

М.В. Ефимова, преподаватель кафедры НТПиПК факультета Социально-гуманитарный Донского государственного технического университета
А. Какичева, студентка группы ГПП22 факультета Социально-гуманитарный Донского государственного технического университета
А. Наумова, студентка группы ГПП22 факультета Социально-гуманитарный Донского государственного технического университета

Die Anatomie der Kommunikation: Kommunikationsquadrat von Friedemann Schulz von Thun

(Анатомия коммуникации: коммуникационный квадрат Фридемана Шульц фон Туна)

In Studium, Beruf und Privatleben stößt man auf vielfältige Anforderungssituationen, die es zu nutzen und zu bewältigen gilt. Wir benötigen eine Reihe zentraler Fähigkeiten, die in vielen verschiedenen Situationen sinnvoll und wirkungsvoll sind: Schlüsselkompetenzen.

Oft handelt es sich dabei um eine situativ angepasste Balance von gegensätzlichen erscheinenden Anforderungen. Ein Schlüssel zur Bewältigung der Vielfalt an Anforderungen sind kommunikative Kompetenzen, d.h. die Fähigkeit, Gespräche partnerschaftlich und zugleich wirkungsvoll zu führen.

Seit 150 000 Jahren ist die menschliche Art mit der Fähigkeit der sprachlichen Kommunikation begabt. Eine hoch entwickelte non-verbale Verständigung war vermutlich schon viel länger eine wichtige Grundlage des Zusammenlebens in der nomadisierenden vormenschlichen Horde. Man kann ohne Übertreibung behaupten, dass der Erfolg der Art mit der Entwicklung der kommunikativen Kompetenzen ursächlich zusammen hängt. Nur in der Gruppe konnte der einzelne überleben. Die Funktionen der emotionalen und sozialen Bindung sowie des Austausches instrumenteller Kompetenzen in der Gruppe musste durch hoch entwickelte kommunikative Fähigkeiten gesichert werden.

In diesem Artikel geht es um kommunikative Schlüsselkompetenzen.

Worüber wir reden: Vier Themenfelder

1981 sind im deutschen Sprachraum zwei bemerkenswerte Werke zur zwischenmenschlichen Kommunikation unabhängig voneinander erschienen. Das

eine wurde wohl bewusst symbolträchtig im Kant-Jahr unter dem Titel „Theorie kommunikativen Handelns“ im Suhrkamp Verlag publiziert und ist mit über zwölfhundert Seiten äußerst umfangreich sowie traditionsverpflichtet schwer zu verstehen. Es gilt als das Hauptwerk des international renommierten deutschen Sozialphilosophen Jürgen Habermas, der seine kritische Gesellschaftstheorie auf die wissenschaftliche Grundlage einer „kommunikativen Vernunft“ stellen will.

Das andere Werk ist bei Rowohlt als Sach-Taschenbuch unter den Titel „Miteinander Reden: Störungen und Klärungen“ verlegt worden, hat in den vergangenen 25 Jahren eine Millionenauflagenhöhe erreicht und dürfte im deutschen Sprachraum inzwischen das bekannteste Kommunikationskonzept der angewandten Psychologie in Bildungseinrichtungen der Wirtschaft und Verwaltung darstellen. Es stammt von Friedemann Schulz von Thun, einem damals noch unbekanntem Hamburger Psychologieprofessor und Fachmann für Text-Verständlichkeit. Es umfasst ca. 250 Seiten, die revolutionär einfach geschrieben und leicht verständlich sind. Da geht es um die praktische Verbesserung der alltäglichen Verständigung in Beruf und privatem Leben.

Bei genauerem Hinsehen fällt auf, dass Habermas und Schulz von Thun vier begriffliche Klassen von Aussagen unterscheiden, wenn es um die Frage geht, worüber sich kommunizierende Personen austauschen.

Laut den beiden Werken bewegen wir uns kommunikativ in vier Themenfeldern, wenn wir uns in einer professionellen oder privaten Situation verständigen. In jedem Themenfeld gelten eigene Regeln der Verständigung. Jedes Themenfeld besitzt einen eigenen Thementyp, eine Modalität der Kommunikation und ein Kriterium – einen Gütemaßstab, an dem man beurteilen kann, wie gut Verständigung gelingt (Habermas, 1981, S. 114ff, S. 447ff; Schulz von Thun, 1998, S.26ff). Die vier Themenfelder werden nun vorgestellt und jeweils an einem Beispiel illustriert.

