

Gesagt ist nicht gehört | Kommunikation als Stolperfalle

3. März 2026

Kategorie: Allgemeines, Denken, Strukturen

Lesezeit: 24 Minuten.

Fast jeder hat schon einmal die Formel: »**Gesagt ist nicht gehört. Gehört ist nicht verstanden. Verstanden ist nicht einverstanden**« gehört, die teilweise erweitert und umformuliert wird. Trotz ihrer Kürze ist sie aus Erfahrung und Kommunikationsforschung gut belegt. Damit wird Kommunikation zwischen Menschen nicht als prinzipiell problematisch erklärt, sondern nach Ursachen geforscht, warum Kommunikation auch eine Stolperfalle für Beziehungen sein kann.

Es ist unvermeidbar, bei dieser Sache über das **Wesen der Seele** zu reden, denn bei manchen »Stolperfallen« sind **stabile psychologische Muster** erkennbar. Werden sie erkannt und deren »Teufelskreislauf« unterbrochen, kann Gemeinschaft (*communio*) wieder durch Kommunikation gestiftet und gepflegt werden. Das gilt für alle menschliche Beziehungen, insbesondere, wo Beziehungen politischer, sozialer oder kirchlicher Art soziale Gruppen formen.

Die folgenden Überlegungen sind daher **sehr allgemein**, aber auch für christliche Gemeinden zutreffend, was ihre Wiedergabe auf diesem Blog evtl. erklärlich und nützlich macht. Der überaus störende Mangel einer christlichen Beurteilung und entsprechenden Ergänzung dieser Besinnung ist bewusst gewählt und der Einsicht geschuldet, dass es dazu sehr gutes und ausführliches Material gibt, dessen Konsultation vorrangig und ausdrücklich empfohlen wird.

Das Kommunikationsproblem und seine Deutung

Problemstellung: Warum kommen Aussagen bei manchen Zuhörern völlig anders -insbesondere negativ emotional- an, obwohl objektiv etwas anderes gesagt wurde?

Eine gültige, sachliche Antwort auf dieses Problem muss einiges aus Kommunikationswissenschaft, Sozialpsychologie und Kognitionspsychologie schöpfen, man muss die Sache also systematisch betrachten. Dazu sollen folgende »Highlights« Gedankenanstöße geben.

1. Unterschied zwischen Gesagtem und Verstandenem

Ein Grundprinzip der Kommunikation lautet: »Bedeutung entsteht beim Empfänger, nicht beim Sender.«

Auf diese Weise entsteht die **Bedeutung** beim Empfänger (Gedanken, Gefühle).

Dieses Phänomen wird häufig mit dem **Vier-Seiten-Modell der Kommunikation** erklärt, das Friedemann Schulz von Thun entwickelt hat. Kurz gesagt enthält sein Modell vier »Seiten« (Aspekte), die aber meist als »Ebenen« dargestellt werden (s. auch das Ende des Artikels):

- **Sachinhalt** – die objektive Information
- **Selbstoffenbarung** – was der Sprecher über sich zeigt
- **Beziehungsebene** – wie der Sprecher zum Zuhörer steht
- **Appell** – wozu der Sprecher den Zuhörer bewegen will

Anhand dieses Modells kann man erklären, warum ein Empfänger eine sachliche Aussage eines Senders als **Kritik, Angriff oder Abwertung** interpretiert: Der Zuhörer hat z.B. über das Beziehungsohr gehört und damit an der Sache vorbeigehört. Machen wir ein einfaches Beispiel: Jemand sagt zum Kollegen: »Der Bericht enthält noch zwei Fehler!« (sachliche Aussage). Der Empfänger hört sie aber mit seinem Beziehungsohr so: »Du arbeitest schlampig!«. – Ähnliches gilt auch für anderes »Aneinander-vorbei-Hören« in diesem Schema.

2. Projektion eigener Emotionen

Ein häufiger psychologischer Mechanismus ist die emotionale Projektion. Dies geschieht (meist unbewusst) so: Der Zuhörer erlebt innerlich bereits vorher (und manchmal aus anderen Zusammenhängen heraus) Gefühle, wie beispielsweise **Unsicherheit, Angst vor Kritik, Ärger oder Kränkung**.

Diese Emotionen werden dann in die Aussage **hineingelesen**, obwohl sie objektiv nicht enthalten sind. Das Gehirn ergänzt gewissermaßen: »Das hat er/sie bestimmt so gemeint!«

3. Bestätigungsfehler (*Confirmation Bias*)

Bestimmte Menschen neigen dazu, Informationen so zu interpretieren, dass sie ihre schon **vorher bestehenden Erwartungen** bestätigen. Das bedeutet im Umkehrschluss, dass sie bestimmte objektiv geäußerten Aussagen »überhören«, wenn diese *nicht* in ihre Erwartungshaltung passen (s.a. »Kognitive Dissonanzen«). Beispielsweise möge jemand glauben: »Der kritisiert mich ständig« oder »Der ist arrogant«. Der seelische Mechanismus der beständigen Selbstbestätigung wird dann selbst neutrale Aussagen leicht so deuten, dass es eine Bestätigung der eigenen Vorannahmen (Vorurteile) liefert. In der Natur der Sache liegt, dass dies in sachlich oder emotional positive wie auch negative Richtung gehen kann. Entscheidend ist wieder, dass dieses Missverständnis vor allem auf Empfängerseite entsteht. (Vorbeugende Maßnahmen werden weiter unten besprochen.)

