

Kommunikation

28

In unserer Gesellschaft ist Kommunikation sehr wichtig. Oft verständigen sich Menschen problemlos miteinander. Erst wenn es Schwierigkeiten gibt, merken wir, dass Kommunikationsprozesse ziemlich kompliziert sein können: Kommunikation ist mehr als bloss «Inhalte austauschen». Gewohnheiten spielen eine grosse Rolle, und sie sind nicht in allen Ländern gleich.

Begriffsdefinitionen aus dem Web

Im Internet finden sich verschiedene Definitionen des Begriffs Kommunikation, wie die folgende Auswahl zeigt:

- Kommunikation stammt aus dem Lateinischen *communicare* und bedeutet «teilen, mitteilen, teilnehmen lassen; gemeinsam machen, vereinigen». In dieser ursprünglichen Bedeutung ist mit «gemeinsam machen», «teilnehmen lassen» eine Sozialhandlung von Lebewesen oder Menschen gemeint. ...
- Eine Kommunikation ist ein Gang, der innerhalb einer mittelalterlichen Stadtbefestigung entlang der Stadtmauer verläuft und zwei benachbarte Stadttore verbindet.
- In der Psychologie wird der Begriff Kommunikation für den Prozess der Zeichenübermittlung und Verständigung zwischen Menschen (Humankommunikation) verwendet.
- Kommunikation entsteht beim Austausch von Informationen zwischen mindestens zwei Partnern: dem Sender (Kommunikator) und dem Empfänger (Kommunikant).
- Wechselseitiger Austausch von Informationen durch zwei oder mehrere Personen; auch: wechselseitiger Austausch von Daten durch technische Geräte.
- Aufgabengebundene Kommunikation ist die Notwendigkeit, sich mit Kollegen, Vorgesetzten, Kunden, Klienten zu verständigen, um die Arbeitsaufgabe forderungsgerecht erfüllen zu können.



Verschiedene Möglichkeiten

Wenn wir uns miteinander verständigen wollen, stehen uns mehrere Möglichkeiten zur Verfügung. Je nach Situation und Gewohnheit entscheiden wir uns für

mit oder ohne Worte

(verbal oder nonverbal):

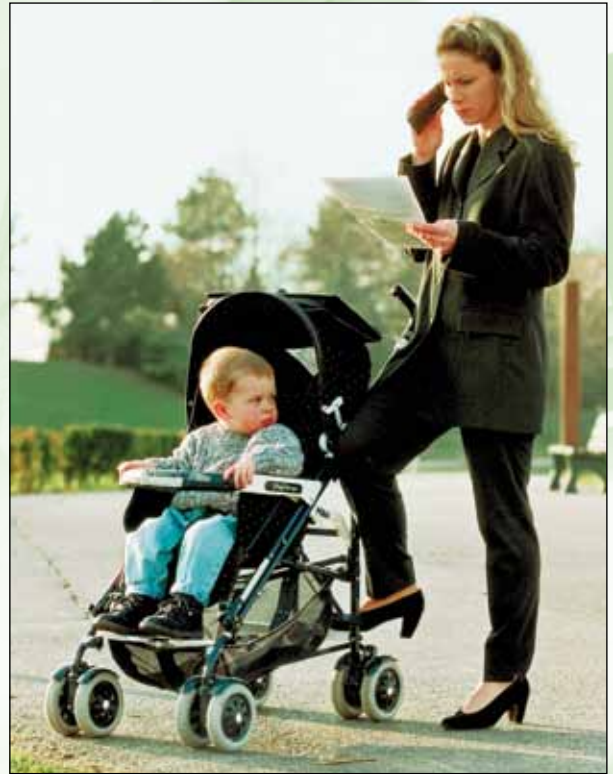
Wir sprechen oder wir setzen bloss die Körpersprache ein.

sprechen oder schreiben:

Sprechen können wir entweder direkt, d. h. so, dass beide Partner einander sehen und hören, oder via Telefon – dann fällt der Blickkontakt weg.

Ob Brief, Notizzettel, Fax, E-Mail, Chat oder SMS: Bei all diesen Formen des Schreibens hört man keine Stimme, sondern liest Buchstaben. Trotzdem sind die Unterschiede gross. Ein Brief etwa ist in der Regel länger und sorgfältiger geschrieben als ein SMS. Ausserdem macht es einen Unterschied, ob der Partner die Nachricht sehr schnell bekommt und sofort antworten kann oder ob – wie bei einem Brief ins Ausland – viel Zeit zwischen Schreiben und Antworten vergeht.

