

2

Die Bedeutung der Botschaft

Was ist ein Tisch? Und meine Antwort wäre: Ein Tisch hat vier Beine und einen flachen Deckel, auf den Kinder draufspringen können. Jetzt müssen wir klären, was der Unterschied zwischen einem Tisch, einem Pony und einem Pferd ist. Und schließlich wird es notwendig, über den Unterschied von lebenden Wesen und nicht lebenden Entitäten zu sprechen. Das haben wir nun davon. Für mich hat jede Definition eine grundsätzliche Schwäche: Sie schließt aus, sie begrenzt.

Aus „Wahrheit ist die Erfindung eines Lügners“ von Heinz von Förster

Schon am nächsten Tag war die kurze Missstimmung zwischen Peter und Lotte wieder verflogen. Beide kennen sich ja und wissen, was sie aneinander haben. Am Abend fiel Peter bei der Suche nach einem Buch das Fotoalbum über ihren letzten Sommerurlaub in Griechenland in die Hände. „Schau mal Lotte, weißt du noch?“ „Ach ja, das war so toll. Am liebsten würde ich direkt mit dir dorthin zurück! Am besten jetzt! Das war ja so schön!“ „Können wir doch machen“, sagt Peter grinsend. Lotte schaut erstaunt zu ihm auf. „Lass uns doch nachher zum Griechen gehen und Souvlaki essen, dann sparen wir uns das Kochen und können ein bisschen vom Urlaub träumen!“ „Oh ja, gute Idee. Ich habe heute eh keine Lust zu kochen.“

Von erfolgreicher Kommunikation sprechen wir im Allgemeinen dann, wenn der andere, dem wir etwas mitteilen möchten, unsere Mitteilung genauso versteht, wie wir sie gemeint haben. Bei alltäglichen Konversationen wie der soeben stattgefundenen zwischen Lotte und Peter gelingt uns das sehr häufig. Versteht der andere dagegen etwas anderes als das, was wir meinten, ist offenbar irgendwo in unserer Kommunikation etwas schiefgelaufen. Schauen wir uns deshalb den Kommunikationsprozess als solchen etwas genauer an.

Klassische Kommunikationsmodelle gehen zunächst einmal davon aus, dass Menschen grundsätzlich dazu in der Lage sind, eindeutige Botschaften zu senden und gesendete Botschaften so zu verstehen, wie sie ausgesendet wurden. Es wird angenommen, dass es auf der einen Seite einen Sender gibt, der eine Botschaft verschlüsselt über ein Medium durch einen Kanal verschickt, und auf der anderen Seite einen Empfänger, der die Botschaft wieder entschlüsselt. Probleme in der Kommunikation können dadurch entstehen, dass bei der Verschlüsselung (Enkodierung) aufseiten des Senders oder bei der Entschlüsselung (Dekodierung) aufseiten des Empfängers oder aber irgendwo dazwischen etwas schief läuft und es zu Störungen kommt. So kann beispielsweise der Sender die Botschaft undeutlich aussprechen, beim Transport durch den Kanal oder das Trägermedium kann die lückenlose Übertragung der Botschaft beeinträchtigt werden oder der Empfänger kann die Botschaft aufgrund mangelnder Kenntnisse nicht korrekt entschlüsseln. Missverständnisse sind dann dadurch vermeidbar, dass die Botschaft mit dem gleichen Code entschlüsselt wird, wie sie verschlüsselt wurde. Solche Modelle beschreiben die

Kommunikation ganz unabhängig von den Eigenschaften des Senders oder Empfängers. Konstruktivistische Kommunikationskonzepte betrachten Kommunikation dagegen in erster Linie als einen Prozess der Bedeutungsgebung, gehen also von einer grundlegend anderen Prämisse aus, die da lautet: Es gibt keine echte, wahre, eindeutige Botschaft, sondern es gibt stets nur ganz einzigartige Individuen, die aus den inneren wie äußeren Reizen ganz individuelle Bedeutungen konstruieren. Kommunikation ist demnach ohne Berücksichtigung der Eigenschaften von Sender und Empfänger nicht umfassend beschreibbar. Eine Botschaft an und für sich und ohne Berücksichtigung eines interpretierenden Beobachters bzw. Zuhörers gibt es nicht. Oder anders formuliert: Über die Bedeutung einer Botschaft entscheidet immer der Empfänger.

