Nr. 50 | 2005

Brigitte Cizek, Olaf Kapella, Maria Steck

Kommunikationspsychologie

Grundlagen

Inhaltsverzeichnis:

Vorwort.....

1. Verständlich Informieren.....

2. Historisch-theoretische Grundlage der Kommunikationspsychologie.....

2.1 Die Unmöglichkeit, nicht zu kommunizieren.....

2.2 Der Inhalts- und Beziehungsaspekt der Kommunikation.....

2.3 Die Interpunktion von Ereignisfolgen .....

2.4 Digitale und analoge Kommunikation.....

2.5 Symmetrische und komplementäre Interaktionen .....

3. Nachrichten senden und empfangen.....

3.1 Die Nachricht .....

3.1.1 Die vier Seiten einer Nachricht .....

3.1.2 Unterschiedliche Formen von Nachrichten .....

3.1.2.1 Explizite versus implizite Botschaften: .....

3.1.2.2 Nonverbale Nachrichtenanteile: .....

3.1.2.3 Kongruente und inkongruente Nachrichten: .....

3.2 Das Empfangen.....

3.2.1 Das Sachohr .....

3.2.2. Das Beziehungsohr .....

3.2.3 Das Selbstoffenbarungsohr.....

3.2.4 Das Appellohr .....

3.2.5 Empfangsfehler .....

4. Techniken der Gesprächsführung.....

4.1 Aktives Zuhören.....

4.2 Paraphrasieren .....

4.3 Fragetechniken.....

4.3.1. Wichtige Unterscheidungen.....

4.3.2 Frageformen im Kommunikationsverlauf .....

4.4 Metakommunikation.....

5. Moderation von Gesprächen.....

5.1 Sieben Phasen eines Gesprächsverlaufs.....

5.2 Methoden der Moderation.....

Literatur.....

Weiterführende Literatur.....

Vorwort

“Die menschliche Gesellschaft ist ein Netz von Beziehungen, daß Menschen miteinander verbindet. Vergleichen wir es mit einem Fischnetz, sind die Knoten die Menschen, und der Faden steht für die Beziehungen zwischen ihnen. Aber was ist der Faden im Leben der Menschen? Unsere Antwort – die Kommunikation. Herr A und Herr B können in einem Zimmer nahe beieinanderstehen, aber solange sie nicht miteinander kommunizieren gibt es keine Beziehung zwischen ihnen.”[1] Kommunikation führt Menschen zusammen und bewirkt auch den Zusammenhalt unter ihnen. Aus diesem Grund ist sie einer der wichtigsten Aspekte menschlichen Verhaltens. Sie ist das, was uns Menschen überhaupt ermöglicht, all das, was wir als Verhalten bezeichnen, auszuführen. Kommunikation ist für das menschliche Existieren so ausschlaggebend, dass sie ununterbrochen stattfindet – obwohl wir uns dessen oft gar nicht bewusst sind. Wenn demnach zwei Menschen aufeinandertreffen, lässt sich nicht vermeiden, dass sie sich etwas vermitteln. Dabei müssen sie nicht miteinander ins Gespräch kommen; bereits Blicke, Körperhaltung und Gesichtsausdruck teilen dem jeweils anderen etwas mit.

Für die zwischenmenschliche Kommunikation gibt es bestimmte Regeln. So gibt es im allgemeinen auf jeden Satz den wir zu einer anderen Person sagen, nur wenig sinnvolle Antworten. Ähnliche Regeln gelten auch für die nonverbale Kommunikation. Es gibt viele unterschiedliche Ausdrucksmöglichkeiten, von denen manche eine unmissverständliche Interpretation zulassen; andere wiederum sind vieldeutiger und um sie zu verstehen, müssen wir den Kontext kennen, in dem sie auftreten.

Die meisten Menschen lernen diese Verhaltensregeln der verbalen und nonverbalen Kommunikation ab der frühen Kindheit, einige davon dürften sogar angeboren sein und sich im Laufe der menschlichen Evolution entwickelt haben. Wir benutzen sie meist, ohne uns darüber bewusst zu sein, quasi automatisch.

Häufig aber kommt es zu missverständlichen Signalen zwischen uns Menschen und somit zu fehlerhafter Kommunikation, z.B. weil einem Kommunikationspartner bestimmte soziale Fertigkeiten fehlen, um erfolgreich zu kommunizieren.

Vor allem ModeratorInnen werden häufig mit problematischen Gesprächen konfrontiert; so soll dieses Skript dazu beitragen die typischen Fehler menschlicher Kommunikation aufzuzeigen und Möglichkeiten der Richtigstellung und Intervention vorstellen.

In weiten Teilen des Textes haben wir uns an die Vorgaben gehalten und die männliche Schreibweise beibehalten – auch für eine einfachere Lesbarkeit. Es sind aber immer beide Geschlechter gemeint.

!!

[1] Argyle, Michael / Trower, Peter: Signale von Mensch zu Mensch. Die Wege der Verständigung. Weinheim und
Basel: Beltz Verlag, 1981.

1. Verständlich Informieren

Jede/r kennt das Problem, das in Verbindung mit amtlichen Bekanntmachungen, Bedienungsanleitungen, politischen Broschüren, Fachzeitschriften oder Nachrichten, Kommentaren, Diskussionen und Vorträgen auftritt, nämlich das Problem der Schwerverständlichkeit von Informationsvermittlung.

Besonders deprimiert und verärgert über dieses Phänomen sind Personen mit geringer Schulbildung oder sprachlichen Benachteiligungen. Sie werden durch die komplizierte und oft unstrukturierte Sprache der Informationsvermittlung überfordert. Die Folge daraus ist, dass sich die betroffenen Personen selbst für “dumm” halten und den Versuch aufgeben, sich zu informieren oder weiterzubilden. Mündig sind aber heute nur diejenigen, die sich informieren können.

Die Bedeutung einer allgemeinverständlichen Kommunikation nimmt gerade in den Bereichen eine wichtige Stellung ein, die nicht nur für eine “geistige Elite” essentiell sind, sondern die breite Masse der Menschheit angeht.

Sexualerziehung ist auf jeden Fall ein Thema, das jeden Menschen betrifft und darum so

verständlich wie möglich aufbereitet werden muss. Was ist Verständlichkeit?
Die Gruppe um Schulz von Thun hat am Hamburger Psychologischen Institut im Zuge eines mehrjährigen Forschungsprojektes das "Hamburger Verständlichkeitskonzept" entwickelt. Resultat ihrer Arbeit waren vier Komponenten, die für die Verständlichkeit eines Textes verantwortlich sind:

- Einfachheit (Gegenteil: Kompliziertheit)
- Gliederung-Ordnung (Gegenteil: Unübersichtlichkeit, Zusammenhanglosigkeit)
- Kürze – Prägnanz (Gegenteil: Weitschweifigkeit)
- Zusätzliche Stimulanz (Gegenteil: Keine zusätzliche Stimulanz)

Die vier Hauptmerkmale für Verständlichkeit stellen sich vor:

Abbildung 1: Einfachheit und sein Gegenspieler Kompliziertheit stellen sich vor.[2]

Einfachheit ist der wichtigste Verständlichmacher. Er ermöglicht allen Menschen sich überwesentliche Sachverhalte zu informieren. Um eine breite Masse von Personen ansprechen zukönnen, muss man vor allem auf die Einfachheit seiner Erklärungen achten.

!!!

[2] Schulz von Thun, Friedemann: Miteinander reden 1. Störungen und Klärungen. Reinbek: Rowohlt, 1981.

Abbildung 2: Gliederung – Ordnung und sein Gegenspieler Unübersichtlichkeit stellen sich vor.[3]

Dieser zweite Aspekt der verständlichen Information betrifft nicht den Inhalt des Gesagten, sondern den Aufbau des Textes. Der “rote Faden” soll für die Zuhörer immer sichtbar, der Bauplan der Nachricht deutlich sein. Dieser Verständlichmacher wird immer wichtiger, je länger der Text, den man präsentiert.

!!

[3] Schulz von Thun, Friedemann: Miteinander reden 1. Störungen und Klärungen. Reinbek: Rowohlt, 1981.

Abbildung 3: Kürze, Prägnanz und sein Gegenspieler Weitschweifigkeit stellen sich vor.[4]

Zwischen Kürze und Weitschweifigkeit sollte ein optimaler Mittelweg gewählt werden. Hier gilt nicht, je kürzer desto besser. Ein Telegrammstil kann Zuhörer überfordern und außerdem könnte wesentliche Information verloren gehen.

!!

[4] Schulz von Thun, Friedemann: Miteinander reden 1. Störungen und Klärungen. Reinbek: Rowohlt, 1981.

Abbildung 4: Zusätzliche Stimulanz und sein Gegenspieler Keine zusätzliche Stimulanz stellen sich vor.[5]

Zusätzliche Stimulanz dient dazu, den Empfänger nicht nur auf einer intellektuellen, sondern auch auf einer gefühlsmäßigen Ebene anzusprechen. Nach dem Motto “Lernen macht Spaß”,
kann durch Beispiele, Bilder und Witz der Empfänger in den Bann des Vortrags gezogen werden. Stimulanz dient dem besseren Verständnis und erhöht auch die Behaltensleistung des Zuhörers. Allerdings sollte man mit zusätzlicher Stimulanz nicht übertreiben.

!!

[5] Schulz von Thun, Friedemann: Miteinander reden 1. Störungen und Klärungen. Reinbek: Rowohlt, 1981.

