

FRIEDEMANN SCHULZ VON THUN

MITEINANDER REDEN 1 STÖRUNGEN UND KLÄRUNGEN

Manches kann schiefgehen, wenn wir miteinander reden. Geglückte Kommunikation hängt nicht nur vom «guten Willen» ab, sondern auch von der Fähigkeit zu durchschauen, welche seelischen Vorgänge und zwischenmenschlichen Verwicklungen ins Spiel kommen, wenn Ich und Du aneinandergeraten.

Die Psychologie der zwischenmenschlichen Kommunikation hat etwas anzubieten, wenn wir persönlich und sachlich besser miteinander klarkommen wollen. «Miteinander reden 1» enthält das Handwerkszeug dafür: Analysen typischer Störungen und Anleitungen zur Selbstklärung, zur Sach- und Beziehungsklärung. Wenn jemand etwas von sich gibt, dann enthält seine Mitteilung vier psychisch bedeutsame Seiten: Selbstoffenbarung, Sachinhalt, Beziehungshinweis und Appell. Von den typischen Problemen, die mit jedem dieser vier Aspekte verbunden sind, greift dieser Band diejenigen auf, die uns alle mehr oder minder stark beschäftigen. Demgegenüber richtet Band 2 sein Augenmerk auf die unterschiedlichen Kommunikationsstile verschiedener Menschen und entwirft jeweils auf die Stile abgestimmte Möglichkeiten der Persönlichkeitsentwicklung.

Kommunikationspsychologische Erkenntnisse dienen zwar Therapeuten als Instrumente, sie gehören jedoch nicht in die Geheimfächer der Psychologie, sondern in die Hand von jedermann. Als Brücke zwischen Wissenschaft und Lebenswelt sind beide Bände verständlich geschrieben, mit vielen Beispielen, Abbildungen und Übungen.



*Allgemeine
Psychologie der
Kommunikation*

roroo
SACHBUCH

SACHBUCH
roroo

I. Die Anatomie einer Nachricht

(oder: Wenn einer etwas von sich gibt...)

Der Grundvorgang der zwischenmenschlichen Kommunikation ist schnell beschrieben. 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. In der Regel stimmen gesendete und empfangene Nachricht leidlich überein, so daß eine Verständigung stattgefunden hat. Häufig machen Sender und Empfänger von der Möglichkeit Gebrauch, die Güte der Verständigung zu überprüfen: Dadurch, daß der Empfänger zurückmeldet, wie er die Nachricht entschlüsselt hat, wie sie bei ihm angekommen ist und was sie bei ihm angerichtet hat, kann der Sender halbwegs überprüfen, ob seine Sende-Absicht mit dem Empfangsresultat übereinstimmt. Eine solche *Rückmeldung* heißt auch *Feedback*.

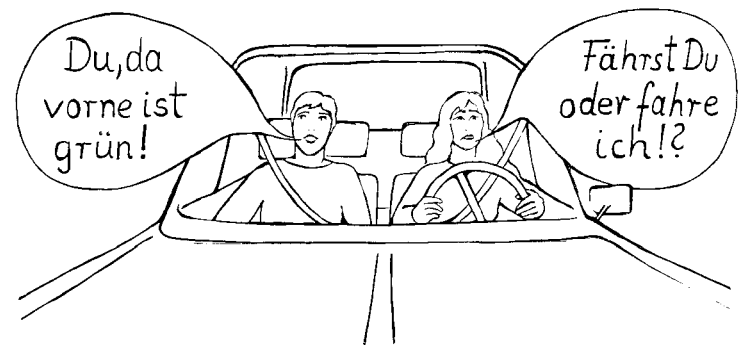


Abb. 3: Beispiel für eine Nachricht aus dem Alltag: Die Frau sitzt am Steuer, der Mann (Beifahrer) ist Sender der Nachricht.

Schauen wir uns die «Nachricht» genauer an. Für mich selbst war es eine faszinierende «Entdeckung», die ich in ihrer Tragweite erst nach und nach erkannt habe, daß ein und dieselbe Nachricht stets viele Botschaften gleichzeitig enthält. Dies ist eine Grundtatsache des Lebens, um die wir als Sender und Empfänger nicht herumkommen. Daß jede Nachricht ein ganzes Paket mit vielen Botschaften ist, macht den Vorgang der zwischenmenschlichen Kommunikation so kompliziert und störanfällig, aber auch so aufregend und spannend.

Um die Vielfalt der Botschaften, die in einer Nachricht stecken, ordnen zu können, möchte ich vier seelisch bedeutsame Seiten an ihr unterscheiden. Ein Alltagsbeispiel (s. Abb. 3).

Der Mann (= Sender) sagt zu seiner am Steuer sitzenden Frau (= Empfänger): «Du, da vorne ist grün!» – Was steckt alles drin in dieser Nachricht, was hat der Sender (bewußt oder unbewußt) hineingesteckt, und was kann der Empfänger ihr entnehmen?

1. Sachinhalt (oder: Worüber ich informiere)

Zunächst enthält die Nachricht eine Sachinformation. Im Beispiel erfahren wir etwas über den Zustand der Ampel – sie steht auf grün. Immer wenn es «um die Sache» geht, steht diese Seite der Nachricht im Vordergrund – oder sollte es zumindest.

