aus: Schulz von Thun, Miteinander reden 1, S. 48-74

# II. Mit vier Ohren empfangen

Wir haben das Nachrichten-Quadrat überwiegend aus der Sicht des Senders betrachtet: Er teilt Sachinformationen mit; stellt sich dabei gleichzeitig selbst dar; drückt aus, wie er zum Empfänger steht, so dass sich dieser in der einen oder anderen Weise behandelt fühlt; und versucht Einfluss auf das Denken, Fühlen und Handeln des anderen zu nehmen.

Da alle vier Seiten immer gleichzeitig im Spiele sind, muss der kommunikationsfähige Sender sie sozusagen alle beherrschen. Einseitige Beherrschung stiftet Kommunikationsstörungen. So nützt es z.B. wenig, sachlich recht zu haben, wenn man gleichzeitig auf der Beziehungsseite Unheil stiftet. Genauso wenig nützt es, auf der Selbstoffenbarungsseite eine gute Figur zu machen, z.B. sich als geistreich und gelehrsam zu präsentieren, und dabei unverständlich in der Sachbotschaft zu bleiben.

Betrachten wir das Quadrat aus der Sicht des Empfängers. Je nachdem auf welche Seite er besonders hört, ist seine Empfangstätigkeit eine andere: Den Sachinhalt sucht er zu verstehen. Sobald er die Nachricht auf die Selbstoffenbarungsseite hin «abklopft», ist er personaldiagnostisch tätig («Was ist das für eine(r)?» bzw. «Was ist im Augenblick los mit ihm/ihr?»). Durch die Beziehungsseite ist der Empfänger persönlich besonders betroffen («Wie steht der Sender zu mir, was hält er von mir, wen glaubt er vor sich zu haben, wie fühle ich mich behandelt?»). Die Auswertung der Appellseite schließlich geschieht unter der Fragestellung «Wo will er mich hinhaben?» bzw. in Hinblick auf die Informationsnutzung («Was sollte ich am besten tun, nachdem ich dies nun weiß?»).

Der Empfänger ist mit seinen zwei Ohren biologisch schlecht

**Abb. 13: Der «vierohrige Empfänger».**

ausgerüstet: Im Grunde braucht er «vier Ohren» – ein Ohr für jede Seite (s. Abb. 13).

Je nachdem, welches seiner vier Ohren der Empfänger gerade vorrangig auf Empfang geschaltet hat, nimmt das Gespräch einen sehr unterschiedlichen Verlauf. Oft ist dem Empfänger gar nicht bewusst, dass er einige seiner Ohren abgeschaltet hat und dadurch die Weichen für das zwischenmenschliche Geschehen stellt. Ich möchte diese Vorgänge im Folgenden genauer untersuchen.

## 1. «Freie Auswahl» des Empfängers

Was zwischenmenschliche Kommunikation so kompliziert macht, ist: Der Empfänger hat prinzipiell die freie Auswahl, auf welche Seite der Nachricht er reagieren will. Ein Alltagsbeispiel aus einer Schule: Der Lehrer geht den Flur entlang und will in das Klassenzimmer. Da kommt ihm die elfjährige Astrid entgegen und sagt (s. Abb. 14): «Herr Lehrer, die Resi hat ihren Atlas einfach in die Ecke gepfeffert!»

Wie reagiert der Lehrer? In Lehrertrainingskursen habe ich charakteristische Unterschiede beobachtet:

**Abb. 14: Astrid und der Lehrer. Auf welche der vier Seiten der Nachricht wird der Lehrer reagieren?**

- ❑ Manche Lehrer reagieren auf den *Sachinhalt:* «Und hat sie das mit Absicht getan?» (Nimmt die Sachinformation zur Kenntnis und bittet um weitere Sachinformationen.)
- ❑ Manche Lehrer reagieren auf die *Selbstoffenbarung* Astrids: «Du bist ganz schön böse darüber, Astrid?» – Oder: «Du bist ja eine Petzliese!»
- ❑ Einige Lehrer reagieren auf die *Beziehungsseite:* «Warum erzählst du *mir* das? Ich bin doch nicht euer Polizist!» – Oder: «Ich freue mich, dass du zu mir Vertrauen hast ...»
- ❑ Die meisten Lehrer reagieren *appellhaft:* «Ich werde gleich mal sehen, was da los ist!»

Kommen wir noch einmal zurück auf unser Auto-Beispiel (s. Abb. 3, S. 28). «Du, da vorne ist grün!», hatte der Mann gesagt. Angenommen, die Frau antwortet etwas ungehalten: «Fährst du oder fahre ich?» – Dies wäre eine Beziehungs-Reaktion: Sie wehrt sich damit gegen die Bevormundung, die sie auf der Beziehungsseite der Nachricht spürt.

