

# Kommunikation auf verschiedenen Ebenen

Von Gabriele Golling

**Elmshorn.** Im Alltag wie im Berufsleben begegnen wir ihnen immer wieder: kommunikativen Mißverständnissen oder Unstimmigkeiten. Der zwischenmenschliche Umgang ist ja sehr stark von unserer Sprache geprägt. Daher ist es oftmals sinnvoll, schief gelaufene Kommunikation im Nachhinein nochmals zu analysieren oder aber von vornherein darauf zu achten, ob und wie man seine Worte verwendet.

In fast allen kommunikativen Modellen wird davon ausgegangen, daß jede Nachricht die wir von uns geben einen inhaltlichen Teil hat, also das was den Empfänger vordergründig erreichen soll. Dennoch sind wir alle nicht davon frei, auch andere Botschaften mit dem Inhalt zu versenden. Diese Botschaften sind eher unbewußter Natur und werden beispielsweise über Körpersprache und Tonlage übertragen.

Friedemann Schulz von Thun, Hochschullehrer an der Universität Hamburg, ist bekannt für das von ihm mit entwickelte und in zahlreichen Büchern veröffentlichte „Quadrat der Nachricht“. Dabei wurde versucht die verschiedenen Aspekte, die eine einzige Aussage beinhalten kann, in ein nachvollziehbares und praktisch anwendbares Schema zu bringen. Dieses Modell kann auf sehr verständliche Weise erklären, auf welchen Ebenen und oft auch aus welchen Gründen Kommunikation nicht so gut funktioniert.

Dabei werden die vier Seiten des Kommunikationsquadrates analysiert. Schulz von Thun



**Gabriele Golling ist in Elmshorn und Hamburg Trainerin und Coach für persönliche und berufliche Entwicklung.**

unterscheidet in die vier Seiten: Sachinhalt, Selbstoffenbarung, Beziehung und Appell.

Der Sachinhalt bezeichnet den Teil einer Nachricht worüber man informieren möchte. „Ich habe fünfmal bei Dir angerufen!“ ist von der sachlichen Seite ziemlich klar und verständlich. Interessanter ist in diesem Fall aber vielleicht, was der Sender dieser Nachricht dem Empfänger über die reinen Fakten hinaus noch mitteilen wollte. Vielleicht ja etwas über seine eigenen Befindlichkeiten, also eine Selbstoffenbarung. Um sich selbst darzustellen, könnte bewußt eine versteckte Botschaft in der obigen Aussage stecken wie „Ich bin so eifrig und fleißig.“ Unbewußt könnte die Aussage aber auch etwas über den Gefühlszustand des Senders enthüllen „Ich bin enttäuscht.“

Und hier wird schon bei den ersten beiden Seiten des Quadrats deutlich, wie und warum Kommunikationsprobleme entstehen.