PRAXISIMPULS

Kommunikation verstehen

Vier Perspektiven auf eine Nachricht - nach Schulz von Thun.

Das Kommunikationsquadrat nach Friedemann Schulz von Thun

Eine Nachricht lässt sich auf vier Seiten betrachten: Sachinformation, Selbstkundgabe, Beziehungshinweis und Appell. Senden und Verstehen können dabei unterschiedliche Schwerpunkte haben. Das Modell hilft, Missverständnisse zu untersuchen; die vermutete Absicht einer anderen Person muss im Gespräch überprüft werden.

Sachinformation: Worüber wird informiert?

Welche Angaben, Daten oder Beobachtungen enthält die Nachricht? Prüfen Sie, was bekannt ist und welche Information noch fehlt.

Selbstkundgabe: Was zeigt die Person von sich?

In einer Aussage können Gefühle, Bedürfnisse oder Haltungen erkennbar werden. Behandeln Sie Ihre Deutung als Vermutung.

Beziehungshinweis: Wie kommt die Ansprache an?

Wortwahl, Ton und Kontext beeinflussen, ob sich eine Person respektiert, kritisiert oder unterstützt fühlt.

Appell: Was soll geschehen?

Welche Handlung könnte gewünscht sein? Machen Sie Erwartungen konkret und fragen Sie nach, wenn der Auftrag unklar ist.

REFLEXION & TRANSFER

Vom Wissen ins Handeln

Ein Satz, mehrere Deutungen

Eigenes Beispiel: «Der Bericht fehlt noch.» Sachlich kann ein fehlendes Dokument gemeint sein. Als Selbstkundgabe könnte Sorge um einen Termin mitschwingen. Die angesprochene Person könnte Kritik hören oder einen Auftrag ableiten. Eine klärende Antwort wäre: «Welche Angaben brauchst du bis wann? Der Entwurf ist fertig; zwei Zahlen fehlen noch.»

Meine erste Deutung

Welche Seite habe ich zuerst gehört? Welche andere Deutung ist ebenfalls möglich?

Klärende Nachfrage

Mit welcher Frage prüfe ich meine Vermutung, ohne der anderen Person eine Absicht zu unterstellen?

Sorgfältig anwenden

Vier Perspektiven sind ein Denkangebot, keine Methode zum Gedankenlesen. Entscheidend sind die konkrete Situation, die Beziehung und die gemeinsame Klärung. Grafiken und Formulierungen dieser Arbeitshilfe sind eigenständig erstellt.

Quelle / Vertiefung: Schulz von Thun Institut für Kommunikation: Das Kommunikationsquadrat.
https://www.schulz-von-thun.de/die-modelle/das-kommunikationsquadrat

Eigenständige, redaktionell erstellte Arbeitshilfe von Lussermanagement, Stand November 2026. Die Modelle stammen von den genannten Urhebern. Beispiele und Übungen sind eigene didaktische Vorschläge; keine Originaltexte oder autorisierten Lehrunterlagen der genannten Institute.