

ÜBUNG: MIT UNTERSCHIEDLICHEN OHREN HÖREN

Ziel der Übung ist, daß Du erlebst, wie unterschiedliche Einstellungen unterschiedliches Hören bewirken.

Übungsanleitung:

- Du liest die Situationsbeschreibung und die Aussage
- **Erster Schritt:** Notiere zunächst in die Spalte *Äußere Motive*, welche Aspekte aufgrund der wörtlichen Formulierung vorliegen. Was ist die Aussage in ihrem Schwerpunkt? Eine Sachaussage, Beziehungsaussage, ein Appell oder eine persönliche Aussage? Neben einem Hauptaspekt werden Dir fast immer andere Aspekte auffallen. Das heißt fast jede Aussage hat ein äußeres Hauptmotiv, begleitet von ein oder mehreren Zusatzaspekten. Notiere auch die Zusatzaspekte. Beachte – es geht hier um die wörtliche Erscheinung, also nicht um das, was Du deutest.
- **Zweiter Schritt:** Du versetzt Dich nacheinander in die fünf unterschiedlichen Erwartungen. Formuliere eine der Erwartung entsprechende mögliche Deutung. (es reicht oft ein Stichwort)
- **Dritter Schritt:** Nachdem Du eine Deutung formuliert hast, versuche sofort zu dieser Deutung eine mögliche konkrete Reaktion zu formulieren. Versuche hier möglichst immer wörtlich etwas aufzuschreiben.

Zusätzliche Hinweise:

Es gibt selbstverständlich mehrere Möglichkeiten der Bedeutungen auch innerhalb der vier Einstellungen. Ich möchte nochmals betonen, daß es darum geht, mögliche Deutungen und mögliche Reaktionen zu üben. Es geht nicht darum, irgend eine ‚richtige‘ Deutung oder gar richtige Reaktion zu finden. Riskiere extrem zu sein. Du darfst in der Übung auch ungewöhnlich und sogar unverschämt sein.

Der Herr Sacher Typ: Sie erwarten, daß der Andere etwas Sachliches meint und daß es ihm um die Sache geht. Alle anderen Bedeutungen sind für Sie nebensächlich. Nehmen Sie als Vorbild zum Beispiel Ihr Klischeebild von einem trockenem, genauem Lehrer oder auch, Sie wählen als Vorbild ein pffiffiges, sehr ‚waches‘ Kind.

Sie fragen, ob Sie die Worte genau verstehen, den Zusammenhang des Satzes (Die Argumentation) und die Logik in der Situation.

Immer dann, wenn Sie etwas nicht verstehen – so muß die Reaktion eine Rückfrage sein!!

Der Herr Bezi Typ: Sie erwarten, daß etwas darüber gesagt wird, wie der Andere zu Ihnen als Person steht. Und zwar entweder, daß etwas Positives gemeint wird: Ein Kompliment, ein Lob, eine Annäherung, ein Angebot, vielleicht auch eine Unterwerfung, eine besondere Achtung vor Ihnen

Stellen Sie sich vielleicht vor, egal, was die Aussage äußerlich ist – Sie sehen Ihre Beziehung ‚rosa‘. Ihre Reaktion wird immer irgendwie liebevoll sein.

Oder daß etwas Negatives gemeint wird: Eine Kritik, ein Angriff, ein Herabsetzen

Stellen Sie sich vielleicht vor, egal was die Äußerung äußerlich ist, sie kommt von jemandem, der wirklich ‚fies‘ ist.

Ihre Reaktion wird ‚hart‘ und angreifend **oder** begründend, rechtfertigend sein.

Der Herr Ziel – Typ: Sie erwarten, daß Sie eine Aufforderung zu einem Handeln erhalten. Sie erwarten, daß Sie irgend etwas tun sollen. Sie sind die Hilfsbereitschaft schlechthin. Sie sind ‚dienstbeflissen‘. Egal, was wörtlich in der Aussage steht – Sie sind sicher, gemeint ist eine Aufforderung!

