

## Herzlich Willkommen!

In dieser Ausgabe geht es um Kommunikation: Sie wissen, es ist oft schwierig, jemanden richtig zu verstehen und leicht, falsch verstanden zu werden. Oft erwachsen Probleme aus diesem falsch verstanden sein. Wie man richtig kommuniziert und welche Modelle und Ansätze hilfreich sind, darum geht es sowohl in unserem Buchtipp als auch im beschriebenen Kommunikationsmodell von Schulz von Thun. Dieses kennt vielleicht der eine oder andere von Ihnen, aber da es immer noch aktuell ist, lohnt sich eine Auffrischung. Auch in den Geschichten auf der letzten Seite geht es nicht zuletzt um Kommunikation.

Ich wünsche Ihnen viel Spaß beim Lesen

Ihr Norman Ehlert

## Buchempfehlung



Wie schon Watzlawick deutlich machte: Kommunikation verfolgt immer einen Zweck - ist also zielgerichtet. Dieses Ziel kann darin bestehen, dass der andere bestimmte Informationen erhält, etwas anderes denken oder fühlen oder sich anders verhalten soll. Das Ziel kann aber auch darin bestehen, dass der andere auf Abstand bleibt, nicht zu nahe kommt und einen gerade nicht versteht.

Rosenberg benutzt Methoden der Gesprächspsychotherapie: empathisch den anderen verstehen, mit eigenen Worten wiedergeben, was man verstanden hat und den anderen wertschätzen.

Er beschreibt notwendige Kompetenzen, um offen mit anderen zu sprechen (etwas, das auch bei Virginia Satir zu finden ist): Beobachten, ohne zu werten; eigene Gefühle wahrzunehmen, zu akzeptieren und ausdrücken; Verantwortung für eigene Gefühle zu übernehmen; um das zu bitten, was das Leben bereichert; Ärger ernst zu nehmen und angemessen auszudrücken und: Den Gegenüber wertzuschätzen und anzuerkennen - wie auch sich selbst.

Durch viele Beispiele veranschaulicht Rosenberg wie diese wichtige Kommunikationskompetenz erlernt werden kann.

Marshall B. Rosenberg (2001): Gewaltfreie Kommunikation. Junfermann-Verlag  
ISBN 3-87387-454-7

Marshall Rosenberg ist Konfliktmoderator: In den letzten dreißig Jahren hat er sich damit beschäftigt, wie Konflikte durch angemessene Kommunikation aufgelöst werden können. Er ist sozusagen ein Fachmann für Kommunikation.

Wo immer sich Menschen begegnen, kann es zu Missverständnissen kommen. Vor allem wenn diese Menschen unterschiedliche Ansichten und/oder Ziele haben.

*Gesagt ist nicht gehört.*

*Gehört ist nicht verstanden.*

*Verstanden ist nicht einverstanden.*

*Einverstanden ist nicht behalten.*

*Behalten ist nicht angewandt.*

*Angewandt ist nicht beibehalten.*

*(nach Konrad Lorenz)*

*Achte stets auf deine Gedanken,  
sie werden zu Worten.*

*Achte auf deine Worte,  
sie werden zu Handlungen.*

*Achte auf deine Handlungen,  
sie werden zu Gewohnheiten.*

*Achte auf deine Gewohnheiten,  
sie werden zu Charaktereigenschaften.*

*Achte auf deinen Charakter,  
er wird dein Schicksal.*

*(unbekannt)*

## Korrekte Berufsbezeichnung

Laut des Rechtsanwaltes des Bundes Deutscher Psychologen ist für Psychotherapeutische Heilpraktiker nur folgende Berufsbezeichnung korrekt:

**Heilpraktiker/in (Psychotherapie).** Nicht korrekt seien demnach "Fachtherapeut/in für Psychotherapie (HPG)" oder "Psychotherapeut/in (HPG)" und würden als falsche Verwendung von Berufsbezeichnungen kostenpflichtig abgemahnt werden.

# Das Kommunikationsmodell von Schulz v. Thun (Teil 1)

## Die vier Seiten einer Nachricht

Es gibt immer wieder Gespräche, in denen wir unseren Gesprächspartner nicht sofort verstehen. Er sendet uns widersprüchliche Botschaften, die uns verwirren können. Ein Modell, mit dem sich solche Botschaften genauer untersuchen lassen, ist das Kommunikationsmodell von Schulz von Thun. Nach diesem Modell kann man bei einer Nachricht Botschaften auf vier Ebenen unterscheiden:

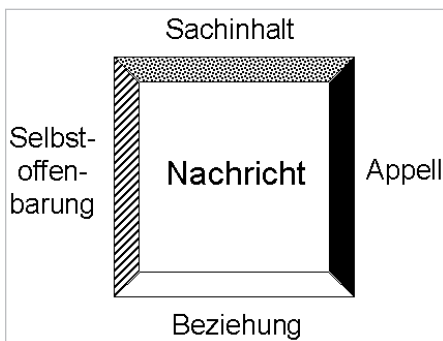
**Sachebene:** Um welche Sachinformation geht es?

