

Modul 3 – sprungbrett AzubiMentoring

Das Vier-Ohren-Modell (nach Schulz von Thun)

„Missverständnisse sind nicht gehörte oder fehlinterpretierte Botschaften.“

Diesen Satz hat unsere Referentin Nadja Zeschmann in einer Weiterbildung gehört und seitdem begleitet er sie. In all den Konflikten, bei denen sie bisher vermitteln durfte, komme sie immer an den Punkt, an dem sich Missverständnisse aufklären. Meistens sei Gesagtes ganz anders interpretiert worden und in anderen Fällen kamen gesagte Informationen gar nicht erst an. Das Vier-Ohren-Modell nach Schulz von Thun kann dabei helfen, bewusster zu kommunizieren und bei Interpretationen alle Ebenen zu berücksichtigen oder zu hinterfragen.

Die vier Ebenen im Modell:

- | **Sachebene** (eine Sachinformation, worüber ich informiere)
- | **Beziehungsebene** (was ich von dir halte, wie ich zu dir stehe)
- | **Selbstoffenbarungsebene** (was ich von mir selbst zu erkennen gebe)
- | **Appellebene** (was ich bei dir erreichen möchte)



Sach-Ohr: Untersuchungen haben gezeigt, dass viele Menschen ein besonders stark ausgeprägtes Sach-Ohr haben, das gerade auch in Arbeitskontexten oft bevorzugt wird. Das bedeutet, dass diese Personen sehr schnell die Sachebene wahrnehmen und in eine Lösungssuche übergehen, ohne dabei auf zwischenmenschliche Botschaften einzugehen. Dies führt häufig zu Enttäuschungen, wenn dem Sender neben den sachlichen Aspekten vor allem die Beziehungsebene wichtig ist und er eigentlich die Gefühle oder ein bestimmtes Engagement seines Gegenübers erreichen will.

Beziehungs-Ohr: Menschen, die eine Botschaft sehr stark mit dem Beziehungs-Ohr empfangen, haben oft Probleme bei beziehungsneutralen Kommunikationssituationen. Ihnen fällt es schwer, einfach nur den Inhalt einer gesendeten Botschaft zu hören. Sie

beziehen sehr schnell alles auf sich, nehmen Aussagen zu persönlich, interpretieren schnell Kritik hinein und können sich in ein Drama hineinsteigern. Dies führt besonders dann zu Problemen, wenn der Sender einfach nur sachliche Informationen besprechen möchte.

Selbstoffenbarungs-Ohr: Besonders hilfreich ist ein stark ausgeprägtes Selbstoffenbarungs-Ohr bei Psychologinnen und Psychologen, Therapeutinnen und Therapeuten sowie Coachinnen und Coaches. Hierbei wird die gesendete Botschaft unter folgendem Aspekt analysiert: „Was sagt die Nachricht über mein Gegenüber?“ Menschen, die stark auf der Selbstoffenbarungsebene reagieren, nehmen bei jeder Aussage besonders genau wahr, was der jeweilige Sender über sich selbst verrät.

Im Gegensatz zum Beziehungs-Ohr werden hier die Aussagen nicht persönlich genommen, sondern bleiben inhaltlich ganz beim Sender.

Appell-Ohr: Menschen mit einem stark ausgeprägten Appell-Ohr haben es nicht immer leicht. Sie versuchen ständig, es allen recht zu machen, und wollen den möglichen Erwartungen des Senders in vollem Umfang gerecht werden. Diesen Menschen fällt es oft sehr schwer, in Nachrichten keine Aufforderung oder Kritik hineinzuzinterpretieren. Sie wollen am liebsten bei jeder Nachricht sofort etwas tun, um die (vermeintlichen) Wünsche des Senders zu erfüllen. Hier ist es wichtig, seine eigenen Grenzen zu beachten und Verantwortlichkeiten zu überprüfen. Außerdem kann ein zu schnelles Reagieren zu Enttäuschungen führen, wenn der Sender sich einfach nur aussprechen will und sich lediglich Anteilnahme und Einfühlung erhofft.



Dieses Wissen ist sowohl für den Sender als auch für den Empfänger von Nachrichten wichtig, um zu einer gelingenden zwischenmenschlichen Kommunikation beizutragen.

Für den Sender ist es wichtig, darauf zu achten und zu erkennen, mit welchem Ohr der Gesprächspartner die Nachricht aufgenommen hat. So kann er überprüfen, ob die ihm wichtige Ebene und die von ihm gewünschten Aspekte auch vom Empfänger wahrgenommen wurden. Falls hierbei Unsicherheit herrscht, kann Gesagtes nochmals wiederholt und anders betont werden, um Missverständnisse gleich aus dem Weg zu räumen.

Für den Empfänger ist das Modell eine gute Grundlage zur Reflexion. Wer weiß, auf welchem Ohr er besonders sensibel hört, kann seine Interpretationen von Aussagen überprüfen. Es gibt häufig eine Grundtendenz, welches Ohr am aktivsten ist, doch dies kann sich auch mit der Tagesform verändern. Ist man sich nicht sicher, ob man eine Nachricht richtig empfangen und interpretiert hat, kann man Rückfragen stellen und sich vergewissern.

Missverständnisse können mit diesem Hintergrundwissen rechtzeitig aus dem Weg geräumt werden. Entscheidend ist, sich immer wieder zu vergewissern und nachzufragen, ob die gesendete bzw. empfangene Nachricht richtig angekommen ist.

Beispiel

Ein Beispiel, wie unterschiedlich die Nachricht vom Empfänger gehört und vom Sender gemeint sein kann: „Du bist aber spät dran!“

Empfänger:



Sender:

