

# FAMILIE UND ZUSAMMENLEBEN

**»ICH KANN JA SPÄTER  
BEIM AUFRÄUMEN HELFEN.«**  
Julian, 12 Jahre, Enkel

**»STIMMT. ICH GEHE  
DANN MAL SPIELEN.«**  
Marie, 10 Jahre, Enkelin

**»ICH HABE DEN KINDERN DOCH  
GESAGT, DASS SIE MIT DEM  
AUFRÄUMEN DRAN SIND.«**  
Sven, 43 Jahre, Schwiegersohn



**»DIE KÜCHE IST NOCH  
NICHT AUFRÄUMT.«**  
Brigitte, 65



**»IMMER MEINT SIE,  
WIR SEIEN NICHT  
ORDENTLICH GENUG.«**  
Sandra, 42 Jahre, Tochter

**»DAS CHAOS HIER  
ÄRGERT SIE, DAS KANN ICH  
SCHON VERSTEHEN.«**  
Antonia, 16 Jahre, Enkelin

1. Was wollte die Frau eigentlich sagen? Äußern Sie eine Vermutung. Erklären Sie, wieso die Familienmitglieder unterschiedlich reagieren.
2. Aussagen werden von verschiedenen Zuhörerinnen und Zuhörern oft unterschiedlich verstanden. Fällt Ihnen eine Situation ein, in der Sie dies beobachtet oder selbst erlebt haben? Beschreiben Sie sie.

## WAS ICH AM ENDE KANN

Ich kenne die vier Ebenen der Kommunikation und kann ihnen Äußerungen zuordnen.

Ich kenne die Bedeutung der nonverbalen Kommunikation und kann mein Wissen in Alltagssituationen anwenden.

Ich kann in heiklen Gesprächen wichtige Gesprächsregeln beachten.

1. Eine Familie – bestehend aus Mutter Anna, Vater Gottlieb und den Töchtern Julia und Regina – sitzt am Mittagstisch. Zwischen Anna und Julia bricht ein Streit aus. Lesen Sie die Szene aus Martin Walsers Roman »Jagd« und lösen Sie anschließend die Aufgaben.

## Am Mittagstisch

Als alle am Tisch saßen, sagte Anna: Wenn alle mit solchen Gesichtern am Tisch sitzen, das halt ich nicht aus. Ohne die geringste Verzögerung antwortete Julia: Ich habe kein anderes. Anna schaute Julia wild an. Also fuhr Julia fort, das finde sie schon toll, die, von denen man das Gesicht hat, machen einem dann noch Vorwürfe, daß man dieses Gesicht hat. – Also wenn das nicht toll ist. Anna schaute Gottlieb an. Der sollte, bitte, jetzt klarstellen, daß Anna es anders gemeint habe und daß Julia, bitte, nicht schon wieder ihre alte Klage- und Vorwurfsplatte abspiele, die hänge einem nämlich längst hier heraus! Gottlieb konnte Anna nicht helfen. Er konnte einfach nicht. Anna hatte zwar recht, alle saßen am Tisch wie eine Versammlung von Verdammten; jeder war von irgend jemandem an diesem Vormittag beleidigt worden, das trug er jetzt in die Familie, die sollte es ihm abnehmen; aber Anna war offenbar selber so überreizt, daß ihr der vielleicht beabsichtigte allgemeine Entspannungston völlig mißlang. Inzwischen war Julia schon dabei, ihre Unzufriedenheit mit sich selbst an einem Makel zu demonstrieren, den sie bis jetzt nicht eingesetzt hatte. Die Ringe unter den Augen. Das Bindegewebe zu schwach. Die Knochen kommen durch. Die Haut um die Augen herum fällt ein, wird also schattig, also Ringe. Die dagegen aufgebotene Creme hilft überhaupt nichts. [...] Was sie empört: ihr wird etwas vererbt, sie kann also nichts dafür, aber ihr wird es vorgeworfen, vorgerechnet, lebenslänglich, von jedem Mann, dem sie begegnen wird. Wenigstens hier, habe sie gedacht, fange man nicht auch noch damit an. Aber bitte, wenn die Frau Mama darauf bestehe, dann sei jetzt Schluß mit dem Verschweigen dessen, woran alle die ganze Zeit denken ... Gottlieb fragte jetzt doch, ob Julia heute morgen habe eine Klassenarbeit schreiben müssen. Julia sagte, sie werde in dieser Schule keine Klassenarbeiten mehr schreiben, da sie diese Schule ja ohnehin ab Herbst nicht mehr besuche. Und warum? Entweder sei sie im Herbst im Internat oder ... Oder, fragte man, weil sie nicht weitersprach. Oder etwas, was euch so gut wie nichts angeht, sagte sie. Anna sprang auf, rannte hinaus, schlug die schwere Zimmertür zu, daß die Wände bebten. Draußen trommelten ihre Schritte so dicht aufeinander, daß es klang, als wetze man ein Messer. Und schon schmetterte die nächste Tür zu. Die Schritte eilten weiter. Tür Nummer drei flog zu. Und droben eine vierte. Jetzt war Anna im Schlafzimmer. Ein weiteres Türschmettern war nicht mehr zu befürchten. Gottlieb schaute Julia an. Die war purpurrot im Gesicht. Fast violett. Die Farbe der reinen Erbitterung. Gottlieb schaute die blasse Regina an. Die wußte auch nicht weiter. Das Essen war beendet, bevor es angefangen hatte.

