

REFERAT am 01.12.11

Dozent: J. Pepmeyer

Die Begegnung mit dem Empfangsresultat (Feedback)

Interaktion, Metakommunikation – die Gewohnheit der nächsten Generation

**Valerie Schekahn, Mara Brüggmann, Susanne Kunert-Leu, Pascal Beenfeldt, Sophie Jessen,
Fabian Voß**

Kurzer Rückblick zu voraus gegangenem Referat:

SENDER: Eine Nachricht - viele Botschaften!

1. Sachinhalt („Worüber informiere ich“, Sachinformationen)
2. Selbstoffenbarung („Was gebe ich von mir kund“, Selbstdarstellung)
3. Beziehung („Was ich von dir halte und wie wir zueinander stehen“, Sender-Empfänger-Beziehung)
4. Appell („Wozu möchte ich veranlassen“, Einfluss auf Denken, Fühlen, Handeln des Empfängers)

EMPFÄNGER: Eine Nachricht - freie Auswahl - ein Machtwerk!

1. „Sach-Ohr“ – Nachricht wird auf Sachebene empfangen.
2. „Beziehungs-Ohr“ – Nachricht wird auf sich bezogen, wird persönlich genommen.
3. „Selbstoffenbarungs-Ohr“ – Nachricht gibt Information über den Sender ab.
4. „Appell-Ohr“ – Nachricht wird als Aufforderung verstanden.

Das Frühstücksei (von Loriot)

Er: Berta!

Sie: Ja ...

Er: Das Ei ist hart!

Sie: (schweigt)

Er: Das Ei ist hart!!!

Sie: Ich habe es gehört ...

Er: Wie lange hat das Ei denn gekocht?

Sie: Zu viele Eier sind gar nicht gesund!

Er: Ich meine, wie lange dieses Ei gekocht hat ...?

Sie: Du willst es doch immer viereinhalb Minuten haben ...

Er: Das weiß ich ...

Sie: Was fragst du denn dann?

Er: Weil dieses Ei nicht viereinhalb Minuten gekocht haben kann!

Sie: Ich koche es aber jeden Morgen viereinhalb Minuten.

Er: Wieso ist es dann mal zu hart und mal zu weich?

Sie: Ich weiß es nicht ... ich bin kein Huhn!

Er: Ach! ... Und woher weißt du, wann das Ei gut ist?

Sie: Ich nehme es nach viereinhalb Minuten heraus, mein Gott!

Er: Nach der Uhr oder wie?

Sie: Nach Gefühl ... eine Hausfrau hat das im Gefühl ...

Er: Im Gefühl? Was hast du im Gefühl?

Sie: Ich habe es im Gefühl, wann das Ei weich ist ...

Er: Aber es ist hart ... vielleicht stimmt da mit deinem Gefühl was nicht ...

Sie: Mit meinem Gefühl stimmt was nicht? Ich stehe den ganzen Tag in der Küche, mache die Wäsche, bring deine Sachen in Ordnung, mache die Wohnung gemütlich, ärgere mich mit den Kindern rum und du sagst, mit meinem Gefühl stimmt was nicht?

Er: Jaja ... jaja ... jaja ... wenn ein Ei nach Gefühl kocht, kocht es eben nur zufällig genau viereinhalb Minuten.

Sie: Es kann dir doch ganz egal sein, ob das Ei zufällig viereinhalb Minuten kocht ... Hauptsache, es kocht viereinhalb Minuten!

Er: Ich hätte nur gern ein weiches Ei und nicht ein zufällig weiches Ei! Es ist mir egal, wie lange es kocht!

Sie: Aha! Das ist dir egal ... es ist dir also egal, ob ich viereinhalb Minuten in der Küche schuffte!

Er: Nein – nein ...

Sie: Aber es ist nicht egal ... das Ei muss nämlich viereinhalb Minuten kochen ...

Er: Das habe ich doch gesagt ...

Sie: Aber eben hast du doch gesagt, es ist dir egal!

Er: Ich hätte nur gern ein weiches Ei ...

Sie: Gott, was sind Männer primitiv!

Er: (düster vor sich hin) Ich bringe sie um ... morgen bringe ich sie um!

Die Begegnung mit dem Empfangsresultat (Feedback)

Rückmeldung (Feedback): Abgleich, ob Sende-Absicht mit Empfangsresultat übereinstimmt. Es stellt sich die Frage, wie die Nachricht ankommt und was sie beim Empfänger „anrichtet“.

- 1. „Psycho-chemische-Reaktion“** - Das was die Nachricht „anrichtet“, verursacht der Empfänger teilweise selbst. So kann z.B. eine Kritik eine Aggression oder Gelassenheit auslösen. Die Reaktion ist von der inneren Überzeugung abhängig. Verborgene Schlüsselreize können überraschende und unverständliche Reaktionen auslösen. Lösung: Schwierig, da Reaktion von seelischem Zustand abhängt; ggf. „inneres Selbstgespräch“->rational Grundlage herstellen.
- 2. Drei Empfangsvorgänge auseinanderhalten** – Wahrnehmen (etwas sehen oder hören); Interpretieren (dem Wahrgenommenem eine richtige oder falsche Bedeutung geben); Fühlen (Dem Wahrgenommenem und Interpretiertem mit einem Gefühl antworten, wobei die eigene seelische Beschaffenheit entscheidet, welches Gefühl ausgelöst wird. Dieser Verlauf hat eine Rückmeldung zur Folge. Lösung: Macht man sich diese drei Schritte (innere Vorgänge) bewusst, erfolgt eine innere Klarheit und die Rückmeldung fällt anders aus.
- 3. Realitätsüberprüfung von Phantasien** – Phantasien sind eigene Gedanken über den Anderen; können zutreffend oder unzutreffend sein; man kann sie für sich behalten, oder durch Mitteilung überprüfen. „Käfig oder Kontaktbrücke“. Lösung: Ausgedrückte Gefühle ermöglichen eine Veränderung der emotionalen Realität; erst wenn Hass, Ärger, Abneigung ausgedrückt wurden, kann wieder Ruhe einkehren.
- 4. Verantwortung des Empfängers für seine Reaktion**

Die Reaktion des Empfängers auf eine Nachricht ist sein eigenes Werk. Er muss Verantwortung für seine Gefühle und Reaktion übernehmen, welche sachlich angemessen ist und die Kommunikation erleichtert.

Lösung: Selbstoffenbarung (Ich-Botschaften) ist günstig. Du-Botschaften vermeiden.

Auch jede Rückmeldung hat vier Seiten:

1. Empfänger weist auf Sachverhalte hin.
2. Gibt kund wie die Nachricht auf in gewirkt hat (Selbstoffenbarung).
3. Die Beziehung zum Sender wird ausgedrückt.
4. Aufforderung an den Sender (Appell)

Interaktion

Interaktion bedeutet ein gemeinsames Spiel von Sender und Empfänger. Der Empfänger reagiert, wird dadurch zum Sender und umgekehrt. Beide nehmen aufeinander Einfluss.

1. **Individuelle Eigentümlichkeiten als Interaktionsresultat** bezieht sich auf persönliche Eigenarten als Ausdruck der derzeitigen kommunikativen Verhältnisse; zwei Beteiligte gehören dazu, wenn persönliche Eigenartung und individuelle Verhaltensweisen auftreten und geduldet werden. D.h. Dauerredner gibt es nur solange, wie andere es sich bieten lassen. Ursache ist nicht „Nein“ zu sagen und die eigenen Interessen nicht auszudrücken.
2. **Interpunktion** ist eine Ereignisfolge. Das Verhalten des einen löst eine Reaktion des anderen aus. Das eigene Verhalten ist als Reaktion auf das Verhalten des anderen zu sehen.
3. **Systemtheoretische Betrachtungsweise** bedeutet, dass in jeder Kommunikation eine Art Eigendynamik auftritt welche „Störungen“ verursacht. Es entfällt die Frage nach Schuld und Recht.

Die Lösung - Metakommunikation

Metakommunikation ist die Kommunikation über die Kommunikation (Watzlawick, 1969). Es ist eine Auseinandersetzung über die Art, wie wir miteinander umgehen und über die Art, wie wir die gesendeten Nachrichten gemeint haben und wie wir die empfangenen Nachrichten entschlüsselt und darauf reagiert haben. Die Art, wie Sender und Empfänger miteinander umgehen wird zum Gegenstand des Gesprächs.

Metakommunikative Äußerungen nehmen Bezug auf frühere, gerade ablaufende oder zu erwartende kommunikative Handlungen des Sprechers innerhalb einer Interaktion. Diese werden kommentiert, korrigiert, modifiziert, präzisiert und bewertet. Die Metakommunikation ist ein wichtiges Mittel zur Steuerung der sozialen Interaktion zwischen den Kommunikationspartnern.

z.B. „Wenn ich sage, ich bin enttäuscht, dann meine ich nicht, dass du schuld bist. Ich möchte sagen, was mit mir los ist!!“

Watzlawick: **Die 5 Axiome** (gültige Wahrheit, kein Beweis erforderlich) **der Kommunikation**

1. Axiom: Man kann nicht nicht kommunizieren!
2. Axiom: Jede Kommunikation hat ein Inhalts- und Beziehungsaspekt, und zwar so, dass Beziehungsaspekt den Inhaltsaspekt bestimmt. Daher ist es eine Metakommunikation
3. Axiom: Die Natur einer Beziehung ist durch die Interpunktion der Kommunikationsabläufe seitens des Partners bedingt.
4. Axiom: Menschliche Kommunikation bedient sich digitaler und analoger Modalitäten. Digitale Kommunikation haben eine komplexen und vielseitige logische Syntax (Satzbau), aber auf dem Gebiet der Beziehung unzulängliche Semantik (Wortbedeutung). Analoge Kommunikationen dagegen besitzen dieses semantische Potential, ermangeln aber die für eindeutige Kommunikationen erforderliche logische Syntax.
5. Zwischenmenschliche Kommunikationsabläufe sind entweder symmetrisch oder komplementär (sich gegenseitig ergänzend), je nachdem, ob die Beziehung zwischen den Partnern auf Gleichheit oder Unterschiedlichkeit beruht.

Literaturquellen:

Schulz von Thun, Friedemann: Miteinander reden 1. Reinbek: Rowohlt, 1996

Watzlawick, P./ Beavin, J.H./Jackson, D.D.: Menschliche Kommunikation. Bern: Huber, 2003