

## Kommunikation – wie lautet die Botschaft?

Immer, wenn wir mit Menschen zu tun haben, stehen wir mit diesen in Interaktion und kommunizieren mit ihnen. Dabei spielt es keine Rolle, ob wir allein in einer Fußgängerzone unterwegs sind oder ob wir uns in Gruppen treffen. Kommunikation und Interaktion meint hier mehr als das gesprochene Wort zwischen Menschen. Eine Kommunikation besteht auch schon, wenn man mit seinem Smartphone im Zug sitzt und dort Musik hört. Anderen Menschen signalisiert das: „Ich möchte jetzt nicht angesprochen werden“.

Zum Thema Kommunikation gibt es mehrere Theorien. Zwei davon sollen hier kurz vorgestellt werden.

### Das Kommunikationsmodell nach Paul Watzlawick

Paul Watzlawick hat fünf „Axiome“ (Gesetzmäßigkeiten) für die Kommunikation beschrieben:

#### 1. „Man kann nicht nicht kommunizieren!“

Wir kommunizieren nicht nur mit Worten. In unsere Kommunikation fließen auch Mimik, Gestik und Körpersprache ein. Schaut man während des Gesprächs immer wieder auf die Uhr, kann das heißen: „Komm auf den Punkt!“, „Ich habe es eilig!“ Auch Wertschätzung kann allein über die Körpersprache ausgedrückt werden. Wenn ein:e Gruppenleiter:in sich vor eine Gruppe stellt und durch seine:ihre Pose bedrohlich wirkt, schüchtert er:sie ein. Die Kinder lesen aus diesem Verhalten, wie die Gruppenleitung momentan zu ihnen steht. Das erste Axiom beschreibt den oben dargestellten Sachverhalt über das Musikhören mit dem Smartphone.

#### 2. Inhalt und Beziehung

„Jede Kommunikation hat einen Inhalts- und einen Beziehungsaspekt, wobei letzterer den ersteren bestimmt.“ Betrachtet man den Satz: „Das ist ja prima!“, dann sind die vier Wörter die inhaltliche Aussage, also das „Was“ der Botschaft. Aber erst dadurch „wie“ der Satz gesagt wird, bekommt er seine eigentliche Bedeutung. Auch in einem Brief, einer Textnachricht oder einer Web-Kommunikation kann der Satz geschrieben werden. Er steht dennoch in einem Kontext und wird vom Schreibenden aber auch vom Lesenden interpretiert und erhält erst darüber seine Bedeutung. Gerade hier kann es schnell zu Missverständnissen kommen. In einer Besprechung wird der Satz: „Wer hatte denn diese Idee schon wieder?“ (genervt gesprochen) denjenigen, der die Idee ausgesprochen hat, verletzen und so die Kommunikation stören.

#### 3. Interpunktion

„Die Natur einer Beziehung ist durch die Interpunktion der Kommunikationsabläufe seitens der Partner bedingt.“ Das hört sich kompliziert an, meint aber eigentlich nur, dass jeder Kommunikationspartner die Ursache einer Kommunikation an einem anderen Punkt sieht. Ganz leicht kann man sich das vorstellen, wenn man sich den Streit von Kindern anschaut. Wenn dann gefragt wird, was eigentlich los ist, beginnen gegenseitige Beschuldigungen „Du bist schuld!“ – „Nein, du!“ – „Nein, du!“ ... Die Kommunikation gelingt, wenn beide Partner die gleiche Ursache und die gleiche

Wirkung anerkennen. Misslingen wird die Kommunikation, wenn die Partner unterschiedliche Punkte und Anlässe der Kommunikation sehen.

#### 4. Digital und analog

Gemeint sind hiermit nicht moderne Kommunikationstechniken. Digital beschreibt das gesprochene Wort, analog beschreibt nonverbale Äußerungen (z. B. ein Lächeln, das Abwenden ...). Schnell wird die Verbindung zum 1. und zum 2. Axiom deutlich. Kommunikation gelingt, wenn die „digitale“ und die „analoge“ Botschaft kongruent sind, d. h. von beiden Partnern gleich interpretiert werden. Das ist nicht immer der Fall.

