**Vier-Ohren-Modell**

**Das *Vier-Ohren-Modell*, auch Vier-Seiten-Modell, Nachrichtenquadrat oder Kommunikationsquadrat, ist ein Kommunikationsmodell von Friedemann Schulz von Thun. Der Kommunikationswissenschaftler Schulz von Thun geht davon aus, dass das Senden und Empfangen einer Nachricht immer auf vier Wegen geschieht. Wer spricht, kommuniziert dabei die folgenden Ebenen: *Sachinhalt*, *Beziehung*, *Selbstoffenbarung* und**[***Appell***](http://wortwuchs.net/appell/)**. Der Sprecher spricht demzufolge mit vier Schnäbeln. Auch der Empfänger kann den Inhalt auf diesen vier Ebenen hören. Somit hört dieser mit vier Ohren.**

Das Vier-Ohren-Modell geht also davon aus, dass jeder Mensch, der kommuniziert, auf verschiedenen Wegen wirksam wird. Demzufolge enthält jede Äußerung vier Botschaften oder kann auf vier verschiedenen Wegen verstanden werden. Dabei ist es vollkommen unerheblich, ob diese Ebenen vom Sender gewollt sind oder nicht, denn sie sind ein Bestandteil jeder Nachricht. Aus dieser Erkenntnis kreierte Schulz von Thun das Kommunikationsquadrat, wobei er den einzelnen Seiten verschiedene Farben zuwies.

* **Sachebene:**Worüber ich dich informiere *(blau)*.
* **Selbstoffenbarung:** Was ich von mir offenbare *(grün)*.
* **Beziehung:** Wie ich zu dir stehe, was ich von dir halte *(gelb)*.
* **Appell:** Was ich von dir will *(rot)*.

**Diese vier Ebenen** stellte Schulz von Thun 1981 in seinem Fachbuch *Miteinander reden* als ein Quadrat dar, dessen einzelne Seiten einer der vier Ebenen der Nachricht darstellten. Weil der Sender sich auf diesen vier Ebenen äußert *(spricht mit vier Schnäbeln)* und der Empfänger die Äußerung auf vier verschiedene Arten hören kann *(hört mit vier Ohren)*, ist es klar, dass Kommunikation mit Missverständnissen einhergeht.

Auf der **Sachebene** kommunizieren wir die reine Information, die die Nachricht enthält. Es geht hierbei um Fakten, Daten, also den Inhalt der Äußerung. Der Empfänger muss auf dieser Ebene entscheiden, ob der Sachinhalt *wahr / unwahr* sowie *relevant / irrelevant* ist und ob dieser *ausreichende / nicht-ausreichende Informationen* beinhaltet. Die Aufgabe des Senders ist es, das eigene Anliegen klar und deutlich zu formulieren, um möglichen Missverständnissen zwischen beiden Seiten vorzubeugen.

**Außerdem gilt,** dass jeder, der kommuniziert, auch etwas über sich preisgibt, was im Kommunikationsmodell als **Selbstoffenbarung** oder **Selbstkundgabe** bezeichnet wird. Demzufolge enthält jede Äußerung einen Teil, der auf die Gefühle, Werte, Ansichten sowie Bedürfnisse des Senders verweist. Diese Selbstoffenbarung kann explizit *(deutlich)* via Ich-Botschaft kommuniziert werden oder aber implizit, also nicht ausdrücklich gesagt.

Die **Beziehungsebene** im Vier-Ohren-Modell zeigt, wie der Sender zum Empfänger steht und was er folglich von diesem hält. Dieser Beziehung wird über die Art und Weise zu sprechen und die konkrete Formulierung kommuniziert, aber auch über Mimik, Gestik und den Tonfall. Auch die Beziehungsebene kann implizit oder explizit sein. Wenn ein Empfänger eine Nachricht auf dem Beziehungsohr hört, kann er sich wertgeschätzt, gedemütigt, geachtet und missachtet sowie respektiert oder abgelehnt fühlen.