4. Negativitätsbias

Der Mensch reagiert besonders stark auf **potenziell negative Signale**. Dies gilt vor allem bei unerlösten Menschen. Solchem Reagieren kann man einen positiven Sinn abgewinnen (»Misstrauen erhöht im Gegensatz zum Vertrauen die Überlebenschancen«), wenn man es als Überbleibsel einer angenommenen Evolution interpretiert. (Dieser Blog geht davon aus, dass die Grundannahme dieser Erklärung prinzipiell falsch ist.)

Mitnehmen kann man aber, dass es hilft zu verstehen, warum manche Menschen eine Aussage oft *vorsichtshalber* lieber negativer interpretieren, als sie vom Sender gemeint war. Vorerfahrung spielt natürlich eine vor-prägende Rolle, es kommt sogar zu »selbsterfüllenden Prophezeiungen«: Man erwartet Negatives, verhält sich entsprechend falsch, und erzeugt damit selbst das Eintreffen von Negativem, was wieder den *Confirmation Bias* verstärkt.

5. Emotionale Aktivierung (Amygdala-Reaktion)

(Vorbem.: Die **Amygdala** ist ein paariges Kerngebiet des Gehirns und Teil des limbischen Systems, das die Verarbeitung von Emotionen und das Entstehen von **Triebverhalten** zuständig ist. Sie ist an der *Furchtkonditionierung* beteiligt und spielt allgemein eine wichtige Rolle bei der *emotionalen Bewertung* und Wiedererkennung von Situationen sowie der *Analyse möglicher Gefahren*.)

Wenn eine sachliche Aussage einen emotional empfindlichen Punkt beim Empfänger berührt, kann eine schnell ablaufende Reaktion entstehen: Die Amygdala bewertet die Situation als Bedrohung, Emotionen (Ärger, Angst, Kränkung) werden aktiviert und die **kognitive Verarbeitung wird verzerrt** (Fehlurteile, Denkfehler). Man spricht hier manchmal von »emotionaler Übersteuerung«. Der Empfänger reagiert dann auf das **gefühlte Signal**, nicht auf den tatsächlichen Inhalt.

6. Unterschiedliche Bedeutungsräume von Sprache

Hier kommen wir zu einem semantischen Problem: **Wörter haben keine festen Bedeutungen, sondern Bedeutungsfelder**. Die Deutung (also das Finden der gemeinten Bedeutung seitens des Senders) wird am Kontext entschieden, weil Sprache das Wesen eines Textes hat, also innere Zusammenhänge aufweist. Verwendet beispielsweise jemand das Wort »interessant« in der Aussage: »Das ist aber interessant!«, dann interpretiert dies der eine positiv (»spannend«), der andere neutral, der nächste ironisch (also zB als »total uninteressant«). Die jeweilige Interpretation hängt stark von Kontext und Beziehung ab. Wenn der Sender allerdings unangekündigt Gedankensprünge macht, zerstört er den Text-Charakter seiner Aussage(n) und fördert so entsprechende Fehlinterpretation(en).

7. Kommunikationsrauschen

Kommunikation ist grundsätzlich stör anfällig. Störungen können auftreten beim Sender (Codierung, Formulierung, also Grammatik und Semantik; Sicherheitsredundanz), auf dem Übertragungskanal (Nachricht wird fehlerbehaftet oder auf ungeeignetem Medium übermittelt) und beim Empfänger (Interpretation, Grammatik, Semantik, Fehlertoleranz).

Mögliche Störquellen bei menschlicher Kommunikation sind: Tonfall, Aussprache, Körpersprache (mithin alle nonverbale Kommunikation), Vorwissen (liefert Kontext für die Deutung), Stress, Müdigkeit, kulturelle Unterschiede und weiteres. Beobachtet wird, dass selbst kleine Störsignale Bedeutungen verschieben und somit das Verstehen erschweren oder verunmöglichen können.

Not-FunFact: Am 4. Juni 1996 explodierte die erste Ariane-5-Rakete nur 37 Sekunden nach dem Start. Ursache war die ungeprüfte Übernahme von Software aus dem Ariane 4-Programm, wo eine hochgenaue Fließkommazahl in eine kleine Ganzzahl umgewandelt wurde. Es kam zu einem Ausnahmefehler, das Navigationssystem schaltete ab, falsche Steuerdaten entstanden und Sprengung der Rakete war die einzige sichernde Maßnahme, also Totalverlust! Besonders kritisch sind Fehler in Steuerungsanweisungen; das wissen Softwerker, die Kontrollstrukturen programmieren (Klassiker: Edsger W. Dijkstra, *Goto Considered Harmful*, 1968), das wissen aber auch Gemeindeglieder mit Blick auf steuernde Vorgaben seitens der Gemeindeleitung.

