

Dorothee Wenzel

**ED!TION ENDEAVOUR**

# **gesagt gehört getan**

**Jugend- und Gemeindearbeit fördern  
durch erfolgreiche Kommunikation**

**BORN-VERLAG**

---

## ED!T!ON ENDEAVOUR: THEMEN

Themen für Teens und Jugendliche in Gruppen und auf Freizeiten

## ED!T!ON ENDEAVOUR: BASICS

Grundlagen und Praxis für Mitarbeiter

Infos unter [www.bornverlag.de/editionendeavour](http://www.bornverlag.de/editionendeavour)

---



### Die Autorin

Dorothee Wenzel ist Diplom-Pädagogin und Coach, studierte Theologie und arbeitete als leitende Referentin für Freiwillige Soziale Dienste beim Deutschen EC-Verband. Mit ihrem Mann lebt Dorothee Wenzel in Teltow bei Berlin.

Medien für Mitarbeiter  
auf [www.bornverlag.de](http://www.bornverlag.de)

mit Leseproben zu allen Titeln

BORN-NEWSLETTER  
[www.bornverlag.de/newsletter](http://www.bornverlag.de/newsletter)



BORN-VERLAG  
auf Facebook

### Impressum

© 2011 BORN-VERLAG, Kassel

Printed in Germany - All rights reserved.

*Umschlaggestaltung:* Dieter Betz

Design-Kommunikation, Frielzheim

*Lektorat:* BORN-VERLAG, Birgit Götz, Marburg

*Satz:* BORN-VERLAG, Claudia Siebert, Kassel

*Druck und Gesamtherstellung:*

AALEXX Buchproduktion GmbH, Großburgwedel

**Gedruckt auf FSC-zertifiziertes Papier.**

ISBN 978-3-87092-511-6

Bestellnummer 182.511

Falls nicht anders angegeben, alle Bibelzitate nach BasisBibel. Das Neue Testament. Copyright© 2010 Deutsche Bibelgesellschaft, Stuttgart. Abdruck mit freundlicher Genehmigung.

*„Gedacht heißt nicht immer gesagt,  
gesagt heißt nicht immer richtig gehört,  
gehört heißt nicht immer richtig verstanden,  
verstanden heißt nicht immer einverstanden,  
einverstanden heißt nicht immer angewendet,  
angewendet heißt noch lange nicht beibehalten.“*

Konrad Lorenz

## Vor-Worte

### Fünf gute Gründe, dieses Buch zu lesen

**Wertvolle Schätze.** Während ich dieses Buch schrieb, habe ich in vielen Schätzen meiner eigenen Erfahrungen, Erinnerungen, Notizen, Stundenentwürfe, Bücher und Materialsammlungen gekramt. Du hältst also das in Händen, was mir besonders wertvoll ist und mir in meiner eigenen Gemeinde- und Jugendarbeit sehr geholfen hat.

**Kompakte Basics.** Dieses Buch gibt dir eine kompakte und verständliche Zusammenfassung der Basics über Kommunikation, die für deine Arbeit in der Gemeinde- oder Jugendarbeit relevant ist.

**Erweiterte Kompetenzen.** Es will dir helfen, deine Kompetenzen in Sachen Kommunikation zu erweitern. Vielleicht entdeckst du deine eigenen Gesprächs- und Reaktionsmuster und kannst so an ihnen arbeiten, wenn du willst. Vielleicht entdeckst du eine neue Perspektive auf deine Jugendarbeit?

**Praktische Hilfen.** Dieses Buch bietet dir Praxistipps für die zwischenmenschlichen Herausforderungen in Gruppen und für die Vorbereitung von Gruppenarbeiten. Vielleicht hilft dir dieses Buch dabei, das, was du bereits weißt, anzuwenden und beizubehalten. Vielleicht entdeckst du Gründe für bisherige Misserfolge. Vielleicht bringst du damit deine Gemeinde oder Jugend weiter.

**Weiter-fördernde Anregungen.** Dieses Buch will dir Anregungen geben, in deiner Gemeinde oder deiner Jugendarbeit andere über Kommunikation zu lehren und sie darin zu fördern.

## Teil 1

# Grundlegendes über Kommunikation

## Kommunikation – Das Einfachste der Welt!?

Der Begriff „*Kommunikation*“ kommt vom Lateinischen „*communicatio*“, was übersetzt wird mit „Mitteilung“, „Unterredung“, „Verständigung untereinander“, „zwischenmenschlicher Verkehr besonders mit Hilfe von Sprache und Zeichen“. Dabei nutzen wir Laute, Buchstaben, Körperbewegungen, Gestik und Mimik, Berührungen, Hinweisschilder, Piktogramme (z. B. den Totenkopf als Symbol für Gift), Punkte und Striche bei Morsezeichen, Gesichts-, Finger- und Armbewegungen in der Gebärdensprache, Flaggen (z. B. bei Schiffen) und vieles mehr.