- **Peter:** „Hm, ich weiß nicht, aber das hört sich alles sehr theoretisch an. Wenn ich zu Lotte am Frühstückstisch sage: ‚Gib mir bitte mal die Butter‘, dann gibt es doch daran nichts heranzuinterpretieren. Dann ist doch völlig klar, was ich damit meine!“
- **PMB:** Ja, das stimmt. In dieser Situation ist es sehr wahrscheinlich, dass Lotte deinen Wunsch richtig versteht und dir nicht die Marmelade reicht.
- **Peter:** „Also, das meine ich doch. Meine Botschaft ist klar und eindeutig und auch jemand anderes würde sie verstehen. Was ich also gesagt habe, hat ganz unabhängig von Lotte die gleiche Bedeutung!“
- **PMB:** Dein Beispiel zeigt nur, dass es durchaus und sogar in vielen Fällen so ist, dass der Empfänger die Botschaft des Senders so versteht, wie dieser sie auch gemeint hat. Das ist jedoch nicht gleichbedeutend damit, dass der Empfänger die Botschaft auch so verstehen muss, wie sie gemeint war. Er kann sie – zumindest prinzipiell – auch anders verstehen.

- **Peter:** „Wie und warum sollte er so eine einfache Aussage falsch verstehen?“
- **PMB:** Na, zum Beispiel wenn bei Lotte das Hören des Wortes „Butter“ andere Assoziationen auslöst als bei dir, was zugegebenermaßen zwar unwahrscheinlich, aber nicht unmöglich ist. Die Bedeutung eines Wortes wird durch die dadurch ausgelösten Assoziationen bestimmt. Und welche Assoziationen wir ausgebildet haben, hängt wiederum von unseren Erfahrungen ab. Bei vielen ähnlichen Erfahrungen haben wir auch ähnliche Assoziationen, aber weil die Assoziationen selbst wiederum nur Bedeutung durch weitere Assoziationen erhalten, werden zwei Menschen ihnen nie exakt die gleichen Bedeutungen verleihen können, maximal eben nur sehr ähnliche. Bei einem Wort wie „Butter“ wird uns das jedoch kaum weiter auffallen, bei anderen Begriffen dagegen schon eher. Denken wir beispielsweise an „Urlaub“ oder „Familie“. Hier unterscheiden sich die individuellen Erfahrungen stärker und daher gibt es hier auch größere interindividuelle Unterschiede hinsichtlich ihrer Bedeutung.
- **Peter:** „Hm, da könnte was dran sein, wenn ich so darüber nachdenke. Zum Beispiel haben wir uns am Anfang häufig missverstanden, wenn es um das Thema Familie ging. Wenn ich sagte, meine Familie komme an Weihnachten zu Besuch, dann meinte ich damit eben meine Eltern und meine Schwester. Lotte war immer ganz aufgeregt wegen der vielen Leute, die sie daraufhin erwartete. Denn wenn sie von Familie sprach, dann meinte sie nicht nur ihre Eltern und ihre beiden Geschwister, sondern auch die Tanten und Onkel, Cousinen und die anderen, die früher immer bei Lottes Eltern zu Besuch kamen.“
- **PMB:** Ja, genau, das meinte ich. „Familie“ hat bei euch beiden zwar viele gemeinsame Bedeutungsbestandteile, aber eben auch ganz unterschiedliche. Wenn ihr dann darüber redet, werden unterschiedliche Konzepte angesprochen.