8. Attributionsfehler

Menschen erklären Verhalten anderer oft durch deren **Charaktereigenschaften**, nicht durch die vorliegende Situation. Beispielsweise behauptet jemand: »Der und der ist überheblich!«, statt sachlich die Situation miteinzubeziehen: »Vielleicht

wollte er nur informieren«. Das nennt man **fundamentalen Attributionsfehler**.

9. Beziehungsgeschichte

Vorherige Erfahrungen mit einer Person wirken stark auf den Kommunikationsvorgang. Wenn frühere Kommunikation negativ erlebt wurde, interpretiert man spätere Aussagen schneller negativ. Dies ist beim Empfänger sozusagen »eingeschrieben«, entsprechend spricht man von »**kommunikativen Skripten**«.

Das Kommunikationsproblem und seine Ursachen

Interpretation findet beim Empfänger (Zuhörer) statt, man muss also dort zuerst hinsehen. Man beobachtet dann, dass manche Menschen besonders häufig Aussagen **falsch negativ interpretieren**. Die Forschung hat gezeigt, dass dies viel mit **Selbstwert** und **Bedrohungswahrnehmung** zu tun hat. Anders gesagt: Dass manche Menschen besonders häufig sachliche Aussagen **negativ interpretieren**, obwohl sie objektiv neutral oder sogar wohlmeinend sind, hat seine Ursache meist in **dahinterstehenden, stabilen psychologischen Mustern** beim Zuhörer. Dies ist unbestritten Stand der Forschung und Praxis.

Der bibellesende Christ weiß darüber hinaus viel Genaueres über das Wesen des Menschen und die Auswirkungen seiner Gefallenheit. Die sich von daher aufnötigende Interpretation durch einschlägige Bibelstellen und Lehren soll aber, wie eingangs gesagt, in dieser Betrachtung nicht weiter verfolgt werden, das ist

gründlicherer Darstellung wert.

Hier nun einige **meist stabile psychologische Muster**, wie sie Stand allgemeiner Erkenntnis sind:

1. Niedrige Bedrohungsschwelle des Selbstwerts

Menschen mit einem **fragilen Selbstwertgefühl** reagieren besonders sensibel auf mögliche Kritik. Die Person (Gedanken, Gefühle) prüft ständig unbewusst: »Werde ich gerade bewertet?«, »Werde ich kritisiert?« oder »Verliere ich gerade Status, Macht, Akzeptanz oder Anerkennung?«. Wenn der Selbstwert eines Menschen wegen seiner niedrigen Bedrohungsschwelle schon durch Geringes als bedroht wahrgenommen wird (das ist natürlich die Interpretation des Empfängers!), wird dieser Mensch eine Aussage schneller als **Angriff oder Abwertung** interpretieren: »Das war bestimmt gegen mich gerichtet.«

2. Negative Erwartungsschemata

Menschen entwickeln über die Zeit **mentale Schemata** über andere Personen oder Situationen, diese können auch ausgeprägt negativ sein: »Autoritätspersonen kritisieren mich«, »Kollegen suchen meine Fehler« oder »Andere halten mich für unfähig«. Solche Schemata wirken wie **Interpretationsfilter**: neue Informationen werden so gedeutet, dass sie ins Schema passen. Psychologisch nennt man das **Schema-konsistente Wahrnehmung**. Etwas platter: »Schablonen-Denken«, Vorurteile (sehr verbreitet), *Bias Confirmation*.

3. Hypervigilanz für soziale Signale

Mit »**soziale Hypervigilanz**« bezeichnet man das Verhalten von Personen, die soziale Hinweise **besonders intensiv** beobachten: den **Tonfall** des Senders, dessen **Gesichtsausdruck**, **Wortwahl**, sogar seine **Redepausen**. Der Nachteil, den Personen mit dieser Neigung haben, liegt darin, dass ihr Denken und Fühlen **Muster oder Bedeutungen wahrnimmt, die gar nicht vorhanden sind**. Eine Verschärfung des Konflikts aufgrund dieser Wahrnehmungsstörung ist zu erwarten, wenn der Sender entsprechend missachtet oder angegriffen wird, statt auf der Beziehungsebene angenommen wird.

4. Frühere negative Erfahrungen

Wer wiederholt negativ nachhängend erlebt hat, kritisiert zu werden, beschämt zu werden oder unfair behandelt zu werden, entwickelt häufig eine **Schutzstrategie**. Sein Denken und Fühlen arbeitet dann nach dem Prinzip: »Lieber einmal zu viel etwas als Angriff erkennen, als einmal zu wenig.« Diese Schutzstrategie kann zu **Überinterpretation** und entsprechender **Überreaktion** führen.

5. Emotionale Grundstimmung

Die **aktuelle emotionale Lage** eines Empfängers (Zuhörers) beeinflusst stark, ob und wie Aussagen verstanden werden. Bei Stress, Müdigkeit, Frustration oder Überforderung interpretiert das Gehirn Botschaften tendenziell **pessimistischer**. Die aktuelle Stimmung färbt die Wahrnehmung, man spricht dann vom **affect-as-information effect**.