Auch im Augenblick übermittle ich in diesem Kapitel an den Leser zahlreiche Sachinformationen. Sie erfahren hier Grundlagen der Kommunikationspsychologie. – Dies ist jedoch nur ein Teil von dem, was sich gegenwärtig zwischen mir (dem Sender) und Ihnen (den Empfängern) abspielt. Wenden wir uns daher dem zweiten Aspekt der Nachricht zu:

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

In jeder Nachricht stecken nicht nur Informationen über die mitgeteilten Sachinhalte, sondern auch Informationen über die Person des Senders. Dem Beispiel können wir entnehmen, daß der Sender

offenbar deutschsprachig und vermutlich farbtüchtig ist, überhaupt, daß er wach und innerlich dabei ist. Ferner: daß er es vielleicht eilig hat usw. Allgemein gesagt: In jeder Nachricht steckt ein Stück Selbstoffenbarung des Senders. Ich wähle den Begriff der Selbstoffenbarung, um damit sowohl die gewollte *Selbstdarstellung* als auch die unfreiwillige *Selbstenthüllung* einzuschließen. Diese Seite der Nachricht ist psychologisch hochbrisant, wie wir sehen werden.

Auch während Sie dieses jetzt lesen, erfahren Sie nicht nur Sachinformationen, sondern auch allerhand über mich, Schulz von Thun, den Autor. Über meine Art, Gedanken zu entwickeln, bestimmte Dinge wichtig zu finden. Würde ich Ihnen dieses mündlich vortragen, könnten Sie aus der Art, wie ich mich gäbe, vielleicht Informationen über meine Fähigkeiten und meine innere Befindlichkeit entnehmen. Der Umstand, daß ich – ob ich will oder nicht – ständig auch Selbstoffenbarungsbotschaften von mir gebe, ist mir als Sender wohl bewußt und bringt mich in Unruhe und in Bewegung. Wie werde ich dastehen als Autor? Ich möchte Sachinformationen vermitteln, jawohl, aber ich möchte auch einen guten Eindruck machen, möchte mich als eine Person präsentieren, die etwas anzubieten hat, die weiß, wovon sie schreibt, und die gedanklich und sprachlich «auf der Höhe» ist.

Mit dieser Seite der Nachricht verbinden sich viele Probleme der zwischenmenschlichen Kommunikation. In einem späteren Kapitel (S. 106 ff) werde ich darstellen, wie der Sender versucht, mit dieser Problematik fertigzuwerden. Wie er, in dem Bemühen, sich von der besten Seite zu zeigen, allerlei Techniken der Selbsterhöhung und Selbstverbergung anwendet – nicht immer zu seinem eigenen Besten.

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

Aus der Nachricht geht ferner hervor, wie der Sender zum Empfänger steht, was er von ihm hält. Oft zeigt sich dies in der gewählten Formulierung, im Tonfall und anderen nichtsprachlichen Begleitsignalen. Für diese Seite der Nachricht hat der Empfänger ein besonders empfindliches Ohr; denn hier fühlt er sich als Person in bestimmter Weise behandelt (oder mißhandelt). In unserem Beispiel

gibt der Mann durch seinen Hinweis zu erkennen, daß er seiner Frau nicht recht zutraut, ohne seine Hilfe den Wagen optimal zu fahren.

Möglicherweise wehrt sich die Frau gegen diese «Bevormundung» und antwortet barsch: «Fährst du oder fahre ich?» – wohlgemerkt: ihre Ablehnung richtet sich in diesem Fall nicht gegen den Sachinhalt (dem wird sie zustimmen!). Sondern ihre Ablehnung richtet sich gegen die empfangene Beziehungsbotschaft.

Allgemein gesprochen: Eine Nachricht senden heißt auch immer, zu dem Angesprochenen eine bestimmte Art von Beziehung auszu drücken. Streng genommen ist dies natürlich ein spezieller Teil der Selbstoffenbarung. Jedoch wollen wir diesen Beziehungsaspekt als davon unterschiedlich behandeln, weil die psychologische Situation des Empfängers verschieden ist: Beim Empfang der Selbstoffenbarung ist er ein nicht selbst betroffener *Diagnostiker* («Was sagt mir deine Äußerung über *dich* aus?»), beim Empfang der Beziehungsseite ist er selbst «betroffen» (oft im doppelten Sinn dieses Wortes).

Genaugenommen sind auf der Beziehungsseite der Nachricht zwei Arten von Botschaften versammelt. Zum einen solche, aus denen hervorgeht, was der Sender vom Empfänger hält, wie er ihn sieht. In dem Beispiel gibt der Mann zu erkennen, daß er seine Frau für hilfsbedürftig hält. – Zum anderen enthält die Beziehungsseite aber auch eine Botschaft darüber, wie der Sender *die Beziehung zwischen sich und dem Empfänger* sieht («so stehen wir zueinander»). Wenn jemand einen anderen fragt: «Na, und wie geht es in der Ehe?» – dann enthält diese Sach-Frage implizit auch die Beziehungsbotschaft: «Wir stehen so zueinander, daß solche (intimen) Fragen durchaus möglich sind.» – Freilich kann es sein, daß der Empfänger mit dieser *Beziehungsdefinition* nicht einverstanden ist, die Frage für deplaciert und zudringlich hält. Und so können wir nicht selten erleben, daß zwei Gesprächspartner ein kräftezehrendes Tauziehen um die Definition ihrer Beziehung veranstalten (s. Kap. BIII, 4, S. 179ff).

Während also die Selbstoffenbarungsseite (vom Sender aus betrachtet) *Ich-Botschaften* enthält, enthält die Beziehungsseite einerseits *Du-Botschaften* und andererseits *Wir-Botschaften*.

