

Psychologie der Kommunikation

Seit der Zunahme internationaler und weltweiter Verflechtungen auf vielerlei Gebieten wurde das Thema Kommunikation zu einem vorrangigen Gegenstand der Forschung verschiedenster Wissenschaftsgebiete - von der Nachrichtentechnik bis zur Psychologie.

Aus der Sicht der psychosozialen Forschung geht es primär um die zwischenmenschliche Kommunikation, nämlich um die Frage, wie wir uns geben, unsere zwischenmenschlichen Kontakte und Beziehungen gestalten, wie wir uns mitteilen und verstehen. Es handelt sich dabei um alltägliche, jedermann vertraute, aber nur selten bewußt wahrgenommene Vorgänge. Eine geglückte Kommunikation hängt nicht nur vom guten Willen oder einem angenommenen Naturtalent ab. Sie rekrutiert auch aus unserer Fähigkeit zu erkennen, was sich an seelischen Vorgängen in einem kommunikativen Prozeß abspielt. Was kommunikative Kompetenz ausmacht. Die Kommunikationspsychologie bemüht sich, die Faktoren der Kommunikationsprozesse zu erfassen, sie anhand von anschaulichen Modellen zu beschreiben und so einen Beitrag zum praktischen Gestalten, zum besseren Miteinandergehen zu entwerfen. Zur Beschreibung wird in der Regel das nachrichtentechnische und kybernetische Sender-Empfänger-Modell verwendet.

Die theoretischen Ansätze von Paul Watzlawick sind in diesem Kontext von grundlegender Bedeutung. In seinem Buch "Die menschliche Kommunikation" (1960) formuliert er eine Reihe von metakommunikativen Axiomen, die als grundlegende Eigenschaften einer zwischenmenschlichen Kommunikation aufzufassen sind:

Aus der Tatsache, daß in Gegenwart einer zweiten Person jedes Verhalten kommunikativ und ein Nichtverhalten generell unmöglich ist, wird die Unmöglichkeit, nicht zu kommunizieren abgeleitet. Alles Verhalten hat Mitteilungscharakter. Handeln und Nichthandeln, Schweigen oder Reden beeinflußt Anwesende. Wir können uns der kommunikativen Wirkung nicht entziehen, auch wenn wir uns das manchmal wünschen oder diese Tatsache übersehen.

In jeder Kommunikation gibt es viele Kommunikationsebenen. Mit Hilfe unserer gesprochenen Sprache vermitteln wir Inhalte und Fakteninformationen. Jede Mitteilung aber enthält immer und unausweichlich auch explizite und implizite Informationen über die Beziehung zum Empfänger. Diese Informationen sind uns häufig nicht bewußt und werden über das "Wie" der Nachrichtenvermittlung transportiert. Sie äußern sich in averbalen Parametern wie Mimik, Gestik, Körperhaltung, Blickkontakt und Stimme. Sie teilen dem Empfänger mit, wie und in welcher Weise das Gesagte zu verstehen sei, wie und in welcher Weise wir zum Empfänger stehen.

Im Verlauf der Interaktion hat jedes Verhalten, jede Mitteilung eine doppelte Bedeutung. Sie ist zugleich Ursache und Folge des Verhaltens des anderen. Watzlawick weist in diesem Kontext darauf hin, daß wir grundsätzlich drei Möglichkeiten haben, auf die Äußerungen eines anderen zu reagieren. Wir können diese bestätigen, verwerfen oder entwerten. Somit teilen sich die Kommunikationspartner ständig wechselseitig mit, wie jeder sich selbst und den anderen sieht.

- Die Kommunikation bedient sich analoger und digitaler Modalitäten, womit im allgemeinen unseren verbalen und nonverbalen Ausdrucksmitteln gemeint sind.
- Die zwischenmenschlichen Kommunikationsabläufe sind entweder symmetrisch oder komplementär. Je nachdem, ob die Beziehung der Partner auf Gleichrangigkeit oder Unterschiedlichkeit beruht.

