

Die Rolle des Empfängers bei der zwischenmenschlichen Kommunikation

Seminar: Zwischenmenschliche Kommunikation und die Chancen ihres Gelingens

Dozent: [NAME]

Referentin: [SONJA]

[SEMESTERANGABE]

INHALT

1. Anfangsdialog.....	3
2. Die vier Seiten der Nachricht.....	4
2.1 Die ankommende Nachricht.....	5
2.2 Drei Arten von Empfangsfehlern.....	5
2.2.1 Selbstkonzept des Empfängers.....	5
2.2.2 Bild, welches der Empfänger vom Sender hat.....	5
2.2.3 Korrelierte Botschaft.....	6
3. Feedback.....	7
3.1 „Psycho-chemische Reaktionen“.....	7
3.2 Drei Empfangsvorgänge.....	9
3.3 Phantasien.....	9
3.4 Ich-Botschaften.....	10
4. Abschlußdialog.....	11
5. Literaturhinweise.....	12

1. Anfangsdialog

In der folgenden Ausarbeitung soll dargestellt werden, wie es dazu kommt, daß der Empfänger eine Nachricht völlig anders verstehen kann, als sie der Sender gemeint hat. Es soll deutlich werden, daß die Reaktion des Empfängers auf eine Nachricht zum guten Teil sein eigenes Werk ist.

Beispiel A:

Situation: Zwei Studentinnen sollen gemeinsam ein Referat halten.

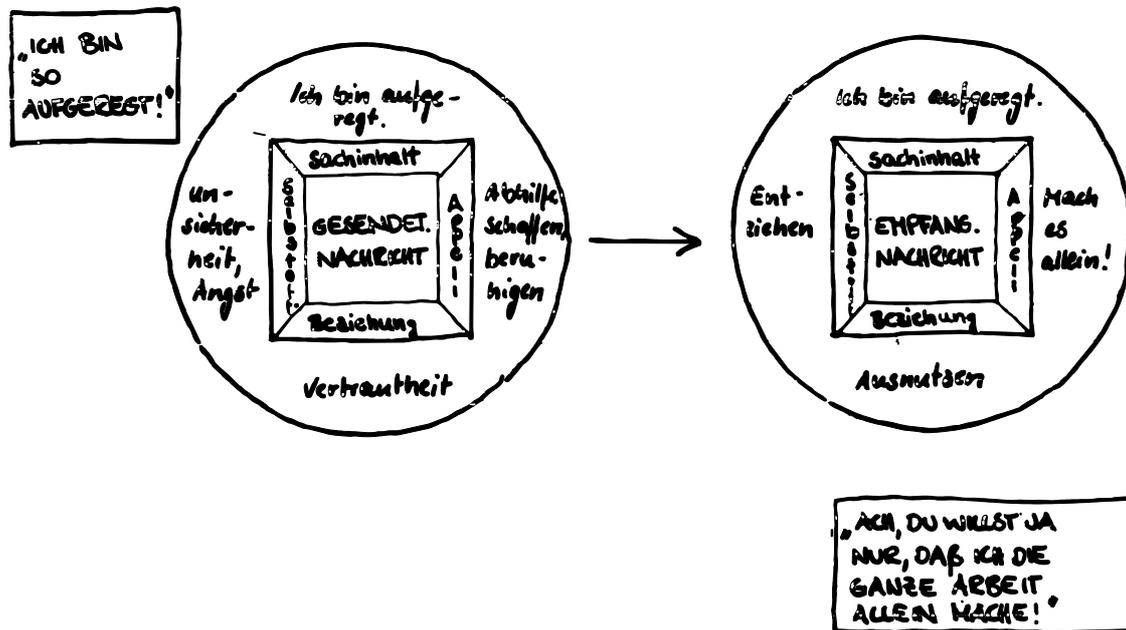
Dialog:

Sender: „Ich bin so aufgeregt!“

Empfänger: „Ach, Du willst ja nur, daß ich die ganze Arbeit allein mache!“

Den beiden Personen ist offensichtlich ein Kommunikationsfehler unterlaufen. Dieser wird anhand eines Kommunikationsmodells näher erläutert.

