

## Kapitel 3:

# Kommunikation als interaktives Geschehen – theoretische Ansätze und Phänomene

### 1. Wie kommunizieren wir mit anderen Menschen:

#### Die Frage nach der Wechselseitigkeit des kommunikativen Geschehens

Am spannendsten sind noch immer jene Formen menschlicher Beziehungen, in denen sich die Akteure von Angesicht zu Angesicht begegnen. Hier wird gelebt und geliebt, aber auch getötet und gestorben. Wir nennen diese Formen des *unmittelbaren* menschlichen Umgangs den Interaktionsraum oder die Interaktionsräume und verstehen unter *Interaktion eine von Angesicht zu Angesicht stattfindende, wechselseitige Beziehung zwischen Menschen (face-to-face-exchange)*.

Das bedarf der mehrfachen Erläuterung: Wir halten es mit Paul Watzlawick, dass man nicht nicht kommunizieren kann (Watzlawick u.a. 1967, S. 50ff.). Eine Interaktion ist eine spezifische Kommunikation, eben jene, die von Angesicht zu Angesicht stattfindet, wobei das »Angesicht« sinnlich wahrnehmbare Gegenwart des anderen bedeutet.

Gerade eine solche Aussage mag bei einem Blick in gängige sozialpsychologische Lehrtexte überraschen. Der erste Satz in Werner Herkners Lehrbuch der Sozialpsychologie (Herkner 1991, S. 17) lautet z.B.: »Sozialpsychologie ist die Wissenschaft von den *Interaktionen zwischen Individuen*« (Hervor. v. Autor). Da Herkner in seinem Buch auch Kommunikationsphänomene behandelt und überdies die Kommunikation als »eine besonders häufige und wichtige Form der sozialen Interaktion« betrachtet (Herkner 1991, S. 131), liegt die Vermutung nahe, er ordne den Kommunikationsbegriff dem der Interaktion unter. Alexander Thomas betont hingegen (1991, S. 55), in Definitionen von Kommunikationen werde zwar

meist darauf hingewiesen, dass Kommunikation eine spezifische Form der Interaktion sei, doch halte er eine Trennung zwischen Interaktion und Kommunikation für wissenschaftlich nicht besonders fruchtbar.

Ob in Kommunikationen Informationen ausgetauscht werden, überhaupt austauschbar sind und nur dann mit Erfolg ausgetauscht werden können, wenn Sender und Empfänger – wie im Kommunikationsmodell von Shannon/Weaver (1949) – kompatible Codes besitzen, lässt sich bezweifeln. Wir finden es deshalb passender, von Kommunikation dann zu sprechen, wenn sich die beteiligten Menschen (oder allgemeiner: sozialen Systeme) wechselseitig zur Konstruktion von Wirklichkeit anregen. Und wenn sich diejenigen, die sich da anregen (das können Sie getrost wörtlich nehmen), dies von Angesicht zu Angesicht tun, sprechen wir von Interaktion.

In diesem Kapitel werden wir verschiedene Formen des kommunikativen Umgangs vorstellen. Die Auswahl dieser Formen ist keinesfalls willkürlich, aber auch nicht vollständig. Wir behandeln verbale und nonverbale, formelle und informelle Kommunikation, Kommunikation in und zwischen Gruppen und die Liebe als die intimste Form zwischenmenschlicher Kommunikation.

## **2. Nonverbale Kommunikation**

### *2.1 Historische Impressionen über das Studium nonverbalen Verhaltens*

Menschen sind zu Menschen geworden, weil sie der Sprache mächtig geworden sind. Diese übermächtige Bedeutung der Sprache für die menschliche Kommunikation hat lange zu einer Unterschätzung alternativer, nichtsprachlicher oder eben »nonverbaler« Codesysteme wie Mimik oder Gestik in der menschlichen Kommunikation geführt (Scherer 1979, S. 358).

Allerdings wollen wir nicht verschweigen, dass die Erforschung der »Körpersprache« trotz allem eine lange Tradition hat (vgl. Delhees 1994, S. 128). Die so genannte Ausdruckslehre ist ein Beispiel

für diese lange Tradition. Die Arbeiten des Züricher Pfarrers Johann Caspar Lavater (1741–1801) sind hier einzuordnen.

Lavaters in ganz Europa verbreitetes Buch »Physiognomische Fragmente zur Beförderung der Menschenkenntnis und Menschenliebe« (1772) behandelt die Frage, wie aus bestimmten Gesichtsformen auf bestimmte Charaktere geschlossen werden kann. Dazu ließ Lavater Porträts »bedeutender Menschen« anfertigen, um diese mit den Charakteren der Personen zu vergleichen und auf diese Weise seine Lehre von der Physiognomik zu begründen. Goethe berichtet in seiner Autobiografie »Aus meinem Leben. Dichtung und Wahrheit« über seine brieflichen Kontakte und sein Treffen mit Lavater. Dessen Buch beschrieb er als »genial-empirisch, als methodisch-kollektiv« (Goethe 1984, S. 724), meinte aber auch, es rief »eine komisch-heitere Empfindung« (Goethe 1984, S. 725) hervor.

Zu den wissenschaftlichen Wurzeln der modernen Forschungen zur nonverbalen Kommunikation gehören nach Depaulo und Friedman (1998, S. 4ff.) u.a. die frühen verhaltensbiologischen Untersuchungen. Vor allem Charles Darwin legte mit seinem Buch »The expression of emotions in men and animals« (Original: 1873) wichtige Grundlagen für die moderne Forschung zum nonverbalen Verhalten.

Die Suche nach Antworten auf die Frage, ob nonverbale Zeichen, wie das Lächeln, Gesten der Liebkosung, Blickverhalten usw. ebenso kulturell-spezifisch wie die Sprache oder vornehmlich biologisch bedingt sind, führte zu zahlreichen interessanten Untersuchungsansätzen, auf die wir noch eingehen werden (Ekman u.a. 1979). Auch die in den letzten Jahrzehnten vorgelegten Untersuchungsergebnisse über die Entwicklung des kindlichen Ausdrucksverhaltens (vgl. z.B. Ekman 1973) wurden von Darwins Buch angeregt. Darwins Theorie, nach der die menschlichen Ausdrucksbewegungen rudimentäre Handlungen seien, die sich im Laufe der Generationen behaupten konnten, wird in dieser rigorosen Weise aber heute nicht mehr vertreten (vgl. auch Schmidt 1972, S. 36).

Ebenso innovativ für die gegenwärtigen Forschungen erwiesen sich Felduntersuchungen, mit denen Anthropologen die Frage nach der kulturellen Spezifik gestischen Verhaltens zu beantworten versuchten.

Die heute vorliegenden Forschungen legen den Schluss nahe, dass nonverbale Zeichen für bestimmte Arten der Kommunikation mindestens ebenso bedeutsam, wenn nicht bedeutsamer für die jeweilige Situation sind, als Sprachzeichen (vgl. auch Delhees 1994, S. 133). Das hängt vor allem damit zusammen, dass nonverbale Zeichen für bestimmte Kommunikationsaufgaben besonders gut geeignet sind – so etwa für die Kommunikation emotionaler Inhalte sowie zur Regulation von Status- und Sympathiebeziehungen.

## 2.2 Was heißt »nonverbal«?

Depaulo/Friedman (1998, S. 3) meinen lapidar: »By ›nonverbal‹ we mean simply ›not words‹«. Zu den nonverbalen Zeichen, die in der Kommunikation mit anderen Menschen genutzt werden können, gehören (vgl. auch Thomas 1991, S. 62f.):

- Kommunikationen durch Blickverhalten (Blickkontakt);
- Kommunikationen durch Gesichtsausdruck (Mimik);
- Kommunikationen durch Körperhaltung und Körperbewegung (Pantomimik);
- Kommunikationen durch Berührung (Taktilität);
- Kommunikationen durch räumliche Distanz zum anderen Kommunikationspartner (Regulierung des sozialen Raums);
- Kommunikation durch vokale (tönende) nonverbale Zeichen: Stimmqualität, Stimmhöhe, Stimmführung, Lautstärke, Klangfarbe, Artikulation, Sprechgeschwindigkeit (Paralinguistik);
- Kommunikation durch Staffage: Kleidung, Statussymbole, Gestaltung des Raumes, in dem kommuniziert wird etc.

Die Gesamtheit der nonverbalen Zeichen, die wir mit unserem Gesicht ausdrücken können, wird mit dem Begriff *Mimik* beschrieben. *Pantomimik* bezieht sich auf die Ausdrucksmöglichkeiten unseres gesamten Körpers. So wie auch die anderen nonverbalen Kommunikationssignale ist auch die Pantomimik in der Regel ein nur zum Teil bewusst und absichtsvoll eingesetztes Kommunikationsverhalten. *Paralinguistische* Kommunikationsmerkmale spielen in der Be-

urteilung anderer Kommunikationsteilnehmer eine wichtige Rolle. So wissen wir aus Alltagserfahrungen, dass man scheinbar leicht von der Grundfrequenz der Stimme auf die Gefühlslage einer Person schließen kann. Eine hohe Stimmlage erscheint uns als Hinweis für die Nervosität und Unsicherheit unserer Partner. Scherer (1982) konnte indes zeigen, dass die Schlüsse von der Stimme auf die Gefühlslage eines Kommunikationspartners höchstens mit einer Genauigkeit von ca. 60% gelingen. Persönlichkeitsmerkmale wie Extraversion oder Durchsetzungsvermögen lassen sich noch viel schwieriger aus der Stimme ableiten.

### **Was unterscheidet nonverbale von verbalen Kommunikationszeichen?**

Nach Delhees (1994, S. 131f.) sind es vor allem folgende Unterschiede:

- *Nonverbale Kommunikationszeichen sind in der Regel unstrukturierter als verbale Kommunikationszeichen.* Die Wortsprache enthält in der Regel eine bestimmte und begrenzte Anzahl von Lauten und Strukturregeln. Die korrekte Anwendung dieser Regeln lernen wir im Verlaufe unserer Ontogenese. Dadurch wird das, was wir sagen, auch für andere Kommunikationspartner verständlicher. Für nonverbale Kommunikationszeichen gibt es solche Regeln der Anwendung so gut wie nicht. Aus diesem Grunde sind nonverbale Kommunikationszeichen auch kaum eindeutig und sicher interpretierbar. Ausgenommen sind hier fixierte Zeichensprachen wie die Taubstummensprache.
- *Nonverbale Kommunikationszeichen sind in der Regel unbestimmter.* Verbale Kommunikationen lassen sich innerhalb bestimmter Sprach- und Deutegemeinschaften relativ sicher interpretieren. Ihr Inhalt ist weniger mehrdeutig als nonverbale Kommunikationen. Gesten und andere nonverbale Kommunikationen lassen sich auch innerhalb bestimmter Deutegemeinschaften auf recht unterschiedliche Weise auslegen.
- *Nonverbale Kommunikationszeichen sind unbegrenzter.* Verbale Kommunikationen haben in der Regel einen durch die Kom-

munikationspartner und externe Beobachter relativ genau definierbaren Anfang und ein ebenso erkennbares Ende. »Die Länge einer Äußerung, die Länge der Pause vor einer Antwort, die Häufigkeit von Unterbrechungen oder die Reibungslosigkeit der zeitlichen Abstimmung von Sprechern und Zuhörern sind genau bestimmt.« (Delhees 1994, S. 131) Derartige Strukturangaben sind bei nonverbalen Kommunikationen kaum möglich. So lange sich die Kommunikationspartner im Interaktionsraum befinden, findet auch nonverbale Kommunikation statt.

- *Nonverbale Kommunikationszeichen lassen sich weniger gut steuern als verbale Kommunikationszeichen.* In vielen Fällen werden nonverbale Kommunikationen weniger absichtsvoll, weniger zielgerichtet und weniger gesteuert eingesetzt als verbale Kommunikationen.

### 2.3 Interindividuelle Unterschiede im kommunikativen Verhalten

Hin und wieder sind wir uns im Klaren, warum wir bestimmte nonverbale Zeichen einsetzen oder nicht. Mit anderen Worten: Bestimmte nonverbale Zeichen sind für uns sinnvoll, andere wiederum nicht. Allerdings ist nicht jede/r in gleich guter Weise in der Lage, nonverbal zu kommunizieren. Untersuchungen zeigen vor allem eine Abhängigkeit dieser Fähigkeiten vom Alter, Beruf, Geschlecht, vom sozialen Status der Person und von der Beschaffenheit der Gesamtsituation. Besonders deutlich scheinen in dieser Hinsicht die Unterschiede zwischen Männern und Frauen zu sein. »Frauen können im Allgemeinen besser nonverbales Verhalten interpretieren als Männer und Körpersignale, die ihre eigene Innenwelt betreffen, besser senden.« (Delhees 1994, S. 172) Frauen drücken überdies ihre Gefühle eher nonverbal als Männer aus. Während der kommunikativen Interaktion scheinen Frauen sich stärker auf ihre Kommunikationspartner und deren nonverbales Verhalten zu konzentrieren als dies Männer tun. Auf diese Weise gelingt es Frauen offenbar auch besser, die Kommunikation wärmer und angstfreier zu gestalten. Allerdings können Frauen versteckte kommunikative Mittelungen (z.B. Lügen oder Täuschungen) durch Beobachtung des

nonverbalen Verhaltens ihrer Kommunikationspartner nicht besser erkennen als Männer (vgl. Depaulo/Friedman 1998, S. 6).

Generell scheint es so zu sein, dass Personen, die weniger zurückhaltend in ihrem nonverbalen Ausdrucksverhalten sind, auch geselliger, weniger gehemmt, liebevoller, empathischer (im Sinne von einfühlsamer), aber auch einflussreicher und dominanter sind (vgl. Depaulo/Friedman 1998, S. 11ff.). Allerdings scheinen diese Zusammenhänge auch Folge von erfolgreichen Kommunikationen zu sein; somit Ergebnis und nicht nur Voraussetzung der Kommunikation. Das heißt, jene Personen, die in ihrem nonverbalen Verhalten offener und variabler sind, haben in vorausgegangenen Kommunikationssituationen gelernt, dass diese Offenheit und Variabilität für weitere Kommunikationen funktional sein kann. Vor allem Untersuchungen über den positiven Zusammenhang zwischen Ausdrucksverhalten und Attraktivität legen einen solchen Schluss nahe (Friedman u.a. 1988). Personen, die besser als andere in der Lage sind, sich nonverbal auszudrücken, erfahren offenbar, dass sie durch ihr nonverbales Verhalten an Attraktivität gewinnen und setzen demzufolge ihr nonverbales Verhalten in unterschiedlichen Kommunikationssituationen auch gezielter (im Sinne des Impression Management) ein (vgl. auch Whitney u.a. 1994).