Ihre Reaktion wird immer darstellen, was Sie als nächstes tun werden.

Der Herr Perso Typ : Sie erwarten, daß der Andere etwas über sein Innenleben, seine Gefühle, seine Gedanken, seine Selbsteinschätzung sagt. Sie sind, wenn Sie mit dieser Erwartung hören, das Klischee eines Psychologen/einer Psychologin: Sie wissen, was im Anderen vorgeht. Sie dürfen locker drauf los projizieren und spekulieren.

Ihre Reaktion werden mutige Vermutungen sein in der Form von Aussagen über den Anderen.

Beispiel 1 – Wetter und Knochen

Die Szene:	Eine Nachbarin sagt, mit klagender Stimme: <i>Ach ja, dieses Wetter heute, das geht mir doch so sehr auf die Knochen</i>
Äußere Motive:	Äußerlich ist dies eine Personale Aussage (ach ja, es geht <u>mir</u>) zusammen mit einer sachlichen Aussage: (das Wetter geht mir auf die Knochen)
Erwartung	Beziehungsohr – positiv eingestellt
Deutung	Die Nachbarin will mir sagen, daß sie mich mag, daß sie mit mir gerne spricht, sie sucht den Kontakt mit mir als Vertrauensperson
Mögliche Reaktion	<i>Oh ja, bei diesem Wetter, da haben Sie es wirklich schwer. ich bewundere, wie Sie damit umgehen.... (oder auch einfach eine Einladung zum Tee, zum Durchwärmen)</i>
Erwartung	Beziehungsohr – kritisch eingestellt
Deutung	Die Nachbarin will mich testen, ob ich etwas weiß – sie weiß nämlich, daß ich mich mit Gesundheit beschäftige. Der werde ich eine Antwort geben, daß sie das so nicht noch einmal macht
Mögliche Reaktion	(angreifend) <i>Tja, wer keine Vorsorge gemacht hat, der wird von diesem Wetter glatt umgehauen</i> (entschuldigend) <i>Oh, da kann ich leider wirklich nichts zu sagen....</i>
Erwartung	Appellohr
Deutung	Die Nachbarin will, daß ich ihr helfe. Was kann ich wohl vorschlagen?
Mögliche Reaktion	<i>Oh, kommen Sie doch herein, ich habe da ein Mittel, das hilft immer sehr bei solchem Wetter....</i>
Erwartung	Personales Ohr
Deutung	Der Nachbarin geht es nicht gut; sie wird Schmerzen haben, sie leidet...
Mögliche Reaktion	<i>Oh, Ihnen geht es nicht gut? Was ist denn los? Dieses Wetter das geht richtig an die Substanz nicht wahr ???</i>
Erwartung	Sachohr
Deutung	Was bedeutet der Zusammenhang zwischen Knochen und Wetter ? Auf die Knochen gehen – das kenne ich irgendwie, aber was bedeutet es wirklich ?
Mögliche Reaktion	<i>Was meinen Sie mit ‚auf die Knochen gehen‘?</i>

