

# Einführung in Grundlagen der Kommunikationspsychologie

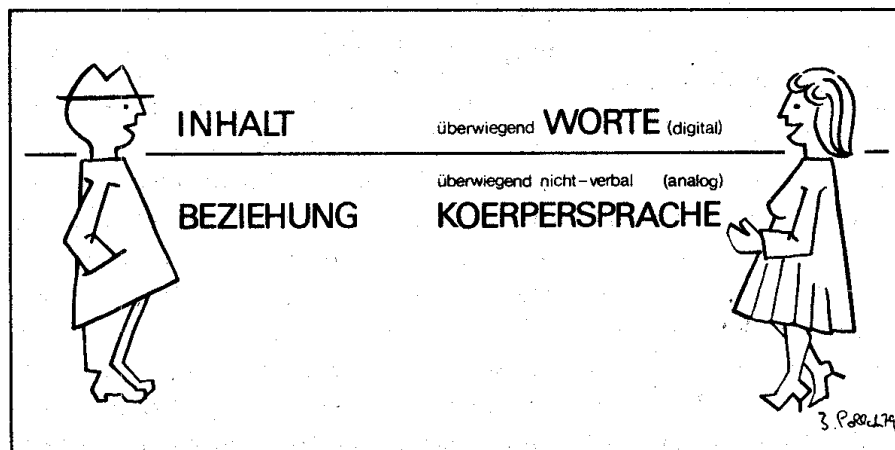
## EBENEN DER KOMMUNIKATION

Kommunikation spielt sich immer gleichzeitig auf mehreren Ebenen ab. Vera F. Birkenbihl unterscheidet:

- ☞ Die **Sachebene** vermittelt Inhalte und Ziele.
- ☞ Die **Erlebnisebene** oder „Ich-Ebene“ vermittelt, was ich empfinde.
- ☞ Die **Beziehungsebene** oder „Wir – Ebene“ vermittelt, was wir dabei empfinden.

Dabei setzt die obere Sachebene (Inhalt der Botschaft) auf die Beziehungsebene auf, d.h. dass im Zweifelsfall die Beziehungsebene die Hauptebene ist. Solange die Beziehungsebene „positiv“ (angenehmes Gefühl) oder „neutral“ bleibt, haben Sachinformationen eine gute Chance, aufgenommen zu werden. Bei einer „negative“ Beziehungsebene nimmt der Zuhörer nicht mehr viel vom Inhalt der Sachbotschaft auf. (vgl. Birkenbihl, 1997, Fragetechnik, S 16).

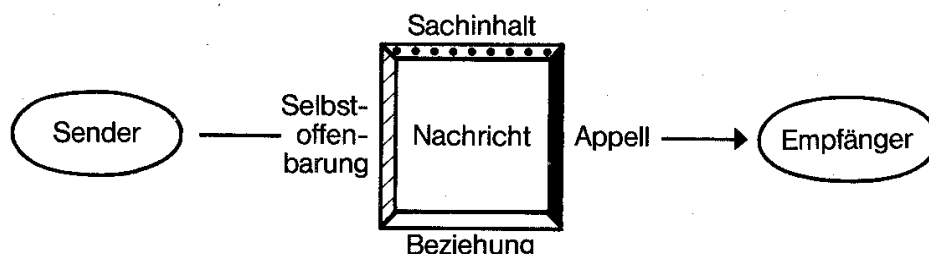
Das bedeutet, dass zuerst Störungen auf der Beziehungsebene beseitigt werden müssen, bevor Inhalte der Sachebene aufgenommen werden können.