## 2.4 Funktionen nonverbaler Kommunikation

Nonverbale Kommunikation reguliert die dynamische Wechselseitigkeit im kommunikativen Geschehen. Damit ist die Frage nach möglichen Funktionen nonverbalen Verhaltens im Prozess der Kommunikation angesprochen. Delhees (1994, S. 133ff.) nennt die folgenden Funktionen:

- *Nonverbale Kommunikationszeichen erhöhen die Redundanz von Kommunikationen.* Kommunikationen zwischen Menschen sind immer unbestimmt, zweideutig oder mehrdeutig. Dennoch oder gerade deshalb sind Menschen bestrebt, diese Unbestimmtheit und Mehrdeutigkeit im kommunikativen Austausch zu reduzieren. Eine Möglichkeit, solche Mehrdeutigkeiten zu re-

duzieren besteht darin, die gleichen Mitteilungen auf zwei oder mehreren Kanälen zu übermitteln, um damit die Mitteilungen redundanter zu gestalten; z.B. mittels der gesprochenen Sprache und mit Hilfe nonverbaler Zeichen. Das heißt, das, was ich mitteilen möchte, versuche ich verbal und gleichzeitig nonverbal auszudrücken. Zum Beispiel: Wenn ich eine Fremdsprache nicht so gut beherrsche, setze ich zusätzlich zum Gesagten bewusst auch nonverbale Signale ein. Ich sage zum Beispiel in der italienischen Gaststätte »Uno Espresso« und hebe dabei einen Finger.

- *Nonverbale Kommunikationszeichen ergänzen verbale Kommunikationen:* Nonverbale Mitteilungen können die Bedeutung einer verbalen Äußerung ergänzen und zusätzlich »illustrieren«. Meist ergibt erst die Kombination von verbalen und nonverbalen Mitteilungen die gemeinte Bedeutung des Mitzuteilenden. »Redundanz hilft Ungewissheit reduzieren, indem eine Mitteilung mit an sich überflüssigen Elementen überladen wird. Bei der Ergänzung gehört die nonverbale Mitteilung zur sprachlichen Mitteilung; nur beide zusammen machen die Mitteilung verständlich.« (Delhees 1994, S. 135)
- *Nonverbale Kommunikationszeichen können die verbale Kommunikation betonen:* »Wir werden beim Sprechen lauter, schneller, heben einzelne Wörter hervor, seufzen, schreien oder deklamieren.« (Delhees 1994, S. 135) All dies tun wir, um das Gesagte zu unterstreichen, hervorzuheben, zu betonen. Untersuchungen zeigen zum Beispiel, dass jemand, der andere zu überreden versucht, mehr Gestik und mimische Aktivität entfaltet sowie schneller und lauter spricht.
- *Nonverbale Kommunikationszeichen dienen dazu, den Ablauf der verbalen Kommunikation zu steuern und zu lenken:* Wir bedeuten jemanden durch unser Kopfnicken, doch bitte weiterzusprechen. Wir recken uns in die Höhe, um zu signalisieren, dass jetzt wir an der Redereihe sind. So können wir den Beginn und das Ende unserer Rede durch nonverbales Verhalten anzeigen. Wir können durch Gestik oder Mimik den Partnern bedeuten, jetzt nicht reden zu wollen, oder sie dadurch auffordern, das Wort zu ergreifen. Wir können ein nonverbales Zeichen unserer Kommunikationspartner durch ein ähnliches beantworten, um



damit zu bedeuten, die Beziehung fortsetzen oder beenden zu wollen.

- *Nonverbale Kommunikationszeichen können verbale Kommunikationen ersetzen (Substitution):* Manchmal hilft eine Berührung mehr als tausend Worte. Aber auch dann, wenn sich die anderen Kommunikationspartner weigern, eine verbale Kommunikation aufzunehmen, können nonverbale Kommunikationszeichen anzeigen, dass man sich diese Weigerung nicht gefallen lassen möchte. Delhees (1994, S. 139) verweist in diesem Zusammenhang u.a. auf das nonverbale Verhalten von gesellschaftlichen Randgruppen oder Einzelpersonen, die durch Kleidung, Haartracht, Symbole und Rituale (also durch Staffage) zum Ausdruck zu bringen versuchen, dass sie auch dann, wenn die gesellschaftliche Majorität Kommunikation mit ihnen ablehnt, ihre Unterdrückungsgefühle artikulieren können. Überdies: »Es gibt in bestimmten Verhaltensbereichen starke soziale Konventionen, verbale Ausdrucksmöglichkeiten zu unterdrücken. Als taktlos würde gelten, in einer Abdankungsrede das Sündenregister des Verstorbenen aufzuzählen. Nonverbale Kommunikationen folgen meistens solchen Konventionen nicht. Sie können sehr wohl unmissverständlich ausdrücken, wie jemand über den anderen denkt, auch wenn dieser sich schon im Grab befindet.« (Delhees 1994, S. 138)
- *Nonverbale Kommunikationszeichen können im Widerspruch zu verbalen Kommunikationen eingesetzt werden:* »Jeder hat schon erlebt, wie die Freundlichkeit der Worte durch die Tonlage der Stimme, die abweisende Mimik oder den fehlenden Blickkontakt widerlegt oder wie umgekehrt eine kritische Bemerkung mit einem Lächeln geäußert wurde« (Delhees 1994, S. 140). Widersprüchliche Kommunikationen können bewusst eingesetzt werden, um zum Beispiel eine Aussage durch eine gegenläufige nonverbale Geste zu relativieren oder zu konterkarieren. Widersprüchliche Kommunikationen können aber auch unbewusst erfolgen. Zum Beispiel dann, wenn es sich um Botschaften handelt, die der »Sender« nicht direkt, klar und deutlich aussprechen kann oder aussprechen darf, etwa, weil er verunsichert ist. Auf die Problematik derartiger Widersprüche hat bereits Watz-

lawick (s. Kapitel 2) mit seinem Axiom vom Inhalts- und Beziehungsaspekt von Kommunikation aufmerksam gemacht. Dann, wenn sich der Inhalt einer Mitteilung und die Beziehungen zwischen den Kommunikationspartnern widersprechen, haben wir es auch oft mit Widersprüchen zwischen verbalen und nonverbalen Kommunikationen zu tun.

Ob und wie diese Funktionen nonverbaler Signale wirken, wie sie also tatsächlich in der interpersonalen Kommunikation funktionieren, hängt sicher nicht nur von dem ab, der diese nonverbalen Kommunikationssignale benutzt. Diese Funktionen hängen auch nicht nur von dem ab, der sie zu verstehen versucht. Sondern erst in der eigentlichen Interaktion, also im Prozess des kommunikativen Austauschs der nonverbalen Signale von Angesicht zu Angesicht wird sich die Wirkung dieser Signale entfalten. Hier wird sich entscheiden, ob und wie die Kommunikationspartner die gemeinsame Kommunikation zu gestalten vermögen. Der Fortgang (also der Prozess) der gemeinsamen nonverbalen Kommunikationen ist das Kriterium, an dem wir Beobachter entscheiden können, ob die Kommunikationspartner sich verstehen. Gesten und andere nonverbale Zeichen können diesen Fortgang, die Wechselseitigkeit der Kommunikation fördern oder hemmen:

Wechselseitige Kommunikationen können recht verschiedene Formen annehmen. Nonverbale Kommunikationszeichen fungieren in diesem Zusammenhang als wichtige Indikatoren, aus denen wir u.U. Rückschlüsse auf diese Formen ziehen können. Depaulo/Friedman (1998) verweisen zum Beispiel darauf, dass die nonverbalen Zeichen der Kommunikationspartner – dann, wenn sie sich von Angesicht zu Angesicht gegenüber sitzen – im Verlaufe eines Kommunikationsprozesses immer ähnlicher werden können (Depaulo/Friedman 1998, S. 20). Derartige Ähnlichkeiten lassen sich zum Beispiel an der Schnelligkeit und Lautsprache des gemeinsamen Gesprächs (also an den vokalen nonverbalen Kommunikationszeichen), an den Gesprächspausen, aber auch am gemeinsamen Lachen oder wechselseitigen Anstarren ablesen.

Nonverbale Zeichen regulieren den Fortgang und die Wechselseitigkeit der Kommunikation auch, indem sie die soziale Distanz

oder die Intimität zwischen den Kommunikationspartnern fördern oder hemmen können.

*»Wenn zwei oder mehrere Menschen miteinander in Interaktion treten, müssen sie entscheiden, wie nahe sie einander kommen wollen. Die untere Grenze ist der körperliche Kontakt, die obere Grenze wird durch die Sicht- und Hörbarkeit der Partner bestimmt. Soziale Distanz bezeichnet den Grad der Intimität des Kontaktes, den Menschen in bestimmten Situationen im Bezug auf andere Menschen als wünschenswert ansehen oder dulden. Sichtlich gibt es darin Unterschiede zwischen verschiedenen Menschen und verschiedenen Kulturen. So kommen sich Lateinamerikaner und Araber körperlich beträchtlich näher als Amerikaner oder Nord- und Mitteleuropäer.« (Delhees 1994, S. 157)*

- *Intime Distanzen* reichen vom direkten Körperkontakt bis zu einem Abstand von 45 cm. Sie regulieren in der Regel unsere Liebes- und Zärtlichkeitsbeziehungen. Allerdings führen geringe Körperdistanzen bekanntermaßen nicht zwangsläufig zu mehr Intimität. Wo einem die intime Distanz aufgezwungen wird, etwa bei überfüllten Veranstaltungen oder in einem überfüllten Zugabteil, versuchen wir dies zum Beispiel durch sog. Barriere-Signale zu kompensieren: durch Kreuzen der Arme vor der Brust, durch abgewandte Körperhaltung, Vermeiden von Blickkontakt oder Lesen zum Schutz der Intimsphäre.
- *Persönliche Distanzen* umfassen den Bereich von 45 bis etwa 120 cm. Delhees (1994, S. 157) nennt diesen Bereich die persönliche Schutzzone. Es ist die Entfernung, die wir für persönliche Gespräche oder im Freundeskreis wählen. Es ist die bequemste Distanz, wenn man sich mit einer anderen Person unterhält.
- *Gesellschaftliche Distanzen* bewegen sich zwischen 120 und 350 cm. Aus diesen Distanzen heraus regeln wir gewöhnlich mehr oder weniger unpersönliche Kommunikationssituationen: Amtsgespräche, Einkaufsgespräche, Besichtigungen, Führungen.
- *Öffentliche Distanzen* sind größer als 350 cm. Diese Distanzen finden sich zum Beispiel zwischen Personen, die formell miteinander verkehren. Zum Beispiel, wenn der Seminarleiter zur Gruppe spricht, der Betriebsleiter zur Belegschaft oder der Poli-

tiker in einer Wahlveranstaltung. Wie Delhees (1994, S. 158) schreibt, ist die zwischenmenschliche Beziehung hier formal und unpersönlich. Man konzentriert sich auf die Sache, auf das, was zu tun ist, und die Beziehung rückt dabei eher in den Hintergrund.

Argyle/Dean (1965) argumentieren in einer mittlerweile oft zitierten Arbeit, dass Menschen durch nonverbale Zeichen Annäherungs- und Vermeidungstendenzen zu regulieren vermögen (vgl. auch Wiemann/Giles 1996, S. 334ff.). Wird beispielsweise durch einen Kommunikationspartner (durch große körperliche Nähe zum anderen Kommunikationspartner) das Ausmaß an Intimität erhöht, kann der eine Partner dies zum Beispiel durch Verringerung des Blickkontakts wieder verringern, um ein für sich angemessenes Gleichgewicht zwischen der sich entwickelnden kommunikativen Beziehung und den ausgetauschten Mitteilungen herzustellen.

## *2.5 Universalität versus kulturelle Spezifik von nonverbalen Kommunikationszeichen*

Depaulo/Friedman (1998) erwähnen eine Untersuchung von Efron (1941, zit. n. Depaulo/Friedman, S. 5f.), der die Alltagsfrage zu beantworten versuchte, ob Juden und Italiener gestenreicher kommunizieren als Nordeuropäer und ob eventuell zu findende Unterschiede auf biologische oder kulturelle Ursachen zurückgeführt werden können. Efrons Ergebnisse scheinen eher für eine kulturspezifische Erklärung zu sprechen. Darauf verweisen seine Befunde, dass amerikanische Juden unterschiedliche Gesten benutzen, je nachdem ob sie Jiddisch oder Englisch sprechen. Andere anthropologische Befunde, z.B. zum nonverbalen Grußverhalten, zeigen die große interkulturelle Variabilität nonverbaler Kommunikationen. So sind in Japan Verbeugungen typische Grußformen bei der Eröffnung und zum Abschluss eines Gesprächs. In den USA hingegen sind Verbeugungen höchst selten. Depaulo/Friedman (1998, S. 6) führen dies auf die amerikanische Antipathie gegenüber Königen zurück, die traditionsgemäß durch Verbeugungen zu grüßen sind.

Es scheint also interkulturelle Unterschiede in der Interpretation und Deutung von nonverbalen Kommunikationszeichen zu geben. Die Möglichkeiten, bestimmte nonverbale Kommunikationen unterschiedlich auszulegen, differieren in diesem Fall von Kultur zu Kultur. »Lachen wird in den meisten westdeutschen Ländern assoziiert mit Witz und Fröhlichkeit. In Japan ist Lachen oft ein Anzeichen von Verwirrung und Unsicherheit, sodass manchmal Missverständnisse zu Stande kommen, so etwa, wenn ein Europäer seinem Zorn Luft macht und sein japanischer Partner aus Verlegenheit mit Lachen antwortet.« (Maletzke 1996, S. 77) Ebenso besitzen auch andere Gesten eine interkulturelle Spezifik. Der mit Daumen und Zeigefinger geformte Kreis zeigt für einen Amerikaner und Europäer, dass etwas »o.k.« sei, Japaner verknüpfen mit diesem Zeichen die Bedeutung »Geld« (vgl. auch Delhees 1994, S. 169).

Bestimmte nonverbale Kommunikationszeichen haben aber offenbar auch universelle Bedeutungen. Der Möglichkeitsraum, sie unterschiedlich auszudeuten, ist beschränkt. Die bekanntesten Forschungen zur Universalität und Kulturunabhängigkeit des emotionalen Ausdrucks im Gesicht stammen von Ekman und seinen Mitarbeitern (Ekman 1972; Ekman/Friesen 1975). Die Forscher legten in einer Serie von Untersuchungen Personen aus Japan, Brasilien, Chile, Argentinien (vier verschiedene Sprachgruppen) und den USA Fotografien von Gesichtsausdrücken der sechs Grundemotionen: *Ärger, Traurigkeit, Furcht, Zufriedenheit/Glück, Überraschung und Ekel* zur Beurteilung vor. Trotz großer kultureller Unterschiede zeigten die Versuchspersonen aus den verschiedenen Ländern eine hohe Übereinstimmung in der Zuordnung von Gesichtsausdrücken und Emotionen (vgl. auch Delhees 1994, S. 149). Das heißt, es gibt offenbar so etwas wie Universalität von Nonverbialem.

### **3. Formelle und informelle Kommunikation**

Kommunikative Beziehungen in sozialen Gemeinschaften sind zu einem großen Teil strukturell vorgegeben, teilweise entstehen sie aber auch spontan und formen sich nach den Gegebenheiten der konkreten Situation.

Der kommunikative Umgang in einem Institut muss sich zum Beispiel nach der arbeitsbedingten Struktur richten. Nicht jeder kann zu jeder Zeit mit jedem kommunizieren. Die sozialen Strukturen und Organisationsformen des Instituts enthalten bestimmte Normen und Regeln, nach denen man sich in der Kommunikation richten muss.

*Formelle Kommunikationen* sind jene kommunikativen Beziehungen, in denen Anlass und Verlauf (und meist auch das angestrebte Ziel) der Kommunikation *durch externe Strukturvorgaben* (z.B. durch die Rollen und Positionen der Teilnehmer, durch die gestellten Sachaufgaben oder durch die Mitgliedschaft in einer Organisation oder einem Institut) weitgehend vorgegeben sind.

