

# **GRUNDLAGEN ZUR KOMMUNIKATION**

Autor: Stefan Kuntze

[www.ehefamilienmentoring.de](http://www.ehefamilienmentoring.de)

# GRUNDLAGEN ZUR KOMMUNIKATION

## Inhaltsverzeichnis

1	Überblick und Lernziele	3
2	Einleitung	3
3	Gottes Sicht auf Kommunikation	3
4	Allgemeine Aspekte zur Kommunikation	4
5	Grundlegende „Regeln“ zur Kommunikation	6
6	Kommunikationsmodell nach Schulz von Thun	8
7	Kommunikationsmissverständnisse und Lösungen	13
8	Schlusswort	14
	Literaturangaben	14

## Impressum

Ehe- und Familien Mentoring

Initiative zur Stärkung von Ehen und Familien

Reizengasse 5 75365 Calw

Info@ehfamilienmentoring.de

www.ehfamilienmentoring.de

Dieser Fachartikel ist einschließlich aller seiner Teile urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung außerhalb der engen Grenzen des Urheberrechtsgesetzes ist ohne Zustimmung des Herausgebers unzulässig. Das gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Übersetzungen und die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronische Systeme, zum Zwecke der Vermarktung.

© Ehe- und Familien Mentoring, Calw 2022

5. Auflage 2022

# GRUNDLAGEN ZUR KOMMUNIKATION

## 1 Überblick und Lernziele

Erfolgreiche Kommunikation ist ein Schlüssel für Beziehungen und für die Mentorenarbeit. Aus diesem Grund ist der Bereich Kommunikation für Ehe- und Familien Mentoring hier ausführlich dargestellt.

In diesem Fachartikel steht zuerst Gottes Sicht von Kommunikation im Vordergrund. Dann werden allgemeine Aspekte und grundlegende Regeln zur Kommunikation vermittelt. Anschließend wird das Kommunikationsmodell der „4 Seiten einer Nachricht“ / das „4 Ohren Modell“ von Schulz von Thun vorgestellt. Hiermit werden wir versuchen, Ursachen von Kommunikationsmissverständnissen auf die Spur zu kommen und diese zu minimieren.

Sie erhalten damit die Möglichkeit zu reflektieren, wie Kommunikation funktioniert und wie man seine Gedanken zum Ausdruck bringen kann, um verstanden zu werden. Sich verstanden zu wissen bedeutet, sich akzeptiert und geliebt zu fühlen. Gute Kommunikation ist das kleine Einmaleins zwischen Freunden und Ehepartnern.

**Lernziel:** Das Wissen, wie wertvoll gute und erfolgreiche Kommunikation in Beziehungen sein kann.

## 2 Einleitung

In der Kommunikation mit dem Partner, in der Familie und mit anderen kommt es häufig zu Missverständnissen. Das irritiert uns, denn wir gehen davon aus, dass unser Gegenüber uns so versteht, wie wir es meinen. Und wir gehen davon aus, dass unser Gegenüber das, was wir sagen, genauso versteht. Aber leider ist dem nicht so. Warum dem so ist, wollen wir in diesem Lernstoff auf die Spur kommen.

## 3 Gottes Sicht auf Kommunikation

### 3.1 Was hat die Bibel über Kommunikation zu sagen?

Ein zentrales Element der Bibel ist die Kommunikation. Gott stellt sich bereits im 1. Mose mit einem „Ich bin“ vor. Er offenbart sich als drei Personen, die miteinander in Beziehung leben. Sie sprechen miteinander („Und Gott sprach: Lasst uns Menschen machen ...“ 1. Mose 1,26).

Gott, die Dreieinigkeit, sucht das Gespräch mit den Menschen, mit Adam und Eva, mit Abraham, mit Mose usw.

Gebet ist Gespräch mit Gott, ist Kommunikation zwischen unserem Schöpfer und uns.

Vielmehr als irgendeine andere Kreatur sind wir auch dazu geschaffen, uns mitzuteilen, zu kommunizieren und Gemeinschaft zu haben.

### 3.2 Biblische Prinzipien zur Kommunikation

📖 Matthäus 5,37: Eure Rede aber sei: Ja, ja; nein, nein.<sup>1</sup>

📖 Jakobus 1,19: Ein jeder Mensch sei schnell zum Hören.<sup>2</sup>

📖 Jakobus 1:26: Wer sich für fromm hält, aber seine Zunge nicht zügeln kann, der macht sich selbst etwas vor.<sup>3</sup>

📖 Epheser 4:15: Stattdessen wollen wir die Wahrheit in Liebe leben und in allem zu Christus hinwachsen, dem Haupt der Gemeinde.<sup>4</sup>

🗨️ *Lesen Sie diese Bibelstellen und diskutieren Sie mit Ihrem Partner oder in Ihrem Hauskreis ..., inwiefern diese Bibelstellen Ihre Beziehungen und Ihren Alltag beeinflussen oder warum nicht.*

## 4 Allgemeine Aspekte zur Kommunikation

### 4.1 Symbiotische oder reife Kommunikation

Haben Sie schon einmal einen Mann klagen hören: „Wir sind nun schon so viele Jahre verheiratet. Ich sollte doch meiner Frau nicht mehr sagen müssen, was ich möchte. Das weiß sie doch!“ Oder hörten Sie mal eine Frau jammern: „Er weiß doch, was mir gefällt. Ich sollte es ihm doch nicht mehr sagen müssen!“<sup>5</sup>

Beide Ehepartner haben einerseits recht in Bezug auf ihre langjährige Beziehung, ziehen aber die falschen Schlüsse.

