

4 Ohren Modell nach Schulz von Thun

(dieser Reader verwendet auch Texte aus dem Internet)

Prof. Dr. phil. habil. Friedemann Schulz von Thun wurde 1944 in Soltau geboren. Er lehrte viele Jahre an der Universität Hamburg im Fachbereich Psychologie. Trotz seiner Pensionierung hält er die Kooperation mit der Universität Hamburg noch heute aufrecht. Im Jahre 1970 gründete Schulz von Thun mit Kollegen ein Zentrum für Kommunikations- und Verhaltenstraining (ZKVT) und leitete Kommunikationstrainings für Lehrer und Führungskräfte.

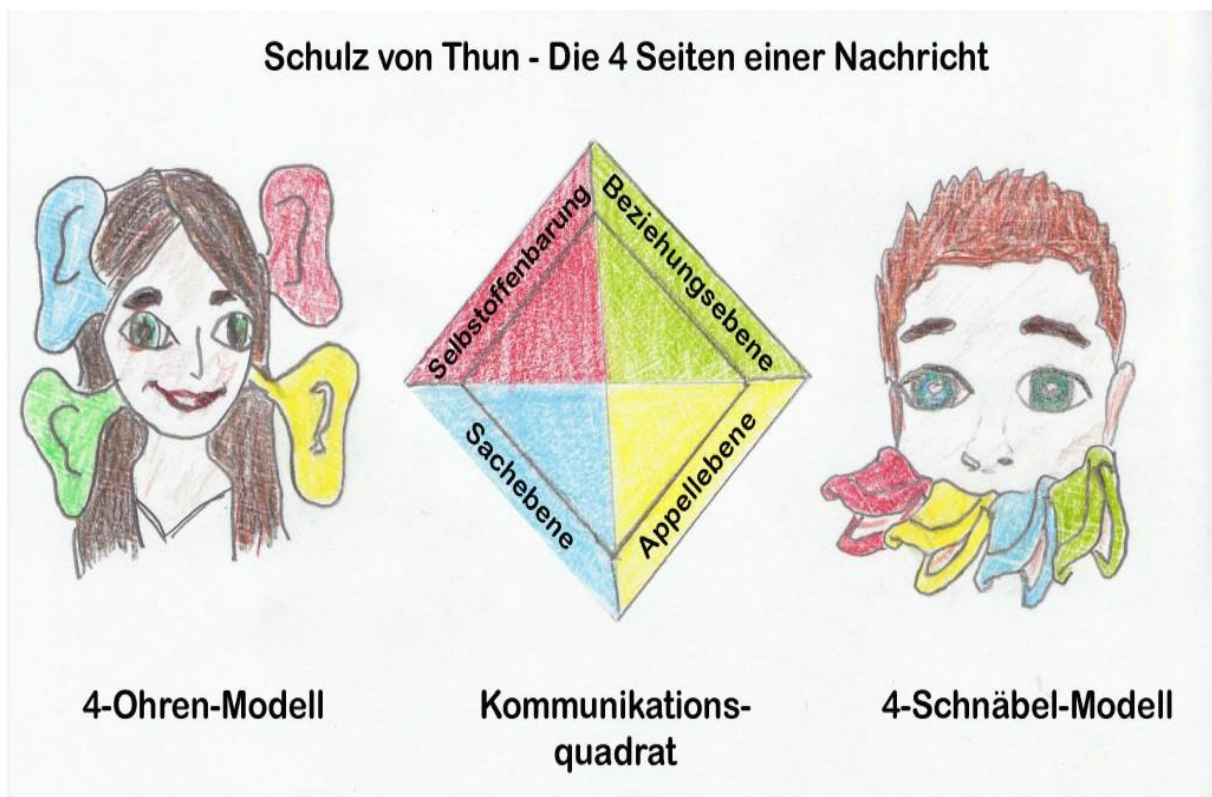
In seinem Berufsleben beschäftigte er sich anhand mehrerer Modelle mit den Problemen der alltäglichen Kommunikation, sowohl im privaten als auch im beruflichen Kontext. Dabei erkannte er die Vielseitigkeit der Kommunikation als Basis für eine funktionierende zwischenmenschliche Beziehung. Aus seinen Erkenntnissen entwickelte er das Vier-Ohren-Modell, auch bekannt unter der Bezeichnung „Vier-Seiten-Modell“ oder „Kommunikationsquadrat“. Mit diesem bekannten Werk legte Schulz von Thun einen bedeutenden Grundstein in der Kommunikationspsychologie.

