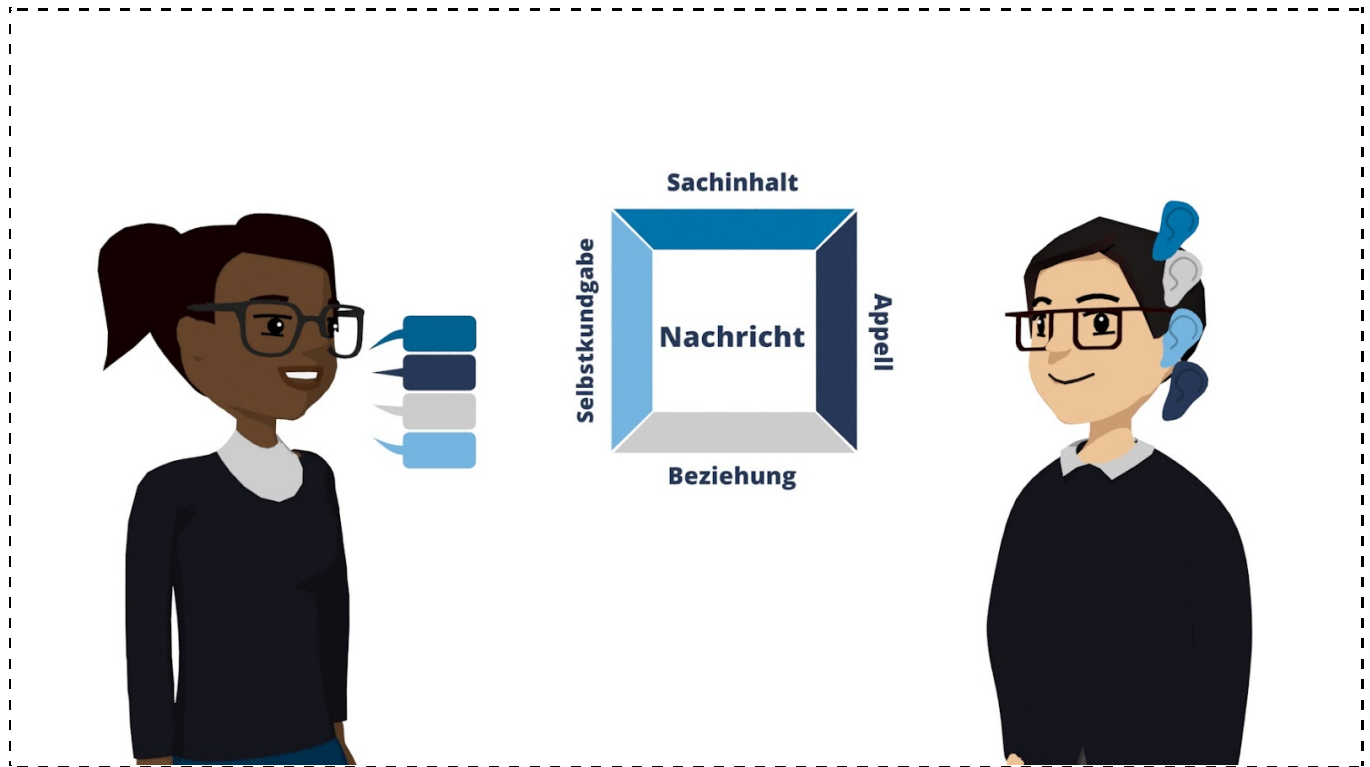


Die vier Seiten einer Nachricht nach Schulz von Thun



Friedemann Schulz von Thun hat sich Anfang der 80er Jahre mit der Anatomie von Nachrichten beschäftigt. Zur **Verbesserung der zwischenmenschlichen Kommunikation** hat er aus der Psychologie für den Alltag das **Modell der „Vier Seiten einer Nachricht“** und **„Mit vier Ohren empfangen“** entworfen.



- Selbstoffenbarungsohr:** Was denkt der Sprechende?
- Beziehungsohr:** Was denkt mein Gegenüber von mir?
- Sachohr:** Wie ist das Thema, die Sache, die Information?
- Appellohr:** Was soll ich tun, denken, fühlen aufgrund seiner Mitteilung?

Die vier Seiten einer Nachricht nach Schulz von Thun



Beispielsituation: Der Besuchsdienst

Frau Müller besucht eine ältere Dame während ihres Besuchsdienstes und wird mit den Worten empfangen: "Ach, lassen Sie sich auch mal wieder blicken?"

Selbstoffenbarung	Sachinhalt	Beziehung	Appell
<p>Frau Müller nimmt wahr, dass die Frau sagen möchte: „Ich fühle mich einsam, ich habe es sehr vermisst, dass jemand vorbeikommt.“</p> <p>Frau Müller reagiert mit: „Sie haben mich schon vermisst?“</p>	<p>Frau Müller interpretiert: „Sie kommen mich aber selten besuchen.“</p> <p>Frau Müller antwortet: „Ja, ich besuche Sie alle 14 Tage, immer mittwochs um 16 Uhr.“</p>	<p>Frau Müller nimmt wahr: „Schön, dass SIE wieder zu mir kommen.“</p> <p>Frau Müller reagiert: „Ich freue mich auch, Sie wieder zu sehen.“</p>	<p>Frau Müller hört: „Kommen Sie bitte häufiger!“</p> <p>Frau Müller antwortet: „Ich kann Sie leider nicht häufiger besuchen kommen.“</p>

Eine mögliche Lösung der Situation:

„Sie haben mich schon sehr vermisst und sind enttäuscht, dass ich nicht öfter komme? Wissen Sie, ich würde sehr gern öfter kommen, aber bei uns ist das so und so geregelt. Was ich Ihnen aber versprechen kann ...“

Es ist unmöglich zu verhindern, dass eine Nachricht falsch verstanden wird, aber im Bewusstsein der vier Seiten einer Nachricht kann jeder Sender versuchen, seine Nachricht auf allen vier Seiten so klar wie möglich zu formulieren.

Weiterführende Informationen und Links:

- Schulz-von-Thun Institut für Kommunikation, Hamburg unter www.schulz-von-thun.de
- Wikipedia Beitrag unter www.wikipedia.org/wiki/Vier-Seiten-Modell

Literatur:

- Friedemann Schulz von Thun: Miteinander reden. Band 1: Störungen und Klärungen. Psychologie der zwischenmenschlichen Kommunikation. Rowohlt, Reinbek 1981.
- Jessica Röhner, Astrid Schütz: Psychologie der Kommunikation. 3. Auflage. Springer Lehrbuch, Heidelberg 2020.