

Gesagt ist nicht gehört

Kommunikationsmodell der 4-Ohren



eBook Nr. 20 von Wera Nägler



Bevor es los geht ...

... einige Worte in eigener Sache. Soweit erforderlich, sind meine Texte sorgfältig recherchiert. In erster Linie aber leben sie von meiner langjährigen Erfahrungen in meinen Arbeitsfelder Coaching, Training und Therapie. Alles, worüber ich schreibe, ist bei mir selbst und meinen Kunden erprobt. Deshalb schlage ich Ihnen an manchen Stellen Übungen oder ein bestimmtes Vorgehen vor.

Vorschläge und Tipps sind genau das: Sie sind Vorschläge und Tipps und keine Garantie für das erfolgreiche Umsetzen bei Ihnen. Meine Vorschläge sind keine individuelle Beratung oder Therapie. Sie können und wollen eine individuelle fachliche Betreuung nicht ersetzen. Für mögliche Nachteile oder Schäden aus meinem eBook haften Sie als AnwenderIn selbst.

Dieses eBook ist mein geistiges Eigentum

Die in diesem eBook veröffentlichten Informationen dienen Ihrer persönlichen Information. Eine kommerzielle Nutzung durch Dritte wird untersagt. Alle Texte und Arbeiten sind urheberrechtlich geschützt.

Vervielfältigung und Weitergabe der Inhalte bedürfen meiner ausdrücklichen Genehmigung. Sprechen Sie mich an.

Bildrechte

Fotos sind der Fotodatenbank von Microsoft entnommen.

eBook unterwegs – mein Service für Sie

Das vorliegende eBook ist als PDF fürs Lesen am PC und/oder zum Ausdrucken gedacht. Ab 2010 biete ich meine eBooks zusätzlich als eBook unterwegs an – also für Ihren Palm, eBook-Reader, MP4-Player etc. **Senden Sie mir eine Mail an ebu@wera-naegler.de mit Angabe des Titels und sobald das eBook unterwegs vorliegt, maile ich es Ihnen zu.**

Und das bin ich – Wera Nägler

Ich bin Trainerin, Coach und Therapeutin mit den Schwerpunkten Büroorganisation, Zeitmanagement, Kommunikation, Life-Work-Balance.

Zudem coache ich mit außergewöhnlichen Methoden zu Themen wie Selbstsabotage, Erfolg und Veränderungskonzepte.

Als Expertin für Büroorganisation schreibe ich im Expertenportal des VNR Verlag für die Deutsche Wirtschaft.



© Wera Nägler | Am Propsteihof 64 | 31139 Hildesheim

E-Mail: wn@wera-naegler.de
Internet: www.wera-naegler.de



Wie das 4-Ohren-Modell eine unklare Kommunikation enttarnt

Vielleicht kennen Sie Situationen, in denen Sie etwas gesagt haben und das Gefühl hatten, von dem Anderen völlig missverstanden zu werden. Manchmal fragt man sich innerlich: "Spreche ich chinesisches oder was ist hier los?".

Und dieses "was ist hier los" möchte ich in diesem eBook näher beleuchten. Dazu stelle ich Ihnen das Kommunikationsmodell von Schulz von Thun vor.

Ich wünsche Ihnen viele aaahs und ohs bei dieser Entdeckungsreise in die spannende Welt der Kommunikation.



Missverständnisse in der Kommunikation

Haben Sie sich auch schon in Situationen wiedergefunden, in denen Sie zu Ihrem Gegenüber etwas vermeintlich Klares und Eindeutiges gesagt haben - und dann aus allen Wolken gefallen sind, über die Reaktion, die Sie anscheinend irgendwie ausgelöst haben.

Sie sagen beispielsweise gegen Ende eines Gesprächs "Es ist aber schon ganz schön spät geworden." Und Ihr Gegenüber wird hektisch und entschuldigt sich wortreich und sichtlich zerknirscht, Ihnen so viel Zeit gestohlen zu haben. Das wollten Sie aber gar nicht als Vorwurf verstanden wissen. Sie haben aus Ihrer Sicht einfach eine Feststellung getroffen.

