

Kommunikationspsychologie

- 2.1 Theoretische Grundlagen der Kommunikation – 10**
 - 2.1.1 Grundbegriffe und Grundprinzipien der Kommunikation – 10
 - 2.1.2 Ein Kommunikationsmodell – 12
 - 2.1.3 Die drei Ausdruckskanäle – 13
 - 2.1.4 Die vier Seiten der Nachricht nach Schulz von Thun – 14
 - 2.1.5 Kommunikationsregeln nach Watzlawick – 16
- 2.2 Pannen beim Senden und Empfangen – 18**
 - 2.2.1 Unterschiedliche Zeichensysteme – 19
 - 2.2.2 Unterschiedlich aufgefasste Bedeutung – 19
 - 2.2.3 Sender: Widersprüchliche Botschaften – 19
 - 2.2.4 Empfänger: Anders empfangen als gesendet – 20
 - 2.2.5 Regelverletzungen – 20
 - 2.2.6 Fazit: Verstehensmanagement und Metakommunikation – 23

2.1 Theoretische Grundlagen der Kommunikation

Kenntnisse über **Kommunikationsprozesse und Modellvorstellungen der zwischenmenschlichen Kommunikation** erleichtern ein reflektiertes Vorgehen im Therapiesgespräch und die Analyse der Gesprächssituation. Durch diese theoretische Betrachtungsweise (**Metaebene**) können die **unterschiedlichen Perspektiven der Kommunikationspartner** erfasst und damit grundlegende Störungen in der Kommunikation erkannt werden. Das Einnehmen dieser Metaebene kann innerhalb des Beratungsgesprächs eine nützliche Interventionsform sein.

2.1.1 Grundbegriffe und Grundprinzipien der Kommunikation

In der Kommunikationspsychologie haben alltäglich gebrauchte Begriffe eine spezifische Bedeutung, deshalb werden sie an dieser Stelle eingeführt. Ebenso werden die für gewöhnlich unbewussten Erwartungen an ein Gespräch verdeutlicht.

■ Sender und Empfänger

In der Kommunikationstheorie wird häufig von einem **Sender** und einem **Empfänger** gesprochen. Der Sender (mitteilende Person) äußert eine Nachricht, der Empfänger (angesprochene Person) erhält sie.

Sender und Empfänger leben jeder für sich in einem individuellen System von Werten, Weltanschauungen und Vorwissen, was mitunter der Grund für fehlerhaftes Verstehen einer Nachricht sein kann (► Abschn. 2.2, »Pannen beim Senden und Empfangen«).

■ Nachricht – Botschaft – Information

Auf den ersten Blick erscheinen die Bedeutungen von Nachricht, Botschaft und Information sehr ähnlich – doch was wird nun gesendet?

Nachricht Eine Nachricht ist der Oberbegriff dessen, was vom Sender **gezielt weitergegeben** wird, um informativ zu sein. Sie enthält verbale wie auch nonverbale Anteile und viele gleichzeitige Bot-

schaften. Dabei kann es sich um einen Blick, ein Wort, eine Äußerung oder auch einen Brief handeln (Schulz von Thun 2011).

Botschaft Die Botschaft wird als **Teilaspekt einer Nachricht** verstanden. Die Nachricht kann also unterschiedliche Botschaften übermitteln (► Abschn. 2.2.4, »Empfänger: Anders empfangen als gesendet«). Botschaften können bewusst und unbewusst gesendet werden (Schulz von Thun 2011).

Information Hier wird **neues Wissen übermittelt**. Information spricht im Wesentlichen die Seite des Empfängers an: Der wertet alle Verhaltensweisen des Kommunikationspartners als informativ, die für ihn noch nicht bekannt und somit bedeutungstragend sind. Häufig wird mit der Informationsebene Bezug auf den Sachinhalt einer Nachricht genommen, obwohl eine Botschaft auch emotional wichtige Information enthalten kann.

Beispiel: Ärger

Eine Logopädin äußert gegenüber ihrer Kollegin mit ernstem Gesichtsausdruck und unterdrückter Stimme: »Der AAT (Aachener Aphasie-Test) war wieder nicht dort, wo er sonst immer ist!« (gesendete Nachricht).

Die nonverbale **Botschaft** lautet: »Das nervt, ich bin sauer!«

Würde man **Information** nur als den Sachinhalt der Nachricht definieren, dann wäre die Information, dass der Test nicht an der bekannten Stelle zu finden ist. Da das jedoch kein neues Wissen für die Kollegin enthält, sie hat den Test ja selbst nicht wieder zurückgelegt, ist die nonverbal gesendete Botschaft, dass die Kollegin darüber sauer ist, viel informativer.

■ Erwartungen an das Gespräch

Die grundsätzlichste Erwartung im Gespräch ist, dass man verstehen und verstanden werden möchte – die (sprachliche) Interaktion soll gelingen. ► Übersicht 2.1 zählt die Punkte auf, die von den Kommunikationspartnern angenommen werden, ohne sie auszusprechen.

