

## Kommunikationstheorien

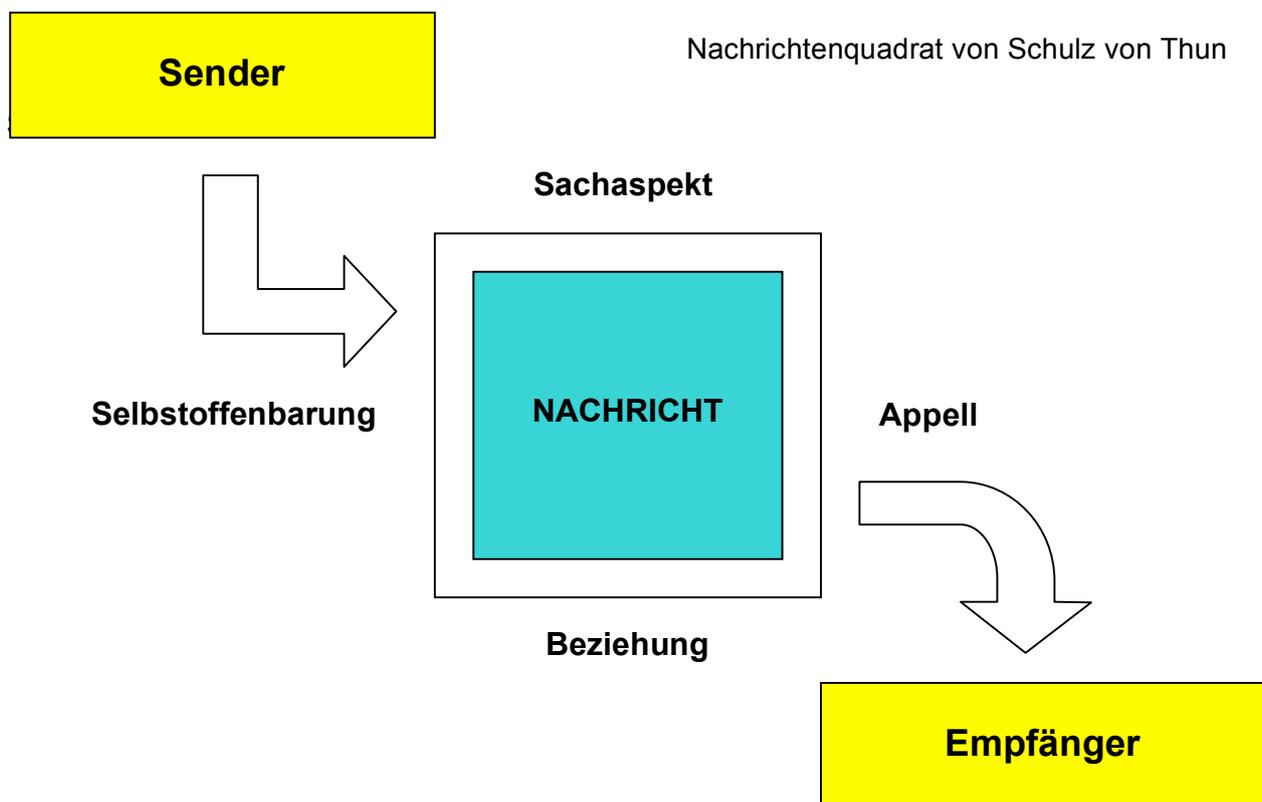
Seit der Zunahme internationaler und weltweiter Verflechtungen auf vielerlei Gebieten wurde das Thema Kommunikation zu einem vorrangigen Gegenstand der Forschung verschiedenster Wissenschaftsgebiete - von der Nachrichtentechnik bis zur Psychologie. Aus der Sicht der psychosozialen Forschung geht es primär um die zwischenmenschliche Kommunikation, nämlich um die Frage, wie wir uns geben, unsere zwischenmenschlichen Kontakte und Beziehungen gestalten, wie wir uns mitteilen und verstehen. Es handelt sich dabei um alltägliche, jedermann vertraute, aber nur selten bewusst wahrgenommene Vorgänge. Eine geglückte Kommunikation hängt nicht nur vom guten Willen oder einem Naturtalent ab. Sie besteht auch in der Fähigkeit zu erkennen, was sich in einem kommunikativen Prozess abspielt.