Nach Friedemann Schulz von Thun „verschickt“ jeder Sender eine Nachricht mit vier Seiten. Dabei ist es grundsätzlich so, dass der Sender seine Botschaften immer gleichzeitig auf allen vier Seiten sendet, bewusst oder unbewusst. Dadurch ist die Botschaft, die er dem Empfänger übermitteln will, „verschlüsselt“. Es liegt in der Hand des Empfängers, die Signale zu entschlüsseln, sie zu interpretieren und entsprechend seiner Persönlichkeit und vieler anderer Faktoren darauf zu reagieren. Auf dieser Grundlage entstehen Missverständnisse zwischen Sender und Empfänger, denn gesendete und empfangene Botschaften müssen nicht immer gleich sein. Vielmehr ist es oft so, dass der Sender zum Beispiel auf einer ganz anderen Seite sendet als der Empfänger die Botschaft empfängt.

Nach Schulz von Thun benötigt der Empfänger für die Entschlüsselung der Botschaft „vier Ohren“: Davon hört nur eines den Sachgehalt der Nachricht, die anderen drei Ohren nehmen die nonverbal übermittelten Signale auf und versuchen, sie zu interpretieren. An dieser Stelle entstehen oft Probleme: Der Empfänger hat die freie Wahl, ob und wie er auf welche Seite der Nachricht reagiert. Die Botschaft der Nachricht entsteht also beim Empfänger. Je mehr Interpretationsspielraum der Sender lässt, desto mehr Fehlinterpretationen oder Missverständnisse können entstehen.



Die vier Ohren des Empfängers (Quelle für die Fragen: Schulz von Thun, 1981)



Das Kommunikationsquadrat

Das „Vier-Ohren-Modell“ des Kommunikationswissenschaftlers Friedemann Schulz von Thun ist auch als „Kommunikationsquadrat“ bekannt geworden. Mithilfe des Kommunikationsquadrates lässt sich gut erklären, wie Missverständnisse und Fehlinterpretationen in der zwischenmenschlichen Kommunikation entstehen. Das Kommunikationsquadrat geht davon aus, dass jede Nachricht mit vier Ohren oder von vier Seiten verstanden werden kann. So hat jede Nachricht eine „Sachseite“, eine „Selbstoffenbarungsseite“, eine „Beziehungsseite“ und eine „Appellseite“. Der Sender sendet die Nachricht bewusst oder unbewusst auf allen 4 Seiten. Nun hat der Empfänger die Möglichkeit, die Nachricht auf mit 4 Ohren oder 4 Seiten zu verstehen. Hierbei wird verständlich, wie es dazu kommt, dass der Empfänger manchmal etwas anderes versteht, als der Sender es ursprünglich gemeint hat.

Die Kommunikation ist ein Wechselspiel zwischen dem Senden und Empfangen von Botschaften. Gerade hier liegt die Gefahr von Missverständnissen. Oft werden Aussagen nicht klar formuliert und daher falsch verstanden oder fehlinterpretiert. Das Vier Ohren Modell von Schulz von Thun gibt eine Unterstützung, um sich selbst besser zu reflektieren. Eigentlich ist es doch ganz einfach: Der eine redet, der andere hört zu! Doch der Teufel steckt im Detail und ist auf der bewussten Ebene kaum wahrnehmbar.

Die 4 Ebenen im Vier Ohren Modell nach „Schulz von Thun“

Der deutsche Psychologe Friedemann Schulz von Thun hat die These aufgestellt, dass jede Nachricht auf 4 Ebenen beleuchtet werden kann. Diese Ebenen sind:

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

Ein typisches Beispiel in der Kommunikation, welches das Vier Ohren Modell verdeutlicht, ist der Satz:

„Die Ampel ist Grün“.

In der Geschichte sitzt eine Frau am Steuer des Autos und ihr Mann auf dem Beifahrersitz. Der Mann möchte seine Frau darauf aufmerksam machen, dass die Ampel grün ist. Schauen wir uns diese Aussage auf den verschiedenen Ebenen an:

Die Sachebene

Worüber ich dich informiere.

Es geht um die Sache an sich,
Eine Sachinformation wird ausgetauscht.

Zunächst enthält die Nachricht eine Sachinformation. Wir erfahren etwas über den Zustand der Ampel - sie steht auf grün. Man könnte nun annehmen, daß das ja das wesentliche an der zwischenmenschlichen Kommunikation sei - eben eine Sachinformation zu vermitteln. Dann wäre die Sache wohl eher unproblematisch. Aber ...

Auf dieser Ebene steht die Sachinformation im Vordergrund. Es geht darum, Zahlen, Daten, Fakten und Sachinformationen zu vermitteln. Die Sachinformationen sind auf folgende Attribute prüfbar:

- 1) Wahrheit (Ist die Aussage wahr oder unwahr?),
- 2) Relevanz (Sind die Sachverhalte wichtig oder unwichtig?) und
- 3) Hinlänglichkeit (Sind die Sachhinweise für das Thema ausreichend oder nicht?).

