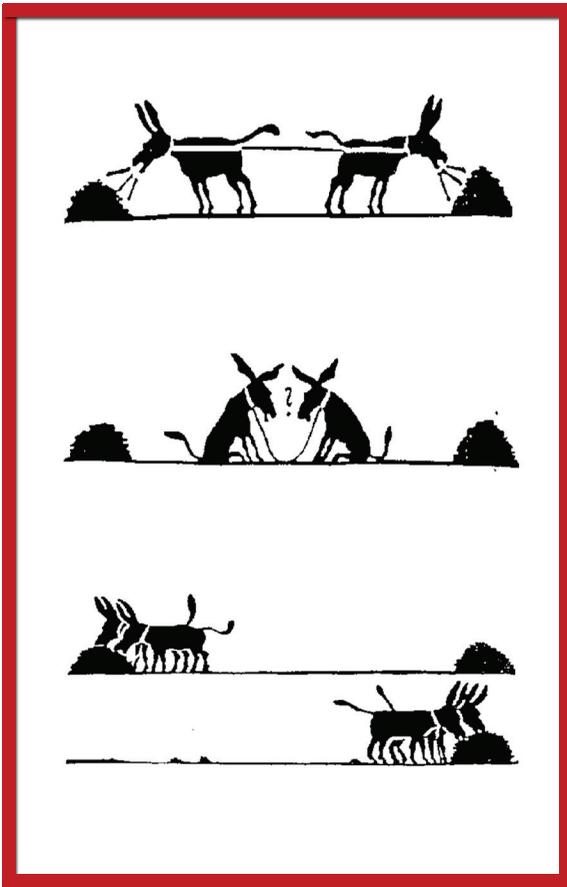


Wolfgang Eichler

Kommunikation und Leben

Ein Leitfaden zur besseren Verständigung und Konfliktlösung



Bibliographische Information der Deutschen Bibliothek:

Die Deutsche Bibliothek verzeichnet diese Publikation in
der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliographische Daten sind im
Internet über <http://dnb.ddb.de> abrufbar.

Wolfgang Eichler:
Kommunikation und Leben

1. Auflage 2008
ISBN 978-3-86815-636-2

© Igel Verlag GmbH, Hamburg, 2013 (www.igelverlag.com)
Alle Rechte vorbehalten

Vorwort: was will dieses Buch und wie ist es entstanden?

Wir leben in einer Kommunikations- und Wissensgesellschaft. Die Befähigung zur sach- und partnergerechten Kommunikation ist für eine aktive Teilhabe an einer demokratischen Gesellschaft, ein gutes Leben und befriedigende Beziehungen zu anderen eine Schlüsselqualifikation. Dennoch bereitet vielen die Kommunikation und der Umgang mit Mitmenschen Schwierigkeiten. Dieses Buch will in rationaler, anschaulicher Weise informieren und anregen, wie wir mit verbesserter Kommunikation

- ein bewusstes, besseres Leben führen können,
- im privaten und beruflichen Leben einen überlegteren Umgang miteinander haben können
- und konstruktiver Konflikte erfolgreich lösen.

Das Buch gibt kein Glücksversprechen, es gibt aber das nötige Wissen und einsichtige Überlegungen und Hilfen an die Hand, mit denen Sie Ihre Kommunikation mit sich und anderen verbessern können.

Das Buch wendet sich an

- alle Menschen, die ein persönliches Interesse haben,
- Kommunikations-, Personaltrainer/innen, Ausbilder/innen in Beruf und Schule, Auszubildende und Schülerinnen und Schüler der oberen Klassen.

Es thematisiert zunächst einmal Grundwissen über Kommunikation und Grundeinsichten von positivem sach- und partnergerechten Kommunikationsverhalten und leitet zum Nachdenken darüber an (Teil 1).

Es will diese Einsichten auf Lebens- und Kommunikationssituationen im privaten wie öffentlichen Bereich (Beziehungen, Beruf, Schule) übertragen, Regeln für gutes Kommunizieren anbieten und auf interessante Konzepte und Techniken hinweisen, samt einer Einführung in die praktische Rhetorik (Teil 2).