In einer gesunden Ehe verbinden sich zwei selbständige Persönlichkeiten miteinander. Jeder verantwortet sein Handeln und übernimmt auch Verantwortung für die eigenen Gefühle und Bedürfnisse.

Dass mir mein Partner jeden Wunsch von den Augen abliest oder immer weiß, was ich brauche, ist eine romantische Illusion, die weder wünschenswert noch langfristig praxistauglich ist. Sie steht für eine symbiotische Beziehung, d.h. eine emotionale Abhängigkeit, wie sie für ein Baby normal ist. Solange ein Kleinkind nicht sprechen kann, ist es darauf angewiesen, dass die Eltern erspüren, was es gerade braucht und dass sie für seine Bedürfnisse sorgen.

Als Erwachsener sollten wir uns die Fähigkeit angeeignet haben, unsere eigenen Wünsche, Gefühle und Gedanken zu erkennen und zu formulieren. Dann können wir sie unserem Gegenüber in der Art und Weise mitteilen, dass er angemessen darauf reagieren kann.

In allen Beziehungen ist es wesentlich, sich immer wieder Folgendes bewusst zu machen:

🗨️ Es gibt nur eine einzige Person, die weiß, was ich denke. Das bin ich.

🗨️ Es gibt nur eine Person, die dafür verantwortlich ist, meine Gedanken anderen mitzuteilen. Das bin ich.<sup>6</sup>

Die Fähigkeit zu reifer Kommunikation, die die Freiheit der eigenen Persönlichkeit und die der anderen achtet, ist in vielen Bereichen von großem Nutzen – im Beruf, im Freundeskreis, in der Öffentlichkeit usw.

---

<sup>1</sup> Die Bibel. Lutherbibel 2017.

<sup>2</sup> Die Bibel. Lutherbibel 2017.

<sup>3</sup> Die Bibel. Hoffnung für alle.

<sup>4</sup> Die Bibel. Hoffnung für alle.

<sup>5</sup> Hamilton, Keith und Marilyn . Handbuch Workshop „Ehebereicherung“

<sup>6</sup> Hamilton, Keith und Marilyn . Handbuch Workshop „Ehebereicherung“

## 4.2 Man kann unmöglich nicht kommunizieren

Paul Watzlawick (er war Kommunikationswissenschaftler, Psychotherapeut und Soziologe) äußerte einmal den Satz: „Man kann nicht nicht kommunizieren.“

Er meinte damit, dass wir nicht nur verbal mit unserer Sprache miteinander reden oder auch nicht, sondern dass wir insbesondere durch unser nonverbales Verhalten (Mimik, Gestik, Körperhaltung) dem anderen mitteilen, was wir meinen. Unsere nonverbale Sprache, unser Verhalten, wird von unserem Gegenüber sogar als „wahrer“ und überzeugender wahrgenommen als das gesprochene Wort.

Ein Beispiel soll dies verdeutlichen:

- ☞ Stellen Sie sich vor, ein Bekannter sagt zu Ihnen: „Schön, Sie zu sehen“, und verschränkt dabei die Arme, dreht sich leicht weg und verzieht den Mund. Werden Sie Ihrem Bekannten glauben?

Watzlawick versteht jedes Verhalten als Kommunikation. Wenn Sie z.B. auf der Straße jemand begegnen, können Sie oft erkennen, ob derjenige begrüßt werden möchte oder nicht. Sie erkennen es am nonverbalen Ausdruck der betreffenden Person.

Auch „wie“ wir etwas äußern hat Bedeutung (man spricht hier von der sogenannten paraverbalen Kommunikation). Der Volksmund sagt: „Der Ton macht die Musik.“ Auch dem „Wie“ wird mehr geglaubt als dem tatsächlich Ausgesprochenen.

- ☞ Wenn Ihnen jemand sagt, es geht ihm gut, dabei aber fast das Schluchzen anfängt und die Stimme brüchig wird, was denken Sie dann über die Aussage: „Es geht mir gut.“?

## 4.3 Kommunikation wird erlernt

Wir erlernen unsere Kommunikation zum allergrößten Teil in unserer Kindheit von unseren Eltern und Geschwistern. In der Schule, im Umgang mit Freunden und später im Arbeitsleben wird unsere Kommunikation verfeinert. Doch wie wir grundlegend miteinander reden, haben wir bereits vorher gelernt.

Wir haben dabei die Kommunikationsmuster unserer Familie übernommen und verinnerlicht. Wir reden laut / sanft / mit viel Power / zwischenrein / gar nicht / „wie uns der Schnabel gewachsen ist“ / halten uns vornehm zurück / äußern kaum – laufend Kritik / ertragen (keine) Kritik. Das ist auch gut so. Wir lernen durch Vorbilder.

