

Klar reden, besser verstehen

Kommunikation im Alltag – einfach erklärt

Vielleicht kennst du das: Du gibst dein Bestes, arbeitest zuverlässig, und trotzdem kommt es immer wieder zu Missverständnissen. Ein Satz vom Chef, der dich verunsichert. Eine Kollegin, die dich falsch versteht. Oder du selbst, wenn du etwas sagen willst – und es kommt ganz anders an.

Das ist normal. Kommunikation ist manchmal wie ein Puzzle: Viele Teile, viele Ebenen – und nicht immer passt alles sofort zusammen.

 Ein erster Gedanke:

„Zwischen dem, was gesagt wird – und dem, was gehört wird – liegt oft ein ganzer Ozean.“

Diese Broschüre lädt ein, gemeinsam Brücken zu bauen.

 Was du davon hast:

- Weniger Anspannung in Gesprächen
- Mehr Klarheit – für dich und andere
- Zufriedenheit, weil du besser verstanden wirst
- Freude im Job, weil du dich zeigen darfst
- Und manchmal: ein Lächeln, weil Kommunikation auch Spaß machen darf

Der Klassiker

Das Vier-Ohren-Modell

Nach Friedrich Schulz von Thun

- Sach-Ohr – Was ist passiert?
- Beziehungs-Ohr – Wie stehst du zu mir?
- Selbstoffenbarungs-Ohr – Was zeigt das über dich?
- Appell-Ohr – Was willst du von mir?



Warum wir oft etwas anderes hören, als gesagt wurde

Stell dir vor, jemand sagt zu dir: „Das Formular fehlt.“

Klingt einfach, oder? Aber was hörst du wirklich? Je nachdem, wie du gerade drauf bist, was du über die Person denkst oder wie stressig dein Tag war, kann dieser Satz ganz unterschiedlich bei dir ankommen.

🎧 Die vier Ohren – ein Modell von Friedemann Schulz von Thun

Jede Nachricht hat vier Seiten – und wir hören mit vier „Ohren“:

🧠 Ohr	Was du hörst	Beispiel
Sach-Ohr	Was ist passiert?	„Das Formular fehlt.“
Beziehungs-Ohr	Wie sieht mich die andere Person?	„Du bist unzuverlässig.“
Selbstoffenbarungs-Ohr	Was zeigt die Person von sich?	„Ich bin genervt.“
Appell-Ohr	Was soll ich tun?	„Reich es bitte nach!“

Bananfred hört mit allen Ohren gleichzeitig

„Das Formular fehlt!“ Bananfred denkt: – Ich bin schuld! (Beziehung) – Ich muss sofort was tun! (Appell) – Der mag mich nicht! (Selbstoffenbarung) – Ach ja, stimmt. (Sachlich)

Und schon ist er völlig verwirrt.



Was hilft?

- **Hör bewusst hin: Was meint die Person wirklich?**
- **Frag nach, wenn du unsicher bist: „Wie hast du das gemeint?“**
- **Und wenn du selbst sprichst: Überleg, was du sagen willst – und wie es ankommen könnte.**

Wenn das Beziehungs-Ohr zu laut wird...

Warum wir uns manchmal angegriffen fühlen – obwohl es gar nicht so gemeint war

Manchmal hören wir etwas – und es trifft uns direkt ins Herz. Ein Satz wie: „Das Formular fehlt.“ ...und plötzlich denkst du: „Ich bin schuld. Ich bin nicht gut genug. Ich werde kritisiert.“

Das passiert, wenn das Beziehungs-Ohr zu laut wird. Wir geben der persönlichen Ebene zu viel Gewicht – und verlieren dabei die sachliche Botschaft aus dem Blick.



Was dann passiert:

- **Du fühlst dich angegriffen – obwohl niemand dich angreifen wollte**
- **Du ziehst dich zurück oder wirst gereizt**
- **Du kannst nicht mehr klar antworten**
- **Und am Ende geht es dir schlecht – obwohl es nur um ein Formular ging**

Was hilft, wenn du dich angegriffen fühlst?

Manchmal hören wir etwas – und es trifft uns direkt. Ein Satz, ein Tonfall, ein Blick. Und plötzlich ist da ein Knoten im Bauch. Das passiert. Und es ist okay.

Aber du musst nicht darin stecken bleiben. Du kannst lernen, dich selbst zu regulieren – und wieder klar zu sehen.

Kleine Werkzeuge für große Wirkung:

- Atme durch. Frag dich: *Was wurde wirklich gesagt?* Nicht: Was denke ich darüber – sondern: Was war der Wortlaut?
- Check deine Ohren. War das wirklich ein Angriff – oder nur eine Info? Vielleicht war es sachlich gemeint – und dein Beziehungs-Ohr war zu laut.
- Sprich es aus. Du darfst sagen: *„Ich hab das gerade persönlich genommen – war das so gemeint?“* Das schafft Klarheit – und oft auch Nähe.
- Gib dir selbst Raum. Du darfst dich schützen. Aber du darfst dich auch öffnen – für neue Perspektiven, für Verbindung.

