

Der Aufbau einer Nachricht

Ein Element einer zwischenmenschlichen Kommunikation ist der Sender, der etwas mitteilen möchte. Dieser verschlüsselt sein Anliegen in erkennbare Zeichen. Dieses Anliegen, das er von sich gibt, nennt man Nachricht. Um eine Kommunikation zu führen braucht man auch einen Empfänger, der diese gesendete Nachricht empfängt und entschlüsselt.

Jede Nachricht enthält eine Vielzahl von Botschaften, daher ist die zwischenmenschliche Kommunikation so kompliziert und störanfällig, aber auch spannend.

Die Unterteilung der Botschaften, die in einer Nachricht stecken, erfolgt in vier Seiten.

Abbild 1

1.1 Sachinhalt-Seite

Jede Nachricht enthält eine Sachinformation. Wenn es um Sachinformationen geht, steht diese Seite der Nachricht immer im Vordergrund. Man könnte diesen Teil der Nachricht auch nennen „Worüber man informiert“ (Schulz von Thun, Miteinander reden 1). Dieser Aspekt der Information ist jedoch nur ein Teil der Nachricht. Eine Nachricht besteht aus mehreren Teilen.

1.2 Selbstoffenbarungsseite

Dieser Teil der Nachricht enthält Informationen über den Sender selbst. Eine Nachricht beinhaltet nicht nur Sachinhalte, sondern auch Darstellungen und Bilder des Senders. Die Person gibt einen subjektiven Eindruck der Sache wieder. „Was ich von mir selbst kundgebe“ (Schulz von Thun, Miteinander reden 1). Die Selbstoffenbarung beinhaltet Ich-Botschaften.

1.3 Beziehungsseite

Der dritte Aspekt der Nachricht ist die Beziehung. Aus einer Nachricht geht auch hervor, wie der Sender zum Empfänger steht und was er von diesem hält. Diesen Teil erkennt man an der Formulierung der Nachricht und am Tonfall. In der Beziehungsseite der Nachricht kann man auch einen Teil Selbstoffenbarung finden. Die Botschaft beinhaltet durch die Art der Formulierung, wie der Sender zum Empfänger steht, was natürlich einer Selbstoffenbarung entspricht.

1.4 Appell

Der vierte und letzte Aspekt der Nachricht ist die Appellseite. Fast jede Nachricht beinhaltet eine Appellbotschaft, welche Einfluss auf den Empfänger nehmen soll. Dieser Appell, welcher offen oder versteckt erfolgen kann, soll dazu dienen, dass der Empfänger Aktivitäten setzt.

1.5 Die Nachricht selbst

Eine Nachricht enthält viele Botschaften, der Sender sendet immer gleichzeitig auf allen vier Seiten, bewusst oder unbewusst. Durch diese Tatsache kann man feststellen, dass gesendete und empfangene Botschaften nicht immer gleich sein müssen. Daher können sich Unstimmigkeiten zwischen Sender und Empfänger ergeben, da der Sender zum Beispiel auf einer ganz anderen Seite sendet als der Empfänger empfängt.

Abbild 2

1.5.1 Explizite und implizite Botschaften

Jede Nachricht enthält viele Botschaften, diese Botschaften können explizit oder implizit sein. Wobei man unter explizit meint, dass etwas ausdrücklich gesagt wird und implizit, dass es nicht direkt gesagt wird, sondern in der Botschaft verschachtelt wird. Auf allen vier Seiten der Nachricht sind explizite und implizite Botschaften möglich.

Die implizierte Botschaft wird meist nonverbal (nichtsprachlich) übermittelt, d.h. dass mittels einer Mimik oder Gestik eigene Botschaften übermittelt werden.

1.5.2 Kongruente und inkongruente Nachrichten

Wie wir schon unter Punkt 1.5 erfahren haben, sendet der Sender immer auf allen vier Seiten einer Nachricht, bewusst oder

unbewusst gleichzeitig.

Nun kommt eine zweite Ebene zur Nachricht selbst hinzu. Der Sender sendet also auf zwei Ebenen gleichzeitig, auf der Mitteilungsebene und auf der Meta-Ebene. Diese Botschaften geben wechselseitige Interpretationen darüber, wie die Botschaft der anderen Ebene gemeint ist. Durch gleichzeitiges Beinhalt von sprachlichen und nonverbalen Teilen in der Nachricht gibt es mehrere Möglichkeiten, diese Anteile ergänzend oder unterstützend einzusetzen.