Was spielt sich jetzt, während Sie diesen Text lesen, auf der Beziehungsseite der Nachricht ab? Indem ich überhaupt diesen Beitrag geschrieben und veröffentlicht habe, gebe ich zu erkennen, daß ich Sie hinsichtlich unseres Themas für informationsbedürftig halte. Ich weise Ihnen die Rolle des Schülers zu. Indem Sie lesen (und weiterlesen), geben Sie zu erkennen, daß Sie eine solche

Beziehung für den Augenblick akzeptieren. Es könnte aber auch sein, daß Sie sich durch meine Art der Entwicklung von Gedanken «geschulmeistert» fühlen. Daß Sie bei sich denken: »Mag ja ganz richtig sein, was der da schreibt (Sachseite der Nachricht), aber die dozierende Art fällt mir auf den Wecker!« Ich habe selbst erlebt, daß manche Empfänger allergisch reagieren, wenn ich die Sachinformation übertrieben verständlich darstelle; das Gefühl mag sein: «Er muß mich für dumm halten, daß er die Informationen so einfach, gleichsam «idiotensicher» darstellt.» Sie sehen, wie selbst bei sachorientierten Darstellungen die Beziehungsseite der Nachricht das Geschehen mitbestimmen kann.

4. Appell (oder: Wozu ich dich veranlassen möchte)

Kaum etwas wird «nur so» gesagt – fast alle Nachrichten haben die Funktion, auf den Empfänger *Einfluß zu nehmen*. In unserem Beispiel lautet der Appell vielleicht: «Gib ein bißchen Gas, dann schaffen wir es noch bei grün!»

Die Nachricht dient also (auch) dazu, den Empfänger zu veranlassen, bestimmte Dinge zu tun oder zu unterlassen, zu denken oder zu fühlen. Dieser Versuch, Einfluß zu nehmen, kann mehr oder minder offen oder versteckt sein – im letzteren Falle sprechen wir von Manipulation. Der manipulierende Sender scheut sich nicht, auch die anderen drei Seiten der Nachricht in den Dienst der Appellwirkung zu stellen. Die Berichterstattung auf der Sachseite ist dann einseitig und tendenziös, die Selbstdarstellung ist darauf ausgerichtet, beim Empfänger bestimmte Wirkung zu erzielen (z. B. Gefühle der Bewunderung oder Hilfsbereitschaft); und auch die Botschaften auf der Beziehungsseite mögen von dem heimlichen Ziel bestimmt sein, den anderen «bei Laune zu halten» (etwa durch unterwürfiges Verhalten oder durch Komplimente). Wenn Sach-, Selbstoffenbarungs- und Beziehungsseite auf die Wirkungsverbesserung der Appellseite ausgerichtet werden, werden sie *funktionalisiert*, d. h. spielen nicht wider, was ist, sondern werden zum Mittel der Zielerreichung. Darüber ausführlich in Kap. B IV, 1, S. 209ff.

Der Appellaspekt ist vom Beziehungsaspekt zu unterscheiden, denn mit dem gleichen Appell können sich ganz unterschiedliche Beziehungsbotschaften verbinden. In unserem Beispiel mag die Frau den Appell an sich vernünftig finden, aber empfindlich auf die

Bevormundung reagieren. Oder umgekehrt könnte sie den Appell für unvernünftig halten («ich sollte nicht mehr als 60 fahren»), aber es ganz in Ordnung finden, daß der Mann ihr in dieser Weise Vorschläge zur Fahrweise macht.

Natürlich enthält auch dieses Buch etliche Appelle. Sie werden in den folgenden Kapiteln noch deutlicher werden. Ein wesentlicher Appell lautet zum Beispiel: Versuche, in kritischen (Kommunikations-)Situationen, die «leisen» Selbstoffenbarungs-, Beziehungs- und Appellbotschaften direkt anzusprechen bzw. zu erfragen, um auf diese Weise «quadratische Klarheit» zu erreichen!

Die nun hinlänglich beschriebenen vier Seiten einer Nachricht sind im folgenden Schema zusammengefaßt:

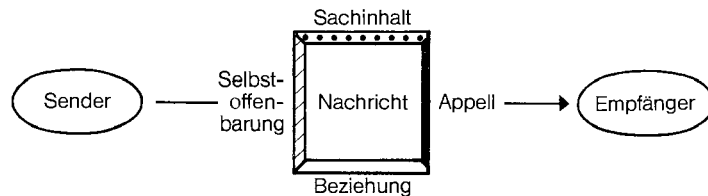


Abb. 4: Die vier Seiten (Aspekte) einer Nachricht – ein psychologisches Modell der zwischenmenschlichen Kommunikation.

Dieses Modell ist angeregt durch Bühler (1934) und Watzlawick u. a. (1969). Bühler unterscheidet «drei Aspekte der Sprache»: *Darstellung* (= Sachinhalt), *Ausdruck* (= Selbstoffenbarung) und *Appell*. Watzlawick unterscheidet zwischen dem *Inhalts-* und dem *Beziehungsaspekt* von Nachrichten. Der «Inhaltsaspekt» ist gleichbedeutend mit dem «Sachinhalt» des vorliegenden Modells. Der «Beziehungsaspekt» ist dagegen bei ihm weiter definiert und umfaßt im Grunde alles drei: «Selbstoffenbarung», «Beziehung» (im engeren Sinne) und «Appell», und damit auch den «metakommunikatorischen» Anteil an der Nachricht, der Hinweise darauf gibt, wie sie aufzufassen ist. Den Vorteil des hier vorgestellten Modells sehe ich darin, daß es die Vielfalt möglicher Kommunikationsstörungen und -probleme besser einzuordnen gestattet und den Blick öffnet für verschiedene Trainingsziele zur Verbesserung der Kommunikationsfähigkeit.