6. Unbalancierte Persönlichkeitsmerkmale

Bestimmte Persönlichkeitsdimensionen erhöhen die Wahrscheinlichkeit negativer Interpretation. Zum Beispiel **hoher Neurotizismus** (erhöhte Empfindlichkeit für Bedrohung, starke, übertriebene emotionale Reaktionen), **hohe Kränkbarkeit** (schnelle Wahrnehmung von Respektverlust, bei Macht- und Egomenschen häufig) oder **hohe soziale Unsicherheit** (Angst vor Bewertung).

7. Macht- und Statusdynamik

Auch **hierarchische Situationen** spielen eine Rolle, auch und besonders in christlichen Kirchen und Freikirchen, die wegen verblassender Geisterfüllung sich mehr und mehr menschlicher Machtstrukturen bedienen, die vom selektiven (politisch opportunen) Umgang mit Gottes Gebot bis zum Machmenschentum reichen. Wenn jemand glaubt, die andere Person hat Macht über mich, oder »ich werde beurteilt«, werden Aussagen eher als **implizite Bewertung** verstanden, auch wenn sie dies inhaltlich nicht sind (vgl. *Vier Ebenen der Kommunikation*). Selbst ausgesprochen neutrale Hinweise können dann wie Kritik interpretiert werden und wirken.

8. Sprachliche Minimalreize

Manchmal reicht schon ein kleines sprachliches Signal, beispielsweise ein bestimmtes Wort, ein Nebensatz, eine Betonung. Diese werden als »Spitze« (also Angriff) empfunden und wirken dann als **Trigger**, die eine ganze Interpretation auslösen und leiten. Sagt jemand: »Interessant, dass du das so gemacht hast!«, dann kann das je nach Begleitumständen interpretiert werden als echtes Interesse oder als verdeckte Kritik. Der »Klassiker« ist, dass dann die gesamte

Aussage und Botschaft aufgrund der sprachlichen Minimalreize (o. Trigger, die individuell verschieden sein können) abgelehnt oder negativ interpretiert wird.

9. Selbstverstärkende Kommunikationsspiralen

Ein besonders übler Effekt ist die **kommunikative Eskalationsspirale**. Sie läuft ungefähr so ab: (1.) Person A sagt etwas neutral. (2.) Person B interpretiert es negativ. (3) Person B reagiert defensiv oder gereizt. (4) Person A fühlt sich missverstanden und reagiert ebenfalls gereizt. Damit ist der Kreis geschlossen und es ist eine **selbstverstärkende Fehlinterpretation** in Gang gesetzt worden.

Ein **zentraler Satz aus der Kommunikationspsychologie** lautet: »

« Oder, wie oben bereits angeführt: »**Bedeutung einer Nachricht entsteht durch Bewertung und Interpretation beim Empfänger.**« Insofern kann ein Sender (Redner) nur Impulse und Auslöser erzeugen, die letztendliche Reaktion beim Empfänger wird aber durch den Empfänger selbst bestimmt.

Er kann wählen, wie er mit dem Gehörten umgeht, daher ist es seine Verantwortung, die er nicht abschieben kann. Die zeitgeistige Schuldumkehr im Rahmen eines Opfer-Täter-Schemas, wie es die links-woke Ideologie für ihre Zwecke manipulativ einsetzt, ist tatsachenfremd und böse und Teil einer Dominanzmethode (muss man noch hinzufügen: Sie ist auch abgrundtief **unchristlich**?). Dieser Grundsatz wird nicht dadurch entkräftigt, dass man mit Recht darauf hinweist, dass Kommunikation immer in sozialen Kontexten und Beziehungen stattfindet und daher immer *alle* Beteiligten angeht. Dies wird noch deutlicher, wenn weiter unten einfache Standard-Modelle der Kommunikation skizziert werden.

Das Kommunikationsproblem und sein Paradox

Weil relevant, muss man noch kurz ein sehr interessantes, wenn auch leidvolles Phänomen erklären: **Warum besonders intelligente oder sprachlich präzise Menschen oft häufiger missverstanden werden.** Das wirkt zunächst paradox, ist aber gut erforschte Tatsache.

Im Gegenteil, sie kann Missverständnisse sogar begünstigen. Mehrere Mechanismen greifen hier ineinander. Diese sollen in diesem Abschnitt anhand von 9 Aspekten kurz skizziert werden.

1. »Illusion of Transparency« und Fluch des Wissens

Die Forschung von Thomas Gilovich und Nicholas Epley zeigt: **Sprecher überschätzen systematisch, wie gut andere ihre Intention verstehen.** Sehr präzise Menschen denken oft: »Ich habe es logisch und klar formuliert«, oder: »Die Bedeutung ist eindeutig«. Tatsächlich fehlt beim Zuhörer aber der beim Sprecher vorliegende Wissensstand, Kontext und die impliziten (unausgesprochenen) Annahmen. Das nennt man auch **»Curse of Knowledge«** (»Fluch des Wissens«). Man kann eben schwer »vergessen«, was man sicher weiß. Der gut gemeinte Vorsatz des Lehrers Professor Dr. Creylin in der Feuerzangenbowle: **»Da stellen wir uns mal ganz dumm«** funktioniert eben nicht immer, weder beim Lehrer (Sender) noch beim Schüler (Empfänger). Das mag sachliche Gründe haben, aber in unserer emotionalisiert-sensiblen Zeit ist dieser Ansatz (oder seine Ankündigung) manchmal schon deshalb unwillkommen,

weil mancher Zuhörer sich damit für dumm erklärt hält und »zumacht« (Provokation durch angenommene implizite Bewertung). Ein unschuldiges »Ich muss das erklären« für zum Beispiel eine Aussage oder ein Fremdwort wird auf Empfängerseite dann als Abkanzelung als Dummer empfunden. Dass solche Reaktion viel über den Empfänger und sein Selbstbild (Eigenwert) sagt, ist einigermaßen einsichtig (s.o.).

