



Mit
**TASCHEN
GUIDE**
Downloads

Anja von Kanitz

Kommunikationsfallen erkennen und vermeiden

**TASCHEN
GUIDE**

HAUFE.

Botschaften oder Double Bind. In diesen Fällen wird meistens der körpersprachlichen Aussage mehr Bedeutung zugemessen.

BEISPIEL

Sagt jemand zu Ihnen: »Ich freue mich sehr, dass Sie gekommen sind«, schaut er dabei aber gleichgültig und teilnahmslos, werden Sie Zweifel haben, ob Sie wirklich willkommen sind, trotz anderslautender Behauptung.

Minimale Veränderungen in Betonung, Stimmklang, Augenaufschlag oder Bewegungsmuster, können einer Aussage einen völlig anderen Charakter oder auch Bedeutung geben.

Eine Aussage – vier Botschaften

Wenn wir sprechen, transportieren unsere Aussagen potenziell Botschaften auf mehreren Ebenen. Der Kommunikationswissenschaftler Friedemann Schulz von Thun hat dies die »Vier Seiten einer Nachricht« genannt. In jeder Kommunikation geben oder empfangen wir – ob wir es wollen oder nicht – Informationen auf vier Ebenen.

Die vier Seiten einer Nachricht

Sachebene	Worum geht es in dieser Aussage? Welcher Sachverhalt wird angesprochen?
Beziehungsebene	Wie stehen wir zueinander? Wie darf ich mit dir umgehen? – Hinweise zur Beziehung werden häufig körpersprachlich vermittelt, z. B. mit Blick, Tonfall, Stimmklang, Gesten etc.

Die vier Seiten einer Nachricht

Selbstoffenbarungsebene	Was zeige ich von mir? Was sagt das, was und wie ich etwas sage, über mich aus? Wie geht es mir mit dem Sachverhalt/der Gesprächssituation/dem Gegenüber? Auch hier sind neben verbalen Aussagen häufig die Sprechweise und die Körpersprache wichtige Informationsquellen.
Appellebene	Was will ich mit dem Gesagten erreichen? Zumeist will man etwas bewirken mit dem, was man sagt. Nicht immer ist dieser Appell eindeutig formuliert. Viele erwarten, dass die andere Person heraushört, was man eigentlich möchte. Dies nennt man dann versteckter Appell.

Die vier Ebenen lassen sich gut an Loriots bekanntem Dialog über ein Ei erläutern.

BEISPIEL

»Berta, das Ei ist hart.«

Sachebene: Fakt ist, dieses Ei ist hart gekocht.

Beziehungsebene: Je nachdem, kann hier ein Vorwurf herausgehört werden. »Wie kommst du dazu, mir ein hartes Ei zu servieren?«, oder: »Bist du zu doof, ein weiches Frühstücksei zu kochen?«

Selbstoffenbarungsebene: Je nach Betonung und Körpersprache könnte die Botschaft sein: »Ich mag keine harten Eier«, oder: »Ich bin genervt. Schon wieder ein hartes Ei zum Frühstück!«, oder (enttäuscht): »Ich habe mich so auf ein weiches Ei gefreut!«

Appellebene: »Bitte serviere mir (jetzt und/oder in Zukunft) ein weiches Ei!«

Bei Lorient geht der Streit auf der Sachebene weiter, nämlich mit der Frage, ob das Ei tatsächlich hart sei. Das ist vor allem deshalb komisch, weil der folgende Konflikt gar nicht auf der Sachebene liegt, sondern auf der Beziehungsebene: Ist Berta dafür zuständig, ihm weiche Eier zu kochen? Darf er sich, wenn das Eierkochen misslingt, bei ihr beschweren, und wenn ja, in welchem Ton? Sein Appell und vermutlich sein eigentliches Anliegen (»Ich hätte gern ein weiches Ei.«) gehen im Streit völlig unter.

Ähnliche Szenen spielen sich täglich in Meetings ab, wo offiziell darüber gestritten wird, ob die Software A oder B besser ist (Sachfrage), es in Wirklichkeit aber darum geht, ob Herr Müller oder Frau Meier sich durchsetzt (Machtfrage auf der Beziehungsebene).