Es beschäftigt sich aber darüber hinaus auch mit konflikthafter Kommunikation, mit Konfliktarten und Konfliktstrategien und mit den Möglichkeiten, Konflikte im Leben und im Beruf positiv zu lösen (Teil 3).

Das Buch gliedert sich in darstellende Kapitel, auch mit Aufgaben und Übungen. Die Kapitel und Teile des Kurses sind zwar aufeinander aufgebaut, sie können aber auch einzeln und außerhalb der gegebenen Reihenfolge durchgearbeitet werden, wenn gewisse Vorkenntnisse vorhanden sind.

Das Buch hat eine Entstehungsgeschichte, die sich auch in der Autorschaft niederschlägt. Es ist die Neubearbeitung und Weiterentwicklung des mit einer Förderung des Bundesministeriums für Bildung und Forschung

(BMBF) bedachten Multimedia-Lernprogramms „Kommunikation und Konfliktlösung in der Schule“. Manches musste für diesen Zweck ganz neu geschrieben werden (Teil 2), anderes konnte, mit deutlicher Überarbeitung und teilweiser Neuformulierung, bewahrt bleiben.

Ich danke besonders meinem Mitarbeiter in der Projektstelle, Herrn Prof. Dr. Johannes G. Pankau, für die Ausgangsformulierung des Kapitels 2.9., „Praktische Rhetorik“, und vieles in Teil 3. Ich danke auch Frau Simone Hug für manche kluge Ergänzung und Frau Gabriele Lehmann für die Gestaltung von Graphiken, Abbildungen und Tabellen und nicht zuletzt Frau Constance Hoffmann für das endgültige Layout.

Oldenburg, den 17.12.07, Wolfgang Eichler

INHALTSVERZEICHNIS

TEIL 1: WISSEN UND NACHDENKEN ÜBER KOMMUNIKATION.....	10
1.1 WAS IST EIGENTLICH KOMMUNIKATION UND WAS SIND MÖGLICHE STÖRUNGEN?.....	10
1.2 KOMMUNIKATIONSMODELLE UND DIE WIRKLICHKEIT.....	12
1.3 DEM VOLK AUF'S MAUL GESCHAUT: SPRICHWÖRTER UND REDENSARTEN.....	16
1.4 FÜNF GRUNDSÄTZLICHE ANNAHMEN ÜBER KOMMUNIKATIVES HANDELN UND BEZIEHUNGEN	24
1.4.1 <i>Ohne Kommunikation geht nichts!</i>	25
1.4.2 <i>Beziehungen sind das Wesentliche in unserem Leben und bestimmen die Inhalte</i>	26
1.4.3 <i>Es gibt oft kein „Du bist schuld!“ – Über die „Interpunktion“ / Interpretation von Ereignisfolgen</i>	28
1.4.4 <i>Sprache und Körpersprache: Zwei Modi der Kommunikation, ihre Stärken und Schwächen</i>	30
1.4.5 <i>Beziehungsmuster: Von Gleichheit, Ungleichheit, Konkurrenz und Zusammenwirken</i>	35
1.5 AUF DEM FALSCHEN OHR ERWISCHT? DIE VIER SEITEN EINER NACHRICHT	38
1.6 KOMMUNIKATIONSSTILE: DIE MISCHUNG IST WICHTIG	42
1.6.1 <i>Was sind Kommunikationsstile?</i>	42
1.6.2 <i>Der bedürftig-abhängige Stil</i>	43
1.6.3 <i>Der helfende Stil</i>	45
1.6.4 <i>Der selbstlose Stil</i>	47
1.6.5 <i>Der aggressiv-entwertende Stil</i>	48
1.6.6 <i>Der sich beweisende Stil</i>	51
1.6.7 <i>Der bestimmend-kontrollierende Stil</i>	53
1.6.8 <i>Der sich distanzierende Stil</i>	55
1.6.9 <i>Der mitteilungsfreudig-dramatisierende Stil</i>	58
1.6.10 <i>„Weiblicher“ und „männlicher“ Kommunikationsstil</i>	59
1.6.11 <i>Forschungspositionen</i>	60
1.6.12 <i>Probleme der unterschiedlichen Gesprächsstile</i>	61
1.6.13 <i>Was kann getan werden, um diese Situation zu verändern?....</i>	61
1.7 DER ANDERE UND ICH, ICH UND DER ANDERE. SELBSTBILDER – FREMDBILDER	62
1.8 SELBSTKONZEPTE UND IHRE AUSWIRKUNGEN	66
1.9 KOMMUNIKATION ALS SPIEL. SPIELE DER ERWACHSENEN	79

