

## Newsletter Nr. 12

# „Wie sprechen Menschen mit Menschen? Aneinander vorbei.“ (Kurt Tucholsky)

---

Kennen Sie das? Sie sprechen mit Ihrem Gegenüber, aber er oder sie versteht Sie nicht richtig. Sie spüren, dass bei Ihrem Gegenüber nicht das ankommt, was Sie gemeint haben. Und schon können Missverständnisse entstehen und aus diesen sich Konflikte entwickeln, die manchmal nur noch unter großen Mühen aufzulösen sind oder sich völlig verselbständigen.

Der deutsche Journalist und Schriftsteller Kurt Tucholsky (gestorben 1935) prägte den Satz: „Wie sprechen Menschen mit Menschen? Aneinander vorbei.“

Da das Aneinander vorbei reden eine zentrale Quelle von Konflikten - sei es in beruflichen Zusammenhängen oder in privaten Beziehungen - im Miteinander ist, lohnt es sich, einmal etwas genauer diesem Phänomen und seinen Ursachen auf die Spur zu gehen. Denn wenn es gelingt, diese „Kommunikationsfalle“ zu entschlüsseln, dann steigen die Chancen, Ansatzmöglichkeiten zu finden, mit ihr in einer Konfliktpotential reduzierenden Weise umzugehen.

### **Ein zentraler Faktor, den die Kommunikationsforschung beschreibt:**

Kommunikation ist ein **Entschlüsselungsprozess** zwischen dem Sender bzw. der Senderin und dem Empfänger bzw. der Empfängerin einer Nachricht. Das heißt, wenn der/die Sagende etwas äußert, hat der/die Hörende erst einmal die Aufgabe, den Bedeutungsinhalt für sich zu entschlüsseln. Der Kommunikationsforscher **Friedemann Schulz von Thun** bringt dieses Grundmerkmal von Kommunikation auf die Formel: **„Über die Bedeutung einer Nachricht entscheidet der Empfänger.“**

**Doch warum ist das so, dass der Empfänger darüber bestimmt, was er hört und wie er es versteht und damit Macht über die Bedeutung einer Nachricht hat?**

Das liegt schlicht zunächst einmal in der Natur des Menschseins, dass alle Menschen verschieden sind und dass Wirklichkeit subjektiv ist und durch die Wahrnehmung bzw. die Deutung und damit Bewertung einer Situation durch eine Person entsteht. Wenn ich etwas höre, höre ich es mit meinen individuellen Ohren und vor dem Hintergrund meiner Biografie, meiner Erfahrungen, meiner Vorannahmen, meiner kulturellen Prägungen, meiner Sozialisation, meiner Kränkungen und meiner ganz persönlichen Weltsicht und vielleicht auch beeinflusst durch die Erfahrungen, die ich mit der Person, die mir etwas sagt, gemacht habe. Und so deute ich das Gehörte vor diesem Hintergrund.

Und diese Deutung weicht manchmal erheblich von der Wirklichkeit des Senders bzw. der Senderin der Nachricht ab.

Umgekehrt ist es natürlich auch so, dass JEDE-R, wenn er oder sie etwas sagt, aus seiner bzw. ihrer persönlichen Denk- und Sichtweise heraus redet. Worte, die benutzt werden, haben für die Person, die diese Worte spricht, eine bestimmte Bedeutung, die viel mit der eigenen Prägung und Sozialisation zu tun hat und auf diese Weise beeinflusst, welche Bedeutung diese Worte für den Sender bzw. die Senderin haben.

Möglicherweise haben sogar die genau identischen Worte für die Person, die diese hört aus ihrer Prägung und Sozialisation heraus eine ganz andere Bedeutung und werden daher anders verstanden, als vom Sender bzw. der Senderin gemeint. Manchmal ist es auch so, dass bestimmte Worte bei dem Empfänger bzw. der Empfängerin „Reizworte“ darstellen, die innere Prozesse auslösen, die in eine völlig andere Richtung triggern, als es von der Person, die etwas gesagt hat, beabsichtigt war.

Menschen haben also, selbst wenn sie äußerlich dieselbe Sprache sprechen, bei denselben Worten eventuell völlig unterschiedliche Gedanken und Bewertungen. Ganz zu schweigen von Kommunikationssituationen mit Mitmenschen, die in einer uns fremden Sprach- und Kulturwelt aufgewachsen sind.