2. Die vier Seiten der Nachricht



(Kommunikationsmodell von Schulz von Thun)¹

Hier sieht man die vier Seiten der gesendeten und der empfangenen Nachricht gegenübergestellt.

Den Sachinhalt der Nachricht hat der Sender korrekt empfangen. Offensichtlich hört er aber gleichzeitig auf anderen Seiten der Nachricht weitere Botschaften mit.

„Ich bin so aufgeregt!“ bedeutet für den Sender auf der Beziehungsseite möglicherweise ein großes Vertrauensverhältnis zum Empfänger, da die Nachricht einen hohen Selbstoffenbarungsanteil aufweist, wie Unsicherheit und Angst.

An der Reaktion des Empfängers wird deutlich, daß er den Sachinhalt anders versteht. Anhand von Erwartungen, Befürchtungen oder Vorerfahrungen deutet er das Aufgeregtsein als erneute Ausnutzung und hört auf der Selbstoffenbarungsebene eher das Sich-entziehen-wollen des Senders, als eine Unsicherheit.

Daher ist es dem Empfänger nicht möglich, die gewünschte Reaktion zu zeigen (Appellseite der gesendeten Nachricht: „Beruhige mich! Hilf mir!), da er einen ganz anderen Appell an sich gerichtet sieht. „Mach das Referat allein!“ hört er und ist vermutlich verärgert.

Schulz von Thun spricht hier von „verdeckten Mißverständnissen“ oder „Empfangsfehlern“.²

¹ Schulz von Thun 1983, S. 63

² Schulz von Thun 1983, S. 63

2.1 Die ankommende Nachricht

Bevor auf die Ursachen von Empfangsfehlern eingegangen wird, eine kurze Ausführung dazu, was Schulz von Thun zu Kommunikation sagt:³

Zur Kommunikation gehört, daß der Sender einen Teil seines inneren Zustandes kodiert, d.h. er übersetzt seine zu übermittelnden Gedanken, Absichten und Kenntnisse in vernehmbare, klare Zeichen.

Diese Zeichen kommen beim Empfänger an, nicht aber die Bedeutung der Zeichen, die der Sender damit verbindet. Also muß der Empfänger seine eigene Bedeutung in die Zeichen legen, um die Botschaft zu dekodieren.

Das Ergebnis der Kommunikation hängt also von den Erwartungen, Befürchtungen und Vorerfahrungen, sprich: von der ganzen Person des Empfängers ab.

Es läßt sich nicht vermeiden, daß eine Nachricht vom Empfänger anders verstanden wird, als der Sender sie gemeint hat.

2.2 Drei Arten von Empfangsfehlern

Schulz von Thun spricht von drei Faktoren, die häufig als Störquelle wirken:⁴

2.2.1 Selbstkonzept des Empfängers

Empfangsfehler entstehen, wenn der Empfänger sein eigenes Selbstbild als Deutungsschlüssel benutzt. Wenn dieser von vornherein ein negatives Bild von sich selbst hat, wird die Interpretation der Botschaft automatisch negativ ausfallen.

Für den Anfangsdialog könnte diese Tatsache folgendes bedeuten:

Der Empfänger kann an ein Vertrauensverhältnis von Seiten des Senders nicht glauben (Beziehungsseite der gesendeten Nachricht), da er sich selbst nicht als kompetenter erachtet als dieser. Daher kann er die Nachricht auf diesem „Ohr“ nicht richtig hören und verstehen. Er erhält eine Botschaft, die durch sein negatives Selbstbild vielmehr als Ausnutzen gedeutet wird.