2. Historisch-theoretische Grundlage der Kommunikationspsychologie

Den Grundstein aller gängigen Kommunikationstheorien legte Paul Watzlawick in den 60 er Jahren, der in seiner Arbeit am Mental Research Institute in Palo Alto, Kalifornien die pragmatischen Axiome der Kommunikation aufstellte.
Im folgenden Abschnitt sollen diese Axiome überblicksmäßig vorgestellt werden:

2.1 Die Unmöglichkeit, nicht zu kommunizieren

Kommunikation besteht keinesfalls nur aus Worten; es müssen auch andere paralinguistische Phänomene wie z.B.: Tonfall, Sprechtempo, Pausen, aber auch die Körpersprache, die in der Begegnung zwischen zwei oder mehreren Menschen auftreten, berücksichtigt werden. So kann Kommunikation auch mit Verhalten jeder Art gleichgesetzt werden. Da es aber keinen Menschen gibt, der sich nicht verhalten kann – ausgenommen er ist tot – folgt daraus, dass man, wie immer man es auch versuchen mag, nicht nicht kommunizieren kann. Handeln oder nicht Handeln, Sprechen oder Schweigen haben alle Mitteilungscharakter.
Bsp.:[6] Ein Mann, der im überfüllten Wartesaal sitzt und vor sich auf den Boden starrt, teilt den anderen mit, dass er weder sprechen noch angesprochen werden will, und gewöhnlich reagieren seine Nachbarn richtig darauf, indem sie ihn in Ruhe lassen. Obwohl in diesem Beispiel keine Interaktion zwischen dem Mann und seiner Umgebung stattfindet, kommt es doch zu einer Kommunikation, die nicht weniger ein Austausch zwischen den Betroffenen ist als ein angeregtes Gespräch.
Aus dem oben Gesagten ergibt sich das erste metakommunikative Axiom: *Man kann nicht nicht kommunizieren.*

2.2 Der Inhalts- und Beziehungsaspekt der Kommunikation

Jede Mitteilung enthält zwei wichtige Anteile, nämlich einen Inhaltsaspekt und einen Beziehungsaspekt. Der Inhalt einer Mitteilung ist das, was wir auch als Information bezeichnen; also Tatsachen, gleichgültig ob diese wahr oder falsch, gültig oder ungültig sind.
Gleichzeitig enthält jede Mitteilung noch einen weiteren Aspekt, der weniger augenfällig; aber mindestens genauso wichtig ist; wie das Gesagte selbst, nämlich den Hinweis darauf, wie der Empfänger die Beziehung zwischen sich und dem Empfänger sieht.
Bsp.:[7] Wenn Frau A auf Frau B´s Halskette deutet und fragt:” Sind das echte Perlen?”, so ist der Inhalt ihrer Frage ein Ersuchen um Information. Gleichzeitig definiert sie damit auch ihre Beziehung zu Frau B. Die Art wie sie fragt wird entweder wohlwollende Freundlichkeit, Neid, Bewunderung oder irgendeine andere Form der Einstellung ausdrücken.
Daraus lässt sich nun das zweite Axiom der Kommunikation ableiten: *Jede Kommunikation hat einen Inhalts- und einen Beziehungsaspekt.*

!!

[6] Watzlawick, Paul: Menschliche Kommunikation. Formen, Störungen, Paradoxien. Bern: Verlag Hans Huber, 1969.
[7] Watzlawick, Paul: Menschliche Kommunikation. Formen, Störungen, Paradoxien. Bern: Verlag Hans Huber, 1969.

2.3 Die Interpunktion von Ereignisfolgen

Als nächste grundlegende Eigenschaft der Kommunikation soll die Interaktion, also der Austausch von Mitteilungen zwischen zwei PartnerInnen untersucht werden. Jede TeilnehmerIn an dieser Interaktion gibt ihr eine zugrunde gelegte Struktur, die als “Interpunktion von Ereignisfolgen” bezeichnet wird. Da Interpunktion das Verhalten organisiert, ist sie ein wesentlicher Bestandteil menschlicher Kommunikation. Diskrepanzen auf dem Gebiet der Interpunktion sind die Wurzeln vieler Konflikte.
Bsp.: [8] Ein oft zu beobachtendes Eheproblem besteht darin, dass der Mann eine im Wesentlichen passiv-zurückgezogene Haltung an den Tag legt, während die Frau zu übertriebenem Nörgeln neigt. Er beschreibt im Interview sein Verhalten als mögliche Verteidigung gegen ihr Nörgeln, sie hingegen nörgelt wegen seiner zunehmenden Absonderung. Ein Teufelskreis also, der Folgendes beinhaltet: “Ich meide Dich weil, Du nörgelst” und “Ich nörgle, weil Du mich meidest. Die Konflikte der beiden Partner sind auf eine unterschiedliche Interpunktion zurückzuführen. Der Mann meint, dass die Konflikte zwischen den Beiden mit der Nörgelei seiner Frau begonnen haben; sie hingegen vertritt die Auffassung, dass ihre Krise auf den vermehrten Rückzug des Mannes basiert.
Daraus folgt nun das dritte Axiom: *Die Natur einer Beziehung ist durch die Interpunktion der Kommunikationsabläufe seitens der Partner bedingt.*

2.4 Digitale und analoge Kommunikation

Auf dem Gebiet der menschlichen Kommunikation gibt es zwei grundsätzlich verschiedene Arten, mit denen Objekte dargestellt werden und somit Gegenstand der Kommunikation sind.
Einerseits lassen sie sich durch eine Analogie – also etwas dem Gegenstand ähnlichem (z.B.: Zeichnung) – darstellen, oder sie bekommen einen abstrakten Namen. Namen sind Worte, die oft keine Beziehung zu dem umschriebenen Gegenstand besitzen, so gibt es am Wort “Katze” nichts katzenartiges bzw. einen Hinweis auf das Tier, das diesen Namen besitzt. Dieser Aspekt der Kommunikation wird als “digital” bezeichnet.
Bei der analogen Kommunikation findet man hingegen immer etwas besonders “Dingartiges” in dem zur Kennzeichnung des Objektes verwendeten Ausdruck. So kann man eine fremde Sprache, bloß durch Hören nicht verstehen; hat man allerdings die Möglichkeit den Sprecher mit seiner Gestik und Mimik zu beobachten, die in engem Zusammenhang mit dem Gesagten stehen, so wird man eher den Sinngehalt eines fremdsprachigen Dialogs erfassen können.
Die analoge Kommunikation ist die evolutionsbiologisch viel ältere Form; Arten von analoger Kommunikation in Form von Gebärden können auch bei einigen Tiergattungen beobachtet werden. Die digitale Kommunikation hingegen ist eine jüngere Form, die nur dem Mensch zu eigen ist. Sie ermöglicht es, unser Wissen an nächste Generationen weiterzugeben und menschliche Errungenschaften aller Art sind ohne sie undenkbar.
Die analoge Kommunikation wird überall da wichtig, wo es um Beziehung geht, so sagt uns eine Geste oder die Mimik einer anderen Person sehr viel mehr darüber, wie diese Person von uns denkt, als tausend Worte.
Das vierte Axiom von Watzlawick lässt sich folgendermaßen zusammenfassen:
Menschliche Kommunikation bedient sich digitaler und analoger Modalitäten. Digitale Kommunikationen haben
eine komplexe und vielseitige logische Syntax, aber auf dem Gebiet der Beziehungen unzulängliche Semantik. Analoge Kommunikation dagegen besitzt dieses semantische Potential, ermangelt aber die für eindeutige Kommunikationen erforderliche logische Syntax.

!!!

[8] Watzlawick, Paul: Menschliche Kommunikation. Formen, Störungen, Paradoxien. Bern: Verlag Hans Huber, 1969.

2.5 Symmetrische und komplementäre Interaktionen

Symmetrische und komplementäre Interaktionen bezeichnen Beziehungen, die entweder auf Gleichheit oder auf Unterschiedlichkeit beruhen. Im ersten Fall ist das Verhalten der KommunikationspartnerInnen spiegelbildlich. Im zweiten Fall dagegen ergänzt das Verhalten der einen PartnerIn das des/der anderen. Symmetrische Interaktionen zeichnen sich also durch das Streben nach Gleichheit und Verminderung von Unterschieden zwischen den PartnerInnen aus,
während komplementäre Interaktionen auf den gegenseitig ergänzenden Unterschiedlichkeiten basieren.
Bei komplementärer Interaktion nimmt eine PartnerIn immer eine übergeordnete – also superiore – Stellung ein, der/die andere dementsprechend eine inferiore. Allerdings ist es nicht unbedingt so, dass eine/r dem/der anderen eine komplementäre Beziehung aufzwingt, indem er ihn z.B.: unterdrückt; vielmehr verhalten sich die beiden so, das sie ein bestimmtes Verhalten des anderen bedingen und zulassen.
Das letzte Axiom lautet also: *Zwischenmenschliche Kommunikationsabläufe sind entweder symmetrisch oder komplementär, je nachdem, ob die Beziehung zwischen den Partnern auf Gleichheit oder Unterschiedlichkeit beruht.*

3. Nachrichten senden und empfangen

3.1 Die Nachricht

In der zwischenmenschlichen Kommunikation gibt es immer einen Sender und einen Empfänger.
Der Sender ist eine Person, die etwas mitteilen möchte. Sie verschlüsselt ihre Anliegen in erkennbare Zeichen. Was dabei herauskommt nennt man eine Nachricht.
Dem Empfänger kommt nun der Part der Entschlüsselung dieser Botschaft zu. Normalerweise stimmen gesendete und empfangene Nachrichten leidlich überein, so dass eine Verständigung stattfindet. Häufig wird von den beteiligten Personen auch die Güte ihrer Verständigung überprüft z. B.: durch Rückmeldungen in Form von Antworten und Fragen. Eine solche Rückmeldung wird in der Fachsprache auch als Feedback bezeichnet.

3.1.1 Die vier Seiten einer Nachricht

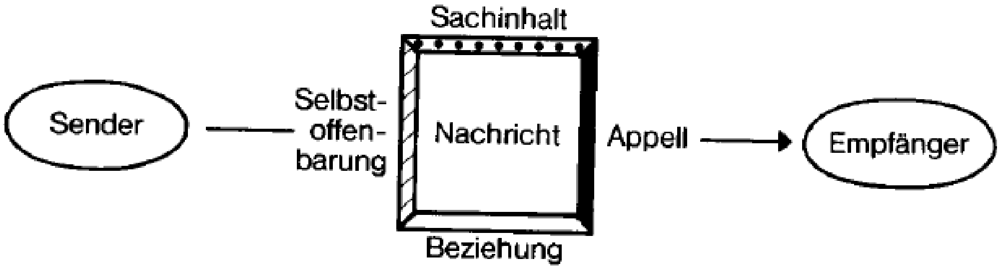
Schulz von Thun differenziert zwischen 4 wesentlichen Elementen, die eine gesendete Nachrichtbesitzt:

- Die Sachseite (oder: "Worüber ich Dich informiere"): Der Sachinhalt um den es im Gesendeten geht.
- Die Beziehungsseite (oder: Wie ich unsere Beziehung sehe"): Sie drückt aus, wie der Sender zum Empfänger steht (z.B.: hierarchisch wie bei Schüler-Lehrer-Beziehung, oder gleich mächtig wie bei Arbeitskollegen). Dies zeigt sich meist in der gewählten Formulierung, dem Tonfall und anderen nichtsprachlichen Begleitzuständen.
- Die Appellseite (oder: "Was ich von Dir will"): Fast alle Nachrichten haben die Funktion, den Empfänger zu beeinflussen, also ihn zu veranlassen etwas zu tun, oder zu unterlassen.
- Die Selbstmitteilungsseite (oder: "Was ich von mir mitteile"): Jede Nachricht gibt auch Informationen über den Sender selbst wie z.B.: seine Einstellung, seine innere Befindlichkeit usw.

