**Vorlesung 2**

**Kommunikation – Theorien und Modelle**

**Plan**

1. Informationstheorie
2. Das Modell der Transaktionsanalyse
3. Das Kommunikationsmodell nach Paul Watzlawick
4. Das 4-Seiten-Modell nach Schulz von Thun

Beliebige Kommunikation hat allgemeine Grundlagen, ihre Barriere und Probleme.

Wann ist die Kommunikation erfolgreich?

Wenn die Erwartungen der kommunizierenden Partner erfüllt und ihre Bedürfnisse befriedigt werden. Manchmal bleibt jedoch die beabsichtigte Wirkung aus, Erwartungen werden nicht erfüllt und Bedürfnisse bleiben unbefriedigt – man spricht von einer gestörten Kommunikation.

Erfolgreich zu kommunizieren ist sehr anspruchsvoll, auch wenn die Botschaft vom Sender noch so klar kommuniziert wird. Theorien über die Kommunikation können helfen, Störungen zu erklären und zu beheben, bzw. zu verhindern.

1. **Die Informationstheorie**

Es gibt viele Theorien der Nachrichtentechniker. Besonders wichtig sind dabei:

die maximale Anzahl von Nachrichteneinheiten

Kommunikationsmittel pro Zeiteinheit

Was gehört zu der Information:

eine **Information**

ein **Sender**, der mit einer bestimmten Absicht diese Information sendet

ein **Empfänger**, der diese Information aufnimmt.

So sagt z.B. Kurt (Sender) zu Anja (Empfängerin), dass er mit ihr den neuen Film mit Bruce Willis sehen möchte (Information).

Der Sender verschlüsselt dabei seine Information (**Codierung**) nach festgelegten Regeln, wodurch sie dann erst durch ein Medium (Sprache oder Schrift) übertragbar wird. Die gesendeten Informationen werden anschließend vom Empfänger entschlüsselt (**Decodierung**). Störungen treten nach diesem Modell hauptsächlich bei Codierung und Decodierung auf. Dabei kommt es darauf an, wie mehrdeutig Botschaften verschlüsselt werden. Bedürfnisse, Wünsche, Gefühle und dergleichen kommen häufig nur verschleiert, verborgen zum Ausdruck, als sogenannte versteckte oder implizite Botschaften:

*„Was ich von Actionfilmen halte, weißt Du ja.“*

*„Glaubst du, ich will immer nur Liebesfilme sehen?“*

Einen häufigen Spezialfall von versteckten Botschaften stellen die sogenannten Du-Botschaften dar. Äußerungen, in denen über das Gegenüber eine Mitteilung gemacht wird, werden Du-Botschaften genannt. Äußerungen, die persönliche Empfindungen, Gefühle, Bedürfnisse, usw. ausdrücken, werden als Ich-Botschaften bezeichnet.

Zu den **Du-Botschaften** gehören Mitteilungen, die andere beurteilen und bewerten.

„*Du hast überhaupt keinen Sinn für Romantik!*“.

Sie sind extrem störungsanfällig, da es sich ja um eine geäußerte Interpretation des Senders handelt, die vom Empfänger erneut interpretiert werden muss. Andererseits verbergen sie oft eigene Bedürfnisse, für deren Legitimation der Andere herhalten muss und drängen diesen in eine Position der Rechtfertigung und Verteidigung.

Dadurch gleitet das Gespräch meistens auf Ebenen ab, die für das Erreichen der tatsächlichen Ziele hinderlich sind. Sie werden als Bewertungen aufgefasst und können katastrophale Wirkungen auf Selbstwertgefühl und Realitätseinschätzung des Gegenübers haben.

„*Sie versteht mich einfach nicht*.“

**Ich-Botschaften** sind viel direkter, ehrlicher und unmissverständliche Mitteilungen von jemandem über sich selbst.

„*Ich glaube, mir würde dieser Film nicht gefallen!*“

1. **Das Modell der Transaktionsanalyse**

Die Transaktionsanalyse –  ein psychotherapeutisches Verfahren – geht davon aus, dass jeder Mensch aus drei verschiedenen Ich-Zuständen heraus agieren kann:

dem **Erwachsenen-Ich-Zustand**, in dem er so fühlt, denkt und handelt, wie er es selbst entscheidet,

dem **Eltern-Ich-Zustand**, in dem er so denkt, fühlt und handelt, wie er es von den Eltern (Autoritäten) übernommen hat, und dem **Kinder-Ich-Zustand**, in dem er so denkt, fühlt und handelt, wie er es als Kind tat.

Bezogen auf die Kommunikation lassen sich nach dieser Theorie alle Äußerungen, die zwischen zwei Gesprächspartnern im Erwachsenen-Ich-Zustand getätigt werden auf die Grundformel „Ich bin okay – du bist okay!“ zurückführen.

