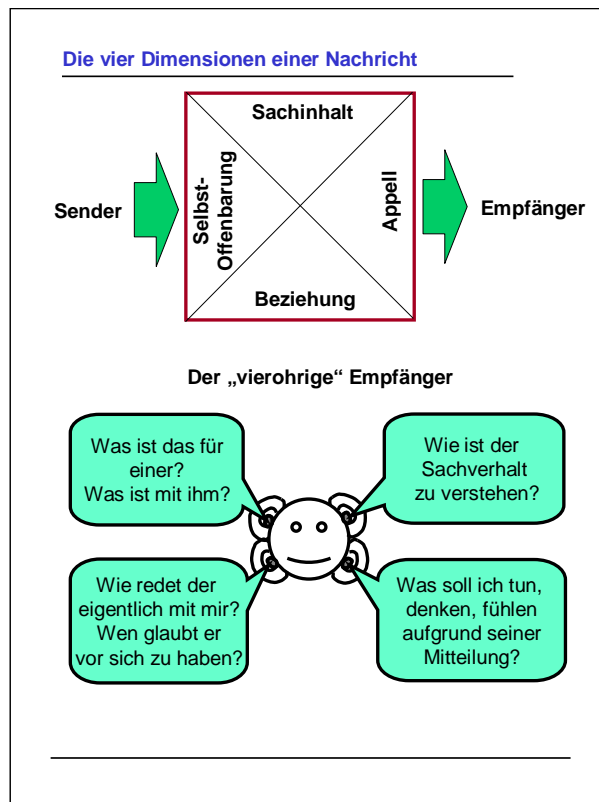


## Kommunikationsverhalten in Gespräch und am Telefon nach dem Nachrichtenquadrat (Schulz von Thun)

Sie kennen das: Sie machen eine Aussage, und die wird – trotz gleichen Wortlauts – von verschiedenen Menschen verschieden verstanden. Der Satz „Du hörst mir nicht zu“ beispielsweise kann durchaus als sachlicher Hinweis verstanden, aber auch als Angriff gewertet werden. Das liegt, so der Kommunikationspsychologe Professor Dr. Friedemann Schulz von Thun, daran, dass wir Aussagen auf verschiedene Weise hören.



Der Satz „Ich schaffe das nicht alleine“ beispielsweise wird von den Ohren so verstanden:

- **Sachohr:** Er braucht Hilfe.
- **Beziehungsohr:** Er braucht mich.
- **Selbstoffenbarungsohr/Selbstbekundung:** Er ist überfordert.
- **Appellohr:** Ich soll ihm helfen.

| Aussage  | Ohr | Reaktionsmöglichkeit   |
|--|-----|--|
| „Ist dieses Parfüm nicht etwas schwer für so eine kleine Frau wie Sie?“  |     | „Ja, da haben Sie Recht – ich nutze es als Schädlingsbekämpfungsmittel und hoffe, es wirkt!“ |
| „Ich weiß nicht, wie ich das schaffen soll: der Gärtner hat den Pool noch nicht gesäubert und mein Auto steht noch in der Porschewerkstatt...“ |     |  |
| Der Kaffee ist leer!   |     |  |

