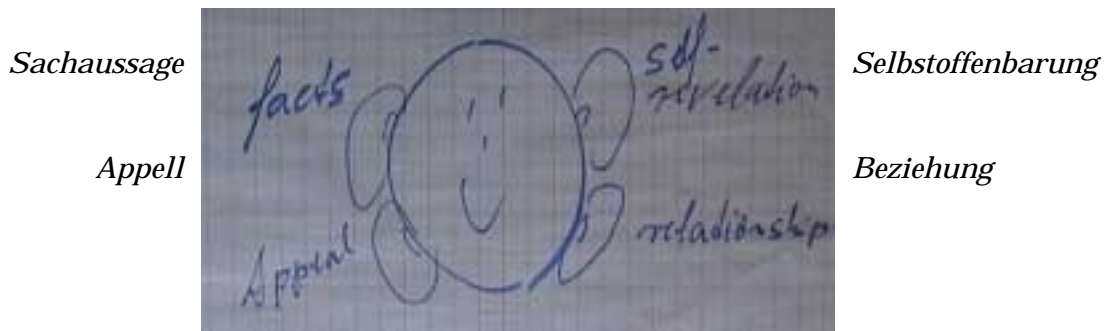


Vier-Ohren-Modell

Ein Modell, das die Komplexität menschlicher Kommunikation zu beschreiben versucht, ist das „Vier-Ohren-Modell“ von Friedemann Schulz von Thun (Miteinander reden, Rowohlt Sachbuch 7849). Es besagt, daß jede Aussage mit vier Ohren gehört werden kann, da jede Nachricht aus vier Teilnachrichten besteht. Demnach enthält eine Aussage eine Sachinformation, eine Selbstaussage des Senders, eine Aussage über die Beziehung zwischen Sender und Empfänger und einen Appell, d.h. eine Aufforderung zum Handeln.



Beispielsweise kann das Modell in einer Feedbacksituation genutzt werden, um die eigenen Aussagen daraufhin zu prüfen, wie der Feedbackempfänger die Aussagen wahrscheinlich verstehen wird.

Bsp.: Welche Sachaussage möchte ich weitergeben? Was sagt diese Aussage über mich (Wertvorstellung, Beobachterqualitäten usw.)? Welchen Einfluß hat unsere Beziehung (disziplinarische Beziehung, kameradschaftlicher Umgang, gespanntes Verhältnis...) auf das Verständnis der Aussage? Was will ich mit der Aussage erreichen, welche Handlungsaufforderung soll vermittelt werden?

Im Feedbackgespräch kann das Modell genauso eingesetzt werden, die Aussagen des Feedbacknehmers zu hinterfragen. Welche Sachaussage, welche Selbstoffenbarung, welches Verständnis der Beziehung und welcher Appell stecken in einer Aussage?

Praxistipp: *Erst denken, dann reden!*

In Gesprächen **re-agieren** Menschen häufig sofort auf eine Aussage des Gesprächspartners. Gerade in emotional schwierigen Situationen, etwa Gehaltsgesprächen, kann so schnell eine negative Spannung entstehen.

In schwierigen Gesprächen empfiehlt es sich daher erst über Aussagen des Gegenübers nachzudenken und erst auf Basis dieser Überlegung zu **agieren**. So lassen sich viele Mißverständnisse vermeiden und auch schwierige Situationen souverän meistern.