

Das vier-Ohren-Modell

Das Vier-Ohren-Modell, auch bekannt als das Kommunikationsquadrat oder Nachrichtenquadrat, ist ein Kommunikationsmodell, das von dem deutschen Psychologen Friedemann Schulz von Thun entwickelt wurde. Es beschreibt, wie Nachrichten auf vier verschiedenen Ebenen gleichzeitig gesendet und empfangen werden können. Das Modell baut auf dem Organon-Modell von Karl Bühler auf und erweitert das Sender-Empfänger-Modell von Harold Lasswell.

Nach Schulz von Thun kann jede gesendete Nachricht vier verschiedene Aspekte enthalten:

Sachinhalt (Sachebene):

Dies bezieht sich auf die Daten, Fakten und Informationen, die in der Nachricht enthalten sind. Auf dieser Ebene fragt der Empfänger: „*Worüber wird informiert?*“, einfacher: „*darum geht es!*“

Selbstoffenbarung (auch Selbstkundgabe):

Jede Nachricht enthält auch Informationen über den Sender selbst, sei es beabsichtigt oder unbeabsichtigt. Dies kann Gefühle, Wünsche, Werte und andere persönliche Aspekte einschließen. Der Empfänger könnte sich fragen: „*Was sagt diese Nachricht über den Sender aus?*“, einfacher: „*so geht es mir (mit dem Thema/der Sache)*“

Beziehung (Beziehungsebene):

Durch die Art und Weise, wie etwas gesagt wird (Tonfall, Körpersprache, Wortwahl), gibt der Sender zu erkennen, was er vom Empfänger hält und wie er zu ihm steht. Der Empfänger interpretiert aus der Nachricht, wie der Sender zu ihm steht: „*Was hält der Sender von mir?*“, einfacher: „*So geht es mir mit Dir (oder: das halte ich von Dir)*“

Appell (Appellebene):

Oft beinhaltet eine Nachricht auch eine Aufforderung oder einen Wunsch an den Empfänger, etwas zu tun oder zu unterlassen. Der Sender sagt also eigentlich: „*Das will ich von Dir!*“



Das Vier-Ohren-Modell verdeutlicht, dass Missverständnisse in der Kommunikation häufig darauf zurückzuführen sind, dass Sender und Empfänger unterschiedliche Schwerpunkte setzen oder auf unterschiedlichen Ebenen kommunizieren. Der Sender will vielleicht nur auf etwas hinweisen, also sachliche Informationen vermitteln, während der Empfänger vielleicht vorrangig die Beziehungsebene wahrnimmt und sich dadurch persönlich angegriffen fühlt. Nicht wenige Beziehungsstreitigkeiten dürften auf diese Weise ihren Anfang nehmen.

Eine effektive Kommunikation erfordert daher ein Bewusstsein für diese vier Ebenen sowohl beim Senden als auch beim Empfangen von Nachrichten. Das Modell wird oft in der Kommunikationspsychologie und in Trainings zur Verbesserung der zwischenmenschlichen und beruflichen Kommunikation verwendet.

Zur Verdeutlichung nun noch ein paar Beispiele:

Beispiel 1 – Beruf:

Ursprüngliche Aussage eines Teamleiters an einen Mitarbeiter: *"Ich habe bemerkt, dass der Bericht, den du letzte Woche abgegeben hast, einige Fehler in der Kostenaufstellung enthält."*

Übersetzung auf die vier Ebenen:

Sachebene:

Der Teamleiter teilt dem Mitarbeiter mit, dass in dem Bericht, der abgegeben wurde, konkrete Fehler gefunden wurden. Die sachliche Information ist hier die Existenz von Fehlern im Dokument.

Selbstoffenbarungsebene:

Indirekt sagt der Teamleiter etwas über sich selbst aus. Möglicherweise fühlt er sich verantwortlich für die Qualität der Arbeit im Team oder ist enttäuscht, dass die Fehler nicht vor der Abgabe gefunden wurden. Er könnte auch besorgt sein über die Auswirkungen dieser Fehler auf das Projekt oder das Ansehen der Abteilung.

Beziehungsebene:

Auf dieser Ebene könnte der Mitarbeiter heraushören, wie der Teamleiter seine Kompetenz oder Aufmerksamkeit bei der Arbeit einschätzt. Die Art und Weise, wie die Kritik geäußert wird, kann respektvoll, unterstützend oder auch herabsetzend sein und gibt Aufschluss darüber, wie der Teamleiter zum Mitarbeiter steht und was er von ihm denkt.

Appellebene:

Der Teamleiter fordert indirekt dazu auf, die Fehler zu korrigieren und in Zukunft genauer zu arbeiten. Der Appell könnte auch sein, dass der Mitarbeiter in Zukunft vor der Abgabe eines Berichts eine zusätzliche Überprüfung durchführt oder um Hilfe bittet, wenn er sich bei etwas unsicher ist.

In einem effektiven Kommunikationsprozess wäre es hilfreich, wenn der Teamleiter seine Nachricht klar strukturiert und explizit macht, was er auf den verschiedenen Ebenen meint, um Missverständnisse zu vermeiden. Der Mitarbeiter könnte seinerseits versuchen, auf allen vier Ebenen zu hören und bei Unklarheiten nachzufragen.