TEIL 2: KONZEPTE UND PRAXIS GUTER KOMMUNIKATION	84
2.1 VOM SINN DES HANDELNS, EINSTELLUNGEN ZUM LEBEN UND IMMER GÜLTIGEN VERHALTENSMAXIMEN	84
2.1.1. Jede Handlung macht oder hat einen Sinn	85
2.1.2 Manchmal ist der Sinn einer Handlung nicht unmittelbar erkennbar, dann hat das mit Beziehungen und / oder dem Selbstbild darin zu tun.....	85
2.1.3 Beziehungen rufen oft Widerstände hervor.....	87
2.1.4. Wir leben in verschiedenen, konstruierten Wirklichkeiten und es gibt Widersprüche	87
2.1.5 Du gestaltest dein Leben, auch wenn es nicht immer so scheint89	
2.1.6 Versuche die Menschen zu lieben, auch wenn sie es dir nicht immer leicht machen	91
2.1.7 Lass geschehen, was du nicht beeinflussen kannst, auch wenn du manchmal kämpfen möchtest	91
2.1.8 Sei wahrhaftig, wann immer es geht, man erwartet es von dir..	93
2.1.9 Sei authentisch und entwickle (d)ein Gewissen	95
2.1.10 Sei wesentlich und rede nicht herum	96
2.1.11 Sei kooperativ und emphatisch zugewandt, mache das Leben nicht zu einem immerwährenden Kampf.....	97
2.2 VON DER BEWUSSTHEIT FÜR GUTE KOMMUNIKATION. KONKRETE REGELN GUTER KOMMUNIKATION MITEINANDER VERABREDEN	99
2.2.1 Von der Bewusstheit für gute Kommunikation	99
2.2.1.1 Voraussetzungen für das Zustandekommen von Kommunikation und für gelingende Kommunikation.....	99
2.2.1.2 Die Facetten der Nachricht	100
2.2.1.3 Die Beteiligten	101
2.2.2 Gesprächsregeln für gute Kommunikation verabreden.....	103
2.3 BEZIEHUNGEN AUFBAUEN UND PFLEGEN: EIN GUTES LEBEN IM BEZIEHUNGSNETZ	108
2.3.1 Bedeutung von Beziehungen	108
2.3.2 Arten von Beziehungen.....	113
2.3.3 Das Beziehungsnetz: Beziehungen eingehen, halten und pflegen	114
2.3.4 Schwierigkeiten in Beziehungen.....	116
2.4 KOMMUNIKATIONS- UND BEZIEHUNGSROLLEN UND DAS REDERECHT: BEZIEHUNGSSPIELE	122
2.4.1 Gesellschaftliche Rollen und Rollenverhalten.....	122
2.4.2 Rollenspiel.....	126