5. Die Nachricht als Gegenstand der Kommunikationsdiagnose

Halten wir fest: 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. Dieses «Drumherum» der Botschaften bestimmt die psychologische Qualität einer Nachricht. Zur Verdeutlichung dieser kommunikationspsychologischen Arbeitsweise nehmen wir noch einmal die Nachricht des Beifahrers: «Du, da vorne ist grün!» unter die kommunikationspsychologische Lupe:

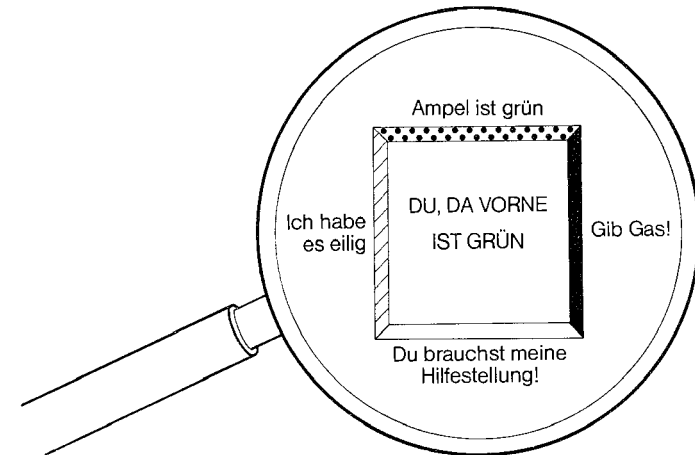


Abb. 5: Das Botschaftsgeflecht einer Nachricht, wie es unter der kommunikationspsychologischen Lupe sichtbar wird.

Bisher habe ich aus Gründen der Vereinfachung so getan, als ob das Drumherum von Botschaften bei jeder Nachricht eindeutig wäre. Das Gegenteil ist der Fall. Wie wir sehen werden, kann das gesendete und das empfangene Botschaftsgeflecht erheblich verschieden sein (s. Kap. A II, 3, S. 61 ff).

II. Mit vier Ohren empfangen

Wir haben das Nachrichten-Quadrat überwiegend aus der Sicht des Senders betrachtet: Er teilt Sachinformationen mit; stellt sich dabei gleichzeitig selbst dar; drückt aus, wie er zum Empfänger steht, so daß sich dieser in der einen oder anderen Weise behandelt fühlt; und versucht Einfluß auf das Denken, Fühlen und Handeln des anderen zu nehmen.

Da alle vier Seiten immer gleichzeitig im Spiele sind, muß der kommunikationsfähige Sender sie sozusagen alle beherrschen. Einseitige Beherrschung stiftet Kommunikationsstörungen. So nützt es z. B. wenig, sachlich recht zu haben, wenn man gleichzeitig auf der Beziehungsseite Unheil stiftet. Genausowenig nützt es, auf der Selbstoffenbarungsseite eine gute Figur zu machen, z. B. sich als geistreich und gelehrsam zu präsentieren, und dabei unverständlich in der Sachbotschaft zu bleiben.

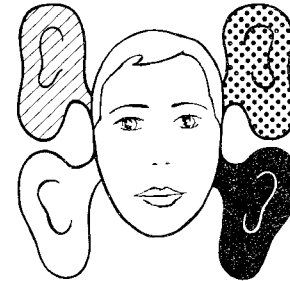
Betrachten wir das Quadrat aus der Sicht des Empfängers. Je nachdem auf welche Seite er besonders hört, ist seine Empfangstätigkeit eine andere: Den Sachinhalt sucht er zu verstehen. Sobald er die Nachricht auf die Selbstoffenbarungsseite hin «abklopft», ist er personaldiagnostisch tätig («Was ist das für eine(r)?» bzw. «Was ist im Augenblick los mit ihm/ihr?»). Durch die Beziehungsseite ist der Empfänger persönlich besonders betroffen («Wie steht der Sender zu mir, was hält er von mir, wen glaubt er vor sich zu haben, wie fühle ich mich behandelt?»). Die Auswertung der Appellseite schließlich geschieht unter der Fragestellung «Wo will er mich hinhaben?» bzw. in Hinblick auf die Informationsnutzung («Was sollte ich am besten tun, nachdem ich dies nun weiß?»).

Der Empfänger ist mit seinen zwei Ohren biologisch schlecht ausgerüstet: Im Grunde braucht er «vier Ohren» – ein Ohr für jede Seite (s. Abb. 13).

Je nachdem, welches seiner vier Ohren der Empfänger gerade vorrangig auf Empfang geschaltet hat, nimmt das Gespräch einen sehr unterschiedlichen Verlauf. Oft ist dem Empfänger gar nicht bewußt, daß er einige seiner Ohren abgeschaltet hat und dadurch die Weichen für das zwischenmenschliche Geschehen stellt. Ich möchte diese Vorgänge im folgenden genauer untersuchen.

Was ist das für einer?
Was ist mit ihm?

Wie redet der eigentlich mit mir?
Wen glaubt er vor sich zu haben?



Wie ist der Sachverhalt zu verstehen?

Was soll ich tun, denken, fühlen auf Grund seiner Mitteilung?

Abb. 13: Der «vierohrige Empfänger».

1. «Freie Auswahl» des Empfängers

Was zwischenmenschliche Kommunikation so kompliziert macht, ist: Der Empfänger hat prinzipiell die freie Auswahl, auf welche Seite der Nachricht er reagieren will. Ein Alltagsbeispiel aus einer Schule: Der Lehrer geht den Flur entlang und will in das Klassenzimmer. Da kommt ihm die elfjährige Astrid entgegen und sagt (s. Abb. 14): «Herr Lehrer, die Resi hat ihren Atlas einfach in die Ecke gepfeffert!»

