

Grundgesetze der Kommunikation nach Paul Watzlawick

1. Man kann nicht nicht kommunizieren.

Man kann nicht nicht kommunizieren, denn jede Kommunikation (nicht nur mit Worten) ist Verhalten und genauso wie man sich nicht nicht verhalten kann, kann man nicht nicht kommunizieren.“

2. Es ist nicht entscheidend, was A sagt, sondern was B versteht.

In der Kommunikation gilt, auf seinen eigenen Anteil zu schauen, statt die Schuld beim Anderen zu suchen, wenn er mich nicht versteht. Damit der Andere mir folgen kann, ist es wichtig, sich in ihn hineinzusetzen und ihn für meine Themen zu interessieren.

3. Jede Kommunikation hat einen Inhalts- und einen Beziehungsaspekt.

Jede Kommunikation hat einen Inhalts- und einen Beziehungsaspekt, wobei letzterer den ersten bestimmt.

Der Inhaltsaspekt erhält die Aufgabe Informationen zu vermitteln. Der Beziehungsaspekt gibt Aufschluss darüber, wie die Beziehung vom Empfänger aufgefasst wird. Jede Äußerung enthält eine Beziehungsaussage.

Hinweis: Störungen (auf der Beziehungsebene) haben Vorrang!

Das Kommunikationsmodell nach Friedemann Schulz von Thun

Schauen wir uns verschiedene Kommunikationssituationen an, so können wir feststellen, dass wir nicht immer so verstanden werden, wie wir es uns wünschen.

Woran liegt das?

Dieser Sachverhalt ist schnell aufgeklärt. Wenn wir miteinander reden, so tun wir dies nicht per Gedankenübertragung, sondern wir benötigen unsere Sprache. Jedoch ist es nicht immer leicht, seine Gedanken so zu formulieren, dass sie mit der **Sprache** übereinstimmen. Und auch wenn es uns gelingt, Gedanken und Sprache in Einklang zu bringen, wissen wir nicht, welche **Gedanken und Gefühle** beim Gegenüber ausgelöst werden. So steht zwischen dem Sender und dem Empfänger stets eine Nachricht.

Sender - Nachricht - Empfänger

Und hier kann es in der Kommunikation schon schwierig werden.

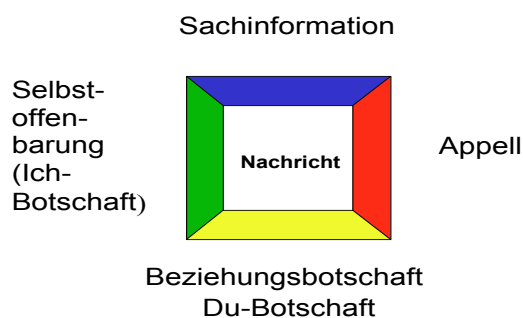
Ein kleines Beispiel:

Stellen Sie sich einmal folgende Situation vor: Zwei Menschen sitzen im Auto und fahren auf eine Ampel zu. Der Sender trifft folgende Aussage, sendet also folgende Nachricht:



Mit dieser Nachricht kann der Sender sehr viele Botschaften senden, die unterschiedliche Qualitäten haben.

Die vier Aspekte einer Nachricht



Natürlich ist es wichtig zu wissen, wie zwei Menschen zueinander stehen oder in welchem Ton die Nachricht gesendet wird. Aber auch wenn man die Nachricht zunächst einmal neutral betrachtet, kann es zwischen beiden Kommunikationspartnern zu Missverständnissen kommen, da jede Nachricht verschiedene Aspekte hat.

Die Sachinformation ist im Grunde die Neutralste. Sie sagt aus, um welchen Sachverhalt es geht. Im Beispiel, liefert sie die Information, dass die Ampel auf grün gestellt ist.

Der Appell dagegen ist der Anteil einer Nachricht, der den Empfänger zu etwas veranlassen möchte, damit er in einer bestimmte Art und Weise handelt .

Im Beispiel könnte man den Appell so verstehen, dass der Sender den Empfänger zum „Gas geben“ veranlassen möchte.

Die **Beziehungsbotschaft** bzw. die **Du-Botschaft** vermittelt dem Empfänger, was der Sender von ihm hält und wie der Sender zum Empfänger steht.

In unserem Beispiel könnte das sein: „Du brauchst Hilfe. Du kannst nicht besonders gut fahren. Du hast geträumt.“ etc..