Im Einzelnen bedeutet das, dass der Hörer zunächst annimmt, dass alles, **was sein Gegenüber**

absichtlich sagt, eine Bedeutung hat. Wenn eine Mutter in einem Elterngespräch z.B. sehr leise etwas sagt und die Therapeutin sie nicht versteht, wird sie sie bitten, ihre Bemerkung zu wiederholen, da sie davon ausgeht, das Gesagte sei von Bedeutung für das Gespräch.

Außerdem erwartet der Kommunikationspartner, dass diese Äußerung ein **Minimum** an Informationen enthält. (Zur Erinnerung: als informativ wird betrachtet, was für mich nicht aus bereits vorhandenem Wissen abgeleitet werden kann). Wird gegen diese Annahme verstoßen, entstehen Probleme.

Übersicht 2.1. Grundlegende Annahmen

- Absichtliche Äußerungen haben eine Bedeutung.
- Äußerungen sind minimal informativ.
- Die Äußerungen sind wahr.
- Auf eine Frage folgt eine Antwort, und im Gespräch gibt es einen Sprecherwechsel.
- Jede Äußerung steht mit vorangegangenen in Zusammenhang.
- Emotional wichtige Themen brauchen Raum (Flammer 2001).

➤ Wichtig

- Bei zu vielen Informationen fühlt sich der Gesprächspartner evtl. nicht ernst genommen. (Reaktionen wie: »Ich bin doch nicht blöd!«).
- Werden dagegen zu wenige Informationen gegeben, d.h. bestimmte Informationen als bekannt vorausgesetzt, können peinliche Gesprächssituation entstehen oder Aggressionen hervorgerufen werden, da der Gesprächspartner mit den neuen Informationen noch nichts anfangen kann.

Weiterhin geht man in einem Gespräch davon aus, dass **grundsätzlich die Wahrheit gesagt wird** (Situationen, in denen absichtlich gelogen wird, seien hier außer Acht gelassen). Deshalb nimmt mein Gesprächspartner meine Äußerungen ernst und

reagiert entsprechend. Im besonderen Maße gilt dies, wenn es sich hierbei um eine Autoritätsperson oder einen Experten handelt, dem Kompetenz unterstellt wird.

Tipp

Unsichere Aussagen sollten im Gespräch immer auch als solche kenntlich gemacht werden, z.B. mit den einleitenden Worten: »ich gehe davon aus, ... bin mir aber in dieser Sache nicht ganz sicher«. Sonst werden sie von dem Zuhörer als grundsätzlich wahr und richtig gewertet und können leicht zu Missverständnissen führen. Nichtwissen und Nachfragen oder Nachschlagen sind keine Schande.

Ebenso haben die Gesprächspartner die Erwartung, dass sie **auf eine Frage eine Antwort** bekommen. Ist dies nicht der Fall, dann ist diese Reaktion dennoch von großer Bedeutung. Wenn der Patient auf die Frage, ob er die Rechnung für die Therapie bereits bezahlt habe, zunächst zögert und auf ein anderes Thema ausweicht, kann sich die Therapeutin vorstellen, dass dies noch nicht geschehen ist.

Ferner wird in einem Gespräch in der Regel **zwischen Sprechen und Zuhören gewechselt**, damit alle Beteiligten **Gesprächsanteile** erhalten. »Turn-taking« ist wesentlich, um nicht aneinander vorbei, bzw. nebeneinander her zu sprechen. Dies dürfte in therapeutischen Gesprächssituationen zwar nur selten passieren, kann aber beispielsweise in folgenden Situationen vorkommen:

- Gespräche mit Elternpaaren oder in Gruppen, wenn mehrere Sprecher gleichzeitig »senden«.
- Die Gruppenmitglieder stammen aus Kulturen mit unterschiedlichen »Turn-taking-Regeln«.
- Ein Sprecher versucht, seine Gesprächsanteile übermäßig auszudehnen.

Der Gesprächspartner wird davon ausgehen, dass **für emotional wichtige Themen genügend Interesse und Raum vorhanden** ist. Ungünstig ist es, nach solch einer Aussage sofort zu einem anderen Thema überzugehen oder mit eigenen Problemen zu vergleichen (Flammer 2001).