*(Martin Walser: Jagd. Frankfurt am Main 1990, S. 30–32, die Rechtschreibung entspricht dem Original)*

- a. Überlegen Sie, was der Auslöser des Streits ist.
- b. Anna sagt: »Wenn alle mit solchen Gesichtern am Tisch sitzen, das halt ich nicht aus.« Erklären Sie, was sie damit sagen will.
- c. Erklären Sie, wie Julia diesen Satz versteht und weshalb sie so darauf reagiert.

## BASISWISSEN

### Die vier Ebenen der Kommunikation

#### Warum streiten wir? Warum reden wir aneinander vorbei?

Was wir hören, deuten wir je nach Stimmung unterschiedlich. Der Sender bzw. die Senderin sagt nicht immer genau das, was er oder sie meint. Der Empfänger oder die Empfängerin fasst die Aussagen wiederum anders auf. So kann es zu Missverständnissen kommen.

Der Kommunikationsforscher Friedemann Schulz von Thun hat ein Kommunikationsmodell entworfen. Darin sieht man, dass Sender ihre Botschaften auf vier Ebenen an die Empfänger schicken und diese wiederum mit vier verschiedenen Ohren hören können. Deshalb nennt man dieses Modell auch »Vier-Ohren-Modell«.

#### 1. Sachebene:

##### Worüber ich informiere.

Die Nachricht enthält eine Sachinformation.

Die Ampel steht auf Grün.

#### 2. Selbstoffenbarungsebene:

##### Was ich von mir preisgebe.

Wer spricht, sagt etwas über sich selbst aus, ob er/sie will oder nicht.

Ich habe es eilig.



»Die Ampel steht auf Grün!«



#### 3. Beziehungsebene:

##### Was ich von dir halte.

Aus der Nachricht geht hervor, wie der Sender die Beziehung zum Empfänger sieht.

Du brauchst meine Hilfe.



#### 4. Appellebene:

##### Wozu ich dich veranlassen möchte.

Die Nachricht zeigt, was der Sender sich vom Empfänger wünscht: Er soll bestimmte Dinge tun oder lassen.

Gib Gas, damit wir die Grünphase nicht verpassen!

2. Die vier Ebenen spielen auch für den Empfänger eine Rolle. Was hört die Frau? Ordnen Sie zu.

Sachebene

Selbstoffenbarungsebene

Beziehungsebene

Appellebene

Er ist mit meinem Fahrstil nicht zufrieden und will mich korrigieren.

Er will, dass ich losfahre.

Er ist ungeduldig und hat es eilig.

Die Ampel steht auf Grün.

