



☞ Das Vier-Ohren-Modell,

auch Vier-Seiten-Modell, Nachrichtenquadrat oder Kommunikationsquadrat, ist ein Kommunikationsmodell von Friedemann Schulz von Thun. Der Kommunikationswissenschaftler Schulz von Thun geht davon aus, dass das Senden und Empfangen einer Nachricht immer auf vier Wegen geschieht. Wer spricht, kommuniziert dabei die folgenden Ebenen: *Sachinhalt*, *Beziehung*, *Selbstoffenbarung* und *Appell*. Der Sprecher spricht demzufolge mit vier Schnäbeln.

Auch der Empfänger kann den Inhalt auf diesen vier Ebenen hören. Somit hört dieser mit vier Ohren.

Das Vier-Ohren-Modell geht also davon aus, dass jeder Mensch, der kommuniziert, auf verschiedenen Wegen wirksam wird. Demzufolge enthält jede Äußerung vier Botschaften oder kann auf vier verschiedenen Wegen verstanden werden. Dabei ist es vollkommen unerheblich, ob diese Ebenen vom Sender gewollt sind oder nicht, denn sie sind ein Bestandteil jeder Nachricht. Aus dieser Erkenntnis kreierte Schulz von Thun das Kommunikationsquadrat, wobei er den einzelnen Seiten verschiedene Farben zuwies.

-
- ▶ **Sachebene:** Worüber ich dich informiere (*blau*).
 - ▶ **Selbstoffenbarung:** Was ich von mir offenbare (*grün*).
 - ▶ **Beziehung:** Wie ich zu dir stehe, was ich von dir halte (*gelb*).
 - ▶ **Appell:** Was ich von dir will (*rot*).
-

Diese vier Ebenen stellte Schulz von Thun 1981 in seinem Fachbuch *Miteinander reden* als ein Quadrat dar, dessen einzelne Seiten einer der vier Ebenen der Nachricht darstellten. Weil der Sender sich auf diesen vier Ebenen äußert (*spricht mit vier Schnäbeln*) und der Empfänger die Äußerung auf vier verschiedene Arten hören kann (*hört mit vier Ohren*), ist es klar, dass Kommunikation mit Missverständnissen einhergeht.