Sich wundern, wie Andere manchmal auf etwas reagieren, was man gesagt hat

Oder Sie sagen zu jemand Anderem den gleichen Satz: "Es ist aber schon ganz schön spät geworden." Und zu Ihrem Erstaunen reagiert Ihr Gesprächspartner vorwurfsvoll mit einem "Ich kann ja nicht ahnen, dass Sie noch einen Termin haben." Das haben Sie auch gar nicht gemeint und schon gar nicht gesagt und wundern sich vielleicht über diese Reaktion.

Wie kommt es zu solchen und ähnlichen Situationen?

Schulz von Thun hat ein Modell entwickelt, das beschreibt, dass sich in jeder Aussage vier verschiedene "Botschaften" transportieren lassen. Wenn wir etwas sagen, können wir es "einfärben" durch Betonung und weitere nonverbale Signale. Diese "vier Münder" will ich in diesem eBook vernachlässigen. Ich möchte Ihre Aufmerksamkeit auf die vier Ohren lenken.

Das sieht im Überblick so aus.



Gesagt ist nicht gehört



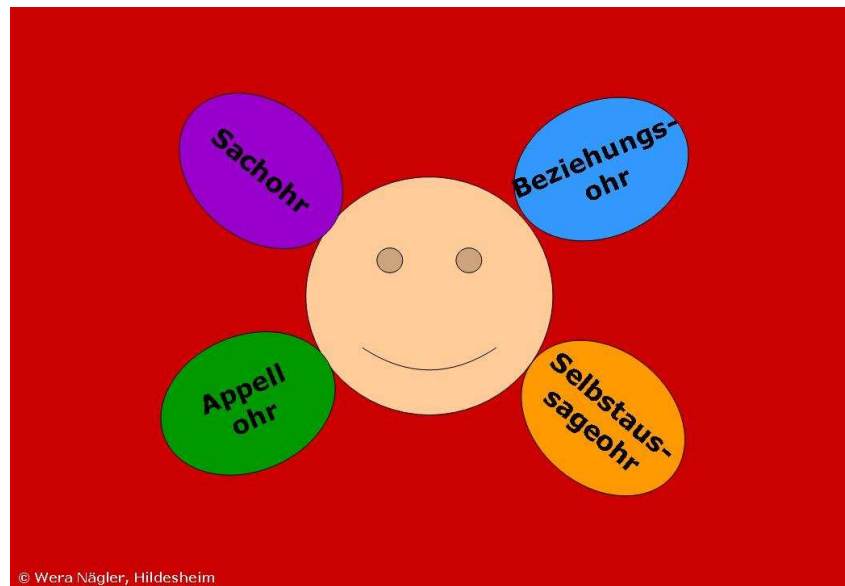
Der Sachaspekt oder das Sachohr

Mit dem Sachohr hören wir, was der Andere über die Sache sagt. Nicht mehr und nicht weniger.

Die Beziehungsebene oder das Beziehungsohr

Auf diesem Ohr hört der Andere was wir (vermeintlich) von ihr oder ihm halten. Wenn Sie zu jemanden sprechen, der ein riesengroßes Beziehungsohr hat, filtert diese Person alle Ihre Aussagen darauf:

Was denkt der Andere über mich?
Mag er mich/respektiert er mich?
Wie werde ich eingeschätzt?



Der Appellaspekt oder das Appellohr

Jemand mit einem großen Appellohr wird aus so ziemlich jeder Aussage einen "Auftrag" heraushören.

Das Appellohr lauscht darauf, was von ihm oder ihr erwartet wird, was sie tun soll.

Der Selbstaussageaspekt oder das Selbstaussageohr

Wer vorwiegend mit diesem Ohr hört, versucht auch das nicht Ausgesprochene seines Gegenübers herauszuhören.

Bildlich gesprochen, man versucht "zwischen den Zeilen zu lesen" und etwas über die Befindlichkeit des Anderen zu hören.



