

Miteinander reden 1 – Störungen und Klärungen

Allgemeine Psychologie der Kommunikation

von Friedemann Schulz von Thun

Klare Kommunikation setzt Selbstklärung voraus. [Schulz von Thun, p. 113]

Über Kommunikation reden viele – viele kennen auch die "4 Ohren der Kommunikation", aber nur wenige kennen das Original: Miteinander reden 1 – Störungen und Klärungen. Schulz von Thun erläutert hier sein Konzept der vier Seiten einer Nachricht, die dann entsprechend durch die "4 Ohren" wahrgenommen werden können.

Als einer der Verfasser des "Hamburger Verständlichkeitskonzeptes" gelingt es Schulz von Thun die wesentlichen Botschaften klar und deutlich zu vermitteln. Das Buch ist einfach zu lesen und gut zu verstehen – und war für mich spannend wie ein Kriminalroman! ☺

Wichtig erscheint mir Schulz von Thuns Bemühen, immer wieder zu betonen, dass es bei der Verbesserung der Kommunikation nicht um die Vermittlung von "Tips und Tricks" geht. Letztere würden eine reine Verhaltensveränderung bewirken, die nicht natürlich wirken könnte und die letztendlich keinen Entwicklungsschritt hin zu "besserer" Kommunikation bedeuten würde. Vielmehr ist der entscheidende Schritt als Sender/in bzw. Empfänger/in viel genauer Bescheid zu wissen, was in mir drinnen passiert:

Klare Kommunikation setzt Selbstklärung voraus. [Schulz von Thun, p. 113]

Aus heutiger Sicht hat Selbsterfahrung, die den Umgang mit den eigenen Gefühlen in den Vordergrund stellt, zunächst einmal Vorrang vor dem Einüben von Verhaltensweisen. [Schulz von Thun, p. 167]

Das zentrale Thema des Buches ist die "**quadratische Nachricht**" mit ihren vier Seiten, die von Sender/in bewusst oder unbewusst vermittelt werden:

- Sachebene: Worüber ich informiere...
- Selbstoffenbarung: Was ich von mir selbst kundgebe...
- Beziehungsebene: Was ich von Dir halte und wie wir zueinander stehen...
- Appell: Wozu ich Dich veranlassen möchte...

Als Empfänger/in kann ich zu einem Großteil aussuchen, "mit welchem der vier Ohren" ich nun höre – oder anders ausgedrückt – ich kann mir aussuchen, auf welche der vier Seiten ich das Hauptaugenmerk lege. Schulz von Thun beschreibt mit sehr gut verständlichen Beispielen, was passiert, wenn Menschen einseitige Empfangsgewohnheiten haben und daher vorzugsweise mit einem bestimmten der vier Ohren hören.

Weiters beschreibt der Autor, wie wichtig es ist, die **drei Empfangsvorgänge** zu unterscheiden: etwas wahrnehmen → etwas interpretieren → etwas fühlen.

Warum ist es so wichtig, diese inneren Vorgänge zu sortieren? Damit der Empfänger sich darüber im klaren ist, dass seine Reaktion *seine* Reaktion ist – mit stark eigenen Anteilen. [Schulz von Thun, p. 73]

Damit ist Schulz von Thun auch schon beim Stichwort **Ich-Botschaften** angelangt, die wohl in keinem Kommunikationsseminar fehlen dürfen. Hier bringt Schulz von Thun eine interessante Übung:

Besinnen Sie sich auf drei Menschen, die Sie kennen.

- a) Bezeichnen Sie jeden mit je zwei passenden Eigenschaftsworten, jeweils einem positiven und einem negativen. Zum Beispiel: Onkel Otto – nett, unpünktlich.
- b) Verwandeln Sie jetzt die Eigenschaftsworte (welche Du-Botschaften sind) nacheinander in "dahinterstehende" Ich-Botschaften. Zum Beispiel:
nett → Ich fühle mich von Onkel Otto akzeptiert.
Unpünktlich → Schon mehrmals habe ich mich geärgert, wenn er später kam als angekündigt.

