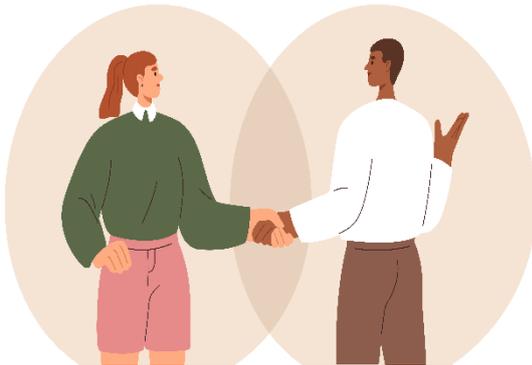




## Was ist denn eigentlich „gute“ Kommunikation?

Hier finden Sie Anregungen zum Thema Kommunikation anhand unterschiedlicher wissenschaftlich untersuchter Modelle. Diese Ansätze helfen, Missverständnisse zu vermeiden und Beziehungen besser zu gestalten.



Kommunikation umfasst viele verschiedene Aspekte. Klassischerweise denken die meisten bei „Kommunikation“ an die verbale Kommunikation, also den Ausdruck in Form von Sprache. Für die Kommunikation ist allerdings mehr als nur der sprachliche Inhalt des Gesagten wichtig. Eine Aussage, wie zum Beispiel „das hast du aber gut gemacht“ kann je nachdem, *wie* und mit welchen *nonverbalen Signalen* sie ausgesprochen wird sehr unterschiedlich rüberkommen.

Das heißt, nonverbale Aspekte der Kommunikation spielen eine essenzielle Rolle. Diese Aspekte beinhalten z.B. die Mimik (Gesichtsausdruck), Gestik (andere Körperbewegungen, wie Handbewegungen oder Nicken) und andere nonverbale Zeichen (Blickkontakt, wie nah man dem anderen steht, Körperhaltung). Wenn wir eine „gute“ Kommunikation hinkriegen wollen, müssen uns diese Aspekte bewusst sein.

Denn was ist eigentlich „gute“ Kommunikation, wenn nicht **einen ernstgemeinten Versuch, etwas einer anderen Person so mitzuteilen, dass er/sie das am ehesten auch mindestens ähnlich versteht wie wir.**

**STICHWORTE SIND:** Kommunikation verstehen, Konfliktlösung, Ansprechen





# La fonction publique

Bedürfnisse klar auszudrücken und Beziehungen (privat und beruflich) respektvoll und konstruktiv zu gestalten. Die gewaltfreie Kommunikation wurde von Marshall Rosenberg entwickelt und besteht aus vier Grundprinzipien:

1. Beobachten, ohne zu bewerten  
→ Sag, was du siehst oder hörst – ohne zu urteilen.  
Beispiel: „Du hast mich gerade unterbrochen.“, nicht „Du bist unhöflich!“
2. Gefühle ausdrücken, beziehungsweise die eigene Bewertung des Beobachtung  
→ Sag ehrlich, wie *du* dich fühlst.  
Beispiel: „*Ich* bin genervt“, „*Ich* fühle mich traurig“, nicht „*Du* machst mich wütend!“
3. Bedürfnisse benennen  
→ Erkläre, was du brauchst oder was dir wichtig ist.  
Beispiel: „Ich brauche Ruhe, um mich konzentrieren zu können.“
4. Bitten statt fordern  
→ Formuliere klare Bitten, keine Befehle.  
Beispiel: „Könntest du bitte leiser sprechen?“, nicht „Hör endlich auf zu reden!“

Gewaltfreie Kommunikation hat als Ziel, die Verständigung auf Augenhöhe, ohne Vorwürfe oder Schuldzuweisungen, zu gestalten, damit echte Verbindung und Kooperation möglich werden. Die Kombination der vier oben genannten Grundprinzipien der gewaltfreien Kommunikation kann besonders hilfreich sein, besonders wenn es eine gute bzw. effektive Kommunikation über schwierige Themen geben soll.