Wie reagiert der Lehrer? In Lehrertrainingskursen habe ich charakteristische Unterschiede beobachtet:

- Manche Lehrer reagieren auf den *Sachinhalt*: «Und hat sie das mit Absicht getan?» (Nimmt die Sachinformation zur Kenntnis und bittet um weitere Sachinformationen.)
- Manche Lehrer reagieren auf die *Selbstoffenbarung* Astrids: «Du bist ganz schön böse darüber, Astrid?» – Oder: «Du bist ja eine Petzliese!»
- Einige Lehrer reagieren auf die *Beziehungsseite*: «Warum erzählst du *mir* das? Ich bin doch nicht euer Polizist!» – Oder: «Ich freue mich, daß du zu mir Vertrauen hast...»



Abb. 14: Astrid und der Lehrer. Auf welche der vier Seiten der Nachricht wird der Lehrer reagieren?

Die meisten Lehrer reagieren *appellhaft*: «Ich werde gleich mal sehen, was da los ist!»

Kommen wir noch einmal zurück auf unser Auto-Beispiel (s. Abb. 3, S. 25). «Du, da vorne ist grün!» hatte der Mann gesagt. Angenommen, die Frau antwortet etwas ungehalten: «Fährst du oder fahre ich?» – Dies wäre eine Beziehungs-Reaktion: Sie wehrt sich damit gegen die Bevormundung, die sie auf der Beziehungsseite der Nachricht spürt.

Sie hätte aber auf den Sachinhalt (z. B. «Ja, hier ist grüne Welle, das ist ganz angenehm») oder auf die Selbstoffenbarung (z. B. «Du hast es eilig?») oder den Appell (z. B. durch Gas geben) reagieren können.

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 überwiegend nur mit einem Ohr hört, und damit taub ist (oder sich taub stellt) für alle Botschaften, die sonst noch ankommen. Die ausgewogene «Vierohrigkeit» sollte zur kommunikationspsychologischen Grundausstattung des Empfängers gehören. Von Situation zu Situation ist dann zu entscheiden, auf welche Seite(n) zu reagieren ist.

2. Einseitige Empfangsgewohnheiten

Bei vielen Empfängern ist – unabhängig von den Situationserfordernissen – ein Ohr auf Kosten der anderen besonders gut ausgebildet. Betrachten wir im folgenden die einzelnen «Ohren» und welche Folgen ihre einseitige Spezialisierung mit sich bringt.

2.1 Das «Sach-Ohr»

Viele Empfänger (vor allem Männer und Akademiker) sind darauf geeicht, sich auf die Sachseite der Nachricht zu stürzen und das Heil in der Sachauseinandersetzung zu suchen. Dies erweist sich regelmäßig dann als verhängnisvoll, wenn das eigentliche Problem nicht so sehr in einer sachlichen Differenz besteht, sondern auf der zwischenmenschlichen Ebene liegt.

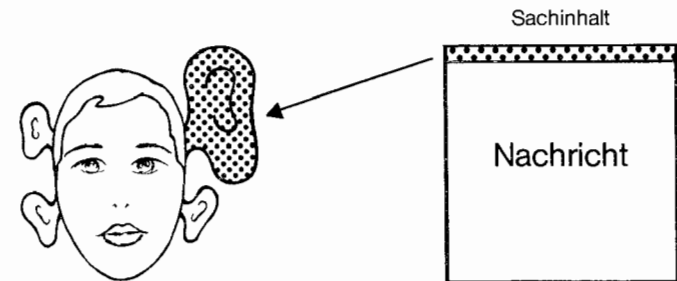


Abb. 15: Der sach-ohrige Empfänger.

Das folgende Beispiel ist zwar eine Karikatur, aber im Kern gar nicht einmal so praxisfremd:

Frau: «Liebst du mich noch?»

Mann: «Ja, weißt du, da müßten wir erst einmal den Begriff «Liebe» definieren, da kann man ja nun sehr viel drunter verstehen...»

Frau: «Ich mein doch nur, welche Gefühle du mir gegenüber hast...»

Mann: «Nun, Gefühle – das sind ja zeit-variable Phänomene, darüber gibt es keine generellen Aussagen...» usw.

Beide reden aneinander vorbei. Weniger offensichtlich ist dies in Situationen, wo *beide* daran gehen, ein Beziehungsproblem mit Sachargumenten auszufeuchten. Da es sich hier um einen verbreiteten Kardinalfehler in der zwischenmenschlichen Kommunikation handelt, soll er an einem Beispiel ausführlich besprochen werden:

Die Mutter und die Tochter. Tochter, 16 Jahre, schickt sich an, die Wohnung zu verlassen, um sich mit Freunden zu treffen. Es ergibt sich folgender Dialog (s. Abb. 16):



Abb. 16: *Die Mutter und die Tochter.*

Mutter: «Und zieh dir 'ne Jacke über, ja! – Es ist kalt draußen.»

Tochter: (in etwas «patzigem» Tonfall): «Warum denn? Ist doch gar nicht kalt!»

Die Mutter ist nun ein bißchen ärgerlich; nicht nur über den patzigen Ton, sondern auch über soviel Unvernunft der Tochter, und ist mehr denn je davon überzeugt, daß sie dafür sorgen muß, daß sich die Tochter vernünftig verhält:

Mutter: «Aber Moni, wir haben nicht einmal 10 Grad, und windig ist es auch.»

Tochter: (heftig) «Wenn du mal aufs Thermometer geguckt hättest, dann wüßtest du, daß es sehr wohl 10 Grad sind – es sind sogar 11 1/2!»

Neben der sachlichen Korrektur steckt in dieser Nachricht auf der Beziehungsseite ein Gegenangriff. Die Mutter ist denn auch sehr verärgert über den «unverschämten» Ton und über den «Trotz» und über die kleinliche Rechthaberei der Tochter. Sie beschließt, der «unfruchtbaren Diskussion» ein Ende zu setzen:

Mutter: «Du hörst ja, was ich dir sage: Du ziehst jetzt die Jacke an!»