Die Missverständnisse und Probleme in unserer Kommunikation mit anderen entstehen dann, wenn wir davon ausgehen, dass die anderen dieselben Kommunikationsmuster wie wir selbst haben. Wir denken: „Sie reden wie wir, sie streiten wie wir, sie gehen so offen oder verschlossen wie wir mit ihrem Innenleben um. Sie müssten doch eigentlich so sein, wie wir sind.“ Und das führt zu Missverständnissen.

Sie denken jetzt vielleicht: „Logisch, klar.“ Aber wie oft verdrehen wir die Augen, wenn jemand z.B. laut und polternd auftritt und seine Meinung schrill vertritt? Oder wie oft passiert es, dass wir uns unserer Meinung nach klar geäußert haben, es beim Gegenüber aber anders ankam?

Wir beobachten, dass Paare, die seit Langem miteinander verheiratet sind, unter den gleichen Wörtern etwas grundsätzlich Verschiedenes verstehen und deshalb aneinander vorbeireden.

- ☞ *Machen Sie mit Bekannten, am Arbeitsplatz oder daheim einen Test und lassen Sie jeden am Test Beteiligten seine Assoziation zu den Wörtern „Auto“ und „Freundschaft“ aufschreiben. Sie werden erstaunt sein, welche unterschiedlichen Bilder und Gedanken jeder mit diesen Wörtern verknüpft.*

Die gute Nachricht lautet: Wir sind lernende Wesen und können auch in unserer Kommunikation eingefahrene Muster zum großen Teil umlernen.

- ? Wenn Sie sich das bisher Aufgeführte ansehen: Wie schätzen Sie Ihre Kommunikation ein?
- ? Was haben Sie in Ihrem Elternhaus und später über Kommunikation gelernt und verinnerlicht?
- ? Haben Sie schon einmal versucht, ein Wort, welches Sie ständig benutzten, abzulegen? Wie gut hat dies funktioniert?

#### **4.4 Kommunikation ist komplex**

Beim Erlernen einer Fremdsprache fällt uns dies besonders auf. Wir erlernen nach und nach die Bedeutung der Wörter. Man kann nur staunen, dass wir uns im Großen und Ganzen sehr gut mitteilen können und wie gut die Ergebnisse dabei sind, trotz der Komplexität der Sprache.

Zusätzlich zur Komplexität unserer Kommunikation kommt noch hinzu, was wir wie, wann, wem gegenüber sagen bzw. wie wir uns non- und paraverbal verhalten.

Wenn Sie sich die bisher genannten Aspekte der Kommunikation vergegenwärtigen, dann wird deutlich, wie komplex die Abläufe innerhalb unserer Kommunikation sind und wie achtsam wir bei unserer Kommunikation sein sollten, damit wir möglichst wenig Missverständnisse hervorrufen.

### **5 Grundlegende „Regeln“ zur Kommunikation**

Die folgenden „Regeln“ zu einer gelingenden Kommunikation dienen als Grundlage. Wenn Sie diese „Regeln“ beachten, dann wird Ihre Kommunikation insgesamt ausgewogener und eher positiv verlaufen. Wie sonst auch lautet der Grundsatz: Immer wieder üben.

Kommunikation lebt vom eigenen Wollen und davon, sich auf den anderen einzustellen. Wenn ich das Gespräch verweigere oder den anderen nur attackiere / kritisiere / nicht ernst nehme / ihn nicht akzeptiere mit meinen Worten, dann wird keine gute Gesprächskultur entstehen. Wir finden nicht zueinander.

Denken Sie für einen kurzen Moment an eine Begegnung, die sie kürzlich hatten. Überlegen Sie:

- ☞ Will ich mich auf den anderen einlassen? Interessiert mich das, was der andere will / denkt / meint?

Eine typische Redewendung heißt: „Reden ist Silber, Schweigen ist Gold.“ Und wie bei allen Redewendungen ist auch hier ein Körnchen Wahrheit dabei. Jakobus 1,19 stimmt dem zu. Man soll darauf achtgeben, „schnell“ zuzuhören. Andererseits lassen wir viel von dem weg, was wir eigentlich meinen und lösen damit Missverständnisse aus. In Abschnitt 6 wird ausführlich darauf eingegangen.

DIE „Goldene Regel“ für die zwischenmenschliche Beziehungen lautet: „Alles, was du möchtest, dass dir dein Nächster tut, das tue du ihm.“ (Matthäus 7:12).

Was wäre, wenn wir diese „goldene Regel“ noch bewusster in der Kommunikation mit unseren Mitmenschen umsetzen? Wie würde unser Gegenüber darauf reagieren? Es lohnt sich!

Einige weitere „Regeln“ einer gelingenden Kommunikation für denjenigen, der gerade spricht, sind z.B.

