

SCHULZ VON THUN DAS-VIER OHREN-MODEL

Liebe ehrenamtliche Vormünder,

In diesem Infoblatt geht es um Kommunikation, insbesondere um die theoretischen Grundlagen nach Schulz von Thun. Sein Vier-Ohren-Modell beschreibt die Art und Weise, wie wir Menschen miteinander kommunizieren und weshalb es unweigerlich immer wieder zu Missverständnissen und Konflikten kommen wird. Die Grundlagen sollen den Vormündern dabei helfen, zum einen die Gesprächsführung zwischen Vormund und Mündel und zum anderen die Kommunikation mit den Mitarbeitern des Helfernetzwerks zu verbessern.



KOORDINATOR FÜR EHRENAMTLICHE
VORMUNDSCHAFTEN

Dirk Hinrichs

Poggenburger Straße 15
26919 Brake

Tel.: 04401 927-725
Mobil: 0162 975-3523

E-Mail:
dirk.hinrichs@wesermarsch.de

Im Überblick

 Das Vier-Ohren-Modell

 Die vier Ebenen der Kommunikation

 Ein Beispiel

 Gewichtung und Kritik

 Kommunikation mit dem Mündel

 Kommunikation mit dem Helfernetzwerk

 Fazit



Das Vier-Ohren-Modell

Schulz von Thun Das Kommunikationsquadrat

Das 4-Ohren-Modell nach Schulz von Thun stellt ein grundlegendes Kommunikationsmodell dar, anhand dessen sich Kommunikation analysieren und auf verschiedenen Ebenen betrachten lässt. Es ist zwar besonders in der Pädagogik weit verbreitet, hat jedoch allgemeine Gültigkeit. Je nach Verwendung wird es auch Kommunikationsquadrat oder Nachrichtenquadrat genannt. Nachfolgend werden vorrangig die Begriffe aus der Pädagogik verwendet.



Jede Äußerung, die getätigt wird, enthält nach Schulz von Thun immer vier Botschaften. Im 4-Ohren-Modell werden die Sachebene, die Selbstkundgabe, die Beziehungsebene und die Appellebene beschrieben. Schulz von Thun geht davon aus, dass der Sprecher auf vier Ebenen spricht und der Zuhörer auf vier Ebenen hört. Sprecher und Zuhörer sind dabei beide für das Gelingen der Kommunikation verantwortlich.



Unmissverständlich Kommunikation

Im Idealfall findet eine unmissverständliche Kommunikation statt. Das bedeutet, der Zuhörer versteht das von dem Sprecher Gesagte auf allen Ebenen genauso, wie es gemeint war. Es kommt zu keinen Missverständnissen – es wurde klar kommuniziert. Das ist jedoch meistens nicht der Fall. Unser gesamter Alltag besteht aus Kommunikation; es wird nahezu dauerhaft kommuniziert, und es ist gar nicht möglich, jedes Wort, jede Geste oder jedes Gespräch immer richtig zu verstehen und jedes Mal Rückfragen zu stellen. Zu problematischen Missverständnissen kommt es, wenn Sprecher und Zuhörer die Ebenen unterschiedlich gewichten oder deuten.

Man kann nicht nicht kommunizieren



Die vier Ebenen der Kommunikation

❖ Die Sachebene (Ebene 1)

Auf dieser Ebene steht die Sachinformation als solche im Vordergrund – also genau das, was wortwörtlich gesagt wurde. Der Sprecher vermittelt ausschließlich Fakten und klare Informationen. Seine Aufgabe ist es, dies klar und verständlich zu tun. Der Zuhörer prüft auf dieser Ebene mit seinem „Sach-Ohr“ die Daten, Fakten und Informationen. Dabei wird nach drei Kriterien geprüft: Erstens die Wahrheit, zweitens die Relevanz und drittens, ob die Informationen ausreichend sind.