Bezug auf unser Beispiel: Würde die Frau auf der Sachebene reagieren, würde sie wahrscheinlich nur kurz nicken oder widersprechen, wenn die Ampel nicht grün ist. Sie reagiert also nur auf den reinen Sachinhalt der Nachricht und interpretiert nicht und bringt auch keine Gefühle ins Spiel.

Zunächst enthält die Nachricht eine Sachinformation. Wir erfahren etwas über den Zustand der Ampel - sie steht auf grün. Man könnte nun annehmen, daß das ja das wesentliche an der zwischenmenschlichen Kommunikation sei - eben eine Sachinformation zu vermitteln. Dann wäre die Sache wohl eher unproblematisch. Aber ...

Untersuchungen haben gezeigt, dass ein Großteil der Menschen ein besonders stark ausgeprägtes Sachohr hat. Menschen mit einem starken Sachohr fällt es schwer, Nachrichten auf der Beziehungsebene wahrzunehmen und entsprechend darauf zu reagieren. Sie nehmen die Botschaft hauptsächlich auf der Sachebene wahr. Dies kann allerdings problematisch werden, wenn der Sender auf zwischenmenschlicher Ebene kommuniziert und für ihn das eigentliche Problem nicht vordergründig aus sachlichen Dingen besteht. Oft ist der Sender dann enttäuscht, weil er mit dem Gesagten eigentlich die Gefühle oder ein bestimmtes Engagement seines Gegenübers erreichen wollte.

Beispiel: Eine Frau ärgert sich darüber, dass sie die Einkäufe immer alleine erledigen muss und ihr Mann sie zu wenig unterstützt. Eigentlich möchte sie durch einen heftigen Streit die Gefühle ihres Partners entfachen und sein Engagement für die Beziehung spüren können. Allerdings reagiert der Partner anders als gedacht: Er hört in erster Linie auf dem Sachohr und geht nur auf den Sachinhalt der Botschaft ein. Er schlägt eine bessere Aufgabenverteilung vor. Nun kann man sich leicht vorstellen, wie enttäuscht die Frau sein wird: Der Mann hat zwar inhaltlich richtig reagiert, aber auf der Beziehungsebene reagierte er völlig falsch bzw. gar nicht.

Die Ebene der Selbstoffenbarung

Was ich von mir selbst kundgebe

Alles, was gesagt wird, enthält eine Selbstoffenbarung. Daraus kann ein geübter Zuhörer oder Empfänger ableiten, was in mir vorgeht, wofür ich stehe oder wie ich mich selbst sehe. Dies kann explizit – in Form einer Ich-Botschaft – oder implizit geschehen. Der Empfänger erfährt auf dieser Ebene also mehr über den Sender:

- Was ist der für einer?
- Wie ist er gestimmt?
- Was denkt er?

Bezug auf unser Beispiel: Die Frau würde bei dem Satz ihres Mannes „Die Ampel ist Grün“ womöglich davon ausgehen, dass ihr Mann mehr sieht als sie und er ihr unter die Arme greifen möchte, damit sie beim Auto fahren nicht die Orientierung verliert.

Was ich von mir selbst kundgebe. Die Selbstoffenbarung in der Nachricht ist vielen Menschen gar nicht bewusst oder geläufig.

Schultz von Thun sagt dazu:

"Wenn einer etwas von sich gibt, gibt er auch etwas von sich - dieser Umstand macht jede Nachricht zu einer kleinen Kostprobe der Persönlichkeit, was dem Sender nicht nur in Prüfungen und in der Begegnung einige Besorgnis verursacht.

Mit dem zunehmenden Einfluss der Humanistischen Psychologie in Deutschland wurde uns klar, dass ein "Leben hinter Fassaden" zwar die Selbstoffenbarungsangst eindämmen kann, aber mit großen Kosten für die seelische Gesundheit und für die Zwischenmenschliche Verständigung verbunden ist. Mit diesem Aspekt ist das Thema der Echtheit (Authentizität) angesprochen."

Besonders hilfreich ist ein stark ausgeprägtes Selbstoffenbarungsohr bei Psychologen oder Therapeuten. 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.

In jeder Nachricht stecken auch Botschaften über den Sender. Wir erfahren, daß er offenbar deutschsprachig und vermutlich farbtüchtig, überhaupt, daß er wach und innerlich dabei ist. Ferner: daß er es vielleicht eilig hat usw. (Ich-Botschaft). Allgemein gesagt: In jeder Nachricht steckt ein Stück Selbstoffenbarung des Senders, wobei damit sowohl die gewollte Selbstdarstellung als auch die unfreiwillige Selbstenthüllung einzuschließen ist.