Sie hätte aber auf den Sachinhalt (z.B. «Ja, hier ist grüne Welle, das ist ganz angenehm») oder auf die Selbstoffenbarung (z.B. «Du hast es eilig?») oder den Appell (z.B. durch Gas geben) reagieren können.

Diese freie Auswahl des Empfängers führt zu manchen Störungen – etwa dann, wenn der Empfänger auf eine Seite Bezug nimmt, auf die der Sender das Gewicht nicht legen wollte. Oder wenn der Empfänger überwiegend nur mit einem Ohr hört, und damit taub ist (oder sich taub stellt) für alle Botschaften, die sonst noch ankommen. Die ausgewogene «Vierohrigkeit» sollte zur kommunikationspsychologischen Grundausrüstung des Empfängers gehören. Von Situation zu Situation ist dann zu entscheiden, auf welche Seite(n) zu reagieren ist.

## 2. Einseitige Empfangsgewohnheiten

Bei vielen Empfängern ist – unabhängig von den Situationserfordernissen – ein Ohr auf Kosten der anderen besonders gut ausgebildet. Betrachten wir im Folgenden die einzelnen «Ohren» und welche Folgen ihre einseitige Spezialisierung mit sich bringt.

### 2.1 Das «Sach-Ohr»

Viele Empfänger (vor allem Männer und Akademiker) sind darauf geeicht, sich auf die Sachseite der Nachricht zu stürzen und das Heil in der Sachauseinandersetzung zu suchen. Dies erweist sich regelmäßig dann als verhängnisvoll, wenn das eigentliche Problem nicht so sehr in einer sachlichen Differenz besteht, sondern auf der zwischenmenschlichen Ebene liegt.

Das folgende Beispiel ist zwar eine Karikatur, aber im Kern gar nicht einmal so praxisfremd:

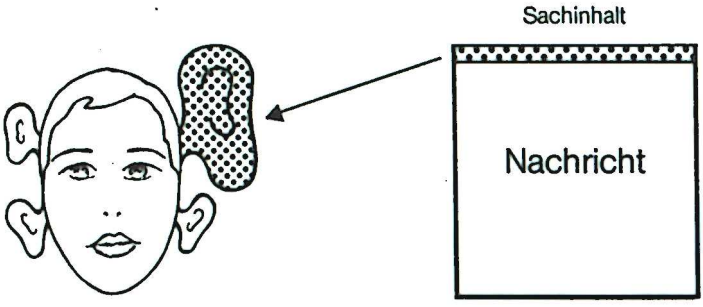


Abb. 15: Der sach-ohrige Empfänger.

Frau: «Liebst du mich noch?»
Mann: «Ja, weißt du, da müssten wir erst einmal den Begriff ‹Liebe› definieren, da kann man ja nun sehr viel drunter verstehen ...»
Frau: «Ich mein doch nur, welche Gefühle du mir gegenüber hast ...»
Mann: «Nun, Gefühle – das sind ja zeit-variable Phänomene, darüber gibt es keine generellen Aussagen ...» usw.

Beide reden aneinander vorbei. Weniger offensichtlich ist dies in Situationen, wo *beide* darangehen, ein Beziehungsproblem mit Sachargumenten auszufechten. Da es sich hier um einen verbreiteten Kardinalfehler in der zwischenmenschlichen Kommunikation handelt, soll er an einem Beispiel ausführlich besprochen werden:

*Die Mutter und die Tochter.* Tochter, 16 Jahre, schickt sich an, die Wohnung zu verlassen, um sich mit Freunden zu treffen. Es ergibt sich folgender Dialog (s. Abb. 16):

Mutter: «Und zieh dir 'ne Jacke über, ja! – Es ist kalt draußen.»
Tochter (in etwas «patzigem» Tonfall): «Warum denn? Ist doch gar nicht kalt!»

Die Mutter ist nun ein bisschen ärgerlich; nicht nur über den patzigen Ton, sondern auch über so viel Unvernunft der Tochter, und

**Abb. 16: Die Mutter und die Tochter.**

ist mehr denn je davon überzeugt, dass sie dafür sorgen muss, dass sich die Tochter vernünftig verhält:

Mutter: «Aber Moni, wir haben nicht einmal 10 Grad, und windig ist es auch.»

Tochter (heftig): «Wenn du mal aufs Thermometer geguckt hättest, dann wüsstest du, dass es sehr wohl 10 Grad sind – es sind sogar 11 1/2!»

