

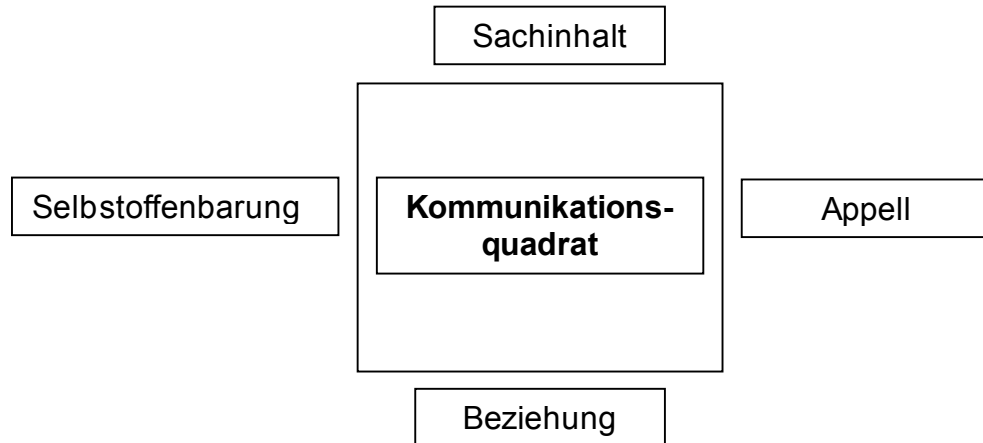
Miteinander Reden – Störungen und Klärungen

Friedemann Schulz von Thun

Die Verständlichkeit der Sprache ruht auf vier Säulen:

- Einfachheit in der sprachlichen Formulierung
- Gliederung-Ordnung im Aufbau des Textes
- Kürze-Prägnanz statt weitschweifiger Ausführlichkeit
- Zusätzliche Stimulanz – anregende Stilmittel

Die vier Seiten der Nachricht – ein Modellstück der zwischenmenschlichen Kommunikation



1. Sachaspekt:

Wie kann ich Sachverhalte klar und verständlich mitteilen?

2. Beziehungsaspekt

Wie behandle ich meinen Mitmenschen durch die Art meiner Kommunikation?

3. Selbstoffenbarungsaspekt

Jede Nachricht (jemand gibt etwas von sich) ist eine kleine Kostprobe seiner Persönlichkeit. Mit diesem Aspekt ist das Thema der Echtheit (Authentizität) angesprochen.

4. Apellaspekt - wenn einer etwas von sich gibt, will er in der Regel auch etwas bewirken

Die vier Seiten des Quadrates sind gleich lang. Damit ist die These verbunden, daß die vier Aspekte als prinzipiell gleichrangig anzusehen sind (wenn auch in jeder einzelnen Situation der eine oder andere Aspekt im Vordergrund stehen mag).

Das Kommunikationsquadrat eignet sich sowohl zur

Analyse konkreter Mitteilungen

**Aufdeckung einer Vielzahl von Kommunikationsstörungen +
Gliederung des gesamten Problemfeldes.**

Klarheit und Stimmigkeit sind die Maßstäbe, an der sich eine sinnvolle Kommunikation zu messen hat. Mit Stimmigkeit ist nicht nur die Übereinstimmung meiner Kommunikation mit meiner inneren Verfassung, meinen Zielen und Werten

gemeint, sondern auch die Verfassung meines Gegenübers und mit der Wahrheit der Situation.

Als aussichtsreiches Heilmittel gegen gestörte Kommunikation hat sich die Metakommunikation herausgestellt, d.h. die Kommunikation über die Kommunikation, über die Art, wie wir miteinander umgehen.

Wer zwischenmenschliche Kommunikation verbessern will, kann an drei verschiedenen Stellen ansetzen:

1. Ansatz am Individuum

D. h. ich fange bei mir selber an bzw. berate und trainiere einzelne Menschen.
Gefahr – nur beim Individuum die Ursachen zu suchen!