Wer kommuniziert, möchte etwas. Dieser Punkt wird auf der **Appellebene** berücksichtigt. Sie steht dafür, was der Sender vom Empfänger will und was er erreichen möchte. Auf der Appellseite können Wünsche, Appelle, Ratschläge oder Anweisungen kommuniziert werden, die entweder offen oder verdeckt erscheinen. Hört der Empfänger eine Nachricht mit seinem Appellohr, fragt er sich: *Was soll ich jetzt (nicht) tun?*

## Missverständnisse im Vier-Ohren-Modell

**Wie beschrieben, können die vier Ebenen einer Nachricht zu diversen Missverständnissen zwischen Empfänger und Sender führen. Dies geschieht vor allem dann, wenn eine Äußerung nicht klar und eindeutig ist. Nachfolgend ein Beispiel für die gestörte Kommunikation durch Missverständnisse.**

**Stellen wir uns vor,** ein Mann sitzt mit seiner Frau beim Essen. Die Frau hat Königsberger Klopse gekocht und in der Soße schwimmen zahlreiche Kapern, die typisch für dieses Gericht sind. Die Kaper ist klein und grün und seit Jahrhunderten als pikantes Küchengewürz verbreitet. Der Mann sieht die Kapern und fragt: „Was ist das Grüne in der Soße?“. Er meint damit auf den verschiedenen Ebenen:

**Sachebene:** Da ist was Grünes.
**Selbstoffenbarung:** Ich weiß nicht, was es ist.
**Beziehung:** Du wirst es wissen.
**Appell:** Sag mir, was es ist!

**Diese Dinge** kommuniziert der Mann mitunter, wenn er diese Frage am Tisch mit vier Schnäbeln (siehe obige Grafik) kommuniziert. Seine Frau kann die Frage nun ebenso auf vier verschiedene Weisen, also mit vier Ohren, hören. Das könnte in etwa folgendermaßen aussehen:

**Sachebene:** Da ist was Grünes.
**Selbstoffenbarung:** Mir schmeckt das nicht.
**Beziehung:** Du bist eine miese Köchin!
**Appell:** Lass nächstes Mal das Grüne weg!

**Diese vier Seiten der Nachricht** können sich inhaltlich überlagern. Beispielsweise können Appellebene und Sachinhalt weitestgehend gleich sein, wenn der Satz eine unmittelbare Aufforderung ist. Im obigen Beispiel sagt der Mann auf der Sachebene das Gleiche, was auch die Frau auf der Sachebene versteht: da ist eine grüne Sache in der Soße. Allerdings sind die anderen Ebenen grundsätzlich sehr verschieden.

**Die Frau antwortet ihrem Mann,** dass er dann woanders essen solle, wenn ihm das Gericht nicht schmeckt. In diesem Beispiel entsteht das Missverständnis nicht nur aufgrund der unterschiedlichen Gewichtung dieser Ebenen, sondern durch ganz verschiedene Annahmen. Die Appellseite, die letztlich kommuniziert, was der Mann von seiner Frau möchte, wird von ihr missverstanden. Dadurch entsteht der Konflikt.

**Kurzübersicht: Das Wichtigste zum Vier-Ohren-Modell im Überblick**

* Der Psychologe Friedemann Schulz von Thun entwickelte das Vier-Ohren-Modell, welches er in seinem Werk Miteinander reden vorstellte. Dabei verweist Schulz von Thun darauf, dass jede Nachricht auf vier Ebenen kommuniziert und auf vier Ebenen gehört und interpretiert wird.
* Die Ebenen, die er ausmacht, sind Sachinhalt, Beziehung, Selbstoffenbarungund Appell. Um das zu verdeutlichen, gibt der an, dass der Sender mit vier Schnäbeln spricht und der Empfänger mit vier Ohren hört. Die Ebenen kommunizieren verschiedene Inhalte.
* Alle Aussagen enthalten, ob es der Sprechende will oder nicht: eine Sachinformation (worüber wird gesprochen), eine Selbstkundgabe (gibt der Sprechende von sich zu erkennen), einen Beziehungshinweis (wie der Sprechende zum Adressaten steht), einen Appell (was der Sprechende vom Adressaten will).
* Missverständnisse in der Kommunikation von Sender und Empfänger können einerseits dann entstehen, wenn beide die Ebenen unterschiedlich gewichten oder sie mit unterschiedlichen Informationen befüllen. Möchte ein Sender beispielsweise einen Appell äußern und hört der Empfänger auf seinem Beziehungsohr, dass er unfähig ist, kann ein Konflikt entstehen.
* ***Tipp:***Um Konflikte sowie Missverständnisse zu vermeiden, kann es hilfreich sein, Äußerungen sehr deutlich zu formulieren. Weiterhin kann das Vier-Ohren-Modell dabei helfen, die eigene Kommunikation zu hinterfragen. Wird beispielsweise aus einer Aussage ein Streit, lässt sich prüfen, an welcher Stelle die Kommunikation zwischen Sender und Empfänger gestört war.