3. Ordnen Sie die zehn Aussagen den vier Ebenen zu.

Sachebene

Selbstoffenbarungsebene

Beziehungsebene

Appellebene

1. Er braucht das Buch.

2. Er glaubt, dass ich nicht zuverlässig bin und dass er mich immer an alles erinnern muss.

3. Ich soll das Buch zurückgeben.

4. Er möchte ausgeliehene Sachen pünktlich zurückhaben.

5. Er denkt, er muss mich immer erinnern, weil ich von selbst nicht auf die Idee komme.

Was Daniel zu Annika sagt:  
»Ich brauche mein Buch zurück.«

6. Ich soll die Wäsche in den Wäschekorb räumen.

7. Da liegt schmutzige Wäsche.

8. Es stört sie, wenn Wäsche herumliegt.

9. Sie findet, dass ich zu unordentlich bin.

10. Es ist wichtig für sie, dass immer aufgeräumt ist.

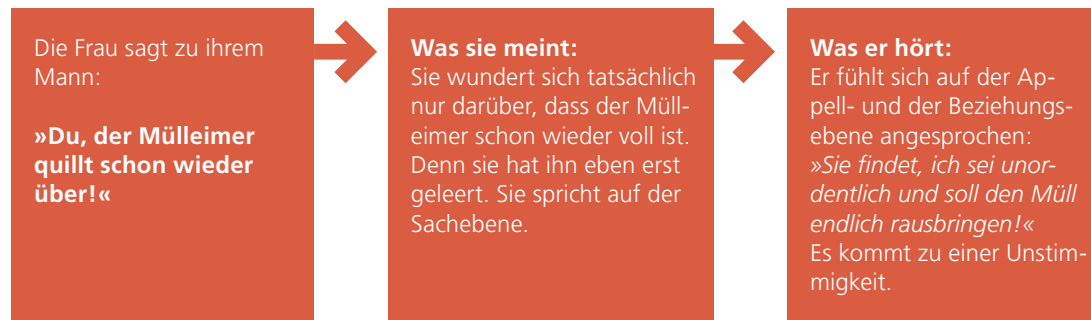
Was Annika zu Daniel sagt:  
»Auf dem Boden liegt schmutzige Wäsche.«

## BASISWISSEN

### Gestörte Kommunikation

Bei Kommunikationsproblemen (Streit, Missverständnis, Unstimmigkeit) wandert die Nachricht oft auf verschiedenen Ebenen hin und her. Das heißt: Der Sender schickt seine Botschaft oft auf einer anderen Ebene, als der Empfänger sie hört.

Beispiel:



Auf der Beziehungs- und der Appellebene reagieren wir besonders empfindlich, weil wir uns persönlich angegriffen fühlen. In den meisten Fällen ist es besser, auf der Sach- oder Selbstoffenbarungsebene zu kommunizieren und zuzuhören. So kann sich das Gespräch positiv entwickeln.

4. Ein Paar möchte ins Kino gehen, doch die beiden sind schon spät dran. Sie zieht sich gerade den Mantel an, während er noch einmal im Wohnzimmer verschwindet, um sein Handy zu holen. Nun fragt sie: »Weißt du eigentlich, wie spät es ist?«
  - a. Überlegen Sie zu zweit, was der Mann auf ihre Frage antworten wird und welcher Dialog sich daraus entwickeln könnte. Machen Sie sich dazu Notizen.
  - b. Spielen Sie die Szene der Klasse vor.
  - c. Vergleichen Sie die gespielten Szenen miteinander. Diskutieren Sie in der Klasse, weshalb der Wortwechsel zu einer schlechten Stimmung oder gar zu einem Streit führen könnte.

## BASISWISSEN

### 10 Regeln für gelungene Gespräche

1. Ich bleibe sachlich und sende Ich-Botschaften.
2. Ich äußere mich klar und deutlich, beharre aber nicht stur auf meiner Meinung, wenn ich gute Argumente höre.
3. Meine Körpersprache unterstreicht meine Aussagen und widerspricht ihnen nicht.
4. Ich behandle meinen Gesprächspartner/meine Gesprächspartnerin mit Respekt und akzeptiere, wenn er oder sie eine andere Meinung und andere Gefühle hat als ich.
5. Ich höre aufmerksam zu und lasse mein Gegenüber ausreden.
6. Wenn ich etwas nicht verstehe, frage ich nach.
7. Ich achte auf die Körpersprache meines Gegenübers.
8. Wenn ich im Unrecht bin, entschuldige ich mich.
9. Auch wenn es zum Streit kommt, versuche ich, gelassen zu bleiben, und vermeide Anschuldigungen.
10. Ich beende ein Gespräch lieber, als weiter zu streiten.

5. Wählen Sie eine der folgenden Situationen aus. Beschreiben Sie, wie Sie reagieren würden, um das Problem ohne Streit zu lösen. Was sagen Sie? Welche Formulierungen benutzen Sie dabei? Wie treten Sie auf?
- Einmal die Woche muss die Treppe geputzt werden. Sie waren dran, doch Sie haben es vergessen, weil Sie so viel zu erledigen hatten. Ihre Mutter wird wütend, denn sie hat sich schon oft darüber geärgert, dass am Ende alles an ihr hängenbleibt.
  - Ihre vierzehnjährige Schwester möchte mit einer Jugendgruppe in den Urlaub fahren. Die Eltern erlauben es ihr nicht. Denn es war geplant, dass die Familie zusammen verreist. Ihre Schwester kündigt an, dass sie in den Ferien lieber alleine zu Hause bleibt, als mit den Eltern wegzufahren. Sie sind enttäuscht, weil Sie sich auf den gemeinsamen Urlaub gefreut hatten.
  - Ihre Schwester sagt zu Ihnen, dass Sie sich immer vor allen unangenehmen Aufgaben drücken und alle anderen Familienmitglieder ausnutzen. Sie sind anderer Meinung und finden es ungerecht, dass Ihre Schwester Ihnen Vorwürfe macht.

