbewusst mit?
- **Beziehungshinweis:** Wie behandle ich meine Mitmenschen durch die Art meiner Kommunikation?
- **Appellseite:** Was will ich mit meiner Mitteilung offen oder verdeckt erreichen?

Wer eine Bitte oder einen Wunsch hat, sollte dies auch klar formulieren. Versteckte Hinweise können anderenfalls untergehen und sorgen für Missstimmung. Entsteht Unsicherheit, ob eine Nachricht richtig verstanden wurde, hilft eine Nachfrage. Durch die Anwendung verschiedener Kommunikationstechniken (z. B. Feedback u.ä.), können Interpretationsfehler auf allen vier Ebenen ermittelt werden.

## Friedemann Schulz von Thun

studierte in Hamburg Psychologie, Pädagogik und Philosophie (Diplom 1971) und promovierte bei Reinhard Tausch und Inghard Langer über Verständlichkeit bei der Wissensvermittlung (1973).

Sein wissenschaftlicher Weg führte über die Habilitation (1975) zu der Berufung auf eine Professur für Pädagogische Psychologie in Hamburg (1976 – 2009).

Der praktische Weg bestand in der Konzeption und Durchführung von Kommunikationstrainings für Lehrer und Führungskräfte, später für Angehörige aller Berufsgruppen (1971 bis heute).

- ▶ Schulz von Thun Institut
- ▶ für Kommunikation

## Literaturempfehlung



Friedman, Himmelstein

### **Konflikte fordern uns heraus**

Mediation als Brücke zur Verständigung

mit je einem Vorwort von Lis Ripke und Gisela und Hans-Georg Mähler

Broschiert, 346 Seiten, im September 2013 erschienen

38,80 € ▶ [Details](#)