Inhalts- und Beziehungsebene (Quelle: Birkenbihl, 1992)

## DAS KOMMUNIKATIONSQUADRAT

Kommunikation, das **Übermitteln von Nachrichten**, ist ein sehr vielschichtiger Vorgang. Die Person, die etwas mitteilt, sendet mit ein und derselben Nachricht immer mehrere Botschaften. F. Schulz von Thun unterscheidet vier Seiten einer Nachricht:



Die vier Seiten einer Nachricht (Quelle: Schulz von Thun, 1981)

**Sachinhalt:** der Inhalt der Nachricht; z.B. „Es zieht, das Fenster ist offen.“

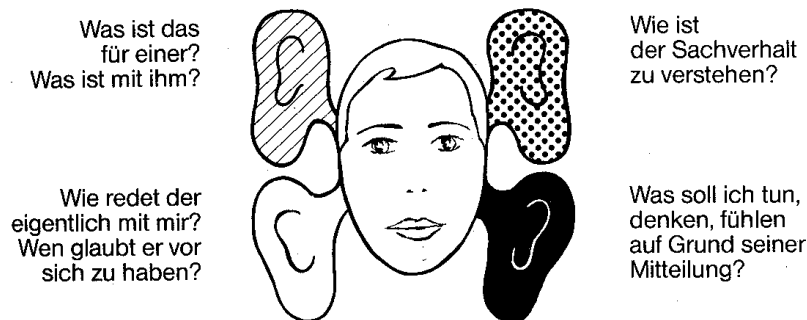
**Selbstoffenbarung:** das, was ich von mir kundgebe (Absichten, Gefühle u.a.); z.B. „Mir ist kalt!“ oder „Es ist mir unangenehm, wenn es zieht.“

**Beziehung:** das, was ich von meinem Gesprächspartner halte und wie wir zueinander stehen; z.B. „Du hast schon wieder das Fenster offen lassen!“

**Appell:** Wozu ich mein Gegenüber veranlassen möchte, was er/sie tun, denken, fühlen soll; z.B. „Schließ das Fenster!“

Betrachtet man das Kommunikationsquadrat **von der Seite des Empfängers**, so muss dieser natürlich in der Lage sein, diese vier Botschaften zu empfangen, das heißt er muss diese hören („**Vier-Ohren-Modell**“). Den Sachinhalt versucht er zu verstehen, die Nachricht wird auf die Selbstoffenbarung hin abgetastet, die Beziehungsinformation wird überprüft und die Appellseite wird ausgewertet. Der Empfänger ist dazu aber biologisch recht schlecht mit seinen zwei Ohren ausgestattet. Er bräuchte eigentlich vier Ohren. Der Empfänger hat prinzipiell die freie Auswahl, auf welche Seite der Nachricht er reagieren will. So spielt die vorrangige Bewertung eines Ohres aber auch beim weiteren Gesprächsverlauf eine entscheidende Rolle.

Wenn der Empfänger die Nachricht einseitig empfängt (also ausschließlich nur mit einem der vier "Ohren" hört), kann dies zu Kommunikationsstörungen führen.



Die vier Ohren des Empfängers (Quelle, Schulz von Thun, 1981)

Auf Seiten des Empfängers können drei Ebenen unterschieden werden:

<p>WAHRNEHMUNG z.B. etwas sehen oder hören</p>
<p>INTERPRETATION z.B. einen Blick, ein Wort als „abfällig“ deuten</p>
<p>FÜHLEN z.B. Wut angesichts des „abfälligen Blickes“</p>

Die Rückmeldung an den Sender setzt sich aus den drei Vorgängen im Empfänger zusammen:

<p>WAHRNEHMUNG (Stirnrunzeln)</p>	
<p>INTERPRETATION (Ihm gefällt mein Plan nicht)</p>	<p>RÜCKMELDUNG „Mach doch nicht gleich wieder so ein angewidertes Gesicht.“</p>
<p>GEFÜHL (Wut, Enttäuschung)</p>	

**Beispiel:**

Situation: Ein Ehepaar fährt im Auto, sie fährt und wartet an einer Ampel.

Mann: „*Du, da vorne ist grün!*“

Frau: „*Fährst du oder fahre ich!?*“

Diese Situation, die auch leicht in einen Ehekrach übergehen kann, lässt sich nach dem vorliegenden Modell auswerten:

Der Mann will vielleicht einfach nur eine **Sachinformation** geben („Die Ampel steht auf grün“), da die Frau das Signal übersehen hat.

