

Friedemann Schulz von Thun

»Miteinander reden, Störungen und Klärungen« (1977)

Die vier Seiten einer Nachricht

Der Grundvorgang der zwischenmenschlichen Kommunikation ist schnell beschrieben. Da ist ein **Sender**, der etwas mitteilen möchte. Er verschlüsselt sein Anliegen in erkennbare Zeichen - wir nennen das, was er von sich gibt, seine **Nachricht**. Dem **Empfänger** obliegt es, dieses wahrnehmbare Gebilde zu entschlüsseln. In der Regel stimmen gesendete und empfangene Nachricht leidlich überein, sodass eine Verständigung stattgefunden hat.

Häufig machen Sender und Empfänger von der Möglichkeit Gebrauch, die Güte der Verständigung zu überprüfen: Dadurch, dass der **Empfänger** zurückmeldet, wie er die **Nachricht** entschlüsselt hat, wie sie bei ihm angekommen ist und was sie bei ihm angerichtet hat, kann der **Sender** halbwegs überprüfen, ob seine Sende-Absicht mit dem Empfangsresultat übereinstimmt. Eine solche Rückmeldung heißt auch **Feedback**.

Schauen wir uns eine **Nachricht** genau an. Jede **Nachricht** enthält ein ganzes Paket mit vielen verschiedenen **Botschaften** und das macht den Vorgang der zwischenmenschlichen Kommunikation so kompliziert und störanfällig, aber auch so aufregend und spannend.

Um die Vielfalt der **Botschaften**, die in einer **Nachricht** stecken, ordnen zu können, kann man vier seelisch bedeutsame Seiten an ihr unterscheiden.

Diese vier Seiten kann man am besten an einem einfachen Alltagsbeispiel untersuchen: *Der Mann (= Sender) sagt zu seiner am Steuer sitzenden Frau (= Empfänger): »Du, da vorne ist grün!«*

Was steckt alles drin in dieser **Nachricht**, was hat der **Sender** (bewusst oder unbewusst) hineinsteckt, und was kann der **Empfänger** ihr entnehmen?



Das »Vier-Seiten-Modell«

1. Sachinhalt

Zunächst enthält die **Nachricht** eine **Sachinformation**. Wir erfahren etwas über den Zustand der Ampel - sie steht auf grün. Man könnte nun annehmen, dass das ja das Wesentliche an der zwischenmenschlichen Kommunikation sei - eben eine **Sachinformation** zu vermitteln. Dann wäre die Sache wohl eher unproblematisch. Aber ...

2. Selbstoffenbarung

In jeder **Nachricht** stecken auch **Botschaften** über den **Sender**. Wir erfahren, dass er offenbar deutschsprachig und vermutlich farbtüchtig, überhaupt, dass er wach und an dem kommentierten Vorgang innerlich beteiligt ist. Ferner: dass er es vielleicht eilig hat usw. (**Ich-Botschaft**). Allgemein gesagt: In jeder **Nachricht** steckt ein Stück **Selbstoffenbarung** des **Senders**, wobei damit sowohl die gewollte Selbstdarstellung als auch die unfreiwillige Selbstenthüllung einzuschließen ist.

Diese Seite der **Nachricht** ist psychologisch hochbrisant, denn mit ihr verbinden sich viele **Probleme der zwischenmenschlichen Kommunikation**. So etwa kann man damit versuchen, sich selber anders darzustellen als man ist (**Selbsterhöhung, -verbergung**). Im Laufe des Lebens entwickelt man viele Techniken, die aber nicht immer dem Ziel der Kommunikation dienlich sind, die einem aber vor allem selber viele psychische Probleme bereiten können.

3. Beziehungsaspekt

Aus der **Nachricht** geht ferner hervor, wie der **Sender** zum **Empfänger** steht, was er von ihm hält. Oft zeigt sich dies in der gewählten Formulierung, im Tonfall und anderen nichtsprachlichen Begleitsignalen. Für diese Seite der **Nachricht** hat der **Empfänger** ein besonders empfindliches Ohr, denn hier fühlt er sich als Person in bestimmter Weise behandelt (oder misshandelt). In unserem Beispiel gibt der Mann durch seinen Hinweis vielleicht zu erkennen, dass er seiner Frau nicht recht zutraut, ohne seine Hilfe den Wagen optimal zu fahren.

Möglicherweise wehrt sich die Frau gegen diese „Bevormundung“ und antwortet barsch: »Fährst du oder fahre ich?« - wohlgermerkt: ihre Ablehnung richtet sich in diesem Fall nicht gegen den *Sachinhalt* (dem wird sie zustimmen!), sondern ihre Ablehnung richtet sich gegen die empfangene *Beziehungsbotschaft*. Allgemein gesprochen: Eine *Nachricht* senden heißt auch immer, zu dem Angesprochenen eine bestimmte Art von *Beziehung* auszudrücken.

