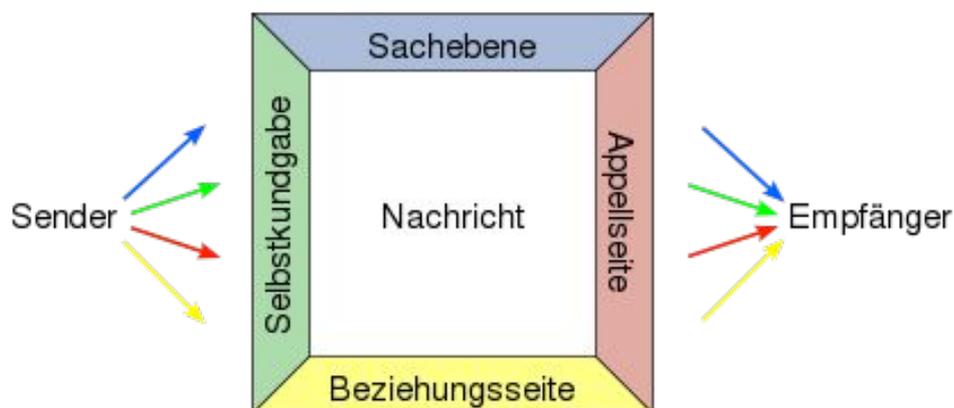
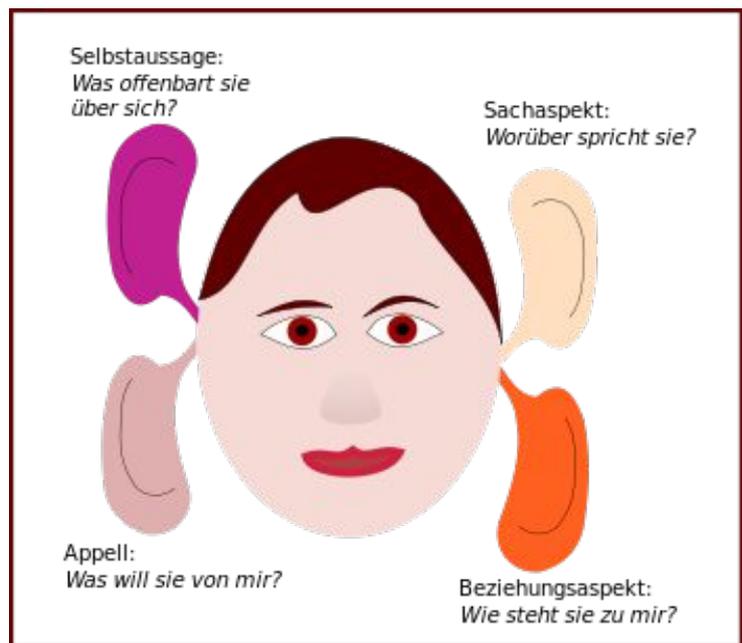


Vier-Seiten-Modell; Schulz von Thun

Schulz von Thun sieht die Ursache für viele Konflikte darin, dass Botschaften beim Empfänger oft anders interpretiert werden, wie es der Sender eigentlich gemeint hat. Der Grund dafür ist in einer eindimensionalen Kommunikation zu sehen. Jede Information hat aber nach seiner Ansicht immer vier Ebenen. In jeder Botschaft sind immer vier Nachrichten gleichzeitig enthalten:

1. Auf die Sache bezogener Aspekt: die beschriebene Sache („Sachinhalt“, „Worüber ich informiere“)
2. Auf den Sprecher bezogener Aspekt: dasjenige, was anhand der Nachricht über den Sprecher deutlich wird („Selbstoffenbarung“, „Was ich von mir selbst kundgebe“)
3. Auf die Beziehung bezogener Aspekt: was an der Art der Nachricht offenbar wird („Beziehung“, „Was ich von dir halte oder wie wir zueinander stehen“)
4. Auf die beabsichtigte Wirkung bezogener Aspekt: dasjenige, zu dem der Empfänger veranlasst werden soll („Appell“, „Wozu ich dich veranlassen möchte“)



Beispiel:

Situation: Ein Ehepaar fährt im Auto, sie fährt und wartet an einer Ampel.

Mann: „Du, da vorne ist grün!“

Frau: „Fährst du oder fahre ich!?“

Diese Situation, die auch leicht in einen Ehekrach übergehen kann, lässt sich nach dem vorliegenden Modell beurteilen. Der Mann will vielleicht einfach nur eine **Sachinformation** geben („Die Ampel steht auf grün“), da die Frau das Signal übersehen hat. Die Reaktion der Frau deutet jedoch darauf hin, dass die Nachricht auf der **Beziehungsebene** bei ihr anders angekommen ist. Sie fühlt sich vielleicht zu Recht von ihrem Mann bevormundet und wehrt sich dagegen. In diesem Fall bedeutet die Aussage des Mannes auch eine **Selbstoffenbarung** („Ich bin aufmerksam und fahrtüchtig, was man von Frauen nicht immer sagen kann“). Die Reaktion der Frau kann auch als Selbstoffenbarung ihrerseits interpretiert werden (sie hat ein Vorurteil über Männer). In diesem Fall tut sie ihrem Mann unrecht, wenn er beispielsweise nur einen **Appell** senden will, damit die Frau einfach fährt (weil er vielleicht Angst davor hat, dass von hinten einer auffährt).

Die Reaktion der Frau deutet darauf hin, dass die Kommunikation zwischen den beiden nicht einwandfrei funktioniert und dass klärende Gespräche notwendig sind. Wenn die Frau sich in dem beschriebenen Beispiel bevormundet fühlt, dann sendet sie eine **implizite Botschaft**. Sie sagt nicht direkt, was sie eigentlich meint. Bei einer **expliziten Botschaft** würde sie antworten. „Du, ich habe selbst gesehen, dass die Ampel grün ist, ich lasse mich von dir nicht bevormunden!“

Stimmt bei einer Nachricht die Mimik und die Körpersprache mit der gesendeten Information überein, spricht man von **Kongruenz**: Die Aussage „Es geht mir nicht gut“ erscheint schlüssig, wenn dazu mit trauriger, leiser Stimme gesprochen wird und das Gesicht entsprechend traurig wirkt. Passt die Nachricht nicht mit der Mimik, dem Tonfall oder der Art der Formulierung zusammen, handelt es sich um eine **inkongruente Nachricht**. Derartige Nachrichten kann der Empfänger nicht einschätzen, er wird dabei verwirrt.

Wie entstehen Missverständnisse?

Werden Botschaften auf einer oder mehreren Ebenen falsch interpretiert, entstehen Missverständnisse. Sie werden durch eine einseitige Kommunikation begünstigt. Weitere Ursachen können sein:

- Die Begriffsbildung von Worten ist verschieden.
- Der Empfänger besitzt ein negatives Selbstbild. Dann werden Botschaften zur Bestätigung des negativen Selbstbildes regelrecht gesucht.
- Der Empfänger besitzt Vorurteile über den Sender. Lehrer: „Na, was hast du gerade gemacht?“; Schüler: „Wieso fragen sie?“. In diesem Fall hat der Schüler ein Vorurteil gegenüber dem Lehrer, z.B. „Alle Lehrer kontrollieren“.

Eine Botschaft besitzt immer den Charakter, dass andere Botschaften mitgehört werden (**korrelierende Botschaften**). Mann: „Ich mag dich!“; Frau: „Du willst ja nur etwas von mir!“

(von Thomas Seilnacht)