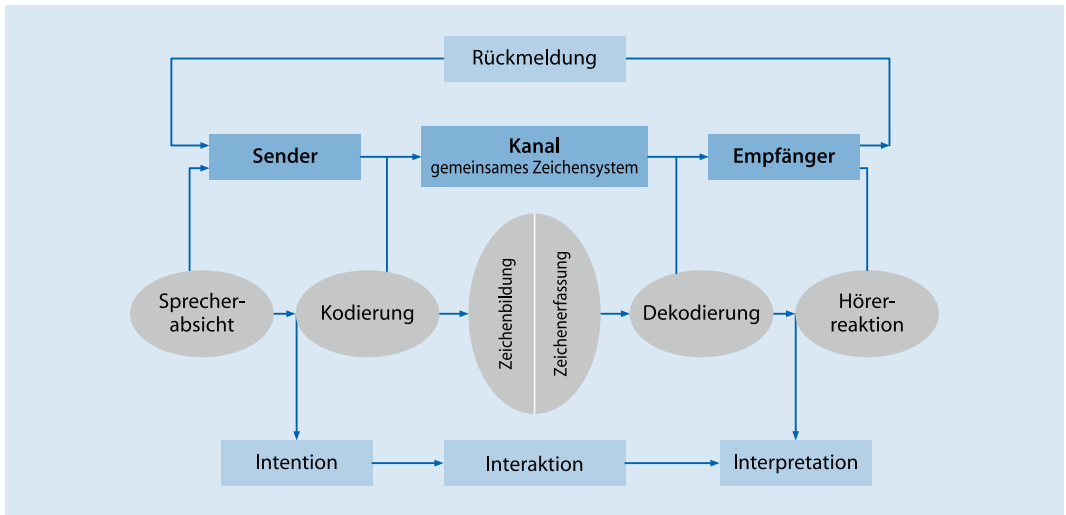


Abb. 2.1 Kommunikationsmodell (in Anlehnung an Kegel 1997)

Beispiel: Sprachlos

Frau K., die wegen einer hyperfunktionellen Dysphonie zur Therapie kommt, erzählt in der Therapiesituation, dass ihr immer regelrecht die Stimme wegbleibe, wenn ihr Chef sie kritisiere. Sie könne dann gar nicht mehr sachlich argumentieren, sondern piepse kleinlaut eine Entschuldigung und fühle sich sehr unterwürfig. Die Therapeutin möchte die Patientin unterstützen und erzählt, dass sogar sie in der letzten Teambesprechung, als es wegen der Organisation der Weihnachtsfeier Unstimmigkeiten gegeben habe, nur noch leisen Widerspruch einlegen konnte. Die Stimmpatientin erzählt darauf hin nichts mehr über die Situationen mit dem Chef.

Tipp

Emotional wichtige Themen brauchen Interesse und Raum. Wichtig ist, dem Gesprächspartner das Gefühl zu vermitteln, **dessen** Emotionen stehen im Mittelpunkt und nicht abrupt das Thema zu wechseln. Auch Gesprächspausen sind in dieser Situation ein gutes Mittel, um Verständnis zu signalisieren.

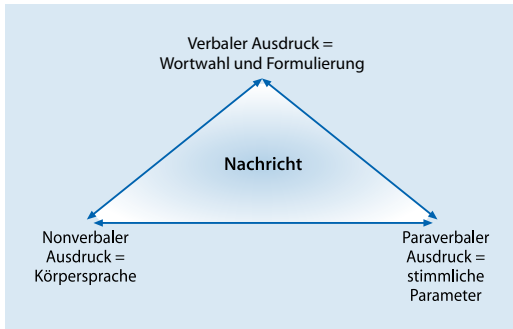
Insgesamt wird durch die in ► Übersicht 2.1 genannten Punkte deutlich, dass jedes Gespräch bereits **bevor es geführt** wird, von Erwartungen und

Annahmen der Gesprächsteilnehmer mit bestimmt wird. Zum einen erleichtert dies das Verständnis und macht den Gesprächsprozess weniger träge, zum anderen können **nichterfüllte Erwartungen** und **falsche Annahmen** zu Verständnisschwierigkeiten führen.

2.1.2 Ein Kommunikationsmodell

Das Kommunikationsmodell veranschaulicht die Abläufe der zwischenmenschlichen Kommunikation (Abb. 2.1):

Ein Sprecher äußert etwas mit einer bestimmten Absicht (**Intention**), er tut dies, um seine Umwelt zu verändern oder Mitmenschen zu Reaktionen zu bewegen: er verfolgt also ein bestimmtes (**Gesprächs-)**ziel. Hierzu verwendet er ein gemeinsames **Zeichensystem (Code)** und kodiert zunächst seine Nachricht, d.h. Zeichen müssen gebildet werden. Er kann dies tun, indem er spricht, schreibt, zeichnet, Körpersprache verwendet usw. Der Empfänger muss in der Lage sein, das Zeichensystem zu verstehen, er erfasst die Zeichen des Senders und dekodiert sie – allerdings auf seine persönliche Art und Weise, die nicht immer mit der intendierten Botschaft des Senders übereinstimmen muss. Dadurch ergibt sich die **Interpretation des Hörers**, der eine entsprechende **Reaktion** (han-



■ Abb. 2.2 Drei Ausdruckskanäle

deln oder nicht handeln) folgt. Zur Verstehenssicherung kann der Empfänger dem Sender darüber **Rückmeldung** geben, wie die Nachricht aufgefasst wurde. In ■ Abb. 2.1 werden einzelnen Kommunikationskomponenten und deren Zusammenspiel veranschaulicht.