- ◆ Respektvolle Anrede. Mit einem warmen, freundlichen Ton in der Stimme sprechen. Höflichkeit ist in allen Beziehungen wichtig.
- ◆ Konkret sein. Beim aktuellen Gesprächsanlass bleiben und keine alten Kamellen hervorholen. W-Fragen konkretisieren: Was? Wer? Wann genau? Wie?
- ◆ Ich-Botschaften verwenden. Statt Sätze mit „Du ...“ oder „Sie ...“ zu beginnen lieber mit „Ich ...“ beginnen. „Du-Sätze“ sind häufig anklagend und provozieren Verteidigung und Gegenangriff. „Ich-Sätze“ transportieren, was ich von mir mitteilen möchte.
- ◆ Negative Aussagen auf das Notwendige beschränken und einen günstigen Zeitpunkt dafür wählen. Sich vorher versichern, dass sie der Wahrheit entsprechen.
- ◆ Sätze in denen Worte vorkommen wie „immer“, „nie“, „selten“, „laufend“, „andauernd“, „meistens“ und „ständig“ sind „oft“ eine Übertreibung. Übertreibungen dienen „fast nie“ dem gegenseitigen Verständnis. Man nennt sie deshalb auch „Totschlagwörter.“
- ◆ Den anderen auch zu Wort kommen lassen. Möglichkeit zum Nachfragen geben.

Einige „Grundvoraussetzungen“ einer gelingenden Kommunikation für den Zuhörer sind:

- ◆ Blickkontakt halten.
- ◆ Dem anderen mit Mimik, Gestik, kleinen Worten vermitteln, dass ich zuhöre, keine anderen Tätigkeiten durchführen, die mich vom Gespräch ablenken.
- ◆ Den anderen und seine Beiträge respektieren. Nicht unterbrechen. Den anderen ausreden lassen.
- ◆ Die Gefühle des anderen akzeptieren.
- ◆ Die Beiträge des anderen stehen lassen, auch wenn man nicht gleicher Meinung ist.
- ◆ Das Gehörte zusammenfassen und Nachfragen, ob man richtig verstanden hat.
- ◆ Fragewörter nur benutzen, um klarer zu verstehen, was der andere mitteilt (Wie? Wo? Was? Wann?).
- ◆ Versuchen, das Gesagte aus dem Blickwinkel des anderen zu betrachten.
- ◆ Offen annehmen, was der andere sagt, auch wenn man nicht gleicher Meinung ist.

Dies sind nur einige Kommunikationsregeln. Aber es kommt ja auch nicht auf die Menge an, sondern auf deren Umsetzung. ☺

- 🧠 *Nehmen Sie sich vor, eine oder zwei dieser Regeln in den nächsten Tagen und Wochen bewusster in der Kommunikation mit Ihrem Partner und in Ihrer Umgebung umzusetzen. Was fällt Ihnen leichter, was schwerer? Bei wem fällt es Ihnen leichter, bei wem schwerer?*
- 🧠 *Wenn Sie die Möglichkeit haben, dann besprechen Sie Ihre „Erfahrungen“ mit Ihrem Partner oder einem anderen Gegenüber.*

## 6 Kommunikationsmodell nach Schulz von Thun<sup>7</sup>

Ein bekannter deutscher Kommunikationswissenschaftler ist Friedemann Schulz von Thun. Seine Gedanken zu Kommunikation werden inzwischen häufig in Ausbildungen vermittelt, um Menschen Kommunikation zu erleichtern.

Schulz von Thun hat u. a. ein psychologisches Modell der zwischenmenschlichen Kommunikation entwickelt, das Kommunikationsmodell der „4 Seiten einer Nachricht“ und das „4 Ohren Modell“.

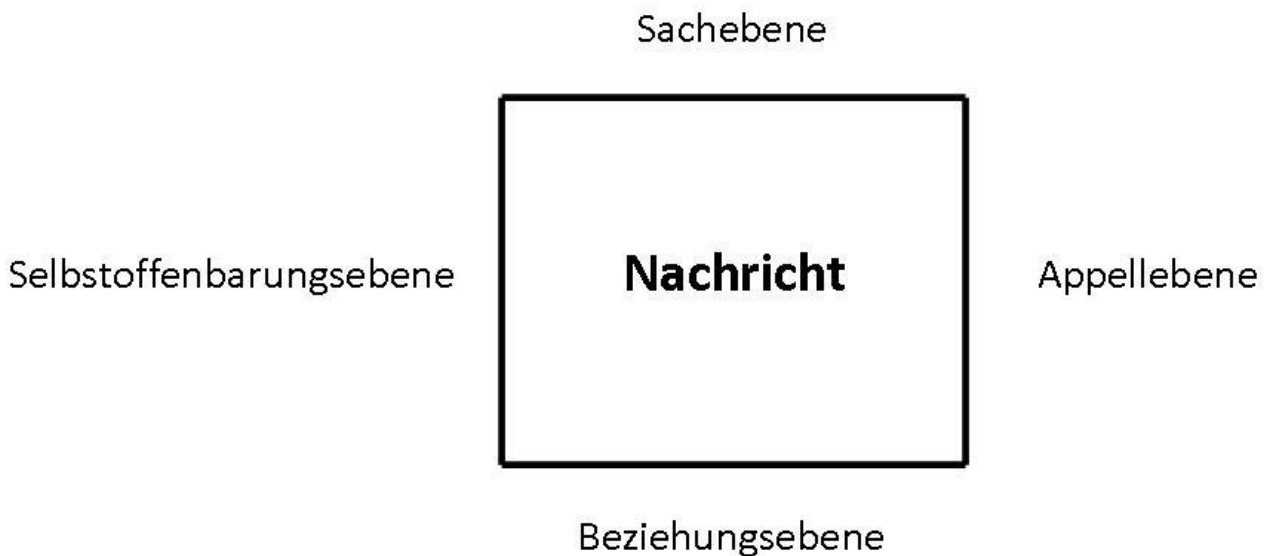
Er geht dabei davon aus, wenn jemand etwas äußert oder etwas hört, dann kann er es unterschiedlich meinen oder aufnehmen. Er identifiziert dabei unterschiedliche Aspekte wie die Sachlichkeit, die Selbstoffenbarung, den Appell und die Beziehung.