Die Reaktion der Frau deutet jedoch darauf hin, dass die Nachricht auf der **Beziehungsebene** bei ihr anders angekommen ist. Sie fühlt sich vielleicht zu Recht von ihrem Mann bevormundet und wehrt sich dagegen.

In diesem Fall bedeutet die Aussage des Mannes auch eine **Selbstoffenbarung** („Ich bin aufmerksam und fahrtüchtig, was man von Frauen nicht immer sagen kann“).

Die Reaktion der Frau kann auch als Selbstoffenbarung ihrerseits interpretiert werden (sie hat ein Vorurteil über Männer). In diesem Fall tut sie ihrem Mann unrecht, wenn er beispielsweise nur einen **Appell** senden will, damit die Frau einfach fährt (weil er vielleicht Angst davor hat, dass von hinten einer auffährt).

Die Reaktion der Frau deutet darauf hin, dass die Kommunikation zwischen den beiden nicht einwandfrei funktioniert und dass klärende Gespräche notwendig sind. Wenn die Frau sich in dem beschriebenen Beispiel bevormundet fühlt, dann sendet sie eine zwar eine versteckte Botschaft, sie sagt aber nicht direkt, was sie eigentlich meint. Sie könnte genauso antworten. „*Du, ich habe selbst gesehen, dass die Ampel grün ist, ich lasse mich von dir nicht bevormunden!*“

Bei Störungen in der Kommunikation hört der Empfänger oft nur mit einem Ohr oder bewertet eine Ebene, z.B. die Beziehungsebene über. Im Unterricht kann dies zu erheblichen Missverständnissen führen. Die Lehrkraft kann sich ein wesentlich differenzierteres Bild von der Situation machen, wenn sie mit allen vier Ohren gleichzeitig hört.

## **NONVERBALE KOMMUNIKATION**

Diese Art der Kommunikation wird durch Körpersprache ausgesendet. Sie unterstützt in der Regel die verbalen Informationssendungen bzw. verstärkt sie.

### **Nonverbale Kommunikation wird über verschiedene Kanäle vermittelt:**

- ☞ Mimik
- ☞ Blickverhalten
- ☞ Gestik
- ☞ Körperhaltung
- ☞ Berührung
- ☞ Geruchssinn
- ☞ Tastsinn
- ☞ Kommunikation durch räumliche Distanzen zum anderen

Ein nicht unwesentlicher und wichtiger Teil unserer Kommunikation läuft oft unbewusst, fast automatisch über unsere Körpersprache ab. Bei näherer Betrachtung und bewusster Wahrnehmung wird deutlich, dass Körpersprache zum überwiegenden Teil nicht steuerbar und somit auch nicht unmittelbar nachvollziehbar ist.

### **Funktionen der Nonverbalen Kommunikation**

- ☞ Feedback: Mimik und Körperhaltung usw. des Gesprächspartners signalisieren die persönliche Beziehung.
- ☞ Durch die Gestik wird das Gesagte persönlich akzentuiert; Signalisierung der Einstellung
- ☞ Steuerung des Gesprächsablaufes durch Gestik, Blickkontakt, Tonlage usw.

### **Bereiche der Nonverbalen Kommunikation**

#### ***Unbewusste nonverbale Kommunikation***

Hier haben besonders Mimik und Gestik eine große Bedeutung. Auch der Geruchssinn spielt eine nicht zu unterschätzende Rolle. Man kann sich sprichwörtlich gut oder gar nicht riechen.