Neben der sachlichen Korrektur steckt in dieser Nachricht auf der Beziehungsseite ein Gegenangriff. Die Mutter ist denn auch sehr verärgert über den «unverschämten» Ton und über den «Trotz» und über die kleinliche Rechthaberei der Tochter. Sie beschließt, der «unfruchtbaren Diskussion» ein Ende zu setzen:

Mutter: «Du hörst ja, was ich dir sage: Du ziehst jetzt die Jacke an!»

Tochter: (Ist stark empört über einen derartigen Befehlston und verlässt in hochgradigem Zorn die Wohnung – natürlich ohne die Jacke.)

Warum ist diese Kommunikation gescheitert? Warum konnte sich in so kurzer Zeit eine derartige Klimavergiftung einstellen? Analysieren wir den kleinen Vorfall mit Hilfe unseres Kommunikationsmodells. Die erste Äußerung der Mutter, von der das Gespräch seinen Ausgang nimmt, enthält auf den vier Seiten etwa folgende Botschaften (s. Abb. 17):

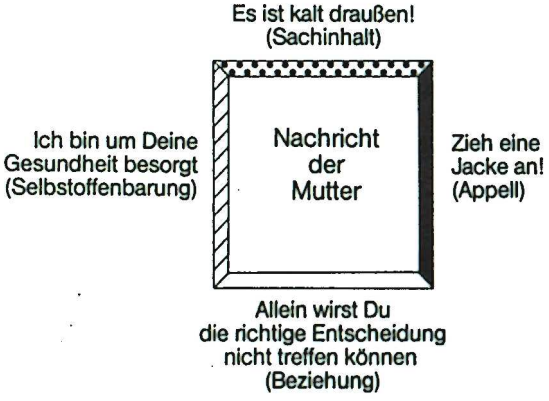


**Abb. 17: Die erste Äußerung der Mutter unter kommunikationspsychologischer Lupe.**

Wie reagiert nun die Tochter auf dieses Nachrichten-«Paket»? Wir kommen hier zu einem sehr entscheidenden Punkt. Die Tochter fühlt sich «wie ein kleines Kind» behandelt und reagiert sehr allergisch auf die bevormundende Behütung durch die Mutter. Wichtig ist: Die Ablehnung der Tochter richtet sich gegen die Botschaft auf der Beziehungsseite, nicht gegen den Sachinhalt und vielleicht auch gar nicht einmal gegen den Appell (möglicherweise hatte sie selbst vor, die Jacke anzuziehen). *Reagieren* aber tut die Tochter auf den Sachinhalt – hier widerspricht sie («ist doch gar nicht kalt»). Nun wurde der Konflikt dort ausgetragen, wo er überhaupt nicht vorhanden war, nämlich auf der Sachebene. Es wurde über Temperaturen verhandelt, während es doch in Wahrheit um die Beziehung zwi-

schen Mutter und Tochter ging. Zur Vermeidung dieses Fehlers hätte die Tochter in ihrer ersten Reaktion antworten können:

«Ich finde deinen Vorschlag nicht verkehrt, aber hör auf, mir solche Anweisungen zu geben; ich fühle mich dann wie ein kleines Kind behandelt.»

Dies wäre ein gutes Beispiel für «mehrseitiges» Kommunizieren gewesen. Die Tochter hätte so zum Ausdruck gebracht, dass es ihr nicht um die Frage «Jacke oder nicht Jacke» ging, sondern um den Wunsch, ohne Bevormundung eigene Entscheidungen in eigener Sache zu treffen. Nicht, dass damit der Konflikt aus der Welt wäre; aber die Auseinandersetzung fände an der richtigen Stelle statt.

## 2.2 Das «Beziehungs-Ohr»

Bei manchen Empfängern ist das auf die Beziehungsseite gerichtete Ohr so groß und überempfindlich, dass sie in viele beziehungsneutrale Nachrichten und Handlungen eine Stellungnahme zu ihrer Person hineinlegen oder übergewichten. Sie beziehen alles auf sich, nehmen alles persönlich, fühlen sich leicht angegriffen und beleidigt. Wenn jemand wütend ist, fühlen sie sich beschuldigt, wenn jemand lacht, fühlen sie sich ausgelacht, wenn jemand guckt, fühlen sie sich kritisch gemustert, wenn jemand wegguckt, fühlen sie sich gemieden und abgelehnt. Sie liegen ständig auf der «Beziehungslauer».

