

„VIER OHREN“ MODELL



Zwischenmenschliche Kommunikation läuft leider bei weitem weniger problemfrei ab, als wir es uns wünschen und vorstellen. Der Grund liegt einfach darin, dass **SENDER** und **EMPFÄNGER**, bildlich gesprochen, oft auf verschiedene Wellenlängen eingestellt sind. Friedemann Schulz von Thun hat in seinem ausgezeichneten Werk „Miteinander reden“ sein „Vier Ohren“-Modell der Nachrichtenübermittlung anschaulich dargestellt. Im Wesentlichen geht es darum, dass jede Nachricht - die **SENDUNG** - gleichsam vier Ebenen hat, die Selbstoffenbarung, die Beziehung, den Sachinhalt und den Appell.

O: Auf der Ebene der **Selbstoffenbarung** geht es um die Frage, was ich von mir selbst kundgebe. Bin ich in ärgerlicher Stimmung, habe ich es eilig, beherrsche ich die Materie, um die es geht. Jedenfalls gibt es keine Botschaft, die völlig wertfrei und anonym vermittelt wird.

B: Die **Beziehungsebene** drückt aus, was ich vom Empfänger halte oder wie ich zu ihm stehe. Dabei können Tonfall und begleitende Gestik und Mimik die eigentliche Botschaft sehr verzerren.

S: Die **Sachebene** gibt Auskunft über den Inhalt meiner Nachricht. Das scheint der leichteste Teil der Aufgabe. Allerdings steht dieser Aspekt eben nicht allein im Raum und kommt daher beim Empfänger oft nicht entsprechend an.

A: Zuletzt geht es noch um den **Appell**, d.h. um die Frage, wozu ich meinen Gesprächspartner veranlassen möchte. Soll er bestimmte Dinge tun, fühlen oder denken oder soll er bestimmte Aufgaben unterlassen.

Eine Botschaft oder Nachricht wird aber nicht nur auf vier Ebenen gesendet, sondern auch mit „vier Ohren“ **EMPFANGEN**. Das bedeutet, dass ein und dieselbe Botschaft auf unterschiedlichste Art aufgenommen werden kann. Schulz von Thun meint dazu sehr treffend:

Ein Ehepaar sitzt im Auto vor einer roten Ampel, die Frau sitzt am Steuer. Die Grünphase beginnt, die Frau fährt nicht gleich los:
Mann: „Du, es ist grün.“
Frau: ... (reagiert je nach Ohr)

Was nun sind die häufigsten **URSACHEN FÜR DIESE FEHLÜBERTRAGUNGEN**? Ganz offensichtlich kommt es häufig vor, dass Sender und Empfänger unterschiedlichen **Sprachmilieus** (1) angehören. Daher ist eine völlig neutrale Kommunikation bei schichtspezifischen Unterschieden kaum denkbar. Noch schwer wiegender, da in einem Teufelskreis endend, ist die Situation dann, wenn der Empfänger ein negatives **Selbstkonzept** (2) von sich hat. Jede noch so harmlose Bemerkung kann dabei als Bestätigung der Selbstzweifel ausgelegt und gedeutet werden. Auch ein **falsches Bild** (3), das der Empfänger vom Sender hat, wird durch einzelne Botschaften häufig verstärkt. Motto: „Ich kenne ihn schon lange, ich weiß, wie das gemeint ist.“ **Kleidung, Haarstil oder Alter** (4) führen oft vorschnell zum „Schubladiesieren“. Ebenfalls problematisch ist das **Verknüpfen** (5) der verschiedenen Ebenen. Ein simpler Appell, der bei anderen Umständen einfach erledigt würde, kann bei entsprechender Verquickung mit der Beziehungsebene zu überzogen unfreundlichen Reaktionen führen. Zudem ist es unbestritten, dass Botschaften sowohl **explizit** (direkt) als auch **implizit** (indirekt) (6) gegeben werden, durch versteckte Andeutungen oder Signale der Körpersprache. Ein letztes Problem: **Inkongruentes Verhalten** (7), das heißt, fehlende Übereinstimmung zwischen Mimik/Gestik und Wortlaut.

Gibt es einen Ausweg aus diesem scheinbaren Dilemma? Vielleicht keinen Ausweg, jedoch eine deutliche Strategie der **KOMMUNIKATIONSVERBESSERUNG**. Der Schlüssel dazu liegt im rechtzeitigen und richtig gelernten **Feedback**. Nur dadurch ist es auf Dauer möglich, die Botschaften so auszutauschen, dass letztlich beide Seiten profitieren.

Nicht das was gesagt wird ist wahr, das was gehört wird ist wahr - die Botschaft entsteht beim Empfänger. Friedemann Schulz v. Thun

Man kann nicht "nicht kommunizieren"! Peter Watzlawik