## BASISWISSEN

### Kritik üben

#### So nicht.

#### Verallgemeinerungen

##### (immer, nie ...):

Nie sagst du mir Bescheid, wenn du später von der Arbeit heimkommst!

#### Vorwürfe:

Du bist schrecklich unzuverlässig!

#### Ironie:

Das ist ja schön, dass du auch schon nach Hause kommst.

#### So ist es besser.

#### Ich-Botschaften aussenden:

Ich mache mir Sorgen, wenn ich nicht weiß, wann du heimkommst.

#### Das Verhalten kritisieren, nicht die Person:

- > Zuerst Fakten nennen: Du hast das Auto nicht weggebracht, obwohl wir das so vereinbart hatten.
- > Dann Wünsche formulieren: Ich möchte mich auf unsere Absprachen verlassen können.

#### Höflich und sachlich bleiben:

Wir hatten vereinbart, dass du um 22 Uhr wieder zu Hause bist.

6. Formulieren Sie diese Sätze, die Kritik zum Ausdruck bringen, neu.

#### Beispiel:

Musst du immer gleich rauchen, wenn wir noch essen?

#### Bessere Formulierung:

Es stört mich, wenn du rauchst, obwohl ich noch nicht mit dem Essen fertig bin.

- Nie bringst du dein Geschirr in die Küche!
- Kannst du mir nicht mal zuhören?
- Toll, dass du mich immer ausreden lässt und mir nie ins Wort fällst.
- Immer bin ich am Ende der Dumme und muss hinter dir her räumen.
- Du gehst mir echt auf die Nerven! Ich habe dir schon tausendmal gesagt, dass du den Fernseher leiser drehen sollst.
- Du hast schon wieder die Haustür offen gelassen.
- Immer brauchst du morgens so lange im Bad.
- Mach du dir deinen Kaffee mal selbst, ich bin doch nicht dein Dienstmädchen.
- Du beschäftigst dich nur mit deinem Computer, und was ich mache, interessiert dich nicht die Bohne.
- Jetzt reicht's mir mit dir, ich habe dir oft genug erklärt, wie der Geschirrspüler funktioniert.

7. Spielen Sie zu zweit ein Konfliktgespräch.

**Mögliche Themen:**

- Zwei Geschwister streiten sich darüber, wer wem wie viel Geld schuldet.
- Ein Ehepaar plant, was es am Samstagabend unternehmen könnte. Beide haben verschiedene Vorschläge und müssen sich einig werden.
- Ein Pärchen diskutiert darüber, wann der beste Zeitpunkt ist, in eine gemeinsame Wohnung zu ziehen.

## Nonverbale Kommunikation

8. Betrachten Sie die beiden Bilder und die Aussagen. Was fällt Ihnen auf?



»Ich bin traurig.«



»Es geht mir gut.«

9. »Man kann nicht nicht kommunizieren.« (Paul Watzlawick).

Erklären Sie diese Aussage.

### BASISWISSEN

#### Verbale und nonverbale Kommunikation

Informationen werden nicht nur sprachlich, über die Bedeutung der Worte, vermittelt. Viele Informationen geben wir auch nonverbal weiter, also ohne Worte. Wichtig sind dabei ...

- die Körperhaltung,
- Gesten,
- der Gesichtsausdruck (Mimik),
- die Sprechweise (Tonfall/Intonation).

Verbale und nonverbale Signale sollten übereinstimmen, sonst entsteht ein widersprüchlicher Eindruck.

10. Überlegen Sie, welche nonverbalen Signale (Körperhaltung, Gestik und Mimik) Sie erwarten, wenn Sie folgende Sätze hören:
- a. »Ich freue mich ja so sehr, dass du die Prüfung geschafft hast.«
  - b. »Ich bin schon ganz aufgeregt wegen der Party morgen.«
  - c. »Ich bin so müde, ich muss gleich schlafen gehen.«
  - d. »Ich bin so nervös wegen der Fahrprüfung.«
  - e. »Wie schön, dass wir uns endlich wiedersehen.«
  - f. »Ich bin enttäuscht von dir, weil du mir nicht Bescheid gesagt hast.«
  - g. »Ja, das können wir machen, das macht sicher Spaß.«
  - h. »Das ist echt lecker.«



### Souverän Gespräche führen

Bei vielen Gesprächen läuft etwas schief. Eigentlich wollte man sich nur kurz absprechen, doch es endet in einem Streit. Man wird persönlich angegriffen und ist sprachlos. Kennen Sie eine solche Situation aus Ihrem Alltag? Überlegen Sie, wie Sie reagieren können, und berücksichtigen Sie die Regeln, die Sie in diesem Kapitel kennengelernt haben. Sie können Ihr Gesprächsverhalten auch in einem Rollenspiel mit einem Partner/einer Partnerin trainieren.