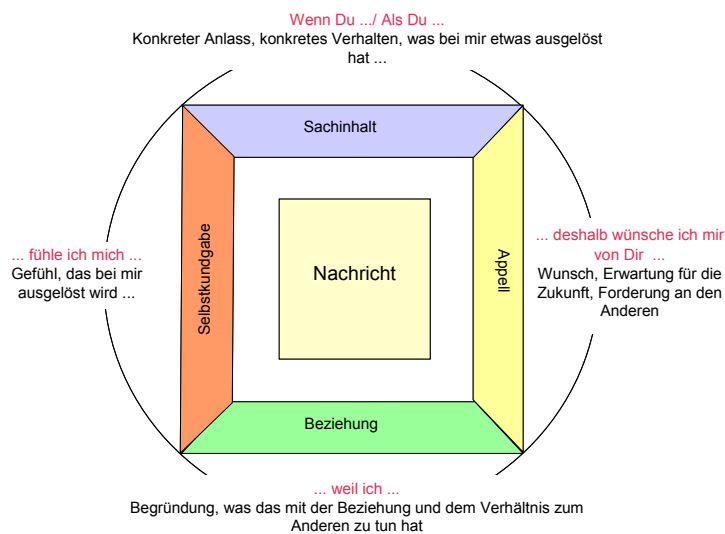


# Kommunikation bewusst steuern mit 'Komplett-Botschaften'

Wir bezeichnen als 'Komplett-Botschaften' Nachrichten, die in klarer Form alle vier Aspekte des Kommunikationsquadrates von Friedemann Schulz von Thun aufgreifen, den Sachinhalt, die Selbstkundgabe, die Beziehung und den Appell.

## Das Modell



Die Benennung des Sachinhaltes trennt Problem und angesprochene Person und erleichtert es, Kritik anzunehmen.

Das Aussprechen eigener Gefühle (Selbstkundgabe) und das Ansprechen des Verhältnisses zum Gegenüber (Beziehungsaspekte) trägt zur 'Entgiftung' einer Botschaft bei. Der emotionale Hintergrund des Sprechers wird damit dem Gegenüber deutlich und lädt zum Perspektivwechsel ein.

Der Appell weist in die Zukunft und hilft dem Kritik-Geber und dem Kritik-Empfänger, die Botschaft nicht als Abkanzeln zu missbrauchen oder zu missverstehen, sondern sie als Beginn einer konkreten Veränderung zu nutzen.

Ich-Botschaften 'Komplett-Botschaften' werden immer als Ich-Botschaften formuliert.

Aus Gründen der Lesbarkeit wird im Text nur eine Geschlechterform benutzt.