

# **Die „Vier Ohren“ von Friedemann Schulz von Thun**

**Abschlussarbeit der Coachingausbildung von**

**Elke Leim-Kajo**

**Düsseldorf, 28.10.2021**

## Zusammenfassung

Diese Coaching-Abschlussarbeit hat die Theorie der „vier Ohren“ von Friedemann Schulz von Thun zum Thema. Zunächst wird die Theorie zu den „vier Seiten einer Botschaft“ und darauf aufbauenden die der „vier Ohren“ dargestellt. Im Anschluss daran wird aufgezeigt, welchen Nutzen diese Theorie im Coachingprozess haben kann.

Friedemann Schulz von Thun zeigt in seiner Kommunikationstheorie, welche verschiedenen Botschaften eine Nachricht beinhalten kann, die mehr oder weniger bewusst mitgesendet werden und wie die gesendete Botschaft vom Empfänger interpretiert werden kann. Dabei kann besonders die Hörweise einer Nachricht zu Missverständnissen in der Kommunikation bis hin zu Konflikten führen.

Die Theorie der „vier Ohren“ leitet Schulz von Thun von den „vier Seiten einer“ Nachricht ab, dem „Sachaspekt“, dem „Selbstoffenbarungsaspekt“, dem „Beziehungs-“ und dem „Appellaspekt“. Diese vier Aspekte beschreiben, welche Inhalte die Nachricht eines Senders haben kann, bewusst oder unbewusst. Der Sender vermittelt mit seiner Botschaft entweder eine reine Sachinformation, Informationen über sich als Person, über das subjektiv bestehende Verhältnis zwischen ihm und dem Empfänger und/oder eine Aufforderung an den Empfänger wie sich dieser verhalten sollte.

Die vier Ohren beziehen die gleichen vier Aspekte ein, betrachten jedoch die Seite des Empfängers, also wie die Nachricht bei diesem ankommen kann. Hier spricht Schulz von Thun analog zu den vier Seiten einer Nachricht vom Sach-Ohr, Beziehungs-Ohr, Selbstoffenbarungs- und Appell-Ohr.

Entsprechend deutet der Empfänger die vom Sender übermittelte Botschaft - wie oben- als reine Sachinformation oder als Aussage über die Beziehung, die der Sender zwischen ihnen beiden voraussetzt. Mit dem Selbstoffenbarungs-Ohr hört der Empfänger eine (un-)gewollte Selbstauskunft über den Sender zum Beispiel über dessen Befindlichkeit. Das Appell-Ohr lässt den Empfänger eine Aufforderung hören sein Verhalten entsprechend dem Wunsch des Senders anzupassen.

Auf welchem Ohr der Empfänger die Botschaft tatsächlich hört, hängt zu einem großen Teil mit der Persönlichkeit des Empfängers zusammen und variiert in der Stärke der Wahrnehmung.

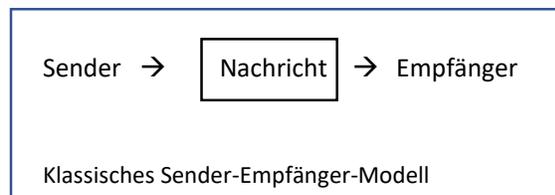
Die Kenntnis der vier Ohren kann in der Coaching-Praxis in zwei Richtungen genutzt werden: Zum einen, um die Hörweise, *die Ohren*, des Coachees zu verstehen und darauf im Coachingprozess zu reagieren und den Klienten zielgerichtet zu unterstützen. Zum anderen für den Coach selbst, um sich der eigenen Hörweise im Coachingprozess bewusst zu werden und situationsgemäß das *richtige* Ohr einzusetzen, vorzugsweise das „Selbstoffenbarungs-Ohr“, um die Botschaften des Klienten zu verstehen und zu entschlüsseln.

# Die Vier Ohren

## 1. Die vier Seiten einer Nachricht

„Die Ampel ist grün“, sagt der männliche Beifahrer zu seiner Frau, die am Steuer sitzt. Eine Alltagssituation, die häufig zu Unstimmigkeiten zwischen Partnern führen kann. Warum ist das so?