Unter „*kommunizieren*“ (von lateinisch „*communicare*“) findet man im Wörterbuch weitere Bedeutungsfacetten: „gemeinschaftlich tun, mitteilen, sich verständigen, miteinander sprechen, zusammenhängen, in Verbindung stehen, das Abendmahl empfangen, zur Kommunion gehen“. Übrigens: „Kommunion“ (lateinisch „*communio*“) bedeutet „Gemeinschaft“, denn das Abendmahl ist als Gemeinschaftsmahl der Gläubigen mit Christus zu verstehen.

Diese Wortbestimmungen geben im Grund die Antwort auf die Frage: Warum und wozu kommunizieren wir eigentlich? Wir kommunizieren miteinander, weil wir auf Beziehungen hin angelegt sind. Und über Kommunikation stellen wir diese Beziehungen mit anderen Menschen (oder mit Gott) her. Kommunikation ist das Grundbedürfnis aller Lebewesen. Ohne Kommunikation gehen Menschen ein. In diesen Beziehungen wollen wir Informationen austauschen, uns selbst darstellen, Spannungen untereinander abbauen und Probleme lösen, Entscheidungen oder Absprachen treffen, uns eine Meinung bilden, unsere eigene Unsicherheit in einer bestimmten Situation verringern, andere Menschen motivieren, unterstützen, trösten oder dazu veranlassen, bestimmte Dinge zu tun.

Weil kein Mensch völlig isoliert lebt, also jeder Mensch ständig in Beziehung steht, kommunizieren wir auch fortwährend. Paul Watzlawick hat sogar gesagt: „Man kann nicht nicht kommunizieren.“ Ob durch Reden oder Schweigen, Gesprochenes oder Geschriebenes, durch Worte oder Taten: Beim Kommunizieren sind alle unsere Sinne einbezogen. Kommunikation betrifft nicht nur den Mund, sondern auch unsere Ohren, Augen, Nase, unsere Haut, unser Gehirn – einfach unseren ganzen Körper.

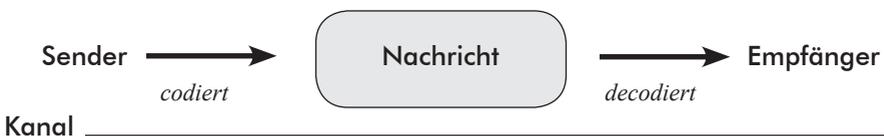
Zwischenmenschliche Kommunikation ist also das, woraus unser Alltag besteht. Wenn es so alltäglich ist, müssten wir doch eigentlich Routine darin haben, Meister der Kommunikation sein. Es müsste für uns das Einfachste der Welt sein. Ist es aber oft nicht. Wir erleben es tagtäglich in der Familie, dem Freundeskreis, der Arbeit, Uni oder Schule, der Gemeinde oder in der Jugendarbeit: Es kommt nicht immer das an, was wir sagen wollen. Wir missverstehen uns, wir streiten. Wir sind enttäuscht, wenn der andere nicht das tut, was wir ihm gesagt haben.

Warum ist das Alltäglichste nicht auch das Einfachste der Welt? Was stört Kommunikation? Und was können wir tun, um möglichst erfolgreich zu kommunizieren? Diesen Fragen gehen die nächsten Kapitel nach.

## Das Mini-Kommunikations-Modell

Das kleinste und einfachste Modell von Kommunikation lautet: Sender – Nachricht – Kanal – Empfänger. Es entstand, weil ein amerikanischer Telefonkonzern 1949 die Nachrichtenübertragung optimieren wollte. Es ist also ein recht technisches Modell, aber es ist hilfreich und anschaulich.

### 1. Sender und Empfänger – Was kommt an?



Ein Sender möchte eine Nachricht mitteilen. Er codiert sie, d. h. er verschlüsselt oder verpackt sie in Zeichen. Zeichen sind verbal (mit Worten) und nonverbal (ohne Worte), hörbar, sichtbar oder spürbar – Laute, Worte, Gestik und Mimik, Hinweisschilder usw. Der Empfänger entschlüsselt diese codierte Nachricht wieder, er interpretiert sie also auf seine Weise.

Nach diesem Modell ist es für erfolgreiche Kommunikation wichtig, die Nachricht richtig und eindeutig zu verpacken.