2.2.2 Bild, welches Empfänger vom Sender hat

Dekodiert der Empfänger die gesendete Nachricht aufgrund der Erfahrungen, die er mit dem Sender gemacht hat und die ihm ein festes Bild von diesem vermittelten, können ebenso Empfangsfehler entstehen. Die empfangene Nachricht wird durch „Schubladendenken“ entschlüsselt, d.h. der Empfänger reflektiert nicht, ob er seinem Gegenüber sein subjektives Bild von ihm überstülpt, und kann ihm Dinge unterstellen, die nicht vom Sender gesendet werden wollten.

³ vgl. Schulz von Thun 1983, S.61

⁴ vgl. Schulz von Thun 1983, S.63f

Am Beispiel des Anfangsdialoges wird deutlich, daß der Empfänger dem Sender das Ausnutzen seiner Kompetenz vorwerfen könnte. Die negativen Erfahrungen mit dieser Person könnten ihm das Bild eines Ausnutzer-Typen vermittelt haben.

„Ich bin so aufgeregt!“ kann dann für ihn bedeuten, daß sich der Sender nur vor dem Referat drücken will, weil er ihn wiederholt ausnutzen will.

2.2.3 Korrelierte Botschaft

Wenn der Empfänger weitere Botschaften, die mit der Kernbotschaft der Nachricht gekoppelt sind, mithört, spricht man von einer korrelierten Botschaft.

Für das Beispiel des Anfangsdialogs könnte dies bedeuten, daß das Senden eines negativen Gefühlsausdruckes wie Unsicherheit und Angst das Referat zu halten (auf der Selbstoffenbarungsseite des Senders), zwar als Hilferuf (auf der Appellseite) empfangen wird, der Empfänger jedoch völlig überfordert ist, Rat zu geben. Der Empfänger steht unter Appell-Druck und reagiert häufig mit billigen Tröstungen oder sogar ablehnend („Ach, Du willst ja nur, daß ich die ganze Arbeit allein mache!“).

An den drei verschiedenen Arten von Empfangsfehlern wird deutlich, daß die Reaktion des Empfängers auf eine gesendete Nachricht zum guten Teil sein eigenes Werk ist.

Im folgenden wird gezeigt, daß dies sich genauso auf die innere Reaktion der empfangenen Botschaft bezieht.

3. Feedback

Um zu erkennen, daß ein Empfangsfehler vorliegt, muß der Sender mit dem Empfangsresultat konfrontiert werden. Diese Begegnung mit dem Empfangsresultat nennt Schulz von Thun „Feedback“.

3.1 „Psycho-chemische Reaktionen“

Reagiert der Empfänger auf eine Nachrichtenkomponente, indem er „explodiert“, weil die ankommende Nachricht in Wechselwirkung mit dem psychischen Zustand des Empfängers „hochexplosiv“ ist, dann spricht Schulz von Thun von einer „psycho-chemischen Reaktion“.⁵

Ellis (1977) weist auf irrationale Überzeugungen hin, die gefühlsmäßige Reaktionen bestimmen. Kann sich jemand seine Unvollkommenheit nicht eingestehen, erlebt er eine „Selbstwert- Einbuße“⁶, wenn er Kritik erlebt, und es entsteht ein Konflikt. Selbstakzeptanz und Selbsterkenntnis wäre nötig, um dieses Problem zu lösen.

Beispiel B:

Eine Praktikantin macht einen Schüler im Unterricht darauf aufmerksam, daß er die Aufgabenstellung an der Tafel beachten solle. Die aggressive Reaktion des Schülers ist für sie völlig unverständlich: er hämmert auf den Tisch und schreit: „Ich kann das nicht! Immer mache ich alles falsch! Immer sagen mir alle, daß ich alles falsch mache!“

Der Schüler hat ein so negatives Selbstbild von sich, daß die Anweisung der Praktikantin zu einer Überreaktion seinerseits führt. Er kann seine irrationale Überzeugung „Fehler machen ist eine Schande! Ich mache sowieso alles falsch!“ nicht in Frage stellen.