**Selbstoffenbarungsebene:** Was gibt der andere von sich preis?

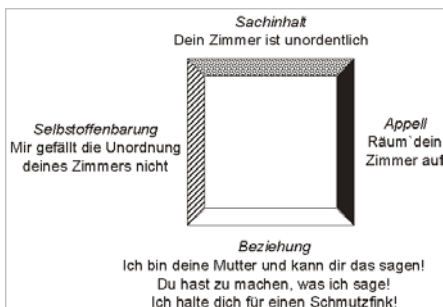
**Beziehungsebene:** Wie sieht der andere mich und seine Beziehung zu mir?

**Appellebene:** Was möchte der andere, das ich tun soll?

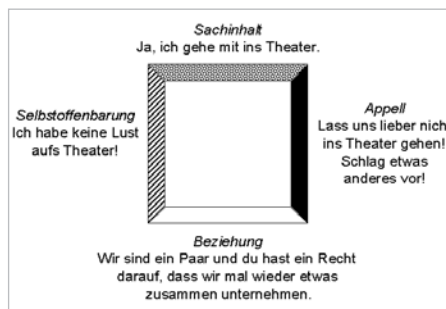
Schulz von Thun benutzt dabei die Analogie eines Quadrates, bei dem jede Seite eine Ebene darstellt:



Bei der Kommunikation unterscheidet man Sender und Empfänger. Der Sender teilt dem Empfänger verschlüsselt (auf den 4 Ebenen) etwas mit. Ein Beispiel: Eine Mutter sagt zu ihrem Kind: "Räum' dein Zimmer auf!" Die Botschaften auf den einzelnen Ebenen an das Kind wären dann:



Eine Nachricht lässt sich also auf vier Ebenen verstehen. Die Botschaften auf den verschiedenen Ebenen können übereinstimmen; sie können sich aber auch widersprechen. Dadurch bekommen wir den Eindruck von Unstimmigkeit beim Gesprächspartner. Diese Unstimmigkeit wird vor allem durch widersprüchliche verbale und nonverbale Botschaften erzeugt. Fragt beispielsweise eine Frau ihren Mann, ob er mit ihr ins Theater geht, dann könnte er diese Frage bejahen, dabei aber das Gesicht verziehen. Die Botschaften auf den Ebenen könnten dann sein:

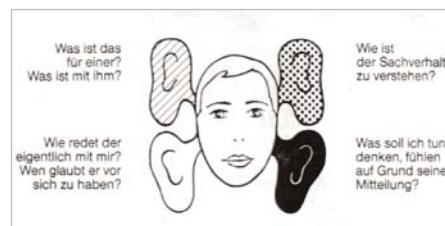


Nach dem Modell von Schulz von Thun, würde die Frau bemerken, dass die Sachebene nicht mit der Selbstoffenbarungsebene übereinstimmt. Und das ihr Mann nur ihr zuliebe ins Theater mitkommen würde. Die Frau könnte dann die Unstimmigkeit ansprechen und ihren Mann fragen, was er lieber unternehmen würde.

## Ankommende Nachricht

Bisher wurde nur betrachtet, wie eine Nachricht vom Sender verschlüsselt wurde. Nun soll angeschaut werden, was der Empfänger daraus macht. Der Empfänger hat auch vier Möglichkeiten (Kommunikations-Ohren), eine Nachricht zu entschlüsseln.

Auf dem Sachohr erschließt er den Sachinhalt. Auf dem Selbstoffenbarungsohr erfährt er etwas über den Sender. Auf dem Beziehungsohr merkt er, wie der andere zu ihm steht und auf dem Appellohr, was er nach Meinung des Senders tun, denken oder fühlen soll (s. nächste Abb.).



Der Empfänger kann dabei auf jede Ebene einer Nachricht reagieren. Die extreme Variante: Jemand hört immer nur auf einem Ohr:

## Hören mit dem Sachohr

Viele Menschen reagieren auf eine Nachricht mit dem Sachohr. Das wird dann problematisch, wenn der Sender auf einer anderen Ebene senden wollte. Wenn also beispielsweise eine Frau ihren Mann fragt, ob er sie liebt und dieser fragt, was sie genau unter Liebe versteht. Die Frau spricht auf der Beziehungsebene, der Mann hört hingegen auf dem Sachohr.