2. Ansatz an der Art des Miteinanders

Der „Patient“ ist hier nicht ein einzelnes „schwarzes Schaf“, sondern der Umgangsstil einer ganzen Gruppe (Denken im System – Grundlage für Paar- und Familientherapie)

3. Ansatz an den institutionellen/gesellschaftlichen Bedingungen

Veränderungswürdig erscheint hier weder der einzelne noch die Interaktion zwischen mehreren, sondern die Zustände, unter denen die Menschen zusammenkommen und die ihnen bestimmte Umgangsformen aufzwingen oder zumindest nahelegen (z.B. hierarchisch gegliederte Arbeitswelt).

Seite 11-21

Die Anatomie einer Nachricht

Grundvorgang der zwischenmenschlichen Kommunikation:

Da ist ein Sender, der etwas mitteilen möchte. Er verschlüsselt sein Anliegen in erkennbare Zeichen – wir nennen das, was er von sich gibt, seine Nachricht. Dem Empfänger obliegt es, dieses wahrnehmbare Gebilde zu entschlüsseln. Ob die Sende-Absicht mit dem Empfangsresultat übereinstimmt kann durch eine Rückmeldung – Feedback – überprüft werden.

1. Sachinhalt (oder: Worüber ich informiere)

Vom Sender aus betrachtet eine Ich-Botschaft

2. Selbstoffenbarung (oder: Was ich von mir selbst kundgebe)

Der Begriff Selbstoffenbarung beinhaltet sowohl gewollte Selbstdarstellung als auch unfreiwillige Selbstenthüllung (Sender hat Angst vor Selbstenthüllung)

3. Beziehung (oder: Was ich von dir halte und wie wir zueinander stehen)

Die Beziehungsseite enthält einerseits eine Du-Botschaft (so sehe ich dich) und andererseits eine Wir Botschaft (so stehen wir zueinander).

4. Apell (oder: Wozu ich dich veranlassen will)

Mit fast jeder Nachricht wird versucht auf den Empfänger Einfluß zu nehmen (etwas zu tun, zu unterlassen, zu denken od. zu fühlen).

Dieser Versuch Einfluß zu nehmen kann offen oder verdeckt (Manipulation) sein. Bei der Manipulation sind die Sach-, Selbstoffenbarungs- und Beziehungsseite auf die Wirkungsverbesserung der Apellseite ausgerichtet.

Die Nachricht als Gegenstand der Kommunikationsdiagnose

Ein und dieselbe Nachricht enthält viele Botschaften; ob er will oder nicht – der Sender sendet immer gleichzeitig auf allen vier Seiten. Die Vielfalt der Botschaften läßt sich mit Hilfe des Quadrates ordnen.

Das gesendete und das empfangene Botschaftsgeflecht kann erheblich verschieden sein – Kommunikationsstörungen!

1. Nachrichten und Botschaften

Die Nachricht ist das ganze vielseitige Paket mit seinen sprachlichen und nicht-sprachlichen Anteilen.

Eine Nachricht enthält viele Botschaften gleichzeitig.

Explizite und implizite Botschaften

Botschaften können in der Nachricht explizit oder implizit enthalten sein.

Explizit: ausdrücklich formuliert

Implizit heißt: ohne daß es direkt gesagt wird, steckt es doch drin oder kann „hineingelegt“ werden.

Nonverbale Nachrichtenanteile

Für implizite Botschaften wird oft der nicht-sprachliche Kanal bemüht: Über die Stimme, über Betonung und Aussprache, über begleitende Mimik und Gestik werden teils eigenständige und teils „qualifizierende Botschaften vermittelt.

Das Modell des Kommunikationsquadrates läßt sich auch auf die nonverbale Kommunikation anwenden. Wobei meist die Sachebene frei bleibt.

z. B. Weinen Sachebene fehlt

Selbstoffenbarung □ ich bin traurig

Beziehungsebene □ so weit hast du es gebracht, du Schuft

Appel □ bitte schone mich, tröste mich!

„Man kann nicht nicht kommunizieren“ (Watzlawick 1969)

Dieses Grundgesetz der Kommunikation ruft uns in Erinnerung, daß jedes Verhalten Mitteilungscharakter hat.

z. B. Schweigen Sachebene fehlt

Selbstoffenbarung □ ich will meine Ruhe

Beziehungsebene □ sie sind kein attraktiver

Gesprächspartner für mich

Appell □ fangen sie bloß kein Gespräch mit mir an!