Dieses Modell gibt einen Überblick über den gesamten Kommunikationsablauf. Betrachtet man **nur die Nachricht** genauer, dann kommt man zu den Vorstellungen der **verschiedenen Kanäle** und der **unterschiedlichen Seiten** einer Äußerung.

2.1.3 Die drei Ausdruckskanäle

Beim Sprechen unterscheidet man **drei Ausdruckskanäle** oder auch Ebenen einer Nachricht (■ Abb. 2.2):

- verbal,
- paraverbal,
- nonverbal.

Im Allgemeinen findet die verbale Ebene die meiste Beachtung, obwohl die Kommunikation auf den beiden anderen Ebenen wesentlich **schneller und intensiver** abläuft. Die Kommunikation ist hierbei jedoch weniger bewusst (Pallasch u. Kölln 2011).

■ ■ Verbaler Ausdruck

Hiermit ist der Inhalt oder die Information, gemeint. Um seine **Informationen in bestimmten Situationen** zu übermitteln, wählt der Sprecher die geeigneten Wörter und entsprechenden Formulierungen aus.

■ ■ Paraverbaler Ausdruck

Der paraverbale Ausdruck beinhaltet prosodische Elemente, die in ► **Übersicht 2.2** aufgeführt sind.

Übersicht 2.2. Aspekte von paraverbialem und nonverbialem Ausdruck

Paraverbaler Ausdruck:

- Stimmklang: z.B. voll, brüchig, resonanzreich, rau, kratzig usw.
- Melodie, Betonung, Sprechpausen
- Lautstärke (dynamischer Akzent)
- Sprechtempo (temporaler Akzent)

Nonverbaler Ausdruck:

- Gestik, d.h. Bewegung der Gliedmaßen
- Mimik, d.h. Gesichtsausdruck – v. a. Blickkontakt und Lächeln
- Proxemik, d.h. Bewegung im Raum
- Olfaktorische Signale, z.B. Pheromone
- Gesamtkörperliche Haltung

Den **prosodischen Merkmalen** können **bestimmte Botschaften** zugeordnet werden, z.B. wird ein brüchiger Stimmklang häufig mit Missstimmungen verbunden, eine leise Stimme mit Schüchternheit, ein schnelles Sprechtempo mit Stress oder eine ausgeprägte Sprechmelodie mit Energie und Spritzigkeit. Eckert (2010) spricht in diesem Zusammenhang auch von der vokalen Botschaft des Gesagten. Dadurch trägt dieser Kanal mit zur **Interpretation der Botschaft** durch den Hörer bei.

■ ■ Nonverbaler Ausdruck

Darunter wird die Übermittlung von Botschaften mittels Körpersprache verstanden. Die nonverbalen Aspekte werden den paraverbalen in ► **Übersicht 2.2** gegenübergestellt.

Das Beurteilen der Körpersprache ist problematisch, da es sich bei deren Wahrnehmung um einen **ganzheitlichen Eindruck** handelt. Die Interpretation, bzw. bereits die Dokumentation der Bewegungen einzelner mimischer Muskelgruppen oder eine Einteilung der Körpersprachkanäle ist schwierig.

Dennoch werden auch im körpersprachlichen Bereich gewissen (**Körper-)**Haltungen entsprechende **innere Haltungen** zugeordnet. Dadurch

kann eine Botschaft der Nachricht übermittelt werden, die durch die Worte allein nicht deutlich wird, was allerdings weitgehend unbewusst und intuitiv geschieht (► Abschn. 7.3.3, »Wahrnehmen und Ansprechen nonverbaler Signale«).

Tipp

Die körpersprachlichen und stimmlichen Signale sind häufig **mehrdeutig** und nicht universell. Daher ist es notwendig, die Bedeutung in der spezifischen Gesprächssituation und auf der Basis des eigenen Erfahrungshintergrundes zu prüfen. Falls eine Therapeutin nonverbale Signale des Klienten ansprechen möchte, sind diese Äußerungen als **persönliche Wahrnehmung** im Gespräch deutlich zu machen: »Ihre Stimme klingt so leise, ich habe den Eindruck, Sie sind sehr erschöpft« (Pallasch u. Kölln 2011).

Im Folgenden werden einige Beispiele für Körpersignale und entsprechende Botschaften genannt (Molcho 1996).

Gestik Überschlagene Beine können Verslossenheit und Unsicherheit signalisieren, besonders wenn die Arme dabei verschränkt werden. Aber auch Einvernehmen, falls die Gesprächspartner die Beine in die gleiche Richtung schlagen.