Die Prinzipien der gewaltfreien Kommunikation können gut in professionellen und privaten Kontexten genutzt werden. Laut dem Psychologen und Paarforscher John Gottman gibt es in romantischen Beziehungen vier umschriebene schädliche Kommunikationsmuster. Er nennt sie die „**Four Horsemen of the Apocalypse in Relationships**“ (**Vier Reiter der Apokalypse in Beziehungen**). Diese Muster können Partnerschaften ernsthaft gefährden, wenn sie dauerhaft auftreten. Zum Glück gibt es für jeden dieser „Reiter“ auch hilfreiche Alternativen, um Konflikte konstruktiv zu lösen.

- Der erste Reiter ist [Kritik](#), also persönliche Vorwürfe wie „Du bist immer so egoistisch“. Stattdessen hilft ein [sanfter Einstieg](#) mit Ich-Botschaften, zum Beispiel: „Ich fühle mich übergangen, wenn du Entscheidungen allein triffst.“ So bleibt man beim konkreten Verhalten und greift die andere Person nicht an.
- Der zweite Reiter ist [Abwehr](#), etwa durch Rechtfertigungen oder das Zurückgeben der Schuld. Das Gegenmittel ist, [Verantwortung zu übernehmen](#), auch wenn es nur ein kleiner Teil ist. Zum Beispiel: „Stimmt, ich hätte das früher ansprechen sollen.“ Das zeigt Gesprächsbereitschaft und deeskaliert die Situation.



# La fonction publique

- Der dritte und gefährlichste Reiter ist Verachtung, also Spott, Sarkasmus oder Herabsetzung. Hier hilft vor allem Wertschätzung. Wer regelmäßig kleine Gesten der Anerkennung zeigt, stärkt die emotionale Verbindung. Zum Beispiel: „Ich habe gesehen, dass du den Abwasch gemacht hast – danke.“
- Der vierte Reiter ist Mauern, also sich innerlich zurückziehen und nicht mehr reagieren. Das Gegenmittel ist, sich bewusst eine Pause zu nehmen, um sich zu beruhigen, und dann das Gespräch fortzusetzen. Zum Beispiel: „Ich brauche kurz etwas Zeit, aber ich komme danach wieder auf dich zu.“

Gute Kommunikation besteht aus mehr als Worten – sie umfasst auch nonverbale Signale, emotionale Intelligenz und Kontextbewusstsein. Modelle wie das 4-Ohren-Modell, die gewaltfreie Kommunikation und Gottmans „Four Horsemen“ helfen, Missverständnisse zu vermeiden und Beziehungen zu stärken. Ob privat oder beruflich: Achtsamkeit und Wertschätzung sind zentrale Schlüssel für gelingende Gespräche.

## POUR APPROFONDIR

DAK-Gesundheit – Streiten lernen – 10 Tipps: [Streiten lernen - 10 Tipps](#)

ZDFheute – Wie gewaltfreie Kommunikation klappen kann: [Richtig Streiten lernen mit gewaltfreier Kommunikation - ZDFheute](#)

Thekey Academy: Konfliktmanagement – in 4 Schritten zur Lösung: [Konfliktmanagement: in 4 Schritten zur Lösung – thekey.academy](#)

Friedemann Schulz von Thun: Miteinander Reden. Band 1: Störungen und Klärungen. Reinbek bei Hamburg 1981, S. 13 ff.

## ACTUALITÉ

Weiterbildung zur psychologischen Deeskalation : [Déescalation psychologique – Portail de la fonction publique](#)

Andere Weiterbildungen zum Thema Konflikte, Kommunikation und Leadership im Katalog des INAP: [Catalogue des formations – Portail de la fonction publique](#)

## CONTACT

Service Psychosocial  
10, avenue John F. Kennedy  
L-1855 Luxembourg  
[service-psychosocial@mfp.etat.lu](mailto:service-psychosocial@mfp.etat.lu)  
Tel. : 247-73100  
[www.fonction-publique.public.lu](http://www.fonction-publique.public.lu)

## Plus d'informations autour de la santé au travail



LE GOUVERNEMENT  
DU GRAND-DUCHÉ DE LUXEMBOURG  
Ministère de la Fonction publique

Service psychosocial