2.5 BESSER MITEINANDER UMGEHEN, ZWEI BEKANNTE KONZEPTE VON THOMAS GORDON UND RUTH C. COHN	128
2.5.1 <i>Wer hat das Problem? Kommunikative Straßensperren und Türöffner – Das Konzept von Thomas Gordon zur Verbesserung der Kommunikation in Familie, Lerngruppe und Schule</i>	128
2.5.2 <i>Störungen haben Vorrang! Das Konzept der Themenzentrierten Interaktion (TZI) von Ruth Cohn</i>	130
2.6 KOMMUNIKATION IN GRUPPEN: KOMMUNIKATIVE ARRANGEMENTS UND GESPRÄCHSFORMEN	133
2.6.1 <i>Äußere Rahmen(-bedingungen): Sitzordnung und kommunikative Intentionen</i>	133
2.6.2 <i>Institutionelle Gesprächsformen und Gesprächsrituale</i>	136
2.7 PRÄSENTATIONEN IN VERANSTALTUNGEN UND MODERATION VON GESPRÄCHEN	141
2.7.1 <i>Präsentationsformen</i>	141
2.7.2 <i>Moderation</i>	142
2.8 ARGUMENTIEREN UND MANIPULIEREN: RHETORISCHE SOZIALTECHNOLOGIE IN GESPRÄCHEN	145
2.8.1 <i>Was heißt und wozu dient praktische rhetorische Sozialtechnologie?</i>	145
2.8.2 <i>Die rhetorische Frage als Beispiel für ein rhetorisches Mittel</i>	146
2.8.3 <i>Argumentieren</i>	147
2.9 KEINE ANGST VOR(M) REDEN: PRAKTISCHE RHETORIK	149
2.9.1 <i>Klassische Rhetorik: Nur ganz wenige Bemerkungen zur Geschichte</i>	150
2.9.2 <i>Inhalte und Ziele der klassischen Rhetorik</i>	150
2.9.3 <i>Und jetzt das klassische Modell</i>	152
2.9.4 <i>Moderne praktische Rhetorik: So reden Sie erfolgreich!</i>	154
2.9.5 <i>Weitere Hinweise zur praktischen Rhetorik</i>	154
TEIL 3: UMGANG MIT KONFLIKTEN	164
3.1 KONFLIKTE GIBT ES IMMER UND ÜBERALL: KONFLIKTTYPEN UND KONFLIKTPOTENTIAL	164
3.1.1 <i>Was ist eigentlich ein Konflikt?</i>	164
3.1.2 <i>Konflikttypen</i>	167
3.1.3 <i>Konfliktpotential</i>	170
3.1.3.1 <i>Wo liegt Konfliktpotential?</i>	170
3.1.3.2 <i>Konfliktpotential im Kommunikationsverhalten</i>	171
3.1.3.3 <i>Konfliktpotential in den äußeren Rahmenbedingungen</i> ..	172
3.1.3.4 <i>Das Problem der Differenz: Konfliktpotential zwischen den Geschlechtern und verschiedenen ethnischen Gruppen</i>	173

3.1.3.5 Konfliktpotential, Ungleichheit (Asymmetrie) und mangelnde Kooperation der Partner/innen	173
3.2 KONFLIKTANLÄSSE UND KONFLIKTURSACHEN.....	176
3.2.1 <i>Konfliktanlässe</i>	176
3.2.2 <i>Ursachen von Konflikten</i>	177
3.2.3 <i>Zusammenfassung</i>	180
3.3 DAS IST DOCH KEIN KONFLIKT! SCHEINKONFLIKTE, LEBENSKONFLIKTE	180
3.3.1 <i>Scheinkonflikte</i>	180
3.3.2 <i>Konflikte und Charaktere: Lebenskonflikte und Personenkonflikte</i>	182
3.4 DESTRUKTIVE KONFLIKTVERLÄUFE: KONFLIKTESKALATION.....	184
3.4.1 <i>Konflikte analysieren und beeinflussen lernen</i>	184
3.4.2 <i>Eskalation von Konflikten</i>	186
3.4.3 <i>Negative Verhaltensweisen in Konflikten</i>	187
3.5 ENTARTETER UMGANG MIT KONFLIKTEN: MOBBING	189
3.5.1 <i>Wo gibt es Mobbing?</i>	190
3.5.2 <i>Mobbing als Gegenstand der Forschung</i>	190
3.5.3 <i>Erfahrungen mit Mobbing</i>	191
3.5.4 <i>Maßnahmen gegen Mobbing</i>	193
3.6 KONSTRUKTIVE KONFLIKTBEARBEITUNG – KEINE GEWINNER UND VERLIERER	196
3.7 WAS KANN ICH SELBST ZUR KONFLIKTLÖSUNG BEITRAGEN?	201
3.8 PROFESSIONELLE KONFLIKTBEARBEITUNG: STREITSCHLICHTER UND MEDIATION	205
3.8.1 <i>Die Bedeutung der Mediation in gesellschaftlichen Prozessen</i>	205
3.8.2 <i>Was ist Mediation? Grundideen und Prinzipien</i>	205
3.8.3 <i>Phasen der Mediation</i>	206
3.8.4 <i>Grenzen der Mediation</i>	212
3.8.5 <i>Mediation in der Schule</i>	213
3.9 HILFE IN PERSÖNLICHKEITSKONFLIKTEN: COACHING, SELBSTCOACHING AUCH DURCH ORIENTIERUNG AN LITERATUR.....	214
3.9.1 <i>Was ist Coaching?</i>	214
3.9.2 <i>Wann und warum kann Coaching sinnvoll sein?</i>	214
3.9.3 <i>Die Abgrenzung zur (Psycho-)Therapie</i>	215
3.9.4 <i>Ziele des Coachings</i>	215
3.9.5 <i>Wichtige Begriffe im Umfeld des Coaching</i>	216
3.9.6 <i>Grundsätze des Selbstcoachings, mit denen man die eigene Persönlichkeit entwickeln und die Leistung steigern kann</i>	217
3.9.7 <i>Umgang mit Literatur als Selbstcoaching</i>	219