Eine mögliche Methode zur Selbstakzeptanz ist das *Sokrates- Prinzip*:⁷

Sokratische Dialoge sind Dialoge, in denen der Therapeut seinem Gesprächspartner „zur nachhaltigen Selbstreflexion zwingt“⁸ und verallgemeinerte (Vor-)Urteile grundsätzlich in Frage stellt.

Für das Beispiel B könnte ein Lösungsweg gefunden werden, wenn ein Therapeut dem Schüler hilft, seine Meinung von sich selbst zu reflektieren. Er kann in weiteren Gesprächen nachfragen, durch welche Umstände er dieses negative Selbstbild erlangt hat und ihn dazu führen, seine Unvollkommenheit zu akzeptieren.

⁵ vgl. Schulz von Thun 1983, S. 69f.

⁶ Schulz von Thun 1983, S. 70

⁷ vgl. Titze, hg. von Petzold 1984, S. 75

⁸ Titze, hg. von Petzold 1984, S. 76

Schulz von Thun spricht davon, daß eine kleine Begleitbotschaft, zum „Schlüsselreiz“ für die Reaktion wird⁹, wie hier in der Appellbotschaft: „Du hast es falsch gemacht!“. Er weist darauf hin, daß das aggressive Verhalten des Jungen wie im Beispiel B, „nicht (nur) als individuelle Eigenart, als Charaktermerkmal zu begreifen (ist), sondern als Resultat einer Interaktion - einer zwischenmenschlichen Wechselwirkung“.¹⁰

Krauβlach u.a.(1976) berichten aus ihrer Jugendarbeit, daß Aggressionen durch kleinste Signale wie Kopf- oder Handbewegungen oder Blicke ausgelöst werden können.¹¹

Die Studentin im Beispiel B hat bei ihrem Hinweis auf die Tafel möglicherweise mit Mimik oder Stimmlage unbewußt das Gefühl des Schülers bestätigt: „Du bist ein Versager!“.

Krauβlach u.a. sind der Meinung, daß „für jede grundlose Handlung ein Auslöser festzustellen“ ist. „Das, was als unbegreiflich, unmotiviert hingestellt wird, wird durch eine sorgfältige Analyse des Vorgefallenen zu einem verständlichen, nachvollziehbaren und logischen Verhalten“.¹²

Eine Methode zur Analyse eines Konfliktes aus Sicht des Empfänger stellt Schulz von Thun in seiner Unterscheidung von drei Empfangsvorgängen dar.

⁹ vgl. Schulz von Thun 1983, S. 71

¹⁰ Schulz von Thun 1983, S. 72

¹¹ vgl. Krauβlach u.a. 1976, S. 110

¹² Krauβlach u.a. 1976, S. 110

3.2 Drei Empfangsvorgänge

Damit der Empfänger sich den Eigenanteil an der psycho-chemischen Reaktion bewußtmachen kann, hat er die Möglichkeit, den Empfangsvorgang zu entzerren. Dabei unterscheidet Schulz von Thun drei verschiedene Vorgänge:¹³

Zuerst die **Wahrnehmung**, also alles was der Empfänger hört, sieht, riecht usw.

Der Schüler hört den Hinweis: „Schau Dir die Aufgabenstellung an der Tafel an!“

Der zweite Vorgang beinhaltet die **Interpretation**, die der Empfänger der Nachricht gibt.

Obwohl der Schüler nur auf das Tafelbild hingewiesen wird, beinhaltet die Aufforderung für ihn, daß er etwas falsch gemacht hat und daß er getadelt wurde. Er reagiert aggressiv und fühlt sich wahrscheinlich minderwertig, weil er ja sowieso immer alles falsch macht.

Dieses **Fühlen** bildet den letzten Teil des Empfangsvorganges.

Diese drei Einzelvorgänge machen dann die Gesamtreaktion oder Rückmeldung des Empfängers aus.