## Hören mit dem Beziehungsohr

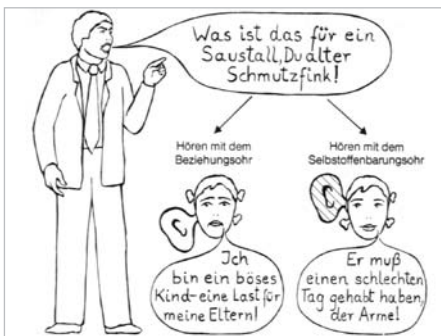
Personen die überwiegend mit dem Beziehungsohr hören, beziehen alles auf sich. Wenn jemand lacht, fühlen sie sich ausgelacht, wenn jemand wütend ist, fühlen sie sich schuldig. Wenn sie jemand anschaut, fühlen sie sich kritisch gemustert, wenn jemand wegschaut, abgelehnt. Solche Personen fühlen sich leicht angegriffen oder beleidigt. Sie verlagern alle Botschaften von der Sachebene auf die Beziehungsebene. Wenn bei einer Gruppenübung jemand sagt: "Die Übung gefällt mir nicht." Dann würde so eine Person sagen: "Wenn Sie sie lieber mit jemanden anders machen wollen..."

## Hören mit dem Selbstoffenbarungsohr

Menschen mit einem großen Selbstoffenbarungsohr versuchen ständig herauszufinden, was ihnen die Nachricht über den anderen sagt. Sie versuchen den inneren Zustand des anderen zu diagnostizieren. (Weiter nächste Seite)

## Das Kommunikationsmodell von Schulz v. Thun (Teil 2)

Manchmal ist das auch besser so, z.B. wenn ein Vater nach Hause kommt und zum Kind sagt: "Was ist das für ein Saustall. Du alter Schmutzfink?" Hört das Kind die Nachricht mit dem Beziehungsohr, dann lautet die Nachricht: "So einer bin ich also." Durch solche (fortwährende) Nachrichten wird sein Selbstkonzept negativ geprägt. Anders ist es beim Selbstoffenbarungsohr. Dann versteht es: "Er muss einen schlechten Tag gehabt haben, der Arme." Damit bleibt sein Selbstwert geschützt und die Nachricht von "So einer bin ich also!" wandelt sich um in "So einer bist du also!"



Eine Gefahr besteht dann, wenn alle Nachrichten nur mit dem Selbstoffenbarungsohr gehört werden. Dann wird Feedback nicht mehr angenommen und alles bloß noch als ein Hinweis auf das Befinden des Gegenübers gedeutet. Es wird psychologisiert, d.h. alle Aussagen des anderen werden interpretiert, auf welche Motive sie geäußert werden. Und damit eine (scheinbare) Überlegenheit gegenüber dem anderen aufgebaut.

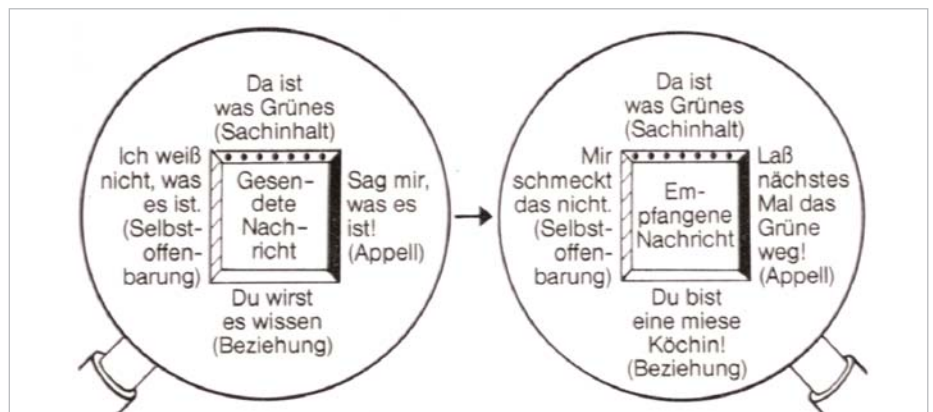
### Hören mit dem Appellohr

Manche Personen versuchen, es allen recht zu machen; sie sind ständig auf dem Sprung. Sie haben ein übergroßes Appellohr. Wenn ein Gast sich bei ihnen umschaute, fragen sie sofort: "Was suchst du? Einen Aschenbecher? Warte, ich hole einen." Das Problem: Solche Menschen haben meist kein Gefühl entwickelt, was für sie selbst am wichtigsten ist.