Hör mit Wohlwollen zu – nicht alles ist gegen dich gemeint. Wenn du innerlich Raum gibst, kann echte Verbindung entstehen.

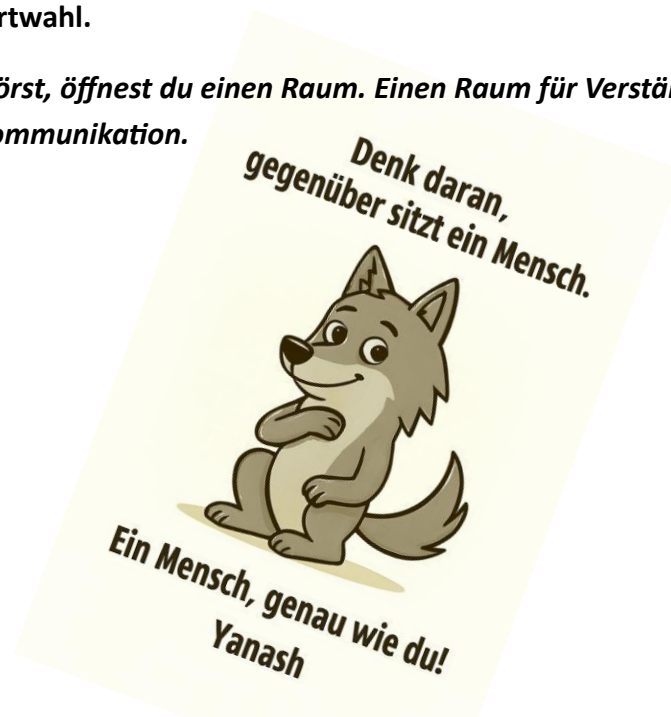
Denk daran: Gegenüber sitzt ein Mensch

Auch wenn es manchmal anders wirkt – dein Gegenüber ist kein Roboter. Es ist ein Mensch. Ein Mensch mit einem eigenen Arbeitstag, mit Höhen und Tiefen. Mit Gedanken, Termindruck, vielleicht auch mit Sorgen, die du nicht siehst.

Ein Mensch, der manchmal Worte wählt, die nicht perfekt sind. Der vielleicht etwas sagt, das dich trifft – ohne es zu wollen. Der vielleicht einfach müde ist. Oder gestresst. Oder abgelenkt.

Möglicherweise bewegt sich dein Gegenüber auf einer ganz anderen Ebene als du – fachlich, emotional oder auch in seiner Rolle. Vielleicht spricht er aus Sicht einer Führungskraft, denkt strategisch oder handelt unter Druck. Das verändert den Blickwinkel – und manchmal auch die Wortwahl.

Wenn du mit Wohlwollen zuhörst, öffnest du einen Raum. Einen Raum für Verständnis, für Verbindung – und für echte Kommunikation.



Achtsam sprechen – Worte wirken

Was du sagst, hat Wirkung. Nicht nur auf andere – sondern auch auf dich selbst.

Wenn du achtsam sprichst, übernimmst du Verantwortung für deine Worte. Du entscheidest, ob du Klarheit schaffst oder Verwirrung. Ob du Verbindung stärkst – oder Abstand erzeugst.

 Denk daran:

- Worte sind wie Werkzeuge – sie können aufbauen oder verletzen
 - Ein Satz, achtsam gesprochen, kann Türen öffnen
 - Ein Satz, unbedacht gesagt, kann lange nachhallen
 - Du musst nicht perfekt sprechen – aber bewusst

Sprich so, dass du dich selbst hören magst. Denn deine Worte sind Teil deiner Präsenz – und deiner Haltung.

Sei achtsam.

Ein altes Sprichwort sagt: Ein Wort ist wie ein Pfeil, der, einmal von der Sehne geschneilt, nicht zurückgehalten werden kann.

Übung: Achtsam sprechen – bevor du den Mund aufmachst

Ziel: Bewusst werden, was du sagen willst – und wie du es sagen kannst, ohne zu verletzen.

 Schritt 1: Kurz innehalten

Bevor du sprichst – atme einmal tief durch. Frag dich:

- *Was will ich gerade sagen?*
- *Warum will ich es sagen?*
- *Wie könnte es beim anderen ankommen?*

 Schritt 2: Die innere Klärung

Schreib den Satz, den du sagen willst, einmal für dich auf. Dann überprüfe:

Frage

Beispiel

Ist es klar formuliert? „Ich brauche Hilfe bei der Abrechnung.“ statt „Du machst nie was!“

Ist es respektvoll? „Ich fühle mich überfordert.“ statt „Du überforderst mich!“

Ist es hilfreich? „Können wir das gemeinsam klären?“ statt „Das ist dein Problem!“

Schritt 3: Sag es bewusst

Sprich den Satz laut aus – erst für dich, dann für den anderen. Wenn du magst, beginne mit:

„Ich hab kurz überlegt, wie ich das sagen kann...“

Das zeigt: Du meinst es ernst. Und du willst Verbindung, nicht Konfrontation.

