

# Das Kommunikationsquadrat

Auch: „Vier Ohren Modell“ oder „4 Schnäbel - 4 Ohren Modell“

Dieses kommunikationspsychologische Modell von Friedemann Schulz von Thun besagt, dass jede Äußerung eines Menschen automatisch auf vierfache Weise - auf vier Ebenen - wirkt. Folgende Ebenen sind jederzeit - wenn auch in unterschiedlich starker Ausprägung - präsent:

- die Sachebene (worüber ich informiere)
- die Selbstkundgabe (was ich von mir zu erkennen gebe)
- der Beziehungshinweis (was ich von dir halte und wie ich zu dir stehe)
- der Appell (was ich bei dir erreichen möchte)

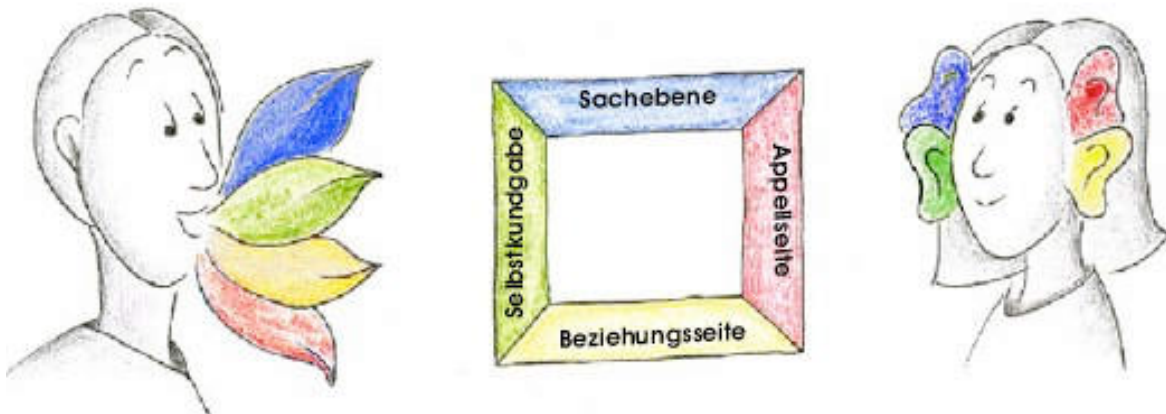


Abbildung: Das Kommunikationsquadrat (Online unter [www.schulz-von-thun.de/mod-komquad.html](http://www.schulz-von-thun.de/mod-komquad.html))

Sowohl die Sender- als auch die Empfängerseite verfügt über vier Ebenen - das Meiste läuft unbewusst ab und ist im Alltag häufig an Reaktionen feststellbar. Der Empfänger fühlt sich beispielsweise verletzt aufgrund des „wie“ etwas gesagt wurde.

## 1 Sachebene

Der sachliche Inhalt einer Aussage ist meist direkt übermittelt (explizit). Schulz von Thun sagt: „Sachlichkeit ist die Tugend von Menschen, die miteinander zu arbeiten haben, unabhängig davon, ob sie sich mögen und 'miteinander können'“ (2000, S. 33). Die Sachebene beinhaltet wiederum 3 Kriterien: Das **Wahrheitskriterium** (ist eine Aussage richtig oder falsch oder Teil meiner Wahrheit?), die **Relevanz** (ist das Gesagte für den Sachverhalt wichtig?) und die **Hinlänglichkeit** (reichen die Informationen aus, oder bleibt zu viel offen?).

## 2 Beziehungsseite

Innerhalb jeder Äußerung gebe ich dem/der Anderen Signale bzgl. meiner Wahrnehmung zur anderen Person. Ich teile mit, wie ich zum/zur Anderen stehe, was ich von ihm/ihr halte (Beziehungshinweis). Häufig geschieht dies durch Mimik, Gestik, Art der Formulierung, Sprechgeschwindigkeit, Tonfall, u. dgl. - kommt also „zwischen den Zeilen“.

Empfänger besitzen für die Beziehungsseite oft ein besonders (über-) empfindliches Ohr und überinterpretieren Aussagen aufgrund einer extremen Filterung durch das Beziehungsohr. Aufgrund der Unterschiede von Beziehungs-Schnabel (was wollte der Kommunikator mitteilen) und Beziehungsohr (wie hat es der Empfänger aufgenommen) kommt es auf dieser Ebene in Verbindung mit dem Appell (siehe weiter unten) häufig zu fatalen Missverständnissen.

## 3 Selbstkundgabe

Genauso wie der Kommunikator etwas über die Meinung zur anderen Person preis gibt, gibt er auch etwas von sich selbst preis (oder kund). Doppeldeutigkeit: Ich gebe etwas von *mir*. Meist wieder nicht direkt, explizit (Ich-Botschaft) sondern implizit, also indirekt, zwischen den Zeilen. In der Selbstkundgabe stecken die Befürchtungen des Kommunikators, seine Wünsche und Vorstellungen, sein Rollenverständnis, seine Sicht der Welt.

## 4 Appell

Der Appell ist die selten direkte und meist indirekte Aufforderung die kommuniziert oder verstanden wird. Schulz von Thun meint dazu (u.a. 2000, S. 40): Wenn ich etwas zu jemanden sage, will ich ihn nicht nur erreichen, sondern ich will auch *etwas bei ihm* erreichen.

Der Appell muss aber keineswegs immer negativ verstanden werden. Ein gut ausgeprägtes Appellohr ist wichtig, um Bedürfnisse und Wünsche der/des Anderen wahrzunehmen.

### Quellen- und Literaturhinweise:

**Schulz von Thun:** Miteinander reden 1, Störungen und Klärungen. 1981

**Schulz von Thun:** Miteinander reden 2, Stile, Werte und Persönlichkeitsentwicklung. 1989. S. 19-27

**Schulz von Thun / Ruppel / Stratmann:** Miteinander reden für Führungskräfte. 2000. S. 33-41

**Schulz von Thun** online unter [www.schulz-von-thun.de/mod-komquad.html](http://www.schulz-von-thun.de/mod-komquad.html)