# 10 Gesprächsförderer: Kommunikationstechniken für deine Gemeinde- und Jugendarbeit

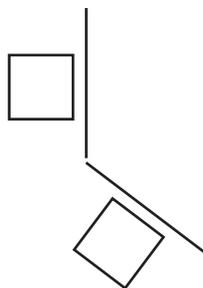
*„Kein böses Wort soll über eure Lippen kommen. Vielmehr sollt ihr stets ein gutes Wort haben, um jemanden aufzubauen, wenn es nötig ist. Dann bringt dieses Wort denen Gnade, die es hören. Alle Erbitterung, Wut, Zorn, lautstarke Auseinandersetzung und Verleumdungen sollen euch fernliegen – und damit auch alle Bosheit.“ Epheser 4,29.31*

Die Gesprächskiller verdeutlichen im Grunde, dass echte Dialoge auf ihre Art und Weise nicht stattfinden, sondern nur da gelingen, wo sich die Gesprächspartner ernst genommen und wertgeschätzt fühlen. Eine Haltung der Empathie (griechisch Mitleiden, Einfühlen) und Wertschätzung ist darum die Grundvoraussetzung für fördernde Kommunikation. Die folgenden zehn Kommunikationstechniken drücken diese Haltung aus.

## 1. Aktiv zuhören

*„Zuhören überzeugt mehr als argumentieren.“*  
Sprichwort aus Indien

Beim aktiven Zuhören machst du deinem Gesprächspartner deutlich, dass du gedanklich ganz bei ihm bist, dass es im Moment nichts Wichtigeres gibt als ihn und sein Thema. Gib deinem Gesprächspartner deshalb beispielsweise genügend Raum. Hierbei ist tatsächlich die Gestaltung des Gesprächsraumes wichtig. Für ein Zweiergespräch eignet sich eine Sitzposition im stumpfen Winkel – wie die Zeiger einer Uhr bei 4 Uhr. Das ist einerseits nicht so konfrontativ und frontal wie das Gegenübersitzen (6 Uhr), bei dem man einander gezwungenermaßen anblicken muss und dem Blick des anderen nur schwer ausweichen kann. Andererseits lässt es räumlich mehr Platz und ermöglicht euch eher den Blickkontakt, als ihr es könntet, wenn ihr im spitzen Winkel zueinander sitzen würdet.



Gib deinem Gesprächspartner genügend Zeit, sein Anliegen zu formulieren, evtl. nach Worten zu suchen und um Formulierungen zu ringen. Falle ihm nicht ins Wort, sondern lass ihn ausreden. Beschäftige dich nicht nebenher mit etwas anderem. Wenn du leicht mit dem Kopf nickst oder ab und zu ein verständnisvolles „Hm“ äüßerst, vermittelst du ihm durch nonverbale und verbale Kommunikation deine Aufmerksamkeit und Wertschätzung und Anerkennung.

Anerkennung gehört zu den Grundbedürfnissen des Menschen; sie wird durch aktives Zuhören gegeben. Die meisten Menschen wollen einfach nur mal gehört werden, angehört werden, sie wollen irgendwo vorkommen, ankommen. Wenn man ihnen das schenkt, ist schon viel gewonnen. Man muss nicht einmal einer Meinung mit ihnen sein.

## 2. Spiegeln/Paraphrasieren

*„Immer brauchen wir das Du, um das Ich darin zu spiegeln.“*

Gudrun Zydek

Zum aktiven Zuhören gehört auch, dass du erst zu verstehen versuchst, was dir dein Gesprächspartner sagt. Versichere dich: Worum geht es ihm genau? Hast du sein Anliegen richtig verstanden? Gib dazu mit deinen eigenen Worten wieder (= paraphrasiere), was du soeben von ihm gehört und verstanden hast. Verzichte dabei darauf, eigene Inhalte, Interpretationen, Kommentare oder Rat-Schläge (die wohl tatsächlich „Schläge“ gegen echtes Interesse sind) einzubauen. Anschließend frage ihn, ob du das so richtig verstanden hast. Auf diese Weise signalisierst du, dass du ganz präsent bist und den anderen wertschätzt, und beugst Missverständnissen vor. Dabei ist es erst einmal nicht wichtig, ob du inhaltlich anderer Meinung bist – ganz nach dem Motto: „Verstanden heißt nicht immer einverstanden.“

Wer mit seinem Anliegen angekommen ist, kann von dieser Position viel leichter wieder abrücken, Kompromisse eingehen, auf andere zugehen. Er muss nicht mehr dafür kämpfen, anerkannt zu werden, indem er seine Position durchdrückt. Er wurde als Person bereits anerkannt und braucht seine Position nicht mehr als Krücke. Anders gesagt: Gewinne erst die Person, so erhöhst du deine Chance, sie auch für deine Position zu gewinnen.