!!

[9]Schulz von Thun, Friedemann: Miteinander reden 1. Störungen und Klärungen. Reinbek: Rowohlt, 1981.

Abbildung 5: Die vier Seiten einer Nachricht.[9]



3.1.2 Unterschiedliche Formen von Nachrichten

3.1.2.1 Explizite versus implizite Botschaften:

Explizit: Eine Botschaft wird dann als explizit bezeichnet, wenn sie ausdrücklich und klar formuliert wird:
Implizit: Ohne, dass etwas direkt gesagt wird, steckt es trotzdem in einer Nachricht bzw. kann in das Gesendete hineininterpretiert werden.
Explizite und implizite Botschaften können auf allen 4 Ebenen einer Nachricht gesandt werden.
Beispiel hierfür: Eine Person kann explizit sagen: “Ich bin aus Hamburg”, bzw. implizit durch ihren Dialekt, die Herkunft verraten. Ein weiteres Beispiel für implizite Botschaften: Durch die Art und Weise, wie ich mit jemanden spreche (von oben herab, aufschauend usw.) gebe ich meinem Gegenüber zu verstehen, was ich von ihm / ihr halte.

" Exkurs: Was ist direkt, was ist indirekt? – Ausdruck von Gefühlen.

Jede Aussage kann Gefühle zum Ausdruck bringen. Sogar die nüchterne Fragestellung: ”Es ist drei Uhr Nachmittag.” Kann auf eine solche Weise gesagt werden, dass Ärger oder Enttäuschung signalisiert werden. In diesem Fall bringen nicht die Worte selbst die Gefühle zum Ausdruck, sondern die nonverbalen Signale des Sprechers, der Klang seiner Stimme, der Tonfall, sein Gesichtsausdruck usw. Bei anderen Aussagen bringt jedoch der Inhalt ein Gefühl direkt zum Ausdruck, z.B.: “Ich bin müde.”
In jedem der folgenden Beispiele teilen die Sätze Gefühle mit. Im ersten Fall werden Gefühle direkt kommuniziert, während im zweiten Beispiel Gefühle indirekt mitgeteilt werden:

Direkter Gefühlsausdruck:
Ich bin enttäuscht.
Ich fühle mich übergangen.
Ich liebe Dich.

!!

[9]Schulz von Thun, Friedemann: Miteinander reden 1. Störungen und Klärungen. Reinbek: Rowohlt, 1981.

Jeder Satz teilt Gefühle mit, in dem spezifisch beschrieben wird, was der Sprecher fühlt. Der emotionale Zustand des Sprechers ist der Inhalt des Satzes. Die Gefühle werden beschrieben und identifiziert durch ein Wort oder einen Satz (hier: enttäuscht, übergangen, geliebt).

Indirekter Gefühlsausdruck:
Geh raus!
Ich dachte, dass Du nie mehr kommen würdest.
Du bist Klasse.

Hinter jedem dieser Sätze stecken offensichtlich starke Gefühle, aber die Aussage beschreibt das Gefühl selbst nicht. Wir können nur vermuten, was das Gefühl ist, die Aussage selbst hingegen identifiziert das Gefühl nicht.

✔ *Übungen:*
Beurteilen Sie selbst; welche der folgenden Aussagen direkt, welche indirekt sind?
! Mich ärgert die Art, wie Du mit anderen umgehst!
! Du benimmst Dich wie ein Elefant im Porzellanladen!
! Man sollte wenigstens die Gebote der Höflichkeit beachten!
! Lach nicht so!
! Dein Lachen verunsichert mich.
! Meinst Du, dass man darüber lachen sollte?
! Ich bin ein Idiot!
! Ich bin unzufrieden mit mir.
! Immer musst Du mich runtermachen.
! Ich finde Dich egoistisch.
! Eine Stunde hab ich warten müssen!
! Ich bin ganz durchgefroren!
! Las das!
! Man tut das nicht!
! Ich mag das nicht!

3.1.2.2 Nonverbale Nachrichtenanteile:

Um implizite Nachrichten zu senden, wird oft der nonverbale, also nicht-sprachliche Kanal verwendet. Durch z.B.: Gestik, Mimik und Betonung bekommen Botschaften oft qualifizierende Bedeutungen. Je nachdem wie z.B.: der Satz “Das sollst Du mir büßen!” betont wird und mit welchen mimischen und gestischen Qualitäten er begleitet wird, lässt sein Inhalt unterschiedliche Interpretationen zu (drohend, spaßhaft usw.).

" Exkurs: Wege der Kommunikation:
Zwei Menschen im Gespräch übermitteln Botschaften so schnell, dass ein Sozialwissenschaftler, Ray Birdwhistell, hundert Stunden brauchte, um nur wenige Sekunden einer Unterhaltung zu analysieren, die in Zeitlupe gefilmt wurde. Über die Formen, mit denen Menschen diese vielen Botschaften übermitteln, soll im folgenden Exkurs näher eingegangen werden:

Töne:
Unser Stimmapparat ist so differenziert, dass wir in der Lage sind tausende verschiedene Töne zu produzieren. In Abhängigkeit von der Lautstärke – die durch den Luftstrom, den wir durch unsere Stimmbänder pressen, variiert wird – , von der Veränderung unserer Mundstellung, von Bewegungen der Zunge und des Gaumens, von Bewegungen der Lippen und Muskelkontrolle der Stimmbänder entstehen ganz unterschiedliche Töne.

- **Lautstärke**: Die meisten Untersuchungen zur Lautstärke zeigten, dass sie ein charakteristisches Merkmal selbstbewusster Menschen ist. Im Allgemeinen drücken Menschen damit Gefühle wie Zorn, Angst und Überraschung aus. Hingegen

sprechen zurückhaltende, scheue und freundliche Menschen eher mit leiser Stimme. Klangfarbe und Tonlage entscheiden jedoch darüber, welcher Eindruck beim Empfänger entsteht. Durch Lautstärke können auch Akzente gesetzt werden.

- **Klang**: Der Klang einer Stimme hängt ab von der Resonanz der Töne, die in den Stimmbändern erzeugt und in den Höhlungen von Mund und Nase geformt werden. Klangvolle Töne empfinden wir dabei als angenehm. Resonanz und Lautstärke hingegen erwecken beim Empfänger den Eindruck von Dominanz. Leise, aber resonante Stimmen erwecken das Gefühl von Traurigkeit oder Zuneigung. Eine rauchige Stimme klingt erwachsen und erfahren, eine flache hingegen depressiv und energielos; eine hohe Stimme wirkt schwach, eine gepresste ängstlich.
- **Stimmlage**: Eine tiefe Stimme klingt maskulin, eine hohe feminin. Untersuchungen zeigten, dass tiefe Stimmen für dominanter und hohe für unterwürfiger gehalten werden. Ein Wechsel der Stimmlage gilt ebenfalls als eher weiblicher Zug. Die Stimmlage ist wichtig, um einer Ansprache oder einem Vortrag Inhalt, Farbe und Nachdruck zu verleihen. Eintönigkeit wirkt meist depressiv und löst beim Zuhörer Langeweile aus. Besonders überzeugend wirkt schnelles und lautes Sprechen.

Das Gesicht:
Ein komplexes Muskelsystem verleiht unserem Gesicht so große Beweglichkeit, dass es viele verschiedene Empfindungen übermitteln kann. Diese Gefühle kommen hauptsächlich durch die Bewegung und Stellung der Augenbrauen, sowie durch Öffnen und Verengen der Augen zum Ausdruck. Natürlich gibt auch die Stellung und Bewegung unseres Mundes wesentliche Signale an unser Gegenüber.

- **Augen**: Sie sind der intensivste Signalgeber in unserem Gesicht. So können Blicke Aggression, Angst oder Liebe (z.B.: “Liebe auf den ersten Blick”) auslösen. Während eines Gesprächs blicken die meisten Menschen ihrem Gegenüber ein Drittel oder mehr der Zeit in die Augen, was die gegenseitige Aufmerksamkeit verstärkt. Der Zuhörer beobachtet den Sprecher fast die ganze Zeit; einerseits um maximale Information zu gewinnen, andererseits gilt es auch als Grundregel höflichen Verhaltens sein sprechendes Gegenüber anzublicken. Freundliche Menschen und Frauen suchen meist häufiger Blickkontakt als Männer; sie blicken auch meist freundlicher und wohlwollender. Ein Mensch, der zu einem anderen eine enge Beziehung sucht, wird ihn oft anblicken, läuft dabei aber Gefahr, aufdringlich zu wirken. Die Regeln für den zulässigen Blickkontakt unterliegen kulturellen Unterschieden. Untersuchungen zeigten, dass Südeuropäer sich sehr viel häufiger anblicken als Nordeuropäer und Nordamerikaner. So sind Probleme beim Zusammentreffen von Menschen unterschiedlicher Kulturen auch oft auf die unterschiedlichen Regeln über die Länge und Tiefe des tolerablen Blickkontaktes zurückzuführen.
- ***Dominante Augen**:* Intensiver Blickkontakt ist auch ein Mittel, um andere zu beherrschen oder zu bedrohen. Dominante oder aggressive Menschen zwingen ihr Gegenüber durch einen besonders kalten oder harten Blick, die Augen niederzuschlagen. Dieses Verhalten kann besonders bei Vorgesetzen beobachtet werden. Auch dominante männliche Affen verhalten sich in dieser Hinsicht wie Menschen.
- ***Augen und Persönlichkeit**:* Jeder Mensch beurteilt sein Gegenüber – bewusst oder unbewusst – danach, wie dieser seine Augen einsetzt. So gelten Menschen, die häufig Augenkontakt herstellen als extrovertiert, freundlich, selbstbewusst, natürlich, reif und aufrichtig. Wird Augenkontakt vermieden erweckt man den Eindruck kalt, pessimistisch, defensiv, ausweichend oder unterwürfig zu sein.
-