Da in jeglicher Kommunikation immer alle vier Ebenen direkt oder indirekt mit bedient werden und das Gegenüber auch potenziell auf vier Kanälen gleichzeitig Informationen empfängt und interpretiert, ist Kommunikation sehr komplex. Schulz von Thun spricht in diesem Zusammenhang von den vier Ohren der Empfänger/innen. Manche Menschen haben ein Ohr übergroß entwickelt; das ist sozusagen ihr Lieblingsohr. Sie hören eine Ebene besonders gern oder besonders deutlich heraus. Entsprechend können andere Empfangskanäle auch unterentwickelt sein.

BEISPIEL

»Es zieht.« Jemand mit großem Appellohr wird eine Bitte hören und entsprechend reagieren, z.B.: »Soll ich das Fenster schließen?« Jemand mit großem Sachohr könnte sagen: »Stimmt. Das kommt vom Fenster.« Jemand mit großem Beziehungsohr hört vielleicht einen Vorwurf und verteidigt sich: »Ich habe das Fenster nicht aufgemacht!«, oder: »Wieso sagst du mir das?« Die Selbstoffenbarungsebene favorisieren die wenigsten Menschen einfach so. Meist wird die Wahrnehmung dieser Ebene beruflich trainiert, z.B. in therapeutischen oder Beratungsberufen. Eine Reaktion könnte sein: »Fühlen Sie sich unwohl damit?«, oder: »Ist dir kalt?«

Nicht nur bei Lorient führt Kommunikation zu lustigen oder entgleisenden Situationen. Auch in unserem Alltag kommt es dazu, weil die eigenen Anliegen ungeschickt ausgedrückt werden, jemand eine Aussage mit seinem Lieblingsohr verzerrt hört und entsprechend reagiert oder Streitigkeiten auf der Sachebene diskutiert werden, obwohl der Streitpunkt ganz woanders liegt.

Eine Übung, mit der Sie Ihr Gespür für die unterschiedlichen Deutungen trainieren können, finden Sie auf haufe.de/mybook nach Eingabe des Codes TGA-HL12 in der Rubrik »Kommunikation & Soft Skills«.

Männersache – Frauensache? Geschlechtsstereotype

Wir haben das Kommunizieren weitgehend unbewusst von unterschiedlichen Menschen und Vorbildern aus unserer Umgebung gelernt. Ebenso unbewusst übernehmen wir dabei Kom-

munikationsmuster, die traditionell typischerweise Frauen oder Männern zugeschrieben werden. Das betrifft die Wortwahl, aber auch unsere Sprechweise und Körpersprache. Kommunikation ist, genauso wie das Einparken von Autos, erlerntes Verhalten.

Vom kommunikativen Potenzial her gibt es keinen Unterschied zwischen Männern und Frauen. Männer können einfühlsam und kooperativ, Frauen können dominant und hart kommunizieren – und umgekehrt. Trotzdem lässt es sich beobachten, dass Frauen und Männer unterschiedliche Kommunikationsmuster bevorzugen. Obwohl beide das gleiche Inventar an Ausdrucksmöglichkeiten und Kommunikationstechniken zur Verfügung haben, gebrauchen sie es nicht auf die gleiche Weise. Wenn Männer oder Frauen bestimmte kommunikative Werkzeuge intensiver nutzen als andere, hat dies keine biologische Ursache. Gesellschaftliche Vorbilder aus dem persönlichen Nahfeld einer Person, aber auch aus Film, Fernsehen, Werbung legen bestimmte Kommunikationsmuster für Männer und Frauen nahe bzw. drängen sie ihnen auf. Auch Erfahrungen, mit welchem Verhalten man die beste Rückmeldung bekommt und etwas erreicht, wirken prägend.

BEISPIEL

Ist die Erwartungshaltung an Mädchen, sie sollen zurückhaltend, nicht zu laut, fürsorglich und sozial sein, werden sie sich bemühen, so zu werden. Damit finden sie mit ihrem Verhalten in ihrem Umfeld bessere Akzeptanz, als wenn sie laut, fordernd und ohne große Rücksicht auf ihre Mitmenschen vor allem auf ihren eigenen Erfolg hin arbeiten. Wird von Jungen erwartet, sich nicht alles gefallen zu lassen, sich