Ein Beispiel "Wie lange dauert es noch?"

Ein Mann (es könnte auch eine Frau sein) ist im Wartezimmer einer Arztpraxis und wartet schon einige Zeit. Jetzt überlegt er, ob er seinen nachfolgenden Termin einhalten kann, wenn es noch eine längere Verzögerung gibt. Der Mann geht zur Sprechstundenhilfe und fragt: **"Wie lange dauert es noch?"**

Beim Lesen können Sie jetzt natürlich eine Phantasie entwickeln, das eine gewisse Körpersprache diese Aussage einfärbt: Vielleicht ein lauter, aggressiver, unfreundlicher Ton, zusammengekniffene Augen und Mund, hohe Spannung im Körper.

Halt, Stopp. Für mein Beispiel möchte ich, dass Sie sich vorstellen, dass unser Mann ganz neutral fragt. Er ist weder unfreundlich oder druckvoll und fängt auch nicht an charmant oder einschmeichelnd zu sein.

Der Patient ist höflich und sagt. "Entschuldigen Sie bitte, ich wollte nur wissen, wie lange es noch dauert ...". Ganz klare Frage und Absicht. Denn der Mann will wissen, ob er seinen nachfolgenden Termin einhalten oder kurz per Telefon verschieben soll.

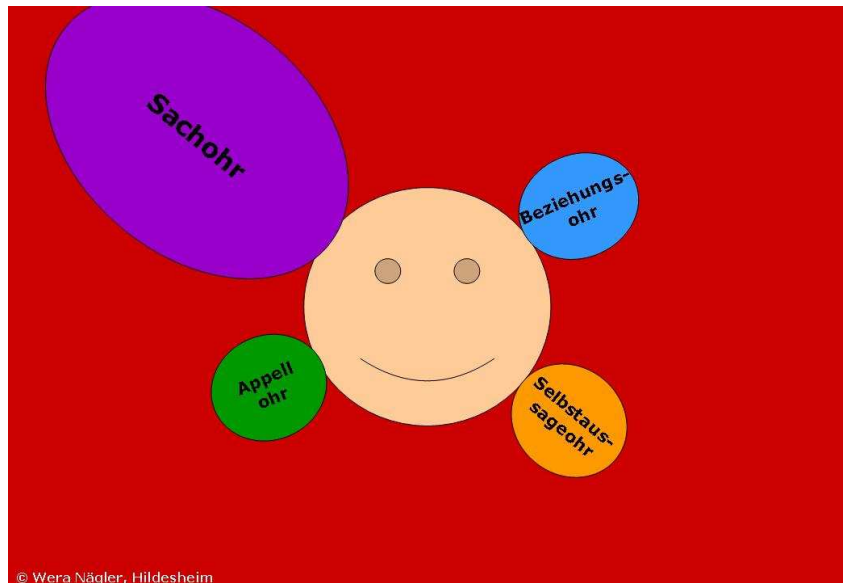
Sonst will er nichts andeuten, sich nicht beschweren, nicht kritisieren, nicht vordrängeln, nicht stänkern, nicht einschleimen. Einfach eine klare Information.

Bitte behalten Sie diesen Mann im Blick.



Wenn das Sachohr auf ist

Unser Mann fragt also "Wie lange dauert es noch?" und trifft auf eine Arzthelferin, die ein großes Sachohr hat.



Die Arzthelferin hört: "Sag mir die Dauer." Und sie wird sinngemäß antworten: "Es sind 3 Patienten vor Ihnen dran, das wird ungefähr 20 bis 30 Minuten dauern."

Die Arzthelferin hat das Sachohr auf – wie schön, wir bekommen die gewünschte Information

Unser Mann kann also entscheiden, ob es für ihn passt oder er vorsichtshalber telefoniert, weil er soviel Wartezeit doch nicht eingeplant hat.