Gesprächsthemen lassen sich also vier Themenfeldern zuordnen. Wir können über Sachverhalte, inneres Erleben, Beziehungen und Maßnahmen reden. Zu jedem Thema passt eine bestimmte kommunikative Modalität. Über Sachverhalte informieren wir uns, Gefühle bringen wir einander zum Ausdruck,

Beziehungsdefinitionen handeln wir implizit oder explizit aus und Maßnahmen planen wir gemeinsam. Die Güte unserer Gespräche bemisst sich je nach Thema an einem anderen Kriterium. Sachverhalte können wahr oder unwahr sein. Gefühle äußert man authentisch oder unecht. Beziehungsdefinitionen sind für die Beteiligten akzeptabel oder unannehmbar und Maßnahmen sind effizient oder unwirksam.

Die Anatomie der Kommunikation: Vier Aspekte in jeder Aussage

Unsere Sprache hat nach Schulz von Thun (1991) die Eigenschaft, diese vier Themenfelder in jeder Äußerung unterzubringen, die wir von uns geben. Wenn wir miteinander reden, enthält jede Aussage ausdrücklich oder unausgesprochen: Sachinformationen, eine Selbstkundgabe, d.h. den Ausdruck inneren Erlebens, eine Beziehungsdefinition und einen Appell (Vorschlag zu Maßnahmen), wie zu handeln ist. Diese vierdeutige Eigenschaft der Sprache hat den Vorteil, dass wir sehr ökonomisch und flexibel vier Botschaften zugleich äußern können. Wir informieren über Sachverhalte, bringen unsere Gefühle zum Ausdruck, regulieren unsere Beziehung und schlagen Maßnahmen vor – und das alles in einem Atemzug. Ebenso können wir alle vier Aspekte zugleich verstehen.

Diese Eigenschaft hat aber auch einen Nachteil: Sie macht unsere Verständigung anfällig für Missverständnisse.

Wir müssten eigentlich immer auch mitteilen, welchen Aspekt wir zurzeit in den Mittelpunkt der Aufmerksamkeit stellen bzw. in welchem Themenfeld wir uns gerade bewegen. Sonst bleiben unsere Äußerungen immer interpretationsbedürftig. Da wir das nicht immer tun, kommt es häufig vor, dass der Hörer unabsichtlich einen anderen Aspekt des Gesagten in den Mittelpunkt stellt als der Sprecher.

Wenn z. B. ein Ehepaar im Auto sitzt, und die Frau 90km/h fährt, währenddessen ihr Mann zu ihr sagt: „Man darf hier 100 fahren“, kann die Frau diese Nachricht auf der Beziehungsebene empfangen („Er hält sich für den besseren Autofahrer, der seiner Partnerin helfen muss, da diese eine miese Autofahrerin ist.“), wobei der Mann bloß seine Gefühle zum Ausdruck bringt („Ich bin in Eile, ich bin genervt“). Und anstatt eines gutes Gesprächs haben die beiden einen Streit.

Als weiteres Beispiel aus dem privaten Leben dient die nächste Situation. Als ihr Freund am späten Abend zu ihr nach Hause kommt sagt Tanja: „Lass mich heute bloß in Frieden“.

Unter Beachtung der Fragestellung ‚Was teilt sie über sich selbst mit?‘ könnte ihr Freund heraushören, dass Tanja einen schlechten Tag hatte und sich diese Aussage nicht gegen ihn richtet. Da jedoch das Beziehungsohr am ausgeprägtesten agiert, würde der Partner in vielen Fällen diese Aussage auf sich beziehen und es könnte wie auch im der ersten Situation zu einem Missverständnis kommen.

Kompetente Gesprächsführung heißt daher, die vierdeutige Kommunikation möglichst eindeutig zu machen, indem man den Gesprächspartnern dasjenige Themenfeld deutlich macht, um das es einem gerade geht. Gegebenenfalls muss man sich mit den Gesprächspartnern immer wieder darüber klar werden und darauf einigen, welches Themenfeld gerade im Mittelpunkt steht. Das setzt allerdings voraus, dass allen Beteiligten erlaubt ist, jederzeit ein neues Thema oder einen Wechsel von einem Feld zum anderen vorzuschlagen und solche Vorschläge abzulehnen. Kompetente Verständigung besteht darin, einvernehmlich miteinander abzusprechen, worüber genau geredet wird. Erst dadurch kann eine komplexe Problematik systematisch aus vier- und damit auch aus vielfältiger Perspektive betrachtet und bearbeitet werden.

Literaturhinweise

Flammer, A. (1997): Einführung in die Gesprächspsychologie Bern: Huber, 1997

Habermas, J. (1981): Theorie kommunikativen Handelns. Frankfurt: Suhrkamp

Pawlowski, K., Hans Riebensahm, H. (1998): Konstruktiv Gespräche führen: Fähigkeiten aktivieren, Ziele verfolgen, Lösungen finden. Reinbek: Rowohlt

Schulz von Thun, F. (1981): Miteinander Reden 1. Reinbek: Rowohlt