

Die vier Ohren des Empfängers

Das Vier-Ohren-Modell wurde von dem Hamburger Psychologen Friedemann Schulz von Thun entwickelt. Es leitet dazu an, jede Botschaft unter wenigstens vier Gesichtspunkten zu interpretieren:

Der Grundvorgang der zwischenmenschlichen Kommunikation ist schnell beschrieben. Da ist ein **Sender**, der etwas mitteilen möchte. Er verschlüsselt sein Anliegen in erkennbare Zeichen - wir nennen das, was er von sich gibt, seine **Nachricht**. Dem **Empfänger** obliegt es, dieses wahrnehmbare Gebilde zu entschlüsseln. In der Regel stimmen gesendete und empfangene Nachricht leidlich überein, so dass eine Verständigung stattgefunden hat.

Häufig machen Sender und Empfänger von der Möglichkeit Gebrauch, die Güte der Verständigung zu überprüfen: Dadurch, dass der Empfänger zurückmeldet, wie er die Nachricht entschlüsselt hat, wie sie bei ihm angekommen ist und was sie bei ihm angerichtet hat, kann der Sender halbwegs überprüfen, ob seine Sende-Absicht mit dem Empfangsresultat übereinstimmt. Eine solche Rückmeldung heisst auch **Feedback**.

Schauen wir uns eine Nachricht genau an. Jede Nachricht enthält ein ganzes Paket mit vielen verschiedenen **Botschaften** und das macht den Vorgang der zwischenmenschlichen Kommunikation so kompliziert und störanfällig, aber auch so aufregend und spannend.

Um die Vielfalt der Botschaften, die in einer Nachricht stecken, ordnen zu können, kann man vier seelisch bedeutsame Seiten an ihr unterscheiden.

Diese vier Seiten kann man am besten an einem einfachen Alltagsbeispiel untersuchen:

Der Mann (= Sender) sagt zu seiner am Steuer sitzenden Frau (= Empfänger):

„Du, da vorne ist grün!“

Was steckt alles in dieser Nachricht drin? Was hat der Sender (bewusst oder unbewusst) „gesagt“ oder sagen wollen? Welche Botschaften kann der Empfänger entnehmen?



Das **Selbstkundgabe-Ohr** ist diagnostisch tätig.

Wenn jemand etwas von sich gibt, gibt er auch etwas von *sich*. Jede Äusserung enthält auch, ob ich will oder nicht, eine Selbstkundgabe, einen Hinweis darauf, was in mir vorgeht, wie mir ums Herz ist, wofür ich stehe und wie ich meine Rolle auffasse. Dies kann explizit als eine "Ich-Botschaft" oder implizit geschehen. Dieser Umstand macht jede Nachricht zu einer kleinen Kostprobe der Persönlichkeit, was dem Sender nicht nur in Prüfungen und in der Begegnung mit Psychologen einige Besorgnis verursachen kann.

Während der Sender also mit dem Selbstkundgabe-Mund (implizit oder explizit) Informationen über sich preisgibt, nimmt der Empfänger mit dem Selbstkundgabe-Ohr auf:

Typische Sätze sind:

„Was ist mit ihm?“, „Was ist das für einer?“, „Was will er bezwecken? „Wie ist er gestimmt?“, „Was sagt mir das über den Anderen aus?“

Das **Sach-Ohr** versucht die sachlichen Informationen zu verstehen.

Auf der Sachebene des Gesprächs steht die Sachinformation im Vordergrund, hier geht es um Daten, Fakten und Sachverhalte. Dabei gilt zum einen das Wahrheitskriterium wahr oder unwahr (zutreffend/nicht zutreffend), zum anderen das Kriterium der Relevanz (sind die aufgeführten Sachverhalte für das anstehende Thema von Belang/nicht von Belang?) und zum Dritten erscheint das Kriterium der Hinlänglichkeit (sind die angeführten Sachhinweise für das Thema ausreichend, oder muss vieles andere auch bedacht sein?)

Für den Sender gilt es also den Sachverhalt klar und verständlich zu vermitteln. Der Empfänger, der das Sachohr aufgesperrt hat, hört auf: die Daten, Fakten und Sachverhalte und hat entsprechend der drei genannten Kriterien viele Möglichkeiten einzuhaken.

Viele Menschen konzentrieren sich auf die Sachseite der Botschaften und hoffen bei einer Auseinandersetzung vor allem darin die Lösung zu finden.

Typische Sätze sind:

„Wie ist der Sachverhalt zu verstehen?“, „Was ist war, richtig und wichtig?“, „Was zählt hier in dieser Diskussion?“

Das **Beziehungs-Ohr** nimmt vor allen Dingen das wahr, was der Gesprächspartner (Sender) von ihm als Person zu halten scheint und interpretiert das Gespräch vorwiegend mit dem Gefühl.

Auf der Beziehungsseite (ob ich will oder nicht), wenn ich jemanden anspreche, gebe ich (durch Formulierung, Tonfall, Begleitmimik) ebenso zu erkennen — z.B. wie ich zum anderen stehe und was ich von ihm halte — jedenfalls bezogen auf den aktuellen Gesprächsgegenstand. In jeder Äusserung steckt somit auch ein Beziehungshinweis, für welchen der Empfänger oft ein besonders sensibles bzw. (über)empfindliches Beziehungs-Ohr besitzt. Aufgrund dieses Ohres wird dann entschieden.

Typische Sätze sind:

"Wie fühle ich mich behandelt durch die Art, in der der andere mit mir spricht?", „Wie redet der eigentlich mit mir?", „Wen glaubt er vor sich zu haben?“ „Wie steht er zu mir?", „Was hält der andere von mir?“

Das **Appell-Ohr** hört besonders die Herausforderung der Botschaften heraus, die er an sich gerichtet spürt und kann so schnell unter „Druck“ kommen.

Wenn jemand das Wort ergreift und es an jemanden richtet, will er in der Regel auch etwas bewirken, Einfluss nehmen; den anderen nicht nur erreichen sondern auch etwas bei ihm auslösen. Offen oder verdeckt geht es auf dieser Ebene um Wünsche, Appelle, Ratschläge, Handlungsanweisungen, Effekte usw. Das Appell-Ohr ist folglich besonders empfängsbereit für folgende Fragen. Was soll ich jetzt machen, denken oder fühlen?

Typische Sätze sind:

„Was erwartet mein Gegenüber von mir?“, "Was soll ich jetzt machen, denken oder fühlen?“
--

Literatur:

Schulz von Thun, Friedemann: Miteinander reden, Band 1, Störungen und Klärungen. 1981, Reinbek: Rowohlt

Schulz von Thun, Friedemann: Miteinander reden, Band 2, Stile, Werte und Persönlichkeitsentwicklung. 1989. S. 19-27, Reinbek: Rowohlt

Schulz von Thun, Friedemann: Miteinander reden, Band 3, 1989. S. 19-27, Reinbek: Rowohlt

Schulz von Thun/Rumpel/Stratmann: Miteinander reden für Führungskräfte. 2000. S. 33-41