### Empfangsfehler

Durch Kenntnis dieses Kommunikationsmodells lassen sich auch Kommunikationsstörungen bei Paaren oder Gruppen (therapeutisch) verstehen und auflösen. Meist entstehen solche Störungen dadurch, dass der Empfänger einer Nachricht etwas anderes darunter versteht (also auf eine andere Ebene eingeht), als der Sender der Nachricht ausdrücken wollte.

Während ihr Mann anscheinend ernsthaft daran interessiert ist, zu erfahren, was das Grüne ist (Sachebene) interpretiert seine Frau diese Nachricht auf der Beziehungsebene:



### Ursachen von Empfangsfehlern

**Das Selbstkonzept des Empfängers.** Bei einem niedrigen Selbstkonzept kann der Empfänger dazu neigen, Botschaften so zu verstehen, dass sie sein Selbstkonzept bestätigen. Daraus kann ein Teufelskreis entstehen.

**Das Bild, das der Empfänger vom Sender hat.** Voreiliges Interpretieren der Nachricht durch Schubladendenken. Der Empfänger versteht eine Nachricht falsch, weil er meint, er wüsste die Absichten des Senders. Wenn z.B. Eltern ihr jugendliches Kind fragen, wohin es ginge, dann denkt der Jugendliche eher, die Eltern wollten ihn kontrollieren, da er so ein Elternbild hat. Möglich wäre aber auch, dass die Eltern aus Interesse gefragt haben, oder weil sie ihn vielleicht dorthin gefahren hätten.

**Gekoppelte Botschaften.** Der Empfänger hört zwar die gleichen Botschaften, aber zusätzlich noch andere, die der Sender gar nicht gemeint hat. Zum Beispiel, wenn eine Aufforderung meist auch als Versäumnistadel verstanden wird. Wenn die Mutter sagt, räum bitte dein Zimmer auf, dann könnte das Kind bockig reagieren, weil es eventuell auch gehört hat: Du hättest schon längst dein Zimmer aufräumen können. Oder eine Frau sagt zu ihrem Mann: "Mir geht es nicht gut." Dann könnte der Mann zusätzlich verstehen: "Und du bist schuld daran!" Und dann unwirsch reagieren.

In der Therapie kann Einzel-Klienten oder Paaren dieses Modell vermittelt und durch Training eine stimmige Kommunikation erreicht werden. Dabei kann es notwendig sein, negative Selbstbilder zu verändern, da sich sonst evtl. Klienten nicht trauen, eigene Wünsche und Bedürfnisse zu äußern.

(Abbildungen aus: Schulz v. Thun, Miteinander reden Bd.1, Rowohlt, 1981)

## “Jemand oder niemand”

Das ist eine kleine Geschichte über vier Kollegen namens JEDER, JEMAND, IRGENDJEMAND und NIEMAND.

Es ging darum, eine wichtige Arbeit zu erledigen und JEDER war sicher, dass sich JEMAND darum kümmert. IRGENDJEMAND hätte es tun können, aber NIEMAND tat es.

JEMAND wurde wütend, weil es JEDER'S Arbeit war. JEDER dachte, IRGENDJEMAND könnte es machen, aber NIEMAND wusste, dass JEDER es nicht tun würde.

Schließlich beschuldigte JEDER JEMAND, weil NIEMAND tat, was IRGENDJEMAND hätte tun können.

(Quelle unbekannt)

## “Wie man fragt, so die Antwort...”

Es waren einmal zwei Mönche, die es einfach nicht lassen konnten, während des Gebets zu rauchen.

Weil sie aber das schlechte Gewissen plagte, schrieben sie jeder einen Brief an den Bischof, um dessen Meinung zu hören.

Als Antwort erhielt der eine Mönch eine Erlaubnis, der andere jedoch ein Verbot.

Darüber wunderten sie sich sehr.

Der Mönch, dem das Rauchen erlaubt wurde, fragte den anderen: “Was hast du denn den Bischof gefragt?”

“Ich habe gefragt, ob ich während des Betens rauchen darf.”

“Und ich”, antwortete der, der eine Erlaubnis bekommen hatte, “habe gefragt, ob ich während des Rauchens beten darf.”

(aus: Bruno Gideon, Die kleine Denkfabrik für Manager, leicht geändert)



© norman-ehlert.de

**norman-ehlert.de**

Denkmalstraße 10a  
45529 Hattingen

Tel.: 02324-685552

Fax: 02324-9022031

mail: [info@norman-ehlert.de](mailto:info@norman-ehlert.de)

Internet: [www.norman-ehlert.de](http://www.norman-ehlert.de)