2. Komplexität überfordert Verarbeitungskapazität

Sprachliche Präzision geht oft mit hoher Dichte und Differenzierung einher. Das erhöht die **kognitive Last beim Zuhörer** durch (ggf. eine Vielzahl) unbekannte Begriffe, feinere Unterscheidungen, verschachtelte Sätze. Wenn die Verarbeitungskapazität überschritten wird, vereinfacht der Zuhörer das Gesagte (oft unzulässig) und verliert damit evtl. wichtige Bedeutungsnuancen. **Das Ergebnis ist eine verzerrte Kurzinterpretation:** Das Gehörte ist nicht das Gesagte, beide Seiten fühlen sich unverstanden und möglicherweise frustriert.

3. Unterschiedliche Abstraktionsebenen

Präzise Denker operieren häufig auf einer höheren Abstraktionsebene. Ein Sprecher mag zum Beispiel gut differenzieren zwischen »Kritik am Argument« und »Bewertung der Person«. Der Zuhörer kann dies (warum auch immer, s.o.) nicht, und hört nur die »persönliche Kritik« heraus. Die feine Trennung auf Senderseite wird nicht wahrgenommen oder nicht beibehalten, **dem Sprecher werden Aussagen zugesprochen, die dieser (objektiv) nicht gesagt und (subjektiv) nicht beabsichtigt hat**, also nicht der Fall sind. Man kann nachvollziehen, dass damit Kommunikations- und Beziehungsprobleme entstehen können.

4. Implizite vs. explizite Bedeutung

Sehr sprachlich versierte Menschen arbeiten oft mit impliziten Prämissen, logischen Verkettungen und nicht ausgesprochenen Zwischenschritten (sie überspringen etwas, das ihnen klar ist, dem Gegenüber aber nicht). Der Zuhörer »füllt die Lücken« mit *eigenen* Annahmen. Das kann gutgehen oder zur mehr oder weniger fatalen Fehlinterpretation führen. **Die Sache könnte sofort beseitigt werden, wenn die empfangende Seite dem Mut hätte, den Empfänger um weitere Erklärung zu bitten.** In dieser Frage sollte der Empfänger mit eigenen Worten formulieren, was er bisher verstanden hat und wo die »Lücke« verspürt wird. Das wäre ein Türöffner für gelungene Kommunikation.

5. Fehlende Redundanz

Alltagssprache enthält viel Redundanz (Wiederholung, Umformulierung, Beispiele). Präzise Sprecher vermeiden aber Redundanz oft bewusst, weil sie dies als »unnötig« oder »ungenau« oder »ablenkend« empfinden (sie wollen vlt. dem Vorwurf »Schwafler« entgehen). Jeder Lehrer kennt die Wahrheit: **»Wiederholung ist die Mutter der Didaktik«** (Johann Amos Comenius (1592–1670) zugeschrieben, aber älter als: *Repetitio est mater studiorum*). Auch in anderen Kommunikationsanlässen mit stark unterschiedlichem Sprachniveau oder Fachniveau der Kommunikationspartner ist Redundanz hilfreich: **Umformulierung** hilft bei mangelndem Begriffs- oder Satzverständnis, **Beispiele** binden die Alltagserfahrung oder den Anwendungsbereich mit ein.

Zu beachten ist: **Redundanz ist kein Fehler, sondern ein Mechanismus zum Sichern des Verständnisses.** Ohne Redundanz steigt die Wahrscheinlichkeit von Missverständnissen. Eine Konsequenz daraus ist, dass man dem Redner (Sender) mehr Zeit geben muss, was automatisch auch mehr Zeit zum Hören und Verstehen bereitstellt.

6. Pragmatik vs. Logik

Kommunikation folgt nicht nur der Logik, sondern auch der Pragmatik (der. handlungsorientierten, sozialen Bedeutung). Forschung zur Sprachpragmatik (z. B. Herbert H. Clark) zeigt: **Menschen interpretieren Aussagen immer auch im Hinblick auf Beziehung, Absicht, Kontext und implizite Signale.** Ein logisch präziser Satz kann pragmatisch anders verstanden werden, als sachlich gegeben. Wenn jemand sagt: »Diese Schlussfolgerung ist nicht korrekt!«, so ist dies eine wahrheits-logische Aussage über das Argument (und kann insofern die Wahrheitswerte wahr oder falsch annehmen). Pragmatisch kann das aber verstanden werden als: »**Du** liegst falsch!« (s. Vier-Ebenen-Modell).