Meistens haben wir eine Vorstellung davon, was «richtig» ist, d. h., wann es sich gehört, etwas zu sagen, wann es angemessener ist, bloss Blicke auszutauschen, oder wann man einen Brief schreibt, statt anzurufen. Es gibt nur wenige feste Regeln, aber es lohnt sich, nicht nur Formulierungen der jeweiligen Situation anzupassen, sondern auch die oben genannten Kommunikationsmöglichkeiten.



Jeder kann seinen eigenen Standpunkt vertreten.

Verständnis zeigen und selbst verstanden werden.

Zuhören ist wichtig.

Ein «Ja» ist nicht immer gleich ein «Ja».

Man soll auf die Zustimmung der anderen verzichten können.

Ein Nein ist nicht immer mit einer Zurückweisung gleichzusetzen.

Bei einer lebendigen Kommunikation müssen Unterschiede und Ähnlichkeiten zusammengefügt werden.

Wir haben viele Möglichkeiten, auf die Mitteilung eines anderen zu reagieren.

Jeder Mensch sehnt sich nach einem lebendigen Austausch.

Dem Gesprächspartner zugestehen, anderer Meinung zu sein.

Toleranz und Selbstbestimmung führen zu lebendigem Austausch.

Sokrates trat in ein Café und setzte sich an einen leeren Tisch.
«*Verzeihen Sie, dieser Tisch ist besetzt*», sagte ein Kellner zu ihm.
«Ich verzeihe Ihnen», sagte Sokrates gütig.
«*Verzeihen Sie, dieser Tisch ist besetzt*», wiederholte der Kellner.
«Ich sagte Ihnen ja: Ich verzeihe Ihnen», sagte Sokrates und lächelte versöhnlich.
«*Sie sollten sich woanders hinsetzen*», beharrte der Kellner.
«Wieso denn?», fragte Sokrates.
«*Weil dieser Tisch besetzt ist*», sagte der Kellner.
«Ich weiss», erwiderte Sokrates. «Überdies haben Sie es mir schon zweimal gesagt. Aber weshalb sollte ich mich woanders hinsetzen?»
«*Weil dieser Tisch besetzt ist*», sagte der Kellner, schon ziemlich ungehalten.
«Aber wenn ich mich woanders hinsetze, ist er ja nicht mehr besetzt», sagte Sokrates.
«*Aber doch*», erwiderte der Kellner.
«Und wer, wenn ich bitten darf, besetzt diesen Tisch, wenn ich mich woanders hinsetze?»
«*Natürlich niemand, aber ...*»
«Kein Aber», unterbrach Sokrates.
«Kann ein Tisch besetzt sein, an dem niemand sitzt?»
«*Nein, aber ...*»
«Warum denn immer Aber, mein Freund? Sie geben zu, dass ein Tisch, an dem niemand sitzt, nicht besetzt sein kann; und trotzdem bitten Sie mich, diesen Tisch zu verlassen, weil er besetzt sei, obschon er dadurch wieder unbesetzt würde?»
«*Ich verstehe Sie nicht*», sagte der Kellner verwirrt.
«Sie verstehen sich selber nicht, mein Bester», sagte Sokrates.
«Bringen Sie mir jetzt einen Kaffee!»
Der Kellner blieb, immer noch verwirrt, stehen.
«Was ist denn noch?», fragte Sokrates.
«*Verzeihen Sie ...*»
«Ich verzeihe Ihnen», unterbrach Sokrates gnädig. «Aber bringen Sie mir jetzt einen Kaffee!»
Der Kellner gab es auf und entfernte sich kopfschüttelnd.

Mani Matter



Gemeint – gesagt – gehört – verstanden?

Wer hat nicht schon einmal dieses diffuse Gefühl erlebt, dass man sich seinen Mitmenschen gegenüber nicht verständlich machen kann? Wer begegnet nicht täglich der Schwierigkeit, die richtigen Worte zu finden und gehört zu werden? Wer hat nicht Urteile, Vorurteile oder besserwisserische Behauptungen gehört, die die Möglichkeit eines Austauschs von vornherein blockieren?