Denken Sie bitte beispielsweise an mündliche Prüfungen, an die Kommunikationen zwischen Mitarbeitern und Vorgesetzten, an mündliche oder schriftliche Kommunikationen zwischen Geschäftspartnern usw. All diesen Kommunikationen liegen bestimmte Normen des kommunikativen Umgangs zu Grunde.

Wir wissen aber auch, dass solche Kommunikationsnormen häufig unterlaufen werden. Der Prüfer, der in der Prüfung seine Witze macht, verletzt bestimmte offizielle Kommunikationsnormen; der Mitarbeiter, der mit seiner Chefin anbändelt, tut das ebenfalls.

Das heißt, in jeder Kommunikationssituation gibt es auch soziale Beziehungen, die durch offizielle Normen nicht oder nur bedingt geregelt werden. So existieren in einem Institut neben der arbeitsbedingten Kommunikationsstruktur vielfältige kurz- oder langfristige kommunikative Beziehungen zwischen den Institutsmitgliedern, die quasi quer zur offiziellen oder formellen Arbeitsstruktur gepflegt und genutzt werden.

Diese informellen Kommunikationsbeziehungen entstehen mehr oder weniger spontan oder eigendynamisch.

Von *informeller Kommunikation* sprechen wir, wenn sich Anlass und/oder Verlauf der Kommunikation eigendynamisch durch die kommunikativen Beiträge der Teilnehmer entwickeln.

Um die Funktion formeller und informeller Kommunikationen ausführlicher zu beschreiben, stellen wir uns die Binnenstruktur einer beliebigen Organisation vor: Bestimmte Arbeitsvollzüge ver-

langen die Kooperation mehrerer Personen, nur einige Stelleninhaber sind weisungsbefugt, andere sind berichtspflichtig, wiederum andere sind für den Geschäftsverkehr nach außen eingesetzt oder haben Verfügungsrecht über das Budget usw. Mit diesen formal bestimmten Kommunikationsbeziehungen sollen zunächst die kommunikativen Beziehungen zwischen den Organisationsmitgliedern kontrolliert, kanalisiert und unter Umständen sanktioniert werden, um die jeweiligen Ziele und Zwecke der Organisation erreichen und erfüllen zu können. Die Kommunikationsbeziehungen sind insofern formal, als die Organisationsstruktur bestimmte Zusammenhangsbeziehungen zwischen den jeweiligen Mitgliedern erfordert, die auch dann noch bestehen bleiben, wenn sämtliche Einzelpersonen durch andere ersetzt würden. Das heißt allgemeiner, formale Kommunikationen drücken sich in bestimmten Kommunikationsstrukturen aus, die relativ unabhängig von den kommunizierenden Personen existieren. Sie können deshalb wirksam werden, weil vorgegebene und dauerhafte Kommunikationskanäle und Status und Machtdifferenzen zwischen den Kommunikationspartnern existieren, auch wenn diese nicht immer in Form eines expliziten, meist schriftlich fixierten, Regelkatalogs verankert sind (vgl. auch Frey u.a. 1993, S. 358).

Zu den klassischen, in der Sozialpsychologie untersuchten, formellen Kommunikationsstrukturen gehören die so genannten Kommunikationsnetze. Die Forschungen dazu begannen mit einer Arbeit von Leavitt (1951), der einer vier- oder fünfköpfigen Gruppe die Aufgabe übertrug, schriftliche Botschaften zu übermitteln. Leavitt steuerte den Austausch der Botschaften, indem er durch die Versuchsanordnung nur bestimmte Kommunikationswege oder Kommunikationsnetze zuließ.

Die Ergebnisse zeigten, dass stark zentralisierte Kommunikationsnetze, in denen alle Mitteilungen über einen »Führer« laufen, der Problemlösung zwar zugute kamen, aber zu Unzufriedenheit bei den Kommunikationsteilnehmern führten. Kommunikationsnetze, in denen alle Kommunikationsteilnehmer in gleicher Weise Zugang zu den wichtigen Mitteilungen hatten, waren zwar im Hinblick auf die sachliche Problemlösung weniger vorteilhaft, bewirkten aber eine größere Zufriedenheit bei den Teilnehmern (vgl. auch

Forgas 1994, S. 268f.). Mit anderen Worten: Die verschiedenen formellen, weil vorgegebenen Kommunikationsstrukturen haben unterschiedliche Auswirkungen auf die Befindlichkeiten der Kommunikationsteilnehmer.

Um die Dynamik von Kommunikationen in Organisationen, Gruppen oder beliebigen Personen zu erklären, reicht der Verweis auf die formellen Kommunikationsstrukturen aber nicht aus. Neben und mit den formellen Kommunikationen (ko-)existiert ein zweites Kommunikationssystem, das *spontan* entsteht und von den Organisationsangehörigen *aktiv* am Leben erhalten wird – zuweilen auch außerhalb des Betriebs. Dabei haben wir es zum Beispiel mit den privaten Beziehungen zwischen den Organisationsmitgliedern, ihren Pausengesprächen oder den interpersonalen Konflikten zwischen den Mitarbeitern zu tun. Derartige spontan entstehende Kommunikations- und Interaktionsverläufe hängen sehr stark von den beteiligten individuellen Persönlichkeiten und den situativen Gegebenheiten ab.

Die Unterscheidung von formellen und informellen Kommunikationen erinnert an die Unterscheidung zwischen Inhalts- und Beziehungsaspekt der Kommunikation, so wie wir sie im Modell von Paul Watzlawick kennen gelernt haben (vgl. Kapitel 1, Abschnitt 3.2).

Während sich formelle Kommunikationen wesentlich durch die externen, von den Kommunikationsteilnehmern relativ unabhängigen Strukturvorgaben entfalten, entwickeln sich informelle Kommunikationen durch die kommunikative Wechselseitigkeit der Kommunikationsteilnehmer. Die individuellen Beschaffenheiten der Kommunikationspartner und der Kommunikationsprozess selbst sind die Basisbedingungen für die informellen Kommunikationen. Zu den individuellen Basisbedingungen informeller Kommunikation gehören alle jene individuellen Hintergründe, die wir bereits ausführlich besprochen haben: das Ausmaß und die Bereitschaft der Kommunikationsteilnehmer, Self Disclosure und Impression Management zu betreiben, soziale Vergleiche mit den anderen Kommunikationspartnern herzustellen, kognitive Dissonanzen zu vermeiden, den eigenen Selbstwert zu schützen, nach Ursachen für das kommunikative Verhalten der Teilnehmer zu su-



chen, die eigene Attraktivität und die der anderen Kommunikationspartner.

Ist beispielsweise der kommunikative Kontakt zwischen Kommunikationsteilnehmern nur kurzfristig oder oberflächlich, so kann dies zu »Urteilsverzerrungen« führen, durch die formelle Kommunikationen beeinflusst und mit informellen Kommunikationsanteilen angereichert werden können.

*»So entwickeln sich z.B. leicht Vorurteile gegenüber Stellenbewerbern, kaum kontaktierten Vorgesetzten oder Untergebenen sowie gegenüber Angehörigen anderer Schichten oder Kulturgruppen. Aber auch bei länger dauernden Kontakten gibt es spezifische Aufmerksamkeitseffekte: Die Verhaltenseigenschaften von beispielsweise Personen, die in Gruppen einen ›Solo-Status‹ einnehmen (wie z.B. eine Frau unter lauter Männern) werden extremisiert wahrgenommen ..., was zum Beispiel bedeuten kann, dass nachgiebiges Verhalten als unterwürfig und selbstbehauptendes Auftreten als dominant missinterpretiert wird.« (Maderthaner 1989, S. 489)*

Derartige Missinterpretationen können von den missinterpretierten Kommunikationspartnern erwidert werden und auf diese Weise den informellen Fortgang der Kommunikation beeinflussen.

Vor dem Hintergrund der Theorie der kognitiven Dissonanz (s. Kapitel 2) lässt sich zum Beispiel erklären, warum negative Mitteilungen über Kommunikationspartner, die einem sympathisch sind, eher angezweifelt werden. Da werden unleugbare Fehler als liebenswerte Schwächen umgedeutet oder negative Eigenschaften von Freunden durch Hervorhebung positiver Eigenschaften kompensiert werden. Derartige Strategien der Vermeidung von Dissonanz und der Herstellung von Konsistenz können auch dazu führen, dass sich Kommunikationspartner, die meinen, ähnliche Einstellungen und Konstruktionen über die Wirklichkeit zu haben, einander sympathischer finden oder sich in Sprache und nonverbalem Ausdruck eher anpassen (vgl. Maderthaner 1989, S. 491).

Auch der Status der Kommunikationsteilnehmer kann die Beschaffenheiten der informellen Kommunikation beeinflussen. Per-

sonen, denen ein hoher (sozialer oder beruflicher) Status zugeschrieben wird, nehmen in der Kommunikation mehr Raum und Zeit in Anspruch, sprechen häufiger, unterbrechen häufiger, ihre Beiträge werden mehr beachtet; sie dürfen eher gegen die Höflichkeit verstoßen, ohne ihr Image zu verlieren (Maderthaner 1989, S. 491). Insofern können statushöhere Personen auch die Struktur und den Verlauf informeller Kommunikationen eher dominieren.

Ebenso können der Sprachstil (Scherer 1979), die Differenziertheit des Wortschatzes, eine hohe Sprechgeschwindigkeit und eine sozial angesehene Aussprache eines Kommunikationsteilnehmers Einfluss auf den Eindruck, den die anderen von ihm bekommen, und auf die Beschaffenheiten der informellen Kommunikation nehmen. So haben nach Wiemann/Giles (1996, S. 341) Untersuchungen weltweit gezeigt, dass ein korrekter Akzent (Hochsprache) schon in jungen Jahren nicht nur den Eindruck von sozialem Status und wahrgenommener Kompetenz vermittelt, sondern dass er auch großen Einfluss auf die Bereitschaft anderer hat, mit solchen Sprechern zu kooperieren.

Auf eine wichtige Basisbedingung, die den *Prozess* der informellen Kommunikationen beeinflusst, machen die so genannten *Turn-Taking-Systeme* innerhalb einer kommunikativen Beziehung aufmerksam. Mit Turn-Taking ist die Übergabe und Übernahme des Rederechts und die wechselseitige Koordination und Kontrolle der kommunikativen Beiträge der Teilnehmer gemeint (vgl. Forgas 1994, S. 137f.). Wiemann/Giles (1996, S. 339) verweisen auf eine Untersuchung von Zimmermann/West (1975), die zeigen konnten, dass in gemischtgeschlechtlichen Dyaden die Männer häufiger die Frauen unterbrechen als umgekehrt. Zirka 98% der Unterbrechungen erfolgte durch die Männer. Turn-Takings werden meist durch nonverbale Zeichen (durch Blickkontakte, Mimik, Pantomimik, Paralinguistik etc.) ausgehandelt und festgelegt.

»Möchte jemand zu Wort kommen, signalisiert er seine Absicht gewöhnlich dadurch, dass er den Blick des Sprechers einfängt, tief (und zuweilen auch hörbar) atmet, sich vorbeugt und gegebenenfalls mit Körperhaltung und Gesten aufmerksamkeitsheischende Signale gibt. Bricht das Ritual aus irgendeinem Grund zusammen

*und ergreifen mehrere Sprecher gleichzeitig das Wort, entbrennt vielleicht ein kurzer Kampf, bis nach mehreren unisono geäußerten Worten schließlich Lautstärke, Sprechgeschwindigkeit und Hartnäckigkeit von Blick und Gestik den Ausschlag geben.» (Forgas 1994, S. 138)*

Zu den verbalen Mitteln, um das Turn-Taking-System innerhalb einer Kommunikationssituation herzustellen oder aufrechtzuerhalten, gehören (vgl. auch Wiemann/Giles 1996, S. 339):

- so genannte Verstärker (»intensifiers«, z.B. »sehr«, »wirklich«),
- Höflichkeitsformen,
- Absicherungsversuche (»hedges«, z.B. »eine Art von«, »ziemlich«, »sie wissen ja«),
- Betonung und Intonation, z.B. fragendes Heben der Stimme bei Feststellungen,
- »Aufhänger-Fragen« (»tag questions«, z.B. »das ist ein interessantes Gebiet, finden Sie nicht?«),
- »Killerfragen« (z.B. »werden Sie doch mal konkret«).

Eine weitere wichtige Basisbedingung, die den *Prozess* der informellen Kommunikationen beeinflusst, können wir der *Communication-Accommodation-Theory* von Howard Giles entnehmen (Giles 1982). Die Theorie besagt, dass Kommunikationspartner diverse Kommunikations- und linguistische Strategien nutzen können, um die Distanz zwischen sich und anderen Kommunikationsteilnehmern zu regulieren, um sich – mit anderen Worten – den jeweiligen Kommunikationssituationen anzupassen, zu akkommodieren. Wichtige, von Giles untersuchte Kommunikationsstrategien sind die sog. *Sprachkonvergenz* und die *Sprachdivergenz*. Mittels Sprachkonvergenz (Nutzen eines gemeinsamen Sprachcodes bzw. übereinstimmender Begriffe und Deutungen) können Gemeinsamkeiten zwischen den Kommunikationsteilnehmern betont werden. Strategien der Sprachdivergenz werden eingesetzt, um sich von den Kommunikationsteilnehmern abzugrenzen. So gelte es z.B. als erwiesen, dass Kommunikationsteilnehmer in der Regel bestimmte Konzepte, Schemata oder vorgefasste Meinungen darüber haben,

welche sprachlichen Merkmale in bestimmten Kommunikationssituationen angemessen sind oder nicht (Wiemann/Giles 1996, S. 344).

Daher drücken wir uns in formalen Situationen meist gewählter und grammatisch differenzierter aus. In gewissen mehrsprachigen Situationen würden wir buchstäblich mit zwei »Zungen« sprechen, indem wir in öffentlichen Situationen die Sprache mit dem höheren Status verwenden (z.B. in der Schule oder in den Medien) und den Dialekt oder die Umgangssprache mit dem niedrigeren Status im privaten Rahmen pflegen (z.B. zu Hause oder mit den Nachbarn; Wiemann/Giles 1996).

Mit derartigen Versuchen, sich durch das Herstellen von sprachlicher Übereinstimmung oder Nichtübereinstimmung an die jeweiligen Kommunikationssituation anzupassen, regulieren die Kommunikationsteilnehmer ihre informellen kommunikativen Beziehungen. Giles (1982) und Street (1983, zit. n. Maderthaner 1989, S. 499) weisen überdies darauf hin, dass durch Anpassungen im Sprechverhalten (Hochsprache versus Dialekt, Sprechgeschwindigkeit, Sprechdauer, Akzentuierung etc.) nicht nur Missverständnisse vermieden, sondern auch Sympathien gefördert werden können.

Formelle und informelle Kommunikationen bedingen und beeinflussen sich. Sie bestimmen die Dynamik einer Kommunikationssituation, ihren Prozess. Das heißt zunächst: Formelle Kommunikationen setzen Grenzen für informelle Kommunikationen. In Abhängigkeit von den Rollen der Kommunikationspartner und in Abhängigkeit von den offiziellen Kommunikationsnormen kann eben nicht alles kommuniziert werden, was kommunikabel wäre. Die formellen Kommunikationsmuster bilden einen relativ stabilen Rahmen für die informellen Kommunikationen. Sie sind quasi das *conservative Element* in der Kommunikationssituation.

