

Das 4-Ohren-Modell

von Friedemann Schulz von Thun



Das **4-Ohren-Modell** von dem Kommunikationspsychologen Friedemann Schulz von Thun ist auch unter dem Namen 4-Seiten-Modell oder dem Kommunikationsmodell bekannt. Dieses Modell ist in der Kommunikation zwischen medizinischem Personal und Patient*innen wichtig, da es hilft, die verschiedenen Ebenen einer Nachricht zu verstehen und mögliche **Missverständnisse** oder **Fehlinterpretationen** in der Kommunikation zu vermeiden.

Das 4-Ohren-Modell besagt, dass **jede** Nachricht, die wir senden oder empfangen, **vier verschiedene Ebenen** hat. Sowohl beim **Sender** als auch beim **Empfänger**.

Diese vier Ebenen sind die:

1. **Sachebene**
2. **Selbstoffenbarungsebene**
3. **Beziehungsebene und**
4. **Appellebene.**

Es ist wichtig, dass Sie sich dieser vier Ebenen bewusst sind, um die Kommunikation klar und effektiv gestalten zu können.

Die 4 Seiten einer Nachricht

1. Sachebene

Hier wird der reine Inhalt einer Nachricht vermittelt, also **Fakten, Informationen oder konkrete Aussagen**.

Zum Beispiel, dass der Blutwert einer Patientin nicht in Ordnung ist.

Die leitende Frage auf der Ebene ist:

- Worüber informiere ich mein Gegenüber?

2. Selbstoffenbarungsebene

Hier geht es darum, was der Arzt in seiner Nachricht, über sich selbst mitteilt. Sie beinhaltet **Meinungen, Werte oder Emotionen des Senders**.

Zum Beispiel, könnte der Arzt sich Sorgen machen oder möchte seine Expertise ausdrücken.

Leitende Fragen auf der Ebene sind:

- Wie geht es mir?
- Welche Vorstellungen oder Wünsche möchte ich zum Ausdruck bringen?

3. Beziehungsebene

Diese Ebene zeigt, **in welcher Beziehung die Personen zueinanderstehen**. Je nach Beziehung kann das Gesagte kritisch oder wertschätzend interpretiert werden.

4. Appellebene

Sie beinhaltet mögliche **Handlungsaufforderungen oder implizite Botschaften** in der Kommunikation, also was man dem Gegenüber sagen möchte, zum Beispiel eine Verhaltensänderung.

Beispiel für ein Ärzt*innen-Patient*innen-Gespräch



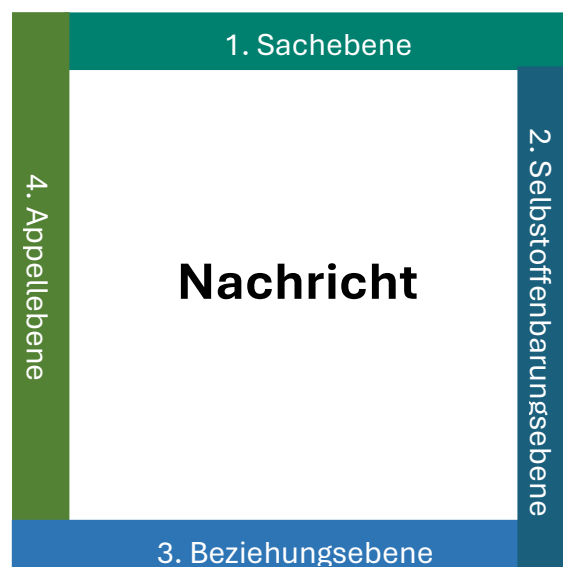
Diese Aussage enthält aufseiten des Arztes Botschaften auf allen 4 Ebenen:

Sachebene: Der Arzt weist auf ein Problem hin, nämlich die erhöhten Cholesterinwerte der Patientin.

Selbstoffenbarungsebene: Der Arzt könnte damit sagen: „Ich mache mir Sorgen um Ihre Gesundheit.“

Beziehungsebene: Die Gesundheit der Patientin ist dem Arzt wichtig.

Appellebene: Der Arzt möchte, dass Frau Müller ihre Essgewohnheiten ändert.



Nachrichten können auf allen vier Ebenen verstanden werden. Frau Müller könnte demnach die Aussage unterschiedlich aufnehmen:

Sachebene: Frau Müller versteht, dass ihre Cholesterinwerte erhöht sind.

Selbstoffenbarungsebene: Frau Müller nimmt die Sorgen des Arztes über Ihre Gesundheit wahr.

Beziehungsebene: Frau Müller könnte sich bevormundet fühlen, weil sie die Aussage anders auffasst.

Appellebene: Frau Müller könnte sich unter Druck gesetzt fühlen, ihre Gewohnheiten zu ändern.

Beispiel Appellebene:

❌ **Statt:** „Sie sollten auf Ihre Ernährung achten.“

✅ **Besser:** „Wäre es für Sie denkbar, Ihre Ernährung etwas umzustellen? Ich begleite Sie gern dabei.“



Es ist daher wichtig, dass Sie nicht nur die Sachebene bei Gesprächen im Blick haben, sondern auch die anderen drei Ebenen bewusst gestalten und mitdenken – insbesondere im Kontakt mit Patient*innen, um Vertrauen aufzubauen und Missverständnisse zu vermeiden.

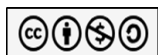
Die Anwendung des 4-Ohren-Modells in der Kommunikation mit Patient*innen kann dazu beitragen, **Missverständnisse** zu vermeiden und das **Vertrauen** zu stärken.

Indem Sie bewusst auf **allen vier Ebenen** kommunizieren, können Sie besser auf die **Bedürfnisse** Ihrer Patient*innen eingehen. **Hinterfragen** Sie Ihre **eigenen Aussagen** und überlegen Sie in entsprechenden Situationen, wie das Gesagte auf den **vier unterschiedlichen Ebenen verstanden** werden kann. Sagen Sie Ihren Patient*innen **klar und deutlich**, welche Informationen Sie Ihnen übermitteln wollen. Sprechen Sie die 3 weiteren eben aufgeführten Ebenen direkt bei Ihren Patient*innen an.



Machen Sie sich auch bewusst, welchen wichtigen Einfluss Ihr Tonfall, Ihre Mimik, Ihre Gestik und die Formulierungen Ihrer Worte auf Ihre Patient*innen haben kann. Der Empfänger der Nachricht, in dem Fall Ihre Patient*innen, nehmen das alles zusammen mit Ihren Worten auf.

Nutzen Sie also das 4-Ohren-Modell, um Ihre Kommunikation im medizinischen Berufsalltag weiter zu optimieren und auch die Beziehungsebene bei Ihren Patient*innen zu berücksichtigen. Für weiterführende Informationen stehen Ihnen unsere Schulungsmaterialien zur Verfügung.



Erstellt von Kristina Ottersbach, Rebecca Lätzsch, Larissa Kühnel, Ivonne Wattenberg-Karapinar im Rahmen des Forschungsprojektes „OptiKomm“, unter einer CC BY-NC-SA 4.0 International Lizenz. Ausgenommen von der Lizenz sind die verwendeten Wort- und Bildmarken.