Ergänzend zu dieser Übung kannst du dir vorstellen, du bist dein eigenes Gegenüber. Was macht dieser Satz mit dir?

Noch ein paar Tipps

Achte auch auf die Lautstärke und den Tonfall wie du etwas aussprichst.

Sprich eher langsam und verständlich. Das erspart Rückfragen.

Halte Augenkontakt, egal ob du zuhörst oder sprichst. Das zeugt von Achtsamkeit und Respekt. (Hat jeder Mensch verdient)

Nimm dir Zeit zu sprechen oder das Gehörte zu verarbeiten.

Bei schwierigen Gesprächen kannst du eine angenehme wohlwollende Atmosphäre schaffen, sofern möglich. Ein Tasse Kaffee oder ein Wasser für das Gegenüber kann Wunder wirken. Allein die Frage danach hilft. Biete vielleicht ein Bonbon an.

Ein weiterer ergänzender Klassiker im Miteinander ist die:

Gewaltfreie Kommunikation (nach Marshall B. Rosenberg)

Klar sagen, was ist – ohne zu verletzen

Kennst du das? Du willst etwas sagen – aber es kommt falsch an. Oder du hörst etwas – und fühlst dich sofort angegriffen.

Die Gewaltfreie Kommunikation (GFK) hilft dir, klar und ehrlich zu sprechen – ohne Schuldzuweisung. Und sie hilft dir, besser zuzuhören – ohne gleich in Verteidigung zu gehen.

Die vier Schritte der GFK

Schritt	Was du tust	Beispiel
1. Beobachtung	Was ist passiert – ohne Bewertung	„Das Formular ist nicht da.“
2. Gefühl	Was fühlst du dabei?	„Ich bin verunsichert.“
3. Bedürfnis	Was brauchst du?	„Ich brauche Klarheit.“
4. Bitte	Was wünschst du dir konkret?	„Kannst du mir sagen, ob du es schon abgeschickt hast?“

Warum das wirkt:

- **Du sprichst über dich – nicht über den anderen**
 - **Du bleibst klar, ohne verletzend zu sein**
 - **Du schaffst Verbindung statt Verteidigung**
- **Du übernimmst Verantwortung für deine Gefühle und Bedürfnisse**

GFK ist kein Trick – sondern eine Haltung. Eine Haltung, die sagt: *Ich bin ehrlich. Und ich bin verbunden.*

Übung: Sag's mal gewaltfrei

Wie du aus Ärger eine klare Bitte machst

 Ziel:

Du lernst, wie du ein unangenehmes Gefühl in eine klare, respektvolle Botschaft verwandelst – ohne Schuldzuweisung.

 Schritt 1: Nimm eine echte Situation

Denk an eine Szene, die dich kürzlich geärgert hat. Zum Beispiel:

„Meine Kollegin hat mir wieder nicht Bescheid gesagt.“

 Schritt 2: Zerlege den Satz in die vier GFK-Schritte

GFK-Schritt	Deine Version
Beobachtung	Was ist passiert – ohne Bewertung?
„Ich habe keine Info zur Besprechung bekommen.“	
Gefühl	Was fühlst du?
„Ich bin verunsichert und etwas enttäuscht.“	
Bedürfnis	Was brauchst du?
„Ich wünsche mir Verlässlichkeit und Klarheit.“	
Bitte	Was wünschst du dir konkret?
„Kannst du mir künftig kurz Bescheid geben, wenn sich etwas ändert?“	

Zum Schluss – Drei Stimmen, ein Anliegen

Kommunikation ist mehr als Worte. Sie ist Beziehung, Resonanz, Haltung.

Drei Menschen haben uns dafür wertvolle Werkzeuge geschenkt:

- Carl Rogers erinnert uns daran, dass echte Begegnung nur dort entsteht, wo Empathie, Echtheit und Wertschätzung Raum bekommen.

„Wenn ich dich wirklich höre, verändert das uns beide.“

- Friedemann Schulz von Thun zeigt, wie vielschichtig Sprache ist – und wie wir lernen können, mit allen vier Ohren zu hören.

„Verstehen beginnt dort, wo wir die Vielstimmigkeit einer Botschaft erkennen.“

- Marshall B. Rosenberg lädt uns ein, mitfühlend zu sprechen – und unsere Bedürfnisse klar und gewaltfrei auszudrücken.

„Worte können Fenster sein – oder Mauern.“

Also nie verzagen oder aufgeben.

Kommunikation ist auch wie ein Tanz – manchmal treten wir uns auf die Füße.

Mit etwas Übung wird es ein Miteinander.



Text: Manfred Wacha Jobst www.ganz-sein-muenchen.de