Allzu oft glauben wir, es genüge, sich zu äussern, um gehört zu werden. Wir meinen, es reiche, klar zu sprechen, um verstanden zu werden. Wir leben so, als ob es genügt, ehrlich zu sein, damit uns geglaubt wird. Wir sind überzeugt, dass guter Wille und positive Absichten genügen, um einander zu verstehen. All diese Überzeugungen genügen leider nicht. Wir entdecken langsam und unwiderruflich:

- Hinter Worten verstecken sich sehr verschiedene Absichten, Wirklichkeiten, Vorschläge und Möglichkeiten in Bezug auf andere.
- Das Gehörte ist oft etwas anderes als das Gesagte.



Fast alle unsere Äusserungen sind eigentlich unvollständig

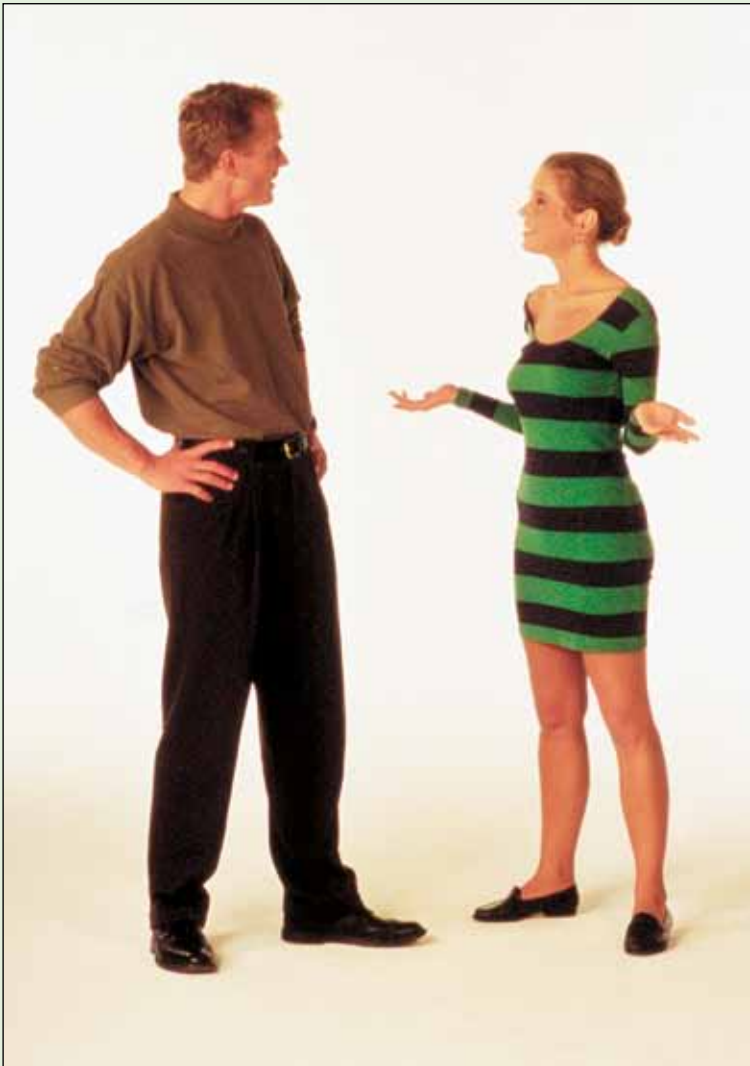
Wenn wir «Kalt, nicht wahr?» als Bitte verstehen, das Fenster zu schliessen, machen wir uns auf die empfangenen Worte einen Reim, der im Gestagten selbst gar nicht enthalten ist. Menschliche Kommunikation kann also kein reiner Austausch von Informationen sein, bei dem das Gesagte das Gemeinte

Blicke und Kopfbewegungen können die Worte des anderen bezweifeln, können aber auch Verstehen und Zustimmung ausdrücken.

transportiert wie der Kohlenwagen die Kohle. Unsere Verständigung ist so vielschichtig, dass nicht selten das Gesagte als nebensächlich erscheint, das «Wohl-

wollen» beim Verstehen jedoch als die Hauptsache: Wir setzen die Satzbedeutung nicht einfach aus den Wortbedeutungen zusammen, sondern müssen sie uns erschliessen. Dazu gehört auch die Fähigkeit, nonverbale Signale zu deuten: Wer wen wie begrüsst, wer wie dynamisch seine Tasche auspackt – alles können wir als Botschaft verstehen.

Betonungen beim Sprechen können durch Körperbewegungen zusätzlich unterstrichen werden. Ein schelmisches Lächeln, eine leichte Veränderung der Sprachmelodie fordert auf, das gerade Gesagte ironisch zu verstehen. Blicke und Kopfbewegungen können die Worte des anderen bezweifeln, noch während er spricht, können aber auch Verstehen und Zustimmung ausdrücken.