Der Sender kann also nicht direkt bestimmen, was der Empfänger mit der Botschaft macht, er kann höchstens an den Wahrscheinlichkeiten etwas ändern, mit denen der Empfänger die Botschaft in einer bestimmten Art und Weise versteht. Was sich hier zunächst seltsam anhören mag, ist in anderen Wissensgebieten, beispielsweise der Quantenmechanik, schon längst als akzeptiertes Erklärungsmodell anerkannt. Werfen wir zur Illustration dieses Punktes einen Blick in die Quantenwelt, eine wirklich verrückte Welt voller seltsamer Phänomene. Betrachten wir dazu das berühmte Gedankenexperiment mit Schrödingers Katze. Stellen wir uns dazu folgenden Experimentalaufbau vor: Vor uns befindet sich eine geschlossene Kiste, in der eine Katze sitzt, nennen wir sie „Tiger“. Außerdem befindet sich darin noch ein Atomkern, der mit einer bestimmten Wahrscheinlichkeit zerfällt. Geschieht dies, so wird über einen Detektions- und Wirkmechanismus ein Giftgas freigesetzt, an dem Tiger leider sterben wird. Erwin Schrödingers theoretischen Überlegungen zufolge – und vorausgesetzt, die Gesetze der Quantenphysik würden auch im makroskopischen Bereich gelten (was sie nach allem, was wir heute wissen, aber nicht tun) – ist Tiger, solange niemand nachschaut, sowohl tot als auch lebendig. Tiger befindet sich also zeitgleich in beiden Zuständen! Wird die Kiste geöffnet, dann kollabieren die Wahrscheinlichkeitsfunktionen für die Wahrscheinlichkeiten „tot“ und „lebendig“ und daraus resultiert zufällig einer der beiden spezifischen Zustände. Tiger ist erst dann tot oder lebendig! Das zumindest ist die Auslegung gemäß der sogenannten Kopenhagener Deutung. Allgemein gesprochen wird in der Quantenmechanik davon ausgegangen,

dass Naturphänomene prinzipiell unvorhersagbar sind. Es gibt nur Wahrscheinlichkeiten, die sich für Ereignisse angeben lassen. Solange niemand nachsieht, sind alle möglichen Zustände auch möglich. Erst in dem Moment, wenn wir als Beobachter die Szene betreten und nachsehen, fallen die Wahrscheinlichkeitswellen zusammen und die Welt offenbart sich uns in einer bestimmten Ausprägung. Von der Gewissheit einer Sache kann man daher erst dann ausgehen, wenn sie durch einen Beobachter beobachtet wurde, vorher besitzt die Sache nur einen Wahrscheinlichkeitswert. Dies ist, das muss betont werden, keine versponnene Idee, sondern eine ernsthafte physikalische Theorie, die sich empirisch bereits in Teilen bestätigt hat. Konstruktivistisch und für unseren Kommunikationszusammenhang übersetzt könnte man auch sagen, dass ein Ding bzw. eine Sache eben nur dann eine Bedeutung bekommt, wenn es jemand gibt, der dem Ding oder der Sache diese Bedeutung auch zuschreibt. Wahrnehmen ist unter dieser Prämisse also nicht das Erkennen einer wie auch immer gearteten Wirklichkeit, sondern eher im Sinne eines *Wahrgebungs*prozesses zu interpretieren, wie es der bekannte Therapeut Gunther Schmidt einmal formulierte. Unsere Wahrnehmung liefert uns also kein Abbild einer Realität, sondern ist ein aktives Eingreifen in die Welt, indem durch unsere Wahrnehmung den Dingen in und um uns eine bestimmte Bedeutung verliehen wird, die dann als real erlebt wird. Welche Bedeutung das ist, darüber gibt es zwar bestimmte Konventionen, ein für alle Mal und für jede erdenkliche Situation festgelegt ist das jedoch nicht. Wir können theoretisch unendlich viele