Der Kommunikationspsychologe Friedemann Schulz von Thun (\*6. August 1944), aus dessen Buch „Miteinander reden: 1“ (1981) das oben genannte Beispiel entlehnt ist, hat mit seinen „vier Seiten der Nachricht“ hierfür eine anerkannte Kommunikationstheorie entwickelt, die sogar Einzug in den Lehrplan der deutschen Schulen gefunden hat. Zugrunde liegt das Kommunikationsmodell von Sender und Empfänger.



Die vier Seiten der Nachricht umfassen:

- den „Sachaspekt“
- den „Selbstoffenbarungsaspekt“
- den „Beziehungs-“
- und den „Appellaspekt“

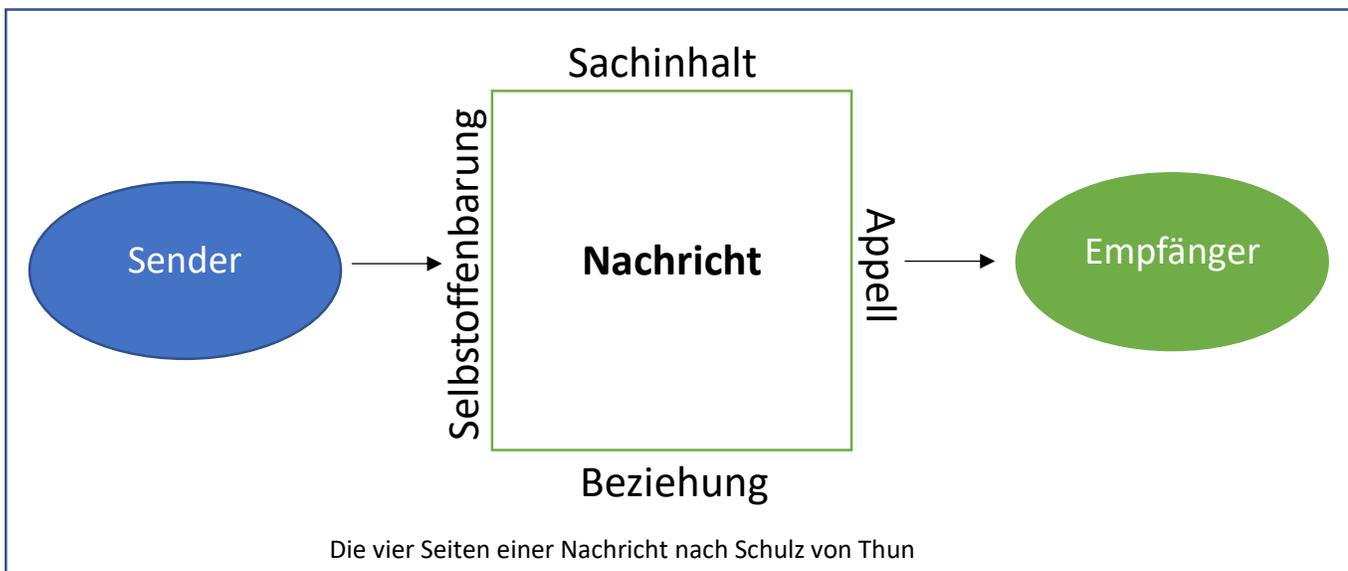
Dargestellt am oben genannten Beispiel hat der Ehemann an seine Frau am Steuer theoretisch vier Aussagen gerichtet:

1. „Sachinhalt“: Eine Mitteilung darüber, dass die Ampel grün ist, also eine sachliche Aussage über eine objektiv beobachtbare Tatsache.
2. „Selbstoffenbarung des Senders“ (des Ehemanns in dem Fall): Hier könnte die Botschaft enthalten sein: „Ich habe es eilig, fahr los!“. Im Selbstoffenbarungsaspekt teilt der Sender etwas über sich mit, wissentlich oder unwissentlich. Schulz von Thun spricht hier über „die gewollte Selbstdarstellung“ bzw. die „unfreiwillige Selbstoffenbarung“. In dieser nicht absichtsvollen Offenbarung wird mitgeteilt, was dem Sender wichtig ist und je nach Situation welche Einstellungen und Werte er hat. Die Selbstoffenbarung kann, ist sie unwillentlich, als blinder Fleck bezeichnet werden, d.h. hier macht der Sender unter Umständen Aussagen über seine Person, die im Selbst weder bewusst noch bekannt sind.
3. Beziehungsaspekt: Aus dieser Seite der Nachricht geht hervor wie das Verhältnis zwischen dem Sender und dem Empfänger ist. Im oben genannten Beispiel drückt der Ehemann möglicherweise aus, dass er glaube, die Frau könne nicht gut Auto fahren. Der Beziehungsaspekt beinhaltet eine Aussage darüber, was der Sender über den Empfänger denkt, aber auch wie das Verhältnis zueinander ist. Ersteres ist die „Du-Botschaft“, Letzteres die „Wir-Botschaft“, also welches Verhältnis der Sender zwischen ihm und dem Empfänger annimmt.