Beispiel 2 – Sie als Psychologe

Die Szene:	Ein Bekannter sagt zu Ihnen: <i>Sagen Sie mal, Sie beschäftigen sich doch mit Psychologie, was kann man eigentlich tun, wenn Kinder einem immer widersprechen?</i>
Äußere Motive:	Dominant ist ein Appell (es ist eine auffordernde Frage und eine Frage: <i>Sagen Sie mal, was kann man tun</i>) enthalten sind auch eine Beziehungsaussage (Sie beschäftigen sich doch...) und ein sachlichen Aspekt (Kinder widersprechen).
Erwartung	Beziehungsohr – positiv eingestellt
Deutung	Sehr schmeichelhaft – ich bin Psychologe....da muß ich fachlich antworten
Mögliche Reaktion	<i>Ja, also, was ich weiß, da kann ich Ihnen schon einiges zu sagen....</i> oder: <i>Danke für Ihr Vertrauen, ja, da weiß ich etwas drüber....</i>
Erwartung	Beziehungsohr – kritisch eingestellt
Deutung	Das ist doch unverschämt, das ist ein Test! Was macht der Bekannte da mit mir?
Mögliche Reaktion	(angreifend) <i>Also, da muß jeder sehen, wie er damit fertig wird</i> (Rückzug, Begründen, Entschuldigen) <i>Nein, ich bin kein Psychologe, ich bin da wirklich kein Spezialist...und es ist ein komplexes Thema, da müsste ich erst</i>
Erwartung	Appellohr
Deutung	Ich muß all mein Wissen über Eltern-Kind-Beziehungen schnell durchgehen, um eine Antwort zu haben.....
Mögliche Reaktion	<i>Ja, da kann ich Ihnen zu sagen, daß</i>
Erwartung	Personales Ohr
Deutung	Offenbar hat der Bekannte ein Problem mit seinen Kindern. Er wird verzweifelt sein, er wird seine Autorität in Frage gestellt sehen...
Mögliche Reaktion	<i>Oh ja, das ist sicher beunruhigend, wenn Kinder widersprechen, das verunsichert tief.....</i>
Erwartung	Sachohr
Deutung	Wer ist ‚man‘? Welche Kinder sind gemeint? Welcher Art Widersprechen? ‚Immer‘ – geht das, kommt das wirklich vor? Stimmt es eigentlich, daß ich mich mit Psychologie beschäftige?
Mögliche Reaktion	<i>Um welche Kinder geht es? Wer möchte das wissen? Widersprechen die wirklich immer? Oder nur bei bestimmten Leuten in bestimmten Situationen?...</i> Alle diese Fragen sind sachorientierte Fragen – natürlich werden niemals alle gestellt, sondern irgend eine dieser Art.

Übungsbeispiel 1: Pauken für den Beruf

Die Szene:	Ein Kollege sagt zu Ihnen <i>Das Pauken für den Beruf erscheint mir doch so sinnlos. Viel wichtiger ist doch, für die Familie da zu sein, da werde ich jetzt gebraucht</i>
Äußere Motive:	
Erwartung	Beziehungsohr – positiv eingestellt
Deutung	
Mögliche Reaktion	
Erwartung	Beziehungsohr – kritisch eingestellt
Deutung	
Mögliche Reaktion	
Erwartung	Appellohr
Deutung	
Mögliche Reaktion	
Erwartung	Personales Ohr
Deutung	
Mögliche Reaktion	
Erwartung	Sachohr
Deutung	
Mögliche Reaktion	

Übungsbeispiel 2: Wir kommen nicht voran

Die Szene:	Ein Vorgesetzter sagt in den Raum hinein zu mehreren Mitarbeiter/innen: <i>Irgendwie kommen wir in der letzten Zeit nicht richtig voran</i>
Äußere Motive:	
Erwartung	Beziehungsohr – positiv eingestellt
Deutung	
Mögliche Reaktion	
Erwartung	Beziehungsohr – kritisch eingestellt
Deutung	
Mögliche Reaktion	
Erwartung	Appellohr
Deutung	
Mögliche Reaktion	
Erwartung	Personales Ohr
Deutung	
Mögliche Reaktion	
Erwartung	Sachohr
Deutung	
Mögliche Reaktion	

Übungsbeispiel 3: Eltern trauen sich nicht

Die Szene:	In einem Gespräch unter Kollegen: <i>Die Gewalt in den Schulen, das liegt doch daran, daß die meisten Eltern sich doch nicht trauen, mal durchzugreifen</i>
Äußere Motive:	
Erwartung	Beziehungsohr – positiv eingestellt
Deutung	
Mögliche Reaktion	
Erwartung	Beziehungsohr – kritisch eingestellt
Deutung	
Mögliche Reaktion	
Erwartung	Appellohr
Deutung	
Mögliche Reaktion	
Erwartung	Personales Ohr
Deutung	
Mögliche Reaktion	
Erwartung	Sachohr
Deutung	
Mögliche Reaktion	

