

Kapitel 23 soz. Komm. & Interaktion

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 paarverbalen und den nonverbalen Ausdruck. Der verbale Ausdruck meint das „Was“ einer Mitteilung. Der paraverbale Ausdruck umfasst die Art und Weise wie eine Mitteilung ausgesprochen und artikuliert wird (wie z.B. Stimmklang, Sprachtempo und Stimmstärke). Der nonverbale Ausdruck meint den körperlichen Ausdruck, dieser ergänzt die Mitteilung durch Blickkontakt, Mimik, Gestik und körperlicher Haltung und Bewegung. Das proxemische Verhalten (soziale Distanz) meint, dass zu einer Bewegung auch in welchem Abstand der Kommunikator sich zu seinen Zuhörern aufhält gehört.

Man unterscheidet zwischen drei Distanzzonen. Die Ansprachedistanz (3-4m) meint zum Beispiel einen Vortrag. Die persönliche Distanz (0,6-1,5m) meint, wenn man einen persönlichen Kontakt zum Gesprächspartner herstellen will. Die Intimdistanz (0,5 - 0,6m) meint einen engeren Kontakt, wobei es gut möglich ist, dass der andere zurückweicht.

Effektive Kommunikation ist dann zu erwarten, wenn die drei Ausdrucksebenen kongruent (miteinander übereinstimmen) sind. Ist dies nicht der Fall, spricht man von einer inkongruenten Kommunikation.

Zu jeder Kommunikation gehören eine Information, ein Sender, der mit einer bestimmten 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 dekodiert (entschlüsselt). Jede Botschaft löst beim Empfänger eine bestimmte Relation 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. Vorrangiges Ziel jeder 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. Von einer erfolgreichen Kommunikation spricht man, wenn die an einer Kommunikation beteiligten Personen durch diese ihr Ziel erreichen und die gewünschte bzw. beabsichtigte Wirkung Eintritt.

Von einer Gestörten Kommunikation spricht man, wenn die ab einer Kommunikation beteiligten Personen ihr Ziel nicht erreichen und die gewünschte bzw. beabsichtigte Wirkung ausbleibt.

Watzlawick hebt zwei besondere Formen einer Kommunikationsstörung hervor. Eine Paradoxie ist eine Handlungsaufforderung, die befolgt werden muss, aber nicht befolgt werden darf, um befolgt zu werden. Eine Doppelbindung liegt vor, wenn sich die Aussagen, die ein Sender in einer bestimmten Information bzw. 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. Schulz von Thun unterscheidet vier Seiten einer Nachricht. Die Sachinhaltsseite klärt die Frage, worüber berichtet wird hierbei handelt es sich um die Sachinformation. Die Selbstoffenbarungsseite enthält die Informationen über die Person des Senders. Hierbei geht es sowohl um die Selbstdarstellung als auch um die nicht freiwillige Selbstenthüllung. Die Beziehungsseite meint, dass man aus einer Nachricht fernen entnehmen kann, wie der Sender zum Empfänger steht und was der Sender vom Empfänger hält. Die Appellseite 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; der Sender auf der falschen Nachrichtenseite übermittelt; der Empfänger nicht imstande ist, alle vier Seiten einer Botschaft aufzunehmen oder der Empfänger nur eine Seite der Nachricht wahrnimmt, möglicherweise die falsche, die der Sender nicht gemeint hat.

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

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

Das 1. Axiom meint, dass man in einer sozialen Situation nicht nicht kommunizieren kann. Jede Kommunikation ist Verhalten. Verstöße gegen dieses Axiom bestehen darin, dass die Kommunikation ignoriert oder nur widerwillig

angenommen wird, dies kann sich kn Nicht-Antworten oder Nicht-Eingehen auf das, was der Partner gesagt hat äußern. Ebenfalls können Symptome vorgetäuscht werden, wie zum Beispiel Müdigkeit oder Kopfschmerzen.

Das 2. Axiom meint dass jede Kommunikation einen Inhalts- und einen Beziehungsaspekt hat, wobei der letztere den ersten bestimmt. Durch den Inhaltsaspekt werden Informationen vermittelt, währen durch den Beziehungsaspekt die Beziehung zwischen den kommunizierenden deutlich wird. Wird die Beziehung durch ungleiche Emotionen bestimmt oder durch Unklarheiten bestimmt, so spricht man man von einem Verstoß gegen dieses Axiom. Weitere mögliche Störungen können eine negative Beziehung sein, die auf der Inhaltsebene ausgetragen wird oder eine Uneinigkeit auf der Inhaltsebene, die auf die Beziehungsebene übertragen wird.