Informelle Kommunikationsmuster hingegen überschreiten die offiziellen Grenzen und Normen, die durch die formellen Kommunikationsmuster festgelegt und vorgegeben werden. Informelle Kommunikationsmuster erhöhen die Unbestimmtheit des Kommunikationsprozesses. Unbestimmt oder schwer vorauszusehen sind informelle Kommunikationsmuster deshalb, weil sie das Resultat des Aufeinandertreffens von Menschen mit z.T. sehr unter-

schiedlichen Bedürfnissen, Interessen und Wirklichkeitskonstruktionen sind. Informelle Kommunikationsmuster bilden quasi das *progressive Moment* in der Kommunikationssituation.

Formelle Kommunikationsmuster enthalten formelle und z.T. offizielle Anforderungen (Rollenanforderungen), wie sich die Kommunikationspartner in einer Kommunikationssituation zu verhalten haben. Wenn die formellen Kommunikationsmuster sehr dominant, vordergründig präsent (mit anderen Worten: salient) sind – so können wir vermuten –, versuchen die Kommunikationsteilnehmer diesen Rollenanforderungen im Interesse der Kommunikation weitgehend gerecht zu werden. Die Folge davon könnte sein, dass die Kommunikationsteilnehmer – im Idealfall – ihre Aufmerksamkeit auf diese Rollenanforderungen, die formellen Normen und auf ihr eigenes öffentliches Verhalten richten. Wir können dieses Verhalten auch als *öffentliche Selbstaufmerksamkeit* bezeichnen. Dieser Begriff geht auf die gleichnamige Theorie von Duval/Wicklund (1972) zurück.

*»Die Theorie der Selbstaufmerksamkeit nimmt an, dass die Aufmerksamkeit eines Menschen in einem bestimmten Augenblick entweder überwiegend auf das Selbst oder überwiegend auf externe Ereignisse gerichtet ist. Unter Selbstaufmerksamkeit wird dabei ein Zustand verstanden, in dem die Person sich selbst als Objekt sieht, d.h., in dem das Selbst im Mittelpunkt der Aufmerksamkeit bzw. des Bewusstseins steht. Gegenstand der Selbstaufmerksamkeit können alle Aspekte sein, die eine Person als Teil ihres Selbst kogniziert, z.B. ihre jeweiligen Stimmungen, Affekte, Selbsteinschätzungen, Intentionen, Aspirationen, Erwartungen, Standards, Einstellungen, Ziele und Verpflichtungen.« (Wicklund/Frey 1993, S. 155)*

Fenigstein u.a. (1975) haben dieses Modell noch weiter differenziert und unterscheiden zwischen den Sub-Dimensionen Private Self-Awareness (Private Selbstaufmerksamkeit) und Public Self-Awareness (Öffentliche Selbstaufmerksamkeit). Dominiert die Private Selbstaufmerksamkeit, dann richten Personen ihre Aufmerksamkeit vornehmlich auf persönlichere Aspekte ihres Selbst, z.B.

auf ihre jeweiligen Gefühle, Einstellungen und Werte. Von Öffentlicher Selbstaufmerksamkeit wird dann gesprochen, wenn die Personen ihre Aufmerksamkeit auf das eigene Außenbild (auf ihre Erscheinung, ihr äußeres Verhalten und auf die physisch wahrnehmbaren Aspekte ihrer Person) konzentrieren (vgl. auch Fenigstein 1987).

Die Kommunikationsteilnehmer versuchen – zumindest öffentlich – durch ihr Verhalten zu zeigen oder zu präsentieren, dass sie den Rollenanforderungen und Normen entsprechen. Das heißt, die Kommunikationsteilnehmer betreiben Selbstpräsentation, um bei den Kommunikationspartnern den Eindruck zu hinterlassen, sie würden die vorgegebenen Anforderungen und Normen einer formellen Kommunikation akzeptieren und erfüllen.

Andererseits enthalten informelle Kommunikationsmuster genügend Freiheitsgrade, sodass sich die Kommunikationsteilnehmer – im Idealfall – entsprechend ihren aktuellen Bedürfnissen und Erwartungen verhalten können. Die Folge davon könnte sein, dass die Kommunikationsteilnehmer – wieder im Idealfall – ihre Aufmerksamkeit auf ihre eigenen Bedürfnisse, ihre »inneren Zustände« richten. Diese Aufmerksamkeitsfokussierung können wir *private Selbstaufmerksamkeit* nennen. Die Kommunikationsteilnehmer sind unter diesen Umständen auch eher bereit, über sich selbst Auskunft zu geben, über ihre Bedürfnisse und »inneren« Zustände zu sprechen. Das heißt, die Kommunikationsteilnehmer haben unter diesen Umständen eher die Motivation, sich selbst in die Kommunikation einzubringen und *Self Disclosure* zu betreiben.

In der Regel testen die Kommunikationsteilnehmer die Grenzen der formellen Kommunikationsmuster aus. Sie erproben, wie weit sie in einer bestimmten Kommunikationssituation mit informellen Kommunikationen gehen können. Der Mitarbeiter wird in einer geeigneten Situation prüfen, wie nahe er seinem Chef treten darf; der Prüfling wird zu Beginn einer Prüfung zu checken versuchen, wieweit er selbst die Prüfungssituation ausgestalten kann usw. Das heißt, in einer normalen Kommunikationssituation wird sich im Verlaufe der Zeit eine bestimmte Balance von formellen und informellen Kommunikationsmustern herausbilden. Problematischer wird es allerdings, wenn andere Kommunikationspartner gezielt

die Balance von formellen und informellen Kommunikationsmustern stören bzw. im Unklaren, intransparent zu halten versuchen.

Beispielsweise wenn der Vorgesetzte gegenüber seinen Mitarbeitern einmal als Vertrauter und Freund auftritt, gleichzeitig aber auf die Wahrung der offiziellen und formellen Kommunikationsstrukturen verweist, sodass die Mitarbeiter nicht einschätzen können, wann welches Verhalten vom Vorgesetzten zu erwarten ist.

Die Folge derartiger Imbalancen oder Intransparenzen können Kommunikationsstörungen, Missverständnisse oder Konflikte sein.

## **4. Kommunikation in Gruppen**

### *4.1 Historische Impressionen*

Im Jahre 1913 führte Walter Moede (1888–1958), ein Schüler Wilhelm Wundts, im Rahmen seiner Dissertation eine Reihe von eindrucksvollen Experimenten durch, um individuelle Leistungen (z.B. Unterscheidungsempfindlichkeit für Geräusche, Schmerzempfindlichkeit, Gedächtnisleistungen) unter den Bedingungen von Einzel- und Gruppenarbeit zu untersuchen (vgl. auch Eckardt 1979, S. 449f.). Der Titel seiner Arbeit, die er 1920 als Buch veröffentlichte, lautete: »Experimentelle Massenpsychologie – Beiträge zur Experimentalpsychologie der Gruppe«. Moedes Hauptfrage war: »Welches sind die seelischen Erscheinungen, die eintreten, wenn immer Gruppen zusammen sind?«

Moede berichtet u.a. von Untersuchungen, in denen die Schmerzempfindlichkeit von Schülern im Alter von 12 bis 14 Jahren unter verschiedenen Bedingungen gemessen wurde. Nachdem bei jedem Schüler die individuelle Schmerzschwelle erhoben worden war, sollte geprüft werden, ob sich die individuelle Schmerzschwelle in verschiedenen Wettbewerbssituationen verändert. Zunächst wurden zwei Schüler mit annähernd gleicher Schmerzschwelle ausgewählt, in einem Paarvergleich gegenübergestellt und zum Wettstreit angeregt. Jeder Schüler sollte versuchen, den Strom, der ihm mit Hilfe eines Kurbelinduktors indiziert wurde, so lange wie möglich und möglichst länger als der andere auszuhalten.

Wenn der Schmerz unerträglich wurde, brach der Versuchsleiter das Experiment ab. Es zeigte sich, dass unter dieser Bedingung die Schmerzschwelle um durchschnittlich 13% herabgesetzt wurde. Nachdem jeder Schüler seinen Wettbewerbspartner frei wählen konnte und das Experiment erneut durchgeführt wurde, zeigte sich eine noch deutlichere Senkung der Schmerzschwelle, nämlich um 37%. Moede zog daraus den Schluss, dass die Anwesenheit anderer Personen bzw. der Wetteifer mit anderen Personen als fördernde Bedingung für die individuelle Leistungssteigerung angesehen werden können.

Obwohl – wie Eckardt (1979, S. 450) vermerkt – Moedes Arbeit wenig Wirkung in der deutschen Psychologie hinterließ, gehört sie doch zu den Pionierarbeiten, in denen erstmals auf theoretischer Basis und in systematischer Weise sozialpsychologische Fragestellungen verfolgt wurden. Der Deutsche *Hugo Münsterberg*, der seit 1892 an der Harvard University tätig war, erfuhr von Moedes Arbeit und regte den Amerikaner *Allport* zu einer ähnlichen Untersuchung an. Diese wurde ebenfalls 1920 im »Journal of Experimental Psychology« unter dem Titel »The influence of the group upon association and thought« publiziert und gehört ebenfalls zu den Pionierarbeiten auf dem gruppenpsychologischen Gebiet.

Die Gruppe gehört seitdem zu den prominenten Untersuchungsgegenständen der Sozial- und Kommunikationspsychologie. Vor und während des 2. Weltkrieges wurden in den USA verschiedene bemerkenswerte Forschungsprojekte, in denen die soziale Gruppe den zentralen Untersuchungsgegenstand bildete, durchgeführt; nicht zuletzt angeregt durch die Arbeiten Kurt Lewins.

Die vor allem von Lewin angestoßene Entwicklung in der psychologischen Gruppenforschung setzte sich allerdings nicht in der von ihm erwarteten Weise fort. Zwischen dem Ende der 50er- und dem Anfang der 80er-Jahre des 20. Jahrhunderts kam es zu einer gravierenden Stagnation in der wissenschaftlichen Gruppenforschung (vgl. auch Levine/Moreland 1998, S. 416). Die Erforschung individueller Wahrnehmungs-, Einstellungs- und Urteilsprozesse im Umgang mit der sozialen Wirklichkeit dominierten über Jahrzehnte die sozialpsychologische Forschung, sodass sich Martin Irle noch 1985 veranlasst sah, zu konstatieren:



*»Die Sozialpsychologie wandte sich u.a. dem Thema zu, wie ›Urteile über objektive‹ Objekte/Ereignisse (Objektivität physikalisch definiert?) von Urteilen anderer über eben diese Objekte/Ereignisse moderiert werden. Dieses Thema ist in dem Augenblick schwach-sinnig, in dem es das zentrale Thema der Sozialpsychologie wird. Sozialpsychologie könnte auch davon handeln, wie soziale Realitäten geschaffen werden.« (Irle 1985, S. 60)*

Seit den 80er-Jahren des 20. Jahrhunderts scheint wieder Bewegung in die psychologische Gruppenforschung gekommen zu sein (Becker-Beck/Schneider 1990), sodass Witte (1995) Mitte der 90er-Jahre feststellen konnte, die Kleingruppenforschung sei präsent in der scientific community.

Soziale Gruppen sind soziale Wirklichkeiten und sie konstruieren soziale Wirklichkeiten in eigendynamischer Weise. Das hatte wohl auch Lewin im Sinne, als er im bereits zitierten Vortrag aus dem Jahre 1942 von den »selbstregulierenden Prozessen innerhalb der Gruppe« sprach (Lewin, Original: 1942, zit. n. 1982, S. 230). Diese selbstregulierenden oder eigendynamischen Prozesse sind Kommunikationsprozesse.

## 4.2 Gruppen als Kommunikationssysteme

Durch die fortlaufenden Interaktionen, das gemeinsame Schaffen sozialer Konstruktionen, das sich entwickelnde Zusammengehörigkeitsgefühl und die identitätsstiftende Funktion ihrer gemeinsamen Interaktionen etc. unterscheiden sich die Interaktionspartner zunehmend als Gruppe von ihren nicht zur Gruppe gehörenden Umwelten. Die betreffenden Interaktionspartner, die zu Gruppenmitgliedern geworden sind, grenzen sich damit von ihren Umwelten ab. Nach innen, in der Gruppe, funktioniert diese Grenzbildung im Sinn von Normsetzungen, Sanktionierungen, Konformitätsgeboten etc.; nach außen kann sich die Grenzbildung als symbolische Abgrenzung von anderen Gruppen, Abwertung, Stigmatisierung etc. manifestieren. Gruppenspezifische Sprachspiele, Gruppencodes, Gruppensymbole sind beobachtbare Merkmale der Grenzbildung.

Infolge dieser Grenzbildung zwischen dem, was die Gruppenmitglieder als gruppeninternen Interaktionsraum deuten, und dem, was sie der gruppenexternen Umwelt zurechnen, sind soziale Gruppen als relativ eigenständige, sich selbst organisierende Kommunikationssysteme zu beschreiben.

Soziale Systeme definiert Hejl (1990, S. 319) als »eine Gruppe lebender Systeme, die zwei Bedingungen erfüllen: 1. Jedes der lebenden Systeme muss in seinem kognitiven Subsystem mindestens einen Zustand ausgebildet haben, der mit mindestens einem Zustand der kognitiven Systeme der anderen Gruppenmitglieder verglichen werden kann. 2. Die lebenden Systeme müssen (aus ihrer Sicht) mit Bezug auf diese parallelisierten Zustände interagieren.« »Lebende Systeme« sind für Hejl Menschen, die durch ihre wechselseitigen Aktionen neue, übergeordnete soziale Systeme bilden.

Durch die interindividuellen Übereinstimmungen und die darauf bezogenen Interaktionen (oder Kommunikationen) zwischen den Systemmitgliedern grenzen sich soziale Systeme von anderen sozialen Systemen ab.

Diesen Beschreibungskriterien genügen kommunikative Paarbeziehungen ebenso wie Familien, Gruppen, Cliques, Organisationen, aber auch Gesellschaften. Die Elemente des Systems Gruppe sind miteinander agierende konkrete Menschen. Ihre Kommunikationen aber, die wechselseitigen Beziehungen, die die Menschen miteinander eingehen, bilden die konstitutiven Komponenten des Systems Gruppe. Damit lassen sich Gruppen jedoch noch nicht von anderen sozialen Systemen abgrenzen. Wir benötigen also weitere Beschreibungsmerkmale. Wir sprechen dann von einer sozialen Gruppen

- wenn wir es mit einer Anzahl von Menschen zu tun haben,
- die miteinander interagieren (von Angesicht zu Angesicht kommunizieren),
- auf diese Weise gemeinsam soziale Konstruktionen über bestimmte Wirklichkeitsbereiche konstruieren,
- womit sie ihre fortlaufenden Interaktionen selbstständig zu stabilisieren und zu strukturieren und sich von ihren Umwelten abzugrenzen vermögen,

- ein bestimmtes Zusammengehörigkeitsgefühl («Wir-Gefühl») entwickeln und
- die soziale Identität der beteiligten Interaktionspartner (der Gruppenmitglieder) stützen können.

Das heißt, dass sich soziale Gruppen zunächst durch ihre *gruppenspezifischen Kommunikationen* von anderen sozialen Systemen unterscheiden lassen.

