

„Wir versteh'n uns!“ ist schnell dahingesagt. Aber im Alltag merken wir, wie oft wir aneinander vorbeireden. Da wurde etwas gesagt, was für den Redenden ganz klar war – aber es kam ganz anders an. Und nun gibt es Spannungen. Martina Kessler gibt im folgenden Artikel praktische Hinweise, wie wir unser Miteinander durch gute Kommunikation verbessern können.

# Reden und Zuhören

**Gelingende Gemeinschaft braucht gelungene Kommunikation**

.....

von Martina Kessler



„Man kann nicht nicht kommunizieren“ sagt der Kommunikationswissenschaftler Paul Watzlawick, denn über das Sprechen hinaus kommunizieren wir mit allem – mit dem was wir tun und mit dem was wir lassen. Das gibt viel Raum für Missverständnisse. Und je weniger Menschen miteinander reden, umso vielfältiger sind die Interpretationsmöglichkeiten. Wenn ich, ohne meinen Mann zu informieren, das Haus verlasse und mit dem Auto wegfahre, bleibt ihm ein hoher Interpretationsspielraum im Umgang mit meiner Handlung. Er kann vermuten, dass ich einkaufen bin, eine Freundin in der gleichen Stadt oder anderswo besuche, zum Arzt muss, mich auf eine Dienstreise begeben habe, jemand in Nöten ist und mich gebeten hat zu kommen und im schlimmsten Fall vermutet er sogar, dass ich ihn verlassen habe.

**Nichts tut einem Gespräch besser als die Gewissheit: Ich bin richtig verstanden worden!**

Gelingende Gemeinschaft ist abhängig vom Austausch von Informationen, Gedanken, Gefühlen, Eindrücken und auch Erwartungen zur Theorie und Praxis des Lebens und Glaubens.

### Kommunikation ist das, was ankommt

Machen Sie sich bewusst, dass Kommunikation das ist, was ankommt! In einem Modul bei AcF mache ich mit den Teilnehmer/-innen immer wieder eine kleine Übung um deutlich zu machen, wie wichtig es ist, dass wir so deutlich wie möglich kommunizieren. Beim Empfänger einer Nachricht soll ankommen, was der Absender auch meint. Die kleine Übung geht folgendermaßen: Ich gebe den Teilnehmer/-innen den Satzanfang: „Gott ist für mich wie ein ...“. Dann bekomme ich u. a. folgende Antworten: Helfer, Hirte, Vater, Freund, Fels, fester Grund, Herr usw. Im nächsten Schritt bitte ich die Teilnehmer/-innen, mir zu sagen, was sie unter einem Helfer, Hirten, Vater, Freund, Feld, festen Grund, Herrn verstehen. Jemand dachte z. B. bei „Gott ist mein Helfer“ an „Meine Hilfe kommt vom Herrn, der Himmel und Erde gemacht hat“ (Psalm 121,2). Eine andere, anwesende Person assoziiert bei „Helfer“ jedoch Notfallhilfe oder Pannenhilfe. Die Formulierung „Gott ist ein Helfer“ würde dann eher als „Gott ist ein Notfallhelfer oder ein Pannenhelfer“ verstanden werden. Es kam auch vor, dass das Wort „Vater“ sehr unterschiedlich gefüllt wurde. Einer Teilnehmer formulierte: „Ein Vater ist häufig weg. Wenn er dann nach Hause kommt ist er besoffen und schlägt die Kinder.“ Natürlich ist das ein tragisches Vaterbild, aber was passiert nun mit dieser Person, wenn jemand in guter Absicht sagt: „Gott ist wie ein Vater zu dir!“

Um Missverständnisse zu vermeiden, ist es deshalb überaus wichtig zu überlegen, was beim anderen ankommen soll und mit welchen Worten diese Botschaft deshalb transportiert werden sollte.