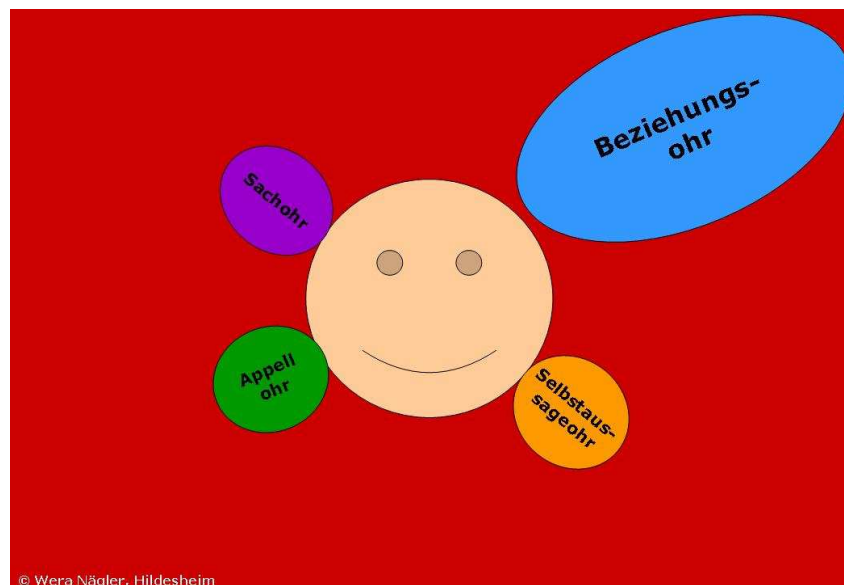
Wenn das Beziehungsohr auf ist

Unser Mann trifft mit seiner Frage "Wie lange dauert es noch?" auf eine Arzthelferin und deren Beziehungsohr ist groß und weit weit offen.

Eine solche Arzthelferin könnte beispielsweise hören: "Was ist das hier für ein Saftladen, kriegt ihr die Organisation nicht hin, ihr seid ja alle unfähig."

Dann könnte Sie unserem überraschten Patienten – vielleicht mit leicht jammernder Stimme sagen " Wir tun, was wir können, aber es gab heute morgen schon zwei Notfälle, das kann man nicht voraussehen, da können wir nichts für ..." und rechtfertigt in einer langen Litanei die Verspätung.

Oder die Stimme wird zickig-pampig mit dem Kommentar: "Wir können auch nicht hexen!".



Unser wartender Patient reagiert vielleicht erstaunt, verärgert, vielleicht ebenfalls unhöflich – aber er hat keine Information bekommen, die ihm bei seinem weiteren Vorgehen weiter hilft. Vielleicht hat er aber eine Menge Rechtfertigungen gehört und weiß gar nicht so recht, wie ihm das passiert ist.

Die Arzthelferin hat das Beziehungsohr auf – wahrscheinlich fühlt sie sich von uns kritisiert

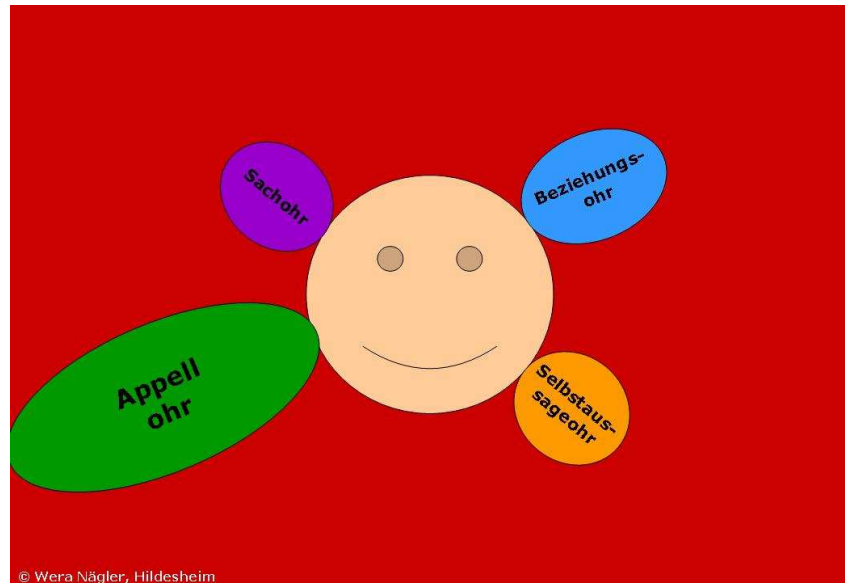
Im übrigen, liebe Leserin, lieber Leser, dichten Sie hier bitte keine "typisch-Mann-typisch-Frau"-Aspekte rein. Wer alles mit dem Beziehungsohr hört, fühlt sich schnell von Anderen (negativ) bewertet und reagiert entsprechend diesem Muster.