Teil 1: Wissen und Nachdenken über Kommunikation

Im ersten Teil des Buches geht es um Grundwissen über das Miteinander-in-Verbindung-Treten von Menschen, Kommunikation, kommunikative Prozesse und Hintergründe von Verhalten in der Kommunikation. Wir gehen dabei von unmittelbar Einsichtigem zu immer komplexeren Dingen vor. Kommunikationsmodelle, Grundannahmen der Kommunikationstheorie kommen ebenso vor wie verschiedene Botschaften in einer Nachricht, Kommunikationsstile oder Selbst- und Fremdbilder. Sicher ist das Komplizierteste das Hin- und Herreichen von Botschaften, die Transaktion.

Sie müssen nicht alles nacheinander lesen – vielleicht wissen Sie ja auch schon vieles –, sondern können gezielt suchen.

1.1 Was ist eigentlich Kommunikation und was sind mögliche Störungen?

Kommunikation ist die menschliche Kontaktaufnahme und Interaktion mit dem Ziel, sich zu verständigen. Die immer wiederkehrende Formulierung „*Wir leben in einer Kommunikations- und Wissensgesellschaft*“ und der enorme Aufschwung der modernen Kommunikations- und Informationstechnologien machen deutlich, dass unser gesellschaftliches Leben durch Kommunikation bestimmt ist. Nicht nur das öffentliche und berufliche Leben, sondern auch das private Leben in Familie, Partner- und Nachbarschaft ist von der **Lebensader Kommunikation** geprägt, verbunden mit Erfolgen und Misserfolgen darin. Menschen, die ihre Fähigkeit zur Kommunikation mit anderen, das Miteinander-Umgehen und die Verständigung mit anderen verlernt oder nicht gut gelernt haben oder gar davon ausgeschlossen werden, sind isoliert, ja **vom sozialen Tod bedroht** (siehe Kapitel 1.4.1, „Ohne Kommunikation geht nichts“).

Den **Begriff Kommunikation** kann man enger – beschränkt auf die Kommunikation von Menschen mit Sprache oder Gesten – oder weiter fassen. Heutzutage wird er **sehr weit gefasst**: Selbst das „In-Verbindung-Treten“ von Maschinen, Computern, Organen im Körper, Versenden von Paketen u. a. m. wird heute als Kommunikation bezeichnet. Wir sagen: „die Computer kommunizieren miteinander“, „das Gehirn kommuniziert mit den Körperteilen“ oder gar „Zellen kommunizieren“. Wir beschränken uns im Folgenden auf die Kommunikation unter Menschen, geben aber der nicht-sprachlichen Kommunikation auch großen Raum (siehe Kapitel 1.4.4, „Sprache und Körpersprache: Zwei Modi der Kommunikation, ihre Stärken und Schwächen“).

Wir Menschen benutzen bei der Kommunikation **Zeichen**. Man unterscheidet **sprachliche Zeichen, Wörter** (einschließlich Wortformen und Wortbildungen) und **nicht-sprachliche Zeichen** wie **Mimik** (Gesichtsausdruck, Körperhaltung) und **Gestik**.