Die Kommunikationspsychologie versucht die Faktoren der Kommunikationsprozesse zu erfassen, sie anhand von anschaulichen Modellen zu beschreiben und so einen Beitrag zum praktischen Gestalten, zum besseren Miteinanderumgehen zu entwerfen. Zur Beschreibung wird in der Regel das nachrichten-technische Sender-Empfänger-Modell verwendet. Die theoretischen Ansätze von **Paul Watzlawick** sind in diesem Kontext von grundlegender Bedeutung. In seinem Buch "Die menschliche Kommunikation" (1960) formuliert er eine Reihe von metakommunikativen Axiomen, die als grundlegende Eigenschaften einer zwischenmenschlichen Kommunikation aufzufassen sind:

1. Aus der Tatsache, dass in Gegenwart einer zweiten Person jedes Verhalten kommunikativ und ein Nichtverhalten generell unmöglich ist, wird davon die **Unmöglichkeit, nicht zu kommunizieren** abgeleitet. Alles Verhalten hat Mitteilungscharakter. Handeln und Nichthandeln, Schweigen oder Reden beeinflusst Anwesende. Wir können uns der kommunikativen Wirkung nicht entziehen, auch wenn wir uns das manchmal wünschen oder diese Tatsache übersehen.
2. Mit Hilfe unserer gesprochenen Sprache vermitteln wir **Inhalte** und Fakteninformationen. Jede Mitteilung aber enthält immer und unausweichlich auch explizite und implizite Informationen über die **Beziehung** zum Empfänger. Diese Informationen sind uns häufig nicht bewusst und werden über das "Wie" der Nachrichtenvermittlung transportiert. Sie äussern sich in **averbalen** Parametern wie Mimik, Gestik, Körperhaltung, Blickkontakt und Stimme. Sie teilen dem Empfänger mit, wie und in welcher Weise das Gesagte zu verstehen sei, wie und in welcher Weise wir zum Empfänger stehen.
3. Im Verlauf der Interaktion hat jedes Verhalten, jede Mitteilung eine doppelte Bedeutung. Sie ist zugleich **Ursache** und **Folge** des Verhaltens des anderen. Watzlawick weist in diesem Kontext darauf hin, dass wir grundsätzlich drei Möglichkeiten haben, auf die Äusserungen eines anderen zu reagieren. Wir können diese bestätigen, verwerfen oder entwerten. Somit teilen sich die Kommunikationspartner ständig wechselseitig mit wie jeder sich selbst und den anderen sieht.
4. Die Kommunikation bedient sich **analoger** und **digitaler** Modalitäten, womit im Allgemeinen unsere **nonverbalen** und **verbalen** Ausdrucksmittel gemeint sind.
5. Die zwischenmenschlichen Kommunikationsabläufe sind entweder **symmetrisch** oder **komplementär**, je nachdem, ob die Beziehung der Partner auf Gleichrangigkeit oder Unterschiedlichkeit beruht.

Heute ist die Anwendung kommunikationspsychologischer Erkenntnisse nicht mehr nur ein psycho-therapeutisches Anliegen. Die Erkenntnis, dass die Art des Miteinanderumgehens und der Beziehungs- wie Kontaktgestaltung sowohl das private Wohlbefinden als auch das berufliche Fortkommen in einem hohen Mass bestimmt, hat zu einer Zunahme des allgemeinen Interesses an Schulungen kommunikativer Kompetenz und an der Weiterbildung der Persönlichkeit geführt.

1981 hat **Friedemann Schulz von Thun** die bis dato vorhandenen kommunikationspsychologischen Angebote verschiedenster Provenienz zu einer Gesamtschau integriert und auf der Basis des "Hamburger Verständlichkeitskonzepts" für die Praxis formuliert. Auch dieses Konzept geht davon aus, dass Kommunikation ein hochkomplexer psychologischer Prozess ist und ein und dieselbe Nachricht stets viele Botschaften gleichzeitig enthält. Schulz von Thun ordnet diese Vielschichtigkeit in vier Problemgruppen, die den kommunikativen Vorgang von vier Seiten her beleuchten. In seinem Kommunikationsmodell steht das im Mittelpunkt, was der Sender von sich gibt, bzw. das, was beim Empfänger ankommt.