### Lernen, Gefühle in Worte zu kleiden

Gefühle in Worte zu kleiden, ist für manche Menschen eine schwere Aufgabe. Aber ich versichere Ihnen, dass es sich lohnt, sich hier weiter zu investieren und zu entwickeln. Vielleicht ist es zu Beginn etwas holprig, aber die Kommunikation wird immer besser gelingen, je mehr Sie in diesen Aspekt investieren. Stellen Sie sich einmal vor, ein Leiter aus Ihrer Gemeinde teilt Ihnen mit, dass Ihr Aufgabenbereich, in dem Sie sich über viele Jahre hinweg treu investiert haben, eingestellt wird. Die Leitung der Gemeinde ist zu der Überzeugung gelangt, dass diese Tätigkeit zu aufwendig bei zu wenig Ertrag ist. Stellen Sie sich weiter vor, dass man Ihnen das genau so mitteilt. Was passiert jetzt innerlich bei Ihnen? Vielleicht „Aha, jetzt bin ich also überflüssig!“ oder „Jahre lang hab ich mich eingebracht und jetzt werfen sie mich weg!“ oder „Bis jetzt war ich gut genug, aber jetzt scheint das nicht mehr der Fall zu sein“ etc. Die wenigsten Menschen werden diese rationale Entscheidung als eine solche auffassen, ja zu der Entscheidung sagen und sich eine neue Möglichkeit zur Mitarbeit in der Gemeinde suchen. Ganz im Gegenteil. Normalerweise wird dann versucht, diesen Aufgabenbereich mit allen Mitteln zu erhalten und nicht wenige Gemeindeleitungen müssen nach solcherlei Kommunikation damit leben, diskreditiert zu werden. Wie anders wäre es, wenn das Gespräch die vermuteten Gefühle mit einbeziehen würde? „Vielleicht erstaunt es dich jetzt, wenn ich dir sage, dass wir diesen Arbeitszweig in der Gemeinde einstellen wollen.“ oder „Vielleicht wirst du es erst nicht nachvollziehen können, dass wir diesen Arbeitszweig einstellen wollen. Ich bitte dich, die Argumente einmal anzuhören. Dann können wir gerne darüber reden, was du dazu denkst und wie es dir mit dieser Entscheidung geht.“

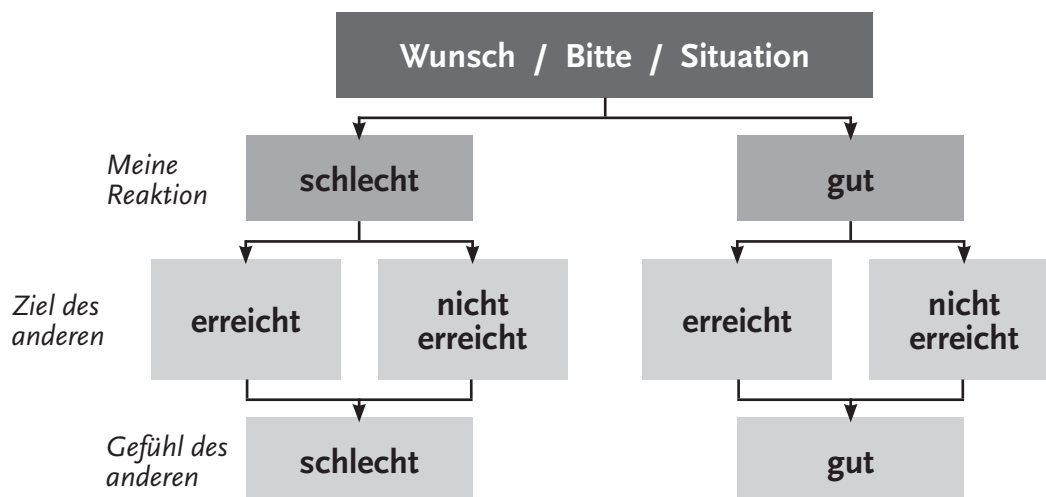
Ich werde manchmal zu Schulungen in christliche Organisationen eingeladen, in denen ich den Umgang mit schwierigen Gesprächen schulen soll. Ein Kernpunkt dabei

**Um Missverständnisse zu vermeiden ist es deshalb überaus wichtig zu überlegen, was beim anderen ankommen soll und mit welchen Worten diese Botschaft deshalb transportiert werden sollte.**

ist es, die eigenen Gefühle und die Gefühle der anderen Person wahrzunehmen, keine Angst davor zu haben und diese Gefühle dann in Worte fassen zu lernen. Wer Gefühle ansprechen kann, wird die Emotionen der Gesprächspartner hilfreich unterstützen und in gute Bahnen lenken können.

Ein Beispiel: Ihre Ehefrau kommt zu Ihnen und äußert,

mit der Art und Weise, wie Sie als Ehepaar in der letzten Zeit Entscheidungen getroffen haben, nicht zufrieden zu sein. Sie haben keine Lust auf dieses Gespräch. Folglich versuchen Sie, das Gespräch so schnell wie möglich abzuweigen. Außerdem lehnen Sie eine Veränderung ab. Ihrer Partnerin geht es schlecht. Oder Sie stimmen einer Veränderung zu, damit Sie Ihre Ruhe haben. Ihrer Partnerin geht es auch jetzt schlecht, obwohl sie ihr Ziel erreichte,