2. Kongruente und inkongruente Nachrichten

Kongruente Nachrichten: Sprachliche und nichtsprachliche Anteile der Nachricht ergänzen und unterstützen sich gegenseitig.

Inkongruente Nachrichten: Sprachliche und nichtsprachliche Nachrichten widersprechen sich – Signale passen nicht zueinander - verwirrend!



„Mein Leben ist im Eimer“

Der Sender kommuniziert – ob er will oder nicht – immer auf zwei Ebenen gleichzeitig: Auf der Mitteilungsebene und auf der Meta-Ebene.

Die Botschaften dieser beiden Ebenen „qualifizieren“ einander, d.h. geben wechselseitig Interpretationshilfen darüber, wie die Botschaft der anderen Ebene gemeint ist. Die Menschen sagen nicht nur etwas, sondern

qualifizieren das Gesagte auch. Die Botschaften können einander in kongruenter oder inkongruenter Weise qualifizieren. Auf welche Weise werden Mitteilungen qualifiziert?

Qualifikation durch den Kontext – Essen verbrannt – „Ich bewundere deine Kochkünste“

Qualifikation durch die Art der Formulierung – Magenverstimmung – „Ich bin todkrank“ – übertriebene Formulierung qualifiziert den Inhalt in inkongruenter Weise.

Qualifizierung durch Körperbewegungen (Mimik und Gestik) – „Ich mag dich“ – abwehrende Körperhaltung

Qualifizierung durch den Tonfall – „Wir werden uns freuen, Sie zu sehen“, sagte sie trocken.

Inkongruente Nachrichten sind für den Empfänger natürlich sehr verwirrend – soll er der Mitteilungsebene oder der Metaebene Glauben schenken? Inkongruente Nachrichten enthalten widersprüchliche Handlungsaufforderungen und schaffen dadurch eine verrücktmachende **Doppelbindung** (double-bind – Watzlawick 1969).

Inkongruente Nachrichten haben den Vorteil, daß der Sender sich nicht ganz festlegt. Notfalls kann er dementieren oder sagen, das habe ich nicht so gemeint.

Mit vier Ohren empfangen

Das Nachrichten Quadrat aus der Sicht des Senders:

Sender teilt Sachinformationen mit

Stellt sich dabei gleichzeitig selbst dar

Drückt aus, wie er zum Empfänger steht

Versucht Einfluß auf das Denken, Fühlen und Handeln des anderen zuzunehmen .

Das Nachrichten Quadrat aus der Sicht des Empfängers:

Versucht den Sachinhalt zu verstehen

Ist personaldiagnostisch tätig – klopft Nachricht auf Selbstoffenbarungsseite ab

Ist durch die Beziehungsseite persönlich betroffen

Auswertung der Appellseite mit der Frage: „Was will der von mir?“

➤ **Freie Auswahl des Empfängers**

Der Empfänger hat prinzipiell die freie Auswahl, auf welcher Seite der Nachricht er reagieren will. Das macht die zwischenmenschliche Kommunikation so kompliziert. Diese freie Auswahl des Empfängers führt zu manchen Störungen – etwa dann, wenn der Empfänger auf eine Seite Bezug nimmt, auf die der Sender das Gewicht nicht legen wollte oder wenn der Empfänger nur auf einem Ohr hört od. hören will. Eine störungsfreie Kommunikation verlangt die ausgewogene „Vierohrigkeit des Empfängers“.

➤ **Einseitige Empfangsgewohnheiten**

Das Sachohr

Viele Empfänger sind darauf geeicht, sich auf die Sachseite der Nachricht zu stürzen. Dies erweist sich regelmäßig als verhängnisvoll, wenn das eigentliche Problem auf der Beziehungsseite liegt. Konflikte werden dann auf der falschen Seite ausgetragen. Besser ist das „mehreseitige Kommunizieren“.

Das Beziehungs-Ohr

Hier bezieht der Empfänger alles auf sich, nimmt alles persönlich, fühlt sich leicht angegriffen und beleidigt. Sie liegen ständig auf der „Beziehungslauer“. Sie weichen einer Sachauseinandersetzung aus, indem sie auf die Beziehungsebene herabsteigen.

