

## Störungen durch die freie Auswahl des Empfängers

Schulz von Thun betont, dass soziale Kommunikation deshalb so schwierig ist, weil der Empfänger prinzipiell die freie Auswahl hat, mit welchem Ohr er eine Nachricht hören möchte. Die Schnäbel, mit denen der Sender die Nachricht senden wollte, müssen also nicht mit den Ohren übereinstimmen, mit denen der Empfänger die Nachricht wahrnimmt. Deshalb kann z.B. eine sachlich gemeinte Kritik, die auf dem Beziehungsohr gehört wird, als Kränkung aufgefasst werden. Umgekehrt kann die romantische gemeinte Äußerung „Schau! Der Mond ist heute riesengroß!“ (aus dem Song „Romanze“ von den Wise Guys) auch auf der Sachebene falsifiziert werden, etwa mit der Antwort: „Du, der Durchmesser des Mondes am Firmament ist konstant einunddreißig Bogenminuten, also ungefähr ein halbes Grad, das ist ganz evident. Es wär' falsch, verschied'ne Größen zu vermuten.“ (ebd.)

Davon, mit welchem Ohr der Empfänger die Nachricht hauptsächlich hört, hängt maßgeblich ab, wie er reagiert. So könnte die auf dem Beziehungsohr wahrgenommene Aussage der Mutter „Dein Zimmer ist aber ziemlich unordentlich!“ beim Sohn zu einer Trotzreaktion führen, wogegen ihn die auf dem Sachinhaltssohr angekommene Information zum Aufräumen veranlassen könnte. Ein weiteres Beispiel wäre die Reaktion eines Erziehers, bei dem sich ein Kind beschwert, nachdem ein anderes ein Puzzle durcheinander gebracht hatte. Er hört auf dem Sachinhaltssohr (wertfrei) von der Unordnung, auf dem Selbstoffenbarungsohr von der möglichen Enttäuschung des Kindes, auf dem Appellohr nimmt er die Aufforderung wahr, sich darum zu kümmern, und auf dem Beziehungsohr vermutet er einen Konflikt zwischen den beiden Kindern.

Die Tabelle zeigt weitere Beispiele für gestörte Kommunikation durch Inkongruenz von Schnäbeln und (den vom Empfänger frei gewählten) Ohren:

	Sachinhalts- ohr	Selbstoffenbarungs- ohr	Beziehungs- ohr	Appell- ohr
Sachinhalts- schnäbel	✓	Eine objektiv überprüfbare Sachinformation wird als persönliche Meinung des Senders aufgenommen.	Die Freundin sagt zu ihrem Freund, seine Haare sähen anders aus, dieser versteht es als beleidigende Kritik.	Der bloße Hinweis auf einen Zustand wird als Aufforderung verstanden, diesen zu verändern.
Selbstoffenbarungs- schnäbel	Der Sender „heult sich aus“, der Empfänger gibt aber nur sachlich-distanzierte Ratschläge.	✓	Der Sender berichtet stolz von seinem Erfolg, der Empfänger ist irritiert über dessen Arroganz.	Der Sender betont, dass er selbst niemals rauchen würde, der rauchende Empfänger drückt deshalb seine Zigarette aus.
Beziehungs- schnäbel	Die Nachricht des Senders ist romantisch, aber sachlich falsch, der Empfänger korrigiert den sachlichen Fehler.	Der Sender gesteht seine Liebe zum Empfänger, dieser hält ihn aber nur für einsam und verzweifelt.	✓	Der Sender betont die gute Freundschaft, der Empfänger missversteht dies als Aufforderung zum Helfen.
Appell- schnäbel	Der Lehrer fordert den Schüler auf, mit den Aufgaben zu beginnen, dieser verweist aber auf den noch weit entfernten Abgabetermin.	Die Mutter fordert den Sohn auf, die Straße zu kehren, der Sohn denkt jedoch, die Mutter sei dafür selbst nur zu faul.	Der Vater schreit seine Tochter an, weil sie ein Spielzeug verlegt hat. Sie fragt sich, warum er dabei so laut ist.	✓