

Kapitel 23

Unter **sozialer Kommunikation** versteht man die Vermittlung, die Aufnahme und den Austausch von Informationen zwischen zwei oder mehreren Personen.

Unter **sozialer Interaktion** versteht man die Bezeichnung für das wechselseitig aufeinander bezogene Verhalten zwischen Menschen, für das Geschehen zwischen Personen, die wechselseitig aufeinander reagieren sowie sich gegenseitig beeinflussen und steuern.

Das kommunikative Verhalten eines Menschen wird in drei Bereiche eingeteilt, in den verbalen, den paraverbalen und den nonverbalen Bereich. Der **verbale Ausdruck** meint das „Was“ einer Mitteilung, der **paraverbale Ausdruck** meint die Art und Weise wie eine Mitteilung ausgesprochen und artikuliert wird. Der **nonverbale Ausdruck** meint den körperlichen Ausdruck, dieser ergänzt die Mitteilung durch Blickkontakt, Mimik, Gestik und der körperlichen Haltung.

Das **proxemische Verhalten** (soziale Distanz) meint, dass zu einer Bewegung auch in welchem Abstand der Kommunikation sich zu seinen Zuhörern aufhält, gehört. Man unterscheidet zwischen drei Distanzzonen. Die **Ansprachedistanz** (3-4m) meint zum Beispiel eine Vortrag; die **persönliche Distanz** (0,6-1,5m) meint, wenn man einen persönlichen Kontakt zum Gesprächspartner herstellen möchte; die **Intimdistanz** (0,5-0,6m) meint ein engeren Kontakt.

Effektive Kommunikation ist dann zu erwarten, wenn die drei Ausdrucksebenen kongruent sind.

Zu jeder Kommunikation gehören eine Information, ein Sender, der mit einer bestimmte Absicht diese Information gibt und ein Empfänger der diese Information aufnimmt. Der Sender verschlüsselt (kodiert) seine Information in bestimmte Zeichen. Über ein Medium und einen Kanal werden die Informationen an den Empfänger zugeschickt. Das **Medium** bezeichnet den Code, mit dem eine bestimmte Information gegeben wird. Der **Kanal** meint, über welche Sinnesorgane die Übermittlung der Information geschieht. Die gesendeten Informationen werden vom Empfänger wieder dekodiert. Jede Botschaft löst beim Empfänger eine bestimmte Reaktion aus. Soziale Kommunikation bildet also immer ein System und stellt einen Regelkreis dar.

Wenn Menschen mit anderen in Beziehung treten, so tun sie das mit einer bestimmten Absicht, sie verfolgen ein Ziel. Das Vorrangige Ziel einer jeden Kommunikation und Interaktion ist das erfüllen von bestimmten Erwartungen, die ein Partner an den anderen stellt, sowie die Befriedigung der eigenen Bedürfnisse und die des anderen.

Watzlawick hebt zwei besonders Formen einer Kommunikationsstörung hervor. Eine **Paradoxie** ist eine Handlungsaufforderung, die befolgt werden muss, aber nicht befolgt werden darf, um befolgt zu werden.

Kapitel 23

Eine **Doppelbindung** liegt vor, wenn sich die Aussagen, die ein Sender in einer bestimmten Information / in einer Kommunikation gibt, nicht miteinander vereinbaren lassen.

Friedemann Schulz von Thun hat sich mit der Beschaffenheit einer Nachricht befasst. Er hat erkannt, dass ein und dieselbe Nachricht immer viele Botschaften gleichzeitig enthält. Er hat erkannt, dass ein und die selbe Nachricht, mehreren Botschaften gleichzeitig enthält. Er unterscheidet vier Seiten einer Nachricht:

1. Die **Sachinhaltsseite**, die die Frage klärt, worüber berichtet wird (= Sachinformationen)
2. Die **Selbstoffenbarungsseite**, die die Informationen über die Person des Senders enthält
3. Die **Beziehungsseite**, die meint, dass man aus einer Nachricht entnehmen kann, wie der Sender zum Empfänger steht
4. Und die **Appelseite**, die meint, dass jede Nachricht auf den Empfänger Einfluss nehmen kann

Eine erfolgreiche Kommunikation ist dann wahrscheinlich, wenn der Sender alle vier Seiten der Kommunikation beherrscht.