„Schönes Wetter heute“

„Ich weiß, daß ich oberflächlich bin – aber nur über das Wetter sprechen mag ich auch nicht“

In manchen Fällen scheitern Sender und Empfänger in der Klärung der Frage, ob die Nachricht überwiegend Selbstoffenbarungs- od. überwiegend Beziehungscharakter hat.

Partner zieht sich zurück!

Ich brauch jetzt meine Ruhe!
(das Verhalten als Eigenart des Sendes interpretiert)

Ich habe genug von Dir!
(Das Verhalten als Ausdruck für Beziehung interpretiert)

Das Selbstoffenbarungs-Ohr

Das Selbstoffenbarungs-Ohr nimmt die Nachricht unter den Aspekt auf: „Was sagt die Nachricht mir über dich?“

Dazu ist es nötig mit „diagnostischen Ohren“ zu hören.

Die Kehrseite: **Immunisieren** durch das (ausschließliche) diagnostische Ohr. Z.B. höre ich Feedback nur auf dem Beziehungsohr, dann bin ich dem Urteil meiner Mitmenschen ziemlich ausgeliefert. Ein zusätzlich gespitztes Selbstoffenbarungsohr hilft mir, das Feedback auch als eine Selbstoffenbarung des Feedback-Spenders anzusehen.

Im Extremen kann sich der Empfänger durch die ausschließliche Benutzung des Selbstoffenbarungsohres jede Betroffenheit ersparen (anderen nicht ernst nehmen – Oberhandtechnik).

Psychologisieren stellt einen ähnlichen Mißbrauch des (ausschließlichen) Selbstoffenbarungs-Ohres dar.

„Du sagst das nur, weil du.....“

Eine Sachaussage wird entlarvt ohne das Gesagte sachlich zu würdigen!

Aktives Zuhören – Chance des Selbstoffenbarungs-Ohres

Hier ist das Selbstoffenbarungs-Ohr besonders ausgebildet, jedoch nicht diagnostizierend und entlarvend eingesetzt („so einer bist du“), sondern in dem Bemühen, sich in die Gefühls- und Gedankenwelt des Senders nicht-wertend einzufühlen. Der Empfänger versucht, die in Sachaussagen verborgenen Gefühlsinhalte zu entdecken um diese gleichsam rückzuübersetzen.

„Mein Mann kann sich auch nicht darum kümmern, der kommt meist erst sehr spät nach Hause“

Frage: „Sie fühlen sich ziemlich alleingelassen mit diesen ganzen Problemen?“

Die Grundeinstellung des Therapeuten/Beraters bei diesem aktiven Zuhören lautet – kommunikationspsychologisch ausgedrückt:

Auch wenn du überwiegend auf der Sachseite sendest, so entdecke ich doch Selbstoffenbarungsanteile in deiner Nachricht. Ich versuche vor allem diesen Teil herauszuhören und dir zurückzumelden, so daß du dich damit auseinandersetzen kannst. D. H. sich präzise in die Welt des anderen einzufühlen und diese Welt gleichsam mit dessen Augen zu sehen (Empathie)

Das Appell-Ohr

Der Empfänger will es allen recht machen. Er ist auf dem Appell-Sprung und hört das Gras wachsen. Der Empfänger mit dem Appellohr hat keine Antenne für das, was er selbst fühlt und will. Die leiseste Wahrnehmung eines Apelles löst gleichsam automatisch die appellmäßige Reaktion aus, ohne das die eigene Persönlichkeit dazwischengeschaltet wäre.

➤ **Die ankommende Nachricht: Ein „Machwerk“ des Empfängers**

Um zu kommunizieren, muß der Sender seine zu übermittelnden Gedanken, Absichten, Kenntnisse – kurz: einen Teil seines inneren Zustandes – in vernehmbare Zeichen übersetzen. Diese Übersetzungstätigkeit heißt: **Kodieren**. Diese Zeichen werden auf die Reise Richtung Empfänger geschickt. Nicht auf die Reise geschickt werden kann, die Bedeutung dieser Zeichen, die der Sender damit verbindet.