7. Status- und Distanzsignale

Sehr präzise Sprache kann ungewollt intellektuelle Überlegenheit, Distanz und Bewertung signalisieren. Das verändert die Wahrnehmung in die Richtung, dass Inhalte weniger analysiert, dafür aber **stärker emotional bewertet** werden. Der Hörer, der sich nicht auf gleichem Niveau befindlich einschätzt, kann dies als befremdend und distanzierend bewerten und sogar zur Wahrung des Selbstwertgefühls versuchen, das Gegenüber (Sender) in anderer Sache herabzuwürdigen oder anzugreifen (Stoff und Motiv für manche üble Nachrede).

8. Asymmetrie der Anstrengung

Bei den meisten Lehrkommunikationen (Rede, Lehre, Predigt usw.) gilt wohl, dass der Sprecher viel Zeit zum Denken gehabt hatte (sonst sollte man ihm nicht zuhören, oder?!). Der Zuhörer muss nun aber in Echtzeit (Redetempo) verstehen und »mitkommen«. Das führt zu einer strukturellen Asymmetrie: **Auf Senderseite haben wir Präzision, auf der Empfängerseite führt dies nicht automatisch zu Verstehbarkeit.**

9. Gemeinsamer Bedeutungsraum fehlt

Kommunikation funktioniert am besten, wenn beide Seiten Kontext(e) teilen (»gemeinsames Verständnis«, »*common ground*«). Fehlt dieser, gilt: Je präziser die Aussage intern ist, desto größer kann die Lücke nach außen sein.

Aus allem oben Angeführtem könnte man die **praktische Konsequenz** ziehen: Sehr gute Kommunikatoren sind nicht nur präzise, sondern auch adaptiv, redundant und »anschlussfähig«. Als Maxime formuliert: [REDACTED]

[REDACTED] Dies kann aber nur gelingen, wenn die **Kommunikation in beide Richtungen frei fließen** kann (Feedback-Kultur), denn nur so kann Anpassung realisiert und gesteuert werden. Und: Die Maxime gilt nicht bei allen Kommunikationsgegenständen.

»Deine Gefühle sind *deine* Verantwortung!«

Diese manchmal getroffene Aussage hat tatsächlich eine fundierte psychologische Grundlage, kann aber auch verkürzt oder missverständlich verwendet werden. Man muss diese Aussage also sachlich fundiert und in diesem Sinne vorsichtig verwenden. Seriöse Psychologie macht klar: **Gefühle entstehen aus dem Zusammenspiel von Ereignis, Bewertung und persönlicher Geschichte**. Deshalb kann eine andere Person zwar Gefühle **auslösen**, aber nicht schuldhaft **verursachen**. Daraus ergeben sich Konsequenzen für Schuldzuschreibungen (z.B. Täter-Opfer-Umkehr).

Hilfreich ist eine Anzahl **einfacher, grundlegender Modelle**, die die Forschung und Wissenschaft für den Praxiseinsatz erforscht hat. Einige Modelle folgen nun

skizzenhaft.

1. Das kognitiv-emotionale Modell (ABC-Modell)

In der kognitiven Psychologie, besonders bei Albert Ellis und später Aaron T. Beck, wird Emotion so erklärt:

A - Activating Event. Ein Ereignis passiert (z. B. eine Aussage).

B - Belief. Die Person interpretiert und bewertet das Ereignis.

C - Consequence. Gefühle und Reaktionen entstehen.

Zum Beispiel sagt jemand (A): »Dieser Bericht enthält zwei Fehler.« Nun hat B die Freiheit, diesen Auslöser unterschiedlich zu interpretieren und zu bewerten, zum Beispiel B1: »Er hält mich für unfähig.«, woraus die Konsequenz C1: Kränkung, Ärger folgt. Der Empfänger B2 könnte aber anders interpretieren: »Gut, ich kann das korrigieren.«, was zu C2: eine neutrale Reaktion, führt.

Das gleiche Auslöse-Ereignis durch denselben Sender führt also zu **verschiedenen Gefühlen**, weil die **Interpretation und Bewertung** **unterschiedlich ist**. Daraus lässt sich direkt die Kernaussage ableiten: **Gefühle entstehen nicht direkt durch das auslösende Ereignis, sondern durch dessen Interpretation auf Seiten des Empfängers.**

2. Kognitive Bewertungstheorie der Emotion

Auch die Emotionsforschung (z. B. bei Richard Lazarus) zeigt, dass Emotionen durch zwei unterschiedliche Bewertungen (Interpretationen) *auf Empfängerseite* entstehen: **(1) Die primäre Bewertung** (Ist das Ereignis für mich relevant oder bedrohlich?) und **(2) Die sekundäre Bewertung** (Kann **ich** damit umgehen?). – Beide Bewertungen sind **subjektiv und individuell**. Daher reagieren Menschen auf dieselbe Aussage (Auslöser) oft völlig unterschiedlich. Das klärt, wo die Hauptverantwortung für emotionale Reaktionen liegt.

3. Projektion und persönliche Geschichte

Emotionen kommen bei einigermaßen stabilen Personen nicht zufällig, sondern sind konditioniert durch frühere Erfahrungen, Selbstwert, Beziehungsgeschichte, aktuelle Emotionslage und die Erwartungshaltung. Eine Aussage (Auslöser) kann deshalb **alte emotionale Muster des Empfängers aktivieren**. Das klärt, dass der Sender dann **Auslöser** ist, aber **nicht hauptsächlich verantwortlich**.