***Übung***

**(Zu zweit oder in Gruppe) Verteilen Sie die Rollen – ein Sender und ein Empfänger. Der Sender hat die Aufgabe, den Empfänger anzusprechen und harmlose Dinge zu sagen. Der Empfänger soll auf der «Beziehungslauer» liegen und in jeder Nachricht eine gegen ihn gerichtete Gemeinheit wittern. Beispiele:**

| Sender | Empfänger |
|---|---|
| «Die Übung gefällt mir nicht.» | «Wenn Sie sie lieber mit jemand anders machen wollen ...» |
| «Schönes Wetter heute!» | «Ich weiß, dass ich oberflächlich bin – aber nur über das Wetter sprechen mag ich auch nicht.» |
| «Sie wirken heute sehr schwungvoll!» | «Ja, ich weiß, dass ich normalerweise einen schlaffen Eindruck mache!» |
| «Ich finde Sie wirklich nett!« | «Jetzt wollen Sie mich trösten!» |

**usw. (zum seelischen Hintergrund einer solchen Reaktionsweise s. Kap. B III, 5.3, S. 223ff).**

Der im letzten Abschnitt (2.1) dargelegte Kommunikationsfehler bestand darin, die Beziehungsauseinandersetzung auf die Sachseite zu verlagern. Empfänger mit dem überempfindlichen Beziehungs-

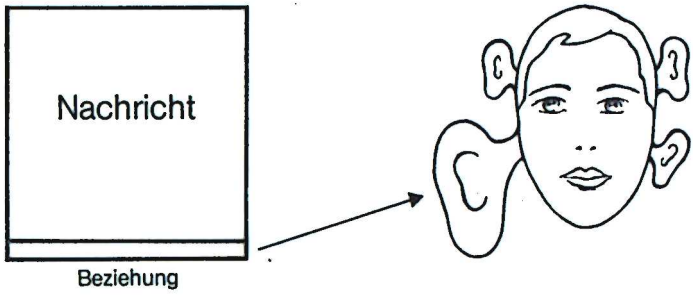


**Abb. 18: Der Empfänger mit dem großen Beziehungs-Ohr.**

Ohr machen den umgekehrten Fehler: Sie weichen einer Sachauseinandersetzung aus, indem sie auf die Beziehungsseite herabsteigen. Angenommen, ein Lehrer schlägt während des Unterrichts eine Übung vor. Ein Schüler reagiert angewidert: «Ach, schon wieder – das haben wir doch schon hundertmal gemacht!» – Der Lehrer verbittet sich den unverschämten Ton, weist den Schüler zurecht und nimmt dann seine Unterrichtstätigkeit wieder auf. Wohl ist es verständlich und berechtigt, dass der Lehrer die Störung auf der Beziehungsseite der Nachricht anspricht, sich hier «nicht alles bieten lässt». Damit ist er jedoch nur der einen Seite gerecht geworden; wie steht es mit dem sachlichen Kern der Kritik (Sachseite der Nachricht)? Und wie will der Lehrer auf den Appell reagieren, der sich mit der Kritik verbindet? Der Appell dieses Abschnittes lautet nicht: Leg dir eine Hornhaut zu, reagiere gelassen, wenn dich eine Beziehungsbotschaft trifft. Sondern er lautet: Sieh zu, ob du nicht das Beziehungs-Ohr derart gespitzt hast, dass du schon das Gras wachsen hörst. Oftmals hat eine Nachricht eher Selbstoffenbarungscharakter (s. zum Beispiel die erste Äußerung in der Übung auf S. 56 – da wäre das andere Ohr haupt-zuständig.

**Hat die Nachricht Selbstoffenbarungs- oder Beziehungscharakter?**

In manchen Fällen scheitern Sender und Empfänger in der Klärung der Frage, ob eine Nachricht überwiegend Selbstoffenbarungs- oder überwiegend Beziehungscharakter hat. Beispiel: Der eine Ehepartner zieht sich auf sein Zimmer zurück. Liegt die Hauptbotschaft dieses Verhaltens auf der Selbstoffenbarungsseite («Ich brauche Ruhe, möchte für mich alleine sein – das hat nichts mit dir und unserer Beziehung zu tun») oder auf der Beziehungsseite («Ich kann dich jetzt nicht ab»)? Beides wäre möglich (s. Abb. 19) – und beide Empfangsfehler dürften gleich häufig vorkommen:

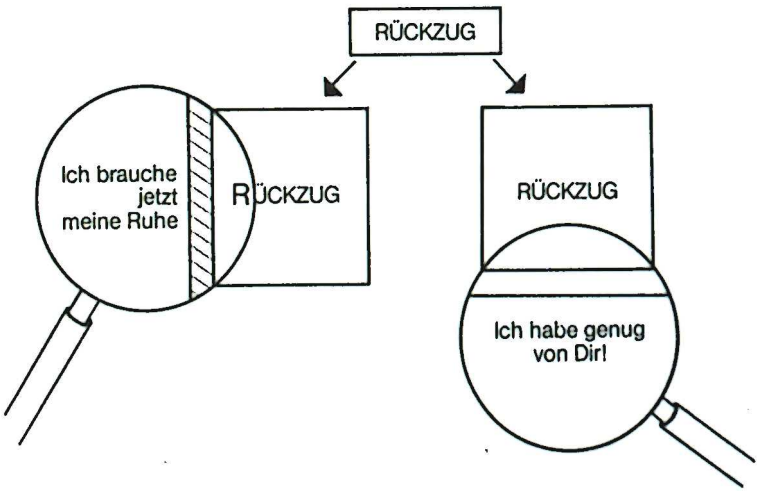


**Abb. 19: Ein und dasselbe Verhalten kann als reine Selbstoffenbarung oder als Beziehungssignal aufgefasst werden; hier: Jemand zieht sich zurück.**

1. Das Verhalten als Ausdruck für die Beziehung interpretieren («er mag mich nicht mehr»), obwohl es nur des Senders Eigenart und Bedürfnislage widerspiegelt («ich brauche meine Ruhe»).
2. Das Verhalten als Eigenart des Senders interpretieren («er ist halt

ein Eigenbrötler»), obwohl es beziehungsbedingt ist («ich mag dich nicht so nahe haben»).

Übrigens belegt das Beispiel die Nützlichkeit, in einem psychologischen Modell die Selbstoffenbarungs- von der Beziehungsseite zu trennen.

## 2.3 Das «Selbstoffenbarungs-Ohr»

Verglichen mit dem überempfindlichen Beziehungs-Ohr kann es seelisch gesünder sein, ein gut gewachsenes Selbstoffenbarungs-Ohr zu haben, welches die Nachricht unter dem Aspekt aufnimmt: «Was sagt sie mir über *dich*?» (s. Abb. 20).

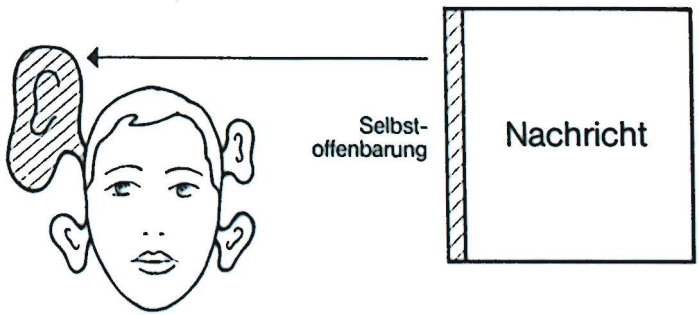


**Abb. 20: Empfänger mit dem Ohr auf der Selbstoffenbarungsseite.**

Diese Empfangsweise kann sogar dann angebracht sein, wenn explizite Beziehungsbotschaften ankommen. Ein Beispiel aus der Familie:

Der Vater kommt gereizt nach Hause, sieht Spielzeug herumliegen und schnauzt sein Kind an: «Was ist das hier für ein Saustall, und der Dreck hier – was bist du für ein Schmierfink!» (s. Abb. 21)

Solange ein Kind nicht älter als fünf Jahre ist, wird es diese Nachricht mit dem Beziehungs-Ohr hören müssen, sich schlecht und schuldig fühlen und deprimiert schlussfolgern: «So einer bin ich

**Abb. 21: Die betroffene und die diagnostizierende Empfangsweise auf eine persönliche Anklage.**

also!» Ich werde später zeigen, dass das *Selbstkonzept* eines Menschen (also das Bild, was er von sich selber hat) ein Produkt von frühen Beziehungsbotschaften darstellt. Ein älteres Kind hat unter Umständen die Fähigkeit, mit «diagnostischem» Ohr zu hören: «Er muss einen schlechten Tag im Büro gehabt haben, dass er seine Wut so an mir auslässt.» Dieses Kind nimmt die wütende Nachricht des Vaters nicht auf seine Kappe, sondern bucht sie sozusagen auf der Selbstoffenbarungsseite ab. Die automatische Schlussfolgerung «So einer bin ich also» ist hier außer Kraft gesetzt und ersetzt durch «So einer bist *du* also!»

Es wäre viel gewonnen, wenn wir die gefühlsmäßigen Ausbrüche, die Anklagen und Vorwürfe unserer Mitmenschen mehr mit

dem Selbstoffenbarungs-Ohr zu empfangen in der Lage wären. Dann könnten wir dem anderen eher seine Gefühle zugestehen, könnten uns ruhig darauf einlassen, ohne gleich in große Sorge um unsere «weiße Weste» und um unser seelisches Heil zu geraten. Wir wären weniger mit unserer eigenen Rehabilitation beschäftigt und könnten stattdessen besser zuhören und so besser dahinterkommen, was mit dem anderen wirklich los ist.