Vielmehr ist ein empfangendes Gehirn notwendig, das in der Lage ist, Bedeutungen in Zeichen neu hineinzulesen. Diese Empfängertätigkeit heißt: **Dekodieren**. Das Ergebnis der Dekodierung hängt sehr stark von den Erwartungen, Befürchtungen, Vorerfahrungen – kurzum von der ganzen Person – des Empfängers ab.

Ursachen für Empfangsfehler

Das Selbstkonzept des Empfängers (das Bild das der Empfänger von sich hat)
Der Empfänger benutzt sein eigenes Selbstbild als Deutungsschlüssel für die einlaufende Nachricht. Ein negatives Selbstbild verschafft seinen Besitzer immer wieder negative Erfahrungen.

Das Bild, das der Empfänger vom Sender hat – „ich weiß wie er es meint, ich kenne ja meine Pappenheimer“

Das Bild vom anderen gründet sich auf eine oft geringe Informationsbasis (Kleidung, Geschlecht, Alter). Diese wenigen Bilder genügen uns um unser Gegenüber in eine „Schublade“ zu geben.

Korrelierte Botschaften

Subtile Mißverständnisse entstehen gelegentlich dadurch, daß der Empfänger die Botschaft auf einer Seite der Nachricht korrekt empfängt, gleichzeitig aber auf den anderen Seiten der Nachricht weitere Botschaften mithört, welcher mit der Kernbotschaft auch häufig gekoppelt sind (korrelierte Botschaften).

„Geben Sie bitte den Hund hier weg“

Appellseite – Aufforderung, Bitte Beziehungsseite – Versäumnis, Tadel

Seite 44-68

Feedback – Die Begegnung mit dem Empfangsresultat

Die Empfangene Nachricht ist ein Machwerk des Empfängers. Erst recht gilt dies für seine innere Reaktion auf die empfangene Nachricht.

1. Psycho-chemische Reaktionen

Das, was die Nachricht „anrichtet“, richtet der Empfänger teilweise selbst an. Die innere Reaktion auf eine Nachricht erweist sich hier als ein Wechselwirkungsprodukt zwischen der Saat (gesendete Nachricht) und dem psychischen Boden, auf den diese Saat beim Empfänger fällt.

Dabei sind insbesondere „innere Überzeugungen“ des Empfängers maßgeblich.

*Kritik – innere Überzeugung „**Fehlermachen ist eine Schande**“ – WUMM!*

2. Drei Empfangsvorgänge auseinanderhalten

Es sind drei verschiedene Vorgänge, aus denen sich die innere Reaktion des Empfängers aufbaut:

Etwas wahrnehmen – etwas interpretieren – etwas fühlen

Wahrnehmen d.h. etwas sehen oder hören

Interpretieren d.h. etwas Wahrgenommenes mit einer Bedeutung versehen z.B. den Blick als abfällig zu deuten.

Fühlen d.h. auf das Wahrgenommene und Interpretierte mit einem eigenen Gefühl antworten, wobei die eigene seelische „Bodenbeschaffenheit“ mit darüber entscheidet, was für ein Gefühl ausgelöst wird (z.B. Wut angesichts des „abfälligen Blickes“). Dieses Gefühl unterliegt nicht der Beurteilung richtig oder falsch, sondern ist eine Tatsache.

Rückmeldungen sind oft ein Verschmelzungsprodukt aus Wahrnehmung, Interpretation und eigenen Gefühlen.

3. Realitätsüberprüfung von Phantasien

Im oben beschriebenen Dreierschritt ist es der Punkt 2 (Interpretation), wo meine Phantasie über den anderen den Empfang der Nachricht mitbestimmt. Man spricht von „Phantasien“ (an Stelle von „Interpretationen“), wenn der Vermutung über Gedanken und Gefühle des anderen keine klar angebbare Wahrnehmung zugrundeliegt.

„Ich werde sie nicht anrufen, bestimmt fühlt sie sich belästigt“.

Phantasien über den anderen sind etwas von mir. Sie können zutreffend oder unzutreffend sein.

