



Kommunikation

Der Regelkreis der Kommunikation

Wenn Menschen miteinander kommunizieren, werden sie zu Sendern und Empfängern. Der Sender möchte etwas mitteilen, zum Beispiel Gefühle, Ansichten, Wünsche oder eine Sachinformation. Das geschieht aber nicht durch Gedankenübertragung, sondern das, was ausgedrückt werden soll, wird codiert. Sprache, Schrift oder Körpersignale "transportieren" die Botschaft zum Empfänger. Es wird also ein Signal ausgesendet.

Der Empfänger muss das Signal wieder entschlüsseln, also decodieren. Erst wenn er den Code "geknackt" und die Botschaft interpretiert hat, kann er darauf reagieren und selbst zum Sender werden.

Kommunikation lässt sich vereinfacht als folgender **Prozess** oder **Regelkreis** beschreiben:



Das Vier-Ohren-Modell von Schulz von Thun

Datenherkunft; von Susanne Lorenz; Coaching and Training; sl@wirksam-kommunizieren.de

Dieses Modell bezieht sich auf die Seite des Senders. Da es in der Kommunikation um den Austausch von Nachrichten von Sender und Empfänger geht, ist es nur logisch, dass Schulz von Thun weiterhin davon ausgeht, dass nicht nur der Sender, sondern auch der Empfänger diese vier Ebenen in der Kommunikation hat. Somit spricht er auf der Empfängerseite von dem Vier-Ohren-Modell.



Vier-Ohren-Modell: die einzelnen Ohren

Das Sach-Ohr:

Das Sach-Ohr fragt sich „Worüber spricht er/sie?“, es nimmt Daten und Fakten auf, **hinterfragt den Wahrheitsgehalt, die Vollständigkeit und die Relevanz der Informationen** für die eigene Person. Dabei werden Gefühle und Beziehungsunsicherheiten ausgeblendet. Das kann durchaus angebracht und von Vorteil sein, wenn es nur um die Sache geht. Hinderlich wird es hingegen, wenn es um Beziehungskonflikte oder den persönlichen Hintergrund des Senders geht.

Das Appell-Ohr:

Das Appell-Ohr fokussiert sich auf die Frage „Was will er/sie von mir?“. Es hört vor allem Appelle, **„Du sollst-Botschaften.“** Das kann dazu führen, dass die Sachlichkeit getrübt wird, da der Empfänger stets den Eindruck hat, dass er etwas machen soll. Im Service-Bereich ist dies von Vorteil, wenn es um Wünsche und Beziehungen geht, ist es eher nachteilig.

Das Selbstkundgabe-Ohr:

Das Selbstkundgabe-Ohr stellt sich die Frage **„Was offenbart er/sie über sich?“** und nimmt somit Aussagen über den Sprecher auf und horcht auf das, was dieser über sich preisgibt. Es kann durchaus passieren, dass ein Empfänger ausgeteilte Kritik nicht annehmen kann und analysiert, was das Gesagte über die Probleme des Senders verrät. „Geht es ihr/ihm nicht gut, was ist passiert, hat er/sie Beziehungsprobleme/schlecht geschlafen etc.“

Das Beziehungs-Ohr:

Das Beziehungs-Ohr überprüft die Aussage in Hinblick auf **„Wie steht er/sie zu mir?“** und nimmt Du- und Wir-Botschaften auf. Personen, die auf diesem Ohr vermehrt hören, fühlen sich persönlich gemeint und reagieren dementsprechend (aggressiv, depressiv, stolz...). Sachliche Informationen werden von diesem Ohr kaum aufgenommen. Bei Beziehungsklärungen ist es vorteilhaft auf diesem Ohr zu hören, nachteilig jedoch bei Sachklärungen und Beratungssituationen.

Das kann zu Missverständnissen führen, wenn der Zuhörer stets auf einem Ohr hört und den Kontext nicht berücksichtigt. Normalerweise kann ich diese Störungen an der Sprache oder der Körpersprache des Gesprächspartners ablesen. Doch es gibt auch durchaus Situationen, in denen der Sprecher dies nicht bemerkt. Gerade im Führungskontext ist es somit wichtig, sicher zu gehen, dass meine Nachrichten bei dem anderen so ankommen, wie ich es beabsichtigt habe.

Nutzen des Vier-Ohren-Modells

Störungen, gar Konflikte können die Arbeitsfähigkeit stark beeinflussen. Fühlt sich mein Angestellter durch sein Beziehungsohr herablassend behandelt, kann dies weite Kreise ziehen. Über Unmut wird mit den Kollegen gesprochen, ggf. folgt sogar eine Beschwerde, da etwas falsch aufgenommen wurde.

Um dies zu vermeiden, ist es elementar, mit den entsprechenden Fragetechniken sicher zu stellen, dass mein Gegenüber mit mir auf einer „Ebene“ ist. Ich möchte reine Informationen geben, dann fokussiere ich das in meiner Formulierung. Helfen kann es, dem anderen explizit zu sagen, auf welchem Ohr er das Gesagte hören soll. „Ich möchte Sie lediglich informieren, noch sind keine weiteren Schritte notwendig.“ Das ist keine Garantie

dafür, dass mein Gesprächspartner nicht trotzdem andere Dinge hört, erhöht aber die Wahrscheinlichkeit.

Dieses Modell soll ebenfalls Hilfe zur Selbsterkenntnis bieten. Hinterfrage Dich also ruhig selbst, ob Du in bestimmten Kontexten dazu neigst, auf einem bestimmten Ohr zu hören. Ist das immer angemessen? Kannst Du Dich bei Deinen Vorgesetzten auf das Inhaltliche konzentrieren, oder liegt eine Störung auf der Beziehungsebene vor, die Dich ablenkt und interpretieren lässt, wie die Aussage gedeutet werden könnte? Du hast in der Kommunikation die Möglichkeit, eine bewusste Entscheidung zu treffen, mit welchem Ohr zu hörst.

Mögliche Aussagen aus unserem Berufsalltag

Wie können diese Aussagen nach den jeweiligen Ohren interpretiert werden?

- Aussage des Senders
„Das Fenster ist offen“

Mögliche Interpretationen

- Sachinformation Dass das Fenster offen ist.
- Appell Schliesse das Fenster.
- Selbstkundgebung Ich habe kalt.
- Beziehungsebene Du vergeudest /Heiz)energie.

- Bauherrin zum Facharbeiter
„Ordnung im bewohnten Umbaubereich ist mir wichtig.“

Mögliche Interpretationen

- Sachinformation Ich möchte Ihnen mitteilen, dass mir Ordnung wichtig ist.
- Appell Ich fordere Sie auf, Ordnung zu halten!
- Selbstkundgebung Ich mache mir etwas Sorgen, dass auf der Baustelle Unordnung bestehen wird.
- Beziehungsebene Hilf bitte mit, dass auf der Baustelle von allen Ordnung gehalten wird.

- Chef an seine Mitarbeitenden
„Gestern Abend brannte in der Werkstatt noch Licht.“
- Chefin zu den Mitarbeitenden am Freitag Mittag
„Gebt Ihr heute Abend bitte die Wochenrapporte ab.“
- Lehrlingsausbildner zu seinem Lernenden
„Dein letzter Arbeitsbucheintrag hat genügt.“
- Bauleiter an eine Gruppe Facharbeiter
„Aus der Baustelle herrscht Rauchverbot.“