Wenn das Appellohr auf ist

Stellen wir uns das Szenario jetzt vor, in dem unser Mann neutral fragt "Wie lange dauert es noch?" und als Antwort angeblafft wird: "Hier geht's der Reihe nach!"

Oder als Antwort kommt mit einem Mal ein verschwörerisches: "Na gut, Sie können sich ja schon mal hier vorne hinsetzen und ich sehe zu, dass ich Sie zwischendurch rein nehme." Na, was für ein Glück, denkt sich unser Patient und weiß nicht so recht wie ihm geschieht.



© Wera Nägler, Hildesheim

Beide Antworten könnten zu einer Arzthelferin passen, die ein großes Appellohr hat. Die hört nämlich nicht "wie lange dauert es?"

Die Arzthelferin hat das Appellohr auf – vielleicht denkt sie, dass wir ihr Anweisungen geben wollen

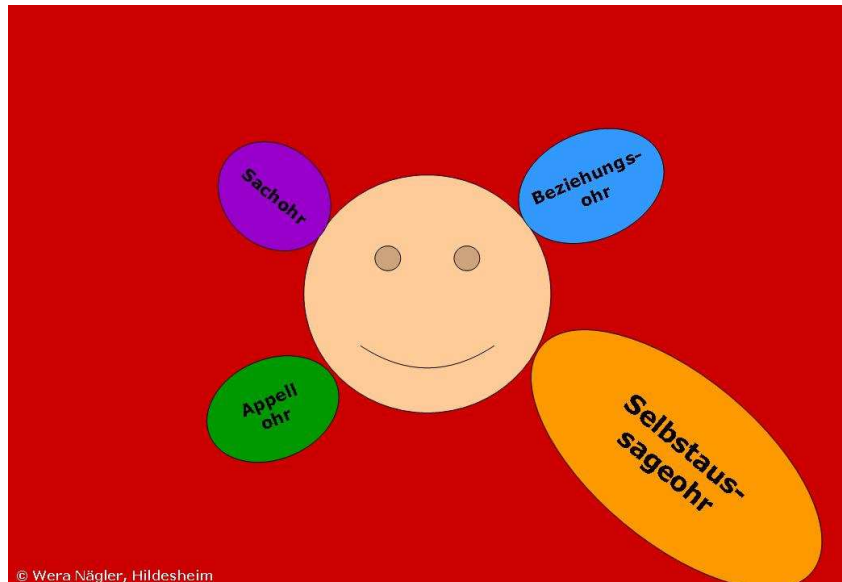
Sondern die hört "nimm mich zuerst dran!". Und je nach Typ Arzthelferin wird sie aggressiv reagieren "Hier geht's der Reihe nach, ich lass mir doch von dir keine Vorschriften machen!" oder sie wird der vermeintlichen Aufforderung (die so ja nicht geäußert wurde) nachkommen.



Wenn das Selbstaussageohr auf ist

Jetzt trifft unser Patient auf eine Arzthelferin, die ein übergroßes Selbstaussageohr hat. Sie ahnen wahrscheinlich schon, dass die nicht hört "wie lange dauert es?".

Diese Sprechstundenhelferin hört vielleicht "Ich hab ganz viel Zeitdruck und kriege jetzt echt ein Problem, weil ich so lange warten muss und ich weiß nicht, was ich machen soll." Naja, so was in der Art.