Diese „4 Seiten einer Nachricht“ schwingen laut Schulz von Thun mehr oder weniger stark immer in dem Geäußerten und dem Gehörten mit. Wenn ich mir als der Mitteilende oder der Zuhörende dieser Tatsache bewusst bin, kann ich Missverständnisse in der Kommunikation mit anderen verringern oder gar vermeiden.

Im Folgenden wird das Kommunikationsmodell der „4 Seiten einer Nachricht“ und das „4 Ohren Modell“ vorgestellt.

### 6.1 Die „4 Seiten einer Nachricht“ aus der Sicht des Redners

Schulz von Thun unterscheidet vier „Seiten“, die eine Nachricht haben kann. Er versteht darunter die vier möglichen Beweggründe, wie jemand etwas meint.



💡 *Beispiel: Jemand kommt mit Ihnen nach dem Gottesdienst ins Gespräch und äußert auf eine allgemeine Frage von Ihnen den folgenden Satz: „Es geht so. Ich habe gerade Probleme mit meiner Frau.“*

<sup>7</sup> Schulz von Thun, Friedemann. *Miteinander reden.*





Er kann mit diesem Satz unterschiedliche Ebenen ansprechen:

#### 6.1.1 Sachebene

Die Sachebene besteht aus reiner Informationsweitergabe: ich sehe, taste, schmecke, rieche, höre, nehme wahr, denke. Hier werden keine Gefühle angesprochen. Männern unterstellt man / frau immer wieder, dass sie meist nur auf der Sachebene kommunizieren. Was so nicht stimmt.

Sie erhalten von Ihrem Bekannten die sachliche Information:

*„Ich informiere Dich: Ich habe gerade Probleme mit meiner Frau.“*

Mehr nicht. Es ist einfach nur eine Information an Sie.

#### 6.1.2 Selbstoffenbarungsebene

Die Selbstoffenbarungsebene geht immer vom ICH aus. Es geht dabei um meine Bedürfnisse, was ich brauche. Wie wichtig nehme ich etwas? Was sind meine Werte?

Ihr Bekannter könnte meinen: „Mir geht es gerade schlecht in unserer Ehe. Ich halte es nicht mehr aus. Ich benötige Hilfe.“

#### 6.1.3 Appellebene

Die Appellebene hat immer die anderen / das DU im Blickpunkt. Es geht dabei um Wünsche und Erwartungen, die ich an andere richte. Ich möchte / will / erwarte etwas von DIR.

Ihr Bekannter könnte meinen: „Hilf mir. Mir geht es gerade schlecht in meiner Ehe. Du musst mir helfen und was tun!“

#### 6.1.4 Beziehungsebene

Die Beziehungsebene beschäftigt sich immer mit dem WIR. Sie geht von dem UNS aus. Sie beschäftigt sich dabei immer mit unserer Beziehung. Wie stark / verbindlich / porös ist sie? Wird sie infrage gestellt?

Ihr Bekannter könnte meinen: „Wir haben gerade Probleme in unserer Ehe. Hoffentlich ist es nichts Ernstes mit uns. Ich traue Dir zu, mir helfen zu können.“

### 6.1.5 Zusammengefasst

Wir können nicht davon ausgehen, dass wir uns oder dass andere sich uns gegenüber klar und deutlich ausdrücken. Jeder Satz kann unterschiedlich gemeint sein und auch entsprechend verstanden werden.

- ☛ *Spielen Sie die „4 Seiten einer Nachricht“ mit ganz unterschiedlichen Sätzen in Ihrem Alltag durch. Ihr Partner möchte z.B., dass Sie den Müll hinunter tragen. Der Arbeitgeber gibt Ihnen ein nicht schmeichelhaftes Feedback. Ihr Kind erzählt Ihnen von Problemen in der Schule. Ihre Mutter ruft Sie an und meint, dass Sie sich schon lange nicht mehr gemeldet hätten. Als Beifahrer teilen Sie dem Fahrer mit, dass dort ein Schild mit einer Geschwindigkeitsbegrenzung steht. ...*