Tochter: (Ist stark empört über einen derartigen Befehlston und verläßt in hochgradigem Zorn die Wohnung – natürlich ohne die Jacke.)

Warum ist diese Kommunikation gescheitert? Warum konnte sich in so kurzer Zeit eine derartige Klimavergiftung einstellen? Analysieren wir den kleinen Vorfall mit Hilfe unseres Kommunikationsmodells. Die erste Äußerung der Mutter, von der das Gespräch seinen Ausgang nimmt, enthält auf den vier Seiten etwa folgende Botschaften (s. Abb. 17):

Wie reagiert nun die Tochter auf dieses Nachrichten-«Paket»? Wir kommen hier zu einem sehr entscheidenden Punkt. Die Tochter fühlt sich «wie ein kleines Kind» behandelt und reagiert sehr allergisch auf die bevormundende Behütung durch die Mutter. Wichtig ist: Die Ablehnung der Tochter richtet sich gegen die Botschaft auf der Beziehungsseite, nicht gegen den Sachinhalt und vielleicht auch gar nicht einmal gegen den Appell (möglicherweise hatte sie selbst vor, die Jacke anzuziehen). *Reagieren* aber tut die Tochter auf den Sachinhalt – hier widerspricht sie («ist doch gar nicht kalt»). Nun wurde der Konflikt dort ausgetragen, wo er überhaupt nicht vorhanden war, nämlich auf der Sachebene. Es wurde über Temperaturen verhandelt, während es doch in Wahrheit um die Beziehung zwischen Mutter und Tochter ging. Zur Vermeidung dieses Fehlers hätte die Tochter in ihrer ersten Reaktion antworten können:

«Ich finde deinen Vorschlag nicht verkehrt, aber hör auf, mir solche Anweisungen zu geben; ich fühle mich dann wie ein kleines Kind behandelt.»

Dies wäre ein gutes Beispiel für «mehrseitiges» Kommunizieren

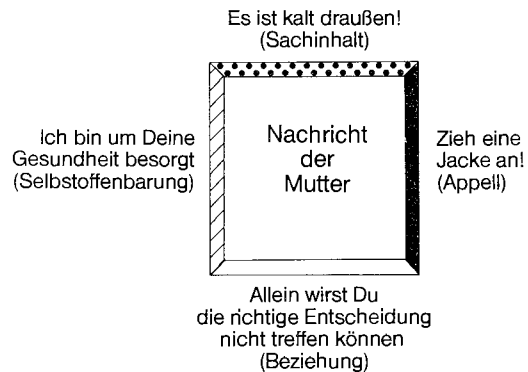


Abb. 17: Die erste Äußerung der Mutter unter kommunikationspsychologischer Lupe.

gewesen. Die Tochter hätte auf diese Weise zum Ausdruck gebracht, daß es ihr nicht um die Frage «Jacke oder nicht Jacke» zu tun ist, sondern um den Wunsch, ohne Bevormundungen eigene Entscheidungen in eigener Sache zu treffen. Nicht, daß damit der Konflikt aus der Welt wäre; aber die Auseinandersetzung fände an der richtigen Stelle statt.

Übungen

1. Folgende Lehrer-Schüler-Interaktion ereignete sich in einer 10. Realschulklasse während des Unterrichts:

Lehrer: «Sag mal, Helmut, meinst du nicht, daß dauerndes Kaugummikauen ungesund ist?»

Schüler: «Nein, es soll sogar sehr gesund für die Zähne sein!»

Lehrer: «Ja, vor allem der Zucker da drin!»

Schüler: «Der enthält gar keinen Zucker, denken Sie mal!»

Lehrer: «Selbstverständlich enthält der Zucker, du Neunmalkluger – nach einer halben Stunde Kauen merkt man davon natürlich nichts mehr!»

Schüler: «Ich kaue erst 20 Minuten, Sie Zehnmalkluger!» (Größtendes Lachen in der Klasse)

- Analysieren Sie die erste Äußerung des Lehrers nach kommunikationspsychologischen Gesichtspunkten!
- Welche Art von Kommunikationsstörung zwischen Lehrer und Schüler liegt hier vor?
- Welches alternative Verhalten würden Sie dem Lehrer an Stelle seiner ersten Äußerung empfehlen? (Bitte auch wörtliche Rede formulieren!)

2. (Zu zweit) Führen Sie zu zweit ein kurzes Gespräch. Was auch immer A sagt, B hört nur die sachlichen Anteile heraus und reagiert auf dieser Sachebene. Wie wirkt sich dies auf Ihr Gespräch aus? Kommt Ihnen das «irgendwie bekannt vor»?

2.2 Das «Beziehungs-Ohr»

Bei manchen Empfängern ist das auf die Beziehungsseite gerichtete Ohr so groß und überempfindlich, daß sie in viele beziehungsneutrale Nachrichten und Handlungen eine Stellungnahme zu ihrer Person hineinlegen oder übergewichten. Sie beziehen alles auf sich, nehmen alles persönlich, fühlen sich leicht angegriffen und beleidigt. Wenn jemand wütend ist, fühlen sie sich beschuldigt, wenn jemand lacht, fühlen sie sich ausgelacht, wenn jemand guckt, fühlen sie sich kritisch gemustert, wenn jemand wegguckt, fühlen sie sich gemieden und abgelehnt. Sie liegen ständig auf der «Beziehungslauer».