Kommunikation

Denkanstoss...

*Zwischen dem, was ich denke
dem, was ich sagen will
dem, was ich zu sagen glaube
dem, was ich sage*

*dem, was Ihr hören wollt
dem, was Ihr hört
dem, was Ihr zu verstehen glaubt
dem, was Ihr verstehen wollt
und dem, was Ihr versteht*

*gibt es mindestens neun Möglichkeiten
sich nicht zu verstehen*

Kommunikation

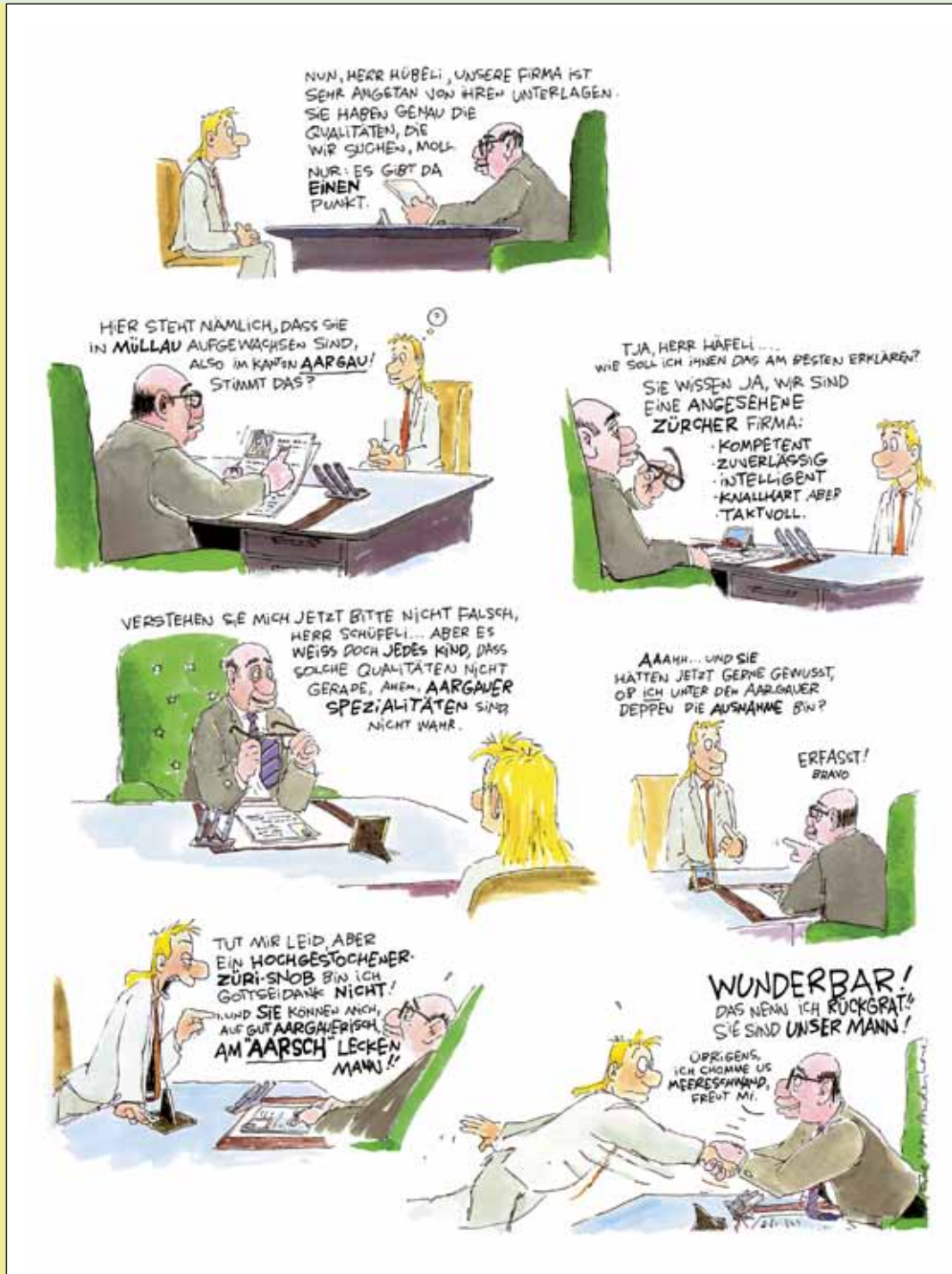
Kommunikation verstehen

Einfache Kommunikationsmodelle sehen so aus:

Eine Botschaft wird gesendet, übermittelt und empfangen. So funktionieren Telefonapparate oder Computer: Signale werden losgeschickt, gehen durch eine Leitung, werden eventuell umgewandelt (analog-digital) und kommen beim Empfänger an. Mit diesem Modell lässt sich menschliche Kommunikation aber noch nicht genau verstehen; dafür ist es zu einfach. Menschen sind keine Apparate für Kommunikation, sondern bringen Gefühle,

Erfahrungen und Erlebnisse mit ein. Sie wollen sich mit anderen verständigen, eigene Absichten mitteilen und die anderen verstehen. Der Empfänger einer Botschaft ist immer auch selbst aktiv, sogar wenn er nichts sagt.

Deshalb muss man einiges über Voraussetzungen, Kommunikationsprozesse und mögliche Probleme wissen.



Verbale und nonverbale Ausdrucksmittel

Voraussetzungen

Voraussetzungen

Echte Verständigung zwischen Menschen ist nur dann möglich, wenn einige grundlegende Bedingungen erfüllt sind:

- Menschen (Einzelpersonen oder Gruppen) müssen bestimmte Signale austauschen können. Wenn sie keine gemeinsame Sprache sprechen, müssen sie in der Lage sein, sich mit Gesten oder anderen Zeichen zu verständigen.
- Die äusseren Bedingungen sollten die Kommunikation möglichst nicht beeinträchtigen (wie z.B. Lärm oder eine schlechte Telefonleitung).
- Wenn jemand (oder eine Gruppe) keinen Kontakt aufnehmen will, kann Kommunikation nur schlecht zustande kommen.



Prozesse

Wir sind Menschen, keine Kommunikationsmaschinen, und wir werden beeinflusst von dem, was in der Kommunikation abläuft. Deshalb spricht man auch von «kommunikativen Prozessen». Kommunikation erstreckt sich in der Regel über einen gewissen Zeitraum. Das bedeutet, dass jeder Austausch seine Geschichte hat und dass sich eine Situation auch verändern kann.

Verbale und nonverbale Ausdrucksmittel

Wenn wir direkt miteinander sprechen, setzen wir nicht nur Wörter und Sätze, sondern auch die Körpersprache und die Stimme ein. Wir reden also auch mit dem Gesicht und den Händen; die Körperhaltung und das Tempo der Bewegungen spielen eine Rolle, ebenso «Begleiterscheinungen» der Sprache wie Lautstärke, Tonfall und Sprechtempo.

Ein Gespräch kann man auf der Ebene der Wörter (verbale Kommunikation) verfolgen. Ebenso interessant ist aber auch die Körpersprache (nonverbale Kommunikation): Wie sitzen die Personen? Welche Handbewegungen (Gesten) machen sie? Wie verändert sich der Gesichtsausdruck?

- Unterschiedliche Botschaften: Gerade weil wir keine Kommunikationsmaschinen sind, tauschen wir nicht nur Inhalte aus, sondern auch Informationen über uns als Menschen, über unsere Beziehungen.

Wenn eine Schülerin ihrem Lehrer erklärt, wie er für E-Mails Sammeladressen einrichten kann, ist der Inhalt der Botschaft «Erstellen von Massen-mails». Auf der Beziehungsebene kann die Schülerin dem Lehrer (bewusst oder unbewusst) mitteilen: «Ich freue mich, dass ich Ihnen helfen kann» oder «Eigentlich sollten Sie das aber wissen». Auch für den Lehrer schwingt auf der Beziehungsebene etwas mit: «Toll, dass sie das weiss und es mir zeigt» oder «Peinlich! Zwar bin ich der Lehrer, aber ich weiss weniger als meine Schülerin.»

- Nach einmaligem *Senden-Übermitteln-Empfangen* ist nicht Schluss: Wer eine Nachricht empfangen hat, sendet immer etwas zurück. Im direkten Gespräch ist das vielleicht nur ein Nicken oder ein Blick. Diese Signale sind sehr wichtig. Zuhören bedeutet mehr als bloss still zu sein: Jemand, der ganz still ist, Blickkontakt vermeidet und auch sonst nicht reagiert, kann uns stark verunsichern ...

Prozesse