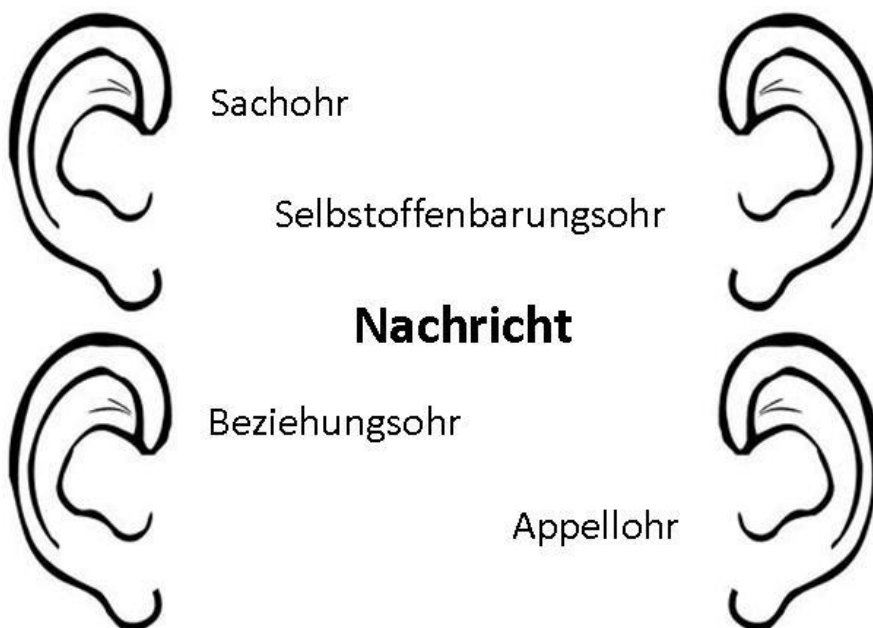
*Suchen Sie zu jedem Satz, den Sie analysieren möchten, die vier verschiedenen Seiten der Nachricht und schreiben Sie diese, wenn möglich, auf. Damit wird Ihnen die Analyse leichter fallen und Sie haben sie schriftlich, um sie später zu reflektieren. Wie könnte man die Sätze noch verstehen?*

*Wenn Sie die Möglichkeit haben, dann besprechen Sie Ihre „Einschätzungen“ mit Ihrem Partner oder einem anderen Gegenüber.*

Das heißt, je klarer ich mich in meiner Kommunikation ausdrücke und etwas genauer mitteile, was ich möchte und wie es mir geht ..., desto leichter werden mich mein Partner oder der andere verstehen.

### 6.2 Das „4 Ohren Modell“ aus der Sicht des Zuhörers

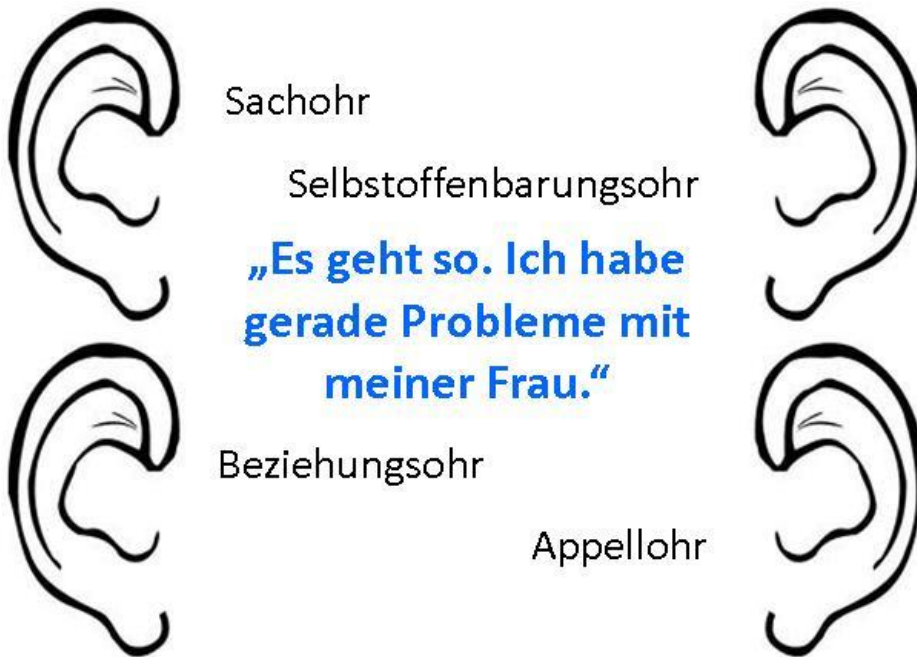
Schulz von Thun unterscheidet vier „Ohren“, mit denen wir eine Nachricht aufnehmen können bzw. wie wir eine Nachricht interpretieren.



Je nachdem, was in diesem Beispiel Ihr Bekannter tatsächlich meint, wird er auch etwas anderes von Ihnen als Gesprächspartner wünschen oder erwarten.

Und je nachdem, was tatsächlich bei Ihnen ankommt und wie Sie gerade darauf hören, werden Sie die Nachricht von Ihrem Bekannten: *„Es geht so. Ich habe gerade Probleme mit meiner Frau“*, unterschiedlich interpretieren.

Es geht also bei dem „4 Ohren Modell“ darum, wie man eine gesendete Nachricht auffasst und interpretiert.



### 6.2.1 Sachohr

Mit dem Sachohr werden die Informationen wahrgenommen und herausgehört: was, wer, wann, wo? Insbesondere Männern wird gelegentlich unterstellt, dass sie nur mit diesem Ohr hören und entsprechend reagieren. Was so nicht stimmt.