Im Aspekt der **Selbstkundgabe** sagt der Sender etwas über sich selbst aus, zumeist mit einer **Ich-Botschaft**. Im Beispiel könnte die Ich-Botschaft sein: „Ich habe es eilig.“

Zusammenfassend lässt sich festhalten: Egal, welche Nachricht auch immer gesendet wird, sie ist nie ganz eindeutig. Immer schwingen die vier Aspekte mit.

Auch dann, wenn ein Sender ganz bewusst auf einer Seite der Nachricht senden möchte, so kann er es nicht verhindern, dass die drei anderen mitgesendet werden.

Ein Beispiel: Ein Mensch sendet ganz bewusst den Appell: „Mach‘ das Fenster zu!“ Hier steht der Appellcharakter im Vordergrund. Doch auch die Selbstoffenbarung, die Beziehungsbotschaft und die Sachinformation schwingen mit.

Die vier Ohren in der Kommunikation

Im ersten Teil haben wir uns ausschließlich um den Sender bemüht, haben uns angeschaut, was er mit seinen Nachrichten „anrichten“ kann.

Doch eine Kommunikation wird erst dann spannend, wenn ein Empfänger hinzukommt. Erst an seiner Reaktion können wir erkennen, was die Nachricht bei ihm **bewirkt** hat, was sie ggf. angerichtet hat.

Interessant ist, dass jeder Empfänger - also auch wir - für jeden Aspekt der Nachricht das passende Ohr haben. Kommunikationspsychologisch sind wir demnach mit vier Ohren ausgestattet:



So haben wir für die Sachinformationen genauso ein Ohr wie für den Appell, der in einer Nachricht steckt. Auch für Selbstkundgaben und für die Beziehungsbotschaften verfügen wir über das entsprechende Ohr.

Nun ist das Modell komplett. Zwischen dem Sender, der quasi mit vier Zungen spricht und dem Empfänger, der quasi mit vier Ohren hört, steht die Nachricht, die sich in vier Aspekte aufgliedert.

Jetzt können wir in die Kommunikation einsteigen. Wie der Empfänger die Nachricht verstanden hat, welches Ohr er gerade aufgesperrt hat, das erkennen wir an seiner Reaktion.

Nutzen wir noch einmal das eingangs beschriebene Beispiel: „Du, da vorne ist grün.“

Wenn nun der Empfänger - unser Autofahrer- mit dem **Appellohr** gehört hat, dann wird er Gas geben, also sofort handeln, oder dem Sender zurückmelden, dass er dies gleich tun wird.

Nutzt der Empfänger das **Sachinformationsohr**, so wird er dem Sender den Sachverhalt bestätigen, bzw. auf diesen eingehen.

Hört der Empfänger jedoch mit seinem **Beziehungsohr** und hört er hierbei eine Kritik an seiner Person (Du kannst nicht richtig Auto fahren... o.ä.), so wird seine Reaktion anders ausfallen, z.B. „Das sehe ich selbst!“.

Hat der Empfänger das **Selbstkundgabeohr** geöffnet, hört er die Selbstkundgabe des Senders, dass er es eilig hat und reagiert entsprechend: „Ich weiß, dass wir knapp dran sind, aber wir werden deinen Termin schaffen“.

Fazit:

- Um mein Gegenüber besser zu verstehen und zu ergründen, warum er handelt, wie er handelt (bzw. kommuniziert), ist es wichtig, seine **Selbstkundgabe** in den Mittelpunkt zu stellen und sich immer zu fragen: „Was sagt mein Gegenüber gerade über sich selbst aus?“
- Dies kann ich mithilfe des **aktiven Zuhörens** erreichen und kann diese Interpretation nutzen, um mein Gegenüber besser einzuschätzen und adäquat zu reagieren.
- Zugleich ist es in der Kommunikation hilfreich, wenn auch ich persönlich in **Ich-Botschaften** spreche und es damit meinem Gesprächspartner leichter mache, mich und mein Anliegen zu verstehen. Dieser beidseitige Blick bzw. das Ohr an der Selbstkundgabe führt zu einem verständnisvolleren und wertschätzenderen Umgang miteinander.
- Zudem liegt es an mir, **so eindeutig wie möglich zu kommunizieren**, um meinem Gegenüber nicht noch mehr Hürden zu bauen.

Wir wissen jetzt, dass wir für jeden Aspekt einer Nachricht ein hierfür spezialisiertes Ohr haben. Eigentlich dürfte es nun in der Kommunikation keine Schwierigkeiten geben. Doch in der Praxis hat meist jeder Mensch ein „**Lieblingsohr**“ und ist sehr geübt darin, bestimmte Aspekte der Nachricht herauszufiltern.