### ***Teilbewusste nonverbale Kommunikation***

Wir sind durchaus in der Lage, Veränderungen unseres eigenen Ausdruckes festzustellen. Veränderungen in unserer Mimik, Schweißbildung bei Stress, veränderter Pulsschlag, Zittern, trockener Mund beim Sprechen, Tränenfluss sind Spontanreaktionen unseres Körpers. Durch längeres Training ist es allerdings möglich, diese Ausdrucksformen zu kontrollieren und bewusst zu steuern. Menschen, die sich gut verstehen, gleichen sich dem anderen in Mimik, Tonfall, Distanz, Sprechlautstärke und Körperhaltung unbewusst an. Wird diese Fähigkeit trainiert und eingesetzt, so erzielt diese Maßnahme einen positiven Effekt im Gesprächsaufbau und bewirkt in weiterer Folge auch einen verbesserten Kommunikationsverlauf

### ***Bewusste nonverbale Kommunikation***

Durch den bewussten Einsatz nonverbaler Zeichen ist auch eine eindeutige Signalisierung möglich, z.B. ein Zurückweisen mit den Händen oder ein Heranwinken, ein betont freundliches Anlächeln. Diese Signale werden in allen Kulturen gleich gedeutet und bilden offenbar die Ursprünge und Grundverständnisse menschlicher Kommunikation. Andererseits haben viele gleichlautende Gesten in verschiedenen Kulturkreisen oft gänzlich andere Bedeutungen, ja oft sogar gegenteilige. Im Gegensatz zur teilbewussten Ausdrucksform in der Kommunikation ist das Erlernen bewusster, nonverbaler Elemente relativ leicht möglich.

## **DISTANZEN IN DER KOMMUNIKATION**

**Intime Distanz:** ca. eine Armlänge. Menschen lassen nur ungern Fremde in die Intimzone, es wird in unserem Kulturkreis als unschicklich empfunden. Es ist besonders wichtig, diesen Bereich zu erhalten. Häufig begegnet man Personen, die diese unsichtbare Grenze im Gespräch immer wieder überschreiten.

**Soziale Zone:** 1 – 3 Meter. Sie hat sich vor allem aus der normalen Reichweite der Sprache gebildet, wobei ein ausreichender körperlicher Abstand auch einen gewissen Grad an Sicherheit vor Bedrohung schafft. Annäherung innerhalb dieser Grenzen sagt etwas über den Bekanntheits- oder Sympathiegrad der beteiligten Personen aus. Diese Distanz bildet gleichsam eine Schutzfunktion. Andere Menschen können sich auf diese Distanz nähern, ohne dass man sie beachtet.

**Öffentliche Distanz:** über drei Meter Abstand zueinander. In ihr bewegen wir uns sehr sicher. Verbale Kommunikation wird hier mit unpersönlicher oder auch mit erhobener Sprache möglich, die oft auch noch durch Gesten unterstrichen wird. Es gibt keine persönliche Beziehung. An der Art, wie Menschen mit Distanzen umgehen, kann ein geschulter Beobachter den „Rang“ der betreffenden Personen ablesen und Schlüsse über deren Beziehung ziehen.

(vgl. Wikipedia, 2006)

## **KOMMUNIKATIONSTYPEN**

Auch wenn Menschen verschiedenen Typen zugeordnet werden, ist dennoch keine eindeutige Eingliederung möglich. Jeder ist eine Mischung aus mehreren Typen und es kommt oft auch auf die Situation an, in der sich ein Mensch befindet.

### **nach V. SATIR**

Der **Beschwichtiger**, tut alles, um Frieden zu haben. Für ihn darf es keine Probleme geben, denn dann fühlt er sich unwohl. Er ist froh, wenn alles läuft, wie es läuft. "Bitte sage nicht, dass wir Schwierigkeiten haben", denkt er häufig. Er vermeidet Konfliktthemen.

Ganz anders ist der **Ankläger**, der nahezu ständig wachsam und angespannt herumläuft. Er hat häufig etwas zu korrigieren und findet wenig lobende Worte. Mit bestimmender Härte ist er fest davon überzeugt, dass das eigentliche Problem nicht bei ihm, sondern bei den anderen liegt.

Der **Rationalisierer** zeigt wenig Reaktionen nach außen. Er spricht eher überlegt, beherrscht und mit ruhiger Stimme. Auch seine Körperhaltung wirkt selten angreifend. Allerdings liebt er sachliche Überlegungen und wissenschaftliche Erkenntnisse mehr, als emotionale und "inhaltslose" Diskussionen.