Auch während Sie diese website jetzt lesen, erfahren Sie nicht nur Sachinformationen, sondern auch einiges über den Autor. Über seine Art, Gedanken zu entwickeln, bestimmte Dinge wichtig zu finden. Würde er dieses page mündlich vortragen, könnten Sie aus der Art, wie er sich gibt, vielleicht Informationen über seine Fähigkeiten und seine innere Befindlichkeit entnehmen. Der Umstand, daß er - ob er will oder nicht - ständig auch Selbstoffenbarungsbotschaften von sich gibt, ist ihm als Sender wohl bewußt und bringt ihn in Unruhe und in Bewegung. Wie wird er dastehen als Autor? Er möchte Sachinformationen vermitteln, aber er möchte auch einen guten Eindruck machen, möchte sich als eine Person

präsentieren, die etwas anzubieten hat, die weiß, wovon sie hier schreibt und die gedanklich und sprachlich auf der Höhe ist.

Diese Seite der Nachricht ist psychologisch hochbrisant, denn mit ihr verbinden sich viele Probleme der zwischenmenschlichen Kommunikation. So etwa kann man damit versuchen, sich selber anders darzustellen als man ist (Selbsterhöhung, -verbergung). Im Laufe des Lebens entwickelt man viele Techniken, die aber nicht immer dem Ziel der Kommunikation dienlich sind, die einem aber vor allem selber viele psychische Probleme bereiten können.

In jeder Nachricht stecken auch Botschaften über den Sender. Wir erfahren, daß er offenbar deutschsprachig und vermutlich farbtüchtig, überhaupt, daß er wach und innerlich dabei ist. Ferner: daß er es vielleicht eilig hat usw. (**Ich-Botschaft**). Allgemein gesagt: In jeder Nachricht steckt ein Stück Selbstoffenbarung des Senders, wobei damit sowohl die gewollte Selbstdarstellung als auch die unfreiwillige Selbstenthüllung einzuschließen ist.

Auch während Sie diese website jetzt lesen, erfahren Sie nicht nur Sachinformationen, sondern auch einiges über den Autor. Über seine Art, Gedanken zu entwickeln, bestimmte Dinge wichtig zu finden. Würde er dieses page mündlich vortragen, könnten Sie aus der Art, wie er sich gibt, vielleicht Informationen über seine Fähigkeiten und seine innere Befindlichkeit entnehmen.

Der Umstand, daß er - ob er will oder nicht - ständig auch Selbstoffenbarungsbotschaften von sich gibt, ist ihm als Sender wohl bewußt und bringt ihn in Unruhe und in Bewegung. Wie wird er dastehen als Autor? Er möchte Sachinformationen vermitteln, aber er möchte auch einen guten Eindruck machen, möchte sich als eine Person präsentieren, die etwas anzubieten hat, die weiß, wovon sie hier schreibt und die gedanklich und sprachlich auf der Höhe ist.

Diese Seite der Nachricht ist psychologisch hochbrisant, denn mit ihr verbinden sich viele **Probleme der zwischenmenschlichen Kommunikation**. So etwa kann man damit versuchen, sich selber anders darzustellen als man ist (Selbsterhöhung, -verbergung). Im Laufe des Lebens entwickelt man viele Techniken, die aber nicht immer dem Ziel der Kommunikation dienlich sind, die einem aber vor allem selber viele psychische Probleme bereiten können.

Die Beziehungsebene

Was ich von dir halte und wie wir zueinander stehen.

Was ich von dir halte und wie wir zueinander stehen

In vielen Fälle der Kommunikation spielt der **Beziehungsaspekt** keine besondere Rolle, etwa in allen Alltagsroutinen privater und beruflicher Art. Hier ist er situationsspezifisch im Verhaltenscode verankert und bleibt unbemerkt. Der Beziehungsaspekt tritt eher in Situationen jenseits des Alltags (Mißverständnis, Konflikt, gegensätzliche Interessen, Hilfeersuchen usw.) hervor - er dominiert dann nicht so sehr den Inhaltsaspekt, sondern qualifiziert ihn vielmehr in bestimmter Weise.

Aus der Nachricht geht ferner hervor, wie der Sender zum Empfänger steht, was er von ihm hält. Oft zeigt sich dies in der gewählten Formulierung, im Tonfall und anderen nichtsprachlichen Begleitsignalen. Für diese Seite der Nachricht hat der Empfänger ein besonders empfindliches Ohr, denn hier fühlt er sich als Person in bestimmter Weise behandelt (oder mißhandelt). In unserem Beispiel gibt der Mann durch seinen Hinweis vielleicht zu erkennen, daß er seiner Frau nicht recht zutraut, ohne seine Hilfe den Wagen optimal zu fahren.