Man spricht von einer kongruenten Nachricht, wenn alle Signale in die gleiche Richtung zeigen und diese somit eindeutig sind.

Von inkongruenten Nachrichten spricht man dann, wenn entweder der sprachliche oder der nichtsprachliche Teil der Botschaft voneinander abweichen, oder im Widerspruch stehen. Ein Beispiel für eine inkongruente Nachricht wäre, wenn eine Person mit einem traurig weinenden Gesicht sagt, dass alles in Ordnung ist. Eine inkongruente Nachricht ist für den Empfänger verwirrend, weil er nicht weiß, welcher Ebene er Glauben schenken soll. Er ist sozusagen in der Zwickmühle.

Abbild 3

Wenn der Empfänger vom Sender abhängig ist und der Situation nicht entfliehen kann, können inkongruente Nachrichten als Krankmacher wirken. Solche Tatsachen wurden in den letzten Jahren eingehend untersucht und sind mit der Entstehung von schizophrenem Verhalten beim Empfänger in Zusammenhang gebracht worden.

Diese inkongruenten Mitteilungen kann man in vier unterschiedlichen Möglichkeiten einteilen.

1.5.2.1 Kontext

Hier ist es nicht die Nachricht selbst die zu Unstimmigkeit führt, sondern der Sachverhalt in der Situation. z.B.: Wenn man zu einer nicht glanzvoll erbrachten Leistung einen überschwänglich guten Kommentar abgibt.

1.5.2.2 Art der Formulierung

Die Art wie man einen Sachverhalt formuliert, qualifiziert das Gesagte. Oft wird eine übertreibende Formulierung einer Tatsache zu einer inkongruenten Botschaft. Wenn zum Beispiel eine kleine Verletzung bei einer Person zu einer Panikaussage führt: „Ich bin tödlich verletzt.“

1.5.2.3 Körpersprache

Das Gesicht eine Körperbewegung oder –haltung kann das gesagte qualifizierend begleiten.

1.5.2.4 Tonfall

Der Tonfall kann auch zu einer unklaren Botschaft führen. Wenn eine frohe Nachricht mit einem desinteressierten Tonfall übermittelt wird.

2 Mit vier Ohren empfangen

Die vier Seiten einer Nachricht werden vom Empfänger unterschiedlich empfangen, je nachdem auf welcher Seite der Empfänger besonders hört.

Abbild 4

2.1 Freie „Ohr-Auswahl“ des Empfängers

Der Empfänger hat grundsätzlich die freie Auswahl, mit welchem „Ohr“ er die Nachricht empfängt. Dies kann in einer zwischenmenschlichen Kommunikation zu manchen Störungen führen, da der Empfänger auf einer ganz anderen Seite der Nachricht empfangen kann als der Sender gesendet hat. Es ist von Situation zu Situation zu entscheiden, mit welchem „Ohr“ man die Nachricht empfängt.

2.2 Einseitige Empfangsgewohnheiten

Oft ist ein Ohr auf Kosten eines anderen Ohres besser ausgebildet, was dann eine einseitige Spezialisierung mit sich bringt. Ferner werden die vier Seiten des Empfangsohres näher beschrieben.

2.2.1 Das SACH-OHR

Viele Empfänger interpretieren besonders die Sachseite der Nachricht sehr stark. Dies kann zu einem Problem werden, wenn sich die Kommunikation auf der zwischenmenschlichen Ebene bewegt und das eigentliche Problem nicht so sehr aus sachlichen Dingen besteht.

2.2.2 Das BEZIEHUNGS-OHR

Wenn die empfangene Nachricht zu sehr mit dem Beziehungs-Ohr gehört wird, gibt das oft Probleme bei beziehungsneutraler Kommunikation. Diese Personen beziehen alles auf sich, nehmen alles persönlich, fühlen sich leicht angegriffen und beleidigt. Es werden alle Handlungen und Nachrichten zu ihrer Person hineingelegt und übergewichtet.

2.2.3 Das SELBSTOFFENBAHRUNGS-OHR

Das Selbstoffenbarungs-Ohr nimmt die Nachricht unter den Aspekt auf: „Was sagt mir die Nachricht über dich?“ Wenn die empfangenen Nachrichten mehr mit dem Selbstoffenbarungs-Ohr gehört würden, könnten wir unserem Gegenüber früher seine Gefühle zugestehen. Man könnte besser zuhören und dahinterkommen, was mit dem anderen wirklich los ist. Die negative Seite am Selbstoffenbarungs-Ohr ist, falls jemand ein Feedback gibt, fühle ich mich getroffen und übernehme das Urteil in mein Selbstbild. Durch ein aktives Zuhören verhilft der Empfänger dem Sender mehr zu sich selber zu kommen.