Der **Ablenker** ist dagegen genau das Gegenteil. Er bleibt ungern bei der Sache, schweift gern vom Thema ab und redet viel von sich. Mit ihm ist es schwer, eine Sache auf den Punkt zu bringen. Manchmal wirkt er sogar eher abwesend oder fahrig.

nach **MINDPOWER** (Besser kommunizieren, 1994)

**Der Aggressive:** Er betrachtet ein Gespräch oft als Duell, das es unbedingt zu gewinnen gilt. Aggressive gehen sofort in die Offensive, ohne zuvor die jeweilige Situation abzuwägen. Diese ständige Kampfbereitschaft löst bei anderen häufig eine Abwehrhaltung aus.

**Der Besserwisser:** Diese Menschen haben einen festen Standpunkt und das Bedürfnis zu beweisen, dass sie immer Recht haben. Wahrscheinlich hören sie sich gerne reden – selbst über Dinge, von denen sie keine Ahnung haben. Mit dieser Art gehen sie den Leuten irgendwann auf die Nerven. Letztlich ist das Bedürfnis, immer Recht zu haben, ein Zeichen von Unsicherheit.

**Der Grübler:** Sie haben meist ein ausgeprägtes Gefühlsleben, aber nur selten die passenden Worte, um sich auszudrücken. Ihre Gefühle sind eher negativer Natur, wie Verbitterung oder Wut. Sie wirken auf Mitmenschen deprimiert und erzeugen gedrückte Stimmungen.

**Der Vielredner:** Diese „Schwätzer“ fühlen sich in der Gesellschaft schon unwohl, wenn ein Gespräch kurz ins Stocken gerät. Jede Pause wird mit Worten und Unterhaltung aufgefüllt. Weiters neigen sie dazu, persönliche Geständnisse in ihr Geplauder einfließen zu lassen. Diese Menschen gehen leicht auf die Nerven und werden kaum ernst genommen.

**Der Schweiger:** Über Gefühle wird hier höchst ungern gesprochen. Zweifel und Schwächen bleiben verdeckt, darum wirken sie auf Mitmenschen vermutlich selbstsicher und emotional gefestigt. Manche Mitmenschen fühlen sich aus diesem Grund in ihrer Nähe geborgen. Durch die ständige Gefühlsunterdrückung leidet aber folglich auch die Fähigkeit, andere Gefühle zu verstehen. In Stresssituationen wirken sie aber wie gelähmt, weil ihnen ein Ventil für ihre Emotionen fehlt.

**Der Andeuter:** Offene Aussagen über Wollen und Fühlen werden bewusst vermieden. Emotionen werden nur über die Körpersprache bekannt gegeben und diese widerspricht oft dem gesprochenen Wort. Sie sind immer höflich, reden wenig, hören aufmerksam zu und versuchen andere zu verstehen, in der Absicht sie besser in ihrem Sinne beeinflussen zu können.

nach **BACH und WYDEN**

Menschen unterscheiden sich stark durch ihre Fähigkeit, Selbstkontrolle auszuüben. Dies äußert sich besonders in kommunikativen Streitsituationen. Der eine manövriert sich ständig in Konfliktsituationen, der andere zieht sich durch Zurücknahme heraus. Die beiden Streitforscher Bach und Wyden haben diese Menschentypen unterschieden und nennen sie sinnbildlich Falken und Tauben.

In der Tierwelt leben Tauben in Gemeinschaft, können sich überaus gut orientieren, sehen die Welt vergrößert, jagen nicht und suchen die Nähe der Zivilisation.

**Typische Kennzeichen von menschlichen „Tauben“:**

- Tauben suchen oft Nähe und Verbundenheit
- verstecken ihren Ärger und zeigen stets freundliche Miene
- nehmen neutrale Standpunkte ein
- ziehen sich im Konfliktfall zurück
- suchen Schutz in einer Gruppe und verbünden sich
- greifen auch zu Drogen oder Alkohol
- halten Versprechungen nicht ein
- sind Experten für die Nähe

- sind Moralapostel
- neigen zu Interpretationen
- greifen nie direkt an, sondern wählen den Umweg

In der Tierwelt sind Falken schnelle Jäger mit scharfen Krallen. Sie sind echte Einzelgänger und füttern ihre Jungen gerne mit Tauben.