Nach dieser Entzerrung kann der Empfänger (hier: der Schüler) seine Gesamtreaktion *bestätigen* („Ich weiß doch, daß ich alles falsch mache!“) oder *korrigieren* („Ich bin wegen etwas ganz anderen wütend.“) oder bei *sich nachschauen* („Vielleicht bin ich so aggressiv, weil ich mich selbst für so dumm halte.“).

3.3 Phantasien

Schulz von Thun spricht „von „Phantasien“ (an Stelle von Interpretationen), wenn meiner Vermutung über Gedanken und Gefühle des anderen keine klar angebbare Wahrnehmung zugrunde liegt“.¹⁴ Man reagiert also oft auf die Phantasien, die man sich vom anderen macht, nicht aber auf den anderen selbst.

Phantasien können das Verhalten beeinflussen, welches so weit führen kann, daß sich selbsterstellte Prophezeihungen erfüllen. Ob meine Phantasien vom anderen zutreffen oder nicht, kann nur dieser entscheiden, da ich nicht wissen kann, was mein Gegenüber wirklich fühlt und denkt. Dies ist wiederum nur dann möglich, wenn der Sender eine Rückmeldung auf seine gesendete Nachricht erhält.

¹³ vgl. Schulz von Thun 1983, S. 72ff

¹⁴ Schulz von Thun 1983, S. 75

3.4 Ich-Botschaften

Rückmeldungen sollten möglichst in Form einer Ich- Botschaft (im Gegensatz zu Du-Botschaften) übermittelt werden.

Durch sie wird die Kommunikation erleichtert, da der Empfänger die Verantwortung für seine Reaktionen und seine Gefühle übernimmt. Daher bezeichnet Gordon die Ich-Botschaften auch als „Verantwortungsbotschaften“.¹⁵

Die effektivere Art der Konfrontation soll an einem Beispiel verdeutlicht werden.

Beispiel C:

Situation: Ein Lehrer steht vor einer lärmenden Klasse.

Lehrer : „Ihr seid jetzt ruhig, oder es passiert was!“

In dieser Du-Botschaft sucht der Lehrer den Fehler oder die Schuld beim anderen, in diesem Fall der Schulklasse, und droht ihr mit einer Strafe. Er ist vielleicht müde oder gereizt, verwendet aber nicht den richtigen Code, damit die Schüler seine Botschaft verstehen. Sie fühlen sich eines Fehlverhaltens beschuldigt.

Wenn der Lehrer mit einer Ich-Botschaft reagiert, könnte das folgendermaßen aussehen:

Lehrer: „Ich bin frustriert von diesem Lärm und kann mich dabei nicht konzentrieren.“

Diese Botschaft wird von den Schülern „als ehrliche, offene Feststellung des Lehrers, als „sein Standpunkt“ aufgenommen und verstanden werden“.¹⁶

Der Lehrer beschreibt eigene Gefühle und fördert dadurch das Vertrauen zu den Schülern. Er geht „das Risiko der Selbst-Offenbarung“¹⁷ ein und enthüllt innere Bedürfnisse.

Dörner und Plog (1978) sprechen davon, eine Suchhaltung zu entwickeln. Sie fordern auf zu lernen, den Eigenanteil an einer Handlung wahrzunehmen und „bei sich“ zu suchen.¹⁸ Wenn man mit anderen so umgeht, daß sie von der Suchhaltung erfahren, merken sie, daß man sich bemüht. Sie können offen und freundlich reagieren, da sie sich nicht bedroht fühlen.

¹⁵ Gordon 1977, S. 123

¹⁶ Gordon 1977, S. 128

¹⁷ Gordon 1977, S. 135

¹⁸ vgl. Dörner und Plog 1978, S. 32

4. Abschlußbeispiel

In Anlehnung an den Anfangsdialog soll gezeigt werden, wie dieser Kommunikationsfehler hätte vermieden werden können.

