

Fakultät WING
„Fallbeispiele Marketing“, Prof. Alexander Doderer

KOMMUNIKATIONSQUADRAT

Nach Schulz von Thun

Die 4 Seiten einer Nachricht

Schulz von Thun hat dieses Modell seit nunmehr 20 Jahren im deutschsprachigen Raum bekannt gemacht und entscheidend weiterentwickelt. Ausgangspunkt und Grundlage des genannten Konzepts sind Annahmen über Merkmale der Nachricht im Sender-Empfänger-Modell. Danach haben Nachrichten vier Aspekte oder Seiten:

Sachinhalt: Worüber ich informiere

Selbstkundgabe: Die Selbstoffenbarung oder was ich von mir selbst kundgebe, auch Ich-Botschaft genannt

Beziehung: Was ich von Dir halte und wie wir zueinander stehen

Appell: Wozu ich Dich veranlassen möchte, auch Du-Botschaft genannt

– *Ein Ehepaar im Auto. Die Frau fährt und der Mann sagt, auf die Verkehrsampel zeigend: „Du, da vorn ist grün“. Die vier Seiten dieser Nachricht können nun sein: Sachinhalt: Farbe der Ampel „grün“. Selbstkundgabe: „Ich passe mit auf“. Beziehung: „Ich muss mit aufpassen, weil Du eine schlechte Fahrerin bist. Appell: „Fahre doch schneller“. Die Reaktion der Fahrerin: „Fahre ich oder Du“. Das einfache Sender-Empfänger-Modell wird also im Hinblick auf die Nachricht differenziert.*

Nun ist es aber sicherlich so, und die vorigen Abschnitte belegen dies ja, dass die empfangene Nachricht nicht mit der gesendeten identisch ist. Wahrnehmungen, Einstellungen, implizite Theorien oder Vorurteile führen zur subjektiven Bearbeitung. Es muss also zwischen gesendeter und tatsächlich empfangener Nachricht unterschieden werden. Kommunikationsstörungen und Missverständnisse sind umso gravierender, je unähnlicher gesendete und empfangene Nachricht zueinander stehen. Solche Schwierigkeiten lassen sich sehr minimieren, wenn der Empfänger eine Rückmeldung („Feedback“) gibt: also darüber, wie er die Nachricht aufgefasst hat. Das ideale Modell zwischenmenschlicher Kommunikation sieht daher nach Schulz v. Thun so aus:

Mit einer Nachricht werden, wenn auch mit unterschiedlichem Gewicht, stets alle vier Aspekte gleichzeitig übermittelt. Die Empfänger sollten daher fähig sein, auch alle vier Aspekte in ihrer Bedeutung zueinander gleichzeitig zu empfangen.

Anschaulich dargestellt: Der ideale Empfänger hat vier Ohren (das „Sach-“, das „Beziehungs-“, das „Selbstoffenbarungs-“ und das „Appell“-Ohr)

Voreingenommenheit beim Empfänger, wenn er also „auf einem Ohr besonders gut hört“, führt zu Missverständnissen. Da mag der eine einen Appell hören, der gar nicht gemeint war, der andere hört vielleicht den Beziehungsaspekt heraus, der dritte wiederum hört nur den Sachinhalt und überhört vielleicht sehr gern den damit verbundenen Appell. Stellen Sie sich vor: Zwei Nachbarn haben eine besondere Beziehung zueinander und vor allem mag der eine den Sohn des anderen nicht ... Welche Missverständnisse dabei entstehen können, soll das folgende Beispiel belegen:

– *Ein Nachbar zum Anderen: „Ich habe gestern endlich für meinen Sohn ein neues Fahrrad gekriegt!“ Feedback: „Da haben Sie aber wirklich einen guten Tausch gemacht.“ (Watzlawick)*

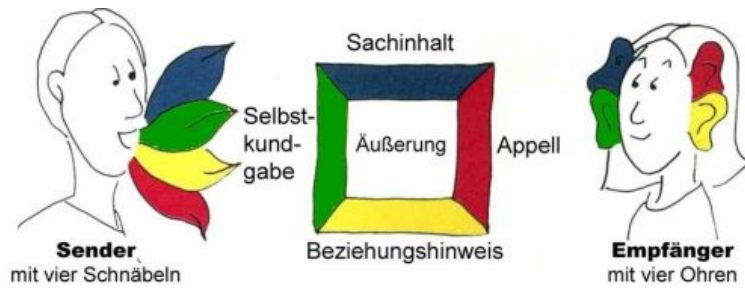
Unklarheiten beim Sender, d.h. wenn er sich selbst nicht im Klaren ist, was er eigentlich vermitteln will, sind ebenfalls eine Quelle für Kommunikationsstörungen. Sender und Empfänger sind also in gleicher Weise für das Gelingen der Kommunikation verantwortlich. „Gute“ Sender und „Gute“ Empfänger sind gleichermaßen notwendig und dass diese Beiden zusammenkommen ist leider selten genug der Fall.

Fakultät WING

„Fallbeispiele Marketing“, Prof. Alexander Doderer

KOMMUNIKATIONSQUADRAT

Nach Schulz von Thun II → siehe auch Video



→ Video: <https://www.youtube.com/watch?v=ickS3HHpCII&t=3s>