Gruppenspezifische Kommunikationen lassen sich nach ihrer Quantität (Häufigkeit, Dauer, Intensität, Wechselseitigkeit) und nach ihrer Qualität (nach der Aufgabenspezifik, den Kommunikationsinhalten etc.) wichten und zur Unterscheidung von sozialen Gruppen nutzen. Oder anders gesagt: Soziale Gruppen unterscheiden sich zunächst hinsichtlich der Quantität und Qualität ihrer gruppenspezifischen Kommunikationen.

Ferner lassen sich soziale Gruppen durch ihre *gruppenspezifischen Wirklichkeitskonstruktionen* von anderen sozialen Systemen differenzieren. Soziale Gruppen konstruieren sich ihre Wirklichkeit eigendynamisch, auf Grund der individuellen Möglichkeiten der Gruppenmitglieder und in Folge ihrer fortlaufenden Kommunikationen. Das heißt, Gruppen unterscheiden sich von anderen sozialen Systemen durch ein gruppenspezifisches Wissen, das sie nutzen, um bestimmte gruppeninterne Normen und Standards zu etablieren. Soziale Gruppen sind somit *kommunikative Deutegemeinschaften*.

Deutegemeinschaften sind soziale Gruppierungen von Menschen, die gleiche oder ähnliche Sichtweisen auf gesellschaftliche Probleme und Prozesse, also weitgehend interindividuell übereinstimmende soziale Konstruktionen besitzen. Der Begriff der »Deutegemeinschaft« ist also dem Gruppenbegriff übergeordnet.

Das heißt, nicht nur soziale Gruppen können Deutegemeinschaften sein; auch Parteien, Organisationen, Interessenverbände, Vereine, soziale Netzwerke, Sekten, mediale Netze, scientific communities können als Deutegemeinschaften bezeichnet werden. Deutegemeinschaften sind Gemeinschaften von Menschen, die sich zwar untereinander nicht kennen müssen, aber gleiche oder annähernd ähnliche Vorstellungen, Orientierungen, Konstruktionen

über die Wirklichkeit besitzen. Das heißt, die interindividuell ähnlichen, kompatiblen oder übereinstimmenden Wirklichkeitskonstruktionen der Gruppenmitglieder sind zwar ein notwendiges, aber längst kein hinreichendes Merkmal, um Gruppen von anderen sozialen Systemen zu unterscheiden.

Dennoch unterscheiden sich soziale Gruppen durch ein gruppenspezifisches Wissen, das sowohl individuell (in den individuellen Gedächtnissen) als auch in sozialen Artefakten (z.B. in Unterlagen, Dokumenten, auf Computerfestplatten etc.) abgespeichert ist. Mario v. Cranach spricht in diesem Zusammenhang von *sozialen Repräsentationen* als spezifische Form des Wissens in sozialen Systemen (von Cranach 1995).

Soziale Repräsentationen (SR) oder das gruppenspezifische Wissen – wie wir es nennen möchten – umfassen die konventionellen (von den Gruppenmitgliedern übereinstimmend geteilten) und tradierten (für zukünftige Gruppensituationen und -mitglieder aufbewahrten) Konstruktionen über die Wirklichkeit.

Gruppeninterne Kommunikationen sind sowohl Voraussetzung als auch Ergebnis für gruppenspezifisches Wissen. Dieses gruppenspezifische Wissen (GSW) kann sich in den individuellen Handlungen der Gruppenmitglieder, in ihren Ritualen, Symbolen oder in schriftlichen Produkten (Reglements, Ausbildungsrichtlinien, Programmen etc.) ausdrücken. Dabei übernimmt das gruppenspezifische Wissen u.a. folgende Funktionen für die Gruppe:

- GSW ist ein Merkmal, durch das sich eine Gruppe definiert und von anderen Gruppen abgrenzen kann.
- GSW liefert den Gruppenmitgliedern Muster zur Interpretation der Welt und ermöglicht somit die Konstruktion geteilter sozialer Wirklichkeit.
- GSW beeinflusst die individuellen Konstruktionen von Wirklichkeit und auf diese Weise auch die individuellen kommunikativen Beiträge.
- GSW ermöglicht geordnete Kommunikationen zwischen den Gruppenmitgliedern.
- GSW wird einerseits tradiert und unterliegt andererseits dem sozialen Wandel (vgl. auch Thommen u.a. 1988, S. 50).

Soziale Gruppen unterscheiden sich überdies von anderen sozialen Systemen durch gruppeneigene Normen, Standards und Rangstrukturen. In formellen Kommunikationen werden diese Normen, Standards und Rangstrukturen durch externe Festlegungen (z.B. durch Arbeitsverträge oder Organigramme) vorgegeben. In informellen Kommunikationen entwickeln sich die Normen, Standards und Rangstrukturen auf der Basis des gruppenspezifischen Wissens. Das heißt, es gibt somit immer mehrdimensionale Normen, Standards und Rangstrukturen in einer sozialen Gruppe. Gruppennormen sind »Aufforderungen, in bestimmten wiederkehrenden Situationen der Klasse s ein Verhalten h zu zeigen (Gebot) oder zu unterlassen (Verbot)« (Korthals-Beyerlein 1979, S. 137, zit. n. Witte/Ardelt 1989, S. 472).

Mit Gruppennormen werden die kommunikativen Beziehungen in einer Gruppe kanalisiert, kontrolliert und u.U. sanktioniert. Das heißt, durch die Gruppennormen werden implizite oder explizite Vorgaben an die Gruppenmitglieder formuliert, dass es bestimmte kommunikative Umgangsformen gibt und dass nicht alles in jeglicher Form kommuniziert werden kann. Auf jene, die gegen derartige Festlegungen verstoßen, wird sozialer Druck ausgeübt, um sie an die normativen Festlegungen zu erinnern. Falls sie dem Druck der Gruppenmehrheit nicht folgen, werden die Normabweichler sanktioniert (für das normwidrige Verhalten bestraft). Gruppennormen erleichtern einerseits den kommunikativen Austausch in einer Gruppe, da nicht in jeder neuen Situation ausgehandelt werden muss, was und wie zu kommunizieren ist. So konnte nachgewiesen werden, dass Arbeitsgruppen mit hohen und stabilen Gruppennormen über kürzere oder längere Zeit gute Leistungen zu vollbringen in der Lage sind. Andererseits können relativ rigide Gruppennormen in Problemlösungs- und Entscheidungsgruppen den kommunikativen Austausch behindern, da innovative, den bisherigen Gruppennormen zuwiderlaufende Ideen und Vorschläge möglicherweise aus Furcht vor Sanktionen nicht geäußert werden (vgl. auch von Rosenstiel 1993, S. 335).

Eng verknüpft mit den gruppeneigenen Normen sind die gruppenspezifischen Rangstrukturen. Auch hier haben wir formelle, extern vorgegebene, von informellen Rangstrukturen zu unterschei-

den, wobei die Letzteren aus kommunikationspsychologischer Sicht von besonderem Interesse sind. Informelle Rangstrukturen entwickeln sich auf Grund der gruppenspezifischen Kommunikationen, also in Folge der Eigenbeiträge der Gruppenmitglieder. Aus organisationspsychologischer Perspektive lassen sich diese informellen Rangstrukturen auch als vertikale Differenzierungen bezeichnen.

Rosentiel (1993, S. 333) erinnert in diesem Zusammenhang an die Untersuchungen von Schjelderup-Ebbe (1922), der bei der Beobachtung an Hühnern eine so genannte »Hackordnung« entdeckte, die im Laufe der Jahrzehnte zur Metapher für die eben genannten vertikalen Differenzierungen oder informellen Rangstrukturen in Gruppen wurde.

Eine der bekanntesten (metaphorischen) Beschreibungen der Rangstruktur einer Gruppe ist die des Psychoanalytikers und Gruppenpsychologen Raoul Schindler (1964). Schindler identifiziert vier zentrale Positionen oder Rollen in der Rangstruktur einer Gruppe, die er mit Alpha, Beta, Gamma und Omega bezeichnet. *Alpha* sei der Repräsentant der Gruppeninitiative (und der Gruppennormen), mit der sich auch die Mehrheit der Gruppe, die *Gamma*-Personen, identifiziert. *Alpha* repräsentiert die Gruppe gleichzeitig nach außen. Das schwächste Mitglied in der Gruppe wird als *Omega* bezeichnet. In seiner Schwäche sucht *Omega* sich mit den Gegnern der Gruppe zu identifizieren und fungiert auf diese Weise in den Augen der Gruppenmitglieder als gruppeninterner Vertreter gegnerischer Gruppen. *Omega* ist sozusagen der gruppeninterne Sündenbock. Abseits von dieser Gruppendynamik bewegen sich einzelne Gruppenspezialisten, die so genannten *Betas*, die auf Grund ihres Expertentums einerseits eine gute Position in der Gruppe besitzen, andererseits aber auch austauschbar sind.

Durch ihre gruppeneigenen Normen, Standards und Rangstrukturen grenzen sich soziale Gruppen von anderen sozialen Systemen ab. Durch diese systemeigenen Konstruktionen unterscheiden sich soziale Gruppen, von ihren Umwelten. Wenn sie das nicht täten, könnte man sie auch nicht als Gruppen erkennen und beobachten. Es bedarf also dieser Differenz zur Umwelt. Eine Grenze hat in der Regel zwei Seiten, ein Hier und ein Da. Das, was zur Gruppe gehört und was nicht, muss eine Gruppe, müssen die

Gruppenmitglieder durch ihre gruppenspezifischen Kommunikationen selbst definieren.

Hiebsch/Vorwerg (1967, S. 212) sprechen von der *Tendenz zur Kommunikationsverdichtung*, um den Wirkungsmechanismus zu benennen, durch den eine Gruppe zusammengefügt und zusammengehalten wird. Kommunikationsverdichtung liegt dann vor, wenn nahezu alle Gruppenmitglieder gleichberechtigt in die Kommunikation über die wesentlichen gruppenspezifischen Themen einbezogen werden. Kommunikationsverdichtung bezeichnet somit die Innenseite der Grenzbildung, durch die sich Gruppen als interaktive Kommunikationssysteme konstituieren. Auch der Begriff der *Kohäsion*, der in diesem Zusammenhang in der Gruppenpsychologie verwendet wird (vgl. z.B. Dollase 1973; Sader 1976; Witte/Ardelt 1989), verweist auf das, was innerhalb von Gruppen passiert. Kohäsion liegt dann vor, wenn die wechselseitige Attraktivität der Gruppenmitglieder hoch ist. *Kohäsion* beschreibt jenes gruppeninterne Phänomen, das wir auch »Wir-Gefühl« nennen können – ein Zusammengehörigkeitsgefühl der Gruppenmitglieder, das quasi die emotionale Basisbedingung für die Konstituierung einer Gruppe darstellt. Ein ausgeprägtes *Wir-Gefühl* bewirkt vor allem zweierlei: eine hohe Zufriedenheit und eine striktere Einhaltung der gruppenspezifischen Normen (von Rosenstiel 1993, S. 336).

Dann, wenn die *Tendenz zur Kommunikationsverdichtung* bzw. die *Kohäsion* ein sehr hohes Maß aufweist, funktionieren soziale Gruppen als relativ von ihren Außenwelten abgeschlossene Systeme. Die gruppenspezifischen Kommunikationen vollziehen sich überwiegend im Interaktionsraum der eigenen Gruppe. Kommunikationen zwischen Gruppe und Umwelt finden kaum statt.

Die Nachteile dieser extremen Kommunikationsabschottung haben Janis (1972) und Janis/Mann (1972) als »group think« bezeichnet und einen entsprechenden psychologischen Erklärungsansatz vorgelegt. Ausgangspunkt ihres Modells war die Auswertung von Sitzungsprotokollen des Stabes um den amerikanischen Präsidenten John F. Kennedy während der sog. Kuba-Krise im Jahre 1962. Die amerikanische Administration hatte beschlossen, mit Hilfe von Exil-Kubanern die kubanische Regierung mit Fidel Castro zu stürzen. Das ganze Unternehmen scheiterte bekanntlich auf

Grund massiver Fehlentscheidungen der amerikanischen Regierung und hätte fast zu einem atomaren Krieg zwischen den USA und der UdSSR geführt. Durch die Rekonstruktion der genannten Sitzungsprotokolle des amerikanischen Präsidentenstabes stieß Janis (1972) auf gruppenspezifische Interpretations- und Kommunikationsmuster, die für die Fehlentscheidungen verantwortlich waren. Die von ihm als *Group Think* genannten Urteils- und Kommunikationsmuster lassen sich folgendermaßen beschreiben:

- Die Gruppenmitglieder unterliegen der Illusion der Unverwundbarkeit, sie neigen zu unrealistischem Optimismus.
- Die Gruppenmitglieder entwickeln so genannte kollektive Rationalisierungen (Scheinbegründungen), um sich ihre Wirklichkeiten zu erklären.
- Moralische Bedenken in der gemeinsamen Suche nach Gruppenentscheidungen werden abgebaut und moralische Rechtfertigungen für die gemeinsam getroffenen Entscheidungen treten in den Vordergrund.
- »Rivalen« oder relevante andere Gruppen, die als Kontrahenten betrachtet werden, werden stereotypisiert und abgewertet.
- Gruppenmitglieder, die sich gegen die gemeinsamen Illusionen und möglichen Fehlentscheidungen wenden, werden als Dissidenten und Abweichler unter sozialen Druck gesetzt und sanktioniert.
- Die Gruppenmitglieder überschätzen in kollektiver Weise die gruppeninterne Übereinstimmung und Einmütigkeit, sodass sie sich gegen externe und gruppeninterne Kritik abschirmen.
- Selbst ernannte Meinungswächter haben die Aufgabe, die Gruppe vor »störenden« kommunikativen Einflüssen und externen Informationen zu schützen.

*Group Think* als Ausdruck extremer Kommunikationsverdichtung und eines irrealen »Wir-Gefühls« kann letztlich zu Fehlentscheidungen und Wirklichkeitsverzerrungen führen.

