

# **Das Kommunikationsquadrat als Coaching Tool**

Abschlussarbeit - Das Kommunikationsquadrat als Coaching Tool  
Katja auf der Brücken  
Köln, April 2023 – InKonstellation - Systemische Coaching Ausbildung

## **Inhaltsverzeichnis**

### Einleitung

- Grundlagen des Verstehens

### Hauptteil

- Situationsbeschreibung
- Das Kommunikationsquadrat - Was sie gemeint hat und er verstanden hat“
- Gewaltfreie Kommunikation

### Fazit

- Meine Erkenntnisse und Rolle als Coach

### Quellenverzeichnis

## **Einleitung**

*Warum verstehst du mich eigentlich nicht?*

Diese grundlegende Frage war ein häufiges Thema in meinen bisherigen Coaching Einheiten. Die Ursache kann viele verschiedene verbale und nonverbale Gründe haben. Neben einer sprachlichen Hürde kann es auch an dem Verständnis für den anderen oder der eigenen Ausdrucksweise liegen. Das gegenseitiges Verständnis ist der Schlüssel einer guten Kommunikation, die jedoch nicht nur in eine Richtung funktionieren kann. Daher ist es wichtig, bei Verständigungsproblemen auch sich selbst zu reflektieren und an der eigenen Ausdrucksweise zu arbeiten.

In dieser Arbeit beschreibe ich einen exemplarischen Coaching Prozess einer Konfliktsituation unter Einbindung des Kommunikationsquadrates (erweitertes Kommunikationsmodell).

## **Hauptteil**

Mein Coachee sieht sich im Zusammenleben mit der Familie immer wieder Konfliktsituationen ausgesetzt. Sie lebt mit ihrem Mann und zwei Kindern in einer Immobilie. In ihrer Wahrnehmung kümmert sie sich alleine um den Haushalt, während ihre Familie nur für Unordnung sorgt. Unterstützung erhält sie nur, wenn sie die anderen Familienmitglieder explizit darauf hinweist und um Hilfe bittet.

In unserem Gespräch stellte sich heraus, dass sie immer wieder um Hilfe bittet und dies ignoriert und nicht umgesetzt wird. Das brachte mich dazu hier genauer hin zu hören und die Situation näher zu beleuchten.

*In welchen Situationen bittest du Wie um Hilfe?*

Nachdem sie mir diverse Situationen geschildert hatte, zeigte sich dass sie auf einen Zustand hinweist und dann erwartet, dass ihr Gegenüber den Auftrag daraus versteht und umsetzt. Daraus konnten wir ein Muster erarbeiten, welches auf eine nicht für alle Beteiligten klar verständliche Kommunikation hin deutete. Ein Beispiel für dieses Muster war:

*Die Regalbretter des Bücherregals im Wohnzimmer sind sehr staubig und sie sagte zu ihrem Mann:  
„Das Regal ist sehr staubig!“*

Mit diesem Satz wollte sie bewirken, dass ihr Mann ihr im Haushalt hilft und das Regal entstaubt. Passiert ist jedoch nichts. Dabei hatte sie diese Formulierung gewählt um nicht diktatorisch die Aufgaben im Haushalt zu verteilen und Streitigkeiten zu vermeiden. Das führte dazu, dass sie sich ärgerte und es zum Streit kam.

Ich kam zu der Hypothese, dass es sich um eine gestörte Kommunikation handeln könnte und es sinnvoll wäre sich das Kommunikationsmodell nochmal genauer anzusehen und zu thematisieren.

### **Das Kommunikationsquadrat <sup>1</sup>**

Das einfache Kommunikationsmodell nach Friedemann Schulz von Thun besagt, dass ein Sender einem Empfänger eine Nachricht übermittelt. Diese Nachricht kann verbal oder nonverbal gesendet werden.

Wie sich in meinem Coaching Beispiel zeigte, wird eine Nachricht nicht „einfach nur“ übermittelt, sondern sie kann auch eine Absicht beinhalten. Diese Mehrdeutigkeit wird im Kommunikationsquadrat (erweiterten Kommunikationsmodell) berücksichtigt.

Demnach kann eine Nachricht vier verschiedene Funktionen übernehmen und Inhalte vermitteln:

- Der Sachinhalt:  
Was wird gesprochen/geschrieben?
- Der Appell:  
Was soll bewirkt werden?
- Der Beziehungshinweis:  
Wie stehen die Beteiligten zueinander?
- Die Selbstkundgabe:  
Was möchte der Sender sonst noch mitteilen? Was steht zwischen den Zeilen?

Getreu dem Motto „Was sie gemeint hat und was er verstanden hat“ schauten wir uns nun die verschiedenen Funktionen aus der Perspektive des Empfängers an.

Dazu schrieb sie ihr Beispiel „Das Regal ist sehr staubig!“ auf einen Zettel und legte diesen auf den Boden. Wir wanderten um ihn herum um heraus zu finden, wie ihr Mann ihre Nachricht verstanden haben könnte.

Durch die Wanderung um die auf dem Boden liegende Aussage, fiel es ihr leichter die Perspektive des Empfängers anzunehmen und die einzelnen Funktionen zu erkennen.