Das 3. Axiom meint, dass jede Kommunikation immer Ursache und Wirkung ist. Dies meint die Tatsache, dass auf jeden Reiz eine Reaktion folgt und dies zugleich als Kommunikation gesehen werden kann. Eine Störung wäre, dass es unterschiedliche Interpretationen gibt, in dem das Verhalten des anderen als Rechtfertigung für das eigene Verhalten gesehen wird. Ebenfalls eine selbsterfüllende Prophezeiung.

Das 4. Axiom meint, dass die menschliche Kommunikation sich an der digitalen und analogen Modalität bedient. Laut Watzlawick gibt es zwei verschiedene weisen, in denen etwas mitgeteilt werden kann, entweder durch ein Wort, das dem Objekt zugeordnet ist (digitale Modalität) oder durch Entsprechung in Ausdrucksverhalten (analoge Modalität). Verstöße können eine falsche Übersetzung des Codes sein, darunter kann man sich die analoge Kommunikation vorstellen, die mehrdeutig ist und somit unterschiedlich entschlüsselt werden kann. Eine weitere Störung kann eine inkongruente Botschaft sein, die meint, dass analoge und digitale Kommunikation nicht miteinander übereinstimmen. Auch die einseitige Wahl einer Modalität stellt einen Verstoß dar.

Das 5. Axiom meint dass die Kommunikation symmetrisch oder komplementär ist. Eine Beziehung kann sowohl von einer symmetrischen Beziehungsform geprägt sein, was bedeutet, dass eine spiegelbildliche Beziehung zu erreichen gilt und somit Ungleichheiten vermindert werden als auch durch Beziehungsformen, deren Grundlage die Unterschiedlichkeiten der beteiligten Kommunikationspartner darstellt, die auf Ergänzung hin ausgerichtet sind. Das meint die komplementäre Beziehung. Verstöße können eine starre Kommunikation oder eine symmetrische Eskalation sein. Die SK meint, die Gefahr, dass eine Abhängigkeit der „unterlegenen“ beibehalten bleibt. Die SE meint, dass ein Kommunikationspartner etwas gleicher sein will, als der andere.

Ich-Botschaften sind Äußerungen die persönliche Empfindungen, Gefühle, Bedürfnisse und dergleichen ausdrücken. Eine wirksame Ich-Botschaft besteht

nach Gordon aus drei Teilen. Zum einen die Beschreibung des nicht akzeptablen Verhalten, das Gefühl und auch dem greifbaren Effekt. Die Ich-Botschaft kann durch eine Wunschaussage erweitert werden. Durch eine Ich-Botschaft kann eine Vertrauensbasis geschaffen werden, die beiden Partnern erlaubt, offen und klärend miteinander zu reden. Vorteile von Ich-Botschaften sind, dass man sich seinen eigenen Gedanken Gefühlen etc. bewusst wird, dass der Partner erkennt was in einem vorgeht, dass die Partner sich Klarheit über die Beziehung verschaffen kann und dass eine sachbezogene Uneinigkeit nicht so leicht auf die Beziehung übertragen werden kann.

Folgende Möglichkeiten für eine Erfolgreiche Kommunikation haben sich bewährt: Metakommunikation bedeutet einmal die Kommunikation über die Kommunikation und zum andern die Kommunikation über die Beziehung zwischen den Kommunikationspartnern; das signalisieren der Kommunikationsbereitschaft; eine positive Atmosphäre zu schaffen; aktiv und hilfreich zuhören; den anderen akzeptieren und verstehen; die eigene Zielsetzung überprüfen, Gefühle Bedürfnisse und Erwartungen offen mitzuteilen und ich-Botschaften zu verwenden.

Damit Feedback auch erfolgreich verläuft, sollten folgende Regeln beachtet werden: Eine Rückmeldung sollte daheim möglichst beschreibend aber nicht wertend sein; konkret und brauchbar sein; keine Änderungen fordern; erbeten und nicht aufgezwungen sein; und vor allem rechtzeitig stattfinden. Feedback sollte konstruktiv, beschreibend, konkret, subjektiv und nicht nur negativ sein.

Man spricht von aktiven zuhören, wenn der Therapeut sich verbal am Gespräch beteiligt, ohne es jedoch an sich zu reißen. Paraphrasieren bedeutet die Wiederholung der Aussagen des Klienten durch den Psychotherapeuten mit seinen eigenen Worten. Verbalisieren bedeutet das Widerspiegeln der persönlich-emotionalen Erlebniswelt des Gesprächspartners.