Janis (1982) sowie Tjosfold/Field (1985) entwickelten 10 Regeln, die helfen können, dysfunktionale Gruppenprozesse (wie das *Group Think*) weniger wahrscheinlich zu machen:



- Aufklärung über die Gefahren des Gruppendenkens;
  - Zurückhaltung des Vorgesetzten in eigenen Stellungnahmen;
  - Ermutigung der Gruppenmitglieder zur Äußerung von Einwänden bei Zweifeln;
  - fallweise die Übernahme der Rolle eines »Advocatus Diaboli« durch ein Gruppenmitglied;
  - gelegentlich Bildung von Untergruppen zur konkurrierenden Bearbeitung eines wichtigen Teilproblems;
  - sorgfältige Analyse der Möglichkeiten und Absichten eines eventuellen Konkurrenten oder Gegners;
  - erneutes Überdenken der (vorläufigen) Einigung auf eine Lösung;
  - Beiziehen externer Beobachter und Kritiker;
  - Einholung von Meinungen vertrauenswürdiger Kollegen durch Gruppenmitglieder;
  - Einsetzen einer parallel am selben Problem arbeitenden Gruppe.
- (Entnommen aus: von Rosenstiel 1993, S. 326)

Ein ähnliches Phänomen, wie das *Group Think*, ist das sog. *Risky Shift*. Stoner (1961) und Wallach u.a. (1962) fanden in experimentellen Untersuchungen, dass Gruppenentscheidungen häufiger risikofreudiger als Entscheidungen von Einzelpersonen getroffen werden. In den Experimenten mussten die Versuchspersonen zunächst einzeln eine Reihe von Entscheidungsaufgaben lösen. In einer anschließenden Gruppensitzung bekamen diese Personen nun die Aufgabe, ähnliche oder die gleichen Entscheidungsaufgaben in der Gruppe zu diskutieren und eine konsensuelle Gruppenentscheidung zu fällen. In späteren Experimenten (z.B. Lamm/Kogan 1970) schloss sich an die Gruppensitzung noch eine dritte experimentelle Phase an, in der die Versuchspersonen noch einmal (wie in Phase 1) einzeln entscheiden mussten. Die weitgehend robusten Befunde zeigten, dass die einzelnen Entscheidungen auch nach der Gruppensitzung riskanter waren als die Einzelentscheidungen in der ersten Phase. Die Kommunikation in der Gruppe und die gemeinsamen Gruppenentscheidungen hatten offenbar eine nachhaltige Wirkung für das Verhalten der einzelnen Personen. Da sich in ini-

gen späteren Experimenten zeigte, dass in der Gruppenentscheidungsphase nicht nur risikofreudigere, sondern u.U. auch – im Vergleich zu vorausgehenden Einzelentscheidungen – zu vorsichtige gemeinsame Entscheidungen gefällt werden können, spricht man inzwischen von Polarisisationseffekten, um die generellen Unterschiede zwischen Einzel- und Gruppenentscheidungen zu benennen.

Für die erhöhte Risikobereitschaft von Gruppen gibt es recht verschiedene Erklärungsversuche, von denen wir nur drei beispielhaft erwähnen möchten (vgl. auch Herkner 1991, S. 484ff.):

- *Verteilung von Verantwortung*: Es wird vermutet, dass sich einzelne Personen in einer Gruppenentscheidung weniger für das »Gruppenprodukt« verantwortlich fühlen, weniger persönliche Konsequenzen bei eventuellen Fehlentscheidungen befürchten müssen und deshalb risikobereiter sind, als wenn sie eine Entscheidung allein fällen müssten.
- *Risikobereitere Personen sind in einer Gruppe einflussreicher*: Personen, die bereits vor der Gruppensitzung risikovoller mit Entscheidungen umgehen, würden sich in Gruppenkontexten besser durchsetzen können und auf diese Weise den Gruppenprozess beeinflussen.
- *Sozialer Vergleich*: Gruppen seien deshalb risikobereiter, weil Risikobereitschaft von vielen Menschen positiv bewertet würde. Wie risikobereit die eigene Entscheidung ist, könne man aber erst in der Gruppensituation durch den sozialen Vergleich mit den anderen Gruppenmitgliedern feststellen. Nachdem man die Risikobereitschaft der anderen Mitglieder erfahren habe, wolle man wenigstens etwas risikovoller sein als die anderen.

Das Phänomen des *Group Think* und die höhere *Risikobereitschaft* von Gruppen verweisen indirekt auf die zweite Seite der Grenzbildung einer Gruppe, nämlich auf ihre Außenseite. Soziale Gruppen können zu massives Gruppendenken und zu hohe Risikobereitschaft vermeiden, wenn sie sich stärker auf ihre Umwelten orientieren, sich gegenüber ihren Umwelten öffnen. Bei Hiebsch/Vorwerg (1967, S. 212) findet man dafür den Begriff der *Kommunikations-*

*auflösung.* Kommunikationsauflösung liegt vor, wenn sich die Gruppenmitglieder als Gruppe zunehmend auf ihre Umwelten beziehen, kommunikative Beziehungen mit anderen Personen und anderen sozialen Systemen aufnehmen. Diese Kommunikationen mit den Gruppenumwelten haben u.a. folgende Funktionen:

- Sie stehen im Dienste der Gruppenpräsentation.<sup>1</sup>
- Sie dienen dem sozialen Vergleich und Wettbewerb mit anderen sozialen Gruppen und Systemen.
- Sie dienen der Erweiterung des gruppenspezifischen Wissens.
- Sie werden eingesetzt, um Intergruppenkonflikte zu reduzieren oder zu forcieren.

Dann, wenn soziale Gruppen zu diesen Zwecken mit anderen Gruppen kommunizieren, können wir auch von Intergruppen-Beziehungen (vgl. auch Brown 1996, S. 545ff.) sprechen. Intergruppen-Kommunikationen finden dann statt, wenn die Gruppenmitglieder sich selbst als zu einer Gruppe (oder sozialen Kategorie) zugehörig wahrnehmen und die Mitglieder anderer Gruppen ebenfalls als Gruppenmitglieder eben dieser Gruppen und nicht als beliebige Einzelpersonen identifizieren. In diesem Falle können Intergruppen-Kommunikationen eine wichtige Funktion für die einzelnen Gruppenmitglieder erfüllen: Durch den sozialen Vergleich mit der eigenen Gruppe und den jeweiligen Fremdgruppen kann sich der Einzelne seine soziale Identität als Gruppenmitglied konstruieren. Darum soll es im nächsten Abschnitt gehen.

1 Gruppenspezifische Symbolpräsentationen sind vor allem in der Jugendforschung und in der Untersuchung von Jugendkulturen erforscht worden. Der bekannteste Ansatz, der sich diesen Symbolpräsentationen widmet, stammt aus dem Birminghamer »Centre for Contemporary Cultural Studies«. Phil Cohen, einer der ehemals führenden Köpfe dieses Forschungszentrums meint z.B., Jugendkulturen würden sich durch vier Symbolsysteme voneinander unterscheiden: a) durch Kleidung, b) durch Musik, c) Jargon und d) Rituale (Cohen, 1972, S. 23).

## **5. Kommunikation zwischen Gruppen: Auf der Suche nach sozialer Identität**

### *5.1 Interpersonale versus Intergruppen-Kommunikation und die Erinnerung an ein Beispiel*

Henri Tajfel hat 1978 vorgeschlagen, zwischen sozialen Situationen zu unterscheiden, in denen sich ein Individuum als Einzelperson verhält und solchen, in denen es sich als Mitglied bestimmter sozialer Gruppen wahrnimmt und demzufolge als Gruppenmitglied handelt (Tajfel 1978). Es macht offenbar einen Unterschied, ob wir als Person X mit Person Y diskutieren oder als Psychologe X mit der Medienwissenschaftlerin Y.

Tajfel meint, soziale Situationen variieren auf einem Kontinuum zwischen eindeutig interpersonellem Verhalten und eindeutig intergruppalen Verhalten. In Situationen, in denen es um interpersonales Verhalten geht, werden die kommunikativen Beziehungen der beteiligten Personen vor allem durch die Eigenschaften der beteiligten Personen und durch deren persönliche Beziehungen bestimmt.

In den sozialen Situationen des intergruppalen Verhaltens treten die Personen als Mitglieder einer sozialen Gruppen in kommunikative Beziehung. Das Verhalten dieser Personen wird durch ihre Zugehörigkeit zu diesen Gruppen bestimmt.

Brown/Turner (1981, zit. n. Mummendey 1985, S. 193) geben folgendes Beispiel: Typisches interpersonales Verhalten findet in den intimen Gesprächen zwischen zwei Liebenden statt. Beide werden sich wahrscheinlich weniger als Repräsentanten jeweiliger Gruppen behandeln, sondern ihr Gespräch vor dem Hintergrund ihrer individuellen Bedürfnisse führen. Auseinandersetzungen zwischen Streikenden und Polizisten hingegen sind in bedeutendem Maße durch die Zugehörigkeit zu verschiedenen sozialen Kategorien oder Gruppen bestimmt und deshalb eher in der Nähe des intergruppalen Extrems zu platzieren.

Hewstone u.a. (1991) haben in einer Untersuchung deutsche und türkische Jugendliche danach gefragt, welche Ursachen sie annehmen, wenn ein türkischer oder ein deutscher Schüler bei einer Schulaufgabe versagt. Die Ergebnisse zeigen bei den deutschen Ju-

gendlichen ein deutliches Intergruppen-Verhalten: Das Versagen des deutschen Schülers wird auf Pech zurückgeführt; dem türkischen Schüler wird diese entlastende Erklärung nicht gewährt.

Auch dies scheint ein Beispiel dafür zu sein, dass unsere individuellen Urteile nicht nur von unseren individuellen Besonderheiten abhängen, sondern auch von der Zugehörigkeit zu sozialen Gruppen und zu bestimmten sozialen Kontexten.

Auch unser kommunikatives Verhalten scheint dementsprechend davon beeinflusst zu sein, ob und inwieweit wir uns selbst in einer kommunikativen Situation als Einzelpersonen oder als Mitglieder einer Gruppe oder Kategorie betrachten. Je nachdem, ob wir als Mitglieder einer sozialen Gruppe oder Kategorie mit Mitgliedern anderer sozialer Gruppen kommunizieren oder als individuelle Personen miteinander reden, wird unser jeweiliges kommunikatives Verhalten sich unterscheiden. Darauf verweisen zum Beispiel neuere Untersuchungen über das kommunikative Verhalten von Ostdeutschen und Westdeutschen (vgl. Piontkowski u.a. 1998).

## *5.2 Theorie der Sozialen Identität und Theorie der Selbstkategorisierung*

Rabbie/Horowitz (1969) untersuchten erstmals die Frage, ob vielleicht schon die Tatsache, dass man zu einer bestimmten Gruppe gehört, dazu führt, all die, die nicht zu dieser Gruppe gehören, auszugrenzen und zu stigmatisieren (vgl. Brown 1996, S. 555).

Rabbie/Horowitz teilten Schulkinder, die sich vorher nicht kannten, zufällig in zwei Gruppen von je vier Personen ein. Die Gruppenmitglieder erhielten zur Identifikation blaue bzw. grüne Abzeichen und wurden zu Beginn auf zwei Seiten einer Trennwand platziert, sodass sie jeweils nur die Mitglieder der Eigengruppe sehen konnten. In der Kontrollbedingung beschränkte sich die Gruppenerfahrung hierauf. In den Experimentalbedingungen jedoch erfuhren die Gruppen ein »gemeinsames Schicksal«, indem man ihnen einige neue Transistorradios gab – oder wegnahm. Im Anschluss daran wurde die Trennwand zwischen den Gruppen in allen Bedingungen entfernt, und jedes Kind wurde aufgefordert, aufzustehen

und einige biografische Details über sich selbst vorzulesen, während die anderen Kinder es auf einer Reihe von Skalen beurteilten.

Im Ergebnis konnten Rabbie/Horowitz (1969) feststellen, dass diese Beurteilung in den Experimentalbedingungen deutlich von der Gruppenzugehörigkeit der Kinder abhängig war: Mitglieder der Eigengruppe wurden konsistent günstiger beurteilt als die der Fremdgruppe. In der Kontrollgruppe wurde dieser Effekt nicht beobachtet. Tajfel u.a. (1971) setzten diese Experimente fort und prägten für das experimentelle Design die Bezeichnung »minimal group paradigm«. Darunter wird heute folgende Untersuchungssituation verstanden:

- Die Vpn haben keine Face-to-face-Interaktionen.
- Es besteht eine Anonymität der Gruppenmitgliedschaft, d.h., die Vpn haben es mit Personen zu tun, über die sie keine Informationen außer deren Gruppenmitgliedschaft haben.
- Es gibt keine instrumentellen oder rationalen Hinweise, aus denen die Vpn ableiten können, warum sie einer Gruppe zugeteilt werden.
- Aus ihrem Verhalten können die Vpn keinen persönlichen Nutzen ziehen.

In ihren Experimenten fanden Tajfel u.a. (1971), dass allein die Zuordnung zu einer sozialen Gruppe oder Kategorie (obwohl diese Kategorie völlig beliebig ist und für den Einzelnen keinen Nutzen bringt) ausreicht, um eine maximale Ingroup-Favorisierung und eine maximale Outgroup-Diskriminierung hervorzurufen. Die Versuchspersonen wurden gebeten, verschiedenen Empfängern fiktive Geldbeträge zuzuweisen. Dabei zeigte sich, dass Personen, die einer beliebigen Gruppe oder Kategorie zugeordnet wurden, die Mitglieder dieser Gruppe (obwohl sie diese nicht kannten und während der Experimente nicht sahen) extrem bevorzugten (Ingroup-Favorisierung) und die Mitglieder der anderen Gruppe extrem benachteiligten (Outgroup-Diskriminierung). Basierend auf diesen Befunden entwickelten Tajfel und seine Mitarbeiter in den folgenden Jahren die *Theorie der sozialen Identität* zur Erklärung für Inter- und Intragruppen-Verhalten.

Die Kernannahmen dieser Theorie lassen sich auf vier Basissätze reduzieren (vgl. auch Mummendey 1985):

- *Annahmen über das soziale Kategorisieren:* Menschen kategorisieren ihre soziale Welt (Personen, Objekte und Ereignisse), um die Komplexität der Wirklichkeit zu reduzieren. Kategorisieren bedeutet, dass die soziale Welt in abgrenzbare Klassen und Strukturen eingeteilt wird. Diese Klassen, Strukturen oder Kategorien (z.B. Türken und Deutsche, Schwarzhhaarige und Rothaarige etc.) werden mit Werten verknüpft (z.B. Schwarzhhaarige sind klüger als Rothaarige) und steuern die Wahrnehmung und Beurteilung der Welt. Unterschiede zwischen den Kategorien werden überbetont und Unterschiede zwischen den Merkmalen einer Kategorie (z.B. zwischen einzelnen schwarzhhaarigen Menschen) werden reduziert wahrgenommen.
- *Annahmen über die soziale Identität:* Das soziale Kategorisieren der Welt hat für den einzelnen Menschen eine wichtige Funktion. Er nimmt sich selbst als Mitglied von sozialen Kategorien wahr (z.B. als Mitglied der Kategorie der Deutschen), identifiziert sich mit diesen Kategorien und definiert seinen sozialen Platz innerhalb der Kategorien. Die Summe dieser sozialen Selbstzuordnungen und Identifikationen ist die *soziale Identität* einer Person. Die soziale Identität sei der »Teil des Selbstkonzepts eines Individuums, der aus dessen Wissen über seine Zugehörigkeit zu einer sozialen Gruppe (oder Gruppen) verbunden mit dem Wert und der emotionalen Bedeutung, die dieser Gruppenmitgliedschaft beigemessen werden, erwächst« (Tajfel 1978, zit. n. Mummendey 1985, S. 199). In Anlehnung an Georg H. Mead nimmt Tajfel an, dass Menschen bestrebt sind, ein positives Selbstbild und eine positive soziale Identität von sich selbst zu haben.
- *Annahmen über den sozialen Vergleich:* Die Vorstellung, dass sich unsere soziale Identität aus unserer Mitgliedschaft in sozialen Gruppen bestimmt, ist nicht neu. Tajfel und seine Mitarbeiter gehen aber noch einen Schritt weiter und verknüpfen ihren Ansatz mit der Theorie der sozialen Vergleichsprozesse von Leon Festinger und behaupten: Wenn wir eine positive soziale Identi-

tät entwickeln wollen, müssen wir eine positive Beziehung zu relevanten Bezugsgruppen aufbauen. Den Wert oder das Prestige unserer Bezugsgruppe schätzen wir ab, indem wir unsere Gruppe mit anderen relevanten Gruppen (Outgroups) vergleichen. Als relevante Vergleichsgruppen kommen Gruppen in Frage, die auf einer oder mehreren Vergleichsdimensionen unserer Bezugsgruppe ähnlich sind bzw. mit denen unsere Bezugsgruppe im kommunikativen Austausch steht. Wenn unsere Gruppe bei diesem Vergleich positiv abschneidet, stützt das Vergleichsergebnis unsere soziale Identität.