---

<sup>1</sup><https://www.schulz-von-thun.de/die-modelle/das-kommunikationsquadrat>

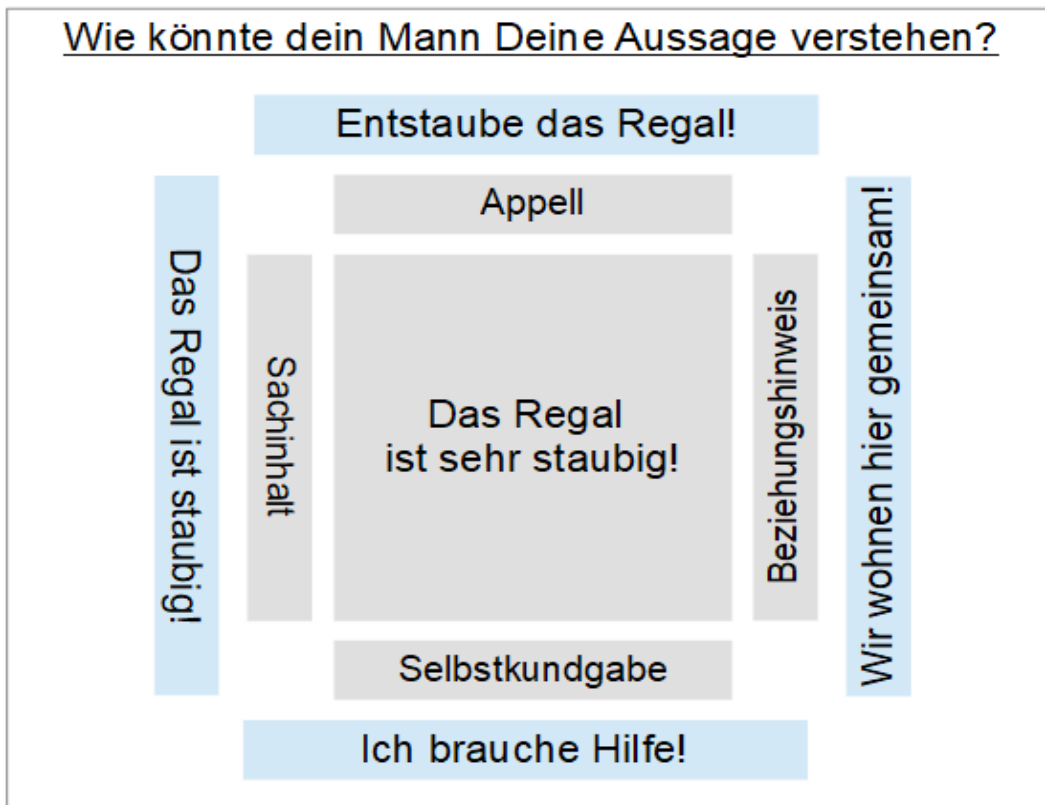


Abbildung 1: Das Kommunikationsquadrat - Perspektivwechsel (selbst erstellt)

So kam sie zu dem Schluss, dass sie mit ihrer Nachricht einen Appell formuliert hatte, ohne diesen konkret auszusprechen. Ihr Ehemann hatte diese Aufforderung und auch die Selbstkundgabe, den Hilferuf, jedoch nicht verstanden. Ihre Schlussfolgerung daraus war, dass ihr Mann auf dem Appell Ohr nahezu taub ist, dafür jedoch sehr genau auf den Sachinhalt achtet. Er hatte also möglicherweise gehört, dass das Regal staubig ist und daraus keinen Reaktionsbedarf erkannt.

Die Herausforderung besteht also darin, dass der Empfänger das versteht und interpretiert, was der Sender mitteilen möchte. Statt einem unterschweligen Appell, hätte sie ihren Wunsch nach Hilfe klar äußern und ihn mit dem Staubwischen beauftragen können.

*„Bitte entstaube das Regal!“*

Gegen diese Formulierung hatte sie sich jedoch die letzten Jahre bereits bewusst erfolgreich und standhaft gewehrt. Es war ihr schlicht weg zu direkt und sie wollte nicht die Rolle einer „Diktatorin“ übernehmen. Ihre versteifte Körperhaltung zeigte diese Abneigung sehr deutlich.

Da es ihr jedoch auch sehr wichtig war, daran zu arbeiten klar und deutlich ihre Wünsche zu formulieren, bot es sich an auch die weiteren Ohren zu berücksichtigen und eine Lösung zu fokussieren, die für alle Beteiligten in Ordnung war.

Um ihren Wunsch nach klarerer und wertschätzender Kommunikation zu erfüllen, berücksichtigten wir Ansätze der gewaltfreien Kommunikation. Neben der Sachebene, wird hier auch die Gefühlsebene eingebunden und ein Wunsch in Form einer Bitte formuliert.