Dies kann – aus Sicht des Senders - z.B. ein enges, intimes Verhältnis sein. In dem Fall sendet er möglicherweise Nachrichten mit einem persönlichen Inhalt, der Informationen über das angenommene Verhältnis der beiden vermittelt.

4. Der „Appell“ der Nachricht kann auch immer einen manipulativen Charakter haben, indem er dem Empfänger mitteilt, was er tun sollte. Im Ampelbeispiel könnte das die Aufforderung an die Frau sein, schnell loszufahren. Dies wird nicht explizit durch den Sender mitgeteilt, sondern bedarf – wie alle Seiten der Nachricht - der Interpretation durch den Empfänger.

Und genau hier liegt ein Konfliktpotential, nämlich darin, dass der Empfänger sich je nach Interpretationsweise zum Beispiel bevormundet oder abgewertet fühlt (Appell-/ Beziehungsaspekt).



## 2. Die vier Ohren

Betrachtet für den Empfänger geschieht die Interpretation der Nachricht durch ihn analog zum Prinzip der „vier Seiten einer Nachricht“. Der Empfänger hört die Nachricht seinerseits mit „vier Ohren“:

- dem „Sach-Ohr“
- dem „Beziehungs-Ohr“
- dem „Selbstoffenbarungs-„ oder
- dem „Appel-Ohr“

Welches dieser Ohren beim Empfänger ausgeprägter ist, d.h. mit welchem Ohr er letztlich die Nachricht interpretiert, hängt mit seiner Persönlichkeit zusammen. Schulz von Thun spricht hier vom „<<Machwerk>> des Empfängers“.

Doch zunächst das Sach-Ohr: Neigt der Empfänger dazu, schwerpunktmäßig das Sach-Ohr für den Empfang einer Nachricht zu nutzen, so hört er möglicherweise die implizite Nachricht der Botschaft des Senders nicht. Er reagiert eher sachorientiert und wird etwa auch in diesem Modus antworten. Nach Schulz von Thun eine häufige Reaktionsweise von Männern und Akademikern.

Dies kann bei Sender und Empfänger zu Missverständnissen führen und zeigt deutlich wie Kommunikation mit Blick auf die vier Seiten einer Botschaft und die vier Ohren des Empfängers missglücken kann. So kann, dargestellt am Ampel-Beispiel, zwar die bloße Orientierung des Empfängers an der Sachbotschaft, nämlich dass die Ampel auf Grün geschaltet hat, möglicherweise den direkten Konflikt zwischen den Eheleuten vermeiden. Die implizite Botschaft des Mannes, beispielweise dass er es eilig habe und schnell ankommen möchte (Selbstauskunft), wird in dieser Situation von der Frau jedoch nicht wahrgenommen und im Sinne des Ehemannes nicht adäquat reagiert, z.B. durch einen zügigeren Fahrweise.

Auch kann die Kommunikation auf der Sachebene bewusst eingesetzt werden, um einem bestehenden eigentlichen, unterschweligen Konflikt zu umgehen.

Das Beziehungs-Ohr: Ist die Beziehungsseite der Wahrnehmung beim Empfänger stark ausgeprägt, so wird die Botschaft eher als eine Art Aussage über ihn als Person gewichtet und sich häufiger persönlich angegriffen fühlen und in dieser Weise reagieren: „Wenn jemand lacht, fühlen sie sich ausgelacht, wenn jemand guckt, fühlen sie sich kritisch gemustert, wenn jemand wegguckt, fühlen sie sich gemieden und abgelehnt. Sie liegen ständig auf der <<Beziehungslauer>>“ (Schulz von Thun). Auch hier zeigt sich deutlich, wie eine Überbetonung des spezifischen Ohres zu Konflikten und ggf. schwelendem Groll gegen den Sender einer Nachricht führen kann, ohne dass die wahrgenommene Aussage tatsächlich abwertend oder persönlich gemeint gewesen war.