Möglicherweise wehrt sich die Frau gegen diese "Bevormundung" und antwortet barsch: "Fährst du oder fahre ich?" - wohlgermerkt: ihre Ablehnung richtet sich in diesem Fall nicht gegen den Sachinhalt (dem wird sie zustimmen!), sondern ihre Ablehnung richtet sich gegen die empfangene

Beziehungsbotschaft. Allgemein gesprochen: Eine Nachricht senden heißt auch immer, zu dem Angesprochenen eine bestimmte Art von Beziehung auszudrücken.

Was spielt sich jetzt, während Sie diesen Text lesen, auf der Beziehungsseite der Nachricht ab? Indem der Autor überhaupt diesen Beitrag geschrieben und veröffentlicht hat, gibt er zu erkennen, daß er Sie hinsichtlich des Themas für informationsbedürftig hält. Er weist Ihnen die Rolle des Schülers zu.

Indem Sie bis hierher gelesen haben und auch weiterlesen, geben Sie zu erkennen, daß Sie eine solche Beziehung für den Augenblick akzeptieren. Es könnte aber auch sein, daß Sie sich durch die Art der Entwicklung von Gedanken "geschulmeister" fühlen, daß Sie sich denken: "Mag ja richtig sein, was der da schreibt (Sachseite der Nachricht), aber die belehrende Art geht mir auf den Wecker!"

Streng genommen ist dieser Aspekt natürlich ein spezieller Teil der **Selbstoffenbarung**. Jedoch wollen wir den Beziehungsaspekt als davon unterschiedlich behandeln, weil die psychologische Situation des Empfängers verschieden ist: Beim Empfang der Selbstoffenbarung ist er ein nicht selbst betroffener Diagnostiker (was sagt mir deine Äußerung über dich aus - d.h., er kann das einfach zur Kenntnis nehmen und seine Schlüsse daraus ziehen), beim Empfang der Beziehungsseite ist er aber selbst "betroffen", und zwar oft im doppelten Sinn dieses Wortes. Genaugenommen sind auf der Beziehungsseite der Nachricht nämlich zwei Arten von Botschaften versammelt: zum einen solche, aus denen hervorgeht, was der Sender vom Empfänger hält (**Du-Botschaft**), zum anderen auch eine Botschaft darüber, wie der Sender die Beziehung zwischen sich und dem Empfänger sieht (**Wir-Botschaft**).

Die Du-Botschaft in dem Beispiel könnte etwa bedeuten: du bist beim Autofahren hilfsbedürftig. Die Wir-Botschaft könnte sein: Wir haben eine solche Beziehung zueinander, daß ich dir immer sagen muß, was du beim Autofahren tun mußt und ich nehme an, daß du das auch akzeptierst.

Freilich kann es sein, daß der Empfänger mit dieser **Beziehungsdefinition** nicht einverstanden ist, die Frage für deplaciert und zudringlich hält. Und so können wir nicht selten erleben, dass zwei Gesprächspartner ein kräftezehrendes Tauziehen um die Definition ihrer Beziehung veranstalten.

Wir sagen, wir tun es um des anderen Willen:
für den Partner/die Partnerin,
für den beliebten Lehrer/ die beliebte Lehrerin,
für den Freund/ die Freundin,
für den bemitleidenswerten, armen Menschen dort auf der Straße,
für die netten Nachbarn
die geschiedene Ehefrau oder der geschiedene Ehemann,
der Rivale/ die Rivalin
der Angeber von gegenüber
die ungeliebten Nachbarn

Auf dieser Ebene sind folgende Faktoren für das Verständnis ihrer Kommunikation grundlegend:

- Art der Formulierung
- Tonfall
- Mimik und Gestik
- Körperhaltung

Die Art und Weise, wie ich mit jemandem spreche, zeigt mir auf, in welcher Beziehung ich zu dieser Person stehe. In jeder Äußerung steckt also ein Beziehungshinweis. Besonders die Menschen, die Ihr Beziehungsohr sehr stark nutzen, fangen hier sehr viele Signale auf. Der Empfänger kann sich auf dieser Ebene z. B. folgende Fragen stellen:

- „Wie fühle ich mich durch die Art, wie der andere mit mir spricht / mich behandelt?“
- „Was hält der andere von mir? Wie steht er zu mir?“

Beispiel: Auf der Beziehungsebene nimmt die Frau den Satz „Da vorne ist Grün.“ ganz anders wahr als auf der Sachebene. So könnte sie denken, dass ihr Mann ihr sagen möchte, dass sie endlich fahren soll. Vielleicht interpretiert sie auch, dass ihr Mann besser weiß, wie man Auto fährt und sie seine Hilfe braucht. Je nach Temperament und Selbsteinschätzung wird sie seine „Hilfestellung“ annehmen oder gegen die „Bevormundung“ Protest einlegen.

