

PE – Modul „Kommunikation“

Buchbesprechung

Friedemann Schulz von Thun

„Miteinander reden: 1“

Störungen und Klärungen

Allgemeine Psychologie der Kommunikation

Der Verfasser (ent)föhrt den Leser in die spannende und verborgene Welt der Kommunikation. Der Autor unterteilt das Buch in zwei Teile. In Teil A behandelt er die „Grundlagen“ (Die Anatomie einer Nachricht) und in Teil B „Ausgewählte Probleme der zwischenmenschlichen Kommunikation“.

Wer hätte nicht schon einmal sagen können: "Ich verstehe Sie sehr gut – ich weiß nur nicht was Sie meinen!"? Ganz in diesem Sinne zeigt von Thun in seinem Buch auf, was in der Kommunikation wie laufen kann und wie man gegensteuern kann.

In **Teil A** geht es darum, wie Kommunikation funktioniert und vor allem: Wie lässt sie sich verbessern?

Wie erreicht man Verbesserungen? Diese lassen sich nur erreichen, durch die Erkenntnis darüber, was Botschaften beim Sender und Empfänger in deren Inneren bewirken.

Von Thun waren die Modelle von Bühler und Watzlawick („Man kann nicht nicht kommunizieren“, Watzlawick 1969) bekannt, die er zum Modellstück der zwischenmenschlichen Kommunikation, der sog. "quadratischen Nachricht" mit ihren vier Seiten (*Sachebene*: Worüber informiere ich; *Selbstoffenbarung*: Was gebe ich von mir selbst bekannt; *Beziehungsebene*: Was halte ich von Dir und wie stehen wir zueinander; *Appell*: Wozu möchte ich Dich veranlassen)

Der Empfänger kann sich danach aussuchen, mit welchem der „vier Ohren" er hört bzw. welche Seite für ihn die wichtigste ist. Der Autor zeigt in seinem Buch anhand vieler Beispiele, was passiert, wenn Menschen einseitige Empfangsgewohnheiten haben, also immer mit dem gleichen Ohr hören.

„Da ist ein Sender, der etwas mitteilen möchte. Er verschlüsselt sein Anliegen in erkennbare Zeichen – wir nennen das, was er von sich gibt, seine Nachricht. Dem Empfänger obliegt es, dieses wahrnehmbare Gebilde zu entschlüsseln.“ (S.27)

Die vier Ohren im einzelnen:

Das Sachohr

Der Empfänger konzentriert sich auf die Sachseite einer Nachricht.

Das ist problematisch, wenn das Thema eigentlich auf der Beziehungsseite spielt. Konflikte werden dann auf der falschen Seite abgehandelt.

Das Beziehungs-Ohr

Der Empfänger nimmt alles persönlich und reagiert leicht angegriffen und beleidigt. Er weicht einer sachlichen Auseinandersetzung aus, indem er auf die Beziehungsebene umsteigt.

Das Selbstoffenbarungs-Ohr

Der Empfänger verarbeitet die Nachricht unter den Aspekt, was diese über ihn selbst aussagt. Dazu ist es nötig mit „diagnostischen Ohren“ zu hören.

Immunisieren durch das (ausschließlich) diagnostische Ohr

Hört der Empfänger Feedback ausschließlich auf dem Beziehungsohr, dann ist er diesem ausgeliefert.

Psychologisieren („Du sagst das nur, weil du...“) ist ein ähnlicher Missbrauch des Selbstoffenbarungs-Ohres.

Hier wird eine Sachaussage analysiert, ohne das Gesagte sachlich wahrzunehmen.

Aktives Zuhören

Hier liegt eine Chance des Selbstoffenbarungs-Ohres begraben.

Der Empfänger bemüht sich, in den Sender einzufühlen ohne zu werten. Der Empfänger versucht also, die in Sachaussagen verborgenen Gefühlsinhalte zu entdecken und zu verstehen (Emphatie).

Das Appell-Ohr

Der Empfänger will es allen recht machen. Der Empfänger hat hört nicht auf eigene Gefühle und Bedürfnisse.

Der Leser erkennt, dass die ankommende Nachricht somit ganz wesentlich auch ein „Machwerk“ des Empfängers ist.

Ob die Senderabsicht mit dem Empfängerverständnis übereinstimmt, kann durch eine Rückmeldung (Feedback) überprüft werden.

Teil B beschäftigt sich nochmals genauer mit den einzelnen Aspekten und damit, wie wir uns mittels unserer Kommunikation selbst Konflikte schaffen.

Es geht hier auch immer wieder um Gründe von Ängsten und deren Einfluss auf unsere Kommunikation. Bei der Betrachtung der Beziehungsseite einer Nachricht stellt von Thun auch kurz die von Eric Berne entwickelte Transaktionsanalyse (TA) (Spiele der Erwachsenen, 1967) vor, die davon ausgeht, dass in jedem von uns drei Persönlichkeitsinstanzen vorhanden sind, die sich als sog. „Ich-Zustände“ zu Wort melden können (Eltern-Ich, Kind-Ich, Erwachsenen-Ich). Dies ist „ein Instrument (...), das uns die Augen öffnen kann für das, was sich zwischen zwei Leuten (...) abspielt.“ (S. 195)

Nach dem Studium der ausführlichen Fallbeispiele und Analysen, erhält der Leser jedenfalls Klarheit darüber, dass es meist an ihm selbst liegt, wenn er beleidigt, enttäuscht oder verärgert reagiert. Das liegt u.a. daran, dass die eigenen begrenzten Denkmuster nicht erkannt werden und dass keine Klarheit über die eigenen unerfüllten Bedürfnisse besteht.

Von Thun gibt dem Leser „Werkzeuge zur Förderung von innerer und äußerer Klarheit“ (S. 20) an die Hand, die es ihm ermöglichen sollen, dies zu erkennen und Verantwortung für sein eigenes Handeln und die damit verbundene Kommunikation zu übernehmen.