

Hörtext

Die 4 Seiten einer Nachricht

Dem österreichisch-amerikanischen Psychotherapeuten und Kommunikationstheoretiker Paul Watzlawick verdanken wir die Einsicht, dass jede Äußerung über ihren Sachinhalt hinaus auch Informationen darüber enthält, wie das Gesagte zu verstehen ist. Watzlawick nannte diesen Aspekt die Beziehungsaussage. Der Hamburger Psychologe Friedemann Schulz von Thun hat dieses Modell weiterentwickelt, indem er diesen „Beziehungsaspekt“ weiter differenziert hat. Sein 4-Ohren-Modell der Kommunikation gilt heute als ein Grundmodell der Kommunikation, weil es die Komplexität einer Mitteilung in gut verständlicher Weise erfasst.

Das Modell besagt, dass jede Äußerung mindestens potentiell neben der eigentlichen Sachaussage drei weitere Aussagen enthält. So enthält jede Äußerung auch eine Mitteilung über den Sprecher. Wie steht er zu der mitgeteilten Information? Wie geht es dem Sprecher? Was hält er von sich selbst? Schulz von Thun nennt das den Selbstoffenbarungsaspekt.

Außerdem wird mehr oder weniger deutlich, wie der Sprecher zu seinen Zuhörern steht. Hält er sie für kompetent? Sind sie ihm sympathisch? Respektiert er sie? Das ist der Beziehungsaspekt der Äußerung.

Schließlich enthält jede Äußerung eine Art Aufforderung. Dabei kommt es nicht immer darauf an, dass die Zuhörer etwas Konkretes tun müssen. Es kann auch nur der Wunsch erkennbar sein, dass die Zuhörer lachen oder traurig sein sollen, den Redner bewundern oder sich ärgern oder dass sie das Gesagte glauben mögen. Diese Aussage heißt Appell.

Inhalt – Selbstoffenbarung – Beziehungsaspekt – Appell. Ein Beispiel:

Ein Kollege sitzt an seinem Schreibtisch. Sie haben vor kurzem den Raum betreten. Plötzlich hören Sie ein mürrisches „Die Tür ist noch offen.“ Nun könnte man diskutieren, ob die Tür tatsächlich offen oder geöffnet ist, aber Sie haben verstanden, worum es dem Kollegen geht, oder? Auf unser Modell bezogen geht es wahrscheinlich am wenigsten um die inhaltliche Aussage über den Zustand der Tür. Vielmehr rücken die Verärgerung des Kollegen – die Selbstoffenbarung – und der Appell, die Tür zu schließen, in den Vordergrund. Nebenbei ist auch die Kritik an Ihnen hörbar, dass Sie das nicht schon längst getan haben. Also die Beziehungsaussage.