Ist das Selbstoffenbarungs-Ohr beim Empfänger stärker ausgeprägt, so wird von ihm die Nachricht eher als Selbstauskunft des Senders gehört: „Was sagt sie mir über dich?“ (Schulz von Thun). Hört der Mensch mit diesem Ohr genau hin, so kann er auf Botschaften des Gegenübers empathisch oder fürsorglich reagieren und ggf. einen schwelenden Konflikt zwischen den Zeilen des Gesagten heraushören.

Eine missmutige, vielleicht auch beleidigende Äußerung des Gegenübers kann dann als Aussage über den Zustand des Senders hinsichtlich *seines* Befindens wahrgenommen werden und nicht als persönlicher Angriff oder Du-Botschaft. Schulz von Thun nimmt hier das Beispiel eines Vaters, der gereizt von der Arbeit kommt und sich über die Unordnung in der Wohnung äußert. Hinter dieser Situation steckt womöglich die Aussage: „Ich hatte heute einen anstrengenden Tag im Büro!“. Nimmt der Empfänger, in diesem Fall die Ehefrau, die Aussage mit dem Selbstoffenbarungs-Ohr wahr, kann sie darauf reagieren und mit ihrem Mann über den eigentlichen Konflikt, der implizit geäußert wurde, reagieren.

Hier sind die Grenzen natürlich fließend und können, ist dieses Ohr zu weit ausgeprägt, zu einem Überhören von sachlicher Kritik führen, indem der Empfänger die Aussage gar nicht mehr auf sich und sein Verhalten bezieht, sondern nur auf die Befindlichkeit des Gegenübers. Auch kann eine mögliche Aggression durch den Sender vom Empfänger (un-)bewusst gemildert und als bloße Befindlichkeit des Senders heruntergespielt werden und somit eine adäquate Reaktion in Form einer notwendigen Auseinandersetzung unterbleiben.

Ein übergroßes Appell-Ohr kann beim Empfänger dazu führen, Äußerungen schnell als Aufforderungen des Senders zu verstehen. Der Nachrichtenempfänger wird überschnell auf vermeintliche Wünsche und Aufforderungen des Gegenübers reagieren oder handeln, ggf. sogar bevor überhaupt die Notwendigkeit hierzu besteht, in der Annahme der Sender hege einen bestimmten Wunsch oder eine bestimmte Absicht. Nach Schulz von Thun, haben Menschen mit einem ausgeprägten Appell-Ohr häufig ein vermindertes Gefühl für ihre eigenen Bedürfnisse und sind oft schon darauf bedacht, es dem anderen Recht zu machen. Diese Menschen neigen zu „Schnellreaktionen“, die nicht von innen heraus entstehen, sondern „außengeleitet“ sind.

Manipulationen durch Appelle können hier besonders bei diesen Empfängern auf fruchtbaren Boden fallen.

### **3. Die Bedeutung der vier Ohren für das Coaching**

Für das Coaching ist diese kommunikationspsychologische Theorie von Schulz von Thun in zwei Richtungen von Bedeutung: Einmal bei der Reaktion, Hilfestellung und Lösungshinleitung für den Klienten und durch den Coach und zum anderen für den Coach selbst, zur Reflektion und bewussten Reaktion auf sein eigenes Verhalten im Kontakt mit dem Coachee.

#### **A.) Reaktion auf und Hilfestellung für den Coachee vor dem Hintergrund der „vier Ohren“ durch den Coach**

Die Kenntnis der Theorie der vier Ohren gibt dem Coach zunächst einmal die grundsätzliche Möglichkeit an die Hand durch aktives Zuhören heraus zu finden, welche(s) „Ohr(en)“ seines Klienten stark ausgeprägt ist/sind. Denn in der Realität wird es im Zweifel nicht nur eine Hörweise sein, die beim Klienten stärker ausgeprägt ist, sondern je nach Situation auch unterschiedliche Ohren oder es können gar zwei Hörweisen gleichzeitig eine Rolle spielen.