Übung

(Zu zweit oder in Gruppe) Verteilen Sie die Rollen – ein Sender und ein Empfänger. Der Sender hat die Aufgabe, den Empfänger anzusprechen und harmlose Dinge zu sagen. Der Empfänger soll auf der «Beziehungslauer» liegen und in jeder Nachricht eine gegen ihn gerichtete Gemeinheit wittern. Beispiele:

Sender

«Die Übung gefällt mir nicht»

Empfänger

«Wenn Sie sie lieber mit jemand anders machen wollen...»

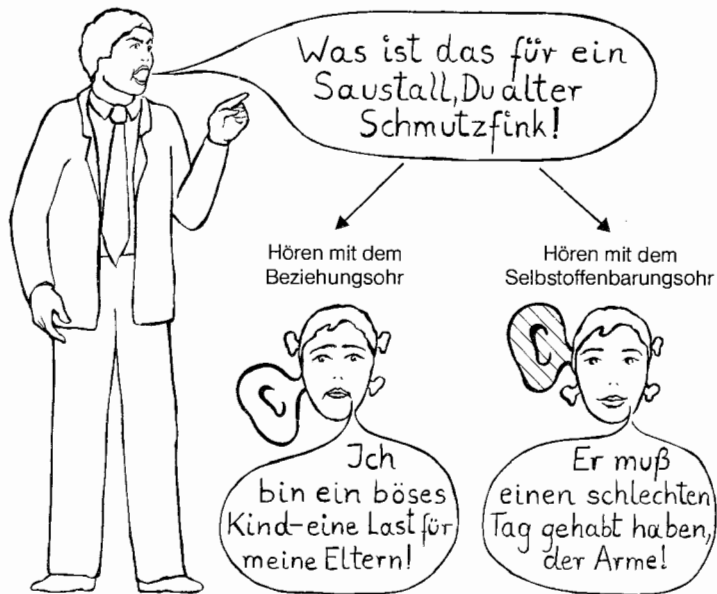


Abb. 21: Die betroffene und die diagnostizierende Empfangsweise auf eine persönliche Anklage.



Abb. 23: Ehepaar beim Mittagessen.

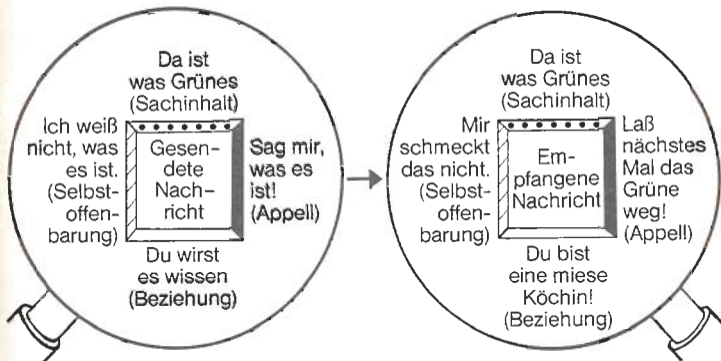


Abb. 24: Die vier Seiten der gesendeten und der empfangenen Nachricht in einer Gegenüberstellung.

Er ist so hilflos und abhängig

Wieso gehe ich ihm immer wieder auf den Leim und erledige seine Angelegenheiten?

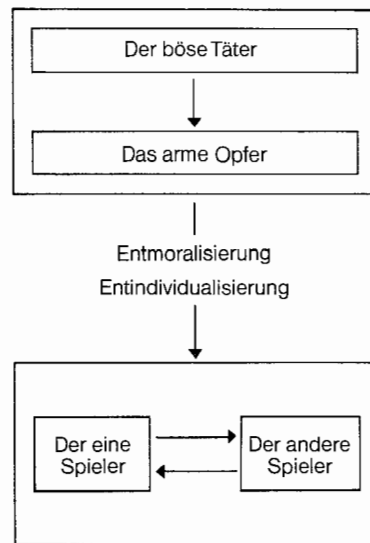


Abb. 35: Die alte (individualisierende und moralisierende) Sichtweise und die neue kommunikationspsychologisch-interaktionistische Sichtweise.

Für manche mag diese Sichtweise befremdlich und unbequem sein. Denn wo sie früher nur den bösen (gestörten, kranken) anderen gesehen haben, sollen sie nun die eigene Mit-«Schuld» in den Blick nehmen, genauer gesagt: den eigenen Mitspielbeitrag. Am Anfang ist dies eine zusätzliche Bürde, und kommunikationstheoretisch eingestellte Psychologen müssen mit einigem Widerstand rechnen, wenn sie sich von dem Auftrag distanzieren, die «Pathologie des anderen» (vgl. Selvini-Palazzoli u. a. 1978) zu beheben. Eltern und Lehrer, die ein «verhaltensgestörtes» Kind dem Psychologen überweisen, sind oft gar nicht erbaut, wenn dieser die Störung gar nicht

erstrangig «im» Kind, sondern im «System» suchen und behandeln will. Denn nach dieser Auffassung ist nicht der «Symptomträger» krank, sondern das interaktionelle Netzwerk der ganzen Bezugsgruppe («Patient Familie», Richter 1970).

Neben der «Bürde» enthält die interaktionistische Sichtweise aber auch eine Chance: Indem ich meinen eigenen Mitspiel-Beitrag erkenne, erhalte ich mehr Macht, bin dem «schwierigen anderen» (dem Dauerredner und Dominanten, Hilflosen und Unverschämten) nicht mehr bloß ausgeliefert, komme aus der Opfer-Rolle heraus, die mich zwar von Verantwortung entlastet und mir moralische Überlegenheit sichert, die mich dafür aber auch leiden und nicht erwachsen werden läßt.