Indem ich meine Phantasien als zutreffend annehme und für mich behalte – ohne sie zu hinterfragen – unterbreche ich den Kontakt und bleibe isoliert im selbsterbauten Käfig meiner Phantasien – **sich selbst erfüllende Prophezeiung!**

4. Verantwortung des Empfängers für seine Reaktion

Die Reaktion des Empfängers auf die Nachricht ist zu einem guten Teil sein eigenes Werk. Deshalb ist es angemessen, wenn der Empfänger seinen Teil der Verantwortung für seine Gefühle und Reaktionen übernimmt und sie nicht dem Sender alleine aufbürdet, nach dem Motto: „Nun sieh, was du angerichtet hast!“ Diese Übernahme der Verantwortung ist nicht nur sachlich angemessen, sondern erleichtert auch die Kommunikation ungemein. Die Frage darf nicht lauten wer hat schuld und wer hat recht? Deshalb liegt im Feedback dann eine Chance zur Verbesserung der Kommunikation, wenn es einen hohen Selbstverpflichtungsanteil hat.

Es ist ein Unterschied, ob man sagt: „ Sie haben mich beleidigt!“ oder ob man sagt: „Ich fühle mich verletzt!“ **Ich-Botschaften** (Gordon 1972)

Seite 69-83

Interaktion

Oder: Das gemeinsame Spiel von Sender und Empfänger

Kommunikation ist nicht damit beendet, daß der eine etwas von sich gibt und beim anderen etwas ankommt. Im Gegenteil, nun geht es ja erst richtig los! Der Empfänger reagiert, wird dadurch zum Sender und umgekehrt, und beide nehmen aufeinander Einfluß. Wir sprechen von **Interaktion**.

1. Individuelle Eigentümlichkeiten als Interaktionsresultat

Die moderne Kommunikationspsychologie erklärt persönliche Eigenarten als Ausdruck der derzeitigen kommunikativen Verhältnisse. Sie sagt: Es gehören immer mindestens zwei dazu, wenn sich einer in zwischenmenschlicher Hinsicht so oder so verhält. Kommunikation ist ein Wechselgeschäft mit mindestens zwei Beteiligten.

Dauerredner – wird nicht unterbrochen

Tyrannischer Vorgesetzter: Die Chancen, auf Interaktion Einfluß zu nehmen, sind hier nicht gleich verteilt. Dennoch findet sich bei näherem Hinsehen regelmäßig: Wo jemand Tritte austellt, gibt es welche, die mehr als erzwungenermaßen „Trittfläche“ bieten.

2. Interpunktion

Oder: Wer hat angefangen?

Der Mann:: „Weil sie immer nörgelt, ziehe ich mich zurück.“

Frau: „Weil er sich immer zurückzieht, nörgle ich.“

(Watzlawick 1969)

Interpunktion heißt: (willkürlich) das eine Verhalten als Ursache, das andere Verhalten als Folge oder Reaktion auslegen.

Es scheint eine menschliche Eigenart zu sein, das eigene Verhalten immer als Reaktion zu erleben (Konflikt – jeder fühlt sich im Recht).

Nach der systemtheoretischen Sichtweise ist Kommunikation kreisförmig und ohne Anfang.

Die Metakommunikation sollte daher nicht die Frage nach dem Anfang und nach der Schuld stellen, sondern darauf aus sein, das gemeinsame Spiel zu erkennen und Neuverabredungen zu treffen.

3. 1+1=3

oder: Grundzüge der systemtheoretischen Betrachtungsweise -
Zusammenfassung

Grundlegend für die systemtheoretische Betrachtungsweise ist die Annahme, daß „Störungen“ nicht so sehr die Eigenarten eines Individuums widerspiegeln, sondern sozusagen auf einer systematisch mißglückten Form des Aneinandergeratens.

In jeder Kommunikation liegt eine Eigendynamik, die nicht nur aus der Summe der Anteile der Kommunikationspartner zu erklären ist (1+1=3).

Seite 84 bis 90

Metakommunikation

Explizite Metakommunikation ist eines der besten Heilmittel für „kranke“, gestörte Kommunikation.

Metakommunikation = Kommunikation über Kommunikation, also eine Auseinandersetzung über die Art, wie wir miteinander umgehen, und über die Art, wie wir die gesendeten Nachrichten gemeint und empfangene Nachrichten entschlüsselt und darauf reagiert haben.

Gute Metakommunikation verlangt in erster Linie einen vertieften Einblick in die eigene Innenwelt und den Mut zur Selbstoffenbarung.