**Die Kehrseite: Immunisierung durch das (ausschließlich) diagnostische Ohr.** Freilich enthält die soeben empfohlene Empfangsweise auch eine Gefahr: ins gegensätzliche Extrem zu verfallen und gar nichts mehr an sich herankommen zu lassen. Angenommen, jemand gibt mir eine Rückmeldung (Feedback), wie ich auf ihn wirke. Höre ich das Feedback nur mit dem Beziehungs-Ohr, dann bin ich den Urteilen meiner Mitmenschen über mich ziemlich ausgeliefert: Automatisch fühle ich mich getroffen und übernehme das Urteil in mein Selbstbild («So einer bin ich also»). Wie erwähnt, verhilft ein zusätzlich gespitztes Selbstoffenbarungs-Ohr zu der Möglichkeit, das Feedback *auch* als eine Selbstoffenbarung des Feedback-Spenders anzusehen. Manche Menschen tun hier des Guten zu viel und haben es sich angewöhnt, ausschließlich mit diesem Ohr zu hören: «Was muss das für ein Mensch sein, dass er zu einer solchen Meinung über mich gelangt!?» Psychoanalytisch orientierte Therapeuten alter Schule pflegen diese Empfangsweise. Angenommen, der Klient greift ihn aufgebracht an und sagt: «Sie sind ein Schuft, Sie lassen mich hier hängen!» – dann stellt sich der Therapeut auf dem Beziehungs- und Appell-Ohr taub und reagiert in dem Sinne: «Ich glaube, wir müssen doch noch einmal Ihre Vater-Problematik gut durcharbeiten, die Sie im Augenblick auf mich übertragen.»

Ein Beispiel aus Tolstois «Anna Karenina»: «‹Entschuldigen Sie mich, Doktor – aber das kann wirklich zu nichts führen. Sie stellen mir dieselben Fragen nun schon zum dritten Mal.› Der berühmte Arzt nahm die

Bemerkung keineswegs übel. ‹Krankhafte Erregung›, sagte er zu der Fürstin, als Kitty hinausgegangen war. ‹Im Übrigen habe ich mir mein Urteil gebildet ...›»

Im Extrem kann sich der Empfänger durch die ausschließliche Benutzung des Selbstoffenbarungs-Ohres jede Betroffenheit ersparen. Was in der richtigen Balance das Zuhören und eine konstruktive Kommunikation fördert, verkommt im Extrem zu einer Oberhand-Technik, die den anderen nicht als Partner ernst nimmt, sondern als zu diagnostizierendes Objekt herabwürdigt – nach der Devise: Wer auf mich böse ist oder anderer Meinung ist als ich, offenbart damit sein krankes Hirn.

**Psychologisieren.** Ein ähnlicher Missbrauch des (ausschließlichen) Selbstoffenbarungs-Ohres stellt das Psychologisieren dar. Damit ist gemeint: Eine Sachaussage nur danach zu untersuchen und zu «entlarven», welcher psychische Motor als treibende Kraft dahintersteckt («das sagst du ja nur, weil du ...») – und zwar ohne das Gesagte sachlich zu würdigen. Angenommen, jemand kritisiert das kapitalistische Wirtschaftssystem. Eine psychologisierende Reaktion darauf wäre etwa die folgende: «Mit dieser Kritik offenbaren Sie im Grunde nur, dass Sie nach einer verwöhnten Kindheit jetzt nicht damit fertig werden, dass das Leben nicht nur Schlaraffenland ist. Weil Sie persönlich nicht klarkommen, suchen Sie die Schuld am System!» – Zwar ist es richtig, dass jede sachliche Kritik *auch* eine Selbstoffenbarung des Senders enthält. Dies berechtigt aber nicht, solche Kritik ausschließlich mit dem Selbstoffenbarungs-Ohr zu hören und in der Sache keine Stellung zu nehmen.

Aus der Sowjetunion ist bekannt geworden, dass im Umgang mit Dissidenten nicht nur psychologisiert, sondern sogar «psychiatrisiert» wird: Kritik am System wird als Selbstoffenbarung von Geisteskrankheit aufgenommen und entsprechend «behandelt».