❖ Die Selbstkundgabe (Ebene 2)

Die Ebene der Selbstkundgabe beschreibt, dass jede Aussage eine Selbstenthüllung des Sprechers mit sich bringt. Dies kann zwar beabsichtigt sein, passiert aber meist unbewusst. Durch die Selbstkundgabe wird eine Deutung der Persönlichkeit des Sprechers möglich. Er gibt über seine Kommunikation persönliche, teilweise vertrauliche Gedanken, Gefühle oder Informationen weiter – bewusst oder unbewusst. Der Zuhörer hört zu und versucht, die Aussage dem „Ohr der Selbstkundgabe“ zuzuordnen. Automatisch stellt er sich dabei Fragen wie: Wer ist der Sprecher? Wie ist er drauf? Was beschäftigt ihn oder was will er erreichen?

❖ Die Beziehungsebene (Ebene 3)

Die Beziehungsebene beschreibt, wie die Sprecherin und die Zuhörerin sich zueinander verhalten und wie sie einander einschätzen. Die Sprecherin kann beispielsweise durch Formulierung, Körpersprache, Tonlage usw. Wertschätzung, Respekt, Wohlwollen, Gleichgültigkeit oder auch Verachtung und Geringschätzung ausdrücken. Je nachdem, was die Zuhörerin mit ihrem „Beziehungs-Ohr“ wahrnimmt, fühlt sie sich entweder akzeptiert oder herabgesetzt, respektiert oder bevormundet. Wenn es auf dieser Ebene zu Missverständnissen kommt oder die Aussagen falsch gewichtet werden, birgt dies ein hohes Konflikt- und Eskalationspotenzial.

❖ Die Appellebene (Ebene 4)

Auf der Appellebene werden Wünsche, Anregungen, Ratschläge, Bitten und Ähnliches vermittelt. Der Sprecher möchte in der Regel etwas erreichen oder auf eine Situation Einfluss nehmen. Es soll etwas getan oder unterlassen werden. Dies kann entweder offen oder verdeckt geschehen. Er kann direkt eine Bitte aussprechen oder zu einem Verhalten auffordern (z. B.: „Das Wetter ist schön, lass uns doch spazieren gehen!“). Alternativ kann er indirekt oder „manipulierend“ vorgehen, um Einfluss zu nehmen (z. B.: „Oh, das Wetter ist heute wirklich wunderschön! Wie gerne wäre ich jetzt draußen!“). Das „Appell-Ohr“ des Zuhörers versucht, den Appell zu deuten und die Aussage einzuordnen: Was will der Sprecher mit dieser Aussage bewirken? Was soll ich denken, tun oder fühlen?



Ein Beispiel

Während eines Mündelkontaktes fragt der Vormund sein jugendliches Mündel: „Wieso gehst du nicht regelmäßig zur Schule?“

Folgendes hat der Vormund mit seiner Frage auf den einzelnen Ebenen gemeint:

- Sachebene: Du gehst nicht regelmäßig zur Schule.
- Selbstkundgabe: Ich interessiere mich aus Sorge für den Grund, weshalb du nicht zur Schule gehst.
- Beziehungsebene: Es ist mir wichtig, dass du etwas lernst und regelmäßig die Schule besuchst. Deshalb frage ich dich nach dem Grund.
- Appellebene: Gehe bitte regelmäßig zur Schule. Das ist wichtig! Halte dich bitte zukünftig daran.

Ehrenamtliche Vormundschaften

Und folgendes könnte der Jugendliche auf den einzelnen Ebenen verstanden haben:

- Sachebene: Du gehst nicht regelmäßig zur Schule.
- Selbstkundgabe: Ich halte deine Vorgehensweise für schlecht.
- Beziehungsebene: Du bist ungehorsam, böse und frech.
- Appellebene: Denk doch mal ein bisschen mehr nach und geh ab sofort regelmäßig hin.

Die Kommunikationsanalyse verdeutlicht, dass es ein Missverständnis gab, weil die Ebenen unterschiedlich gewichtet und interpretiert wurden. In diesem Fall hätte der Vormund seine Frage anders formulieren können – insbesondere, da er mit einem Schutzbefohlenen spricht.

