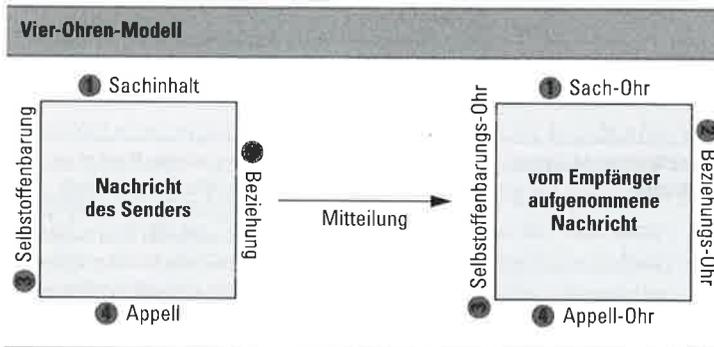


Vier-Ohren-Modell

Begriff Mit dem Vier-Ohren-Modell erklärt Schulz von Thun (2010/1), wie es zu ► Missverständnissen in der Kommunikation kommen kann. Wenn der Empfänger die vom Sender verschlüsselte Nachricht nicht im Sinne des Senders entschlüsseln kann, liegt es daran, dass eine Nachricht nicht nur *eine* Botschaft (zum Beispiel die sachliche Information) enthält, sondern auch verschiedenartige andere Botschaften mitgeliefert werden, die nicht direkt ausgesprochen sind. Diese Vielfalt von Botschaften unterteilt Schulz von Thun in vier Kategorien und unterscheidet gesendete von empfangenen Nachrichten:



Jede *gesendete Nachricht* beinhaltet vier verschiedene Aspekte:

- ① Sach-Seite = der Inhalt, die Sache,
- ② Du-Seite = Annahmen über den Empfänger und die Beziehung zu ihm (Beziehung),
- ③ Ich-Seite = Mitteilungen über den Sender (Selbstoffenbarung),
- ④ Appell-Seite = Aufforderung an den Empfänger, etwas zu tun.

Der *Empfänger* hat für die jede dieser vier Seiten der Nachricht ein Empfangsohr:

- ① Das Sach-Ohr versucht den Sachinhalt zu verstehen.
- ② Das Beziehungs-Ohr nimmt wahr, wie der Sender zum Empfänger steht und was er von ihm hält.
- ③ Das Selbstoffenbarungs-Ohr erkennt, was für ein Mensch der Sender ist und wie es ihm im Moment geht.
- ④ Das Appell-Ohr reagiert darauf, zu welchen Handlungen ihn der Sender veranlassen will.

In dem
im Aut
grün.»
Thun, 2

Empfan

Empfan

Sach-Oh
«Die Am

Beziehu
«Du bra

Selbstof
«Ich hab

Appell-O
«Gib Gas

Quelle: S

Das Vier
Wirkung
und nach
sage die
nen auch
Das Mod
über Ent

In dem bekannten Beispiel von Schulz von Thun sitzt ein Ehepaar im Auto, sie fährt und die Ampel ist grün. Er sagt: «Du, da vorne ist grün.» Ihre Antwort kann unterschiedlich ausfallen (Schulz von Thun, 2010/1, 31):

Empfang und Reaktion auf eine Aussage	
Empfangs-Ohr	Reaktion
Sach-Ohr: «Die Ampel ist grün.»	«Ja, hier ist grüne Welle. Das ist ganz angenehm.»
Beziehungs-Ohr: «Du brauchst meine Hilfe.»	«Fährst du oder fahre ich?»
Selbstoffenbarungs-Ohr: «Ich habe es eilig.»	«Du hast es eilig?»
Appell-Ohr: «Gib Gas!»	Gas geben.

Quelle: Schulz von Thun 2010/1, 31

Praxistipps

Das Vier-Ohren-Modell ist ein Instrument zur Reflexion über Intention und Wirkung von Aussagen. Die vier Aspekte der Nachricht sind einleuchtend und nachvollziehbar. Es ist allerdings nicht so einfach, einer konkreten Aussage die entsprechende Ebene richtig zuzuordnen. Meist ist den Betroffenen auch nicht bewusst, auf welcher Ebene sie senden bzw. empfangen. Das Modell bietet einen Deutungshintergrund für ein klärendes Gespräch über Entstehung und Vermeidung von ► Missverständnissen.