Streng genommen ist dieser Aspekt natürlich ein spezieller Teil der **Selbstoffenbarung**. Jedoch wollen wir den *Beziehungsaspekt* als davon unterschiedlich behandeln, weil die psychologische Situation des *Empfängers* verschieden ist: Beim Empfang der *Selbstoffenbarung* ist er ein nicht selbst betroffener Diagnostiker (was sagt mir deine Äußerung über dich aus - d.h., er kann das einfach zur Kenntnis nehmen und seine Schlüsse daraus ziehen), beim Empfang der *Beziehungsseite* ist er aber selbst „betroffen“, und zwar oft im doppelten Sinn dieses Wortes. Genaugenommen sind auf der *Beziehungsseite* der *Nachricht* nämlich zwei Arten von *Botschaften* versammelt: zum einen solche, aus denen hervorgeht, was der *Sender* vom *Empfänger* hält (**Du-Botschaft**), zum anderen auch eine *Botschaft* darüber, wie der *Sender* die *Beziehung* zwischen sich und dem *Empfänger* sieht (**Wir-Botschaft**).

Die *Du-Botschaft* in dem Beispiel könnte etwa bedeuten: du bist beim Autofahren hilfsbedürftig. Die *Wir-Botschaft* könnte sein: Wir haben eine solche *Beziehung* zueinander, dass ich dir immer sagen muss, was du beim Autofahren tun musst und ich nehme an, dass du das auch akzeptierst.

Freilich kann es sein, dass der *Empfänger* mit dieser **Beziehungsdefinition** nicht einverstanden ist, die Frage für deplaciert und zudringlich hält. Und so können wir nicht selten erleben, dass zwei Gesprächspartner ein kräftezehrendes Tauziehen um die Definition ihrer *Beziehung* veranstalten.

4. Die Appell-Funktion einer Nachricht

Kaum etwas wird „nur so“ gesagt - fast alle *Nachrichten* haben die Funktion, den *Empfänger* zu etwas zu veranlassen. In diesem Beispiel vielleicht, mehr aufs Gas zu steigen. Dieser Versuch, Einfluss zu nehmen, kann mehr oder minder offen oder versteckt sein - im letzteren Falle sprechen wir von Manipulation. Der manipulierende *Sender* scheut sich nicht, auch die anderen drei Seiten der *Nachricht* in den Dienst der Appellwirkung zu stellen. Die Berichterstattung auf der Sachseite ist dann einseitig und tendenziös, die Selbstdarstellung ist darauf ausgerichtet, beim *Empfänger* bestimmte Wirkung zu erzielen (z. B. Gefühle der Bewunderung oder Hilfsbereitschaft), und auch die *Botschaften* auf der *Beziehungsseite* mögen von dem heimlichen Ziel bestimmt sein, den anderen bei Laune zu halten (etwa durch unterwürfiges Verhalten oder durch Komplimente). Wenn Sach-, Selbstoffenbarungs- und *Beziehungsseite* auf die Wirkungsverbesserung der Appellseite ausgerichtet werden, werden sie funktionalisiert, d. h. sie spiegeln nicht wider, was ist, sondern werden als Mittel zur Zielerreichung eingesetzt.

Der Appellaspekt ist vom Beziehungsaspekt zu unterscheiden, denn mit dem gleichen Appell können sich ganz unterschiedliche *Beziehungsbotschaften* verbinden. In unserem Beispiel mag die Frau den Appell an sich vernünftig finden, aber empfindlich auf die Bevormundung reagieren. Oder umgekehrt könnte sie den Appell für unvernünftig halten (ich sollte nicht mehr als 60 fahren), aber es ganz in Ordnung finden, daß der Mann ihr in dieser Weise Vorschläge zur Fahrweise macht.

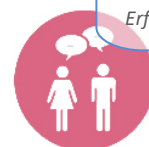
Die Nachricht als Gegenstand

Um eine Kommunikation sinnvoll zu analysieren und zu verstehen, ist es also notwendig, mehr als nur die Sachinformation zu berücksichtigen. Das gilt insbesondere dann, wenn Probleme auftauchen - meist in Form von Konflikten oder Missverständnissen zwischen *Sender* und *Empfänger*. Abhilfe kann dabei die **Metakommunikation** schaffen. Darunter versteht man den Versuch, gewissermaßen aus einer gewissen Distanz heraus über die Kommunikation und die *Botschaften* zu sprechen. Dabei wird sich in der Regel zeigen, dass nicht die Sachseite problematisch ist, sondern vor allem die anderen drei Seiten mit all ihren kritischen Aspekten. Das hier vorgeschlagene Schema soll dabei ein hilfreiches Muster sein, das man über die Kommunikation legt und anhand dessen man die Schwachstellen erkennen und beseitigen kann.

Wer nichts weiß,
muss alles glauben!

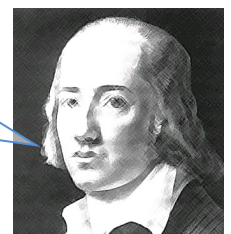
Marie von Ebner-Eschenbach

SR 2019/2020



Unterrichtreihe
Sprach- & Kommunikationstheorie

»Viel hat von Morgen an,
Seit ein **Gespräch** wir sind
Und hören voneinander,
Erfahren der Mensch.«



Friedrich Hölderlin,
»Die Friedensfeier« (1802)