Eigenes Beispiel 1:

Die Szene:	
Äußere Motive:	
Erwartung	Beziehungsohr – positiv eingestellt
Deutung	
Mögliche Reaktion	
Erwartung	Beziehungsohr – kritisch eingestellt
Deutung	
Mögliche Reaktion	
Erwartung	Appellohr
Deutung	
Mögliche Reaktion	
Erwartung	Personales Ohr
Deutung	
Mögliche Reaktion	
Erwartung	Sachohr
Deutung	
Mögliche Reaktion	

Das Vier Ohren Modell – Weitere Beispiele & Übungen

1) Ein bekanntes Beispiel beschreibt ein Ehepaar, das gemeinsam im Auto an der Ampel wartet. Diese springt von Gelb auf Grün und der Mann fährt nicht sofort los. Seine Frau meldet sich deshalb zu Wort. Sie sagt: "Die Ampel ist grün!" Was kann die Bedeutung dieses Satzes sein?
Sachebene: Die Ampel hat tatsächlich auf grün geschaltet.

Selbstoffenbarung: Ich bin ungeduldig und möchte, dass Du meine Zeit nicht unnütz verlost.
Beziehungshinweis: Muss ich mich schon wieder um Dich kümmern. Immer benötigst du meine Hilfe, wenn ich mit Dir gemeinsam im Auto fahre.

Appell: Trödle nicht – fahr endlich los – gib Gas.

Es gibt viele andere Möglichkeiten der Interpretation und Du hast Dir wahrscheinlich Deine eigene zurechtgelegt. Dies ist ein klares Beispiel dafür, wie viele Aspekte der Interpretation ein ganz normaler Satz haben kann.

2) Noch ein anderes Beispiel aus dem Alltag. Du willst etwas kaufen, doch es fehlen Dir 20 Euro. Du bittest einen Freund oder eine Freundin, Dir das Geld zu leihen.

Sachebene: Kannst Du mir bitte 20 Euro leihen?

Selbstoffenbarung: Mir fehlen 20 Euro, ich brauche das Geld von Dir.

Beziehungshinweis: Wir sind ja gute Freunde, deshalb frage ich dich nach dem Geld, Du bekommst es selbstverständlich zurück.

Appell: Gib mir 20 Euro.

3) Eine spannende Übung:

Beobachte für eine Weile (etwa eine Woche), wie Du mit Deinem Partner oder Deiner Partnerin oder Deinen Freunden redest. Nimm die vier Aspekte des Thun'schen Modells zu Hilfe, um damit ein Bewusstsein für das Kommunikationsmodell zu bilden. Vielleicht schreibst Du typische Sätze aus den Gesprächen auf.

Zeichne dann ein kurzes Gespräch mit Deiner Partnerin oder einem Freund mit der Aufnahmefunktion Deines Mobiltelefons auf.

Zeichne eine Tabelle mit fünf Spalten auf ein Blatt Papier oder nutze fünf Spalten in einer Tabellenkalkulation auf Deinem Computer. Das erste Feld steht für den gesprochenen Satz, die weiteren vier Felder stehen für je eine der oben genannten Kommunikationsebenen.

Übertrage das gesamte Gespräch in die erste Spalte. Jeder Satz kommt in ein Kästchen. Das Gespräch sollte aus organisatorischen Gründen relativ kurz sein (zwei bis drei Minuten). Analysiere dann mit Hilfe des 4-Ohren Modelles jeden gesprochenen Satz nach den vier Aspekten des Schulz von Thun'schen Modells und übertrage ihn in die jeweilige Spalte.