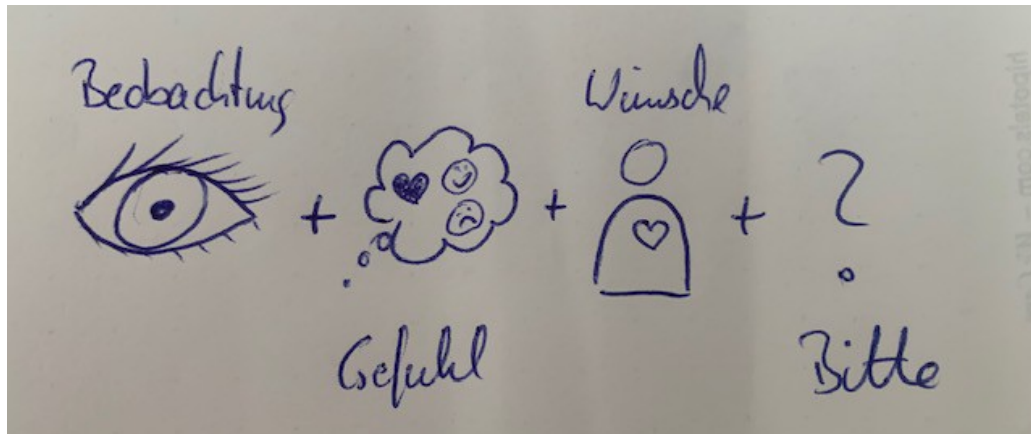


Abbildung 2: Gewaltfreie Kommunikation aus eigenen Notizen

Im nächsten Schritt gingen wir auf den tiefer liegenden Grund ihrer Aussage ein. Sie bittet um Hilfe im Haushalt, da es ihr zu viel wird und sie sich Unterstützung wünscht. Nun liegt die Herausforderung für sie also darin, mehr von sich preis zu geben und auch zu zeigen, was die ausbleibende Hilfe mit ihr macht.

*Ich sehe das Regal ist staubig, das stresst mich sehr und ich fühle mich allein gelassen, da ich nicht weiß wann ich das alles schaffen soll. Ich würde mir Unterstützung im Haushalt wünschen. Könntest du bitte das Staubwischen übernehmen?*

Sie nahm sich also zukünftig vor, alle vier Ohren anzusprechen und ihren Appell mehr auszuschnüffeln. Dies wollte sie nicht nur mit der Familie ausprobieren, sondern auch in den beruflichen Alltag integrieren. Sie nahm die erstellten Unterlagen zum Kommunikationsquadrat und den ausformulierten Satz zur gewaltfreien Kommunikation an sich und sollte das Gespräch mit ihrem Mann suchen.

## **Fazit:**

Aus den vergangenen Monaten und diesem beschriebenen Coaching nahm ich diverse Erkenntnisse mit.

Zum einen ist es besonders wichtig zu hören und zu verstehen, worin das Problem oder auch der Konflikt des Coachee besteht.

Häufig ist dieser im ersten Schritt nicht ersichtlich und liegt deutlich unter der Oberfläche. Um dem Ursprung auf den Grund zu gehen, helfen mir u.a. systemische Fragen sehr.

Zum Anderen bietet es sich im Gespräch zu Konfliktsituationen an, einen Perspektivwechsel anzuregen. Auch wenn ich die Situation verstanden habe, steckt der Coachee häufig so sehr in der eigenen Situation, dass eine Betrachtung von Außen nur schwer möglich ist. Durch einen Perspektivwechsel ist es möglich bei dem Coachee ein Verständnis für seinen Gegenüber zu erwirken und kleinschrittig die Lösung zu erarbeiten. Viele Konflikte sind auf Missverständnisse und mangelnde klare Kommunikation zurückzuführen.

Im Nachgang teilte die Coachee mir mit, dass es ihr zunehmend leichter fällt ihre Wünsche zu äußern und das gewünschte Ergebnisse zu erzielen. Ihre Familie unterstützt sie nun mehr und es kommt seltener zu Unstimmigkeiten. Das Gespräch mit ihrem Mann zu den Erkenntnissen und die dazugehörigen Unterlagen halfen ihr sehr auch seinerseits etwas mehr Verständnis zu erreichen. So hatte nicht nur sie mehr Verständnis für Seine Ohren, sondern auch er für ihr gesprochenes Wort.

Die Dokumentation der Coaching Sitzungen bietet sich also für alle Beteiligten an um auch nachhaltig Erkenntnisse zu festigen.

Meine Aufgabe als Coach ist es neutral an die Gesprächsthemen und Bedürfnisse der Coachee heran zu treten. Erst wenn ich die Sicht des Coachee verstehe, kann ich bei einer Lösung behilflich sein und denjenigen unterstützen. Das Insel Modell ist hier mein täglicher gedanklicher Begleiter.

Denn auch ich habe meine Insel...

## Literaturverzeichnis/Quellen

<https://www.schulz-von-thun.de/die-modelle/das-kommunikationsquadrat>

<https://www.gedankenwerk.at/index.php/blog/27-gewaltfreie-kommunikation-marshall-b-rosenberg>

*Abbildung 1: Das Kommunikationsquadrat - Perspektivwechsel (selbst erstellt)*

*Abbildung 2: Gewaltfreie Kommunikation aus eigenen Notizen*