Geht der Sender auf das Feedback des Empfängers ein, macht sich der Empfänger seinen Eigenanteil an seiner Reaktion bewußt, sprechen beide möglicherweise nur in Verantwortung übernehmenden Ich-Botschaften, könnte folgender Dialog zustande kommen:

Beispiel D:

Situation: Zwei Studentinnen haben gemeinsam ein Referat gehalten.

Dialog:

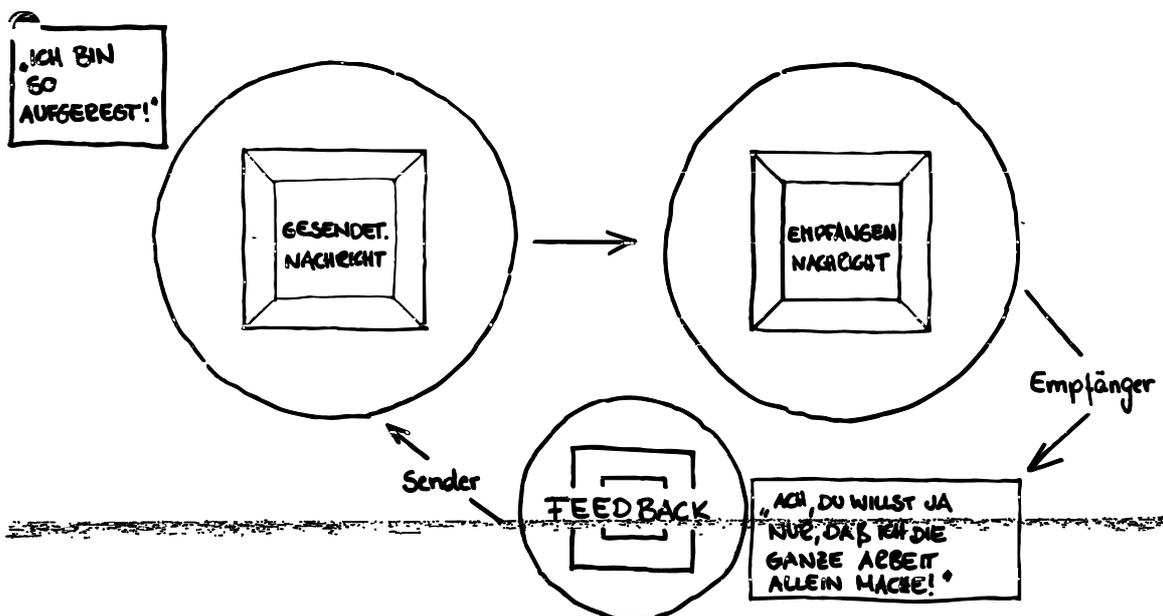
Sender: „Ich war wirklich total aufgeregt!“

Empfänger: „Ach so, ich hatte den Eindruck, daß Du Dich nur vor dem Referat drücken wolltest und ich die ganze Arbeit allein machen sollte.“

Sender: „Nein, auf keinen Fall! Ich habe nur immer Angst vor Referaten und wollte, daß Du mich vielleicht beruhigst.“

Empfänger: „Tut mir leid! Ich habe Dich falsch verstanden!“

Das Kommunikationsmodell kann vervollständigt werden:



3. Literaturnachweis

Dörner, K., und Plog, U.: Irren ist menschlich oder Lehrbuch der Psychiatrie/Psychotherapie. Wunstorf 1978

Ellis, A.: Die rational-emotive Therapie - das innere Selbstgespräch bei seelischen Problemen und seine Veränderung. München 1977

Gordon, T.: Lehrer-Schüler-Konferenz. Hamburg 1977

Kraußlach, J., Düwer, F.W., und Fellberg, G.: Aggressive Jugendliche. München 1976

Schulz von Thun, Friedemann: Miteinander reden. Störungen und Klärungen. Reinbek 1983

Titze, Michael: Individualpsychologie. Ziel ist die Gemeinschaft.
In: Petzold, Hilarion (Hrsg.): Wege zum Menschen. Bd. 2 Würzburg 1984