Wie steht es mit dieser Sichtweise bei realen Abhängigkeitsbeziehungen? Bin ich nicht z. B. zwangsläufiges Opfer eines tyrannischen Vorgesetzten? Die Chancen, auf die Interaktion Einfluß zu nehmen, sind hier nicht gleich verteilt. Dennoch findet sich bei näherem Hinsehen fast regelmäßig: Wo jemand Tritte austeilte, gibt es welche, die mehr als erzwungenermaßen «Tretfläche» bieten.

2. Interpunktion (oder: Wer hat angefangen?)

Selbst wenn man von der individualistischen Betrachtungsweise abgekommen ist und den eigenen Beitrag zum gemeinsamen Spiel mit im Auge hat, selbst dann wird oft die Frage gestellt: «Wer hat angefangen?» Ein berühmtes Beispiel von Watzlawick (1969): Ein Ehepaar hat dauernd Streit. Die Frau nörgelt an ihrem Mann herum – wohingegen er sich zurückzieht (s. Abb. 36).

Was sich hier abspielt, wird von Mann und Frau unterschiedlich interpretiert. Der Mann: «Weil sie immer nörgelt, ziehe ich mich zurück.» – Die Frau: «Weil er sich immer zurückzieht, nörgle ich!» Beide interpretieren also ihr eigenes Verhalten als Reaktion auf das Verhalten des anderen. Watzlawick spricht von unterschiedlicher *Interpunktion* von Ereignisfolgen. «Interpunktieren» 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. Dies erklärt zu einem guten Teil den merkwürdigen Umstand, daß sich in konfliktreichen Auseinan-

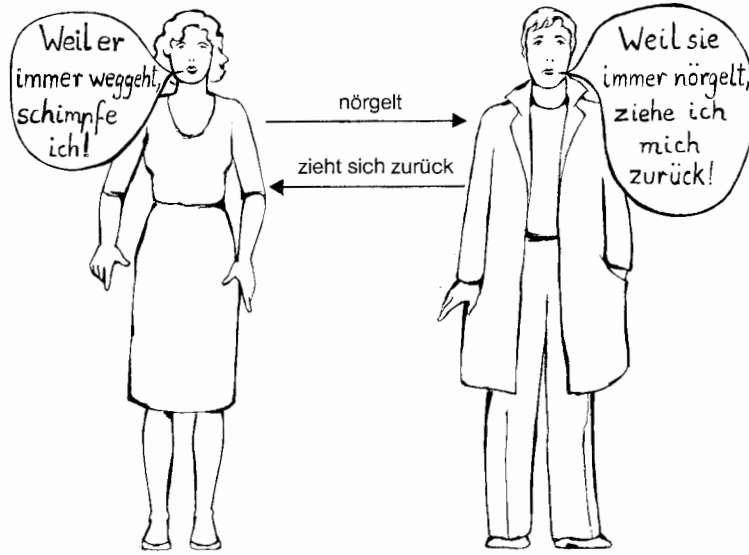


Abb. 36: Frau und Mann interpunktieren ihre Interaktion verschieden.

dersetzungen meist alle im Recht fühlen. – Hier ein paar weitere typische Beispiele für unterschiedliche Interpunktationen:

Eine neue Mitarbeiterin macht viele Fehler, die der Abteilung teuer zu stehen kommen. In der Abteilung herrscht Krach und Klimavergiftung. Interpunktion des Konfliktes seitens der Kollegen: «Weil sie uns nicht um Rat fragt und dann alles falsch macht, sind wir natürlich schlecht auf sie zu sprechen.» Interpunktion der neuen Mitarbeiterin: «Weil die mich alle ablehnen, wage ich nicht zu fragen, um keine abweisende Reaktion zu riskieren.»

In einer Arbeitsgruppe gibt es aktive, fleißige Gruppenmitglieder und eher passive, faule. Die aktiven: «Weil ihr so faul seid, bleibt alles an uns hängen.» Die passiven: «Weil ihr alles an euch reißt, haben wir resigniert und sagen uns: «Dann sollen sie ihren Kram allein machen!»»

Schlechte Atmosphäre in einer Schulklasse. Der Lehrer schimpft viel, die Schüler sind lustlos. Der Lehrer: «Weil ihr so apathisch und so wenig bei der

Sache seid, muß ich viel schimpfen.» Die Schüler: «Weil er dauernd «rummeckert», haben wir keine Lust mehr mitzumachen.»

Die Frage nach dem Anfang ist so unbeantwortbar wie die Frage, ob Henne oder Ei zuerst da gewesen sei. 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: «So und so treiben wir es miteinander, jeder reagiert auf den anderen und beeinflusst ihn dadurch. Wie können wir uns ändern, damit die Zusammenarbeit befriedigender wird?»

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 beruhen. Die «übersummativ» Gleichung:

$$1 + 1 = 3$$

besagt, daß es «in jeder Kommunikation eine Art sur-plus, eine Eigendynamik (gibt), die nicht nur aus der Summe der Anteile der einzelnen Kommunikationspartner zu erklären ist» (Brunner u. a. 1978, S. 52). Salopper ausgedrückt: Wenn Hans und Lene eine Beziehung eingehen, wenn ihre Persönlichkeiten «aufeinanderprallen», dann geschehen Dinge, die man kaum ahnen kann, wenn man Hans und Lene einzeln kennt. Und wenn einer von beiden «krank» oder depressiv oder unausstehlich wird, dann mag es weniger erfolgversprechend sein, den einen unter die Lupe zu nehmen, als die Art des Miteinander-Umgehens von beiden, ihre unbewußten «Spielregeln» (s. Abb. 37).

Dabei kann es sich zum Beispiel erweisen, daß die «Störung» des einen ein «sinnvolles» Mittel zur Aufrechterhaltung der Beziehung darstellt.