Erkennen kann unser Mann das dominante Selbstaussageohr folgendermaßen (Zur Erinnerung; er erwartet eine Zeitangabe): "Oh, das ist aber sicher ärgerlich für Sie, dass es gerade heute so lange dauert, ich hoffe, Sie haben jetzt nicht so viele Umstände dadurch, Sie kommen ja bald dran und dann klappt vielleicht noch alles ...".

Die Arzthelferin hat das Selbstaussageohr auf – wir werden vielleicht ganz viel Verständnis und Mitgefühl bekommen

Unser Patient findet sich also unversehens in einem warmen Regen des Mitfühls. Das mag ganz schön sein für ihn.

Aber: Er kann immer noch keine Entscheidung treffen, ob er seinen Termin verschieben muss.



Was heißt das für Sie?

Wenn Sie das 4-Ohren-Modell im Hinterkopf behalten, durchschauen Sie vielleicht besser, wie Ihr Gegenüber Ihre Aussage hört und auffasst. Die Reaktion auf etwas, was Sie gesagt haben, wird Sie vielleicht zukünftig nicht mehr so irritieren. Sie können unter Umständen Aspekte klar stellen, bevor es zu einem Missverständnis kommt.

Sie haben nur Einfluss darauf was Sie sagen, nicht aber darauf, was der Andere hört. Und trotzdem sind Sie dafür verantwortlich, dass der Andere Sie so verstehen kann, wie Sie es sich wünschen und wie Sie es meinten.

In der Kommunikation ist nicht maßgeblich, was Sie meinten/ausdrücken wollten, sondern was der Andere verstanden hat

Vielleicht können Sie mit dem 4-Ohren-Modell zukünftig etwas toleranter und verständnisvoller in Ihrer eigenen Reaktion sein. Doch denken Sie daran: Niemand lässt sich gern von einem Wildfremden ohne Aufforderung das 4-Ohren-Modell samt Diagnose erklären. "Und Sie sind ein xy-Ohr-Typ und deshalb hören Sie ...".

Nehmen Sie das Modell, um Ihr Empathieverständnis zu erhöhen und Ihre Toleranz zu vergrößern und nicht um zu schulmeistern.

Fangen Sie bei sich an

Einweiterer Aspekt dieser Information ist natürlich die Selbstanalyse.

Welcher Typ sind Sie?

Wenn Sie ganz ehrlich hinschauen, welches Ohr ist bei Ihnen besonders weit oder schnell offen? Vielleicht auch in Bezug auf bestimmte Personen (bei der Mutter), bestimmte Menschentypen (alle Arten "Chefs") oder in bestimmten Situationen (in der Küche, im Verein).

Überprüfen Sie selbstkritisch, ob Ihnen tatsächlich das gesagt wird, was Sie zu hören meinen.

Überprüfen Sie, ob dieses Ohr für Sie wirklich hilfreich ist. Und wenn die Antwort "nein" lautet, öffnen Sie das Ohr, das für Sie förderlicher wäre.

Notfalls greifen Sie auf das Sachohr zurück, dann laufen Sie am wenigsten Gefahr, sich emotional zu verstricken.



Auf den Punkt gebracht

- » Wenn Sie sich schnell kritisiert oder angegriffen fühlen und sich oft rechtfertigen, ist wahrscheinlich Ihr Beziehungsohr zu dominant.
- » Wenn Sie meinen, dass andere Ihnen "Befehle" geben oder Sie dazu neigen, ständig und einseitig unaufgefordert zu reagieren, ist Ihr Appellohr dominant. Im Extremfall schaut jemand auf den Tisch und fragt "wo ist denn der Zucker?" und Sie sind die Person, die sofort aufspringt und den Zucker aus der Küche holt, was der Andere sehr wohl selbst hätte erledigen können.
- » Wenn Sie aus jeder Aussage Ihres Gegenübers meinen herauszuhören, wie er oder sie sich fühlt, ist Ihr Selbstaussageohr dominant. Und ganz ehrlich: Sie können beim "heraushören" nie sicher sein, weil nur die oder der Andere selbst wirklich weiß, wie es ihr oder ihm innen drin tatsächlich geht.
- » Wenn Sie aus allen Äußerungen nur die Fakten und Tatsachen heraushören, ist wahrscheinlich Ihr Sachohr dominant.