Graphik nach Weisbach & Sonne 2013:384.<sup>1</sup>

denn Ihre genervte Haltung hat negativen Einfluss auf die Emotionen Ihrer Frau trotz des erreichten Ziels. Ganz anders verläuft die Kommunikation, wenn Sie Verständnis für den Wunsch äußern. Wenn Sie dann den Veränderungswünschen nachkommen, ist es fast schon logisch, dass Ihrer Partnerin mit guten Gefühlen aus dem Gespräch geht. Es kann aber auch sein, dass Sie zwar verstehen, dass Ihre Ehefrau sich eine Änderung wünscht und ihr das auch so signalisieren, Sie ihr aber sagen, dass Sie diesem Wunsch aus verschiedenen Gründen (im Moment) nicht nachkommen. Die Wahrscheinlichkeit ist hoch, dass Ihre Frau, obwohl sie ihr Ziel nicht erreichte, sich dennoch wertgeschätzt fühlt und nun ihrerseits Verständnis für Ihre Haltung gewinnen kann.

Interessant ist auch, dass wir mit unserer emotionalen Reaktion auf einen Wunsch, eine Bitte oder eine Situation die Emotionen der anderen Person wesentlich mit gestalten. Deshalb: Üben Sie den Zugang zu Ihren Gefühlen und werden Sie immer aufmerksamer für die Gefühle Ihrer Gesprächspartner/-innen. Um den eigenen Wortschatz zu erweitern, empfehle ich zu lesen! In Romanen, Lyrik, Kabarett, aber auch deutschsprachiger Musik werden viele Gefühlsworte eingebracht. Außerdem gibt es Sachliteratur mit ganzen Gefühlwortlisten.<sup>2</sup>

## Aktiv zuhören

Neben der Notwendigkeit des klaren Redens, ist auch das genaue Zuhören eine wichtige Fertigkeit für gelingende Kommunikation. Normalerweise arbeiten wir während des Zuhörens schon an unserer Antwort. Wir wollen schnellstmöglich ergänzen, korrigieren, verteidigen ... Aber dabei entgehen uns wichtige Nuancen des Absenders. Aktiv zuhören kann man leicht einüben. Ihr/-e Gesprächspartner/-in sagt etwas zu Ihnen und Sie wollen sicherstellen, dass Sie das Gesagte im Sinne des Absenders richtig verstanden haben? Dann wiederholen Sie das Gesagte. Beziehen Sie dabei die von Ihnen wahrgenommenen Gefühle und Empfin-

dungen des anderen mit ein. Das kann etwa so aussehen: „Ich möchte sicher gehen, dass ich dich richtig verstanden habe. Deshalb würde ich gerne noch einmal zusammenfassen, was ich gehört habe. Bitte überprüfe ob ich dich richtig verstanden habe. Also, du hast gesagt ... dabei fühlst du dich ... das bereitet dir für die Zukunft ...“. Wenn die Zusammenfassung inkl. Gefühle korrekt war, wird die andere Person das bestätigen. Nichts tut einem Gespräch besser als die Gewissheit: Ich bin richtig verstanden worden!

***Mich fasziniert es immer wieder, wie wir unseren Mitmenschen schon mit kleinen rhetorischen Mitteln Wertschätzung, Respekt, Annahme und Liebe zeigen können.***

„Was du nicht willst, dass man dir tu, das füg auch keinem andern zu.“ Die sogenannte „Goldene Regel“ gab es schon zur Zeit Jesu (Matthäus 7,12 und Lukas 6,31). Jesus dreht diese Regel um. Er fordert seine Umgebung dazu auf, dem anderen all das zu geben, was man für sich selbst gern hätte – das gilt auch für Reden und Zuhören. Mich fasziniert es immer wieder, wie wir unseren Mitmenschen

schon mit kleinen rhetorischen Mitteln Wertschätzung, Respekt, Annahme und Liebe zeigen können (vgl. 1. Korinther 13). Wer deshalb ein paar Kommunikationsregeln im Miteinander anwendet, kann dazu beitragen, dass Gemeinschaft durch gelungene Kommunikation gelingender kann.

### Fußnoten:

1. Weisbach, Christian & Sonne-Neubacher, Petra 2013. Professionelle Gesprächsführung. Ein praxisnahes Lese- und Übungsbuch. 8. Auflage. München: dtv.
2. • Kessler, Volker 2014. Von Kritik lernen ohne verletzt zu sein. Lernen von den Sprüchen Salomos. 6. Auflage. Gießen: Brunnen.  
• Rosenberg, Marshall B. 2012. Gewaltfreie Kommunikation. Eine Sprache des Lebens. 10. Auflage. Paderborn: Jungferman.



Dr. (UNISA) Martina Kessler ist selbstständig als Persönlichkeitstrainerin, Konfliktberaterin, Seelsorgerin und Seminarleiterin.

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