Störungen kommen immer dann vor, wenn einer der Gesprächspartner vorwiegend im Eltern-Ich-Zustand kommuniziert „Ich bin okay – du bist *nicht* okay!“:

*„Ich guck mir lieber Action Filme an, weil ich mich da abreagieren kann und dann andere nicht mit meinen versteckten Aggressionen belasten muss, wie du!“.*

Oder im Kinder-Ich-Zustand

„Du bist okay – ich bin nicht okay“:

*„Es tut mir leid, dass ich gleich nein gesagt habe, das war egoistisch von mir!“*

In beiden Fällen wird die Ebene der gleichgestellten Interaktion verlassen. Vor allem asymmetrische Beziehungen wie Vorgesetzte/ Mitarbeiterinnen oder Pflegende/ Bewohnerinnen laufen ständig Gefahr in diese Kommunikationsfalle abzudriften!

1. **Das Kommunikationsmodell nach Paul Watzlawick**

Paul Watzlawick ist ein amerikanischer und österreichischer Psychoanalytiker. Sein Axiom nennt man eine Aussage, die grundlegend für eine Theorie ist und deshalb durch diese Theorie selbst nicht begründet werden muss. Paul Watzlawick stellt für seine Kommunikationstheorie fünf solcher Axiome auf

* **IN EINER SOZIALEN SITUATION KANN MAN NICHT NICHT-KOMMUNIZIEREN.**

In Gegenwart von anderen Personen ist jedes Handeln kommunikativ und jedes Verhalten hat einen Mitteilungscharakter. Störungen sind wahrscheinlich bei:

Ignorieren oder widerwilliger Annahme der Kommunikation

„*Bitte, nicht schon wieder Bruce Willis!*“

Einseitiger Beendigung der Kommunikation

„*Ich will nichts mehr davon hören*!“

oder Flucht in Müdigkeit oder Kopfschmerzen.

Bestreben, die Kommunikation ungeschehen zu machen

„Ach, v*ergiss es ganz einfach!*“ .

* **ZWEITENS: JEDE KOMMUNIKATION HAT EINEN INHALTS- UND EINEN BEZIEHUNGSASPEKT.**

Jede Kommunikation verläuft auf zwei Ebenen: der Inhaltsebene (*Was sage ich*) und der Beziehungsebene (*Wie stehe ich emotional zu meinem Gegenüber*). Die Beziehungsebene definiert die Inhaltsebene und interpretiert die erhaltenen Informationen. Störungen treten fast immer auf der Beziehungsebene auf.

Wenn sich die Gesprächspartner zwar inhaltlich uneinig sind, diese Meinungsverschiedenheiten jedoch ihre Beziehung weiters nicht beeinträchtigen, ist eine erfolgreiche Kommunikation wahrscheinlich

„*Ach, guck dir doch das mit deinen Kumpels an!*“.

Umgekehrt ruft eine gestörte Beziehungsebene trotz offensichtlicher Meinungsgleichheit meist eine gestörte Kommunikation hervor.

„*Bruce Willis mag ich zwar, aber mit dir geh ich nicht ins Kino!*“

* **KOMMUNIKATIONSPROZESSE HÄNGEN VON DER INTERPUNKTION DER PARTNER AB.**

Dieses Axiom betont den systemischen Aspekt, die soziale Dimension der Kommunikationspartner zueinander. Störungen treten hier bei unterschiedlichen, subjektiven Zuschreibungen von Ursachen auf, etwa wenn beide Partner denken, dass die Ursache für das Problem beim anderen liegt.

*Anja beklagt sich, dass Kurt sich von ihr zurückzieht, was jener zwar zugibt, aber nur weil sie nicht mit ihm ins Kino gehen will. Für sie ist diese Begründung eine völlige Verdrehung der Tatsachen: Sein Verhalten sei der Grund für ihre Verweigerung. Beide beziehen sich also auf dieselbe zwischenmenschliche Wirklichkeit, schreiben ihr aber eine jeweils gegensätzliche Kausalität zu.*

* **KOMMUNIKATION BEDIENT SICH DIGITALER UND ANALOGER MODALITÄTEN**

Kommunikation über das Medium Sprache wird als digitaler Modus der Kommunikation bezeichnet. Analoge Kommunikationsmodi sind alle anderen Medien: Mimik, Gestik, Sprachtempo, Tonfall, Zeichen, usw.

Inhaltliche Aspekte können durch Sprache klarer kommuniziert werden. Da Sprache aber kein ausreichendes Vokabular zur klaren Definition von Beziehungen besitzt, bedienen uns wir für diesen Aspekt oft analoger Kommunikationsformen. (z. b. der erhobene Zeigefinger bei „Moralpredigten“).

Störungen der Kommunikation treten hier vor allem dann auf, wenn analoge und digitale Kommunikation inkongruent sind – entweder ist sich der Sender nicht im klaren über seine Situation, oder er will sich nicht festlegen.

