

Oft kommt es an Bord zu Missverständnissen, die dann gerne mal auch zu größeren Konflikten führen. Hier ist ein vielleicht auch schon bekanntes Modell, welches möglicherweise eine Hilfestellung in solchen Situationen bieten kann.

Das Kommunikationsquadrat:

Schaut euch die vier folgenden kurzen Videos in der Reihenfolge 1 – 4 an und lest dann weiter.

1 [Aufgabe](#)

2 [Lösung](#)

3 [Erklärung](#)

4 [Loriot](#)(mit ein bisschen Humor)

Das ist das Kommunikationsquadrat

Das Kommunikationsquadrat zeigt, dass jede Äußerung 4 Ebenen enthält: den Sachinhalt, die Selbstkundgabe, den Beziehungshinweis und den Appell.

Wenn zwei Personen kommunizieren, sind sie sich dieser 4 Ebenen nicht unbedingt bewusst, doch sie sind automatischer Bestandteil jeder Äußerung.

Sender und Empfänger können die 4 Ebenen unterschiedlich interpretieren und das kann Missverständnisse verursachen.

Das Kommunikationsquadrat ist auch unter den folgenden Namen bekannt: Vier-Ohren-Modell, Vier-Seiten-Modell, Nachrichtenquadrat und, Die vier Seiten einer Nachricht‘.

Sachinhalt

Mit dem Sachinhalt einer Äußerung sind Daten und Fakten gemeint, denn hier werden reine Informationen kommuniziert. Diese müssen klar und verständlich ausgedrückt werden, damit der Empfänger versteht, worüber er informiert wird.

Beispiel

Die Dozentin gibt dem Studenten seine schlecht bewertete Hausarbeit wieder und schüttelt den Kopf.

	Sender	Interpretation des Empfängers
Sachinhalt	Der Student hat eine schlechte Note für seine Hausarbeit erhalten.	Der Student hat eine schlechte Note für seine Hausarbeit erhalten.

Selbstkundgabe

Bei der Selbstkundgabe geht es darum, was der Sender in der Nachricht von sich selbst und seiner Persönlichkeit zu erkennen gibt. Das können Gefühle, Werte, Eigenarten oder Bedürfnisse sein.

Beispiel

Die Dozentin gibt dem Studenten seine schlecht bewertete Hausarbeit wieder und schüttelt den Kopf.

	Sender	Interpretation des Empfängers
Sachinhalt	Der Student hat eine schlechte Note für seine Hausarbeit erhalten.	Der Student hat eine schlechte Note für seine Hausarbeit erhalten.
Selbstkundgabe	Die Dozentin ist enttäuscht darüber, dass der Student nicht besser abgeschnitten hat.	Der Student denkt, die Dozentin ist sauer, dass er nicht besser abgeschnitten hat.

Beziehungshinweis

Mit dem Beziehungshinweis erkennt das Gegenüber, was der Andere von ihm hält. Das wird durch Formulierung, Tonfall, Mimik oder Gestik vermittelt.

Beispiel

Die Dozentin gibt dem Studenten seine schlecht bewertete Hausarbeit wieder und schüttelt den Kopf.

	Sender	Interpretation des Empfängers
Sachinhalt	Der Student hat eine schlechte Note für seine Hausarbeit erhalten.	Der Student hat eine schlechte Note für seine Hausarbeit erhalten.
Selbstkundgabe	Die Dozentin ist enttäuscht darüber, dass der Student nicht besser abgeschnitten hat.	Der Student denkt, die Dozentin ist sauer, dass er nicht besser abgeschnitten hat.
Beziehungshinweis	Die Dozentin hält den Student für intelligent, doch gibt ihm ihre Missbilligung durch das Kopfschütteln zu verstehen.	Der Student denkt, dass die Dozentin ihn für dumm hält.

Appell

Der Appell einer Äußerung drückt aus, was der Sender beim Empfänger erreichen möchte. Das passiert in Form von Wünschen, Appellen, Ratschlägen oder Handlungsanweisungen.

Beispiel

Die Dozentin gibt dem Studenten seine schlecht bewertete Hausarbeit wieder und schüttelt den Kopf.

	Sender	Interpretation des Empfängers
Sachinhalt	Der Student hat eine schlechte Note für seine Hausarbeit erhalten.	Der Student hat eine schlechte Note für seine Hausarbeit erhalten.
Selbstkundgabe	Die Dozentin ist enttäuscht darüber, dass der Student nicht besser abgeschnitten hat.	Der Student denkt, die Dozentin ist sauer, dass er nicht besser abgeschnitten hat.
Beziehungshinweis	Die Dozentin hält den Studenten für intelligent, doch gibt ihm ihre Missbilligung durch das Kopfschütteln zu verstehen.	Der Student denkt, dass die Dozentin ihn für dumm hält.
Appell	Die Dozentin möchte, dass sich der Student schlecht fühlt und sich mehr Mühe gibt.	Der Student denkt, dass die Dozentin ihn demotivieren will.

Viele Konflikte entstehen durch das Kommunizieren auf den verschiedenen Ebenen. Es ist wichtig das beide Personen wissen auf welcher der Ebenen der jeweils andere kommunizieren.

Wenn Person A einen Appell an Person B sendet, dieser aber darin nur eine Sachinformation hört, ist die Wahrscheinlichkeit für einen Konflikt sehr hoch. Deshalb ist es wichtig in der Kommunikation möglichst genau zu formulieren.

In schwierigen Situationen ist es also sehr hilfreich, sich zu fragen, was hat die andere Person jetzt wohl gerade gehört und sich dann zu fragen, was man eigentlich wirklich dem andere mitteilen wollte und dies dann möglichst gleich aufzuklären.