4. Verantwortung vs. Auslöser

Auch diese Erkenntnis kann hilfreich sein, differenzierter über Kommunikationsprobleme nachzudenken, wie oben schon mehrfach belegt. Psychologisch wird unterschieden zwischen **Trigger (Auslöser)**, also dem äußeren Ereignis, das beim anderen etwas auslöst, und der **Responsibility (Verantwortung)**, also dem Umgang des Empfängers mit der Emotion. Aus dieser Erkenntnis folgt direkt eine präzisere Formulierung des Problems: **Andere Menschen können Gefühle auslösen, aber wie wir sie interpretieren und damit umgehen, liegt in unserer Verantwortung.**

5. Problem des reinen Täter-Opfer-Schemas

Die oft fast reflexartig anerzogene Behauptung: »Du hast mich verletzt« (in sich selbst ein Angriff) kann problematisch sein, da sie meist **komplexe emotionale Prozesse vereinfacht**. Die Aussage unterstellt folgende Verantwortungskette: Aussage → Gefühl → Schuld des anderen. Tatsächlich handelt es sich aber meist um diese Kette: Aussage → Interpretation → Emotion. Was ist daraus zu lernen? Zumindest dieses: Wenn Interpretation nicht reflektiert wird, kann leicht ein **Schuldnarrativ** entstehen. Je nach äußerem (oder innerlich empfundenen) Druck wird das dann als richtig und zutreffend aufgepresst werden.

6. Grenzen: Verantwortung bedeutet nicht völlige Unabhängigkeit

Die Aussage »Deine Gefühle sind deine Verantwortung« darf nicht übertrieben werden, denn Menschen beeinflussen sich emotional stark. Zum Beispiel können bestimmte Handlungen auch **objektiv verletzend** sein: Demütigung, Beleidigung, Betrug oder soziale Ausgrenzung. Hier wäre es psychologisch falsch zu sagen: »Deine Gefühle sind *allein* dein Problem!«, denn menschliche Emotionen sind **sozial reguliert**.

Das alles ruft zu einer differenzierten, ausgewogenen Sichtweise auf.

7. Balance: Verantwortung und Wirkung

Eine differenzierte Sicht berücksichtigt beide Seiten, Sender wie Empfänger, Auslöser wie Bewerter. **Der Sprecher** (Sender) ist verantwortlich für seine Worte, seine Absicht und seine Rücksicht (**dass** er etwas sagt, **was** er sagt, **wie** er

es sagt). **Der Zuhörer** (Empfänger) ist verantwortlich für seine Interpretation und Bewertung, seine emotionale Regulation (Selbstbeherrschung) und letztlich seine Reaktion. – Beide Seiten tragen also einen Anteil am Ganzen. Gefühle entstehen im Inneren einer Person, aber sie entstehen oft im **Kontext von Beziehungen**. Je nach **Persönlichkeit** überwiegt die Beziehung oder die Sachaussage. Dies ist auch **geschlechtsspezifisch** unterschiedlich ausgeprägt.

Die **wesentlichen Erkenntnisse aus diesen sieben Aspekten** sind Folgende:

- Emotionen entstehen durch **Interpretation** von Ereignissen.
- Deshalb sind Gefühle nicht wesentlich von anderen verursacht.
- Menschen können Emotionen **auslösen**, aber nicht vollständig kontrollieren.
- Ein reines **Täter-Opfer-Schema** vereinfacht unzulässig die komplexen emotionalen Prozesse.
- Gleichzeitig bleibt soziale Verantwortung für **respektvolles Verhalten** bestehen.

In einem Satz: **Andere Menschen können unsere Gefühle *auslösen*, aber sie bestimmen nicht allein, wie wir sie erleben oder darauf reagieren; die Hauptverantwortung liegt beim Empfänger selbst, denn er bewertet und interpretiert das, was der Auslöser gesagt hat.** Darum haben beide Seiten je ihren Anteil: der Sender an der Wirkung seiner Worte, der Empfänger an der Interpretation und Verarbeitung. Der Sender als Auslöser definiert nicht, welche emotionale Reaktion beim Empfänger entsteht. Das stimmt sogar, wenn es um kritisierende, negativ-emotionale oder ähnliche Aussagen beim Auslöser handelt. Deutlich markieren muss man den Bereich, wo der Auslöser strafrechtlich

relevante Beleidigungen oder Verleumdungen äußert (vgl. StGB) .

Das Vier-Seiten-Modell der Kommunikation

Da wir oben mehrfach das **Vier-Seiten-Modell der Kommunikation** von Friedemann Schulz von Thun zitiert haben, wollen wir es hier nochmals skizzieren und veranschaulichen. Es liefert uns weitere Einblicke über Missverständnisse, Beziehungsebene und Interpretation. Nochmals die vier Seiten, die meist als »Ebenen« bezeichnet werden, wie das in Kommunikationsmodellen üblich ist.

1. Sachinhalt
2. Selbstoffenbarung
3. Beziehung
4. Appell

Auch damit lässt sich erklären, warum eine **sachliche Aussage emotional negativ interpretiert werden kann**.