Mimik Gesenkte und zusammengezogene Augenbrauen, ein harter Blick und zusammengepresste Lippen mit geraden oder nach unten gerichteten Mundwinkeln sind oft Zeichen von Wut, können jedoch ebenso angestrengtes Nachdenken signalisieren.

Proxematik Wird eine Hand plötzlich von oben nach unten geführt und dazu weichen Kopf und Oberkörper abwehrend aus, kann dieses als schroffe Ablehnung verstanden werden.

Das differenzierte Wahrnehmen der nonverbalen Botschaften erfordert eine gute Beobachtungsgabe und Ideen zu deren Deutung. Viele Beispiele anhand von Fotografien enthalten die Bücher von Sammy Molcho (1996, 1999, 2006). Das Schulen der Wahrnehmung in diesen Bereichen trägt zur Verbesserung der Gesprächskompetenz bei: Zum

einen, um die Signale des Gegenübers besser zu verstehen, zum anderen um eigene Signale differenzierter senden zu können.

► Wichtig

Paraverbale und nonverbale Anteile sind von großer Bedeutung, da sie im Wesentlichen die nichtinformativen, emotionalen Seiten der Nachricht transportieren. Dies ist besonders wichtig für den Gesprächsbaustein: »Emotionen aufgreifen«.

Tipp

Um sich über den **Gefühlszustand eines Patienten** klar zu werden, z.B. bei der Reflexion eines Therapiegesprächs, kann es nützlich sein, bestimmte prägnante Körper- oder Gesichtsausdrücke im Nachhinein zu imitieren und nachzuspüren, was man selbst dabei empfindet bzw. welche Assoziationen man dabei hat (Ideen hierzu finden sich auch bei Satir 2011).

Da paraverbaler und nonverbaler Ausdruck im Wesentlichen **unbewusst eingesetzt** werden, fällt eine willkürliche Beeinflussung schwer. Somit kann der Sprecher auf diesen Ebenen seine **Botschaften schlecht verdecken** oder hierbei »lügen«.

► Wichtig

- Stimmen die Aussagen der drei Kanäle überein, sind sie **kongruent**. Dann ist die Botschaft eindeutig und für den Hörer gut zu verstehen. Man spricht auch davon, dass der Sender **authentisch** ist.
- Bei mangelnder Übereinstimmung der Kanäle setzt sich immer der **paraverbale bzw. nonverbale Kanal** durch (Mehrabian 1981).

2.1.4 Die vier Seiten der Nachricht nach Schulz von Thun

Nimmt man eine Nachricht noch genauer unter die Lupe, kann man mit Schulz von Thun (2011) verschiedene **Seiten oder Funktionen einer Nachricht** unterscheiden (► Exkurs »Organon-Modell«).

Exkurs: Organon-Modell

Karl Bühler stellte bereits 1934 in seinem Buch »Sprachtheorie« das Organon-Modell der Sprache vor. Organon meint, Sprache als Organ oder Werkzeug mit dem man anderen etwas mitteilen kann. Die Aussage steht symbolisch für die Dinge oder Ereignisse, über die gesprochen wird (**Symbolfunktion**), sie drückt etwas über den inneren Zustand des Senders aus (**Symptomfunktion**), und sie steuert das Verhalten des Empfängers (**Signalfunktion**) (Hörmann 1991).

Schulz von Thun fügt den drei genannten Funktionen des Organon-Modells die **Beziehungsfunktion** hinzu und differenziert vier Seiten einer Nachricht (► Übersicht 2.3), die sowohl beim Sender als auch beim Empfänger wirksam sind. Er nennt dieses Modell das **Kommunikationsquadrat**, da jede Seite des Quadrates einer Seite der Nachricht entspricht.

Übersicht 2.3. Die Seiten des Kommunikationsquadrates (Schulz von Thun 2011)

- Sachinhalt
- Selbstoffenbarung
- Beziehung
- Appell

Entsprechend diesen vier Seiten der Nachricht kann sowohl der Sender vier Botschaften senden als auch der Empfänger vier Botschaften empfangen, obwohl nur eine einzige Nachricht ausgetauscht wurde! Diese Aufteilung ist natürlich künstlich und wird im Gespräch so nicht wahrgenommen. Besonders bei **Gesprächskonflikten** kann es aber nützlich sein, die **Seiten zu trennen** und zu **analysieren**, wie die eigentliche Botschaft gemeint bzw. aufgefasst wurde (»Das hab' ich gar nicht so gemeint!« – »Ich verstehe dich einfach nicht!«).

Zur Verdeutlichung wird im folgenden Beispiel eine Gesprächssituation aus dem sprachtherapeutischen Alltag von allen vier Seiten betrachtet: Den möglichen Botschaften des Senders (Therapeutin) wird die empfangene Botschaft (Eltern) gegenübergestellt.

