

Handout: Das „Vier-Seiten-Modell der Kommunikation“ (Friedemann Schulz von Thun)

Was stellt das Modell dar?

- Ein Modell der Kommunikation
- Verschiedene Namen: „Vier-Seiten-Modell“, „Vier-Ohren-Modell“ oder „Kommunikationsquadrat“
- Menschen kommunizieren auf verschiedenen Ebenen
→ Jede Nachricht enthält vier unterschiedliche Aspekte, die der Empfänger gleichsam auf vier Ebenen interpretieren kann

Inhaltliche Dimensionen einer Nachricht

- 1) Sachinhalt
→ Worüber informiere ich? (Thema, Inhalt, Fakten)
- 2) Selbstoffenbarung
→ Was offenbare ich über mich selbst? (Gefühle, Werte, Bedürfnisse)
- 3) Beziehungsebene
→ Was halte ich von meinem Gegenüber und wie stehe ich zu ihm? (Information über unsere Beziehung zum Empfänger unserer Nachricht)
- 4) Appell
→ Was will ich bei meinem Gegenüber erreichen? (Wünsche, Apelle, Ratschläge)

Akteure

- 1) Sender
→ kommuniziert mit vier „Schnäbeln“
- 2) Empfänger
→ hört mit vier „Ohren“



Abb. 2.1 Das Vier-Seiten-Modell. (Eigene Grafik, variiert nach Schulz von Thun 2004, S. 153)

Wie kann das Modell Missverständnisse erklären?

- Menschen hören mit individuellen „Ohren“
- Je nachdem, welches Ohr des Empfängers am stärksten ausgeprägt ist, kann das Gespräch einen sehr unterschiedlichen Verlauf nehmen
- Je nach individueller Wahrnehmung interpretieren wir Aussagen im Gespräch unterschiedlich

„Eisbergmodell“:

- Nur ein Bruchteil der existierenden Elemente einer Mitteilung ist wirklich sichtbar
- Neben Sachaspekten gibt es auch Beziehungs- & Gefühlsaspekte sowie Deutungsaspekte einer Mitteilung, die oft unter der Oberfläche bleiben
- Sachebene macht oft nur einen kleinen Teil der Kommunikation aus
- Viele verschiedene Einflüsse (oft negativer Natur), die die Konversation stören können



Abb. 2.4 Das Eisbergmodell. (Eigene Grafik, variiert nach Ruch und Zimbardo 1974, S. 366)

Take-Home-Message

- In Gesprächen werden viel mehr Informationen bzw. Botschaften ausgetauscht als nur sachliche Fakten
- Wir hören immer nur das, was wir hören „wollen“ (Jede Person hört mit individuellen Ohren)
- Unsere individuelle Wahrnehmung kann den Inhalt des Gesagten verändern, verzerren oder sogar verfälschen
- Wir müssen eine Nachricht immer hinsichtlich der 4 Nachrichtenebenen überprüfen, um herauszufinden, was unser Gegenüber im Gespräch tatsächlich gemeint hat

Kommunikationsregeln als direkte Handlungsanleitungen

- 1) Zusätzliche Informationen vom Gegenüber holen (Möglichst viele Fragen stellen!).
- 2) Wiederholen, was man verstanden hat.
- 3) Dem Gegenüber Feedback darüber geben, wie eine Mitteilung auf einen selbst wirkt.
- 4) Nicht darüber streiten, was bzw. wie etwas gemeint wurde.

Quellen

Haller, R. (2018). Die vier Inhaltsebenen (Friedemann Schulz von Thun). In R. Haller, *Bedürfnis- und lösungsorientierte Gespräche führen: Privat und beruflich*. (S. 35 - 41). Springer.

Schulz von Thun, F. (2013). *Miteinander reden 1: Störungen und Klärungen: Allgemeine Psychologie der Kommunikation* (Vol. 1). Rowohlt.