[Schulz von Thun, p. 80f]

Eine ganz wichtige Rolle spielt auch das Thema **Metakommunikation**, die Schulz von Thun folgendermaßen definiert:

Gemeint ist eine Kommunikation über die Kommunikation, also eine Auseinandersetzung über die Art, wie wir miteinander umgehen, und über die Art, wie wir gesendete Nachrichten gemeint und die empfangene Nachricht entschlüsselt und darauf reagiert haben. [Schulz von Thun, p. 91]

Wiederum ist der Schlüssel zum Erfolg, genau zu wissen, was mit mir und in mir drinnen passiert:

Gute Metakommunikation verlangt in erster Linie einen vertieften Einblick in die eigene Innenwelt und den Mut zur Selbstoffenbarung. [Schulz von Thun, p. 91]

Wunderschön habe ich die Kapitel über Kongruenz (Carl Rogers), selektive **Authentizität** (Ruth Cohn) und Stimmigkeit (Friedemann Schulz von Thun) in Erinnerung – worauf es ankommt beim Kommunizieren! Und die gute Nachricht folgt sogleich:

Ist Authentizität, ist eine deutlichere (und bejahende) Wahrnehmung der eigenen Innenwelt und eine geringere Besorgtheit um die Selbstdarstellung lernbar? Die Antwort ist: ja. [...] Auf der Ebene des Individuums setzt Authentizität ein Mindestmass an *Selbstwertgefühl* voraus. [...] Das "Kommunikationstraining" wird zur existenziellen Auseinandersetzung. [Schulz von Thun, p. 123ff]

In der detaillierten Beschreibung der vier Seiten einer Nachricht geht Schulz von Thun auf viele interessante Bereiche ein, die hier nicht alle erwähnt werden sollen. Ein Thema greife ich heraus: die Transaktionsanalyse und die **"Spielchen"** zwischen Sender/in und Empfänger/in. Hier wird beschrieben, wie es zu jedem Verhalten ein passendes "Antwortverhalten" gibt. Jede der beteiligten Personen entscheidet sich – bewusst oder unbewusst – bei dem Spielchen mitzuspielen. Schulz von Thun beschreibt einen Weg, wie

solche Spielchen unterbrochen werden können, um "bessere" Kommunikation möglich zu machen – die Antwort lautet im ersten Schritt wieder einmal: Bewusstheit für das, was in mir passiert.

Wenn ich von "offener Kommunikation" spreche, dann wünsche ich mir, dass meine Mitmenschen und ich es schaffen, sogenannte **offene Appelle** zu senden – also klar und unverschlüsselt zu sagen, was ich will, was ich mir wünsche. Aus eigener Erfahrung weiß ich, wie schwierig dies oft umzusetzen ist. Daher haben mich die Zitate aus dem Buch besonders bewegt:

Der offene Appell setzt voraus, dass der Sender sich darüber im klaren ist, was er will. [...] Ich sage meinen Wunsch, damit du informiert bist. Ich sage ihn um der Transparenz der Situation willen, nicht, um ihn unbedingt durchzusetzen. Genauso möchte ich wissen, was du willst, wiederum nicht um mich gleich zu fügen, sondern um Entscheidungen auf der Grundlage vollständiger Informationen treffen zu können. [...] Wenn der Empfänger dem Appell nachkommt, ist es wichtig, dass er sodann die Eigenverantwortung für die appellgemäße Handlung übernimmt und sich nicht hinterher darauf beruft: "Du hast es ja so gewollt – ich kann nichts dafür!" Wenn ich in gleichberechtigten Beziehungen die Freiheit habe, einem Appell nachzukommen oder nicht nachzukommen, dann beruht ein appellmäßiges Verhalten auf meiner Entscheidung und enthält meine Urheberschaft. [Schulz von Thun, p. 250ff]

Allen, die sich mit bewusster(er) Kommunikation auseinandersetzen, empfehle ich dieses Buch. Obwohl ich schon viel zu dem Thema gehört hatte und auch schon selbst Kommunikationsseminare veranstaltet hatte, habe ich aus den Beispielen und Übungen, die Schulz von Thun beschreibt, neue Impulse und Ideen erhalten. Die Lektüre dieses Buch ist eine gute Investition in Kommunikation und Persönlichkeitsentwicklung!

Friedemann Schulz von Thun
Miteinander reden 1: Störungen und Klärungen
Allgemeine Psychologie der Kommunikation
Sonderausgabe März 2005 © 1981, 2003
Rowohlt Taschenbuch Verlag GmbH
ISBN 3-499-61964-4

Ulrike Feichtinger
28. März 2005