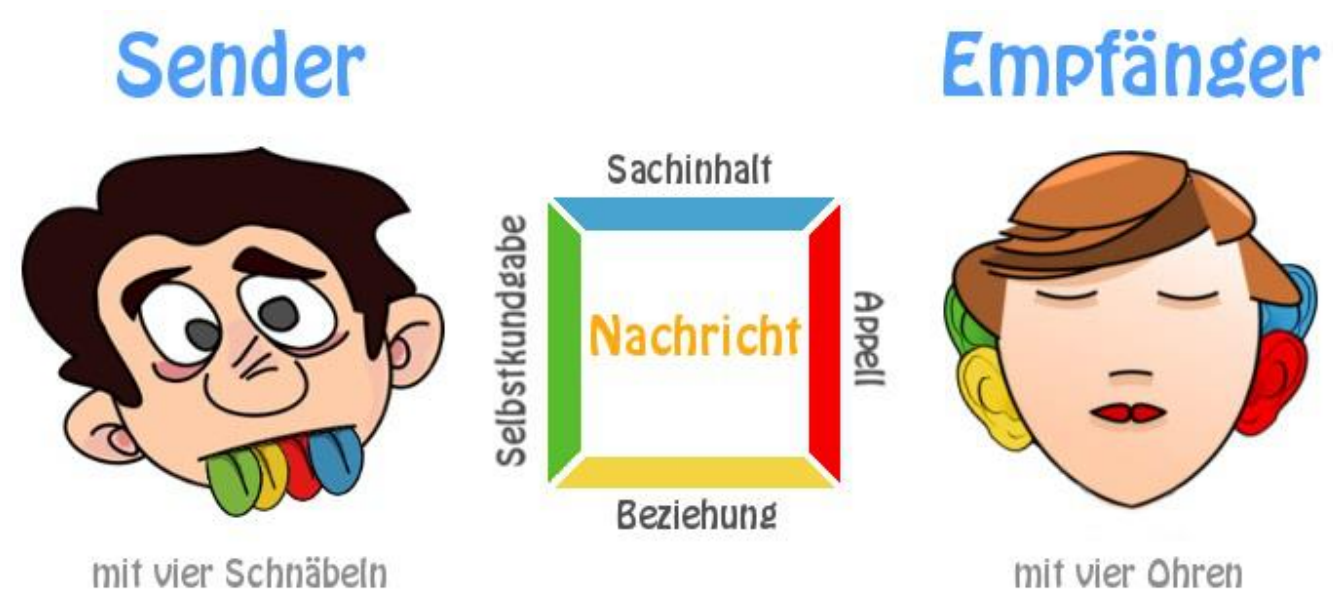


Auf der **Sachebene** kommunizieren wir die reine Information, die die Nachricht enthält. Es geht hierbei um Fakten, Daten, also den Inhalt der Äußerung. Der Empfänger muss auf dieser Ebene entscheiden, ob der Sachinhalt *wahr / unwahr* sowie *relevant / irrelevant* ist und ob dieser *ausreichende / nicht-ausreichende Informationen* beinhaltet. Die Aufgabe des Senders ist es, das eigene Anliegen klar und deutlich zu formulieren, um möglichen Missverständnissen zwischen beiden Seiten vorzubeugen.

Außerdem gilt, dass jeder, der kommuniziert, auch etwas über sich preisgibt, was im Kommunikationsmodell als **Selbstoffenbarung** oder **Selbstkundgabe** bezeichnet wird. Demzufolge enthält jede Äußerung einen Teil, der auf die Gefühle, Werte, Ansichten sowie Bedürfnisse des Senders verweist. Diese Selbstoffenbarung kann explizit (*deutlich*) via Ich-Botschaft kommuniziert werden oder aber implizit, also nicht ausdrücklich gesagt.

Die **Beziehungsebene** im Vier-Ohren-Modell zeigt, wie der Sender zum Empfänger steht und was er folglich von diesem hält. Dieser Beziehung wird über die Art und Weise zu sprechen und die konkrete Formulierung kommuniziert, aber auch über Mimik, Gestik und den Tonfall. Auch die Beziehungsebene kann implizit oder explizit sein. Wenn ein Empfänger eine Nachricht auf dem Beziehungsohr hört, kann er sich wertgeschätzt, gedemütigt, geachtet und missachtet sowie respektiert oder abgelehnt fühlen.

Wer kommuniziert, möchte etwas. Dieser Punkt wird auf der **Appellebene** berücksichtigt. Sie steht dafür, was der Sender vom Empfänger will und was er erreichen möchte. Auf der Appellseite können Wünsche, Appelle, Ratschläge oder Anweisungen kommuniziert werden, die entweder offen oder verdeckt erscheinen. Hört der Empfänger eine Nachricht mit seinem Appellohr, fragt er sich: *Was soll ich jetzt (nicht) tun?*



Hinweis: Da bei einer Äußerung nur die Sachebene bei Empfänger und Sender in jedem Fall identisch ist, kann es zu zahlreichen Missverständnissen kommen. Missverständnisse entstehen vor allem dann, wenn Sender und Empfänger die vier Seiten, die das Vier-Ohren-Modell vorschreibt, unterschiedlich stark gewichten oder die verschiedenen Seiten bei den Beteiligten unterschiedlich belegt sind.



Das Vier-Ohren-Modell am Beispiel

Um das Gesagte zu verdeutlichen, möchten wir das Vier-Ohren-Modell anhand des Beispiels, welches Schulz von Thun in seinem Werk *Miteinander reden* einführend gibt, veranschaulichen. Dafür müssen wir uns die folgende Situation vorstellen und das Kommunikationsmodell vor Augen haben.

Stellen wir uns vor, dass ein Mann und eine Frau in einem Auto sitzen. Die Frau fährt das Auto. Dieses kommt vor einer Ampel zum Stehen. Nach einer unbestimmten Wartezeit schaltet die Ampel auf *grün*. Nun sagt der Mann zur Frau: „*Es ist grün!*“, woraufhin ihm die Frau antwortet: „*Fahre ich oder fährst du?*“.

