

Das Kommunikations- Quadrat, Teil 2

von Gabriele Golling

Zu wissen, daß eine Nachricht in der Kommunikation immer mindestens zwei Seiten hat – nach der Theorie von Schulz von Thun sogar vier – kann Sie unterstützen, Mißverständnissen vorzubeugen oder diese schnell wieder aufzuklären. Dazu bedarf es vor allem zweier Dinge: des Wissens, daß es dieses Phänomen gibt und des Willens, die eigene Aufmerksamkeit darauf zu richten. Den Sachinhalt und die möglichen Selbstoffenbarungen zur Aussage „Ich habe fünfmal bei Dir angerufen!“ kennen Sie bereits.

Der dritte Aspekt im Nachrichtenquadrat ist die Seite der Beziehung. Diese Botschaft sagt etwas darüber aus, wie der Sender der Nachricht zum Empfänger steht und was er von ihm hält. Vielleicht steckt in der obigen Aussage ein Vorwurf wie „Du treibst dich ständig herum!“ oder aber „Du bist mir sehr wichtig!“. Für solche Nachrichten haben viele ein sehr empfindliches Ohr, denn hier geht es um deutliche DU-Botschaften. Und diese bewirken, daß sich eine Person in bestimmter Weise behandelt fühlt. Während in dem Teil der Selbstoffenbarung der Sender etwas über sich sagt, also ICH-Botschaften sendet, kann in dem Beziehungsaspekt auch noch eine WIR-Botschaft stecken. Dann kann neben der DU-Botschaft „Du bist mir sehr wichtig“ auch noch eine WIR-Botschaft darin stecken, wie beispielsweise „Ich habe die Erzieherrolle und habe die Aufgabe,

Dich vor möglichen Gefahren zu behüten“.

Selten sagen wir etwas einfach nur so. Fast immer haben unsere Aussagen die Funktion, auf den Empfänger in gewisser Weise Einfluß zu nehmen oder ihn zu etwas zu veranlassen. Dieser Teil einer Nachricht nennt sich Appell. In der Aussage, daß ich bereits fünfmal angerufen habe, könnte die Handlungsaufforderung also sein „Ruf Du doch auch mal

von Dir aus an“. In diesem Fall ist der Versuch, auf den anderen Gesprächspartner Einfluß zu nehmen, schon eher manipulativ, denn er ist versteckt in einer anderen Aussage. Es muß jedoch nicht nur um konkrete Handlungen gehen, manchmal wünschen wir uns mit der Appell-Seite unserer

Nachricht vielleicht auch, daß der Empfänger in einer gewissen Art und Weise denkt oder fühlt.

Auch in diesem Artikel finden Sie die verschiedenen Seiten einer Nachricht. Sie könnten einen klaren Appell herauslesen: „Beschäftige Dich mit Kommunikation und vieles wird leichter und verständlicher.“ Oder eine Selbstoffenbarung: „Ich beschäftige mich mit dem Thema und habe Spaß daran.“ Oder eine Beziehungsbotschaft „Du bist kompetent genug, die kurzgefaßten Inhalte schnell aufzunehmen und umzusetzen.“ Das führt uns zu demjenigen, bei dem – egal was der Sender bezweckte – die eigentliche Botschaft entsteht: dem Empfänger.



Gabriele Golling ist Trainerin für berufliche Entwicklung.