Der Körper:
Zu dieser Form der Körpersprache werden Haltungen und Bewegungen von Kopf und Rumpf, den Händen und die Stellung von Armen und Beinen gezählt. Dabei konnten

Studien vom amerikanischen Psychologen Wiliam James folgende Bedeutung von Körpersprache für die Kommunikation aufzeigen:

- **Annäherung**: Aufmerksamkeit vermittelt durch vorgeneigten Oberkörper.
- **Rückzug**: Ablehnung, vermittelt durch Zurücklehnen oder Abwenden.
- **Anmaßung**: Stolz, Arroganz oder Überheblichkeit signalisiert durch vorgewölbte Brust, geraden oder zurückgelehnten Oberkörper, erhobenen Kopf und hochgezogene Schultern.
- **Hemmung**: Depression, Niedergeschlagenheit, Mutlosigkeit vermittelt durch schlaffen Oberkörper, gebeugten Kopf, herabhängende Schultern und eingefallenen Brustkorb. Ein weiters interessanter Aspekt der menschlichen Körpersprache ist das Verhalten im Raum. Jeder Mensch schafft sich in der Interaktion mit einem anderen eine Art persönlichen Raum, in den dieser in Abhängigkeit von Status und Beziehung mehr oder weniger eindringen darf.
- **Intimer Raum**: Innerhalb von 45 cm werden nur Ehepartner, Geliebte, kleine Kinder und enge Familienangehörige geduldet. In dieser Nähe können wir uns praktisch überall berühren, Ausdünstungen riechen, Wärme und Atem wahrnehmen und die kleinsten Poren und Makel der Haut erkennen.
- **Persönlicher Raum**: In einer Entfernung von 120 bis 45 cm dürfen sich Freunde nähern.
- **Sozialer Raum**: Im Umkreis von 270 bis 120 cm spielen sich die meisten sozialen Interaktionen ab. Auf diese Entfernung können wir uns weder berühren noch riechen und sind nicht in der Lage, aufschlussreiche Details zu erkennen.
- **Öffentlicher Raum**: Dies sind Abstände die größer als 270 cm sind. In bestimmten Situationen könnten diese Regeln der körperlichen Distanz nicht eingehalten werden. z.B.: in überfüllten Fahrstühlen oder Straßenbahnen. In solchen Situationen achten die Menschen sehr darauf, den Austausch sozialer Signale zu vermeiden (in die Luft, oder auf den Boden schauen, sich wegdrehen usw.).
-

Die Kleidung:
Wir tragen Kleidung nicht nur, um uns warm zu halten oder zu bedecken, sondern auch als Mittel der Kommunikation. Durch die Machart, die Farbe und das Material aber auch durch Schmuck, Frisuren, Kosmetika und Parfums sagen wir etwas über uns aus. Vor allem Jugendliche haben oft das Bedürfnis sich durch ihre Kleidung mit einer bestimmten Gruppe Gleichaltriger zu identifizieren. So gab es in den letzen Jahrzehnten in Europa die verschiedensten Trends der Uniformierung unter Jugendlichen (z.B.: Hippies, Rocker, Skinheads, Punks, Poppers usw.). Unsere Kleidung soll unter anderem auch unsere Persönlichkeit, Stimmung und Lebenseinstellung projizieren.

3.1.2.3 Kongruente und inkongruente Nachrichten:

Kongruent: Eine Nachricht wird dann als kongruent bezeichnet, wenn alle gesandten Signale (Aussage, Gestik, Mimik etc.) in die gleiche Richtung weisen.

Inkongruent: Es sind Nachrichten, deren sprachliche und nicht-sprachliche Elemente nicht zusammenpassen, oft sogar auch Gegenteiliges ausdrücken (Auf die Frage: “Wie geht es Ihnen” antwortet eine Person mit todernstem, traurigen Blick “Ausgezeichnet!”)

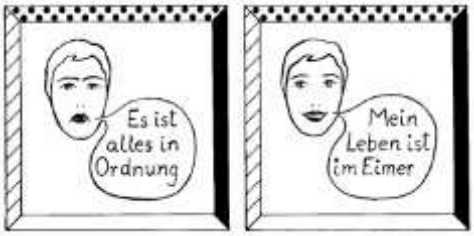


Abbildung 6: Beispiele für inkongruente Nachrichten.[10]

[10] Schulz von Thun, Friedemann: Miteinander reden 1. Störungen und Klärungen. Reinbek: Rowohlt, 1981.

Inkongruente Nachrichten sind für den Empfänger besonders verwirrend und schwierig zu handhaben Bsp.:

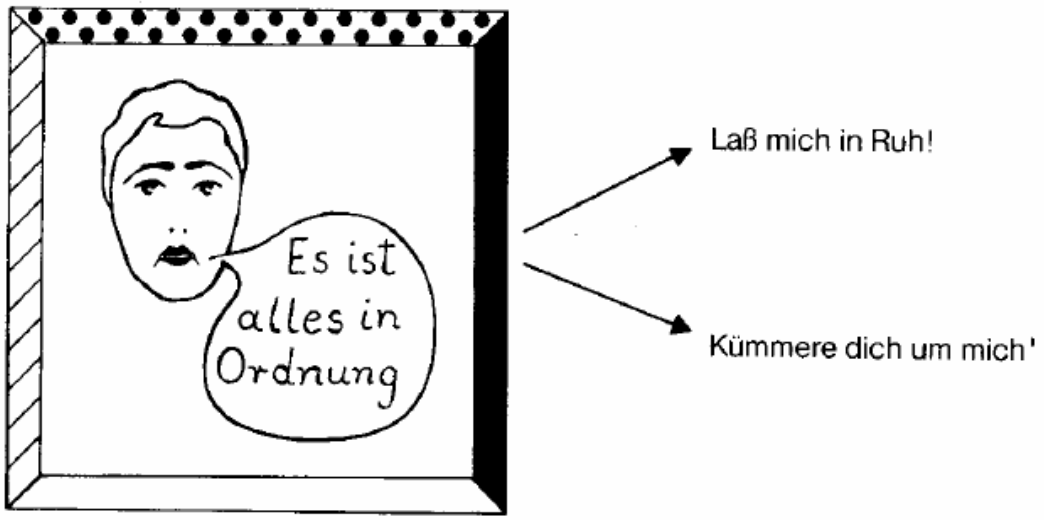


Abbildung 7: Widersprüchliche Handlungsaufforderungen, die in inkongruenten Nachrichten stecken können.[11]

[11] Schulz von Thun, Friedemann: Miteinander reden 1. Störungen und Klärungen. Reinbek: Rowohlt, 1981

Der Empfänger befindet sich in dem oben dargestellten Beispiel in einer Zwickmühle. Egal wie er reagiert, ob er sich um den Sender kümmert, oder ihn in Ruhe lässt, es kann ihm aus seinem Verhalten ein Strick gedreht werden. Kümmert er sich, kann es passieren, dass er eine Abfuhr bekommt, indem der Sender vorwirft: “Ich hab doch deutlich gesagt, es ist alles o.k.!. Reagiert der Empfänger nicht, so kann der Sender den “Beleidigten” spielen, weil man sich um ihn nicht kümmert.

Solche Verwirrspiele, die sehr häufig in die Kommunikation einfließen, werden als Doppelbindung bzw. Double bind bezeichnen und können häufig angewandt, vor allem in der Erziehung von Kindern zu späteren psychischen Störungen führen (Es gibt Theorien, dass Double bind-Erziehungsstile Schizophrenie bedingen können).
Eine Möglichkeit für den Empfänger mit Doppelbotschaften umzugehen, ist es, seine Verwirrung zurückzumelden und den Sender um mehr Klarheit zu bitten. Oft ist sich der Sender selbst nicht im Klaren, was er eigentlich will, so kann ihm eine Rückmeldung dazu anregen, genauer hinzufühlen und im Gespräch mit dem Empfänger einen Selbstklärungsprozess einzuleiten.

Ein Beispiel zum besseren Umgang mit den zwei Seelen in der Brust bietet die Gestalttherapie nach Perls: Der Sender wird dazu ermuntert einen inneren Dialog auf zwei Stühlen zu führen. Abwechselnd setzt er sich mal auf den einen und mal auf den anderen Stuhl und lässt die zwei Stimmen, die in ihm widersprüchliche Gefühle auslösen, sprechen und miteinander einen Dialog führen. Die Möglichkeit, seine beiden Seelen auf zwei Stühle aufzuteilen, macht dem Sender bewusst, dass tatsächlich beide Meinungen zu ihm gehören. Er kann sie jetzt besser getrennt wahrnehmen und nicht in der diffusen Verschmolzenheit wie zuvor. Seine Kommunikation wird sich dahingehend verbessern, dass er jetzt nicht nur mehr eine inkongruente, sondern zwei unterschiedliche, aber kongruente Nachrichten aussendet.

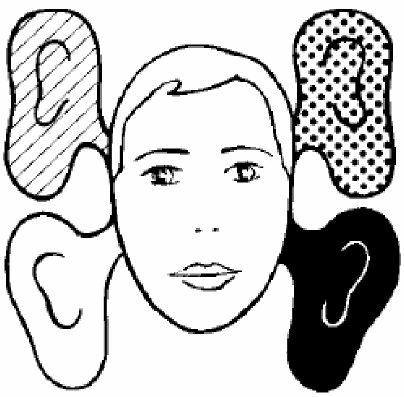
Bsp.: Häufig finden sich folgende Botschaften bei Eltern heranwachsender Kinder:
“Ich möchte, dass Du selbständig wirst und auf eigenen Beinen stehst”
“Ich möchte von Dir gebraucht werden und habe Angst, dass Du mich verlässt.”

