

Kommunikationsstörungen erkennen – Das Vier-Seiten-Modell von Friedemann Schulz von Thun

Friedemann Schulz von Thun: Die vier Seiten einer Nachricht (1981)

Schauen wir uns eine „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.

Um die Vielfalt der Botschaften, die in einer Nachricht stecken, ordnen zu können, möchte ich vier seelisch bedeutsame Seiten an ihr unterscheiden. Ein Alltagsbeispiel:
Der Mann (= Sender) sagt zu seiner am Steuer sitzenden Frau (= Empfänger): „Du, da vorne ist Grün!“ – Was steckt alles drin in dieser Nachricht, was hat der Sender (bewusst oder unbewusst) hineingesteckt, und was kann der Empfänger ihr entnehmen?

1. Sachinhalt

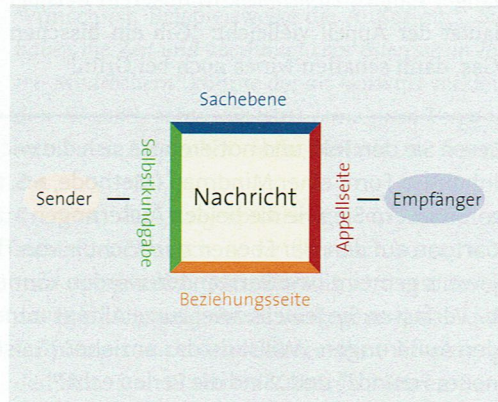
(oder: Worüber ich informiere)

Zunächst enthält die Nachricht eine Sachinformation. Im Beispiel erfahren wir etwas über den Zustand der Ampel – sie steht auf Grün. Immer wenn es „um die Sache“ geht, steht diese Seite der Nachricht im Vordergrund – oder sollte es zumindest. [...]

2. Selbstoffenbarung

(oder: Was ich von mir selbst kundgebe)

In jeder Nachricht stecken nicht nur Informationen über die mitgeteilten Sachinhalte, sondern auch Informationen über die Person des Senders. Dem Beispiel können wir entnehmen, dass der Sender offenbar deutschsprachig und vermutlich farbtüchtig ist, überhaupt, dass er wach und innerlich dabei ist. Ferner: dass er es vielleicht eilig hat usw. Allgemein gesagt: In



jeder Nachricht steckt ein Stück Selbstoffenbarung des Senders. Ich wähle den Begriff der Selbstoffenbarung, um damit sowohl die gewollte *Selbstdarstellung* als auch die unfreiwillige *Selbstenthüllung* einzuschließen. [...]

3. Beziehung

(oder: Was ich von dir halte und wie wir zueinander stehen)

Aus der Nachricht geht ferner hervor, wie der Sender zum Empfänger steht, was er von ihm hält. [...]

Allgemein gesprochen: Eine Nachricht senden heißt auch immer, zu dem Angesprochenen eine bestimmte Art von Beziehung auszudrücken. Streng genommen ist dies natürlich ein spezieller Teil der Selbstoffenbarung. [...]

Genau genommen sind auf der Beziehungsseite der Nachricht zwei Arten von Botschaften versammelt. Zum einen solche, aus denen hervorgeht, was der Sender vom Empfänger hält, wie er ihn sieht. In dem Beispiel gibt der Mann zu erkennen, dass er seine Frau für hilfebedürftig hält. – Zum anderen enthält die Beziehungsseite aber auch eine Botschaft darüber, wie der Sender die Beziehung zwischen sich und dem Empfänger sieht („so stehen wir zueinander“). [...]

4. Appell

(oder: Wozu ich dich veranlassen möchte)

- 70 Kaum etwas wird „nur so“ gesagt – fast alle Nachrichten haben die Funktion, auf den Empfänger *Einfluss zu nehmen*. In unserem Beispiel lautet der Appell vielleicht: „Gib ein bisschen Gas, dann schaffen wir es noch bei Grün!“

Die Nachricht dient also (auch) dazu, den Empfänger zu veranlassen, bestimmte Dinge zu tun oder zu unterlassen, zu denken oder zu fühlen. Dieser Versuch, Einfluss zu nehmen, kann mehr oder minder offen oder versteckt sein – im letzteren Falle sprechen wir von Manipulation. 80

- 1 Lesen Sie den Text und notieren Sie sich die wichtigsten Inhalte in Form einer Mindmap (Methode, ► S. 108 f.).
- 2 a Erläutern Sie, wie die beiden Äußerungen aus dem Cartoon auf den vier Ebenen nach Schulz von Thun jeweils gemeint bzw. verstanden werden können.
b Verfassen Sie jeweils zwei kurze Alltagsszenen zu den Äußerungen: „Willst du das anziehen?“, „Ist das dein neuer Freund?“ und „Sind die Perlen echt?“
c Vergleichen Sie Ihre Alltagsszenen und erklären Sie mit Hilfe des Kommunikationsmodells von Schulz von Thun, welche Seite der Nachricht in Ihren Szenen eine besondere Rolle spielt.
- 3 Arbeiten Sie mit zwei Partnerinnen/Partnern. Sagen Sie einen Satz zu einem der anderen. Dieser analysiert Ihren Satz, wie er ihn gehört hat, nach allen vier Seiten. Der Dritte macht sich dazu Notizen. Zu dritt werten Sie nun die Notizen aus. Achten Sie dabei auf Folgendes: Wurde häufiger eine Seite zuerst oder leichter erkannt? Gibt es eine Seite, die eher Schwierigkeiten macht, für die es nicht gelang, die Aussage herauszufinden?
- 4 Untersuchen Sie die Kommunikation zwischen Hägar und Helga mit Hilfe des Vier-Seiten-Modells: Welche Seite der Nachricht hört Hägar und welche überhört er? Welche Absicht verfolgt Hägar, indem er die Nachricht, die ihm Helga eigentlich überbringen will, nicht hört?