Bedeutungen verleihen. Welche das sind, wird in sozialen Zusammenhängen durch unser Verhalten bestimmt. So reagieren wir auf bestimmte Aussagen empört, verbieten sie sogar unseren Kindern und zeigen uns bei anderen wiederum hochofreut. Wir bilden sozusagen mit unseren sozialen Partnern eine Deutungsgemeinschaft. Darüber hinaus vergeben wir auch noch ganz individuelle Bedeutungen, die sich quasi von der Deutungsgemeinschaft emanzipiert haben und über die wir alleine bestimmen. Eine ausgesandte Nachricht besitzt demnach *a priori* keine festgeschriebene Bedeutung, sondern erlaubt alle möglichen Interpretationen, solange niemand die Nachricht empfängt und in bestimmter Weise interpretiert. Ob die Nachricht so verstanden wird, wie sie ausgesendet wurde, ist nur eine Frage der Wahrscheinlichkeit. Die Grundgesamtheit aller möglichen Nachrichteninterpretationen wird dabei durch die prinzipiellen Interpretationsmöglichkeiten des Beobachters (Empfängers) festgelegt. In dem Moment, wenn der Empfänger eine Nachricht erhält, gibt er ihr eine(!) Bedeutung aus der Menge der überhaupt möglichen Bedeutungen, die er vergeben kann. Ob die Kommunikation zwischen dem Sender und dem Empfänger dann zum Erfolg wird, hängt von der Wahl der Interpretationsmöglichkeit durch den Empfänger ab. Und bei den prinzipiell unendlich vielen Interpretationsmöglichkeiten ist das verständlicherweise gar nicht so einfach. Erst recht nicht, wenn man sich ein Gespräch vorstellt, in dem permanent auf mehreren Kanälen Nachrichten hin- und hergeschickt werden. Das bietet jede Menge Stoff für prächtige Missverständnisse, so wie wir sie jetzt bei Lotte und Peter beobachten können.

Peter und Lotte waren gerade im Kino. „Wollen wir noch etwas trinken gehen?“, fragt Peter. „Ja. Lass uns doch ins ‚Amandla‘ gehen.“ Während beide in die entsprechende Richtung schlenndern, fragt Peter: „Und wie hat dir der Film gefallen?“ „Na ja, war halt das Übliche. Und dir?“ „Och, na ja, die Geschichte war ziemlich an den Haaren herbeigezogen, aber die Hauptdarstellerin, die fand ich schon ziemlich gut.“ „Jaja, die Hautdarstellerin! Das hab ich mir ja schon gedacht. Ganz dein Typ, was!?“ „Stimmt doch gar nicht!“ „Sie bekommt bestimmt mal einen Oscar für die auffälligste Schönheitsoperation in der Geschichte Hollywoods! Und auf so was stehst du?“ „Ach Schatz, ich fand sie einfach sympathisch in der Rolle, das ist alles.“ „Tut mir leid, ich bin leider nicht blond, damit musst du dich abfinden!“ „Aber du gefällst mir doch auch!“ „Du Blödmann!“

Es ist wirklich kaum zu glauben, aber selbst ganz einfache Botschaften können falsch verstanden werden und völlig unbeabsichtigte Folgen nach sich ziehen. Und das ist, wie gerade bei Lotte und Peter, immer dann sehr wahrscheinlich, wenn Sender und Empfänger den ausgesandten Nachrichten unterschiedliche Bedeutungen verleihen, weil die einzelnen Wörter unterschiedliche Assoziationen hervorrufen, die als Interpretationsrahmen der gesamten Botschaft herangezogen werden.

Reflexion

Wenn wir mit anderen sprechen, haben wir für gewöhnlich das Gefühl, deutlich und klar auszudrücken, was wir meinen. Was haben Sie beispielsweise in Ihrem letzten persönlichen Gespräch zu Ihrem Partner, Freund oder allgemein Ihrem letzten Gesprächspartner gesagt? Überlegen Sie doch einmal, auf welche Weise man Ihre Aussage noch verstehen

könnte. Und überlegen Sie weiter, wie Sie gegebenenfalls die Wahrscheinlichkeit erhöhen könnten, dass Ihre Aussage so verstanden wird, wie Sie sie gemeint haben. Überlegen Sie doch auch einmal, ob und wie Ihr Gegenüber Ihre Aussage völlig missverstehen könnte.

Und jetzt drehen Sie den Spieß um und überlegen, ob auch Sie die Botschaften Ihres Partners missverstehen können und was er dafür unternehmen müsste, damit Sie die Botschaft richtig verstehen. Denken Sie auch einmal daran, was Sie selbst dafür tun könnten, seine Botschaft richtig zu verstehen.

Zu Gast in Deiner Wirklichkeit

Empathie als Schlüssel gelungener Kommunikation

Bak, P.M.

2016, X, 144 S. 1 Abb., Softcover

ISBN: 978-3-662-48029-8