Heute ist die Anwendung kommunikationspsychologischer Erkenntnisse nicht mehr nur ein psychotherapeutisches Anliegen. Die Erkenntnis, daß die Art des Miteinandergehens und der Beziehungs- wie Kontaktgestaltung sowohl das private Wohlbefinden als auch das berufliche

Fortkommen in einem hohen Maß bestimmt, hat zu einer Zunahme des allgemeinen Interesses an Schulungen kommunikativer Kompetenz und an der Weiterbildung der Persönlichkeit geführt.

1981 hat F. Schulz von Thun die bis dato vorhandenen kommunikations-psychologischen Angebote verschiedenster Provenienz zu einer Gesamtschau integriert und auf der Basis des "Hamburger Verständlichkeitskonzepts" für die Praxis formuliert. Auch dieses Konzept geht davon aus, daß Kommunikation ein hochkomplexer psychologischer Prozeß ist und ein und dieselbe Nachricht stets viele Botschaften gleichzeitig enthält. Schulz von Thun ordnet diese Vielschichtigkeit in vier Problemgruppen, die den kommunikativen Vorgang von vier Seiten her beleuchten. In seinem Kommunikationsmodell steht das Im Mittelpunkt. was der Sender von sich gibt, bzw. das, was beim Empfänger ankommt. Jede Nachricht in diesem Vierseitenmodell enthält demnach gleichzeitig und gleichrangig:

- einen Sachaspekt, der die Information über mitzuteilende Dinge enthält,
- einen Selbstkundgabeaspekt, da der Sender mit allem was er mitteilt auch etwas über sich selbst, seine Befindlichkeit und seine Einstellung zum Gesagten verrät.
- einen Beziehungsaspekt, durch den der Sender zu erkennen gibt, wie er zum Empfänger steht, was er von ihm hält und
- einen Appellaspekt, der dem Empfänger vermittelt, wie er die Nachricht verstehen soll, was der Sender mit der Nachricht bewirken möchte.

Diese komplexe Nachricht muß der Empfänger entschlüsseln. Entsprechend den vier Seiten des Nachrichtenquadrats verfügt er über „vier Ohren“, die In Ihrer Ausrichtung darüber mitentscheiden, wie der Empfänger das Gesagte versteht. Mit dem Sachohr versucht er den sachlichen Informationsgehalt, mit dem Selbstkundgabeohr die mit der Nachricht verbundenen Gefühle und Motive des Senders zu verstehen. Mit dem Beziehungssohr nimmt er die in der Nachricht enthaltenen Beziehungsbotschaften auf und mit dem Appellohr hört er die Impliziten Aufforderungen heraus.

Dieses Modell eignet sich hervorragend zur Analyse und Diagnose konflikthafter und gestörter Kommunikationsprozesse, die beispielsweise darin begründet sein können, daß einer der Kommunikations-partner aufgrund bestimmter Befindlichkeiten oder auch situativer Bedingungen die Nachricht seines Partners nicht mehr in ihrer Gesamtheit versteht, sondern nur mehr mit einem bestimmten Ohr, z. B. dem Beziehungssohr, hört.

Die Beachtung der Kommunikationsabläufe innerhalb einer Familie, einer Arbeitsgruppe oder auch eines Beratungsgesprächs ermöglichen ein Diagnostizieren der vorhandenen Beziehung zwischen den Beteiligten. Das Wissen um die Kommunikationsprozesse macht dem Interessierten das "zwischen den Zeilen Lesen" erfolgreicher und ermöglicht es, vom Gesprächspartner In kürzerer Zeit mehr zu erkennen.

Britta Musiol

Literatur:

- G. Buddeberg: Kommunikation. In E. Heim und J. Willi: Psychosoziale Medizin, Bd 1, S. 3 ff (Springer)
- F. Schulz von Thun: Miteinander reden - Störungen und Klärungen, Bd. 1, Rororo 1985
- F. Schulz von Thun: Miteinander reden - Stile, Werte, Persönlichkeitsentwicklung, Bd. 2, Rororo 1990
- P. Watzlawick et al.: Menschliche Kommunikation - Formen, Störungen, Paradoxien. Huber 1969