- 5 Führen Sie zu zweit ein kurzes Gespräch, bei dem der Hörer nur eine der Seiten heraus hört, egal, was der Sender auch sagt bzw. sagen will.
- 6 Diskutieren Sie folgende Fragen:
 - Inwiefern stellt das Modell von Schulz von Thun eine Weiterentwicklung des Modells von Bühler (► S. 23) dar?



- Welchen Nutzen können Sie aus dem Wissen über Kommunikationsmodelle ziehen?

Klaus Birker: Vorwürfe sind verunglückte Wünsche (1998)

Gerade wenn Stress und Hektik herrschen, geschieht es oftmals, dass Gespräche mit einem Vorwurf eröffnet werden: „Warum habe ich ... noch nicht ...?“, „Was haben Sie sich dabei nur gedacht?“, „Warum kommen Sie jetzt erst?“, „Ihr Äußeres ist völlig deplatziert!“ etc. Wer nur den Vorwurf, den Angriff, den Appell „Sei anders“ hört, neigt schnell dazu, sich abzugrenzen, zu verteidigen, Gegenangriffe zu starten etc. Das Gespräch wird dann weniger *mit*, sondern mehr *gegen* den anderen geführt. Hier bietet der Grundgedanke des aktiven Zuhörens eine wertvolle Hilfe. So wie der andere sich jetzt ausdrückt, ist es die Kommunikationsmöglichkeit, die ihm gerade zur Verfügung steht. Sie ist oftmals nicht bewusst und ausgewogen gewählt, sondern die Reaktion auf Ereignisse oder Folge bestimmter Gedankengänge. Gerade in Stress- oder sonstigen schwierigen Situationen ist sie dabei Unzulänglichkeiten unterworfen. Eine Hilfe, dass hier nicht auch der Empfänger in ein reines Reaktionsmuster verfällt, ist der

Satz: „Vorwürfe sind verunglückte Wünsche!“ Dies besagt: Der Vorwurf entspringt einer Enttäuschung, deren Ursache ein unerfüllter Wunsch ist. Beispielsweise die Äußerung: „*Sie haben nie Zeit und überhaupt kein Interesse an Ihren Mitarbeitern*“ könnte der als Vorwurf verkleidete Wunsch sein: „*Ich hätte gerne einen Vorgang mit Ihnen besprochen, mehr Kontakt zu Ihnen*“ etc.

Erkennt der Angesprochene den dahinterstehenden Wunsch, so weiß er auch besser, wozu es eigentlich geht. Oftmals wird erst durch die Formulierung dieses Anliegens durch den Empfänger auch dem Sender seine Erwartung deutlich. Durch aktives Zuhören können Sender und Empfänger so zu einem gemeinsamen Thema gelangen. Daran anschließend können sie sich dann auch gemeinsam um Lösungen bemühen. Oftmals ist jedoch bereits der größte Teil der Spannung heraus, wenn auch dem Sender klar wird, dass er nichts gegen den anderen hat, sondern eigentlich etwas von ihm möchte.

- 1 a Erklären Sie mit dem Vier-Seiten-Modell (► S.25), warum Vorwürfe oftmals Wünsche sind.
- b Stellen Sie dar, wie aktives Zuhören ein Gespräch mit Vorwürfen verändert.
- 2 a Berichten Sie, wie Sie selbst mit Vorwürfen umgehen.
- b Beschreiben Sie Ihre Reaktion auf die folgenden Vorwürfe:

„Dein Zimmer ist nie aufgeräumt.“
 „Sie haben die Arbeit wieder nicht fertig.“
 „Immer reden Sie um den heißen Brei herum.“

„Nie kommst du pünktlich zum Essen.“
 „Sie stören wieder den Unterricht.“

Information Widersprüchliche Botschaften

Die so genannte **Doublebind-Situation** (Double-bind = Doppelbindung) beschreibt ein Kommunikationsmuster, bei dem zwei widersprüchliche Botschaften gleichzeitig gesendet werden. Beispielsituation: „Es ist alles in Ordnung“, sagt sie auf die Frage, wie es ihr gehe. Ihre Stimme und ihre Mimik aber verraten etwas ganz anderes. Der mürrische Tonfall gibt zu erkennen: „Lass mich in Ruhe!“ Und ihre heruntergezogenen Mundwinkel signalisieren eigentlich: „Kümmere dich um mich“. Die innere Zerrissenheit, die solchen Aussagen zu Grunde liegt, entsteht dadurch, dass sich unbewusste Bedürfnisse einen nichtsprachlichen Weg bahnen und deshalb im Gegensatz zur formulierten Aussage stehen.