In diesem ganzen „Deutungs- und Interpretationsprozess“, der sich blitzschnell innerlich vollzieht, wenn Menschen miteinander reden, kommt noch hinzu, dass die menschliche Wahrnehmung selektiv ist. Das heißt, Menschen neigen dazu, das wahrzunehmen, wovon sie innerlich überzeugt sind bzw. wozu sie insgesamt neigen.

**Friedemann Schulz von Thun hat 4 Seiten bzw. 4 Ebenen** herausgearbeitet, die im Kommunikationsgeschehen immer mitschwingen, ob wir das wollen oder nicht. Er unterscheidet:

#### **Bei dem bzw. der Sagenden**

Sachebene: Worüber ich informiere

Beziehungsebene: Was ich von Dir halte, was ich von Dir denke

Appellebene: Was ich möchte, was Du tun sollst

Selbstoffenbarungsebene: Was ich von mir zeige, wie ich ticke

#### **Bei dem bzw. der Hörenden:**

Sachebene: Welche sachliche Information bei mir ankommt

Beziehungsebene: Was bei mir emotional ankommt, wie mich mein Gegenüber sieht und bewertet

Appellebene: Was ich denke, wozu mein Gegenüber mich veranlassen möchte

Selbstoffenbarungsebene: Was ich über die Weltsicht meines Gegenübers erfahre

Dabei haben sich im Laufe des Lebens bei jedem Menschen „überbelichtete Seiten“ und „unterbelichtete Seiten“ im inneren Wahrnehmungsgefüge entwickelt. Wie diese 4 Seiten bei einem Menschen ausgeprägt sind, ist abhängig von seiner Erziehung, seinem kulturellen Hintergrund, seinen Erfahrungen,...

Das heißt: Es gibt zum Beispiel Menschen, die von der Grundprägung her eher sachorientiert denken, fühlen und kommunizieren und andere, die eher beziehungsorientiert denken, fühlen und kommunizieren.

### Was können Menschen für eine gelingende Kommunikation tun?

- Als förderlich erweist sich, grundsätzlich nicht davon auszugehen, dass doch sonnenklar ist, was ich meine, wenn ich etwas sage, sondern von vornherein präsent zu haben, dass das, was ich selbst für unmissverständlich und eindeutig halte, bei meinem Gegenüber in völlig andere Schubladen als von mir gedacht fallen kann.
- Menschen können sich reflektieren, welche der o.g. 4 Seiten bei ihnen selbst stark ausgeprägt sind und welche schwach? Damit bekommen sie Anhaltspunkte darüber, wo eigene „Fallen“ liegen.
- Wichtig ist, erst zu versuchen zu verstehen, was genau der oder die Andere meint, bevor darauf reagiert wird. Wirklich hinhören, was der oder die Andere sagt bzw. meint, ist der Schlüssel zu gelingender Kommunikation. Auch wenn es unter Zeitdruck oder im Eifer des Gefechtes nicht immer einfach ist, so ist es doch hilfreich, den Anderen bzw. die Andere ausreden zu lassen und bei Verständnisschwierigkeiten zu fragen: „Wie hast Du bzw. haben Sie das gemeint?“ Das hilft zu vermeiden, dass vorschnelle Deutungen den weiteren Kommunikationsprozess bestimmen.
- Ebenfalls günstig wirkt sich in der Regel aus, wenn Menschen klar formulieren, was sie wollen, auf welcher Ebene das, was sie sagen möchten, angesiedelt ist. Klare ICH-Botschaften helfen, den Spielraum für Fehldeutungen und Missverständnisse beim Gegenüber zu reduzieren.

Helga Schmitt

Institut für Beratung, Seelsorge und Coaching

Vielleicht hat dieser Newsletter Ihnen Anregungen und Anstöße geben können.

---

Wenn Sie diese im Beratungsgespräch vertiefen möchten, wenden Sie sich an das

**Institut für Beratung, Seelsorge und Coaching**

**Telefon: 0261 6408-400**

**E-Mail: [mitarbeiterberatung@marienhaus-stiftung.de](mailto:mitarbeiterberatung@marienhaus-stiftung.de)**

**[www.institut-beratung-seelsorge-coaching.de](http://www.institut-beratung-seelsorge-coaching.de)**