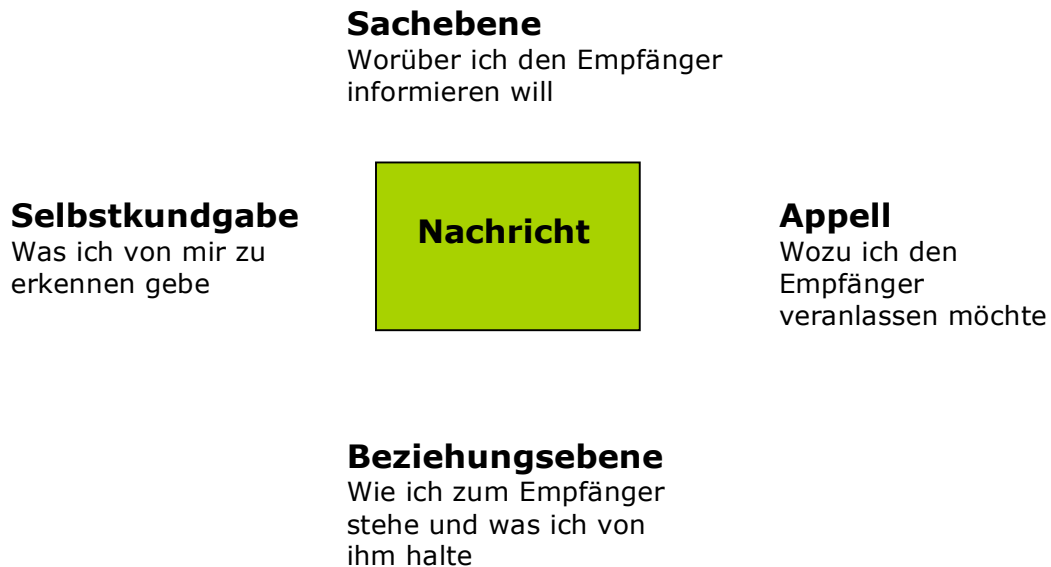


Vier-Seitige Kommunikation – oder was wir alles sagen, ohne es zu sagen!

In einem früheren Beitrag beschäftigen wir uns an dieser Stelle schon einmal mit dem Thema Kommunikation (August 2004). Damals wurden einige Quellen für Missverständnisse und Konflikte in der zwischenmenschlichen Kommunikation angesprochen. In diesem Beitrag sollen nun weitere ‚Fallgruben‘ beleuchtet werden, in die wir hineingeraten können, wenn wir Menschen miteinander reden. Um zu erklären wie vielschichtig Kommunikation ist, nimmt man in der Psychologie sog. Kommunikationsmodelle zu Hilfe. Diese sind dafür da, die Komplexität eines Geschehens auf ein für den Laien verständliches Maß zu reduzieren. Eines der gängigsten dieser Modelle, das mit Sicherheit in keinem Kommunikationsseminar fehlt und von daher vielen Führungskräften und Mitarbeitern bekannt sein dürfte, ist das der ‚Vier Seiten einer Nachricht‘. Ende der 70ziger Jahre entwickelte Friedemann Schulz von Thun, ein Hamburger Kommunikationswissenschaftler, dieses Kommunikationsmodell. Es entstand, wie er selbst sagt, durch die Begegnung von Wissenschaft und Praxis. Die Hilfestellung, die dieses Modell bietet, um zwischenmenschliche Kommunikation bewusster und damit konfliktfreier zu gestalten, ist von unschätzbarem Wert. Wenn man es denn beherrscht und sich in der einen oder anderen Situation daran erinnert, es zu nutzen.

Schulz von Thun selbst schreibt dazu: „ Der Grundvorgang der zwischenmenschlichen Kommunikation ist schnell beschrieben. Da ist ein Sender der etwas mitteilen möchte. Er verschlüsselt sein Anliegen in erkennbare Zeichen - wir nennen das was er von sich gibt, seine Nachricht. Dem Empfänger obliegt es, dieses wahrnehmbare Gebilde zu entschlüsseln. In der Regel stimmen gesendete und empfangene Nachricht leidlich überein, so dass eine Verständigung stattgefunden hat. Schauen wir uns die Nachricht genauer an. Für mich selbst war es eine faszinierende Entdeckung, die ich in ihrer Tragweite erst nach und nach erkannt habe, dass ein und dieselbe Nachricht stets viele Botschaften gleichzeitig enthält. Dies ist eine Grundtatsache des Lebens, um die wir als Sender und Empfänger nicht herumkommen. Dass jede Nachricht ein ganzes Paket mit vielen Botschaften ist, macht den Vorgang der zwischenmenschlichen Kommunikation so kompliziert und störanfällig, aber auch so aufregend und spannend“. (Schulz von Thun 1981) .

Schulz von Thun beschreibt in seinem Modell vier verschiedene Ebenen auf denen wir immer gleichzeitig senden:



Zum Beispiel kann der einfache Satz eines Projektleiters in einer Teambesprechung: "Wir sind drei Tage hinter dem Zeitplan" folgende vier Aussagen enthalten:



Zwischenmenschliche Kommunikation ist deshalb so schwierig, weil der Empfänger prinzipiell freie Auswahl hat, auf welche Seite der Nachricht er reagieren will, welche versteckte Botschaft er also hört. Und je nachdem für welche Seite er sich entscheidet, nimmt das Gespräch einen unterschiedlichen Verlauf. Reagiert er zum Beispiel auf die Selbstkundgabe-Seite und hört die Sorge des Projektleiters, so könnte eine mögliche Antwort lauten: „Wir schaffen das schon noch rechtzeitig, die Zeit holen wir wieder auf, mach dir mal keine Gedanken“. Reagiert er jedoch auf der Beziehungsseite, auf der der Empfänger ein besonders empfindliches Ohr hat, so könnte die Antwort verärgert lauten: „Wir haben Tag und Nacht gearbeitet und dafür eigentlich ein Lob erwartet und jetzt das. Ich lasse mich nicht als faul bezeichnen.“

An diesem Beispiel wird deutlich, wie leicht es zu Missverständnissen und Konflikten kommen kann. Menschen die miteinander kommunizieren, sollten sich darüber bewusst sein, dass das, was wir sagen, unter Umständen nicht so beim anderen ankommt, wie es gemeint war. Es ist deshalb immer hilfreich noch einmal nachzufragen, bevor man beleidigt einschnappt oder in die Luft geht.

Kontakt zur Autorin:

Barbara Kramer

[Kramer.Barbara@t-online.de](mailto:Kramer.Barbara@t-online.de)

[www.kommunikationsklaerung.de](http://www.kommunikationsklaerung.de)

Kontakt zur Ifkom-Akademie

Dietmar Laube

[Dietmar.Laube@telekom.de](mailto:Dietmar.Laube@telekom.de)