Sie könnten bei Ihrem Bekannten heraushören: Mein Bekannter informiert mich, dass er gerade ein Problem mit seiner Frau hat.

Mehr nicht. Und Sie fassen es auch nur als eine Information an Sie auf. Vielleicht bieten Sie noch an, wenn er Hilfe von Ihnen möchte, dass er gerne wieder auf Sie zukommen kann. Oder Sie geben ihm die Information, dass demnächst ein Paarseminar im Ort stattfindet. Ob Ihre Antworten allerdings Ihrem Bekannten helfen, ist fraglich.

### 6.2.2 Selbstoffenbarungsohr

Mit dem Selbstoffenbarungsohr bezieht man alles Geäußerte nur auf sich. Ich soll / muss / kann in Aktion treten oder fühle mich verpflichtet zu helfen. Insbesondere Mentoren und Seelsorger hören sehr stark mit diesem Ohr.

Sie könnten bei Ihrem Bekannten heraushören:

Er braucht dringend Hilfe. Er kommt allein nicht mehr klar. Er erwartet Hilfe von mir.

Und da Sie ja „immer und gerne“ jemanden unterstützen wollen und Ihr Bekannter eine Unterstützung ja benötigt, reagieren Sie mit einem Hilfeangebot. Oder ich höre die Überforderung heraus und zeige mein Mitgefühl.

### 6.2.3 Appellohr

Mit dem Appellohr wird eine Äußerung immer als Erwartung / Aufforderung / Anforderung verstanden. Jemand will / erwartet, dass ich etwas tue. Ich soll / muss in Aktion treten. Das erwartet mein Gegenüber von mir. Auf einen Appell reagiert man recht unterschiedlich. Man kann mit Abwarten jemanden hinhalten, mit Rückzug auf die Anforderung reagieren oder (weil ich mich angegriffen fühle) mit Kampf antworten.

Sie könnten bei Ihrem Bekannten heraushören:

Er will, dass ich ihm helfe. Seine Ehe ist in der Krise und er erwartet, dass ich etwas unternehme.

Je nachdem, wie es gerade bei Ihnen ankommt, reagieren Sie vielleicht mit Abwehr, mit einer Hinhalttaktik oder mit Rückzug. Oder Sie krempeln die Ärmel hoch und treten in Aktion.

#### 6.2.4 Beziehungsohr

Mit dem Beziehungsohr wird die Beziehung zu meinem Gegenüber in ihrer Beständigkeit erprobt. Es wird geprüft, abgewogen und vorweggenommen, was das Gesagte mit unserer Beziehung machen könnte und dementsprechend reagiert.

Sie könnten bei Ihrem Bekannten heraushören: Er hat Probleme mit seiner Frau und braucht jemand, mit dem er darüber sprechen kann. Er ist sich nicht sicher, ob er mit mir darüber reden will.

Und je nachdem, ob Sie helfen können oder nicht, werden Sie gerne auf die Anfrage eingehen und damit die Beziehung zu Ihrem Bekannten intensivieren wollen. Oder Sie haben Angst, dass der Kontakt zu dem Bekannten abreißt, weil Sie ihm nicht helfen können oder weil er das Gefühl bekommen könnte, dass Sie sich auf die Seite der Frau schlagen.

#### 6.2.5 Zusammengefasst

Wir können nicht davon ausgehen, dass wir die anderen immer klar und deutlich verstehen, in dem, was sie uns mitteilen möchten.

Je nachdem, mit welchem Ohr wir hinhören, werden wir anders auf die Aussage reagieren. Außerdem kann es sein, dass wir es uns angewöhnt haben, bei bestimmten Menschen sehr stark mit einem unserer Ohren zuzuhören. Zum Beispiel kommt bei einem „nervenden“ Partner dann jede Aussage vielleicht „automatisch“ bei uns als Appell an. Bei einem anderen Menschen, der mich um Rat / Hilfe bittet, höre ich die Aussagen vielleicht schnell mit meinem „Selbstoffenbarungsohr“ oder ich überlege mir, wie es aufgrund der Aussage meines Gegenübers um unsere Beziehung bestellt ist.

- 👂 *Spielen Sie die „4 Ohren“ mit ganz unterschiedlichen Sätzen in Ihrem Alltag durch. Ihr Partner möchte z.B., dass Sie den Müll hinuntertragen. Der Arbeitgeber gibt Ihnen ein nicht schmeichelhaftes Feedback. Ihr Kind erzählt Ihnen von Problemen in der Schule. Ihre Mutter ruft Sie an und meint, dass Sie sich schon lange nicht mehr gemeldet hätten. Ein Beifahrer teilt Ihnen als Fahrer mit, dass dort ein Schild mit einer Geschwindigkeitsbegrenzung steht, ...*
- 👂 *Suchen Sie zu jedem Satz, den Sie analysieren möchten, vier mögliche „Höreindrücke“ Ihrer Ohren und schreiben Sie diese auf. Damit fällt Ihnen die Analyse leichter und Sie haben sie schriftlich, um sie später zu reflektieren. Wie könnte man das Gesagte noch verstehen?*
- 👂 *Wenn Sie die Möglichkeit haben, dann besprechen Sie Ihre „Überlegungen“ mit Ihrem Partner oder einem anderen Gegenüber.*

## 7 Kommunikationsmissverständnisse und Lösungen

Anhand des Kommunikationsmodells von Friedemann Schulz von Thun kann man gut Kommunikationsmissverständnisse und Lösungen darstellen.