Jede Nachricht in diesem **Vierseitenmodell** enthält demnach gleichzeitig und gleichrangig:

- einen **Sachaspekt**, der die Information über mitzuteilende Dinge enthält,
- einen **Selbstoffenbarungsaspekt**, da der Sender mit allem was er mitteilt auch etwas über sich selbst, seine Befindlichkeit und seine Einstellung zum Gesagten verrät.
- einen **Beziehungsaspekt**, durch den der Sender zu erkennen gibt, wie er zum Empfänger steht, was er von ihm hält und
- einen **Appellaspekt**, der dem Empfänger vermittelt, wie er die Nachricht verstehen soll, was der Sender mit der Nachricht bewirken möchte.

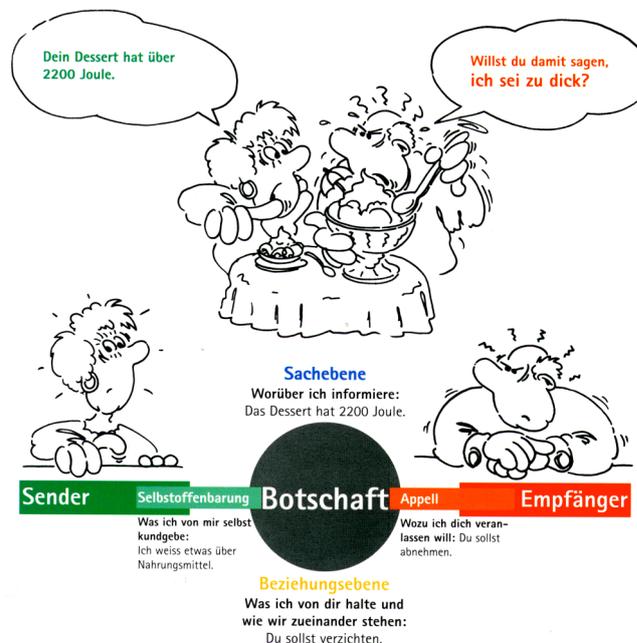
## Beispiele für die vier Seiten einer Nachricht

Ausgangspunkt 1: Person A sitzt vor dem Fernseher. Person B betritt den Raum. Person A verhält sich gegenüber Person B wortkarg und desinteressiert. Aus der Äusserung von A „Der Fernseher läuft!“ lassen sich die vier Aspekte des Nachrichtenquadrats von Schulz von Thun ableiten

1. Sachinhalt: „Der Fernseher läuft.“
2. Selbstoffenbarung: „Ich will mich informieren.“
3. Appell: „Lass mich also bitte in Ruhe.“
4. Beziehungsaspekt: „Im Augenblick ist für mich ein Gespräch mit Dir nicht interessant.“

Diese komplexe Nachricht muss der Empfänger entschlüsseln. Entsprechend den vier Seiten des Nachrichtenquadrats verfügt er über "vier Ohren", die in Ihrer Ausrichtung darüber mitentscheiden, wie der Empfänger das Gesagte versteht. Mit dem Sachohr versucht er den sachlichen Informationsgehalt, mit dem Selbstoffenbarungsohr die mit der Nachricht verbundenen Gefühle und Motive des Senders zu verstehen. Mit dem Beziehungsohr nimmt er die in der Nachricht enthaltenen Beziehungsbotschaften auf und mit dem Appellohr hört er die impliziten Aufforderungen heraus. Dieses Modell eignet sich hervorragend zur **Analyse** und Diagnose konflikthafter und gestörter **Kommunikationsprozesse**, die beispielsweise darin begründet sein können, dass einer der Kommunikationspartner aufgrund bestimmter Befindlichkeiten oder auch situativer Bedingungen die Nachricht seines Partners nicht mehr in ihrer Gesamtheit versteht, sondern nur mehr mit einem bestimmten Ohr, z. B. dem Beziehungsohr, hört.