- *Annahmen über die positive Distinktheit der eigenen Gruppe:* Falls die Vergleiche mit der eigenen Gruppe und der anderen Gruppe nicht ausreichend positive Ergebnisse erbringen, wird durch unterschiedliche Aktivitäten die eigene Gruppe unrealistisch aufgewertet, und die anderen Gruppen werden abgewertet, um auf diese Weise die eigene soziale Identität zu schützen. Um die eigene soziale Gruppe in diesem Sinne gegenüber relevanten Outgroups aufzuwerten, kann ein Individuum erstens versuchen durch sozialen Vergleich zwischen der eigenen und der fremden Gruppe die positiven Eigenarten (Distinktheiten) der eigenen Gruppe besonders zu betonen und die andere Gruppe bezüglich dieser Merkmale abzuwerten. Damit ist das bereits erwähnte Phänomen der Ingroup-Favorisierung und Outgroup-Diskriminierung angesprochen (z.B. »Deutsche sind fleißiger, disziplinierter und pünktlicher als Türken«). Falls solche Strategien nicht helfen, kann ein Individuum zweitens neue Vergleichsdimensionen kreieren, auf denen die eigene Gruppe besser als die andere abschneidet (z.B. »Deutsche sind besser als Türken, weil Deutsche mehr Sauerkraut essen«). Drittens hat ein Individuum die Möglichkeit, eine relevante Vergleichsdimension (z.B. Fleiß, Pünktlichkeit etc.) umzudeuten, um auf diese Weise negative Vergleichsergebnisse der eigenen Gruppe in positive umzuwandeln (z.B. »Fleiß, Pünktlichkeit und Disziplin sind keine Merkmale für bessere Menschen«). Viertens schließlich kann ein Individuum in der Folge ungünstiger Vergleichsergebnisse auch die Vergleichsgruppen wechseln (z.B. »Deutsche sollten sich eher mit Marsmenschen vergleichen«).



Allerdings lässt die ursprüngliche Theorie der sozialen Identität eine Frage relativ unbeantwortet: Wann urteilen und kommunizieren wir vornehmlich als Mitglieder einer sozialen Gruppe oder Kategorie und wann urteilen und kommunizieren wir als individuelle Personen? Mit anderen Worten: Wann ist es uns wichtig, als Psychologe oder Medienwissenschaftlerin bzw. als Person X oder Y zu kommunizieren?

Auf diese Frage versucht die im Anschluss zur Theorie der sozialen Identität von Turner u.a. entwickelte *Theorie der Selbstkategorisierung* zu antworten (vgl. Turner u.a. 1987). Diese Theorie geht zunächst von der o.g. Unterscheidung zwischen interindividuellem und Intergruppen-Verhalten aus. In Situationen, in denen es um interindividuelles Verhalten geht, wird eine Person versuchen, ihre persönliche Identität zu realisieren. In solchen Situationen urteilt und kommuniziert sie vor dem Hintergrund ihrer je individuellen Erfahrungen und Bedürfnisse. In Situationen, in denen es um Intergruppen-Verhalten geht, wird eine Person versuchen, ihre soziale Identität zu wahren, urteilt und kommuniziert daher als Mitglied sozialer Gruppen. Es kommt zu einer »Depersonalisation« der Person. Sie gibt ihre Individualität zu Gunsten der Anpassung an die Gruppe auf (vgl. auch Wagner/Zick 1990, S. 325).

Welcher Aspekt der sozialen Identität in einer Interaktions- und Kommunikationssituation tatsächlich angesprochen wird, hängt von der sog. Salienz möglicher Kategorien ab. Von der *Salienz* einer sozialen Kategorie wird dann gesprochen, wenn eine soziale Kategorie deutlich von anderen Kategorien abgrenzbar wahrgenommen wird und die eigene Kategorie in den Fokus der Aufmerksamkeit gerät, sodass sich eine Person der Zugehörigkeit zu dieser Kategorie bewusst wird (vgl. Oakes 1987).

### 5.3 Folgerungen für den kommunikativen Prozess

Soziale Identitäten bestimmen unsere Kommunikation und unseren Sprachstil. Das heißt, dann, wenn uns unsere Zugehörigkeit zu einer sozialen Gruppe oder Kategorie bewusst (salient) wird, richten wir Kommunikation und Sprachstil auch nach den Normen

der Gruppenzugehörigkeit. Eine Erklärung dafür liefert die bereits genannte *Kommunikations-Akkomodations-Theorie* (Giles 1982). Die verschiedenen Kommunikations- und linguistischen Strategien (Sprachkonvergenz und Sprachdivergenz), mit denen Gruppen mit unterschiedlicher linguistischer Herkunft die Distanz zwischen sich und anderen Gruppen zu regulieren versuchen, werden dann eingesetzt, wenn den Gruppenmitgliedern die eigene Gruppenzugehörigkeit bewusst (salient) ist.

Wenn Ostdeutsche kurz nach der Wende vom »Polylux« sprachen, um den besagten Lichtprojektor zu bezeichnen, und Westdeutsche auf den »Overhead-Projektor« verwiesen, so war das ein Beispiel für Sprachdivergenz. Bemühten sich Ostdeutsche dagegen zunehmend in Anwesenheit von Westdeutschen den Lichtprojektor »Overhead-Projektor« zu nennen, so zeigte das ihre Versuche, Sprachkonvergenz herzustellen. Nicht selten war dann allerdings zu beobachten, dass Westdeutsche nun ihrerseits den besagten Lichtprojektor »Polylux« nannten, um selbst ihre Bereitschaft zur Sprachkonvergenz zu signalisieren.

Mit Kommunikation und Sprachstil lassen sich Gruppenidentitäten schaffen und Unterschiede zwischen Gruppen hervorheben. Das ist quasi die Umkehrung der soeben genannten These: Gruppenzugehörigkeiten bestimmen nicht nur unsere Kommunikation und unseren Sprachstil. Mit spezifischen Kommunikationstaktiken und -strategien und Sprachstilen können wir auch unsere Gruppenzugehörigkeit betonen, um uns von anderen abzugrenzen.

So pflegen wir unseren Dialekt, um jenen, die diesen nicht sprechen, zu zeigen, dass sie nicht zu unserer Gruppe oder sozialen Kategorie gehören. Wir nutzen spezifische Fachsprachen (z.B. psychologische Termini und Formulierungen, APA-Standards oder Publikationsrituale etc.), um von scientific communities anerkannt zu werden und eine positive soziale Identität als Wissenschaftler zu entwickeln. Wir setzen verschiedene andere kommunikative Merkmale (zum Beispiel: Körperbewegungen, Jargons, Moden oder Symbole etc.) ein, um uns als Gruppe von anderen Gruppen zu unterscheiden.

Wir benutzen bestimmte Kommunikationsmuster nicht nur, um uns unserer sozialen Identität zu versichern, sondern auch, um

andere Gruppen zu diskriminieren. Wenn soziale Identitäten salient sind, werden soziolinguistische Stereotype aktiviert, die wiederum bestimmte Kommunikationsmuster anregen. Als Beispiel erwähnen Wiemann/Giles (1996, S. 357) das so genannte *Behavior Confirmation*. Darunter verstehen sie kommunikative Taktiken, Menschen zu ermuntern, auf stereotypkonsistente Art zu handeln, indem man ihnen »unmögliche« Fragen stellt.

Einer unserer afrikanischen Freunde, Terence A., erzählte, wie er als Schwarzer, der fast akzentfreies Deutsch spricht, von der Bäckersfrau gefragt wurde: »Was du wollen?« Die Frau sah sich als Deutsche und den Schwarzen als Mitglied einer fremden Outgroup. Das heißt, sie war sich ihrer sozialen Identität als deutsche Einheimische sicher und wählte eine kommunikative Taktik, um dem Schwarzen zu zeigen, dass er nicht zu ihrer sozialen Kategorie oder Gruppe gehört. Terence, der – wie gesagt – ansonsten akzentfreies Deutsch spricht, antwortete auf die Frage der Bäckersfrau unbewusst in stotterndem Deutsch: »Ich wollen Brot.« Das heißt, er bestätigte durch sein Verhalten in konsistenter Weise den Stereotyp der Bäckersfrau, dass Schwarze eben kein grammatikalisch einwandfreies Deutsch verstehen.

Soziale Gemeinschaften zeichnen sich durch spezifische Muster des Interpretierens und Kommunizierens aus. Durch diese Muster grenzen sich soziale Gemeinschaften von ihren Umwelten ab, schaffen sie eine Grenze zwischen dem Innen und dem Außen ihrer Wirklichkeiten. Durch die Identifikation mit sozialen Gemeinschaften übernehmen einzelne Personen auch deren gruppen- oder gemeinschaftsspezifische Muster des Interpretierens und Kommunizierens. Meist fällt uns das kaum auf. Wir stoßen uns nicht daran, dass wir in bestimmter, gruppenspezifischer Weise mit anderen Menschen kommunizieren, die wir nicht zu unserer Gruppe oder Kategorie zählen. Erst wenn wir von einer sozialen Gemeinschaft in eine andere wechseln, uns aber nach wie vor im Umgang mit dem neuen sozialen Kontext auf unsere bisher erprobten Interpretations- und Kommunikationsmuster stützen, werden wir (in der Regel) der damit verbundenen Kommunikationsprobleme bewusst. Paul Watzlawick hat in seiner »Gebrauchsanweisung für Amerika« auch dies sehr anschaulich beschrieben.

*»Dass der Amerikaner mit Messer und Gabel anders als der Europäer hantiert, dürfte bekannt sein und keiner besonderen Erwähnung bedürfen. Beobachten Sie aber trotzdem Ihre eigenen Reaktionen, wenn Sie dieses Ritual des Ergreifens und Wiederhinlegens des Messers und des dauernden Wechsels der Gabel von der linken in die rechte Hand und zurück im großen Stil (und nicht nur bei ein paar komischen Touristen) sehen. Es wird Ihnen sicher lächerlich vorkommen – und damit begehen Sie den typischen Fehler anzunehmen, dass die Regeln der eigenen Gesellschaft ›richtig‹ und die der anderen Gesellschaftsformen und Kulturen ›falsch‹ oder ›dumm‹ sind. In Tat und Wahrheit ist natürlich jede solche Regel so richtig oder falsch wie jede andere; es sind Konventionen und nicht ewige, objektive Wahrheiten.« (Watzlawick 1991, S. 33f.)*

## **6. Romantische Beziehungen und ein Versuch über die Liebe**

Eines ist sicher gewiss, wenn wir über Kommunikation sprechen wollen, bleibt uns nicht erspart, auch die intimste Form von Kommunikation im Interaktionsraum zu behandeln – die Liebe.

Psychologen sprechen, wenn sie wissenschaftlich über Liebe reden, gern von einem komplexen, vielschichtigen Phänomen, das in einer Vielzahl unterschiedlicher Beziehungen erlebt wird (Aronson 1994, S. 380). Liebe kann die Beziehungen zwischen Verliebten, Eltern und ihren Kindern, zwischen Freunden, zu einem Nächsten oder dem EWIGEN beschreiben. Auch viele andere Formen von Liebe sind denkbar. Uns soll es in diesem Abschnitt aber nur um eine Form der Liebe gehen, nämlich um jene, die – wiederum aus wissenschaftlicher Sicht – als »romantische Liebe« (Forgas 1994, S. 227), als besondere Form von »close relationships« (Berscheid/Reis 1998, S. 199) oder als das »ganz normale Chaos der Liebe« (Beck/Beck-Gernsheim 1990) bezeichnet wird.

Aber was ist das, was wir in diesem Falle »Liebe« nennen? Berscheid/Reis (1998, S. 199) bringen die Frage auf den Punkt, ohne eine Antwort zu liefern: Viele Theoretiker und Forscher würden einfach voraussetzen, dass jede/r verstehe, was eine »close relation-

ship« ausmache. Attribute wie »Vertrauen«, »Übereinstimmung«, »Sorge«, »Stabilität«, »Bindung«, »Einssein« usw. würden genutzt, um diese besondere Form der intimen Beziehung zu beschreiben. Um dem begrifflichen Wirrwarr zu begegnen, haben sich die Forscher oftmals einfach darauf verlassen, andere Personen zu befragen, was ihrer Meinung nach eine »close relationship« oder eine »romantic love« für sie bedeute. Allerdings – so Berscheid/Reis (1998, S. 199) – würden diese alltagsnahen Definitionen von »Liebe« sehr stark von den Geschlechterrollen und der kulturellen Zugehörigkeit der Befragten abhängig sein.

Berscheid u.a. (1989) haben 250 undergraduate students der Universität von Minnesota befragt, welches ihre »closest relationships« zur Zeit der Befragung waren. 47% der Befragten meinten, es sei eine romantische Liebesbeziehung, 36% verwiesen auf ihre Familie, 14% nannten Beziehungen zu Freunden und 3% erwähnten andere Beziehungen. Dabei gab es keine auffallenden Unterschiede zwischen Männern und Frauen. Die Autoren ließen ihre Befragten auch den Grad der Intimität (»Closeness«) in den jeweiligen Beziehungen einschätzen und fanden da allerdings signifikante Geschlechterunterschiede. Frauen schätzten die Intimität in den jeweiligen Beziehungen höher ein als die Männer. Mit ihrer Befragung wollten die Autoren auch die zeitliche Stabilität der jeweiligen romantischen Liebesbeziehungen und mögliche Gründe für deren Scheitern erfahren. Deshalb wiederholten sie ihre Befragung nach neun Monaten und fanden, dass die meisten romantischen Liebesbeziehungen zu diesem Zeitpunkt zerbrochen waren. Das ist angesichts der studentischen Stichprobe vielleicht nicht so überraschend. Interessant sind eher die Ergebnisse, die Aufschluss über das Weiterbestehen einer romantischen Liebesbeziehung geben könnten. In ihren Befragungen erfassten die Autoren deshalb u.a. auch das subjektive Empfinden der Befragten über die Intimität ihrer Liebesbeziehung und die emotionale Stärke der Beziehungen. Überdies setzten sie das so genannte Relationship Closeness Inventory (RCI) ein, eine Skala, auf der die Befragten auflisten sollten, wie oft sie mit ihrem jeweiligen Beziehungspartner in der vorausgegangenen Woche 38 verschiedene Aktivitäten (z.B. gemeinsam Wäsche gemacht, gegessen, spazieren gegangen, eine Party geplant

etc.) gemeinsam unternommen haben. Hier fand sich nun ein durchaus überraschendes Ergebnis: Weder das subjektive Intimitätsempfinden noch die gefühlsmäßige Bindung an den/die Partner/in erwiesen sich als starke Prädiktoren für den Weiterbestand der Beziehung. Einzig die Befunde, die mit dem RCI erhoben wurden, zeigten sich als signifikante Indikatoren für den späteren Zustand einer Liebesbeziehung. Mit anderen Worten: Diejenigen, die öfter gemeinsam etwas tun, bleiben in einer Liebesbeziehung auch länger zusammen. Das ist insofern überraschend – um die Ergebnisse von Berscheid u.a. (1989) etwas überzustapazieren –, da es dabei offenbar weniger um die Qualität als um die Quantität der Beziehung zu gehen scheint.

Wir könnten auch sagen, so lange zwei sich liebende Personen im Kontakt sind, miteinander kommunizieren, geht die Liebe weiter, und dass sie weitergeht, merken die beiden, dass sie gemeinsam beieinander sind. Das ist sicher nicht viel, manchmal kann es aber für die Liebenden wichtig sein.

Für Rubin (1973, zit. n. Forgas 1994, S. 229f.) müssen allerdings noch mehr Merkmale dazukommen, um eine Beziehung als Liebesbeziehung charakterisieren zu können: a) Fürsorge oder die Sorge um Glück und Wohlergehen des anderen, b) Bindung oder das Bedürfnis, dem anderen nahe zu sein und von ihm umsorgt zu werden, und c) Intimität. Romantisch wird eine Liebesbeziehung aber nicht zuletzt durch die sexuelle Komponente. Sexuelle Erregung verstärke in der Tat die romantischen Gefühle für den/die Partner/in.

Erich H. Witte (1989) beschreibt drei Modelle zur Liebe, die wir uns in diesem Zusammenhang ebenfalls näher ansehen wollen:

### *Georg Simmels »Fragmente über die Liebe« (1921)*

- Liebe verbindet zwei Personen unmittelbar, ohne dass dafür Gründe angebbbar sind.
- Liebe ist eine primäre Emotion, die weder durch Willensakte hervorruftbar noch auslöschbar ist. Sie ist also willentlich nicht steuerbar.

- Liebe ist das Gefühl einer Einheit und nicht weiter unterteilbar.
- Liebe führt zu einer Idealisierung des Gegenübers und gleichzeitig zu einer starken Anbindung an den anderen. Liebe erzeugt damit einen gewissen Verlust an Identität.
- Liebe ist sehr eng an das affektive Subsystem gebunden, sodass sich Gefühlsschwankungen auch auf die Liebe auswirken. Daher ist Liebe ein nur wenig beständiges Gefühl.
- Das Gegenteil von Liebe ist Gleichgültigkeit und nicht Hass. Folglich wird bei schwindender Liebe wieder die eigene Identität ins Zentrum gerückt.

Starke emotionale Bindung, aber auch die Gefahr der Unbeständigkeit charakterisieren nach Simmel das, was wir Liebe nennen. Wie dennoch eine gewisse Beständigkeit in der Liebesbeziehung gesichert werden kann, beschreibt das zweite von Witte vorgestellte Modell.

### *Kelleys Modell »Love and Commitment«*

Nach Kelley (1983) seien mit der Liebe verschiedene emotionale Konsequenzen verbunden (auf die ja auch Simmel verweist). In einer Frühphase der Liebe dominiere das Bedürfnis nach Nähe. Die Partner können sich in dieser Phase nicht vorstellen, ohne den anderen zu sein. Erst darauf folge der Wunsch des Umsorgens. Die Partner fühlen sich füreinander verantwortlich. Obwohl der Wunsch nach Nähe nach wie vor da sei, könne durch den Wunsch des Umsorgens eine gewisse Stabilität in der Beziehung dadurch hergestellt werden, indem aus der (vielleicht) einseitigen Abhängigkeit (durch das Bedürfnis nach Nähe) eine wechselseitige Unterstützung werden kann. Am Schluss stünde das Vertrauen, das aber im Vergleich zu einer Freundschaftsbeziehung in der Liebe eine geringere Rolle spiele. Nähe, Sorge und Vertrauen bilden in diesem Ansatz die Basisdimensionen für Liebe. Von sexueller Anziehung wird nicht explizit gesprochen.

### *Das Modell von Hendrick und Hendrick (1986)*

Wie Witte (1989, S. 447) betont, stützt sich dieses Modell auf eine empirische Untersuchung, in der die Autoren die folgenden sechs Faktoren identifizieren konnten, mit denen sich die Basiserwartungen an eine Liebesbeziehung beschreiben lassen:

- *Eros*: Wenn ich eine Liebesbeziehung habe, dann erwarte ich ein intensives und befriedigendes Verhältnis.
- *Ludus*: Wenn ich eine Liebesbeziehung habe, dann versuche ich, meinen Partner über meine Bindung zu ihm im Unsicheren zu lassen, weil ich dann erwarte, dass die Beziehung intensiver bleibt.
- *Storge*: Wenn ich eine Liebesbeziehung habe, die sich aus einer Freundschaft entwickelt hat, dann erwarte ich, dass ich mich besser auf den Partner einstellen kann, damit die Beziehung befriedigender wird.
- *Pragma*: Wenn ich eine Liebesbeziehung habe, dann erwarte ich, dass mein Partner auch meiner Familie gefällt, weil ich mich dann nicht nach außen verteidigen muss, was meiner Beziehung letztlich schadet.
- *Mania*: Wenn ich eine intensive Liebesbeziehung habe, erwarte ich, dass alle meine Handlungen davon beeinflusst werden.
- *Agape*: Wenn ich eine Liebesbeziehung habe, dann erwarte ich von mir, dass ich bei meinen Handlungen das Glück des Partners an die erste Stelle setze.

Männer bevorzugten eher die »Ludus«-Komponente, Frauen dagegen eher »Pragma«. Das heißt, Männer seien zu Beginn einer Liebesbeziehung eher der spielerische Teil, Frauen würden eine Vielzahl von Belohnungen erwarten (z.B. die Anerkennung durch die Eltern, eine starke Hingabe des Partners etc.). Dies würde wohl auch erklären, warum sich Männer schneller als Frauen verlieben und Frauen eine Beziehung eher beenden (s. Witte 1989, S. 447).

Kenneth Gergen (1996, S. 284ff.) scheint von all diesen Liebesmodellen und Theorien wenig zu halten. Das Modell von Simmel dürfte für ihn mit den Metaphern der »wahren Liebe« und »starken



Leidenschaft« verbunden sein. Und diese Metaphern wiederum seien Überbleibsel einer romantischen Periode, die mit dem Aufkommen des Modernismus dubios und ausgehöhlt geworden seien. In dieser modernen Zeit habe man Liebe als messbaren Zustand der Erregung und Erwartung definiert. Computerprogramme z.B. seien entwickelt worden, um die persöhnlichkeitsspezifischen Erwartungen und Erregungen zu messen und Personen zu finden, die im Hinblick auf diese Erwartungen und Erregungspotenziale zueinander passen würden. All das habe nichts mehr mit den romantischen Idealen von Liebe zu tun. Zu den Varianten der modernistischen Untersuchungen der Liebe zählt Gergen (1996, S. 284ff.) auch die gerade zitierten von Hendrick und Hendrick. In postmodernen Zeiten wie den unsrigen hätten aber auch die modernen Varianten der Liebesdefinition ihre Grenzen erreicht. Stabilität, Ganzheit und Passfähigkeit seien in diesen Zeiten keine Merkmale von Liebesbeziehungen mehr. Vielmehr zeichneten sich diese Beziehungen durch Oberflächlichkeit, Unbeständigkeit und Teilbarkeit aus. Ein Unterkapitel in seinem Buch »Das übersättigte Selbst« (Gergen 1996) heißt dann auch viel sagend »Teilbeziehungen: ›Warum nimmst du kein Achtel von mir?‹«.

Liebe in diesen bewegten Zeiten kann aus der Sicht von Gergen als unendliches Spiel (Gergen 1996, S. 316) betrachtet werden. Während der Zweck eines endlichen Spiels darin besteht zu gewinnen, besteht der Zweck eines unendlichen Spiels in seiner Fortsetzung. Im Gegensatz zu einem endlichen Spiel sind die Regeln in einem unendlichen ständig veränderbar. Ebenso können in einem unendlichen Spiel alle, die es wollen, teilnehmen. In einem endlichen Spiel ist die Anzahl der Spieler begrenzt.

So ganz von der Hand zu weisen ist Gergens Relativismus nicht. Was Liebe ist, entscheiden diejenigen, die sich lieben. Wer an dieser Liebe teilhaben kann, ist ebenso offen wie die Dauer und der Verlauf dieser Liebesbeziehung. Warum sich zwei Menschen lieben (und vielleicht auch noch ein Dritter oder eine Vierte involviert sind), können immer nur die Beteiligten sagen.

Eine solche Auffassung findet sich auch bei Duck/Pond (1989). Sie meinen, lange Zeit habe man, um die Liebe zu beschreiben, die Metapher des Magnetismus, der Anziehung, benutzt. Entscheidend

sein aber weniger diese damit beschriebenen interindividuellen Beziehungen der wechselseitigen Anziehung als die Prozesse der Beziehung. Duck/Pond (1989) präferieren einen so genannten Rhetorikansatz, um intime Beziehungen zu beschreiben. Das, was Menschen über ihre intimen Beziehungen berichten, ist nicht nur eine Beschreibung dieser Beziehungen, sondern Teil der Beziehung. Diese Geschichten oder Erzählungen über Liebe werden von den Beziehungspartnern erzählt, um Sinn in ihre Beziehung zu bringen, um ihre Liebe zu verstehen, fortzusetzen oder zu beenden. Kommunikationen über intime Beziehungen seien die Wirklichkeit dieser Beziehungen (Duck/Pond 1989, S. 29).

Kommunikationen über Beziehungen sind Beziehungen und bestimmen auch den Fortgang der Beziehungen, unter Umständen auch den qualvollen Verlauf der Beziehungen.

Die »Bochumer Arbeitsgruppe für Sozialen Konstruktivismus« macht auf einen weiteren Aspekt aufmerksam. Die Autor/innen (1990) gehen von diversen Mythen über gute und schlechte Beziehungen aus: Mythen über den Beziehungsbeginn (z.B. »Tausendmal berührt, tausendmal ist nichts passiert, aber dann hat es gefunkt«, oder »Es traf uns wie ein Blitz«), Mythen über eine gute Beziehung (z.B. geteiltes Leid ist halbes Leid, geteilte Freude ist doppelte Freude), Mythen über Standardverläufe, Mythen über die Aufrechterhaltung einer Beziehung und über Krisen und das Ende. Solche Mythen existieren als sog. kommunale Skripte, als sprachlich oder bildlich verfasste Drehbücher und Rollenspielvorlagen. Kommunale Skripte werden in der sozialen Kommunikation und nicht zuletzt durch die Massenkommunikation erzeugt, konstruiert und weitergegeben. Wir können diese Skripte auch soziale Konstruktionen nennen. In der Weitergabe können kommunale Skripte oder soziale Konstruktionen über Liebe unsere Kommunikation über Liebe und unser Liebesverhalten bestimmen und strukturieren. Das heißt, wir richten uns in dem, was wir unter Liebe verstehen, was wir in der Liebe erwarten und wie wir selbst lieben, auch nach solchen sozialen Konstruktionen. Und je vielfältiger diese Konstruktionen sind, umso vielfältiger sind auch die Formen der Liebe.

Forgas/Dobosz (1980, zit. n. Forgas 1994, S. 236) haben in einer empirischen Untersuchung versucht, verschiedene Beziehungs-

skripte zu analysieren. Dazu baten sie Studierende alle heterosexuellen Beziehungsformen aufzuzählen, die sie kennen. Die 25 am häufigsten genannten Beziehungsformen wurden anschließend von den gleichen Probanden im Hinblick auf ihre Ähnlichkeit bewertet. Ausgewertet wurden die so erhaltenen Ähnlichkeitsurteile mit Hilfe einer multidimensionalen Skalierung. Herausgekommen sind drei Hauptmerkmale, nach denen sich die Beziehungsformen beschreiben lassen: a) wie sozial erwünscht und balanciert eine Beziehung war, b) wie groß Liebe und gegenseitige Verpflichtung zwischen den Partnern waren und c) ob die Beziehung sexueller Natur war oder nicht. Liebe, so könnten wir daraus schließen, ist jene Partnerschaft, die von beiden Beteiligten im gleichen Maße erwünscht ist, auf wechselseitiger Zuneigung und Verpflichtung beruht und mit einem hohen Maß an Sexualität verbunden ist.

Die von Forgas/Dobosz (1980, zit. n. Forgas 1994, S. 238) in ihrer Analyse gefundenen wichtigsten Beziehungsskripte illustrieren noch einmal die von uns schon erwähnte mögliche Vielfalt von Liebesbeziehungen. Keinesfalls zeigen sie aber, welche dieser Beziehung die einzig wahre sein kann. Auch über mögliche Dauer und Stabilität dieser Beziehungen lässt sich nichts sagen:

- Verbaler und »körperlicher« Flirt auf einer Party ohne weitere Folgen.
- Freund und Freundin, die sich einige Monate regelmäßig getroffen haben und dann eine Zeit lang zusammenleben.
- Eine De-facto-Beziehung zwischen früher Verheirateten.
- Ein junges Paar, das nach einer ungeplanten Schwangerschaft geheiratet hat.
- Eine dauerhafte, aber nicht sexuelle Beziehung zwischen zwei jungen religiösen Menschen.
- Eine »feste« Beziehung, die hauptsächlich dazu dient, die Peer-Gruppe zu beeindrucken.
- Eine dauerhafte, enge platonische Beziehung.
- Eine feste Beziehung, in der beide Partner auch mit anderen Angehörigen des anderen Geschlechts ausgehen.
- Verwitwete mittleren Alters, die nach einigen Jahren des Alleinlebens wieder geheiratet haben.

- Ein einmaliges sexuelles Beisammensein.
- Ein 25 Jahre verheiratetes Paar.
- Eine in erster Linie sexuelle Beziehung zu einem älteren, erfahreneren Partner.
- Eine Affäre zwischen Lehrer(in) und Schüler(in).
- Eine kurze, flüchtige Beziehung zwischen Mitgliedern einer beständigen sozialen Gruppe.
- Eine junge Ehe nach langer Zeit intensiver Werbung.
- Eine Beziehung, in der nur der eine Partner sehr engagiert ist.
- Eine Affäre mit einem verheirateten Partner.
- Eine kurze, in erster Linie sexuelle Affäre zwischen zwei Studenten.
- Eine gelegentliche Rendezvous-Beziehung ausschließlich zu Vergnügungszwecken zwischen zwei jungen Menschen.
- Die Fortsetzung einer ehemals persönlichen Beziehung durch Briefe und Telefongespräche aus dem Ausland.
- Eine kurze, gefühlsbetonte Urlaubsbeziehung.
- Eine lange, intensive »feste« Beziehung zu Schulzeiten.
- »Liebe auf den ersten Blick«, die nach kurzer, intensiver Beziehung zur Verlobung führt.
- Eine kurze, erste Liebe, die erwidert wird.
- Das Wiederaufflammen einer alten Liebe, die zuvor nicht recht geklappt hatte.

Liebe ist eine soziale Konstruktion, damit wir uns lieben können. Und jeder Mensch, jede soziale Gemeinschaft, jede Epoche schafft sich ihre Konstruktion von Liebe. Mit einer solchen Feststellung haben wir so gut wie nichts gesagt. Aber vielleicht gehört die Liebe auch zu jenen menschlichen Beziehungen, die man nicht beschreiben, sondern nur erleben kann.

*»Für die Liebe gibt es nur einen Beweis: die Tiefe der Beziehung und die Lebendigkeit und Stärke in jedem der Liebenden. Das allein ist die Frucht, an der die Liebe zu erkennen ist.« (Fromm 1990, S. 108)*