So kann ein stark überbetontes Sach-Ohr eines Coachees diesen weniger empfänglich für die Nachrichten zwischen den Zeilen machen, also für die anderen drei Aspekte der Nachricht eine Senders, die Selbstaussage, den Appell und den Beziehungsaspekt. Dies wird unter Umständen zu Konflikten mit der Umwelt im beruflichen wie im privaten Umfeld führen. Appelle, Wünsche oder auch Kritik werden nur eingeschränkt wahrgenommen. Konflikte des Klienten können auf der Sachebene möglicherweise nicht gelöst werden.

Der Coach kann durch forschendes und interessiert Nachfragen zu den Äußerungen und Wahrnehmung seines Klienten diesen zu einer erweiterten Sichtweise und damit zu Handlungsalternativen hinleiten und so die persönliche Sichtweise und Perspektive des Coachees erweitern.

Hier sind Interventionen des Coaches möglich um den Klienten zum Einnehmen der Fremdperspektive hinzuleiten in Form von dissoziierenden oder zirkulären Fragen. Auch Interventionen um den Coachee zu stärken in das gefühlsmäßige Erleben zu führen, können zum Verlassen der Sachebenen anleiten, durch Hinführung in die Selbstbeobachtung, durch Nutzung von Metaphern und Symbolen als Intervention. Wenn der Klient seine rationale, sachbezogene Realität zu verlassen bereit ist – Menschen mit einem ausgeprägten Sach-Ohr sind eher rational geprägt - durch bewusstes Führen in Trancezustände und durch hypnosystemische Ansätze.

Ist das Beziehungs-Ohr des Coachees in stärkerer Weise in die Wahrnehmung von Interaktionen eingebunden, kann der Coach ihn in eine neutralere Sichtweise zu führen. Denn ein Klient, bei dem das Beziehungs-Ohr ausgeprägt ist, wird sich in dem Fall wie weiter oben beschrieben auffällig häufig ungerecht behandelt und angegriffen fühlen.

Durch das Öffnen und Hinführen zu anderen Perspektiven und Interpretationsmöglichkeiten von Aussagen und Verhalten anderer, kann der Coachee eine vermehrte Selbstbeobachtung und Distanz zu seiner Wahrnehmung sowie alternative Sichtweisen für sich erarbeiten. Dies kann im Coachingprozess durch die Einnahme von Fremdperspektiven durch dissoziierende Fragen und

Rollentausch erreicht werden. Durch das angeleitete Erkennen von Stärken, durch positives Konnotieren des Coachs kann das Selbstbewusstsein des Klienten gestärkt werden und ihn gegen die Annahme wappnen, Ziel von negativen Aussagen anderer zu sein. Denkmuster können hier aufgebrochen werden.

Das Selbstoffenbarung-Ohr: Diese Seite der Wahrnehmung kann wertvoll sein, wenn Klienten Situationen im Kontakt mit anderen verstehen möchten. Es kann im Coachingprozess verstärkt genutzt werden, um Konfliktsituationen gemeinsam mit dem Klienten zu lösen. Hier kann die Befindlichkeit des Konfliktpartners und dessen Zutun zu einem Konflikt analysiert werden. Das Einnehmen der Position des Anderen dürfte diesen Klienten leicht fallen und die Lösungsorientierung begünstigen.

Sollte das Selbstoffenbarungs-Ohr jedoch eher zu einer Veräußerung von Konflikten führen, indem der Konfliktpartner analysiert und einzig als Urheber des Problems betrachtet wird, gilt es den Coachee zu sich und seinem Konfliktanteil behutsam hinzuführen. Dies kann anhand von Selbstbeobachtung anhand von hypnosystemischen Ansätzen geschehen. Durch diese Selbstbeobachtung kann der Coachee seine ausgelagerten Konfliktanteile in sich erkennen und zurückholen.

Klienten, die das Appell-Ohr stark in der Kommunikation einsetzen, haben häufig das Gefühl für sich und ihre eigenen Bedürfnisse nicht gelernt oder verloren (Schulz von Thun). Dies kann zu einer Art Schnellreaktion und zu nicht reflektierten Handlungsweisen in der Kommunikation führen. Zum einen kann der Coachee durch hypnosystemische Ansätze sowie durch die Nutzung von Metaphern und Symbole zu seinen Bedürfnissen und Gefühlen hingeleitet werden. Die stärkere Rückführung auf die Sachebene, indem der Klient aus seinem Problemerleben und Handlungsimpuls geholt wird, kann ihm eine angemessenere Reaktionsmöglichkeit auf Situationen ermöglichen. Seine Handlungsmuster können im Coaching gezielt durch dissoziierende Fragetechniken herausgearbeitet werden.