„*Ja meinetwegen, dann komm ich halt mit zu deinem Bruce Willis!*“ sagen und gleichzeitig den Kopf schütteln die Augen verdrehen

* **KOMMUNIKATION KANN SYMMETRISCH UND / ODER KOMPLEMENTÄR SEIN**

Symmetrische Beziehungen bezeichnet die Tendenz Ähnlichkeiten zu erhalten und Ungleichheiten sukzessive abzubauen. Komplementäre Beziehungsformen bestehen aus Gegensätzlichkeiten. Eine gesunde Kommunikation ist zu erwarten, wenn in einer Beziehung beide Abläufe – symmetrische und komplementäre – vorhanden sind. Störungen sind in beiden Beziehungsformen beobachtbar.

In symmetrischen Beziehungen besteht die Gefahr, sich gegenseitig hochzuschaukeln, „im Kampf“ immer etwas besser zu sein, als der andere.

„*Wenn du mit mir nicht ins Kino gehst,*

*geh ich mit dir eben auch nicht mehr ins Kino!*“

In komplementären Beziehungsformen besteht die Gefahr dass Abhängigkeit, Unselbständigkeit und Fremdbestimmung entsteht

„*Gabi ich kann heut nicht mit zur Gymnastik,*

*ich muss mit Kurt ins Kino gehen!*“.

1. **Das 4-Seiten-Modell nach Schulz von Thun**

Friedemann Schulz von Thun, Professor für Psychologie an der Uni Hamburg, spezifiziert das 2. Axiom von Watzlawick, indem er vier Seiten einer Nachricht postuliert, die anhand unseres Beispiels mit Kurt und Anja dargestellt werden können. Kurt sagt:

*„Der neue Film mit Bruce Willis läuft schon im Kino!“*

**DER SACHINHALT – WORÜBER KURT ANJA INFORMIERT**

Zunächst enthält die Nachricht eine Sachinformation, eben dass im Kino ein neuer Film mit Bruce Willis läuft.

**DIE SELBSTOFFENBARUNG – WAS KURT VON SICH KUNDGIBT**

Nachrichten enthalten nicht nur Sachinformationen, sondern auch solche über die Person des Senders. Wir wissen jetzt etwa, dass Kurt deutsch spricht ist, sich vermutlich für Filme mit Bruce Willis interessiert und auch mal gerne ins Kino geht anstatt nur vorm Fernseher zu sitzen.

**DIE BEZIEHUNG – WIE KURT UND ANJA ZUEINANDER STEHEN**

Aus der Nachricht geht ferner hervor, wie der Sender zum Empfänger steht, was er von ihm hält. Oft zeigt sich dies in der Formulierung, im Tonfall und anderen nichtsprachlichen Begleitsignalen. (Kurt und Anja sind hier offensichtlich ein Paar.)

**DER APPELL – WOZU KURT ANJA VERANLASSEN MÖCHTE**

Die Nachricht dient auch dazu, den Empfänger zu veranlassen, bestimmte Dinge zu tun, zu unterlassen, zu denken, zu fühlen, usw. Im Beispiel könnte der Appell lauten:

„*Schau dir mit mir diesen Film an!“*

Was Kommunikation nun so kompliziert macht, ist die prinzipiell freie Auswahl des Empfängers, auf welche Seite der Nachricht er reagieren will, bzw. eben „mit welchen Ohr“ die Botschaft gehört wird:

**Das Sach-Ohr:**Mit diesem Ohr höre ich den Sachinhalt einer Nachricht, allerdings kann ich mit einem zu großen Sach-Ohr auch zwischenmenschliche Töne leicht überhören.

**Das Selbstoffenbarungs-Ohr :**Damit nehme ich vor allem wahr, aus welcher persönlichen Situation jemand etwas sagt. Es ist oft ein Abwägen zwischen Beziehungs-Ohr und Selbstoffenbarungs-Ohr:,

,*Sagt er das, weil er ins Kino gehen will oder weil er will, dass ich mit ihm ins Kino gehen soll?*„.

**Das Beziehungs-Ohr:**Wer zu sehr mit dem Beziehungsohr hört, nimmt immer alles gleich persönlich und bezieht jede Botschaft auf sich. Er nimmt den Selbstoffenbarungscharakter einer Nachricht nicht wahr und bezieht auch nicht Stellung zur Sachseite der Nachricht.

**Das Appell-Ohr:**Wer ein ausgeprägtes Appell-Ohr hat, versucht es immer allen recht zu machen. So würde Anja mit Kurt ins Kino gehen, obwohl sie eigentlich den Film gar nicht sehen will oder Kurt würde verzichten, nur weil Anna den Film nicht mag. Hieraus können Persönlichkeiten entstehen, die nur noch klischeehaft-konventionell handelt, ohne den eigenen Bedürfnissen Rechnung zu tragen.