

tionsituationen geschieht und dadurch Störungen zu verringern.

Was ist denn eigentlich unter Kommunikation zu verstehen?

Kommunikation bezeichnet auf der menschlichen Alltagsebene den wechselseitigen Austausch und auch das gemeinsame Verfertigen von Gedanken in Sprache, Gestik, Mimik, Schrift oder Bild. Friedemann Schulz von Thun hat sich mit der Psychologie der Kommunikation beschäftigt und mehrere Bücher darüber geschrieben.

Eine seiner Thesen betrifft die Vielschichtigkeit einer Botschaft zwischen zwei Personen - das Vierseitenmodell. Wir "sprechen" und „hören“ bei jedem Kontakt zu einem anderen Menschen auf vier verschiedenen Weisen:

1. *Der Sachinhalt ist das, was durch gesprochen Worte ausgedrückt wird, beziehungsweise beim Gegenüber ankommt.*

2. *Der Appell einer Botschaft oder einer Handlung drückt die unausgesprochenen Wünsche und Sehnsüchte aus - bzw. das was der Partner davon auf sich bezieht.*

3. *Im Beziehungshinweis wird ausgedrückt bzw. aufgenommen, wie das Verhältnis der beiden Personen empfunden wird.*



4. *Die Selbstkundgabe umfasst verborgene Werte, Emotionen und Triebe.*

Diese „Vier Seiten einer Nachricht“ machen zwischenmenschliche Kontakte spannend, aber auch spannungsreich und anfällig für Störungen. Eine Möglichkeit Kommunikationsstörungen zu verringern, ist es herauszufinden, welche Ebenen durch das Gespräch berührt wurden und darauf gezielt einzugehen ohne die Ebenen zu vewechseln.