Beispiel: Ausgangssituation

Jonas hat eine Sprachentwicklungsstörung und soll im nächsten Jahr eingeschult werden. Seine Eltern sind gekommen, um über den derzeitigen Stand der Therapie mit der Therapeutin zu sprechen. Die Logopädin äußert: »Ich halte es für wichtig, die Therapie zweimal wöchentlich, statt bisher einmal, durchzuführen.«

Im Folgenden werden die vier Seiten dieser Nachricht dargestellt.

■ ■ Sachinhalt

Hier steht die Sachinformation im Vordergrund, es geht um Sachverhalte, Daten und Fakten.

Beispiel: Jonas – Sachseite

Sender: »Die Frequenz der Therapie sollte erhöht werden.«

Empfänger: »Die Frequenz der Therapie sollte erhöht werden.«

In diesem Beispiel ist die Vermittlung der reinen Information leicht, bei komplexeren Zusammenhängen, wie der Erläuterung des Schluckvorgangs oder der Sprachentwicklung, kann es leicht zu einer **Überforderung des Empfängers** und einer **Überfrachtung mit Informationen** kommen. Aspekte, die **Informationen verständlich** machen, werden in ► Abschn. 7.4, »Baustein: Informationen übermitteln«, dargestellt.

■ ■ Selbstoffenbarung

In jeder Äußerung gibt der Sender auch einen Teil von sich preis, er »gibt etwas von sich«. Der Empfänger erfährt, ohne dass es der Sender immer möchte, wie er sich fühlt, was in ihm vorgeht, welche Anschauungen er hat und um welche Persönlichkeit es sich handelt. Das hängt natürlich auch davon ab, wie offen und sensibel der Empfänger gerade auf diesem Ohr ist.

Beispiel: Selbstoffenbarung

Sender: »Ich bin unter Druck, mir geht es zu langsam vorwärts.«

Empfänger: »Die Therapeutin ist besorgt, ihr geht es nicht schnell genug vorwärts.«

■ ■ Beziehung

Beim Sprechen tritt man unweigerlich mit jemandem in **Beziehung**. Durch das Sprechen wird also deutlich, wie die **Personen zueinander stehen**. Somit beinhaltet jede Äußerung einen Hinweis auf die Art der Beziehung, worauf der Empfänger häufig **sehr sensibel** reagiert. Das birgt die Gefahr von Missverständnissen: Oft wird diese Beziehungsseite einer Nachricht vom Empfänger überdeutlich oder sogar ausschließlich wahrgenommen, obwohl der Schwerpunkt der Botschaft (möglicherweise) auf einer anderen Ebene (z.B. Sachinhalt) lag. Neben den Signalen spielen hier Vorerfahrungen und unausgesprochene Annahmen des Empfängers hinein und beeinflussen seine Wahrnehmung.

Beispiel: Beziehung

Sender: »Ich möchte sie alle unterstützen, wir müssen gemeinsam anpacken!«

Empfänger: »Die Expertin spricht, ich tue was sie sagt, fühle mich aber von ihr überfordert.«

■ ■ Appell

Sobald man spricht, möchte man damit in der Regel auch **etwas erreichen**. Hierbei können z.B. Wünsche, Bitten, Appelle, Handlungsanweisungen und (Auf-)Forderungen ausgedrückt werden. Der Empfänger erhält die Botschaft und reagiert darauf entsprechend mit einer Aktion oder zumindest mit der Überlegung, wie er nun handeln soll. Wichtig ist, dass solche Appelle **offen** oder **verdeckt** an den Empfänger gesendet werden können. **Verdeckte Appelle** können die **Kommunikation sehr erschweren** und vom Sender eingesetzt werden, sich darin zu bestätigen, nicht verstanden zu werden oder, dass man nicht auf seine Wünsche eingeht:

- **Offener Appell:** »Mir ist kalt – das Fenster ist ja noch offen, kannst du es bitte schließen.«
- **Verdeckter Appell:** »Das Fenster ist offen und ich hatte gestern schon ein Kratzen im Hals!«

Beispiel: Appell

Sender: »Engagement zeigen!«

Empfänger: »Tu mehr (i.S. von: Du tust zu wenig)!«

Mit dem Modell des Kommunikationsquadrates nach Schulz von Thun lassen sich die vier Seiten

einer Nachricht gut veranschaulichen. Einen umfassenderen Blick auf die Kommunikationsabläufe bietet Watzlawick, einer der Begründer der Systemischen Therapie, auf der Basis des **Konstruktivismus** (► Abschn. 4.3.1, »Soziale Systeme und ihre Regeln«).

2.1.5 Kommunikationsregeln nach Watzlawick

Watzlawick, Beavin und Jackson (2011) beschreiben Regeln, die in der Kommunikation wirksam sind. Sie ermöglichen den Blick auf die **Interaktion** und die unterschiedlichen Sichtweisen der Gesprächspartner. Die Regeln werden im Folgenden erläutert und anhand von Beispielen aus Therapiegesprächen veranschaulicht.