Ausgangspunkt 2: Ein Ehepaar ist beim gemeinsamen Mittagssmahl. Die Frau erwähnt gegenüber ihrem Partner, dass die Nachspeise eine bestimmte Anzahl Joule (oder Kalorien) aufweist. Die Botschaft kann mit verschiedenen Ohren aufgenommen werden:



Die Beachtung der Kommunikationsabläufe innerhalb einer Familie, einer Arbeitsgruppe oder auch eines Beratungsgesprächs ermöglichen ein Diagnostizieren der vorhandenen Beziehung zwischen den Beteiligten. Das Wissen um die Kommunikationsprozesse macht dem Interessierten das "Zwischen-den-Zeilen-Lesen" erfolgreicher und ermöglicht es, vom Gesprächspartner in kürzerer Zeit mehr zu erkennen.

In Alltagssituationen können wir davon ausgehen, dass die Bereitschaft, Rat anzunehmen, beim Rat-suchenden schwindet, wenn er das Gefühl hat, dass er vom Berater weder mit seinen Problemen angenommen, noch verstanden wird. Wir neigen leicht dazu die Fragen eines Ratsuchenden recht schnell als reine Informationsfragen aufzufassen und ungewollt Kommunikationssperren aufzubauen. **Thomas Gordon** hat in seinem Buch „Lehrer-Schüler-Konferenz“ **12 Kommunikationssperren** auf dem Weg zur Kommunikation beschrieben, welche die zu vermeidenden Du-Botschaften („Du brauchst zu viel Aufmerksamkeit; du arbeitest stets zu langsam; wenn du nicht sofort gehst, so rufe ich ...“) enthalten.

### Fallbeispiel

Angenommen ein Studierender hat Schwierigkeiten bei der Bewältigung einer Aufgabe. Auf die eine oder andere Weise teilt er dem Dozenten mit, dass er der Aufgabe nicht gewachsen ist. Versuchen Sie zu den 12 Reaktionen entsprechende Aussagen des Dozenten zu finden!

1. **Befehlen:** Hören Sie auf zu jammern und sehen Sie zu, dass Sie mit der Aufgabe fertig werden!
2. **Drohen:** Reissen Sie sich zusammen, wenn Sie erwarten eine gute Note zu bekommen!
3. **Moralisieren:** Persönliche Probleme sollten Sie lieber zu Hause lassen, wo sie hingehören!
4. **Lösungen anbieten:** Es ist gut für Sie, wenn Sie sich einen Zeitplan machen, um die Arbeiten ...
5. **Belehren:** Wir wollen den Tatsachen ins Auge sehen. Sie haben noch 33 Tage, um ...
6. **Beschuldigen:** Entweder sind Sie ganz einfach faul oder Sie lernen sehr langsam!
7. **Beschimpfen:** Sie benehmen sich wie ein Schulanfänger!
8. **Analysieren:** Sie versuchen einfach sich um die Aufgabe zu drücken!
9. **Loben:** Eigentlich sind Sie ganz tüchtig und werden daher bestimmt eine Lösung finden!
10. **Trösten:** Sie sind nicht der Einzige, dem es so ergangen ist. Ich habe das früher auch erlebt.
11. **Verhören:** Glauben Sie diese Aufgabe war zu schwer? Wie viel Zeit haben Sie verwendet?
12. **Ablenken:** Kommen Sie, lassen Sie uns über Angenehmeres sprechen!

Anstelle der Du-Botschaften empfiehlt er **Ich-Botschaften** zu senden, denn Ich-Botschaften erfüllen drei wichtige Kriterien für eine effektive Konfrontation:

- sie fördern höchstwahrscheinlich die Bereitschaft sich zu ändern
- sie enthalten kaum eine negative Bewertung des anderen
- sie verletzen die Beziehung nicht

Beispiele :

- Ich kann nicht schlafen, wenn ihr einen solchen Lärm im Haus macht und werde morgen übermüdet arbeiten müssen.
- Ich bin wirklich zornig, wenn ich Fussspuren auf dem Boden finde, den ich gerade sauber gemacht habe und ihn so nochmals reinigen muss.
- Mich stört es, wenn ich während des Erklärens unterbrochen werde und deshalb nicht rechtzeitig mit der Stunde aufhören kann.

Aus den obenstehenden Beispielen geht hervor, dass eine **vollständige Ich-Botschaft** folgende drei Kriterien enthält:

1. eine Beschreibung des nicht akzeptablen Verhaltens,
2. das [negative] Gefühl, das der Sender empfindet, und
3. den greifbaren konkreten Effekt (oder die Folge), unter dem der Sender leidet.