#### **Typische Kennzeichen von menschlichen „Falken“:**

- Falken suchen Selbstbestimmung und Distanz
- senden deutliche Abstandssignale
- entscheiden autonom
- befehlen, drohen und schreien
- wenden Gewalt an
- neigen zu unkontrollierten Ausbrüchen
- versuchen auch witzhafte und sarkastische Unterdrückung anderer

In der Betrachtung kommunikativer Prozesse werden die Reinformen dieser Darstellung nicht allzu häufig anzutreffen sein. Jeder Mensch trägt beide Anteile in einer mehr oder weniger ausgeprägten Form in sich. Für das Verständnis dieser doch sehr markanten Darstellung sind diese grundlegenden Unterschiede allemal hilfreich.

Das Verhalten von Tauben und Falken trägt sicherlich nicht zur Lösung von Konflikten bei, diese beginnt erst mit dem Schritt der Anerkennung und Akzeptanz des anderen. Beide können in dieser Bereitschaft voneinander lernen.

**Das Lernziel Nummer 1 für Falken** sind die besonderen Fähigkeiten der Tauben, nämlich sich zurückzunehmen, anderen Raum zu geben und sich in andere einzufühlen. Auch im aktiven Zuhören sind die Tauben besser.

**Das Lernziel Nummer 1 für Tauben** sind die ausgeprägten Fähigkeiten der Falken. Diese können sich ja gut selbst vertreten, schauen auf sich selbst, nehmen ihre eigenen Wünsche wichtig und setzen auch geeignete Durchsetzungsstrategien ein. Auch bei den ICH – Botschaften tun sich Falken leichter.

## **FÖRDERUNG, HILFEN FÜR GUTE KOMMUNIKATION**

### **AKTIVES ZUHÖREN**

Es beinhaltet mehr als nur hören. Wichtig sind auch non-verbale Gesten wie Blickkontakt, zugewandte, offene Körperhaltung, zustimmendes Nicken, ... Hilfreich ist das Wiederholen des Gesagten mit eigenen Worten. Dadurch kann man sich vergewissern, ob man alles gehört hat, was der Gesprächspartner gesagt hat, und ob man es so verstanden hat, wie er/sie es gemeint hat. Wenn man etwas nicht verstanden hat, oder mehr wissen will, kann man nachfragen (z.B. Habe ich das richtig verstanden, ...? Sie meinen also, ...? Sie haben das also so erlebt, ... usw.) . Der Gesprächspartner fühlt sich dabei ernst genommen. Es wird ihm / ihr helfen, sich zu öffnen.

### **ICH-BOTSCHAFTEN STATT DU-BOTSCHAFTEN**

Beispiele: „Ich freue mich.“, „Das hat mich verletzt“, „Ich bin überrascht“, „Das macht mir Angst“ ... Ich-Botschaften vermitteln das eigene Erleben, eigene Gedanken, Empfindungen, Gefühle und Wünsche. Sie schaffen Nähe und ermöglichen es dem Gesprächspartner sich in die andere Person hinein zu versetzen.

Mit Ich-Botschaften werden allgemeine Regeln (z.B. Man lässt nicht die Schuhe im Zimmer liegen!) und Vorwürfe (Du bist immer so unordentlich!) vermieden.

„Ich“ zu sagen hilft, in sich selbst hineinzuhorchen und sich damit selbst wahrzunehmen. Nur wer sich selbst gut spüren und wahrnehmen kann, kann auch den anderen spüren und wahrnehmen. Die Reaktion auf Du-Botschaften ist in der Regel Verteidigung. Z.B. „Du verstehst mich nicht!“ – „Das ist doch gar nicht wahr!“ Meist kommt so kein wirkliches Gespräch zustande.