Störungen in der Kommunikation treten auf,

- wenn der Sender nicht alle vier Seiten einer Nachricht beherrscht,
- wenn der Sender auf der falschen Nachrichtenseite übermittelt

- wenn der Empfänger nicht imstande ist, alle vier Seiten einer Nachricht aufzunehmen
- wenn der Empfänger nur eine Seite der Nachricht wahrnimmt und womöglich die falsche

Auch spricht er von „vier Ohren“ des Empfängers :

1. **Sachinhaltsohr**: Wie habe ich den Sachinhalt verstanden?
2. **Selbstoffenbarungsohr**: Was ist mit ihm? Was ist das für einer?
3. **Beziehungsohr**: Was hält er von mir? Wie redet er mit mir?
4. **Appellohr**: Was soll ich denken, fühlen, tun?

Ebenfalls unterscheidet Schulz von Thun drei verschiedene Empfangsvorgänge, die Wahrnehmung, die Interpretation und das Fühlen.

Die Grundsätze der Kommunikation stellte Watzlawick auf. Er formulierte diese Annahmen zur Kommunikation in Axiomen.

1. Axiom: man kann nicht nicht kommunizieren
Jede Kommunikation ist auch Verhalten.

Störungen: Kommunikation wird ignoriert oder nur widerwillig angenommen -> Nicht-antworten / Nicht-eingehen auf das was der andere sagt ; Symptome können vorgetäuscht werden

Kapitel 23

2. Axiom: jede Kommunikation hat einen Inhalts- und einen Beziehungsaspekt, wobei das letztere das erste bestimmt

Inhaltsaspekt = Übermittlung der Informationen

Beziehungsaspekt = macht die Beziehung zwischen den kommunizierenden deutlich

Störungen: Beziehung wird von ungleichen Emotionen und Unklarheiten bestimmt; eine negative Beziehung wird auf der Inhaltsebene ausgetragen; Uneinigkeit auf der Inhaltsebene, die sich auf die Beziehungsebene überträgt

3. Axiom: jede Kommunikation ist Ursache und Wirkung

Dies meint die Tatsache, dass auf jeden Reiz eine Reaktion folgt

Störungen: unterschiedliche Interpunktion, wobei der andere sein Verhalten durch das Verhalten des anderen rechtfertigt; selbstbestimmende Prophezeiung

4. Axiom: menschliche Kommunikation bedient sich an digitaler und analoger Modalität

Watzlawick unterscheidet zwischen zwei Weisen, wie eine Nachricht mitgeteilt werden kann. Entweder durch ein Wort, das einem bestimmten Objekt zugeordnet ist (dialog) oder durch Entsprechung im Ausdrucksverhalten (monolog).

Störungen: einseitige Wahl der Modalität; unterschiedliches Verstehen einer Nachricht aufgrund einer mehrdeutigen analogen Modalität; analoge und Dialoge Modalität sind kongruent

5. Axiom: Kommunikation ist symmetrisch und komplementär

Es kann sowohl durch eine symmetrische Beziehungsform geprägt sein (Spiegelbild-Beziehung) oder durch eine komplementäre Beziehungsform (ergänzende KK)

Störungen: starre Kommunikation; symmetrische Eskalation

Unter einer **Ich-Botschaft** versteht man Äußerungen, die persönlich Erfahrungen, Gefühle und Bedürfnisse ausdrücken. Nach Gordon besteht eine Ich-Botschaft aus drei Teilen:

1. Beschreibung des nichtakzeptablen Verhaltens
2. das Gefühl
3. der greifbare Effekt