**Aktives Zuhören.** Kommen wir zu den Chancen zurück, die sich mit dem Selbstoffenbarungs-Ohr verbinden. Eine wichtige Kommunikationsfähigkeit für Gesprächstherapeuten (Rogers, s. Tausch 1979) und für Erzieher (Gordon 1972) ist das aktive Zuhören. Hier wird das Selbstoffenbarungs-Ohr besonders ausgebildet, jedoch nicht diagnostizierend und entlarvend eingesetzt («so einer bist du also»), sondern in dem Bemühen, sich in die Gefühls- und Gedankenwelt des Senders nicht-wertend einzufühlen. Dadurch verhilft der Empfänger dem Sender, mehr zu sich selber zu kommen. In der Gesprächspsychotherapie ist der Therapeut u.a. ständig dabei, die in Sachaussagen verborgenen Gefühlsinhalte einfühlend zu entdecken und gleichsam rückzuübersetzen:

Klientin: « ... und mein Mann kann sich auch nicht darum kümmern – der kommt meistens erst sehr spät nach Hause ...»

Therapeut: «Sie fühlen sich ziemlich alleingelassen mit den ganzen Problemen?»

Klientin: «Ja – nun, er hat wirklich viel zu tun und muß ja auch vorankommen.»

Therapeut: «Sie versuchen sich selbst zu sagen: ‹Du mußt dafür Verständnis haben, dass er sich nicht kümmert?›» usw.

Die Grundeinstellung des Therapeuten bei diesem aktiven Zuhören lautet – kommunikationspsychologisch ausgedrückt:

- Auch wenn du überwiegend auf der Sachseite sendest, so entdecke ich doch Selbstoffenbarungs-Anteile in deiner Nachricht (dahinter stehende Gefühle und Einstellungen). Ich versuche vor allem, diese Anteile herauszuhören und dir zurückzumelden, sodass du sie direkter vor Augen hast, dich damit weiter auseinandersetzen kannst und so zu einem vertieften Verständnis deiner selbst kommen kannst.

Dieses aktive Zuhören ist über den therapeutischen Kontext hinaus von großer Bedeutung zur Verbesserung auch der tagtäglichen zwi-

schenmenschlichen Kommunikation. Es wäre viel gewonnen, wenn der Empfänger – bevor er seinen «eigenen Senf» dazu gibt – zunächst einmal in der Lage wäre, sich präzise in die Welt des anderen einzufühlen und diese Welt gleichsam mit dessen Augen zu sehen (Empathie).

Peick (1979) fand bei einer Analyse veröffentlichter Gesprächstherapien heraus (Minsel 1974), dass die Therapeuten fast ausschließlich auf die Selbstoffenbarungsbotschaften der Klienten reagierten, hingegen «taub» waren für implizite Beziehungs- und Appellbotschaften. Sie kritisiert diese «reduzierte» und «beziehungslose» Kommunikation und plädiert für ein aktives Zuhören mit allen vier Ohren.

Gelegentlich gibt es Kommunikationsstörungen in Verbindung mit dem aktiven Zuhören. Wer darin gerade ausgebildet ist, neigt zu einer mechanischen Handhabung und zu einer «Anwendung» dieses Verhaltens auch in solchen Situationen, wo es weder stimmig ist mit der eigenen Verfassung noch mit dem Gesprächsanliegen des Gegenübers. Jedes trainierbare Verhalten läuft Gefahr, den Irrweg der «ansprechenden Verpackungen» (s. S. 18ff) zu wiederholen (ausführlich dazu s. das Nachwort, S. 297ff, speziell zum aktiven Zuhören S. 306).

## 2.4 Das «Appell-Ohr»

**Der Empfänger «auf dem Appell-Sprung».** Von dem Wunsch beseelt, es allen recht zu machen und auch den unausgesprochenen Erwartungen der Mitmenschen zu entsprechen, ist manchem Empfänger mit der Zeit ein übergroßes Appell-Ohr gewachsen. Sie hören auf der Appellseite geradezu «das Gras wachsen», sind dauernd auf dem «Appell-Sprung».

Kleinste Signale werden auf ihre Appell-Komponente hin untersucht. Ein Gast guckt sich um, der Gastgeber reagiert: «Was suchst du? Einen Aschenbecher? Warte, ich hole einen.»