#### 5. Symmetrisch oder komplementär

Dieses Axiom beschreibt, dass die Beziehungen zwischen den Kommunikationspartnern auf Gleichheit oder auf Unterschiedlichkeit aufbauen. In einer komplementären Beziehung ergänzen sich unterschiedliche Verhaltensweisen und bestimmen den Prozess der Interaktion und Kommunikation. Zu beobachten ist dies in der Beziehung von Kommunikationspartnern auf unterschiedlichen Ebenen: Chef – Angestellte:r, Lehrer:in – Schüler:in. In einer symmetrischen Beziehung dagegen versuchen die Partner diese Ungleichheit zu minimieren.

### Die vier Ohren

Friedemann Schulz von Thun erweitert die Aspekte einer Kommunikation. Er sieht nicht nur den Inhalts- (Sach-) und den Beziehungsaspekt (siehe 2. Axiom, oben), sondern beschreibt auch noch einen Selbstoffenbarungs- und einen Appellaspekt. Dabei unterscheidet er den Sender und den Empfänger. Der Sender spricht einen Satz und transportiert über die Sach-, die Beziehungs-, die Selbstoffenbarungs- und die Appellebene Informationen, die von einem Empfänger mit unterschiedlichen Ohren gehört werden: Sachohr, Beziehungsohr, Selbstoffenbarungsohr und Appellohr.

#### Sachaspekt

„Worüber“ informiert der Sender? Es werden Daten, Fakten und Sachverhalte vermittelt. Der Sender muss darauf achten, dass diese Informationen klar und verständlich vermittelt werden. Der Empfänger prüft die Sachinformationen in Bezug auf Wahrheit, Relevanz und daraufhin, ob die Informationen ausreichend sind oder noch ergänzt werden müssen.

#### Beziehungsaspekt

Auf dieser Ebene wird das Beziehungsverhältnis der Partner transportiert. Was hält der Sender vom Empfänger und wie ist das „Wir“ zu sehen? Ausgedrückt wird die Beziehung vom Sender beispielsweise durch die Art der Formulierung, durch die Körpersprache sowie durch den Tonfall. Darin werden Respekt, Wertschätzung, Antipathie oder Gleichgültigkeit gegenüber dem Empfänger ausgedrückt. Der Empfänger nimmt die Beziehungsebene mit seinem Beziehungsohr wahr. Er leitet daraus ab, wie der Sender zu ihm steht und fühlt sich wertgeschätzt, herabgesetzt, bevormundet oder respektiert. Soll die Kommunikation gelingen, achtet der Sender darauf, seine Botschaft wertschätzend zu vermitteln, so dass der Empfänger die Wertschätzung spürt und ebenso darauf reagiert.

#### Selbstoffenbarungsaspekt

Diese Ebene zeigt, was der Sender von sich selbst preisgibt. Dabei wird eine gewollte Selbstdarstellung transportiert, ebenso aber auch eine unbewusste Selbstenthüllung gesendet. Der Empfänger interpretiert auch diese Aussage des Senders und kann Rückschlüsse auf diesen ziehen.

### Appellaspekt

Der Appell beschreibt, was der Sender beim Empfänger auslösen möchte. Der Empfänger wird aufgefordert, etwas zu tun oder zu lassen. Der Appell kann offen transportiert werden („Mach bitte das Fenster zu.“), aber auch versteckt sein („Es ist kalt.“). Der versteckte Appell kann sehr manipulativ sein. Der Empfänger hört auf dem Appellohr, was der Sender von ihm erwartet.

### Ein Beispiel zu den vier Ohren

Bei einer erlebnispädagogischen Aktion sieht der:die Leiter:in ein Kind, das sehr verunsichert wirkt. Der:die Leiter:in sagt zu dem Kind: „Es ist schon gut.“ Für die Arbeit mit Kindern und Jugendlichen im Allgemeinen, insbesondere für die Team- und Gremienarbeit ist es wichtig, Kommunikation bewusst zu gestalten. Für gelingende Kommunikation ist es entscheidend, sich immer seiner eigenen nonverbalen und verbalen Wirkung bewusst zu sein und dieses Wissen aktiv einzusetzen. Wenn Kommunikationsstörungen innerhalb der Gruppe auftreten, sollte dies angesprochen und bearbeitet werden.

	Sender	Empfänger
Sachebene	Es ist schon gut.	Es ist schon gut.
Beziehungsebene	So wie ich dich kennengelernt habe, schaffst du das.	Ich vertraue dem Leiter.
Selbstoffenbarungsebene	Ich traue dir das zu.	Er traut mir das zu.
Appellebene	Das kannst du tun.	Ich probier's aus.