

Mehr als bloße Worte

Das Kommunikationsquadrat nach Schulz von Thun



Quelle: Das Kommunikationsquadrat – Schulz von Thun Institut; <https://kurzlinks.de/59w5>

Unklare Kommunikation kann eine mögliche Konfliktursache sein. Das Kommunikationsquadrat nach Friedemann Schulz von Thun, auch bekannt als Vier-Seiten-Modell, zeigt, wie vielschichtig Kommunikation ist, und hilft dabei, Missverständnisse zu erkennen und gezielt zu entschärfen, damit es nicht zu Konflikten und Gewalt kommt. Das Kommunikationsquadrat beschreibt, dass jede Äußerung auf **vier verschiedenen Ebenen** gleichzeitig Botschaften vermittelt. Diese Ebenen sind:

1. Sachinhalt: Was wird gesagt?

- Auf der Sachebene geht es um die reine Sachinformation, also um Daten, Fakten oder Inhalte, die übermittelt werden sollen.

Beispiel: „Der Termin beginnt um 9 Uhr.“

2. Selbstkundgabe: Was sagt die Person über sich selbst?

- Jede Äußerung enthält auch eine Botschaft über die Person, die sie ausspricht. Dies kann bewusst oder unbewusst geschehen und verrät etwas über die Gefühle, Werte oder Einstellungen des Sprechers, also des Senders.

Beispiel: „Der Termin beginnt um 9 Uhr.“ → Selbstkundgabe, z. B.: „Ich möchte, dass es pünktlich losgeht.“ Oder: „Ich habe alle Termine im Kopf.“

3. Beziehungshinweis: Wie steht der Sender zum Empfänger?

- Diese Ebene betrifft das Verhältnis des Senders zum Empfänger und verdeutlicht, wie dieser die Beziehung definiert. Dies wird durch Tonfall, Mimik, Gestik und Wortwahl vermittelt.

Beispiel: „Der Termin beginnt um 9 Uhr.“ → Beziehungsebene, z. B.: „Ich muss dich erinnern, damit du es nicht vergisst.“ Oder: „Du kommst immer zu spät.“

4. Appell: Was soll der Empfänger tun, denken oder fühlen?

- Der Sender äußert (offensichtlich oder subtil) einen Wunsch oder eine Aufforderung an den Empfänger.

Beispiel: „Der Termin beginnt um 9 Uhr.“ → Appell, z. B.: „Sei pünktlich!“

Jede Nachricht wird von einem Sender auf allen vier Ebenen gleichzeitig gesendet, und der Empfänger kann sie ebenfalls auf allen vier Ebenen wahrnehmen. **Konflikte entstehen dann, wenn der Sender und der Empfänger unterschiedliche Ebenen in den Vordergrund stellen oder diese missverstehen.** Wenn der Empfänger zum Beispiel nur die Beziehungsebene hört („Du kommst immer zu spät“), obwohl der Sender vielleicht nur die Sachebene („Der Termin beginnt um 9 Uhr“) betonen wollte, kann ein Konflikt entstehen.