Das könnte so aussehen:

Der Teamleiter sagt: *"Auf der Sachebene möchte ich, dass die Fehler korrigiert werden. Persönlich bin ich überzeugt, dass du diese Aufgabe gut meistern kannst, daher meine direkte Ansprache. In unserer Zusammenarbeit schätze ich deine Zuverlässigkeit und möchte dich ermutigen, weiterhin sorgfältig zu arbeiten. Mein Appell an dich ist, lass uns gemeinsam durch eine zusätzliche Überprüfung solche Fehler in Zukunft vermeiden."*

Der Mitarbeiter könnte darauf antworten: *"Ich verstehe, dass die Fehler im Bericht korrigiert werden müssen, und werde das sofort angehen. Ich nehme auch wahr, dass du mir zutraust, diese Aufgabe zu bewältigen, und ich schätze dein Vertrauen. Ich werde in Zukunft noch genauer arbeiten und bei Unsicherheiten vor der Abgabe Rücksprache halten."*

Beispiel 2 – Privat/Beziehung:

Ursprüngliche Aussage eines Partners in einer Beziehung: *"Du kommst jetzt schon das dritte Mal diese Woche später als verabredet nach Hause."*

Die Übersetzungen auf die vier Ebenen:

Sachebene:

Der Partner stellt fest, dass der andere mehrmals zu einem späteren Zeitpunkt als vereinbart nach Hause gekommen ist. Die Information bezieht sich auf die Anzahl der Vorfälle und das Muster des späten Heimkommens.

Selbstoffenbarungsebene:

Der sprechende Partner könnte sich vernachlässigt oder besorgt fühlen. Er offenbart seine Enttäuschung oder Frustration über das wiederholte späte Nachhausekommen und möglicherweise auch die Sorge, dass andere Dinge oder Verpflichtungen für den anderen Partner wichtiger sein könnten als die gemeinsame verabredete Zeit.

Beziehungsebene:

Diese Aussage könnte darauf hindeuten, dass der Partner sich nicht wertgeschätzt oder respektiert fühlt, weil die Verabredungen nicht eingehalten werden. Es könnte ein Signal dafür sein, dass der sprechende Partner eine Veränderung in der Dynamik der Beziehung wahrnimmt und dies als mangelnde Rücksichtnahme interpretiert.

Appellebene:

Der Partner könnte damit indirekt um mehr Pünktlichkeit bitten oder darum, dass Absprachen ernster genommen werden. Der Appell könnte auch sein, dass der andere Partner

kommunizieren soll, wenn er weiß, dass er sich verspäten wird, damit gemeinsame Pläne entsprechend angepasst werden können.

In einer Beziehung ist es besonders wichtig, solche Botschaften auf allen Ebenen zu erkennen und anzusprechen, um Missverständnisse zu klären und gemeinsam an einer zufriedenstellenden Lösung zu arbeiten.

Beispiel 3 - Kindererziehung:

Stellen wir uns vor, ein Elternteil sagt zu seinem Kind: *"Dein Zimmer ist ja immer noch nicht aufgeräumt!"*

Sachebene: *"Ich sehe, dass auf dem Boden und dem Schreibtisch noch Sachen verstreut sind, die weggeräumt werden sollten."*

Selbstoffenbarung: *"Ich fühle mich etwas unruhig, wenn das Haus unordentlich ist, und es ist mir wichtig, dass wir gemeinsam darauf achten, Ordnung zu halten."*

Beziehungsebene: *"Ich weiß, dass du manchmal andere Dinge im Kopf hast und das Aufräumen vergisst, aber ich vertraue darauf, dass du lernst, Verantwortung für dein eigenes Zimmer zu übernehmen."*

Appellebene: *"Könntest du bitte die Sachen aufheben und deinen Raum in Ordnung bringen? Das würde mir wirklich helfen und ich wäre dir sehr dankbar."*

Vom Kind könnte diese Aussage auf den vier Ebenen des Vier-Ohren-Modells wie folgt interpretiert werden:

Auf der sachlichen Ebene informiert das Elternteil das Kind darüber, dass das Zimmer in seinem/ihrer Augenblick nicht den Erwartungen eines aufgeräumten Zustands entspricht. Das Kind könnte diese Information aufnehmen als: *"Das Zimmer ist unordentlich."*

Auf der Ebene der Selbstoffenbarung drückt das Elternteil möglicherweise Frustration, Enttäuschung oder Müdigkeit aus. Das Kind könnte dies so verstehen: *"Mein Elternteil ist genervt oder enttäuscht von mir."*

Die Art und Weise, wie die Aussage gemacht wird, kann dem Kind zeigen, wie das Elternteil die Beziehung zu ihm sieht. Wenn der Tonfall streng oder vorwurfsvoll ist, könnte das Kind denken: *"Mein Elternteil ist der Meinung, dass ich nicht verantwortlich bin oder dass ich nicht auf Worte höre."*

Auf dieser Ebene wird das Kind aufgefordert, eine Handlung vorzunehmen – nämlich sein Zimmer aufzuräumen. Das Kind versteht die Nachricht möglicherweise als: *"Ich soll jetzt mein Zimmer aufräumen."*

(weitere Informationen unter Friedemann Schulz von Thun – Miteinander Reden)