Er hätte die Gründe für seine Frage vorab benennen können, zum Beispiel, wenn er weiß, dass das Mündel vielleicht unsicher ist, weil es noch nicht lange zur Schule geht, oder wenn es in der Vergangenheit bereits häufig zu kommunikativen Missverständnissen zwischen dem Vormund und dem Mündel gekommen ist. Allerdings sind immer beide Kommunikationsparteien für das Gespräch verantwortlich.

Der Jugendliche hätte also ebenso seine Irritation bezüglich der Frage verbalisieren können (z. B.: „So oft habe ich doch gar nicht geschwänzt?“).



Gewichtung und Kritik

❖ **Ausprägung und Gewichtung der Ebenen**

Bei jedem Gespräch sind die Ebenen unterschiedlich stark ausgeprägt und individuell gewichtet. Welche Ebene welchen Raum einnimmt, hängt von der Gesprächsentwicklung, dem Zusammenhang, teilweise auch vom Ort und von der Beziehung zwischen den Gesprächspartnern ab. Ein Richter wird während einer Anhörung die Sachebene deutlich höher gewichten als ein Liebespaar während eines Heiratsantrags.

❖ **Explizite und implizite Kommunikation**

Schulz von Thun beschreibt zudem, dass Kommunikation „explizit“ (ausdrücklich) oder „implizit“ (einbezogen, z. B. in einer Handlung) ablaufen kann. Explizit bedeutet, dass etwas ausgesprochen wird, z. B.: Das kleinkindliche Mündel sagt zu seiner Vormundin: „Ich mag dich sehr!“

Implizit wäre es, wenn das Mündel seine Zuneigung nicht sagt, sondern sie durch eine Tat ausdrückt, z. B. indem es etwas malt oder bastelt und es dem Vormund schenkt.

❖ **Kommunikation kann kongruent oder inkongruent sein**

Kommunikation kann kongruent (übereinstimmend) oder inkongruent (widersprüchlich) sein. Kongruent bedeutet, dass die Signale der Kommunikation auf allen vier Ebenen weitestgehend stimmig und kompatibel sind – sie passen also zueinander. Inkongruent ist Kommunikation, wenn die Ebenen sich widersprechen, z. B. auf der Beziehungs- und Appellebene. Das Mündel und der Vormund verstehen sich grundsätzlich gut, aber die Appelle kommen beim Mündel trotzdem bedrohlich oder übergriffig an.

❖ **Kritik**

In den letzten zehn Jahren wurde das 4-Ohren-Modell kritisch diskutiert. Ein zentraler Kritikpunkt ist, dass es Kommunikation stark vereinfacht darstellt. Die vier Ebenen (Sach-, Selbstoffenbarungs-, Beziehungs- und Appellebene) werden klar getrennt beschrieben, obwohl sie in der Realität häufig gleichzeitig auftreten, sich überschneiden oder nicht eindeutig voneinander abgrenzbar sind.

Außerdem wird angemerkt, dass das Modell eher eine strukturierende Momentaufnahme von Kommunikation liefert, jedoch weniger den dynamischen Verlauf von Gesprächen berücksichtigt, in dem sich Bedeutungen und Deutungen im Austausch verändern können.

Teilweise wird auch kritisiert, dass das Modell nicht ausreichend berücksichtigt, wie stark kommunikative Situationen von Kontext, Beziehung und sozialen Faktoren geprägt sind, etwa zwischen dem Geschlecht oder unterschiedlichen Rollen wie RichterIn und Angeklagtem oder VormundIn und Mündel.

Trotz dieser Einschränkungen wird das Modell weiterhin häufig genutzt, da es sich gut eignet, um das eigene Kommunikationsverhalten zu analysieren und zu reflektieren.