Menschen, die eine Botschaft sehr stark mit dem Beziehungsohr 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, werten sie als Angriff und sind schnell beleidigt. Dies führt besonders dann zu Problemen, wenn der Sender einfach nur sachliche Informationen besprechen möchte.

Beispiel: Ein Mann äußert seiner Frau gegenüber: „Das Bier ist alle.“ Allein dieser Satz kann bei seiner Frau heftigen Protest und Streit hervorrufen, wenn diese die Nachricht hauptsächlich auf dem Beziehungsohr aufnimmt. Sie könnte auf dieser Ebene möglicherweise verstehen, dass ihr Mann mit ihr nicht zufrieden ist oder dass sie nicht gut genug für ihn sorgt. Die Beziehungsseite

Die Beziehungsseite ist uns ebenfalls geläufig, denn wir wissen, wenn wir mal ehrlich mit uns sind, sehr genau, dass wir vieles tun, weil uns etwas an dem anderen Menschen liegt und nicht, weil es vielleicht vernünftig wäre.

Wir wissen, dass wir vieles nicht tun, weil uns an dem Gegenüber so gar nichts liegt auch wenn es wohl vernünftig wäre, oder weil wir diesen Menschen gar nicht (mehr) mögen: In vielen Fällen der Kommunikation spielt der Beziehungsaspekt keine besondere Rolle, etwa in allen Alltagsroutinen privater und beruflicher Art. Hier ist er situationsspezifisch im Verhaltenscode verankert und bleibt unbemerkt. Der Beziehungsaspekt tritt eher in Situationen jenseits des Alltags (Mißverständnis, Konflikt, gegensätzliche Interessen, Hilfsersuchen usw.) hervor - er dominiert dann nicht so sehr den Inhaltsaspekt, sondern qualifiziert ihn vielmehr in bestimmter Weise.

Aus der Nachricht geht ferner hervor, wie der Sender zum Empfänger steht, was er von ihm hält. Oft zeigt sich dies in der gewählten Formulierung, im Tonfall und anderen nichtsprachlichen Begleitsignalen. Für diese Seite der Nachricht hat der Empfänger ein besonders empfindliches Ohr, denn hier fühlt er sich als Person in bestimmter Weise behandelt (oder mißhandelt). In unserem Beispiel gibt der Mann durch seinen Hinweis vielleicht zu erkennen, daß er seiner Frau nicht recht zutraut, ohne seine Hilfe den Wagen optimal zu fahren.

Möglicherweise wehrt sich die Frau gegen diese "Bevormundung" und antwortet barsch: "Fährst du oder fahre ich?" - wohlgemerkt: ihre Ablehnung richtet sich in diesem Fall nicht gegen den Sachinhalt (dem wird sie zustimmen!), sondern ihre Ablehnung richtet sich gegen die empfangene Beziehungsbotschaft. Allgemein gesprochen: Eine Nachricht senden heißt auch immer, zu dem Angesprochenen eine bestimmte Art von Beziehung auszudrücken.

Was spielt sich jetzt, während Sie diesen Text lesen, auf der Beziehungsseite der Nachricht ab? Indem der Autor überhaupt diesen Beitrag geschrieben und veröffentlicht hat, gibt er zu erkennen, daß er Sie hinsichtlich des Themas für informationsbedürftig hält. Er weist Ihnen die Rolle des Schülers zu. Indem Sie bis hierher gelesen haben und auch weiterlesen, geben Sie zu erkennen, daß Sie eine solche Beziehung für den Augenblick akzeptieren. Es könnte

aber auch sein, daß Sie sich durch die Art der Entwicklung von Gedanken "geschulmeistert" fühlen, daß Sie sich denken: "Mag ja richtig sein, was der da schreibt (Sachseite der Nachricht), aber die behelrende Art geht mir auf den Wecker!"