■ ■ Man kommuniziert immer

Es ist unmöglich, sich **nicht** zu verhalten. Für die Kommunikation heißt das, dass alle Verhaltensweisen einer Interaktion Mitteilungscharakter haben. Auch wenn keine Worte gewechselt werden, teilt der Gesprächspartner etwas mit.

Beispiel: Schweigen

Nachdem die Mutter von Tim, der aufgrund einer Sprachentwicklungsstörung in logopädischer Behandlung ist, mit der Therapeutin besprochen hat, einen Wechsel in eine heilpädagogische Tagesstätte in Erwägung zu ziehen, herrscht minutenlanges Schweigen. Die Körpersprache der Mutter macht jedoch deutlich, dass sie innerlich zwischen Annahme der Förderung und Ablehnung schwankt, da hierdurch der spezifische Förderbedarf festgeschrieben würde.

■ ■ Man unterscheidet Inhalts- und Beziehungsaspekte einer Nachricht – Beziehung geht vor Inhalt

In ► Abschn. 2.1.4 wurden bereits die unterschiedlichen Seiten der Nachricht (Schulz v. Thun 2011) angesprochen. In dem Modell von Watzlawick werden Appell-, Selbstoffenbarungs- und Beziehungsseite unter dem Beziehungsaspekt zusammengefasst. Der Inhaltsaspekt liefert Daten, der Beziehungsaspekt bestimmt, wie diese Daten zu interpretieren sind. Daher ist der **Beziehungsaspekt dem Inhaltsaspekt übergeordnet** (■ Abb. 2.3).



■ Abb. 2.3 Inhalts- und Beziehungsaspekt einer Nachricht (aus Kirkman u. Scott 2003)

Beispiel: Gut gemacht!?

Frau M., eine Stimmpatientin, die selbst Gymnastiklehrerin ist, verabschiedet sich mit den Worten: »Das haben Sie heute ganz prima gemacht! – Es war doch wirklich recht entspannend!« und klopft der Therapeutin leicht auf die Schulter. Obwohl hier eigentlich die Information, die Stunde war angenehm und gut aufgebaut, weitergegeben wird, legen Wortwahl, Körpersprache und Betonung eine andere Interpretation auf der Beziehungsebene nahe: hier wird eher die Botschaft von Überlegenheit und Konkurrenz vermittelt. Dieser Aspekt ist der entscheidendere und könnte in Zusammenhang mit der Stimmstörung von der Therapeutin thematisiert werden (z.B. der Leistungsanspruch und die hyperfunktionelle Symptomatik).

■ Die Interpunktion von Kommunikationsabläufen bestimmt die Beziehung der Kommunikationspartner

Die Struktur einer Interaktion wird von den Beteiligten oft als einseitige **Ursache-Wirkungs-Beziehung** und **nicht als Kreislauf** interpretiert. Das eigene Verhalten wird hierbei als **Reaktion** auf die Handlung des Kommunikationspartners verstanden und entsprechend werden Anfang und Ende der Interaktion unterschiedlich wahrgenommen (**unterschiedliche Interpunktion**). Damit geht häufig die unlösbare Frage einher, wer denn nun angefangen hat. Der Blick für das System, in dem sich beide wechselseitig beeinflussen, und das eigene Verhalten sowohl Reaktion als auch Ursache ist, geht verloren. Entstehen dadurch immer wie-

derkehrende, gleiche Interaktionsabläufe (Endlosschleifen) wird das als **Oszillationen** bezeichnet.

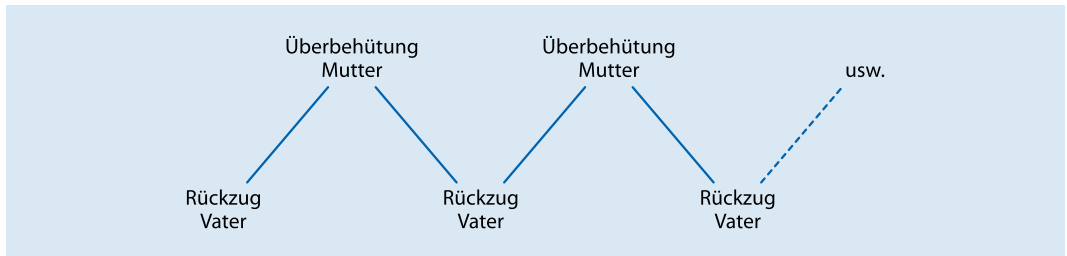
Beispiel: Überbehütend oder desinteressiert?

Die Mutter von Leo wirft dem Vater vor, dass er sich seiner Erziehungsaufgabe entziehe und sie in Bezug auf die Sprachtherapie nicht unterstütze. Der Vater hingegen findet seine Frau überbehütend und überbesorgt, sie »stürze« sich auf die Sprachtherapie und er ziehe sich aus diesem Grund zurück.