Gehen wir für das Beispiel davon aus, dass Sender sowie Empfänger die vier Seiten der Nachricht mit den gleichen Inhalten bestückt haben. Der Mann, also der Sprechende, offenbart in seiner Aussage demnach die Seiten *Sachinhalt*, *Beziehung*, *Selbstoffenbarung* und *Appell*. Die Frau, die diese Äußerung vernimmt, hört diese mit ihren vier Ohren (*Sach-Ohr*, *Beziehungs-Ohr*, *Selbstoffenbarungs-Ohr*, *Appell-Ohr*).

- **Sachebene:** Die Ampel ist grün.
- **Selbstoffenbarung:** Ich habe es sehr eilig.
- **Beziehung:** Ich bin dir überlegen.
- **Appell:** Fahr jetzt los!

Diese vier Seiten kommuniziert der Mann, wenn er die Frau darauf hinweist, dass die Ampel nun grün ist. Wenn die Frau ihn daraufhin fragt, ob sie oder er fahre, könnte sie die Aussage auf dem Beziehungs-Ohr gehört haben und sich somit herabgesetzt fühlen. Möglich ist allerdings, dass der Mann eher auf die Appellseite verweisen wollte und das Gewicht in der Aussage nicht auf die Beziehungsseite legte.

Aus dieser beispielhaften Situation können natürlich Konflikte entstehen. Die beiden haben sich nämlich missverstanden, der Mann wollte von der Frau, dass sie jetzt fährt, die Frau hörte die Nachricht allerdings vornehmlich mit dem Beziehungs-Ohr und fühlt sich vom Mann gedemütigt sowie herabgesetzt. Daraus entsteht letztlich der Konflikt. *Schauen wir auf drei weitere, aber unkommentierte, Beispiele.*

Beispiele für das Vier-Ohren-Modell				
Situation	Sachinhalt	Selbstoffenbarung	Beziehung	Appell
Der Vater betritt das unaufgeräumte Zimmer seines Sohnes. Nach einem kurzen Blick verlässt er es allerdings kopfschüttelnd.	Der Raum ist nicht aufgeräumt.	Der Vater ist genervt, dass das Zimmer nicht aufgeräumt wurde, vielleicht ist der Vater darüber enttäuscht, dass der Sohn nicht aufgeräumt hat.	Der Vater hält seinen Sohn für unordentlich, er zeigt seine Missbilligung allerdings ehrlich.	Der Vater will, dass das Zimmer aufgeräumt wird.
Die Frau fragt ihren Mann, der ihr Lieblingsessen gekocht hat, ob er etwas am Rezept verändert hat.	Das Gericht ist anders als sonst.	Die Frau ist aufmerksam und bemerkt, dass etwas anders ist, was sie mag / nicht mag.	Mann und Frau haben ein gutes Verhältnis, das den Raum für solche Fragen ermöglicht.	Koche das nächste Mal nach dem alten / neuen Rezept.
Zwei Freunde fahren gemeinsam Auto, der Fahrer fährt das Auto mit 100 km/h. Da sagt der Beifahrer: „ <i>Hier darf man 120 fahren!</i> “.	Auf der Straße sind 120 km/h erlaubt.	Der Beifahrer hat es eilig, vielleicht ist er vom Fahrstil genervt.	Der Beifahrer hält sich selbst für den besseren Fahrer, der den Freund auf das Tempolimit hinweisen muss. Sein Freund fährt schlechter.	Fahr schneller!

Hinweis: Auch bei diesen Beispielen ist es entscheidend, welchen Schnabel der Sender und welches Ohr der Empfänger am meisten gewichtet. Ist diese Gewichtung auf beiden Seiten unterschiedlich, kann dies zu Missverständnissen führen. Beispielsweise birgt das zweite Beispiel jede Menge Konfliktpotential, da sogar bei gleicher Gewichtung das Falsche verstanden werden kann.





🐾 Kommunikationstipps

Wörter die man vermeiden sollte:

Konjunktive und Weichmacher:

- ▶ Versuchen, könnte, hätte, würde

Negativwörter:

- ▶ Fehler, Problem

ersetzen durch z.B

- ▶ Herausforderung, Aufgabe

- ▶ Ich bin ... ich habe falsch gemacht : negativ Beschreibungen

Diese Formulierungen in die Vergangenheit zu schieben

keine Entschuldigungen keine Ausreden

Entschuldigung das ich zu spät gekommen bin → Danke das du auf mich ~~(so lange)~~ gewartet hast

Abgabe der Verantwortung

- Ich verlasse mich da auf dich