✔ *Übungen:*
a.) Gibt es Angelegenheiten in ihrem Berufs- oder Privatleben, bei denen sie "zwei Seelen in der Brust" fühlen? Wie wirken sich diese auf Ihre Kommunikation aus?
b.) Gruppenübung: Machen Sie – immer abwechselnd – ein verbale Äußerung und gleichzeitig eine nonverbale widersprechende Botschaft.

3.2 Das Empfangen

Genau wie für den Sender gilt auch für den Empfänger das Quadrat der Nachricht. Je nachdem auf welche Seite er besonders hört (Appell, Beziehung, Selbstoffenbarung oder Sache) ist seine Empfangstätigkeit eine andere. Von Vorteil ist es, wenn der Empfänger auf allen vier Ohren gleich gut hört und nicht eine der vier Empfangsseiten übermäßig oder unterdurchschnittlich entwickelt ist.

Abbildung 8: Der vierohrige Empfänger.[12]



3.2.1 Das Sachohr

Bei Empfängern, die sich lediglich auf die Sachbotschaft einer Nachricht konzentrieren, können Fehlkommunikationen dann auftreten, wenn das eigentliche Problem nicht in einer sachlichen Differenz besteht, sondern auf der zwischenmenschlichen Ebene liegt.
Ein etwas überzeichnetes Beispiel dazu:
Frau: "Liebst Du mich noch?"
Mann: "Ja, weißt Du, da müssten wir einmal den Begriff Liebe definieren, da kann man ja nun sehr viel drunter verstehen..."
Frau: "Ich meine doch nur, welche Gefühle Du mir gegenüber hast..."
Mann: "Nun, Gefühle – das sind ja zeit-variable Phänomene, darüber gibt es keine generellen Aussagen..."
usw.

!!

[12] Schulz von Thun, Friedemann: Miteinander reden 1. Störungen und Klärungen. Reinbek: Rowohlt, 1981

✔ *Übung:*
Führen Sie zu zweit ein kurzes Gespräch. Was auch immer A zu B sagt, B hört nur den sachlichen Anteil heraus und reagiert auf dieser Sachebene. Wie wirkt sich das auf Ihr Gespräch aus?

3.2.2. Das Beziehungsohr
Bei manchen Empfängern ist das Beziehungsohr so übermäßig entwickelt, dass sie aus jeder Äußerung ihres Gegenübers eine Stellungnahme zu ihrer Person heraushören. Das Resultat ist, dass Sie alles auf sich beziehen, sich häufig kritisiert oder gekränkt fühlen. Im Gegensatz zu Personen mit übermäßig ausgeprägtem Sachohr, machen beziehungsorientierte Personen den Fehler, dem Sachaspekt einer Nachricht auszuweichen, indem sie auf die Beziehungsseite herabsteigen.

✔ *Übung:*
Bilden Sie Zweiergruppen und verteilen Sie die Rollen. Der Sender hat nun die Aufgabe den Empfänger anzusprechen und harmlose Dinge zu sagen. Der Empfänger soll nur auf der Beziehungsseite zuhören und in jeder Nachricht eine Gemeinheit wittern (Bsp.: Sender: “Die Übung gefällt mir nicht.”; Empfänger: “Wenn Sie sie lieber mit jemand anderes machen wollen...”)

3.2.3 Das Selbstoffenbarungsohr
Besser als ein überempfindliches Beziehungsohr, ist ein gut gewachsenes Selbstoffenbarungsohr, welches die Nachricht unter dem Aspekt: “Was sagt mir das Gesandte über seinen Sender aus?” oder “Was ist mit ihm / ihr los?” aufnimmt.
Vor allem Psychotherapeuten, aber auch Berater und Moderatoren sollten immer besonders gut mit dem Selbstoffenbarungsohr zuhören. Die Technik des “Aktiven Zuhörens” zeichnet sich durch die Konzentration des Empfängers auf die Selbstoffenbarungsseite einer Nachricht aus.
Allerdings sollte diese Technik nicht diagnostizierend oder entlarvend nach dem Motto: “So einer bist Du also!” eingesetzt werden, sondern als Mittel sich in die Gefühls- und Gedankenwelt des Senders nicht wertend einzufühlen. Dadurch hilft der Empfänger dem Sender, mehr zu sich selbst zu kommen.
Natürlich kann ein zu extrem ausgebildetes Selbstoffenbarungsohr auch nachteilig sein. Schulz von Thun unterscheidet hier zwei wesentliche Negativtendenzen:

- Immunisierung: Der Empfänger fällt in das Extrem gar nichts mehr an sich herankommen zu lassen. Er erspart sich jegliche Betroffenheit, indem er sein Gegenüber nicht mehr als Partner ernst nimmt, sondern nur mehr als zu diagnostizierendes Objekt.
- Psychologisieren: Damit ist die Tendenz mancher Empfänger gemeint, die das Gesagte nur auf den psychischen Motor hinter dem Sachinhalt untersuchen – und zwar ohne den Sachinhalt zu würdigen (“Du sagst das ja nur, weil Du...”).

3.2.4 Das Appellohr
Personen mit übergroßem Appellohr sind dauernd auf dem Appellsprung. Sie hören in jeder Nachricht eine unausgesprochene Erwartung ihrer Mitmenschen, die sie so gleich bestrebt sind zu erfüllen.
Bsp.: Ein Gast schaut sich in der Wohnung um. Der Gastgeber reagiert mit den Worten: “Was suchst Du? Einen Aschenbecher? Warte, ich hol einen.”

✔ *Übungen:*
a.) Nehmen Sie folgende Nachrichten unter die kommunikationspsychologische Lupe:
- Frau und Mann sitzen gemeinsam im Auto. Die Frau fährt. Plötzlich sagt der Mann zu ihr: “Du da vorne ist grün!”

- Ehepaar sitzt abends beim Fernseher. Sagt der Mann: “Erna, das Bier ist aus!”
- Mutter zu ihrem 14-jährigen Sohn: „Da sind wieder Flecken in Deinem Bettlaken!”
- Gruppenmitglied zu ModeratorIn in einem der Arbeitskreistreffen: ”Also ich glaube, ich hätte doch besser ein Buch über Sexualerziehung kaufen sollen!”
- Lehrer zu Schüler während einer Schularbeit: “Hör auf die Decke anzustarren, dort wirst Du die Aufgabenlösung auch nicht finden!”

b.) Welches Gespräch das Sie kürzlich geführt haben kommt ihnen in den Sinn ? Denken Sie an je eine Äußerung die sie und ihr Gesprächspartner getätigt haben und analysieren Sie sie kommunikationspsychologisch.

c.) Wiederholen Sie nun die Übung von zuvor; indem Sie Zweiergruppen bilden und einer als Sender harmlose Aussagen tätigt; mit dem Unterschied, dass der Empfänger nun auf der “Appell-Lauer” liegt.

Im Folgenden finden Sie noch einmal eine Kurzzusammenfassung über die vier Ebenen der Kommunikation aus der Sicht des Senders und des Empfängers:

Abbildung 9: Der Mensch mit den vier Ohren.

Der Sender drückt aus auf der

Sachebene:	Worüber ich dich informiere
Beziehungsebene:	Wie ich unsere Beziehung sehe
Selbstmitteilungsebene:	Was ich von mir mitteile
Appellebene:	Was ich von dir will

Der Empfänger hört mit dem

Sachohr:	Wie ist die Sache zu sehen?
Beziehungsohr:	Wie denkt sie/er, wie wir zueinander stehen?
Selbstmitteilungsohr:	Was ist mit ihr/ihm los?
Appellohr:	Was will sie/er von mir?

Folgender Satz als Beispiel für die unterschiedlichen Ebenen:
“Es ist kein Bier im Kühlschrank.”

Sachebene:	Stellt sachlich fest, dass kein Bier mehr im Kühlschrank ist.
Beziehungsebene:	Könnte z.B. feststellen, dass es wieder typisch für den/die andere ist, dass kein Bier im Kühlschrank ist.
Selbstmitteilungsebene:	Könnte mitteilen, dass er/sie sich schon so richtig auf ein Bier gefreut hat.
Appellebene:	Könnte die Aufforderung beinhalten, dass der/die andere ein Bier holen soll.

3.2.5 Empfangsfehler

Eine Nachricht – wie wir bereits gesehen haben – transportiert jede Menge an Information. Eine Vielfalt von Botschaften auf allen vier Seiten steckt darin, teils explizit, teils implizit, teils absichtlich vom Sender hineingetan, teils unabsichtlich mit "hineingerutscht". Dieses ganze Paket an Information kommt nun beim Empfänger an und es obliegt nun diesem das Nachrichtenpaket zu entpacken (= dekodieren). Das dabei jede Menge von Fehlern und Missverständnissen passieren können ist schon allein durch die Tatsache erklärt, dass der Empfänger nicht mit allen vier Ohren gleich gut hört, sondern eines besonders ausgeprägt hat oder bei bestimmten Personen/Situationen immer mit einem bestimmten "Ohr" hinhört.

Einige Ursachen für Empfangsfehler:
Sprachmilieu: Wenn Sender und Empfänger aus verschiedenen Sprachmilieus stammen, liegen Verständigungsfehler besonders nahe. Sichtspezifische Sprech- und Sprachgewohnheiten machen den Umgang Angehöriger unterschiedlicher Subkulturen auf allen Ebenen der Kommunikation schwierig.

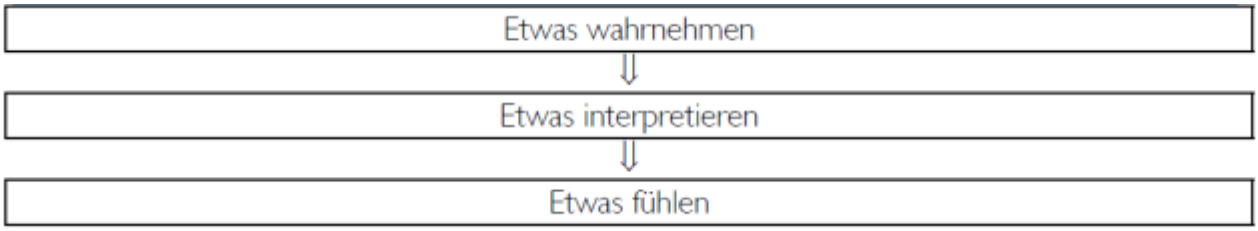
Das Bild, das der Empfänger von sich selbst hat:
Eine Person, die nicht viel von sich selbst hält, neigt dazu auch harmlose oder akzeptierende Bemerkungen als Kritik zu verstehen und sie so umzulegen, dass das negative Selbstbild bestätigt wird.