In ■ Abb. 2.4 wird dieser Interaktionsprozess verdeutlicht.

■ Kommunikation ist »digital« und »analog«

Hinter dieser sehr informationstechnischen Sichtweise verbirgt sich die Annahme, dass im Gespräch sowohl eindeutig interpretierbare Informationen (**digital**) als auch indirekte, verschieden interpretierbare Zeichen (**analog**) weitergegeben werden. Beziehungsaspekte werden häufig durch analoge Kommunikation und über den nonverbalen bzw. paraverbalen Kanal ausgedrückt. Die digitale Kommunikationsform transportiert meist die Sachinformation und bedient sich des verbalen Kanals (► Abschn. 2.1.3, »Die drei Ausdruckskanäle«). Es ist offensichtlich, dass eine enge Verknüpfung zwischen den beiden Kanälen besteht. Verläuft die analoge und digitale Kommunikation parallel und kongruent, dann werden Nachrichten der einen Modalität durch Informationen der anderen Modalität spezifiziert (Bachmair et al. 2011).



■ Abb. 2.4 Oszillation von Kommunikationsabläufen (nach Watzlawick et al. 2011)

Beispiel: Zu spät!

Im Beratungsgespräch kommt die Sprache auf das ständige Zu-spät-Kommen zur Therapie. Die Mutter von Elias lächelt, nachdem die Therapeutin ihre Ausführungen beendet hat (analog). Die Therapeutin kann das Lächeln zunächst nicht eindeutig interpretieren, es könnte sich um ein entschuldigendes, verschämtes, abschätziges oder bagatellisierendes Lächeln handeln. Erst die Aussage: »Ich weiß schon, mit der Pünktlichkeit habe ich einfach meine Schwierigkeiten!« (digital) kann die Botschaft eines entschuldigenden Lächelns konkretisieren.

■ ■ Kommunikation kann symmetrisch oder komplementär sein

Ist eine Kommunikation **symmetrisch**, fühlen sich die Gesprächspartner auf gleicher Stufe oder versuchen Unterschiede weitgehend auszugleichen, z.B. in einem Dialog zwischen Freunden. Eine **komplementäre** Kommunikation basiert auf Unterschieden, die sich aber gegenseitig ergänzen können. Beide Formen der Kommunikation sind natürlich und gelingen, solange die Kommunikationspartner mit der Beziehungsdefinition einverstanden sind.

Beispiel: Komplementär und symmetrisch

In einem Beratungsgespräch hören die Eltern von Leo aufmerksam zu, als die Logopädin Prinzipien der Sprachförderung im Alltag erklärt. Sie stellen Fragen, wenn sie etwas nicht nachvollziehen können und überlegen, wie sie bislang mit der Sprachstörung umgegangen sind und was sie ändern können. Sie erkennen die komplementäre Kommunikation an, da die Sprachtherapeutin durch ihr Wissen die Rolle der Fachfrau hat. Diese wiederum schafft auf der Beziehungsebene eine symmetri-

sche Kommunikation, indem sie die Eltern als Experten für ihre individuelle familiäre Kommunikationssituation anerkennt.

Zusammenfassung

- Ob eine Nachricht verstanden wird, hängt davon ab, wie sie »rüberkommt«, und wie der Hörer gerade »auf Empfang« ist.
- Das Kommunikationsquadrat (nach Schulz von Thun) oder die Kommunikationsregeln (nach Watzlawick) helfen, die **Kommunikation zu verbessern** und **Störungen zu analysieren**.
- Störungen können vermieden werden, wenn der Sender sich bewusst ist, ob die **kommunizierte Seite der Nachricht seiner Absicht entspricht** und der **Empfänger wahrnimmt, ob das, was verstanden wurde, auch so gemeint war** (ggf. Rückmeldung).
- Ist die Kommunikation bereits schwierig, kann mithilfe dieser Vorstellungen nach **Ursachen der Schwierigkeiten** gesucht werden.

2.2 Pannen beim Senden und Empfangen

Die dargestellten Modellvorstellungen machen deutlich: Kommunikation, die in vielen Teilen nicht einmal bewusst abläuft, ist ein vielschichtiger Prozess. Da diese Komplexität eine **Quelle von Missverständnissen** darstellt, ist es sinnvoll, sich die möglichen **Störfaktoren** genauer anzuschauen und im Gespräch zu berücksichtigen. Hierbei werden die im vorangegangenen Kapitel erläuterten theoretischen Kenntnisse als Instrument zur Fehleranalyse (»Pannenhilfe«) verwendet.

Gesprächsführung und Beratung
Sicherheit und Kompetenz im Therapiegespräch
Büttner, C.; Quindel, R.
2013, XVII, 212 S. 27 Abb. in Farbe., Softcover
ISBN: 978-3-642-30211-4