Jetzt wird es interessant: Kopiere die Spalte mit den übertragenen Gesprächssätzen in ein neues Dokument und lasse die vier Spalten für die einzelnen Aspekte des Kommunikationsmodells frei. Bitte jetzt Deinen Partner oder Freund, das gesamte Gespräch auf seine/ihre Weise zu bewerten. Setzt euch zusammen und vergleicht die einzelnen Sätze des Gespräches. Finde jene Sätze bei denen die Bewertungen abweichen. Interessant wird es meist bei den "weichen" Bewertungen des Beziehungsaspektes oder der Selbstkundgabe. Du wirst schnell bemerken, dass der Eigen- und der Fremdwahrnehmungsaspekt oft deutlich voneinander abweichen.

4) Übung

Der Chef einer Firma hat zur Zeit wenig zu tun und vertreibt sich die Zeit mit Computerspielen.

Sein Angestellter Markus Meier betritt das Büro und teilt seinem Chef mit:

„Ich habe solche Bauchschmerzen. Das Essen in der Kantine war wahrscheinlich nicht in Ordnung.“

Der Chef entgegnet ihm:

„Warum gehen Sie nicht zum Arzt?“

Markus Meier: „Ich habe so viel zu tun. Ich muss die Quartalsbilanz noch erstellen und die Rechnung an einen Kunden muss auch noch heute raus.“

Chef: „Na, dann gehen Sie doch morgen zum Arzt.“

Markus Meier lässt sich nichts anmerken, aber er ist sauer über den Ausgang des Gesprächs. Der Chef widmet sich wieder seinen Computerspielen.

Aufgabe: Schreibe einen Text, in dem du die Kommunikationsprobleme im obigen Dialog nach dem 4-Seiten Modell analysierst.

Gehe dabei nach folgenden Schritten vor:

- Beschreibe das 4-Seiten-Modell nach Schulz von Thun.
- Bestimme die vier Seiten/Botschaften der 1. Aussage von Markus Meier „Ich habe solche Bauchschmerzen. Das Essen in der Kantine war wahrscheinlich nicht in Ordnung.“
- Begründe ausführlich, warum Markus Meier mit dem Ausgang des Gesprächs unzufrieden ist.

Erkläre mit dem 4-Seiten-Modell, wie die Aussagen von Markus Meier gemeint waren und wie sie vom Chef verstanden wurde.

Zusatzaufgabe: Formuliere den Dialog zwischen den beiden Herren so um, dass aus der misslungenen Kommunikation eine erfolgreiche Kommunikation wird.

Ordne die Informationsebenen mit Hilfe des 4 Ohren Modells zu, welches Ohr steht im Vordergrund

Analysieren Sie diese Aussage in Bezug auf das Modell von Schulz von Thun.

Auf welchem Kanal sendet der Empfänger und auf welchem Ohr hört der Empfänger die Botschaft?

Wie lauten die verschiedenen möglichen Aussagen auf der Sach-, Beziehungs-, Appell- und Selbstoffenbarungsebene?

- Ich habe 5x bei Dir angerufen.
- Der Kaffee ist zu stark.
- Ich habe solche Kopfschmerzen.
- Chef: Frau Müller, Sie führen heute Protokoll.
- Chef: Warum kommen Sie heute so spät?
- Chef: Ich gehe nicht mit Ihnen in die Kantine
- Da vorne ist grün.
- Ich erhalte immer noch eine falsche Rechnung.
- Die Reklamation wurde nicht bearbeitet.

Achten Sie auf Kommunikationsaussagen in Ihrem beruflichen oder privaten Umfeld und analysieren Sie die konkrete Kommunikationsstruktur

- Wie sendet der andere?
- Was verstehen Sie?
- Wie klären Sie mögliche Missverständnisse?
- Wie klären Sie eine mögliche Störung innerhalb eines Gespräches?