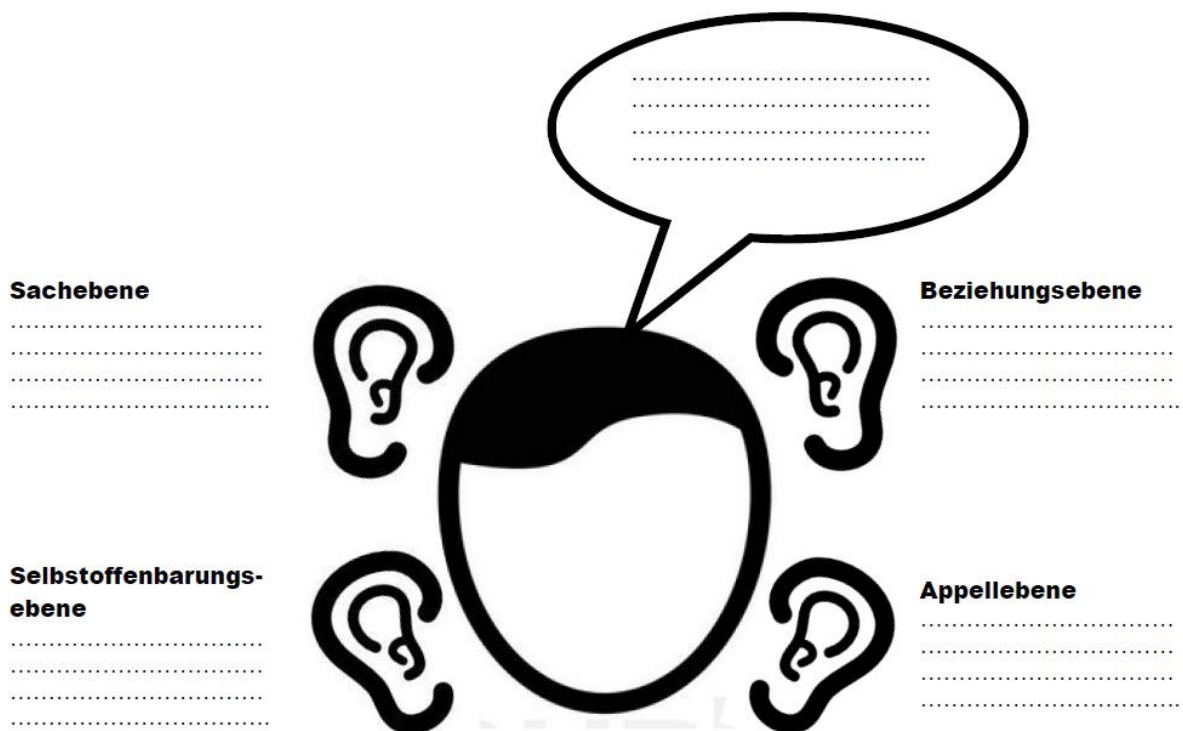


Das „Vier-Ohren-Modell“

Kennen Sie das? Man meint, sich klar ausgedrückt zu haben und ist überrascht, dass die Empfängerseite etwas ganz anderes versteht. Oder man ist überzeugt, ganz sachlich argumentiert zu haben und erschrickt darüber, wie emotional der Gesprächspartner reagiert.

Dann könnte es daran liegen, dass verschiedene Ohren im Einsatz waren. Das Vier-Ohren Model wurde vom deutschen Psychologen Friedemann Schulz von Thun entwickelt. Er geht davon aus, dass jede Nachricht vier Ebenen hat, repräsentiert durch die vier Ohren:

- die Sachebene
- die Selbstoffenbarungsebene
- die Beziehungsebene
- die Appellebene



Vier-Ohren-Modell - nach Schulz von Thun
© R. Hunziker, perspectiv GmbH

Sehen wir uns die vier Ebenen anhand eines Beispiels genauer an:

Eva und Peter teilen sich ein Büro. Das Fenster ist schräg gestellt. Eva sagt zu Peter: „es ist kalt hier drin“.

Die Sachebene

Auf dieser Ebene geht es um Sachinformationen, Zahlen, Daten, Fakten. Die Sachebene kann überprüft werden auf:

- Wahrheit (Ist die Aussage wahr oder unwahr?)

- Relevanz (Sind die Sachverhalte wichtig oder unwichtig?)
- Hinlänglichkeit (Sind die Sachhinweise für das Thema ausreichend oder nicht?)

Bezug zu unserem Beispiel: Peter würde auf der Sachebene sagen. „Ja, es ist recht kalt“. Er reagiert also rein sachlich, interpretiert nicht, reagiert nicht emotional.

Die Beziehungsebene

Hier geht es um:

- Wie fühle ich mich durch die Art, wie der andere mit mir spricht?
- Was hält er von mir? Was denkt er über mich?
- Wie steht er zu mir?

Menschen, die Ihr Beziehungsohr sehr stark nutzen, fangen hier sehr viele Signale auf. Die Information wird aus der Art der Formulierung, dem Tonfall, der Mimik und Gestik und der Körperhaltung entnommen.

Bezug zu unserem Beispiel: Peter könnte interpretieren, dass Eva ihn als für ihr Wohlbefinden zuständig erklärt. Ob er diese Rolle dann annimmt oder nicht, wird seine Reaktion zeigen.

Die Ebene der Selbstoffenbarung

Der Absender gibt etwas über sich zu erkennen, er offenbart sich. Der Empfänger erfährt auf dieser Ebene mehr über den Absender

- Was ist der für einer?
- Wie ist er gestimmt?
- Was denkt er?

Bezug zu unserem Beispiel: Peter könnte Evas Aussage entnehmen, dass sie empfindlich ist, dass sie jemanden braucht, der für sie die Dinge regelt, der dafür sorgt, dass sie nicht friert.

Die Appellebene

Bei jeder Kommunikation möchten wir mit dem Gesagten etwas erreichen oder Einfluss auf den / die Gesprächspartner/-in nehmen, direkt oder indirekt. Es geht um:

- Wünsche
- Appelle
- Ratschläge
- Handlungsanweisungen

Bezug zu unserem Beispiel: Eva möchte, dass Peter das Fenster schliesst.

Wenn Peter also auf Evas Aussage reagiert in dem er sagt: „Mach doch das verdammte Fenster selber zu“, haben sich die Ebenen zwischen Sender und Empfänger nicht getroffen.

Dieses einfache Beispiel zeigt das Potential an Missverständnissen in der Kommunikation gut auf. Viele Menschen sind auf einem bestimmten Ohr ganz besonders hellhörig. Sie hören also aus einer Nachricht immer etwas ganz bestimmtes raus, entnehmen etwas, das aus Sicht des Absenders gar nicht in die Botschaft hineingehörte. Da sind Konflikte und Missverständnisse vorprogrammiert. Ist

die Stimmung sowieso schon etwas gereizt können Situationen können eskalieren und nur mit viel gutem Willen im Nachhinein geklärt werden.

Das Vier-Ohren-Modell kann sehr gut hinzugezogen werden, wenn immer wieder Probleme und Unstimmigkeiten in der Kommunikation entstehen. In Dialogen, in Sitzungen, in Arbeitsteams, in Familien. Einfach da, wo kommuniziert wird - also überall!

Zur Analyse der Gesprächsebenen steht ein Arbeitsblatt zum Download zur Verfügung, siehe Arbeitsblatt „das vier-Ohren-Modell“.

Regula Hunziker Benoist, perspectiv GmbH