Das Bild, das der Empfänger vom Sender hat:
Oft gründet sich das Bild, dass Menschen von anderen Personen haben auf einer relativ geringen Informationsbasis (z.B.: Kleidung, Geschlecht, Alter usw.). Trotzdem neigen Menschen dazu, durch solche Variablen das unvollständige Bild des Gegenüber zu ergänzen. In solchen Fällen kann man auch von Vorurteilen sprechen. Aber auch bei Personen, die wir sehr gut kennen tritt dieses Phänomen auf. Typisch hierfür: "Ich weiß wie er es meint, denn ich kenne ihn". Je besser wir jemanden kennen, desto eher neigen wir dazu, das Gemeinte im Geäußerten zu entdecken, obwohl wir damit völlig falsch liegen können.

Korrelierte Botschaften:
Missverständnisse entstehen gelegentlich auch dadurch, dass der Empfänger die Botschaft auf einer Seite der Nachricht zwar korrekt empfängt, gleichzeitig aber auch auf einer anderen Seite der Nachricht weitere Botschaften mithört, welche mit der Kernbotschaft häufig gekoppelt sind (= korreliert).

Beispiel: Der Appell "Würdest Du bitte Dein Zimmer aufräumen" hat häufig den Vorwurf "Du hättest schon längst..." im Schlepptau. Dies ist der Grund weshalb Empfänger häufig so gereizt auf Appelle reagieren.

Drei Empfangsvorgänge auseinanderhalten:
Es gibt drei verschiedene Vorgänge, aus denen sich die innere Reaktion des Empfängers aufbaut:



Wahrnehmen:	Etwas sehen oder hören.
Interpretieren:	Das Wahrgenommenen mit einer Bedeutung versehen.
Fühlen:	Auf das Wahrgenommene und Interpretierte mit einem eigenen Gefühl antworten.

In der Regel sind wir nicht geübt, diese drei Ebenen auseinander zuhalten, sie vermischen sich zu einem “Kuddelmuddel-Produkt”.
Diese drei inneren Vorgänge zu sortieren ist aber insofern wichtig, da so beim Empfänger mehr Klarheit über seine *eigenen* Reaktionen auf die Nachricht entsteht. Das Auseinanderhalten der drei Ebenen ist eine Möglichkeit der Selbstreflexion und dadurch dem Vermeiden von Empfangsfehlern dienlich.
Das passende Motto hierzu:

Willst Du ein guter Partner sein, dann hör erst in Dich selbst hinein!

✔ *Übung:*
Bilden sie Zweiergruppen. A und B sitzen einander gegenüber. In der ersten Runde äußert A eine Minute lang nur Wahrnehmungen von B (z.B.: “Ich sehe Ringe unter Ihren Augen”; nicht aber: “Ich sehe, dass Sie gestern lange auf waren!”). Danach kommt B dran.

In der zweiten Runde äußert A Wahrnehmungen und Interpretationen. Ebenso B. Wieder haben beide jeweils eine Minute Zeit.

In der dritten Runde folgt der Schritt: Wahrnehmung – Interpretation – eigene Reaktion darauf, wobei wiederum A und B je 1 Minute Zeit habeN:

Das Gegenüber soll auf die Aussagen nicht reagieren, sondern still zuhören. Sie haben nachder Übung die Möglichkeit zu Reflexion und Korrekturen!

4. Techniken der Gesprächsführung

Im folgenden Abschnitt sollen einige Techniken vorgestellt werden, die sich vor allem auf die oben beschriebenen Schwierigkeiten beziehen, die in Kommunikationen entstehen können. Mit Hilfe dieser Methoden können konflikthafte, schwierige oder verfahrene Gespräche besser gehandhabt werden.

4.1 Aktives Zuhören

Die Grundregel für den konstruktiven Umgang mit schwierigen Situationen lautet: Das Anliegen ernst nehmen!

1. Voraussetzung dafür ist, den Gesprächspartner mit seinen Anliegen zu akzeptieren. Dazugehört:

- Aufmerksam und verständnisvoll dem Gegenüber zuzuhören.
- Das aufmerksame Zuhören vermittelt dem Gesprächspartner den Eindruck, dass er und seine Anliegen ernst genommen werden.
- Aufmerksames Zuhören bedeutet nicht inhaltliche Zustimmung, sondern Verständnis für die emotionale Befindlichkeit des Gesprächspartners.

Beispiel: Wenn eine Mutter bekundet, dass sie aufgrund ihrer konservativen Einstellung gegen das Sprechen über Sexualität ist, muss man ihr nicht beipflichten, kann aber ihre Besorgnis verstehen.

2. Rückmeldungen zu den Äußerungen des Gesprächspartners. Wenn ein Gesprächspartner spürt, dass ihm zugehört und seine Anliegen ernst genommen werden, erwartet er selbstverständlich eine (sprachliche) Reaktion:

- Nachfragen, Wiederholen des Gesagten oder nonverbale Zuwendung sind hilfreich für die Schaffung einer Vertrauensbasis.

- Im partnerzentrierten Gespräch ist es wichtig, zu diesem Zeitpunkt eigene Meinungen, Lösungsvorschläge oder Bewertungen des Anliegens zu unterlassen, da viele Menschen mitunter nicht Lösungen, sondern Verständnis erwarten.
- Rasche Lösungsvorschläge werden nur selten angenommen

3. Die eigene Situation verständlich machen:
   - Klar und verständlich formulieren statt Fachsprache zu verwenden.
   - Darlegen des eigenen Aufgabenbereiches und seiner Möglichkeiten, um die Erwartungen des Gesprächspartners auf die Realität zurückzuführen.
   - Nachfragen, was der Gesprächspartner wünscht, dann inhaltliche Aussagen (eventuell Klarstellungen) tätigen.

4.2 Paraphrasieren

Kommunikation scheitert oft an Missverständnissen, die dadurch ausgelöst werden, dass die Gesprächspartner einander nicht aufmerksam zuhören, weil sie auf die Durchsetzung der eigenen Anliegen konzentriert sind. Eine Möglichkeit die Botschaft des anderen auf Inhalt und Bedeutung zu überprüfen, bietet das Paraphrasieren, das sinngemäße Wiederholen des Gehörten.

Grundregeln für das Paraphrasieren:

- Hören Sie genau zu, was der Gesprächspartner zu sagen hat und bemühen Sie sich um Akzeptanz von anderen Sichtweisen.
- Lassen Sie den Gesprächspartner ausreden bevor Sie seinen Standpunkt zusammenfassen.
- Fassen Sie nur Sachargumente zusammen.
- Formulieren Sie sinngemäße Wiederholungen als Frage, um Manipulation und Suggestion zu vermeiden.
-

Beispiele: “Meinen Sie damit, dass ...?”
“Sehe ich das richtig, wenn ...?”
“Wollen Sie damit ausdrücken, dass ...?”

- Holen Sie von Ihrem Gesprächspartner Zustimmung für die Wiederholung ein. Auswirkungen des Paraphrasierens:
- Die Wiederholung wird vom Gesprächspartner als Interesse an seinen Ausführungen empfunden und verbessert somit das Gesprächsklima.
- Mit der Wiederholung nehmen Sie für kurze Zeit den Standpunkt des Gesprächspartners ein, dies fördert das gegenseitige Verständnis.
- In Diskussionen geht mitunter der Bezug zum momentanen Sachthema verloren. Eine Paraphrasierung kann klärend wirken.
- Paraphrasieren kann auch als Zusammenfassung mehrerer Standpunkte eingesetzt werden, um den aktuellen Stand der Diskussion zu verdeutlichen.
- Die Wiederholung von Botschaften unterbricht den Ablauf von Aktion und Reaktion und trägt somit zu einer Versachlichung und emotionalen Deeskalation bei.
-

Eine Sonderform des Paraphrasierens stellt die *selektive Paraphrasierung* dar, bei der nur konstruktive Elemente einer Botschaft wiederholt werden, um gemeinsame Interessen sichtbar werden zu lassen und um damit einen Konsens zu erleichtern.
(Beachte auch “Kontrollierten Dialog” aus der Ausbildung”!)

4.3 Fragetechniken

Fragen nehmen in der Kommunikation einen wichtigen Stellenwert ein. Sie ermöglichen es uns in erster Linie, gezielt Information direkt vom Gesprächspartner zu bekommen. Darüber hinaus kann durch Fragen das Gesprächsklima verbessert werden, das Gespräch selbst gelenkt und der Gesprächsinhalt strukturiert werden (“Wer fragt, der führt!”).

4.3.1. Wichtige Unterscheidungen

1. Geschlossene versus offenen Fragen
2. Gerichtete versus ungerichtete Fragen
3. Deskriptive versus reflektive Fragen

ad 1.) Geschlossene Fragen:
Geschlossene Fragen lassen nur die Antworten “ja” oder “nein” zu oder es sind verschiedene Antwortalternativen vorgegeben. Die geschlossene Frage beschleunigt Gespräche und dient häufig der Verständnisüberprüfung. Sie engt den Antwortbereich durch die Fragestellung ein und beginnt mit einem Verb (z.B.: “Haben Sie schon vorher einmal in diesem Beruf gearbeitet?”).
Eine Wirkung dieser Fragetechnik liegt darin, dass Sie den Gesprächspartner zu einer eindeutigen Stellungnahme anregen können. Will er von dem vorgegebenen Antwortmuster abweichen, wird er es oft nur mit Mühe schaffen. Er könnte z.B. der nahegelegten Antwort “ja” oder “nein” ausweichen mit folgender Bemerkung: ”So kann man die Frage nicht stellen” oder “In der Form kann ich Ihnen die Frage nicht beantworten”. Solche Reaktionen erfordern jedoch bereits hohe Konzentration und eine Portion “diplomatischer” Erfahrung. Nicht angewandt werden sollen geschlossenen Fragen, wenn ein Gespräch in Gang gebracht oder der Gesprächspartner zu freimütigen eigenen Stellungnahmen angeregt werden soll. Geschlossene Fragen sollen auch nicht angewendet werden, wenn der Fragende gar nichts, der andere aber sehr viel weiß.