Tipps, wie Sie die 4 Ohren einsetzen

Ihre Wirkung entfalten die Ohren in ihrer Ausgewogenheit. Also kein "zuviel" wie vorher beschrieben. Aber auch kein Fehlen einzelner Aspekte, denn wir brauchen in der Tat alle vier Ohren.

Das Beziehungsohr

gibt uns Informationen darüber, was die Gesprächspartnerin von uns hält, wie Sie uns einschätzt. Es gibt uns also Auskunft darüber, wie unsere gemeinsame Beziehung eingeschätzt wird.

Hören Sie also genau hin, was der Andere sagt. So bemerken Sie eine Störung auf der Beziehungsebene. Denn oft wird auf der Sachebene gestritten, aber die Störung liegt auf der Beziehungsebene. Das Beziehungsohr hilft Ihnen, auch diese Aspekte wahrzunehmen. Das kann ein unausgesprochenes "Auf mich hört ja keiner." sein oder auch ein "ich bin hier nicht wichtig."

Wenn Sie auf solche Äußerungen reagieren (Beziehungsebene) und dann auf die Sachebene wechseln, beißen sich Gesprächspartner nicht so schnell an unbewusst vorgeschobenen Sachfragen fest.

Das Appellohr

verräät uns, was die andere Person sich von uns wünscht, was sie will oder wozu sie uns bringen will. Wir können also erkennen, welche Wünsche und Erwartungen direkt oder verdeckt an uns gerichtet werden.

Unerfüllte Erwartungen kommen als Bumerang zurück. Auch wenn Sie gar nichts von diesen Wünschen wissen, sie sind die Konflikte von morgen. Also hören Sie die versteckten und verdeckten Appelle, dann erfahren Sie, was der Andere meint, wie Sie handeln sollten. Dazu können Sie dann Stellung beziehen.

Wenn Sie selbst Fehlinterpretationen vermeiden wollen, sagen Sie Ihrem Gegenüber klar, was Sie möchten oder erwarten.



Das Selbstaussagohr

liefert uns die Informationen, wie es unserem Gegenüber geht. Wie die Person sich selbst sieht, wie ihre Position ist und warum. Der Andere "zeigt" sich uns auf einer tieferen Ebene.

Dieses "sich zeigen" können Sie ganz einfach erwidern. Sagen Sie einfach, was mit Ihnen ist, wo Sie gerade innerlich stehen. Bleiben Sie dabei echt und der Situation angemessen.

Erwidern Sie diese offene Haltung des Anderen mit Ihrer eigenen Öffnung und passen Sie dies der Situation an.

Das Sachohr

hilft uns, Informationen zu erhalten und zu bewerten. Beispielsweise ob die Themen für uns wichtig/unwichtig sind, Relevanz haben, ausreichend sind, ob sie wahr oder falsch sind.

Mit diesem Ohr bewerten wir Dinge auf ihren Sachaspekt hin und wünschen uns relevante, wichtige und vollständige Aussagen.

So wiederum sollten wir unserem Gegenüber auch die Informationen präsentieren.

Vorsprung durch richtiges Hören

Vielleicht sind Ihnen beim Lesen vergangene Situationen eingefallen, die damit etwas klarer oder im Nachhinein verständlich geworden sind.

Das Modell bietet aber auch die Anregung, an sich selbst weiter zu arbeiten und Vielfalt statt Einseitigkeit zu entwickeln. Und wenn man bei Kommunikationssituationen zukünftig mehr darauf achtet, welche Botschaften gesendet werden oder gehört werden, sind Ihre Gespräche vielleicht in Zukunft klarer und wertschätzender.

Ihre

Wera Nägler