Unsere Kommunikation kann gelingen oder auch nicht, je nachdem, was einerseits derjenige, der etwas sagt, zum Ausdruck bringen möchte und was andererseits derjenige, der zuhört, aufnimmt und welche Rückschlüsse er aus dem Gesagten ziehen wird.

🗨️ *Hier noch einmal unser Beispiel. Jemand kommt mit Ihnen nach dem Gottesdienst ins Gespräch und äußert auf eine allgemeine Frage von Ihnen den folgenden Satz:*

*„Es geht so. Ich habe gerade Probleme mit meiner Frau.“*

Was meint der Sprecher?		Was kommt im Ohr des Zuhörers an?	
Sachebene	„Ich informiere Dich: Ich habe gerade Probleme mit meiner Frau.“	Sachohr	Information an mich: „Ich habe gerade Probleme mit meiner Frau.“
Selbstoffenbarungsebene	„Mir geht es gerade schlecht in meiner Ehe. Ich habe wirklich viele Probleme. Ich benötige Hilfe.“	Selbstoffenbarungsohr	„Ich benötige Hilfe. Ich fühle mich überfordert. Du kannst mir helfen.“
Appellebene	„Hilf mir. Mir geht es schlecht in meiner Ehe. Du musst mir helfen und was tun!“	Appellohr	„Hilf mir. Mir geht es schlecht in meiner Ehe. Ich erwarte von Dir, dass Du mir hilfst und mich unterstützt.“
Beziehungsebene	„Wir haben gerade Probleme in unserer Beziehung. Hoffentlich ist es nichts Ernstes mit uns.“	Beziehungsohr	„Ich habe Probleme in meiner Beziehung. Können wir das zusammen in irgendeiner Weise bereden?“

Wenn jeder auf der gleichen Ebene spricht und zuhört, werden wir uns verstanden fühlen und wir haben das Gefühl, den anderen zu verstehen. Wenn wir aber mit einem anderen Ohr zuhören oder nicht nachfragen, wird es schnell zu Missverständnissen führen.

Welche Konsequenzen ergeben sich nun daraus für unsere Kommunikation?

Derjenige, der etwas sagt, kann darauf achten, dass er möglichst klar genau das ausdrückt, was er meint. Derjenige, der zuhört, kann nachfragen, ob er es „mit dem richtigen Ohr“ verstanden hat.

Er kann das Gesagte auch in seinen Worten wiederholen. „Habe ich Dich richtig verstanden? Meintest Du, dass ...?“ Es wirkt zwar zu Beginn erst einmal etwas komisch, aber Sie werden feststellen, dass Sie weniger schnell in Konflikte und Missverständnisse geraten.

Hier finden Sie einige Vorschläge, wie Sie diese Punkte im Alltag üben können.

- 🗣️ *Versuchen Sie in den nächsten 3 Wochen, sich klarer auszudrücken, mit dem, was Sie tatsächlich sagen und zum Ausdruck bringen wollen. Fragen Sie bei Ihrem Gegenüber nach und spiegeln Sie ihm das wider, was bei Ihnen angekommen ist. Es reicht dabei vollkommen aus, wenn Sie jeden Tag nur 2-3x in Ihrer Kommunikation darauf achten.*
- 🗣️ *Diskutieren Sie, wenn möglich, nach diesem Zeitrahmen Ihre Erfahrungen mit Ihrem Partner oder einem anderen Gegenüber.*
- 💬 Wenn Sie dann das Gefühl haben, dass es Ihrer Kommunikation mit anderen hilft, setzen Sie es weiter um.

## 8 Schlusswort

Mit guter Kommunikation verstehen wir den anderen und werden selbst verstanden. Dieses gegenseitige Verstehen ist der Schlüssel für Freundschaft mit unserem Partner und mit anderen.

Weil Kommunikation gelernt wird, können wir dazu- und gegebenenfalls auch umlernen. Da wir uns aber im Laufe unseres Lebens eine bestimmte Art von Kommunikation angeeignet haben (wie wir zuhören und wie wir uns mitteilen), müssen wir unsere bisherige Kommunikation reflektieren und ggf. erweitern.

Ohne praktisches Üben gelingt es uns nicht, unsere Kommunikationskompetenz zu erweitern. Üben Sie mit Ihrem Partner, im Hauskreis oder am Arbeitsplatz, es wird Ihnen ganz sicher zugutekommen. Schreiben Sie Ihre veränderte Kommunikationsweise auf und fragen Sie: Was hat zu einer Veränderung beigetragen? Wie kann ich eine breitere Basis für eine klare Kommunikation schaffen?

## Literaturangaben

- Keith und Marilyn Hamilton, Handbuch Workshop „Ehebereicherung“, Beziehungstraining mit PePP
- Friedemann Schulz von Thun, Miteinander reden, Rowohlt Verlag

Bibelzitate aus Lutherbibel und Hoffnung für alle