Streng genommen ist dieser Aspekt natürlich ein spezieller Teil der Selbstoffenbarung. Jedoch wollen wir den Beziehungsaspekt als davon unterschiedlich behandeln, weil die psychologische Situation des Empfängers verschieden ist: Beim Empfang der Selbstoffenbarung ist er ein nicht selbst betroffener Diagnostiker (was sagt mir deine Äußerung über dich aus - d.h., er kann das einfach zur Kenntnis nehmen und seine Schlüsse daraus ziehen), beim Empfang der Beziehungsseite ist er aber selbst "betroffen", und zwar oft im doppelten Sinn dieses Wortes. Genaugenommen sind auf der Beziehungsseite der Nachricht nämlich zwei Arten von Botschaften versammelt: zum einen solche, aus denen hervorgeht, was der Sender vom Empfänger hält (Du-Botschaft), zum anderen auch eine Botschaft darüber, wie der Sender die Beziehung zwischen sich und dem Empfänger sieht oder wünscht. (Wir-Botschaft).

Die Du-Botschaft in dem Beispiel könnte etwa bedeuten: du bist beim Autofahren hilfsbedürftig. Die Wir-Botschaft könnte sein: Wir haben eine solche Beziehung zueinander, daß ich dir immer sagen muß, was du beim Autofahren tun mußt und ich nehme an, daß du das auch akzeptierst.

Es kann auch sein, daß der Empfänger mit dieser Beziehungsdefinition nicht einverstanden ist, die Frage für deplaciert und zudringlich hält. Und so können wir nicht selten erleben, dass zwei Gesprächspartner ein kräftezehrendes Tauziehen um die Definition ihrer Beziehung veranstalten.

Die Apellebene

Wozu ich dich veranlassen möchte

Wir wollen etwas mit unserer Kommunikation erreichen, in der Regel soll jemand etwas tun und das wissen wir auch. Die Welt ist voller Appelle, und das sind meist Aufforderungen, etwas zu tun.

Hierbei geht es um:

- Wünsche
- Appelle
- Ratschläge
- Handlungsanweisungen

All diese Dinge können entweder direkt (also offen) oder indirekt (also verdeckt) kommuniziert werden. Bei jeder Kommunikation möchten wir mit dem Gesagten etwas erreichen oder einen Einfluss auf den / die Gesprächspartner nehmen.

Bezug auf unser Beispiel: Die Fahrerin würde auf dem Appellohr womöglich einen Befehl oder ein Kommando interpretieren. Ihr Mann möchte womöglich, dass sie sich beeilen soll.

Menschen mit einem stark ausgeprägten Appellohr haben es nicht immer leicht. Sie versuchen es ständig allen recht zu machen und wollen den möglichen Erwartungen des Senders in

vollem Umfang gerecht werden. Diesen Menschen fällt es oft sehr schwer, Nachrichten zu hören, ohne sich zu etwas aufgefordert zu fühlen. Sie wollen am liebsten bei jeder Nachricht sofort etwas tun. Dies kann zu Enttäuschungen führen, wenn der Sender sich einfach nur aussprechen wollte und sich lediglich Anteilnahme und Einfühlung erhofft hat.

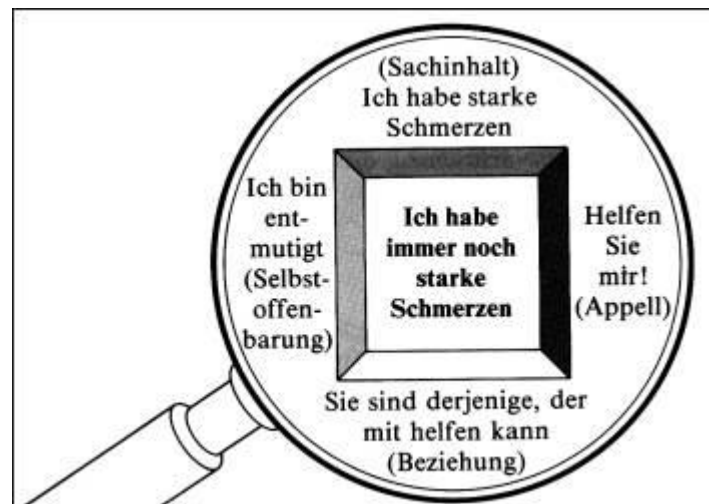
Kaum etwas wird nur so gesagt - fast alle Nachrichten haben die Funktion, den Empfänger zu etwas zu veranlassen. In diesem Beispiel vielleicht, mehr aufs Gas zu steigen. Dieser Versuch, Einfluß zu nehmen, kann mehr oder minder offen oder versteckt sein - im letzteren Falle sprechen wir von Manipulation. Der manipulierende Sender scheut sich nicht, auch die anderen drei Seiten der Nachricht in den Dienst der Appellwirkung zu stellen. Die Berichterstattung auf der Sachseite ist dann einseitig und tendenziös, die Selbstdarstellung ist darauf ausgerichtet, beim Empfänger bestimmte Wirkung zu erzielen (z. B. Gefühle der Bewunderung oder Hilfsbereitschaft), und auch die Botschaften auf der Beziehungsseite mögen von dem heimlichen Ziel bestimmt sein, den anderen bei Laune zu halten (etwa durch unterwürfiges Verhalten oder durch Komplimente). Wenn Sach-, Selbstoffenbarungs- und Beziehungsseite auf die Wirkungsverbesserung der Appellseite ausgerichtet werden, werden sie funktionalisiert, d. h. sie spiegeln nicht wider, was ist, sondern werden als Mittel zur Zielerreichung eingesetzt.