2.2.4 Das APPELL-OHR

Mit diesem Ohr versucht man ständig es allen recht zumachen und auch den unausgesprochenen Erwartungen des Senders zu entsprechen.

2.3 Die empfangene Nachricht

Um zu kommunizieren muss der Sender seine Informationen in verstehbare Zeichen umwandeln (kodieren). Diese Zeichen werden beim Empfänger wieder neu interpretiert (dekodiert). Durch diesen Vorgang kann es zu Verständigungsproblemen (Empfangsfehler) kommen, da der Empfänger möglicherweise ganz andere Dinge in die Nachricht hineininterpretiert.

2.3.1 Ursachen für Empfangsfehler

Wenn die Nachricht anders dekodiert wird, als sie gemeint war, kann das mehrere Ursachen haben. Wenn Sender und Empfänger aus unterschiedlichen kulturellen Kreisen stammen. Oder wie unter Punkt 2.2 beschrieben, wenn der Empfänger mit einer Seite (Ohr) besonders stark empfängt und somit ganz andere Dinge versteht, als der Sender senden wollte. Ein weiterer Empfangsfehler ist die sogenannte korrelierte

Botschaft, d.h. dass der Empfänger die Nachricht richtig empfängt aber auf weiteren Seiten der Nachricht andere Botschaften mitempfängt, welche mit der Hauptbotschaft gekoppelt sind.

3 Feedback

Abbild 5

3.1 Reaktionen

Es hängt sehr stark von der eigenen Einstellung ab, wie man eine Nachricht aufnimmt. Ein und dieselbe Nachricht kann von unterschiedlichen Personen absolut unterschiedlich aufgenommen werden.

Ist der Empfänger einer Kritik zum Beispiel der Meinung, dass Fehler zu machen eine Schande sei, so nimmt er die Kritik ganz anders auf, als wenn er sich selbst zugesteht, Fehler zu machen.

3.1.1 Irrationale Überzeugungen/Irrglauben

Viele Menschen sind mit irrationalen Irrglauben indoktriniert, die im Unterbewusstsein verankert sind und nicht leicht überwunden werden können.

Beispiele:

- **„...es sei für jeden Erwachsenen absolut notwendig, von praktisch jeder anderen Person in seinem Umfeld geliebt oder anerkannt zu werden.“**
- **„...dass man sich nur dann als wertvoll empfinden dürfe, wenn man in jeder Hinsicht kompetent, tüchtig und leistungsfähig ist.“**

3.1.2 Schlüsselreize

Oft reagieren Menschen sehr unverständlich auf eine Botschaft. Das kann seinen Grund in sogenannten „psychochemischen“ Reaktionen haben. So können durch kleine Signale, die vom Empfänger zum Beispiel abwertend interpretiert werden, starke Aggressionen auslösen. Solche Schlüsselreize können auch durch unbeabsichtigte kleine Begleitbotschaften ausgelöst werden.

3.2 Empfangsvorgänge

Abbild 6

3.2.1 Wahrnehmung

Wahrnehmung geschieht mit den Sinnen. Der Empfänger sieht oder hört etwas. Wahrnehmung ist rein objektiv und ist nicht vom Empfänger abhängig, außer was die Funktion der Sinne betrifft.

3.2.2 Interpretation

Das Wahrgenommene wird vom Empfänger mit einer Bedeutung versehen. Diese Interpretation kann richtig oder falsch sein. Sie hängt von der Sichtweise des Empfängers ab.

3.2.3 Gefühl

Die Interpretation des Wahrgenommenen löst beim Empfänger ein Gefühl aus. Das resultierende Gefühl ist eine Tatsache und unterliegt keiner Beurteilung, ob es richtig oder falsch ist.

3.2.4 Rückmeldung

Die Rückmeldung ist ein Verschmelzungsprodukt aus den drei Empfangsvorgängen. Es ist wünschenswert und der Kommunikation sehr förderlich, wenn die drei Empfangsvorgänge auseinandergehalten werden können. Dadurch erkennt der Empfänger, dass die Reaktion auf eine Botschaft seine eigene Reaktion ist. Er kann dann die Verantwortung für seine Reaktion übernehmen und überprüfen, ob seine Interpretation richtig war.