Offene Fragen:
Die offene Frage beginnt mit einem Fragewort (z.B.: “Was kann ich für Sie tun?”, “Welche Beobachtungen haben Sie gemacht?”). Offene Fragen wecken Auskunftsbereitschaft und zielen auf längere Antworten ab.
Mögliche nachteilige Wirkung der offenen Fragen: Sie lenken den Gesprächspartner hinsichtlich Art und Umfang seiner Äußerungen oft unzureichend. Er kann in alle Richtungen ausweichen, um einem kritischen Problem zu entgehen.

Scheinbar offene Fragen:
Dies sind Fragen als Zwischenform von offenen und geschlossenen Formen mit interner Antwortvorgabe. Eigentlich ist die interne Vorgabe der Antwortalternativen unvollständig. Es wird dadurch die explizit vorgegebene Antwortalternative eher gewählt, die implizit enthaltene Antwortalternative wird vernachlässigt. Es hängt allerdings davon ab, wie ausgeprägt die Meinung des Befragten ist bzw. wie deutlich die Erinnerung noch ist!

Ad 2.) Ungerichtete Fragen:
Sie werden so gestellt, dass jeder der Anwesenden antworten kann. Die Beobachtung, wer welche Frage beantwortet gibt Hinweise auf die Gruppendynamik.

Gerichtete Fragen:
Sie werden an eine bestimmte Person gestellt. Solche Fragen strukturieren ein Gespräch sehr stark, können sicherstellen, dass jeder zu Wort kommt und sind hilfreich bei hohem Konfliktniveau.

Ad 3.)Deskriptive Fragen:
Es sind solche, die die Information klarlegen und ein Verständnis für die systematischen Zusammenhänge erzeugen wollen. Stellt man eine rein deskriptive Frage, nimmt man eine neutrale Haltung ein und will verstehen, warum die “Dinge so sein müssen”, wie sie in diesem System momentan sind.

Reflexive Fragen:
Sind solche, die das Ziel haben, in dem untersuchten System eine Veränderung auszulösen. Stellt der Moderator eine reflexive Frage, will er einen Wandel bewirken,

einen Prozess unterbrechen und den Blickwinkel neu ausrichten. Er interveniert also mit einer Frage, respektiert aber dabei die Autonomie mehr als durch eine explizite Meinungsäußerung, eine Anweisung oder eine Verschreibung (Beispiel: “Angenommen Sie würden diese Möglichkeit ausprobieren, was glauben Sie, würde passieren?”). Wenn der Moderator eine Intervention in der Form einer Frage einführt, muss er sich nicht festlegen oder rechtfertigen, sollte die Gruppe die Implikationen in der Frage ablehnen. Obwohl er in dem Augenblick, in dem er eine reflexive Frage stellt, nicht vollkommen neutral ist, kann er sich unmittelbar danach ohne Statusverlust wieder auf eine neutrale Haltung zurückziehen.
Dennoch ist das reflexive Fragen auch nicht ohne Risiko. Wird davon zu häufig Gebrauch gemacht, kann in dem Gespräch das Klima eines Verhörs oder einer Prüfung entstehen.

4.3.2 Frageformen im Kommunikationsverlauf

- Eröffnungsfragen:

Bringen ein Gespräch in Gang. z.B.: “Welche Erfahrungen haben Sie darin, mit dieser Art von Problemen umzugehen?”

- Informationsfragen:

Dienen dazu Fakten, und / oder Meinungen zu erfragen. z.B.: “Wie viele Buben und Mädchen besuchen die Klasse?”

- Klarstellende Fragen:

Dienen zur Konkretisierung abstrakter oder allgemeiner Gedanken. z.B.: “Was meinen Sie mit “alles”?”

- Hypothetische Fragen:

Bringen neue Gedanken in das Gespräch ein. z.B.: “Angenommen, Sie würden diese Möglichkeit ausprobieren, was glauben Sie, würde passieren?”

- Fragen nach Motivation / Begründung:

Klären, warum jemand eine bestimmte Position einnimmt. z.B.: “Warum glauben Sie, dass ...?”

- Hinleitende Fragen / anregende Fragen:

Geben Anregungen andere Möglichkeiten in Betracht zu ziehen. z.B.: In Anbetracht der Art des Problems, wäre es auch denkbar, dass ...?”

- Miteinbeziehende Fragen:

Ermutigen Gruppenmitglieder zur Äußerung von Gedanken oder Bedürfnissen. z.B.: Was halten Sie von dem Gedanken, Herr X?”

- Fokussierende Fragen:

Sollen das Gespräch wieder auf Kernpunkte bzw. wieder auf das Thema zurückbringen. z.B.: “Was hat das jetzt mit Sexualerziehung zu tun?”

- Auswahlfragen:

Sollen Gruppenmitglieder veranlassen, zwei oder mehrere Alternativen zu vergleichen. z.B.: “Welche der beiden Möglichkeiten halten Sie für die bessere?”

- Abschlussfragen:

Ermutigen die Mitglieder eine Entscheidung zu treffen. z.B.. Haben wir diesen Punkt ausführlich besprochen?”

- Bewertende Fragen:

Helfen Fortschritte und die Zukunft einzuschätzen. z.B.: “Warum kommen wir Ihrer Meinung nach an diesem Punkt nicht weiter?”

4.4 Metakommunikation

Metakommunikation = Das Sprechen über die Kommunikation; also die Auseinandersetzung über die Art, wie die gesendete Nachricht gemeint und die empfangene Nachricht entschlüsselt und darauf reagiert wurde.

“Zur Metakommunikation begeben sich die Partner gleichsam auf einen Feldherrenhügel um Abstand zu nehmen von dem Getümmel, in das sie sich verstrickt haben und in dem sie nicht mehr weiterkommen.”[13]

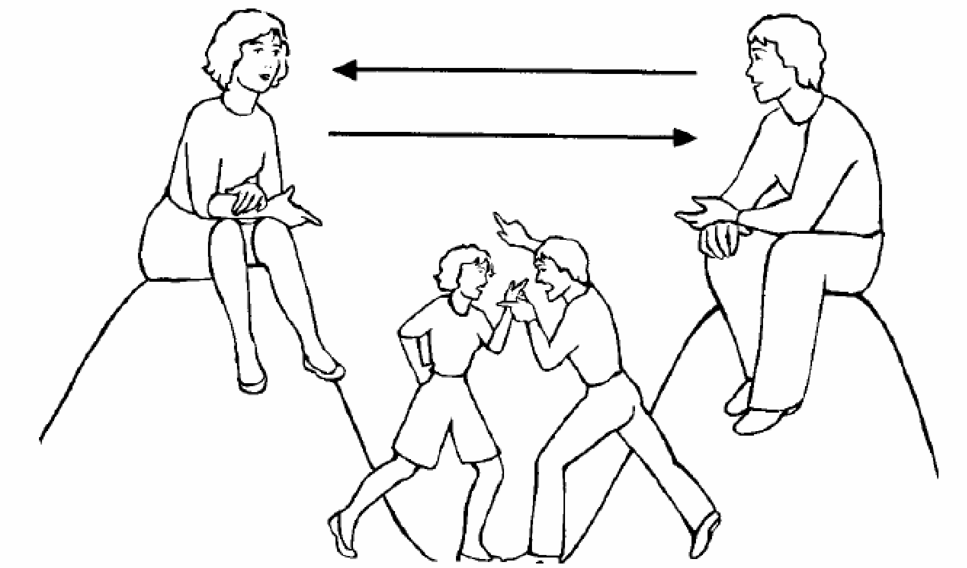


Abbildung 10: Der Feldherrenhügel der Metakommunikation: Sender und Empfänger machen die Art, wie sie miteinander umgehen, zum Gegenstand des Gespräches.[14]

Gelungene Metakommunikation verlangt von den Gesprächspartner in erster Linie einen Einblick in die eigene Innenwelt und den Mut zur Selbstoffenbarung. Mut deshalb, da man das Thema “Was geht – hier und jetzt – in mir vor – wie erlebe ich dich und was spielt sich zwischen uns ab?” behandeln muss, was oft als peinlich erlebt wird. Der Vorteil der Metakommunikation, nämlich der Abbau von unausgesprochener Spannung und das tatsächliche Lösen von Problemen, sollten allerdings anfängliche Scham besiegen.

!!

[13] Schulz von Thun, Friedemann: Miteinander reden 1.Störungen und Klärungen. Reinbek: Rowohlt, 1981.
[14] Schulz von Thun, Friedemann: Miteinander reden 1.Störungen und Klärungen. Reinbek: Rowohlt, 1981.

Abbildung 11: Comic zur Metakommunikation.[15]

✔ *Übung:*

Denken Sie an ein Gespräch, das Ihnen unter die Haut gegangen ist und machen sie sich anschließend zu folgenden Punkten einige Notizen:

- Wie habe ich mich gefühlt während des Gesprächs?
- Was waren die Auslöser für diese Gefühle?
- War ich mir darüber im klaren, was meine Anliegen waren? Habe ich dieses vermitteln können?
- Was hätte ich im Klartext am liebsten sagen mögen? Was hat mich daran gehindert?
- Was würde ich jetzt, nach dem Gespräch gerne noch loswerden?
- Welche Phantasien habe ich darüber, welche Notizen sich der andere jetzt machen würde?

!!

[15] Schulz von Thun, Friedemann: Miteinander reden 1.Störungen und Klärungen. Reinbek: Rowohlt, 1981.