Mögliche Störungen der Kommunikation

Nicht selten gibt es in der Kommunikation Schwierigkeiten, insbesondere, wenn man sich nicht versteht (z. B. nicht die gleiche Sprache spricht) oder wenn es Schwierigkeiten in der Beziehung zum / zur Anderen gibt. Häufig sind die folgenden Tatbestände Ursachen für **Kommunikationsprobleme**:

- die **Unfähigkeit zuzuhören** und aufeinander einzugehen,
- die mangelhafte Fähigkeit, **sich in die oder den Andere/n hineinzuversetzen**,
- „**aus der Rolle fallen**“ – sich nicht genug hineinfinden in die Rollenverteilung, die oft von außen vorgegeben ist und bestimmt, wer sich wie äußern kann und soll,
- **Missverständnisse und Sprachbarrieren** – durch verschiedene kulturelle Herkunft (Migration), Zugehörigkeit zu verschiedenen Ständen (Arbeiter – Wissenschaftler) und Dialekten (Preußen – Bayern),
- negative Erfahrungen mit der / dem Anderen, eine **schlechte Beziehung**,
- Angst oder ein **negatives Selbstbild**.

Was ist eigentlich ein Konflikt?

Konflikt wird im Duden, Rechtschreibung (1999) wie folgt beschrieben: „**Zusammenstoß, Zwiespalt, Widerstreit**“.

Konflikte sind fester Bestandteil unseres Lebens, denn nicht immer (gar nicht einmal überwiegend) gehen die Interessen kommunizierender Menschen in eine Richtung, ja oft findet die Kommunikation gerade deshalb statt, um die eigene Meinung gegenüber anderen zu vertreten. Konflikthafte Kommunikation ist also nichts Ungewöhnliches oder gar Böses, aber der Umgang mit Konflikten ist entscheidend für das gute Gelingen von Beziehungen und von Projekten. Wir werden uns im dritten Teil des Kurses ausführlich mit Konflikten und dem Umgang mit ihnen befassen.

1.2 Kommunikationsmodelle und die Wirklichkeit

„Es geht immer nach dem Kommunikationsmodell und niemals (nur) nach dem Kommunikationsmodell.“ *Wieso kann man so etwas sagen, das widerspricht sich doch!* Und dennoch ist die Aussage in ihrer Pointe richtig, dazu die folgende Erörterung:

Zu: „Es geht *immer* nach dem Kommunikationsmodell...“

Kommunikationsmodelle versuchen, die **komplexe Wirklichkeit der Kommunikation** dadurch zu **modellieren**, dass sie die wesentlichen Faktoren („Größen“) in Kommunikationsprozessen zu erfassen suchen. Sie sind damit natürlich nur vereinfachende „Modelle“ der Wirklichkeit, nicht diese Wirklichkeit selbst. Das älteste und zugleich einfachste ist das **informationstheoretische Kommunikationsmodell**, das aus der Nachrichtentechnik kommt und die Grundgrößen für die Übermittlung von Informationen angibt.



- Um kommunizieren zu können, müssen mindestens ein **Sender** (der eine Nachricht übermitteln will) und mindestens ein **Empfänger** (der zum Empfang bereit ist) vorhanden sein.
- Um Informationen austauschen zu können, muss sich der Sender eines **Kanals, z. B. der Schallwellen**, der Lichtwellen, der Rundfunkwellen oder eines elektrischen Kabels bedienen. Dieser wird manchmal auch Medium genannt.
- In diesen Kanal (vgl. die Kanäle beim Rundfunk, Fernsehen) werden **Signale** eingespeist. Dazu ist es notwendig, die Nachricht in die für den jeweiligen Kanal geeigneten Signale zu verschlüsseln, das nennt man „**encodieren**“. Dazu bedient man sich eines (Verschlüsselungs-)**Codes**, wie bei Morsecodes, Geheimcodes, Flaggenalphabeten usw., der in etwa ein Verzeichnis von Signalen und Bedeutungen darstellt.
- Der Empfänger muss natürlich auch über den Code verfügen, denn er muss die Signale ja wieder entschlüsseln, das nennt man „**decodieren**“. Dadurch erhält er eine rekonstruierte Nachricht, die nur im op-

timalen Falle mit der ursprünglichen identisch ist, wie beim Kinder-spiel „Stille Post“.