Der Appellaspekt ist vom Beziehungsaspekt zu unterscheiden, denn mit dem gleichen Appell können sich ganz unterschiedliche Beziehungsbotschaften verbinden. In unserem Beispiel mag die Frau den Appell an sich vernünftig finden, aber empfindlich auf die Bevormundung reagieren. Oder umgekehrt könnte sie den Appell für unvernünftig halten (ich sollte nicht mehr als 60 fahren), aber es ganz in Ordnung finden, daß der Mann ihr in dieser Weise Vorschläge zur Fahrweise macht.

Kaum etwas wird nur so gesagt - fast alle Nachrichten haben die Funktion, den Empfänger zu etwas zu veranlassen. In diesem Beispiel vielleicht, mehr aufs Gas zu steigen. Dieser Versuch, Einfluß zu nehmen, kann mehr oder minder offen oder versteckt sein - im letzteren Falle sprechen wir von Manipulation. Der manipulierende Sender scheut sich nicht, auch die anderen drei Seiten der Nachricht in den Dienst der Appellwirkung zu stellen. Die Berichterstattung auf der Sachseite ist dann einseitig und tendenziös, die Selbstdarstellung ist darauf ausgerichtet, beim Empfänger bestimmte Wirkung zu erzielen (z. B. Gefühle der Bewunderung oder Hilfsbereitschaft), und auch die Botschaften auf der Beziehungsseite mögen von dem heimlichen Ziel bestimmt sein, den anderen bei Laune zu halten (etwa durch unterwürfiges Verhalten oder durch Komplimente). Wenn Sach-, Selbstoffenbarungs- und Beziehungsseite auf die Wirkungsverbesserung der Appellseite ausgerichtet werden, werden sie funktionalisiert, d. h. sie spiegeln nicht wider, was ist, sondern werden als Mittel zur Zielerreichung eingesetzt.

Der Appellaspekt ist vom Beziehungsaspekt zu unterscheiden, denn mit dem gleichen Appell können sich ganz unterschiedliche Beziehungsbotschaften verbinden. In unserem Beispiel mag die Frau den Appell an sich vernünftig finden, aber empfindlich auf die Bevormundung reagieren. Oder umgekehrt könnte sie den Appell für unvernünftig halten (ich sollte nicht mehr als 60 fahren), aber es ganz in Ordnung finden, daß der Mann ihr in dieser Weise Vorschläge zur Fahrweise macht.

Beispiele zum 4 Ohren Modell



Die 4 Seiten der Kommunikation und ihr Anforderungsprofil



Die nonverbale Kommunikation

Die nonverbale Kommunikation ist sehr vielschichtig und mehrdeutig. So ist es „leider“ nicht möglich, jeder Körperbewegung nur eine bestimmte Bedeutung zuzuschreiben. Deshalb kann es oft zu Missverständnissen kommen. Besonders interessant ist hierbei die Betrachtung nonverbaler Kommunikation im interkulturellen Kontext. Gerade für international agierende Führungskräfte oder Berater lohnt sich die Auseinandersetzung mit den Gewohnheiten anderer Kulturen. Hier einige Beispiele: Ein Italiener hält in Norwegen eine Präsentation. Diese kommt bei den Norwegern nicht an. Hintergrund: Italiener haben eine höhere Bevölkerungsdichte als Norweger. Deshalb ist in Italien die körperliche Distanz wesentlich geringer als in Norwegen. Zudem ist die Gestik in Italien wesentlich ausschweifender und lebendiger als in Norwegen. So musste diese Person lernen, sich auf die nonverbale Kommunikation der Norweger anzupassen. In Asien werden bestimmte Gesten, welche wir in Deutschland täglich benutzen, als aggressiv gedeutet! In den arabischen Emiraten gelten wiederum ganz andere Regeln. Ganz zu schweigen von Südafrika. Allerdings ist keine weite Reise nötig, um diese Unterschiede wahrzunehmen. Denn diese gibt es auch schon in Europa.

Neben den persönlichen Faktoren (Situation, Stimmung, Persönlichkeit) spielen demnach die soziale Schicht, das Geschlecht, die Nationalität oder der Kulturkreis eines Menschen bei der Interpretation bestimmter Signale eine wichtige Rolle.