5. Moderation von Gesprächen

5.1 Sieben Phasen eines Gesprächsverlaufs

1. Kontakt- und Situationsklärung:
In dieser Phase geht es primär um die Klärung der organisatorischen, administrativen und geschäftsmäßigen Inhalte der Treffen. Es soll ein mündlicher Kontrakt – ein Arbeitsbündnis – für die zukünftige gemeinsame Arbeit abgeschlossen werden. Der Kontrakt enthält nicht nur die äußeren Bedingungen wie *z.B.:* Wann, wo, wie lange treffen wir uns, sondern stellt auch das "Wie", also die Durchführungsart zur Diskussion. Dabei ist es wichtig, dass sowohl ModeratorIn als auch Gruppe ihre Ansprüche, Befürchtungen und Grenzen einbringen können und eine für alle zufriedenstellende Lösung gefunden werden kann.

2. Themen finden:
Mit Fragen wie z.B.: "Was möchten Sie heute besprechen?", oder "Was sind Ihre Anliegen an die Arbeitskreistreffen?" werden die Gruppenmitglieder animiert Themen und Interessensschwerpunkte zu sammeln. Nachdem eine Anzahl von Anliegen vorliegen, sollten diese in eine Bearbeitungsrangreihe gebracht werden.
Sind alle Gruppenmitglieder mit der Aufteilung der Themen zufrieden, so kann bereits mit der Bearbeitung des ersten Schwerpunktes begonnen werden. Wichtig bei der Durchnahme eines Themas ist es, den roten Faden nicht zu verlieren und vom Hundertsten ins Tausendste abzurutschen. In großen Gruppen, in denen viele verschiedene Wortmeldungen und Meinungen auftreten, kann es sehr leicht passieren vom Thema abzukommen. Hier hat der / die Moderatorin darauf zu achten, die Gruppe immer wieder auf den "richtigen Weg" zurückzuführen.

3. Die Sichtweise jedes Einzelnen:
Bei der Bearbeitung der Themen soll jedes Gruppenmitglied die Möglichkeit haben, zu Wort zu kommen, und seine Sichtweise zu schildern, bis jeder das Gefühl hat, ausreichend zum Thema Stellung bezogen zu haben. Dem /der ModeratorIn kommt in dieser Phase, die Rolle des / der aktiven ZuhörerIn zu. Dabei ist besonders auf die Gefühle der Gruppenmitglieder zu achten. Durch Paraphrasieren und Fragen können Inhalte zusammengefasst bzw. geklärt werden.
Ziel dieser Phase ist es, die verschiedenen Positionen der Mitglieder abzustecken und diese zu gegenseitigem Zuhören und Verstehen motivieren.

4. Gestaltender Dialog und Auseinandersetzung:
Durch die Eröffnung einer Diskussion, können sich die Gruppenmitglieder jetzt gegenseitig mitteilen. Solange die Kommunikation kontaktfördernd verläuft, hält sich der / die Moderatorin in dieser Phase eher zurück und gibt lediglich als ExpertIn eine Stellungnahme ab. Erarbeitete Punkte sollen von ihm / ihr festgehalten werden.
Gelingt die Verständigung nicht und es kommt zu Streitgesprächen, so soll der / die ModeratorIn mit Hilfstechniken zur verbesserten Kommunikation intervenieren.

5. Sachliche Problemlösung:
Die Diskussionsergebnisse sollen zusammengefasst und dargestellt werden und die konkreten Möglichkeiten zur Verwirklichung der Wünsche werden besprochen. Dabei soll genau geplant und anfallende Arbeiten unter den Mitgliedern aufgeteilt werden. Hier kann der / die Moderatorin sein / ihr Expertenwissen in Form von Vorschlägen und Beispielen einbringen, welche aber lediglich zur Unterstützung der Gruppe dienen. Wünsche und Pläne der Gruppe haben auf jeden Fall Vorrang.

6. Der gemeinsame Plan
Ziel dieser Phase ist es, dass die GruppenteilnehmerInnen ihr egozentrisches Erleben mit dem Blick aufs Ganze ergänzen können und einen gemeinsamen Plan zu ihrem Projekt entwickeln. In der Projektplanungsphase kann jede/r eine organisatorische Position einnehmen und sich je nach Zeit und Energie für das gemeinsame Ziel der Gruppe einsetzen.

7. Die Situation abschließen:
Bevor man auseinandergeht, sollte jeder noch einmal die Möglichkeit haben zu sagen, wie er / sie das Gespräch empfunden hat und welche Punkte zu kurz gekommen sind. Hier soll auch Platz für Kritik sein.
Bei der Planung der Arbeitskreistreffen hat der / die ModeratorIn immer darauf zu achten, dass zumindest noch etwas Zeit für ein kurzes Blitzlicht bleibt.

5.2 Methoden der Moderation

1. Starten und Steuern:
Die weitaus häufigste Form der Moderation sind Anweisungen, die mehr oder weniger bestimmt in gewisse Richtungen zielen. Das kann von strikten “Befehlen” (*z.B.:* “Sie bilden jetzt Kleingruppen...”), denen kaum zu widersprechen ist, über klare Wünsche (*z.B.*: “Ich möchte jetzt, dass ...”), bis zu freien Anregungen und Vorschlägen (*z.B.:”* Sie könnten auch...”) gehen.

2. Unterbrechen und Abbremsen:
Der / Die ModeratorIn soll nicht nur im Fluss des Geschehens stehen, sondern auch einen Überblick darüber haben. Die Unterbrechungen kommen also aus der Meta-Ebene. Diese kommen bei unfruchtbaren Gesprächsabläufen sowie zur grundsätzlichen Richtungsänderung des Sitzungsablaufes zum Einsatz (*z.B.:* Abschluss der Anfangsphase durch Zusammenfassung).

Beispiele:

- “Ich möchte Sie mal unterbrechen und Ihnen sagen, was ich bisher aus Ihrer Diskussion herausgehört habe, damit Sie überprüfen können, ob das bei mir richtig angekommen ist.”

- “Ich möchte mal die Gesprächsfäden zwischen uns für einen Moment abschneiden und möchte, dass sich jeder ein bisschen zurücklehnt und sich überlegt, wie er mit dem heutigen Arbeitskreis zufrieden ist. Was hat Ihnen gefallen, was hat Sie gestört und was ist Ihrer Meinung nach zu kurz gekommen?”

3. Abschließen und Stoppen:
Oft können inhaltliche Fragen oder Themen nicht immer bis zu einem Abschluss durchgearbeitet werden, weil äußere Bedingungen, wie die Länge der Sitzung dies nicht zulassen. Trotzdem ist es notwendig, den gefühlsmäßigen Prozess z.B.: durch ein Blitzlicht abzurunden. Was immer von den Gruppenmitgliedern eingebracht wird, soll von dem / der ModeratorIn akzeptiert werden und bis zum nächsten Mal unwidersprochen aufbewahrt werden. Erklärungen, Rechtfertigungen oder Vereidigungen von seitens des / der ModeratorIn sind an dieser Stelle nicht angebracht.

Literatur

Argyle, Michael / Trower, Peter: Signale von Mensch zu Mensch. Die Wege der Verständigung.

Weinheim und Basel: Beltz Verlag, 1981.
Argyle, Michael: Soziale Interaktion. Köln: Verlag Kiepenheuer & Witsch, 1972.
Schulz von Thun, Friedemann: Miteinander reden 1. Störungen und Klärungen. Reinbek: Rowohlt, 1981.
Schulz von Thun, Friedemann: Miteinander reden 2. Stile, Werte und Persönlichkeitsentwicklung. Reinbek: Rowohlt, 1989.
Schulz von Thun, Friedemann: Verständlich informieren. In: Psychologie heute, 1975, 2, S. 42-51.
Schulz von Thun, Friedemann: Vom Managementtraining zur humanistischen Bewegung zweier Wertewelten. In: Gruppendynamik, 1984, 15, S. 39-57.
Thomann, Christoph / Schulz von Thun, Friedemann: Klärungshilfe. Handbuch für Therapeuten, Gesprächshelfer und Moderatoren in schwierigen Gesprächen. Reinbek: Rowohlt, 1988.
Watzlawick, Paul / Beavin, Janet H. / Jackson, Don D.: Menschliche Kommunikation. Formen, Störungen, Paradoxien. Bern: Verlag Hans Huber, 1969.

Weiterführende Literatur

Antons, K.: Praxis der Gruppendynamik. Göttingen: Hogrefe, 1992.
Aronson, E.: Sozialpsychologie. Heidelberg: Spektrum Akademischer Verlag, 1994.
Bach, George: Keine Angst vor Aggression – die Kunst der Selbstbehauptung. Goldberg
Bach, George: Streiten verbindet.
Crott, H.: Soziale Interaktion und Gruppenprozesse. Stuttgart: Kohlhammer, 1979.
Faller, K. / Kerntke W. / Wackmann, M.: Konflikte selber lösen. Ein Trainingshandbuch für Mediation und Konfliktmanagement in Schule und Jugendarbeit. Verlag an der Ruhr, 1996.
Frey, D.: Über die Ausblendung unerwünschter Informationen. In: Roesler, F.: Psychologie und Gesellschaft. 1994
Glasl, F.: Konfliktmanagement. Ein Handbuch für Führungskräfte, Beraterinnen und Berater. Erw. Auflage. Bern: 1994.
Gottschall, Arnulf: Die wichtigsten Techniken der Moderationsmethode. In: Pädagogik, 1995, 47 (6), S. 9-13.
Hamachek, D.E.: Meine Beziehung zu anderen. Salzburg: Otto Müller Verlag, 1983.
Harris, Roger: Ich bin o.k., Du bist o.k. Reinbek: Rowohlt, 1975.
Hauser, Eberhard / Holker, Barbara: Moderation – Eine neue Perspektive für Lehrkräfte? In: Pädagogik, 1995, 47 (6), S. 14-16.
Hirt, Christian: Moderation in Gruppen: Eine Literaturübersicht. In: Gruppendynamik, 1992, 23 (3), S. 203-213.
Kirsten, Rainer E / Müller-Schwarz, Joachim: Gruppentraining. Reinbek, Rowohlt.
Klebert, Karin / Schrader, Einhard / Staub, Walter G.: Moderationsmethode. Hamburg: Windmühle GmbH, 1984.
Klebert, Karin / Schrader, Einhard / Straub, Walter G.: Kurzmoderation. Hamburg: Windmühle Verlag, 1987.