- All dieses ist von einer allgemeinen **Störquelle** begleitet, die in der Informationstheorie „**Rauschen**“ heißt. Denken Sie z. B. an das Rauschen in Rundfunk- oder Fernsehempfängern.

Das nachrichtentechnische Kommunikationsmodell können wir in verschiedene Richtungen interpretieren, z. B. als Sprache in der **Gesprächs- und Schriftkommunikation**.



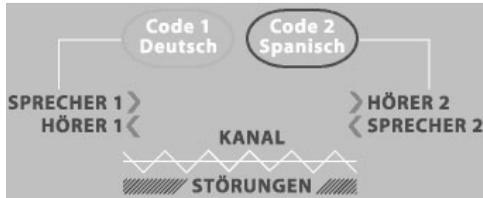
Dabei wird der Sender zum / zur **Sprecher/in oder Schreiber/in**, der Empfänger zum / zur **Hörer/in oder Leser/in**. Der Code ist der **Code Sprache** mit seinen Wörtern (genauer Wortkörpern und ihren Bedeutungen), der Kanal sind Schallwellen (Sprechen) oder Lichtwellen (Schriftkommunikation).



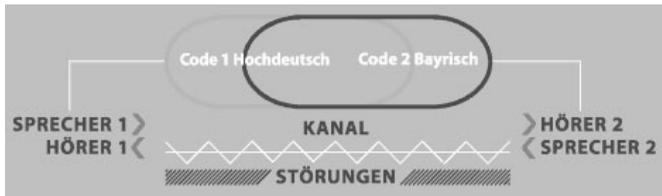
Speziell aus Gesprächen lernen wir, dass die Gesprächsrollen laufend wechseln, das heißt, der / die Sprecher/in ist zugleich Hörer/in und umgekehrt.

Zu: „Es geht *niemals* nach dem Kommunikationsmodell...“

Wir wollen nun weitere Überlegungen anstellen, die sich auf mögliche **Störungen** beziehen – z. B. dass die Partner/innen „*nicht die gleiche Sprache*“ sprechen und also sprachlich nicht kommunizieren können.



D.h., dass sie zwar beide Sprecher/innen des Deutschen sind, aber einen Dialekt, z. B. bayrisch oder plattdeutsch sprechen oder ein verschiedenes Sprachregister, z. B. eine Fachsprache oder Jugendsprache benutzen und deshalb so genannte „**Sprachbarrieren**“ entstehen, so dass es nur teilweise zur „Überschneidung“ der benutzten Codes kommt.

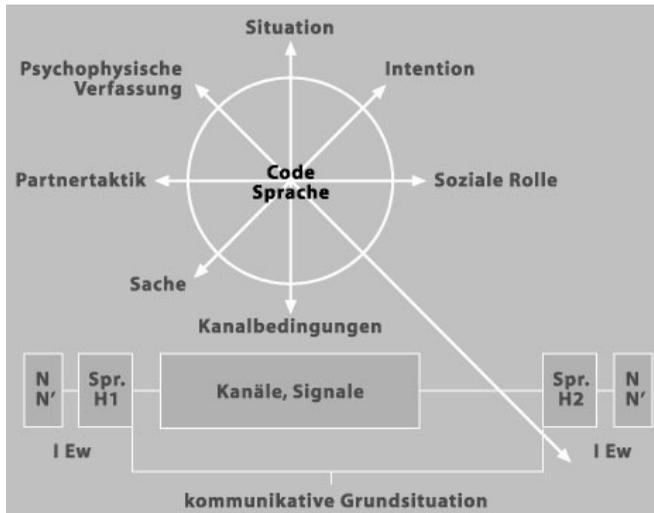


Hier beginnt bereits eine Schwierigkeit der Kommunikation: teilweises Nichtverstehen ist vorprogrammiert. Natürlich kann auch nur der Lärm in der Umgebung dafür verantwortlich sein, dass Kommunikationspartner/innen sich bloß teilweise verstehen. Dieser (Störungs-)Lärm wäre dann das „Rauschen“. Die eben genannten Störungen kann man im Kommunikationsmodell erfassen, indem man sie bei einer Größe verortet, in „Code“ oder in „Rauschen“. Problematischer wird es bei den **Störquellen**, die „in“ den jeweiligen Kommunikationspartner/innen liegen, beispielsweise:

- der **Unfähigkeit, zuzuhören** und auf andere Menschen einzugehen,
- der **Unfähigkeit**, die eigene „**Rolle**“ zu finden,
- der **mangelnden Fähigkeit**, sich in andere Menschen **hineinzusetzen**,
- dem **Desinteresse** am / an der Anderen oder dem Inhalt der Kommunikation („*die Ohren auf Durchzug stellen*“),
- dem **Wissensdefizit**,
- der **Angst**, sich bloßzustellen,
- der Wahrnehmung des / der Anderen als Konkurrent/in,
- dem **Misstrauen** der anderen Person gegenüber aufgrund negativer Erfahrungen,

- der **mangelnden Fähigkeit**, eigene Gedanken, Gefühle, Wünsche **auszudrücken**,
- dem negativen **Selbstbild**,
- jemand redet von etwas, das es gar nicht gibt,
- jemand **will gar nicht verstanden werden** oder meint etwas ganz anderes,
- jemand ist einfach nur „schlecht drauf“.

Solche Phänomene sind Störfaktoren der Kommunikation, die von den üblichen Kommunikationsmodellen nicht erfasst werden können. Diese gehen von der uneingeschränkten *Bereitschaft und Fähigkeit* zur Kommunikation der Beteiligten aus. Und hier wird der zweite Teil der Aussage wahr: „...und **niemals (nur) nach dem Kommunikationsmodell**“.



Wenn man in Kommunikationsmodellen dennoch versucht, solche internen, meist psychosozialen Momente zu berücksichtigen, dann geschieht das indirekt, z. B. indem man versucht, den Code als durch innere und soziale Faktoren beeinflusst zu denken. Man nimmt in diesem Modell an, dass der Code durch die inneren Befindlichkeiten der Kommunikationspartner/innen, durch Gesprächsrollen (z. B. in der Diskussion oder der Vorlesung), durch die Sache selbst (Fachsprache) etc. verändert wird.

Übung

Das Problem hat der Verhaltensforscher Konrad Lorenz gut zusammengefasst:

„Gesagt heißt nicht immer gesagt,
gesagt heißt nicht immer gehört,
gehört heißt nicht immer verstanden,
verstanden heißt nicht immer einverstanden,
einverstanden heißt nicht immer angewendet,
angewendet heißt nicht immer beibehalten.“

Machen Sie sich Gedanken darüber, was Lorenz damit im Einzelnen gemeint haben könnte, und versuchen Sie, dieses auf konkrete Gesprächssituationen zu beziehen.

1.3 Dem Volk aufs Maul geschaut: Sprichwörter und Redensarten

Wir alle kommunizieren täglich miteinander. Dies ist für uns sehr wichtig. Deshalb kann davon ausgegangen werden, dass wir uns alle „urwüchsig“ Vorstellungen über Kommunikation gemacht haben und immer wieder erneut machen und so ein Wissen erworben haben, von dem wir ausgehen und welches wir, soweit es uns bewusst ist, auch formulieren können. Sprichwörter und Redensarten sind Zeugnisse des Wissens eines Volkes über einen (Lebens-)Bereich. Sprichwörter und Redensarten über kommunikative Zusammenhänge markieren das Wissen eines Volkes über Kommunikation. Die Wissenschaft von den Sprichwörtern und Redensarten allgemein nennen wir „Phraseologie“, die konkreten Sprichwörter und Redensarten „Phraseme“. Es ist bedauerlich, dass die praktische Kommunikationswissenschaft bisher kaum auf die Phraseme der Kommunikation – Sprichwörter und feste Wendungen – eingegangen ist: Es läge doch nahe, bei einer ersten Bestandsaufnahme auf die Vorstellungen der „Gemeinschaft der Kommunizierenden“ einzugehen. Das soll im Folgenden anhand eines Aufsatzes des Autors aus dem Jahre 2000 geschehen. Die folgenden Sprichwörter und Redensarten sind geordnet nach für Kommunikationsprozesse wichtigen Kategorien, die zum Teil auch in den fachwissenschaftlichen Modellen eine Rolle spielen.