Beispiel: Ein Gemeindeglied einer Freikirche sagt in einer Gemeindeversammlung: »**Die angedachte Vorgehensweise ist schriftwidrig, das können wir nicht tun.**« Das trifft jeden in der Gemeindeversammlung, aber insbesondere den Leiter, der diese Vorgehensweise durchschreiten will.

Sender: Gehen wir nun die vier Seiten/Ebenen dieser Aussage/Nachricht aus **Sender-Perspektive** durch:

1. Sachinhalt (Worüber informiere ich?)

Objektive Information: Die angedachte Vorgehensweise ist schriftwidrig. – Das ist rein faktisch und sachlich gemeint: Es ist schriftwidrig (für Christen also nicht gangbar).

2. Selbstoffenbarung (Was zeige ich von mir?)

Der Sprecher gibt – bewusst oder unbewusst – etwas über sich preis: »Ich habe diese Vorgehensweise geprüft«, »Mir ist Gehorsam gegenüber Gottes Wort wichtig.« und »Ich achte genau auf Gottes Willen«. Die mögliche Botschaft: »Ich achte sorgfältig auf Gottes Willen und wünsche dies auch für die gesamte Gemeinde.«

3. Beziehungsebene (Wie sehe ich dich?)

Hier wird es kritisch: Der Empfänger »hört« fast immer etwas über sich auf der Beziehungsebene, zum Beispiel: »Du hast nicht schriftbasiert gearbeitet« (Kompetenzanfrage), »Ich traue dir in dieser Sache nicht« (Vertrauensanfrage), »Ich zweifle Deine Leiterqualität an« (Machtfrage, Autoritätsanfrage), selbst völlig abwegig: »Ich bin dir überlegen« (Machtkampf). Das alles, obwohl es nicht gesagt und (evtl.) nicht beabsichtigt war.

4. Appell (Was möchte ich erreichen?)

Hier wird die Sachaussage als Aufforderung zum Handeln aufgenommen: Was soll ich (Empfänger) tun? Möglicherweise: »Nimm diesen Vorschlag zurück« oder »Bitte korrigiere diese Vorgehensweise« oder »Achte künftig genauer darauf, dass Du als Leiter sachlich richtige Vorschläge machst.«

Empfänger (»Vier Ohren«): Der Zuhörer kann dieselbe Aussage unterschiedlich »hören«. Gehen wir die vier Ohren der **Sender-Perspektive** anhand des oben skizzierten Falles durch:

1. Sachohr

Dieses Ohr hört sachlich: »Ah, die Vorgehensweise ist nicht biblisch.«

Folge: Liefert eine sachliche Verarbeitung und erzeugt daher kein Problem.

2. Selbstoffenbarungsohr

Dieses Ohr hört eine Selbstoffenbarung des Senders: »Dieses Gemeindeglied legt Wert auf Beachtung der Heiligen Schrift in allem, was wir tun.«

Folge: Wer so hört, reagiert eher neutral bis positiv. Selbstoffenbarung kann beziehungsförderlich sein.

3. Beziehungsohr (häufigste Konfliktquelle)

Dieses Ohr hört eine Beziehungsaussage heraus: »Er hält mich für nicht kompetent, spricht mir meine Autorität als Leiter ab.«

Folge: Emotionen springen auf (auch wenn sie geleugnet und kaschiert werden, sie sind doch dominant): Kränkung, Ärger, Verteidigung, Rache, Gegendruck, Verfälschung der Aussage des Senders, Angriff auf die Integrität des Senders (klassisch).

4. Appellohr

Dieses Ohr hört eine Aufforderung zum Handeln heraus: »Ich soll das sofort nachbessern.«

Folge: Diese Interpretation kann beim kritisierten Empfänger Druck oder ablehnende Gegenreaktion erzeugen.

Schlussbetrachtung: Warum Missverständnisse entstehen

Der Sprecher meint vielleicht **Sachinhalt + Appell**, aber der Zuhörer hört: **Beziehung + Bewertung**. Damit ergibt sich typischerweise eine **Eskalation**:

1. Aussage (neutral gemeint)
2. Interpretation über Beziehungsohr
3. Emotion (»Ich werde kritisiert«)
4. Reaktion: »So schlimm ist das doch nicht!«, »Das war so abgesprochen!«

Es entsteht ein **Konflikt in der Beziehung**, obwohl die Aussage sachlich war.

Verbesserung und Abhilfe kann evtl. geschaffen werden, wenn ganz bewusst diese vier Ebenen getrennt werden. Dazu ein **Beispiel** aus einer christlichen Gemeinde mit Leitung durch ein Presbyterium (Ältestenrat):

In einer Gemeinderversammlung (die erste nach vielen Jahren) wird der Versammlung von einem Gemeindeleiter mitgeteilt: »Wir haben drei Männer, die nun mit uns in der Leitung als Älteste dienen werden. Da das auch eine Sache der Gemeinde ist, geben wir Euch eine Woche Zeit, um das festzumachen.« Einer der Zuhörer erkennt, dass diese Vorgehensweise schriftwidrig ist (1.Timotheus 3,10). Eine günstig formulierte Wortmeldung wäre dann: