

Kommunikation und Interaktion

Johann F. Schneider

Was ist Kommunikation?

Alltagsverständnis:

- In Beziehung treten
- Verbindung schaffen
- Miteinander umgehen
- Sich verständigen

Definition

- Kommunikation ist ein sozialer Prozess, in dessen Verlauf sich die beteiligten Personen wechselseitig zur Konstruktion von Wirklichkeit anregen.

Frindte (2001) „Einführung in die Kommunikationspsychologie“

Soziale Interaktion und Kommunikation

- Soziale Interaktion gilt als Bezeichnung für das wechselseitig aufeinander bezogene Verhalten zwischen Menschen, für das Geschehen zwischen Personen, die wechselseitig aufeinander reagieren, sich wechselseitig beeinflussen und steuern.
- Unter sozialer Kommunikation versteht man die Vermittlung, die Aufnahme und den Austausch von Informationen (Mitteilungen) zwischen zwei und mehr Personen.

Warum kommunizieren wir?

Wir kommunizieren mit anderen Menschen

1. um ihnen etwas über uns mitzuteilen und um ihnen einen bestimmten Eindruck von uns zu vermitteln
2. um uns mit ihnen zu vergleichen und durch diesen Vergleich möglichst harmonische, widerspruchsfreie Vorstellungen oder Konstruktionen von der Wirklichkeit entwickeln und auf diesem Wege auch unseren Selbstwert schützen zu können
3. um Sinn und Erklärung für die Wirklichkeit zu finden.
4. weil wir sie sympathisch und attraktiv finden.

Wozu dienen soziale Interaktion und Kommunikation?

- Sie gestatten die Herstellung und Aufrechterhaltung von Beziehungen.
- Sie dienen der Regelung des zwischenmenschlichen Zusammenlebens.
- Erhöhen das Wissen und die Fähigkeit, angemessen zu handeln.
- Sie ermöglichen die Verringerung und Vermeidung von Angst.
- Sie erlauben das Erfüllen von bestimmten Erwartungen.
- Dienen der Befriedigung der eigenen Bedürfnisse und die der anderen.

Kommunikationstheorien – eine Auswahl

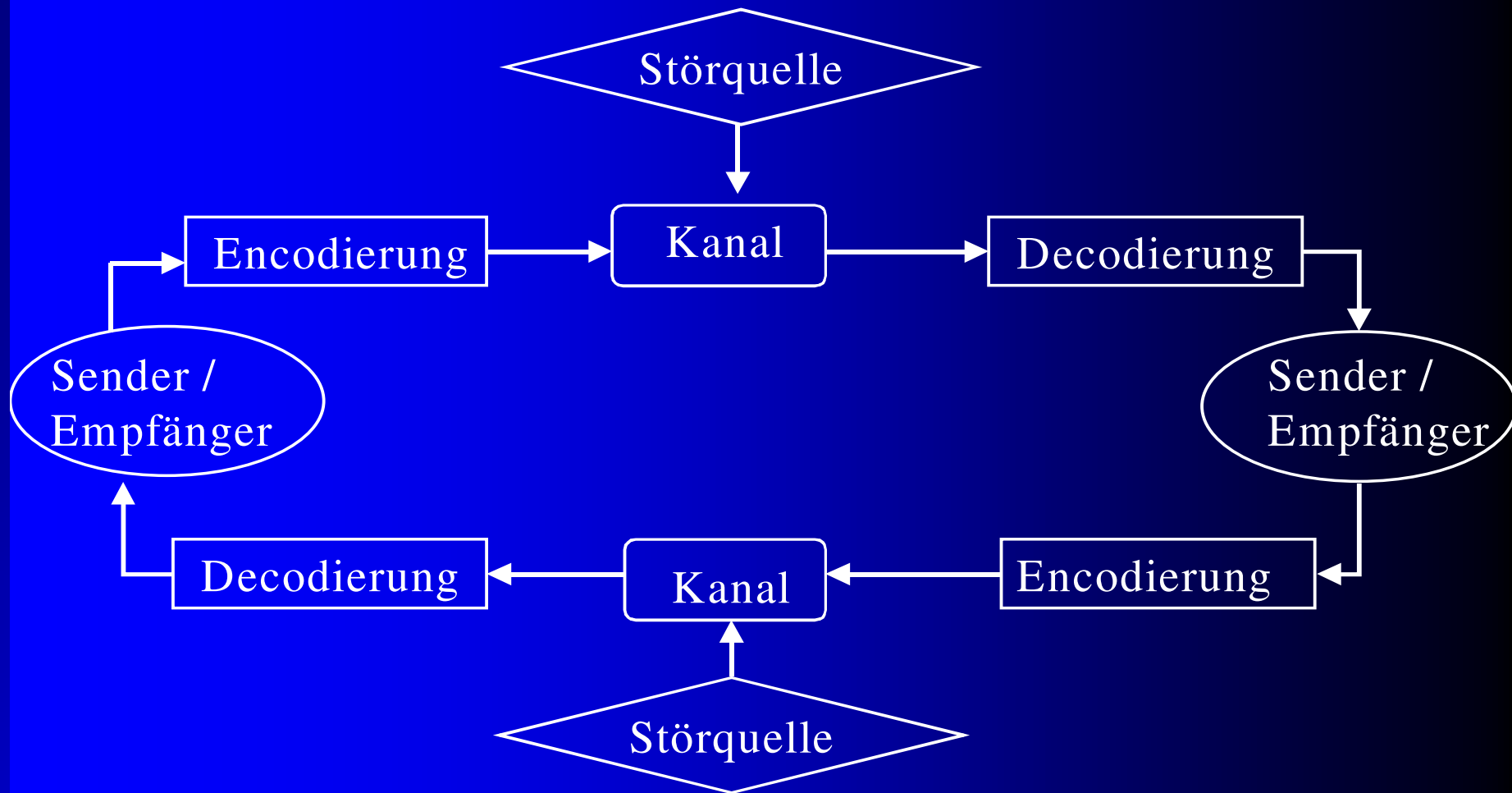
- Die Lasswell-Formel (1948)
- Die Theorie von Shannon und Weaver (1949)
- Das Organon-Modell von Bühler (1934)
- Vier Seiten der Nachricht Schulz von Thun (2001)
- Kommunikationsaxiome nach Watzlawick et al. (1967)
- Die Konversationsmaximen von Grice (1975)
- Model of Dyadic Influence nach Barry (2001)

Die Lasswell-Formel

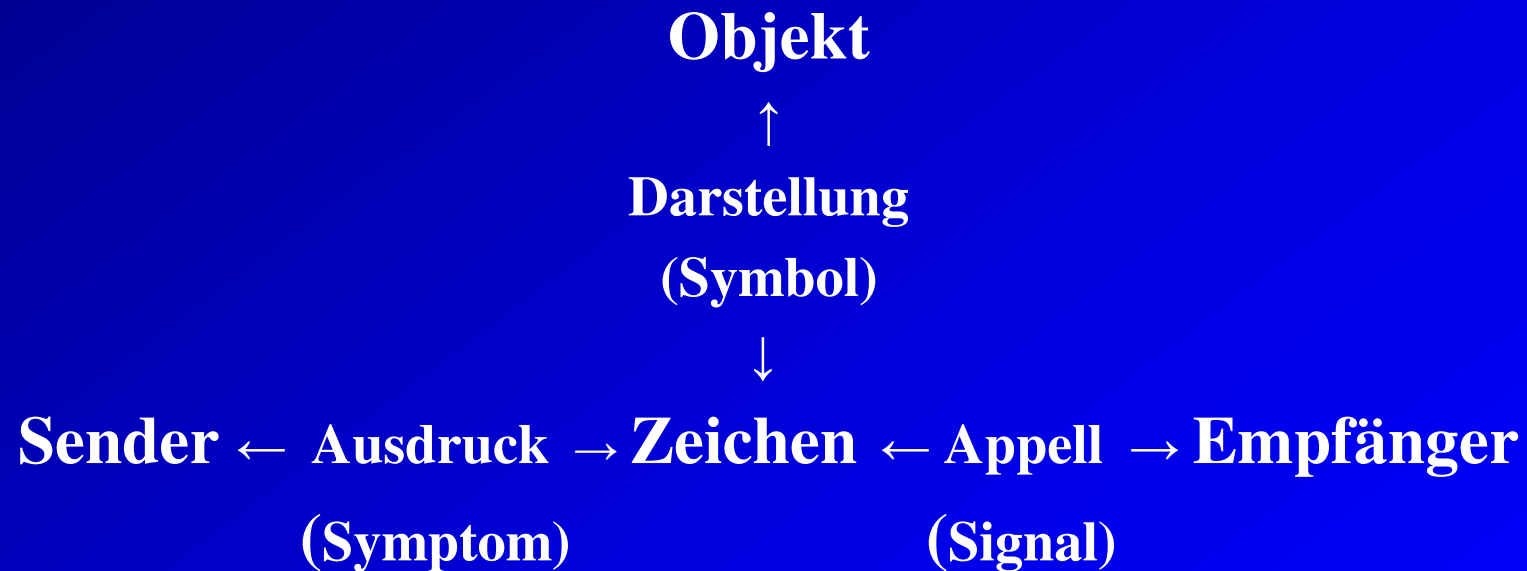
Komponenten einer Kommunikation

- Wer
- sagt was
- zu wem
- womit
- durch welches Medium
- mit welcher Absicht
- mit welchem Effekt?

Die Theorie von Shannon und Weaver



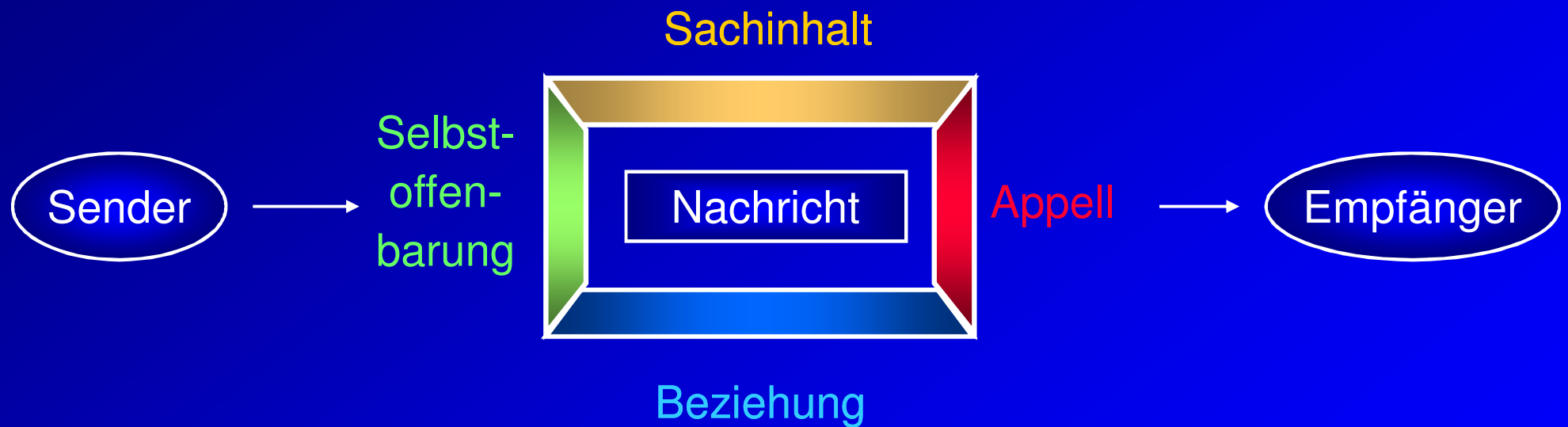
Das Organon-Modell von Bühler



Die vier Seiten einer Nachricht

1. **Sachinhalt:** Worüber ich informiere
2. **Selbstoffenbarung** : Was ich von mir kundgebe
3. **Beziehung:** Was ich von dir halte und wie wir zueinander stehen
4. **Appell:** Wozu ich dich veranlassen möchte

Die vier Seiten (Aspekte) einer Nachricht



Beispiel: Ehepaar beim Mittagessen



Die vier Seiten der gesendeten Nachricht

Sachinhalt:

Da ist was Grünes.



Selbstoffen-
barung:

Ich weiß nicht,
was es ist.



Appell:

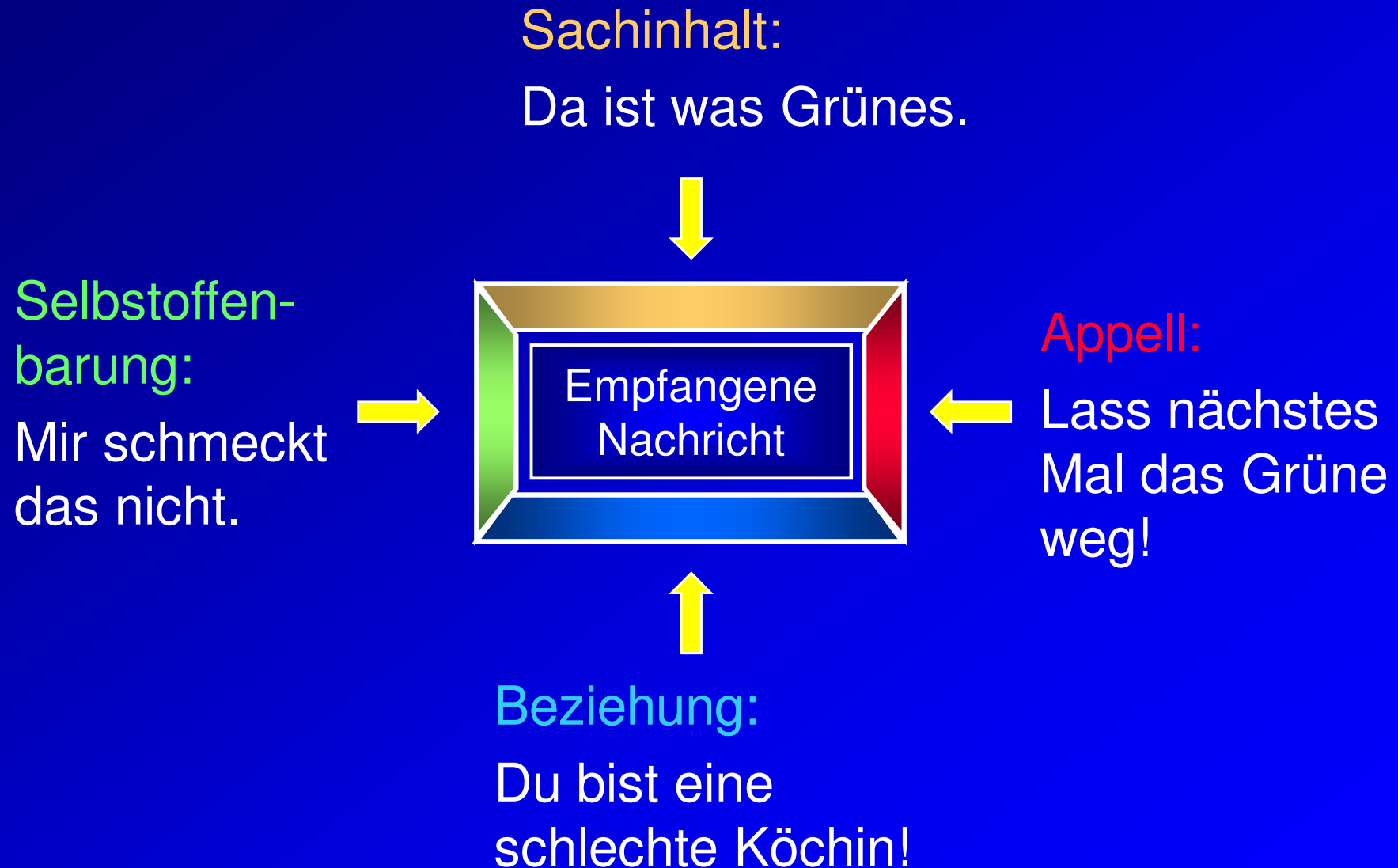
Sag mir, was
es ist!



Beziehung:

Du wirst es wissen.

Die vier Seiten der empfangenen Nachricht



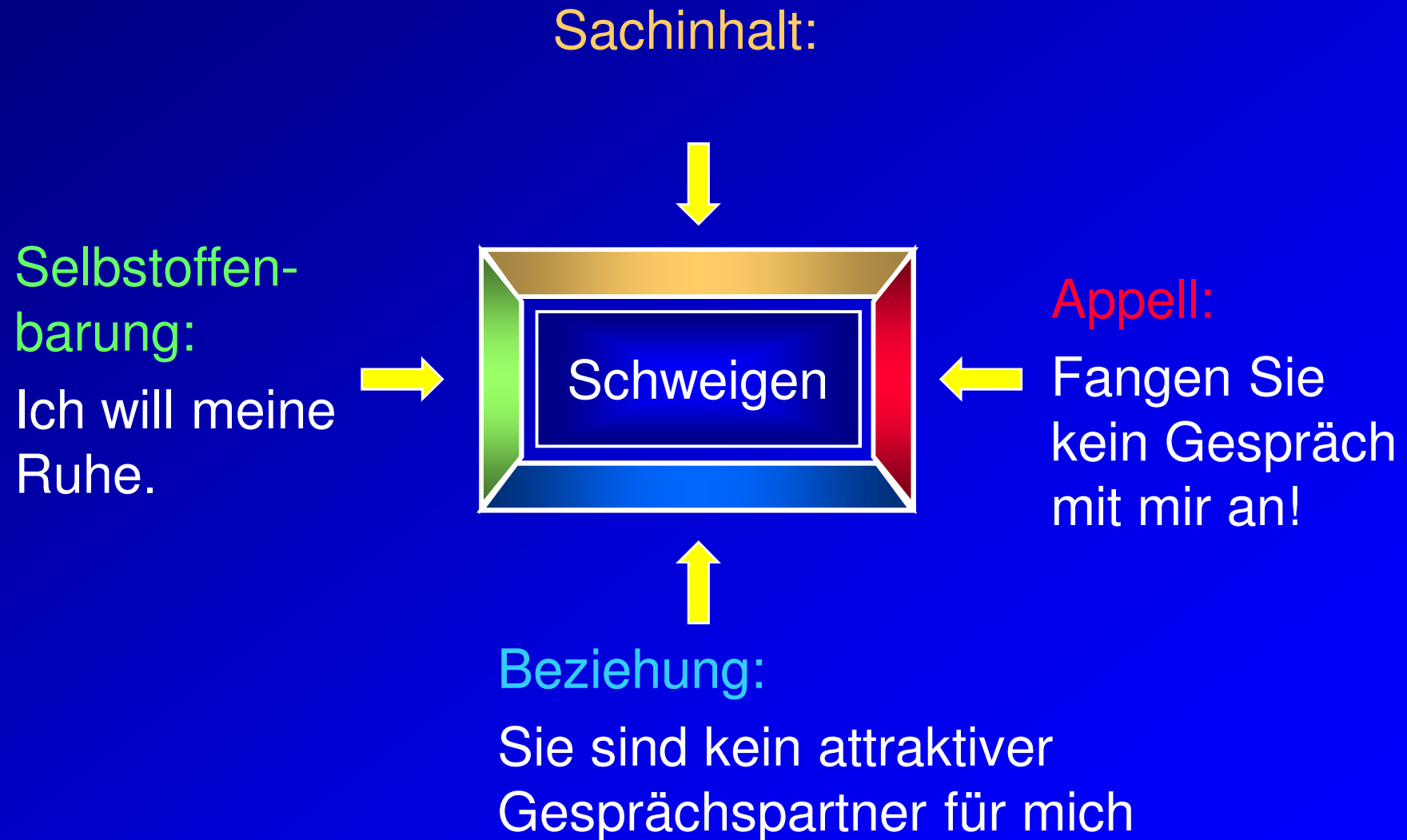
Modell der zwischenmenschlichen Kommunikation



Kommunikationsaxiome nach Watzlawick

- Man kann nicht *nicht* kommunizieren.

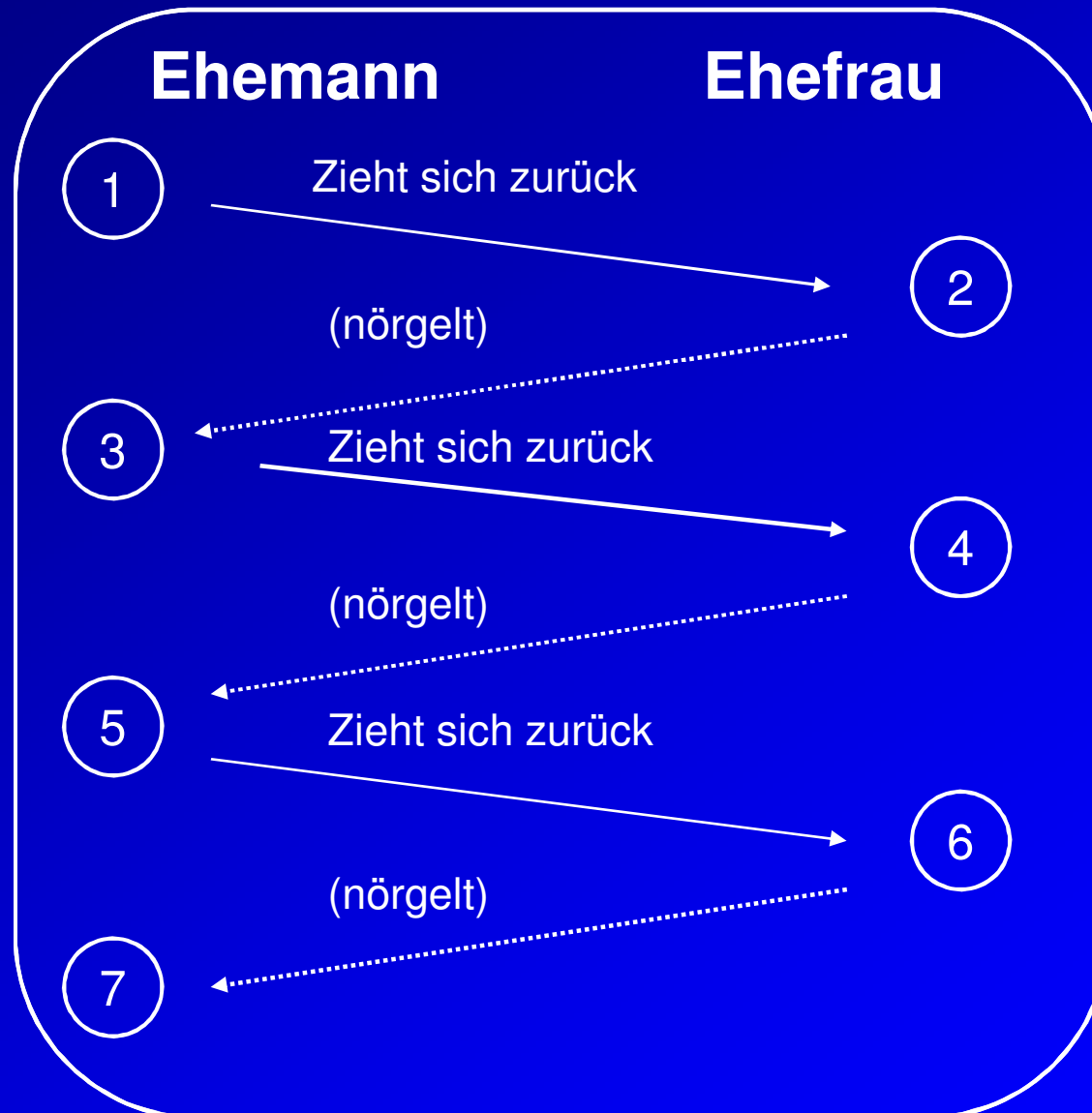
Jedes Verhalten hat Mitteilungscharakter



Kommunikationsaxiome nach Watzlawick

1. Man kann nicht *nicht* kommunizieren.
2. Kommunikation hat einen Inhalts- und einen Beziehungsaspekt.
3. Kommunikationsabläufe werden unterschiedlich strukturiert

Die Natur einer Beziehung ist durch die Strukturierung der Kommunikationsabläufe seitens der Partner bedingt



Kommunikationsaxiome nach Watzlawick

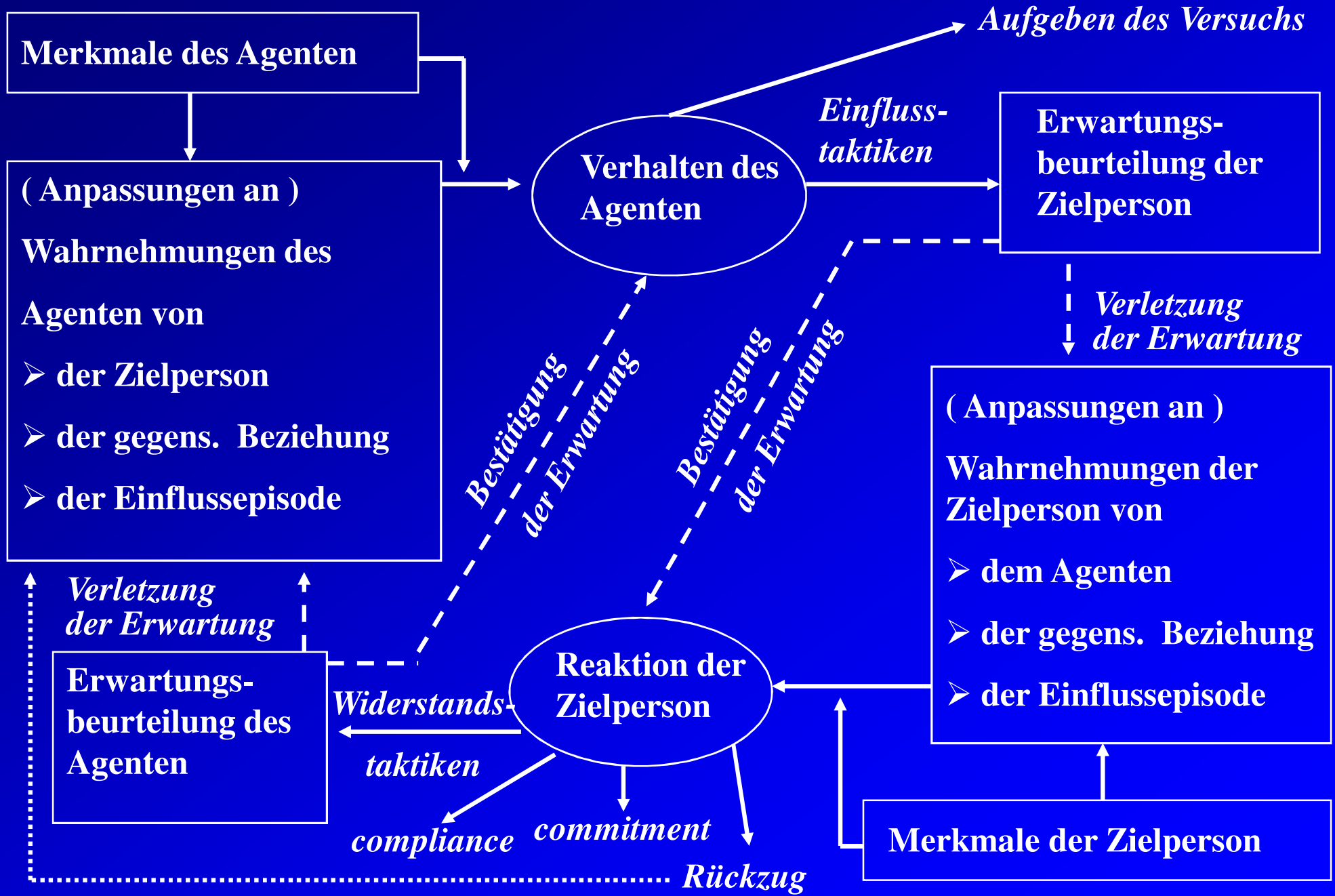
1. Man kann nicht *nicht* kommunizieren.
2. Kommunikation hat einen Inhalts- und einen Beziehungsaspekt.
3. Kommunikationsabläufe werden unterschiedlich strukturiert
4. Kommunikation bedient sich sprachlicher und nicht - sprachlicher Modalitäten
5. Kommunikation basiert entweder auf Gleichheit oder Ungleichheit

Konversationsregeln nach Grice

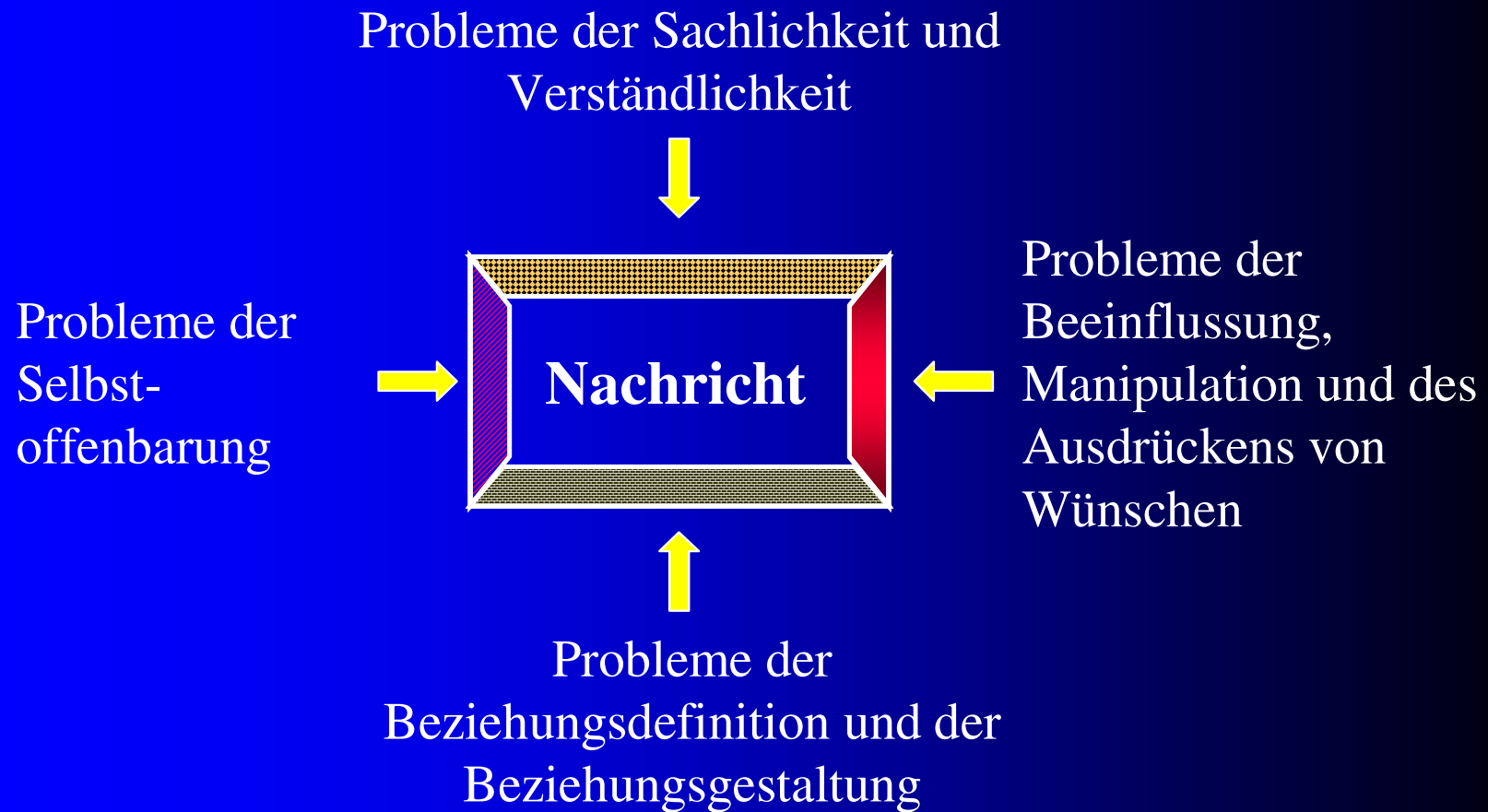
1. Nachrichten sollen ein Maximum an Qualität aufweisen.
2. Nachrichten sollen nicht mehr und nicht weniger Information als nötig enthalten.
3. Nachrichten sollen relevant und bedeutungsvoll sein.
4. Nachrichten sollen klar, deutlich und knapp sein.

Erwartungsmodell gegenseitiger sozialer Beeinflussung

(Barry, 2001, S.24)



Ordnung möglicher Kommunikationsprobleme



Senderbedingte Kommunikationsprobleme

- **Sachebene:** Mangelnde Sachlichkeit, mangelnde Verständlichkeit
- **Selbstkundgabe:** Fassadenhaftigkeit, Imponiergehabe, Unsicherheit bezüglich Offenheit, Aufbau zwischenmenschlicher Distanz
- **Beziehung:** Einfluss von Misstrauen, Herabsetzung, Bevormundung
- **Appell:** Versteckter und verdeckter Einsatz von Macht, ungeschriebene Regeln und Kontrakte

Empfängerbedingte Kommunikationsprobleme

- Permanent einseitige Auswahl nur einer Seite einer Nachricht
- Überempfindlichkeit
- Verzerrte Informationsaufnahme
 - Zurückweisung von Beziehungsangeboten
 - Abwehr von Appellen

Soziale Umkehrbarkeit der Kommunikation: Partnerschaftlichkeit

Ein Gespräch ist partnerschaftlich, wenn es auf gleicher menschlicher Ebene statt findet, auch wenn die Partner unterschiedlicher Hierarchiestufen angehören.

Es gibt einen einfachen Test, ob eine Aussage partnerschaftlich ist. Man prüft die soziale Umkehrbarkeit: Hätte die gleiche Aussage auch in umgekehrter Richtung gemacht werden können, ohne gegen allgemeine Regeln der Achtung, der Höflichkeit und des Taktes zu verstoßen?

Umkehrbarkeit von Äußerungen

- Beispiel: Vorgesetzter – Mitarbeiter

Umkehrbar:

„Aus Ihren Ausführungen habe ich viel über das Thema XY gelernt.“

Nicht umkehrbar:

„Was Sie da sagen, ist völliger Schwachsinn.“

Offene Kommunikation: Wann und wie viel?

Wenn eine uneingeschränkt offene Kommunikation nicht immer sinnvoll ist, stellt sich die Frage nach dem WANN und WIE VIEL an Offenheit in einer bestimmten Kommunikationssituation.

Offene Kommunikation: Wann und wie viel?

Es ist angebracht sich dem anderen zu öffnen:

- Wenn es der Intensität der Beziehung entspricht
- Auf der Basis der Gegenseitigkeit
- Wenn es zu dem passt, was gerade passiert
- Wenn es das betrifft, was gegenwärtig in den Personen und zwischen ihnen abläuft
- Wenn es nach und nach geschieht

Offene Kommunikation: Wann und wie viel?

Es ist angebracht sich dem anderen zu öffnen:

(Fortsetzung)

- Wenn es vom Partner zur Kenntnis genommen wird und diese Kenntnisnahme dem Sich-Öffnenden bestätigt werden kann
- Wenn die Wirkung berücksichtigt wird, die das Sich-Öffnen auf den Partner oder andere Personen haben muss
- Wenn es ein vertretbares Risiko darstellt
- Wenn eine Krise es erfordert
- Wenn es genügend Gemeinsamkeiten gibt

Ansatzpunkte für eine gelingende Kommunikation

- Auf der Seite des Senders
- Auf der Seite des Empfängers

Senderorientierte Ansatzpunkte können sein

- **Beziehungsebene:** gegenseitige Wertschätzung
- **Sachebene:** Verständlichkeit durch einfache, prägnante und empfängerorientierte Formulierungen
- **Selbstkundgabe:** Meidung von Fassadenhaftigkeit und Imponierhaftigkeit
- **Appellebene:** Vermeidung versteckter und unklarer Appelle

Empfängerorientierte Ansatzpunkte können sein

- Aktiv zuhören und konstruktive Rückmeldungen geben
- Dazu gehört:
 - Einfühlungsvermögen
 - Vierendeitige Betrachtung einer Nachricht
 - Gezielte Rückfragen
 - Metakommunikation

Kommunikationsformen

- Feedback-Regeln
- Prinzipien der Verhaltenskritik

Geben von Feedback

- Beschreibend, nicht interpretierend
- Mitteilung eigener Reaktionen
- Aktualität
- Zur rechten Zeit
- Kein Zwang zur Änderung
- Mitteilung des Gebers

Empfangen von Feedback

- Sagen Sie genau, worüber Sie Feedback haben wollen
- Überprüfen Sie, was Sie gehört haben
- Teilen Sie Ihre Reaktion über das Feedback mit
- Verteidigen Sie sich nicht sogleich

Prinzipien der Verhaltenskritik

- Keine Pauschalierungen und Übertreibungen
- Nicht die ganze Person in allen Situationen
- Kein kleinliches Aufrechnen
- Kein vorschnelles Interpretieren der Motive und Ziele
- Nicht nur negative Punkte
- Nicht moralisieren
- Kritisches Verhalten möglichst konkret beschreiben
- Änderungsvorschläge anregen
- Unterstützung zusichern

Reaktionen auf Verhaltenskritik

- Kritik nicht pauschal ablehnen
- Nicht sofort in Gegenkritik verfallen
- Nicht verletzt reagieren
- Verständnisfragen stellen
- Kritiker zur Konkretisierung auffordern
- Eigene Gegengründe sachlich vortragen
- Offen zugeben, welche Kritikpunkte man akzeptiert
- Veränderungsvorschläge erbitten

Danke für Ihre Aufmerksamkeit!