3.3 Phantasien

Phantasien sind Interpretationen, denen keine klar angebbaren Wahrnehmungen zugrunde liegen.

Abbild 7

**Es gibt zwei Möglichkeiten, wie man mit Phantasien umgehen kann. Man kann sie entweder für sich behalten und sein Verhalten danach ausrichten, oder man kann sie mitteilen und auf Realität überprüfen. Die erste Möglichkeit führt zur Isolation, die zweite bringt Kontaktbrücken. Unausgesprochenes belastet die Kommunikation („Dicke Luft“).
„Ob meine Phantasien zutreffen, kann nur der andere**

entscheiden.“

4 Interaktion

Bisher haben wir die Nachricht kommunikationspsychologisch unter die Lupe genommen und damit sozusagen die kleinste Einheit der Kommunikation betrachtet, aber Kommunikation endet ja nicht damit, dass der eine etwas von sich gibt und beim anderen etwas ankommt.

Im Gegenteil, da geht es erst richtig los! Der Empfänger reagiert, wird dadurch zum Sender und umgekehrt, und beide nehmen aufeinander Einfluss.

Wir sprechen von Interaktion, also das gemeinsame Spiel von Sender und Empfänger.

4.1 Individuelle Eigentümlichkeiten als Interaktionsresultat

Früher sind Kommunikationspsychologen davon ausgegangen, dass individuelle Eigenheiten als Resultat vergangener Kommunikationserfahrungen anzusehen waren und nicht etwa als angeboren und erbbedingt. Die Bestimmungslücke des Verhaltens wird normalerweise

(psychologische Alltagstheorie) im Individuum selbst gesucht. Jemand sei hochnäsig, ein anderer kooperativ, der eine ein Dauerredner, die eine dominant und die andere hilflos und abhängig.

Heute gehen Kommunikationspsychologen dazu über, dass sie sagen, dass individuelle Eigenheiten als Ausdruck der derzeitigen kommunikativen Verhältnisse anzusehen sind.

Sie sagt, es gehören immer zwei dazu, wenn jemand Macht ausübt, muss es jemanden geben der sich unterordnet und es zulässt.

Das kann auch von der Erziehung kommen, wenn zum Beispiel jemand einen autoritären Vater hatte, kann es sein, dass dieser auch dominantes Verhalten seitens anderer zulässt oder gar sucht, weil dieser eben so „erzogen“ wurde.

Die moderne kommunikationspsychologische Sichtweise von den zwischenmenschlichen Vorgängen lautet also:

Kommunikation ist ein Wechselwirkungsgeschäft mit mindestens zwei Beteiligten.

Persönliche Eigenarten, individuelle Verhaltensweisen sind interaktionsbedingt.

4.2 Interpunktion

Oder wer hat angefangen.

Zum Beispiel:

Ein berühmtes Beispiel nach Watzlawik (1969)

Ein Ehepaar hat dauernd Streit. Die Frau nörgelt an ihren Mann herum- wohingegen er sich zurückzieht.

Was sich hier abspielt, wird von Mann und Frau unterschiedlich interpretiert.

Der Mann sagt:

„Weil sie immer nörgelt, ziehe ich mich zurück“.

Die Frau sagt:

„Weil er sich immer zurückzieht, nörgle ich“

Beide interpretieren also ihr Verhalten als Reaktion auf den anderen.

Wer hat angefangen?

Watzlawick spricht von unterschiedlicher Interpunktion von Ereignisfolgen.

Interpunktieren heißt: das eine Verhalten als Ursache, das andere Verhalten als Folge oder Reaktion auslegen.

Abbild 9

4.3 $1+1=3$

Die „übersummativ“ Gleichung bedeutet $1+1=3$ bedeutet, dass es in jeder Kommunikation eine Eigendynamik gibt, die nicht als Summe der Anteile der einzelnen Kommunikationspartner zu erklären ist.

5 Metakommunikation

Metakommunikation bedeutet, dass eine Kommunikation über die Kommunikation stattfinden sollte, also eine Auseinandersetzung über die Art, wie wir miteinander umgehen und über die Art, wie wir die gesendeten Nachrichten gemeint und die empfangenen Nachrichten entschlüsselt und darauf reagiert haben.

Metakommunikation bedeutet auch, über das

„Beziehungsproblem“ zu reden.

Also Sender und Empfänger machen die Art, wie sie miteinander umgehen, zum Gegenstand des Gesprächs.

Abbild 10