Kommunikation mit dem Mündel

Eine Kommunikation bei ungleicher Machtverteilung (z. B. zwischen Vormund und Mündel) ist immer eine besondere Situation. Der Vormund ist dem Mündel weisungsbefugt und ihm durch seine praktische Lebenserfahrung in sehr vielen Bereichen auch „überlegen“.

Der Vormund sollte deshalb besonders auf folgendes achten:

- klare und respektvolle Selbstoffenbarung statt versteckter Kritik
- Appelle transparent formulieren darauf achten, dass die Beziehungsebene nicht abwertend wirkt

Im Kontakt mit dem Mündel gilt zudem:

- Unbedachte Äußerungen nicht direkt als Angriff verstehen (das Beziehungsohr zügeln)
- Nur aussprechen, was man auch wirklich so meint (Appelle klar und deutlich äußern)
- die eigene Motivation erklären (Selbstoffenbarung zeigen)



Kommunikation mit dem Helfernetzwerk

Gerade im Umgang mit einer Behörde oder einem Träger sollte man sich der unterschiedlichen Rollen bewusst sein:

- Ehrenamtlicher Vormund: persönliche Verantwortung, oft nah am Mündel
- Jugendamt: institutionelle Verantwortung, rechtlich gebunden und an Vorgaben orientiert.

Hilfreich ist es dabei, im Hinterkopf zu behalten, dass viele Aussagen auf der Beziehungsebene härter klingen können, als sie tatsächlich gemeint sind. Es ist daher sinnvoll, das „Beziehungsohr“ bewusst zu regulieren.

Ehrenamtliche Vormundschaften

Gerade in der Konstellation zwischen Behörde und ehrenamtlichem Vormund kommt es häufig vor, dass neutrale Hinweise als Kritik oder Machtspiel verstanden werden. Deshalb sollte man bewusst prüfen, ob es sich wirklich um einen „Angriff“ handelt oder eher um einen Sachhinweis bzw. Appell. Bei Unsicherheit ist es immer sinnvoll, nachzufragen, statt direkt zu reagieren.

Hilfreiche Rückfragen können sein:

- „Wie meinen Sie das genau?“
- „Was ist Ihnen dabei besonders wichtig?“
- „Welche Optionen sehen Sie?“

Gleichzeitig ist es als Vormundin wichtig, die eigenen Botschaften klar und deutlich zu formulieren. Ein Satz wie „Das sehe ich anders!“ ist dabei oft zu unkonkret. Besser ist eine Formulierung wie: „Ich würde so entscheiden, weil ...“ oder „Mir ist wichtig, dass ...“.

Kurz gesagt für die Praxis im Gespräch zwischen ehrenamtlichem Vormund und Behörde:

- nicht nur mit dem Beziehungsohr zuhören
- aktiv nach dem Grund Fragen („Wofür, oder warum ist das wichtig?“)
- Entscheidungen transparent formulieren und vermitteln

Dabei ist es hilfreich, innerlich zwischen Systemdruck und persönlicher Kritik zu unterscheiden.



Fazit

Es lässt sich festhalten, dass das Vier-Ohren-Modell die Komplexität menschlicher Kommunikation verdeutlicht. Es zeigt, dass jede Nachricht auf verschiedenen Ebenen verstanden werden kann und hilft dabei, Missverständnisse zu erkennen sowie Gespräche bewusster zu gestalten. Auch wenn das Modell nicht jede Kommunikationssituation vollständig erklären kann, bietet es eine Grundlage, um die eigene Kommunikation besser zu verstehen und weiterzuentwickeln. Ergänzend könnten weitere Ansätze der Kommunikationsforschung, wie z. B. High- und Low-Context-Kommunikation, zu einem noch umfassenderen Verständnis beitragen. Eine ausführlichere Betrachtung dieser Ansätze würde jedoch den Rahmen überschreiten, da diese Themenfelder Gegenstand eigenständiger Lehrveranstaltungen und umfangreicher wissenschaftlicher Forschung inklusive kritischer Betrachtungen sind.