

Die 4 Seiten einer Botschaft – das 4-Ohren-Modell



Quelle: Friedemann Schulz von Thun

Gemäß des 4-Seiten-Modells von Friedemann Schulz von Thun weist jede übermittelte Nachricht vier Seiten auf. Jede Information kann also vom Sender auf vier verschiedene Arten gemeint sein und vom Empfänger auf vier unterschiedliche Arten interpretiert werden. Anders formuliert: Jede Person spricht mit vier Schnäbeln und hört mit vier Ohren.

Sachinhalt

Die Sachebene enthält die reinen Fakten der Information. Kommunizieren beide Gesprächspartner auf dieser Sachebene, hören beide genau die gleiche sachliche Information.

Selbstkundgabe

Der Sender gibt hier etwas über sich selbst preis, zum Beispiel einen Wunsch, Gefühle, Werte ... Der Empfänger hört auf diesem Ohr genau auf diese Informationen des Senders.

Beziehung

Diese Ebene sagt etwas über die Beziehung zwischen Sender und Empfänger aus. Der Sender kann mit seiner Aussage Wertschätzung oder auch Kritik äußern. Die Beziehungsebene wird häufig durch nonverbale Signale noch verstärkt, wenn zum Beispiel mit einem Stirnrunzeln kommuniziert wird.

Beim Empfänger kann die Nachricht unterschiedlich aufgenommen werden: Respektiert, geachtet, kritisiert oder verachtet.

Appell

Auf der Appell-Ebene will ein Sender den Empfänger zu einer Handlung bewegen. Hört der Empfänger mit diesem Ohr zu, wird er sich zu einer Aussage oder Handlung veranlasst fühlen.

Anwendung am Beispiel

Schauen wir uns die vier Seiten anhand eines Beispiels an:

A sagt zu B: „**Der Drucker hat kein Papier mehr.**“

A könnte das auf vier verschiedene Arten meinen – B könnte es auf vier verschiedenen Arten verstehen. Die Gefahr von Missverständnissen ist also groß.

	SENDER	EMPFÄNGER
Sachebene	Ich habe festgestellt, dass der Drucker kein Papier mehr hat.	Der Drucker hat kein Papier mehr.
Selbstkundgabeebene	Ich weiß nicht, wie man Papier nachfüllt.	Er hat ein Problem mit dem Drucker.
Beziehungsebene	Jemand hat das Papier aufgebraucht und nicht nachgefüllt.	Ich bin hier nicht für das Papier im Drucker zuständig!
Appellebene	Kannst du mir mit dem Drucker helfen!	Er will, dass ich ihm zeige, wie man Papier nachfüllt.

Was können wir daraus lernen?

Dieses Modell ist ganz hervorragend dafür geeignet, die Ursachen von Missverständnissen leichter zu erkennen und darauf zu reagieren.

Wie bei vielen anderen Kommunikationsmodellen existiert auch beim 4-Seiten-Modell keine Zauberformel, wie Missverständnisse vermieden werden können. Allerdings lassen sich nützliche Schlussfolgerungen ableiten:

- Wir sollten uns darüber bewusst sein, dass diese vier Seiten existieren.
- Die 4 Seiten sind bei jeder Person unterschiedlich stark ausgeprägt. Es gibt Personen, die sehr empfindlich sind und oft stark auf dem „Beziehungsohr“ hören. Es gibt andere Menschen, die oftmals auf der Appellebene sprechen, ohne ihre Erwartungen direkt zu formulieren
- Wenn wir nicht sicher sind, wie die Information gemeint war, sollten wir das über Rückfragen klären.
- Sind wir uns unserer eigenen Kommunikation besser bewusst, können wir sie im Alltag auch besser steuern.

Übung zum 4-Ohren-Modell:

Überlegen Sie sich zu folgenden Aussagen, wie Sie aus jeweils einem der 4 Ohren darauf reagieren würden.

Ihr/e Chef/in sagt zu Ihnen: „**Die Zahlen in deinem/Ihrem Bericht sind nicht korrekt!**“

Ihre Reaktion aus dem Sach-Ohr heraus:

Ihre Reaktion aus dem Beziehungs-Ohr heraus:

Ihre Reaktion aus dem Selbstkundgabe-Ohr heraus:

Ihre Reaktion aus dem Appell-Ohr heraus:

Ein Mitarbeiter sagt zu Ihnen: „**In meinem früheren Team war die Stimmung besser!**“

Ihre Reaktion aus dem Sach-Ohr heraus:

Ihre Reaktion aus dem Beziehungs-Ohr heraus:

Ihre Reaktion aus dem Selbstkundgabe-Ohr heraus:

Ihre Reaktion aus dem Appell-Ohr heraus: