

Die Anatomie einer Nachricht (oder: Wenn einer etwas von sich gibt...)

Friedemann Schulz von Thun

Friedemann Schulz von Thun behandelt in "Die Anatomie einer Nachricht" den Grundvorgang der zwischenmenschlichen Kommunikation.

Ein Sender schickt dem Empfänger eine Nachricht, dessen Aufgabe es daraufhin ist, diese zu entschlüsseln.

Der Empfänger kann dann dem Sender zurückmelden, wie er die Nachricht verstanden und interpretiert hat (Feedback). Der Sender überprüft, ob seine Sendeabsicht mit dem Empfangsergebnis übereinstimmt.

Eine Nachricht enthält viele Botschaften, die auf 4 Seiten gleichzeitig gesendet werden, aber nicht immer auf vier Seiten gleichzeitig empfangen werden. Diese Begebenheit macht den Vorgang der zwischenmenschlichen Kommunikation so kompliziert, aber auch spannend.

Herr Schulz von Thun ordnet diese Vielfalt der Botschaften und zerlegt sie in vier Teile: **Sachinhalt, Selbstoffenbarung, Beziehung und Appell.**

1. Sachinhalt

Die Nachricht enthält zuerst einmal die reine Sachinformation. Es wird ausgesagt worüber informiert wird und immer wenn es „um die Sache geht“ wird diese Seite der Botschaft verwendet.

Beispiel: „*Erna, das Bier ist alle!*“

Wir erfahren in diesem Beispiel etwas über den Zustand des Biervorrats - er ist leer.

2. Selbstoffenbarung

Jede Nachricht enthält zudem Informationen über den Sender persönlich, die er in der Selbstoffenbarung preisgibt. Unter Selbstoffenbarung, fällt sowohl die gewollte Selbstdarstellung als auch die unfreiwillige Selbstenthüllung. Durch die Art wie der Sender sich gibt und spricht lassen sich Hinweise auf sein Inneres und seine Fähigkeiten schließen. Friedemann Schulz von Thun beschreibt hierbei, dass der Sender sich darüber bewusst ist, dass er jederzeit Dinge über sich offenbart und ihn dieses "in Unruhe und Bewegung versetzt" und er oftmals versucht einen möglichst guten Eindruck zu hinterlassen.

Beispiel: „*Erna, das Bier ist alle!*“

Der Sender, nehmen wir an Ernas Mann, gibt seiner Frau in diesem Beispiel zu verstehen, dass das Bier alle ist. Über sich selbst enthüllt er hierbei Verschiedenes, zum einen, dass er sich nicht in der Lage sieht selbst neues Bier holen zu müssen. Möglicherweise zudem, dass er erwartet, dass seine Frau sich ohne große Aufforderung um die Auffüllung seines Biervorrats kümmert. Er nimmt damit eine Haltung ein die aussagen könnte, dass er nicht emanzipiert ist, d.h. seine Frau in einer untergeordneten Rolle sieht und zu faul ist sich das Bier selbst zu besorgen.

Aus den vielen Interpretationsmöglichkeiten ergeben sich des Öfteren Probleme in der zwischenmenschlichen Kommunikation.

3. Beziehung

Aus der Nachricht geht hervor, wie der Sender zum Empfänger steht, dies zeigt sich durch die gewählte Formulierung, im Tonfall und anderen nicht-sprachlichen Begleitsignalen.

Eine Nachricht senden heißt auch immer, zu dem Angesprochenen eine bestimmte Art von Beziehung auszudrücken. Dadurch zeigt sich, dass auf der Beziehungsseite der Nachricht 2 Botschaften versammelt sind. Zum einen: Was der Sender vom Empfänger hält, also eine „ Du bist“ - Botschaft und zum anderen: Wie der Sender die Beziehung zwischen sich und dem Empfänger sieht, somit eine „ Wir sind“ - Botschaft.

Es gibt Unterschiede zur Selbstoffenbarung, denn beim Empfang der Selbstoffenbarung ist er ein nicht selbst betroffener Diagnostiker (Was sagt mir deine Äußerung über dich aus?) und beim Empfang der Beziehungsseite ist er selbst betroffen.

4. Appell

Nichts wird ohne einen Grund oder Hintergedanken gesagt, Nachrichten sollen Einfluss nehmen. Es geht darum den anderen dazu zu bewegen bestimmte Dinge zu tun oder zu lassen, zu denken oder zu fühlen.

Dies kann offen oder versteckt stattfinden, letzteres wird auch als Manipulation bezeichnet.

Zum Mittel der Zielerreichung werden des Öfteren die Sach- Offenbarungs- und Beziehungsseite funktionalisiert, d.h. sie werden auf die Wirkungsverbesserung der Appellseite ausgerichtet.

Mit dem gleichen Appell können sich ganz unterschiedliche Beziehungsbotschaften verbinden.

Beispiel: „*Erna, das Bier ist alle!*“:

Die Frau könnte einerseits empfindlich und empört auf die Haltung ihres Mannes reagieren, obwohl ihr selbst schon aufgefallen ist, dass Bier fehlt und sie eventuell vorhatte welches zu besorgen. Andererseits findet sie vielleicht, dass ihr Mann ohnehin zu viel Bier trinkt und gut den Übermäßigen Verzehr zurückschrauben könnte, es allerdings als sehr höflich erachtet, dass er sie auf den Mangel an ausreichenden Vorräten aufmerksam macht.

Die Nachricht als Gegenstand der Kommunikationsdiagnose

Die Vielfalten der Botschaften bestimmen die psychologische Qualität einer Nachricht. Diese Botschaften sind jedoch nicht immer eindeutig. Das Gegenteil ist der Fall. Das Gesendete und das Empfangene Botschaftsgeflecht können erheblich verschieden sein.

Nachrichten und Botschaften

Friedemann Schulz von Thun erklärt den Begriff der Nachricht folgendermaßen: Die Nachricht ist das gesamte Paket mit allen sprachlichen und nicht-sprachlichen Anteilen. Sie enthält eine Vielfalt von Botschaften. Sie wird in der Kommunikationsanalyse untersucht indem das "Drumherum" der Botschaften genauer betrachtet wird. Es wird dabei nicht festgelegt ob es sich um einen ganzen Satz oder nur einen Blick handelt, es hängt von der Zielsetzung der Botschaften ab.

Explizite und implizite Botschaften

In der Nachricht können explizite und implizite Botschaften enthalten sein. *Explizit* bedeutet hierbei, "ausdrücklich formuliert". *Implizit* ist eine Botschaft wenn ihr etwas anhaftet, d.h. ohne, dass etwas direkt gesagt wird, "steckt es trotzdem drin". Implizite und explizite Botschaften sind auf allen vier Seiten des Modells möglich. Der Sender kann dem Empfänger explizit etwas mitteilen ihm aber implizit durch Tonfall und Formulierungen etwas ganz anderes vermitteln wollen.

Beispiel: „*Erna, das Bier ist alle!*“

Hierbei informiert Ernas Mann, sie explizit über den Zustand des Bieres, will ihr jedoch implizit zu verstehen geben: „*Erna, hol Bier!*“

Nonverbale Nachrichtenanteile

Der nicht-sprachliche Kanal (nonverbal) wird oft für implizite Botschaften verwendet. Hierbei spielen Stimme, Betonung und Aussprache sowie begleitende Mimik und Gestik eine große Rolle. Sie vermitteln "qualifizierende" Botschaften, d.h. Botschaften die zeigen wie die sprachlichen Anteile einer Nachricht gemeint sind.

„Man kann nicht nicht kommunizieren.“

So lautet das "Grundgesetz" der Kommunikation von Paul Watzlawick. Es sagt aus das jedes Verhalten Mitteilungscharakter hat und es nicht zwingend notwendig ist zu sprechen um zu kommunizieren. Selbst das Nicht-reagieren auf die eine Kommunikation kann gedeutet werden und sagt etwas aus. Jedes Schweigen ist hierbei auch eine Botschaft.

Kongruente und Inkongruente Nachrichten

Das gleichzeitige Enthalten Sein von sprachlichen und nicht- sprachlichen Anteilen an der Nachrichten ermöglicht, dass die Anteile sich ergänzen oder einander widersprechen können.

Eine Nachricht heißt kongruent, wenn alle Signale in die gleiche Richtung weisen, wenn sie in sich stimmig sind. Bei einer inkongruenten Nachricht passen die sprachlichen und nicht- sprachlichen Signale nicht zueinander.

Kommunikation läuft zwangsläufig immer auf zwei Ebenen ab: auf der Ebene der eigentlichen Mitteilung und der Ebene der Metakommunikation. Beide Ebenen geben wechselseitige Interpretationshilfen darüber, wie die Botschaft der anderen Ebene gemeint ist.

Metakommunikation bedeutet Kommunikation über Kommunikation, also eine "Auseinandersetzung über die Art, wie wir miteinander umgehen, und über die Art, wie wir die gesendeten Nachrichten gemeint und die empfangenen Nachrichten entschlüsselt und darauf reagiert haben". (F.SCHULZ VON THUN).

Parallel zur Kommunikation auf der Mitteilungsebene läuft immer auch eine Kommunikation auf der Meta- Ebene im Sinne einer impliziten Metakommunikation ab. Es ist der „ So ist das gemeint“ Anteil jeder Nachricht.

Die richtige Entschlüsselung einer Nachricht ist daher auch wesentlich an die Fähigkeit gebunden, metakommunikative Inhalte zu erkennen. Das Wesen implizier Metakommunikation lässt sich daher auf die kurze Formel bringen: „ Wenn ich eine Nachricht sende, sende ich- ob ich will oder nicht-, auch eine Botschaft, wie diese Nachricht gemeint ist.“

J. Haley unterscheidet 4 Möglichkeiten durch die Botschaften einander in kongruente oder inkongruente Weise qualifizieren zu können.

1. Qualifikation durch den Kontext: Der Sachinhalt ist unstimmig zu der Situation.
2. Qualifikation durch die Art der Formulierung: Die Art, wie jemand einen Sachverhalt formuliert, qualifiziert das Gesagte.
3. Qualifikation durch Körperbewegung: Eine positive Beziehungsaussage kann von einer ablehnenden Körperbewegung begleitet sein.
4. Qualifikation durch den Tonfall: Die eigentliche Botschaft kann nur durch den Tonfall entnommen werden.

Inkongruente Nachrichten sind für den Empfänger sehr verwirrend. Er weiß nicht, ob er der Mitteilungsebene oder Meta- Ebene glauben sollte. Wie immer er reagiert, der andere kann ihm einen Strick daraus drehen. Solche Verwirrspiele nennt man Doppelbindung und wurden in den letzten Jahren untersucht und mit der Entstehung von schizophrenen Verhalten beim Empfänger in Zusammenhang gebracht worden. Kinder als Empfänger sind von ihren Eltern als Sender abhängig und können der Situation nicht entfliehen. Außerdem sind sie meist noch nicht zur Metakommunikation fähig.

Inneres Kuddelmuddel beim Sender

Ein Vorteil inkongruenter Nachrichten liegt darin, dass der Sender sich nicht ganz festlegen muss und notfalls dementieren kann.

Ein Weiterer zeigt sich bei einer Kommunikation mit *doppeltem Boden*, d.h. der Sender bringt seine uneingestanden Wünsche unbewusst über den nicht-sprachlichen Kanal zur Geltung.

Verschiedene Strebungen und Gefühle können aber zu einem inneren Kuddelmuddel des Senders führen. Solange dieses noch nicht sortiert ist, kann es passieren, dass es so unsortiert wie es ist nach außen dringt.

Inkongruente Nachrichten entstehen dann, wenn die Selbstklärung des Senders noch nicht zum Abschluss gekommen ist, er aber trotzdem den Anlass sieht etwas von sich zu geben.

Der Empfänger kann nun, um das Kuddelmuddel zu entwirren, seine eigene Verwirrung zurückmelden und Klarheit ins Gespräch bekommen.

Es hängt nun vom Sender ab, ob dieser sich vor der Selbstklärung verschließt und abblockt oder, ob er bereitwillig einstimmt.

Innerer Dialog auf zwei Stühlen

(Gestalttherapie Perls 1971)

Der Sender führt hierbei einen inneren Dialog auf zwei Stühlen, bei welchem er sich abwechselnd auf den einen und dann auf den anderen setzt und einen wechselseitigen Dialog führt. Dieser Dialog kann mit starken Emotionen einherkommen. Der Sender wird sich nun dieser zwei Seiten bewusst und kann diese getrennt wahrnehmen.

Wenn der Sender sein inneres Kuddelmuddel entwirrt hat und seine Selbstklärung stattgefunden hat, kann er beide Nachrichten getrennt voneinander senden und entscheiden welche Konsequenzen er daraus ziehen will.

Nun weiß auch der Empfänger woran er ist.

Quellen:

- Die Anatomie einer Nachricht In: Miteinander reden 1: Störungen und Klärungen: Allgemeine Psychologie der Kommunikation / Friedemann Schulz von Thun. – Reinbek : Rowohlt, 1996, S.11-43
- http://www.linus-geisler.de/ap/ap05_botschaften.html#ap05b
- <http://www.wirtschaftswissen.info/images/deutsch/kommunikationsquadrat.gif>