## **B.) Die Nutzung und die Kenntnis der eigenen „vier Ohren“ für die Rolle des Coaches**

Die Kenntnis der vier Ohren von Schulz von Thun sowie die vier Seiten der Nachricht, ist für den Prozess des Coachings auch aus Sicht des Coaches selbst von großer Bedeutung. Nicht nur wie oben dargestellt, kann er sich besser auf den Klienten einstellen, sondern auch seine Einstellung und Ausrichtung im Coachingprozess überprüfen. Er kann sich in kritischen Situationen fragen, die bei ihm beispielsweise zu emotionaler Betroffenheit oder starkem emotionalen Engagement im Coaching führen, hinterfragen, auf welchem Ohr er gerade dem Gesagten folgt. Das eigene Selbstoffenbarung-Ohr kann hier helfen, den Vorgang und die Situation zu analysieren und zu verstehen und dies positiv für das Coaching zu nutzen.

Der Coach kann durch Schulung und Einsatz des Selbstoffenbarungs-Ohres die Botschaft hinter Botschaft des Klienten deutlicher hören. Diese Art Ausrichtung auf den Klienten bedeutet aktiv zuzuhören. Auch hilft sie die anderen Ohren, die im Coachingprozess eine eher untergeordnete Rolle spielen sollten, z.B. das Appell-Ohr, weniger stark in die Coachingsituation einzubringen. Die Betonung des Selbstoffenbarungsaspekts führt emotionale Situationen in eine neutrale Richtung und ermöglicht es dem Coach ggf. in die beobachtende, aktiv zuhörende Rolle zurück zu finden bzw. diese beizubehalten.

Zugleich sollte der Coach sich bewusst sein, dass sein Beziehungs-Ohr in der Coachingsituation nicht zu stark geöffnet sein sollte. Denn Angriffe oder konfliktgeladene Äußerungen des Klienten sind im Coaching eher mit dem Selbstoffenbarungs-Ohr zu hören, denn mit dem Beziehungs-Ohr. Die Frage *Was sagt diese Aussage über den Coachee und die Situation aus* sollte hier im Mittelpunkt stehen und nicht die persönliche Betroffenheit des Coachs. Möglicherweise befindet er sich gerade mit dem Coachee in einer Übertragungssituation, d.h. dass der Klient gerade seinen Konflikt in die Person des Coaches überträgt. Das Selbstoffenbarungs-Ohr hilft dem Coach aus dieser Situation zurückzutreten und die nötige Distanz zurück zu gewinnen.

Ein ausgeprägtes Appell-Ohr kann in Coachingsituationen zu kritischen Konstellationen führen. Zwar steht der Coachee im Mittelpunkt des Prozesses, jedoch ist nicht die direkte und aktive Erfüllung der Wünsche des Klienten im Coachingsprozess das Ziel. Vielmehr sollten mögliche Appelle des Klienten als Selbstoffenbarungen wahrgenommen werden und entsprechend auf einer neutralen Ebene mit innerem Abstand vom Coach bemerkt und als Bedürfnisse des Coachees ernst genommen werden.

### **Zusammenfassung und Schlussfolgerung**

Zusammenfassend lässt sich sagen, dass die kommunikationspsychologische Theorie der vier Ohren bzw. der vier Seiten einer Nachricht von Schulz von Thun, für den Prozess des Coachings und für den Coach selbst positiv genutzt werden kann. Zum einen hilft es, den Klienten in seiner Situation besser zu verstehen und ihn zum Ziel bzw. zur Lösung seines Themas hinzuleiten. Zum anderen profitiert auch der Coach durch das Erlangen einer sachlich-analysierenden Haltung im Selbstoffenbarungsaspekt eine neutrale und gesunde Sicht auf den Prozess und den Klienten.

Denn die *richtige* Haltung zwischen Empathie und sachlicher Distanz des Coachs im Prozess und dem Klienten gegenüber spielt eine zentrale Rolle im Coaching, um dieses im Sinne des Coachees umzusetzen.