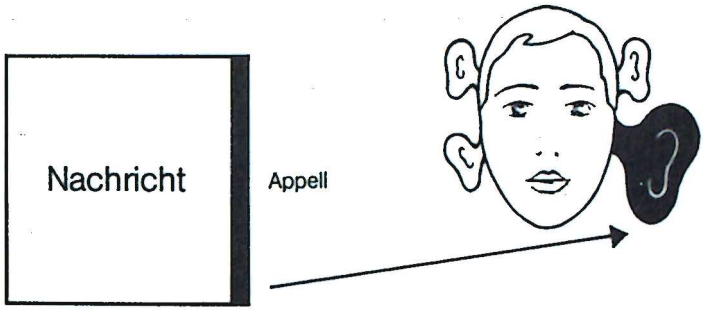


**Abb. 22: Der appell-ohrige Empfänger.**

Kinder werden oft gelobt, wenn sie «zuvorkommend» sind, d.h. ein Gefühl dafür entwickeln, was der Erwachsene wohl gerne hätte. Für eine partnerschaftliche, klare Kommunikation ist dies keine gute Vorübung. Der Empfänger mit dem übergroßen Appell-Ohr ist meist wenig bei sich selbst, hat keine «Antenne» für das, was er selbst will und fühlt. Als ich die Schule verließ, hatte ich eine große Meisterschaft entwickelt, zu merken, welche Reaktionen die anderen von mir erwarteten. So lachte ich nach jeder scherzhaft gemeinten Bemerkung an der richtigen Stelle. Mit dem Herausfinden der «richtigen Stelle» war ich jedoch derart beschäftigt, dass ich gar keine Energie mehr frei hatte, um herauszufinden, ob ich die Bemerkung überhaupt witzig fand. Diese Frage stellte sich mir gar nicht! Die Wahrnehmung des leisen Appelles löste gleichsam automatisch die appellgemäße Reaktion aus, ohne dass die eigene Persönlichkeit dazwischengeschaltet war. So ist es das Anliegen der Humanistischen Psychologie, uns von den eingefahrenen, klischeehaft-konventionellen Schnellreaktionen zu befreien und uns stattdessen Reaktionen zu ermöglichen, die nicht nur außengeleitet, sondern auch innengeleitet und gleichsam mit dem ganzen Gewicht der eigenen Persönlichkeit versehen sind. Dies ist für den Sender nicht unbedingt bequemer, aber vielleicht schätzt auch er es, einen Menschen und

keinen Automaten vor sich zu haben. (Über einen wünschenswerten Umgangsstil mit Appellen siehe Kap. B IV, 5, S. 285 ff.)

**Finale Betrachtungsweise.** Einem ganz anderen Gebrauch des Appell-Ohres begegnen wir bei der finalen (auf den Zweck hin gerichteten) Betrachtungsweise. Es war schon die Arbeitsmethode Alfred Adlers, bei auffälligen Verhaltensweisen und Krankheitssymptomen die «Wozu-Frage» zu stellen: «Wozu dient dir deine Migräne? Was erreichst du damit bei deiner Umgebung?» Adler hat uns damit die Augen dafür geöffnet, dass manches Verhalten, das eine «Störung» zu offenbaren scheint (Selbstoffenbarung), eine zunächst nicht offensichtliche Appellseite hat, die eine (unbewusst gewünschte) Wirkung erzeugt. – Ein «final gespitztes Appell-Ohr» kann solche Vorgänge bewusst machen und kann den Empfänger davor schützen, manipuliert zu werden und durch appellmäßige Reaktionen unfreiwillig ein böses Spiel mitzuspielen. Dieser Gedanke wird in Kap. B IV, 3, S. 257ff weiter ausgeführt.

**Der Funktionalitätsverdacht.** Wenn der Empfänger das finale Appell-Ohr extrem benützt, unterstellt er jeder Nachricht und jeder Verhal-

tensweise eine heimliche, «berechnende» Absicht. Jemand weint – der Empfänger interpretiert: «Jetzt drückt er auf die Tränendrüse.» – Wir haben es «Funktionalisierung» genannt, wenn die Botschaften auf der Sach-, Selbstoffenbarungs- und Beziehungsseite auf die Appellwirkung hin ausgerichtet werden. Prinzipiell steht jede Nachricht unter dem Funktionalitätsverdacht. Ich komme zu Beginn des Appell-Kapitels (s. Kap. B IV, S. 242 ff) ausführlich auf diese Problematik zurück.

## 3. Die ankommende Nachricht: Ein «Machwerk» des Empfängers

Die Nachricht, so haben wir gesehen, «hat es in sich»: Eine Vielfalt von Botschaften auf allen vier Seiten steckt darin, teils explizit, teils implizit, teils absichtlich vom Sender hineingetan, teils unabsichtlich mit «hineingerutscht». Dieses ganze Paket kommt nun beim Empfänger an. Aber im Unterschied zu Paketen, die mit der Post ankommen, ist der empfangene Inhalt hier nicht gleich dem abgesendeten Inhalt. Wir haben gesehen, was der Empfänger allein schon dadurch mit der Nachricht alles machen kann, dass er seine vier Ohren in unterschiedlich starkem Maße auf Empfang schaltet.

Jetzt kommt noch hinzu, dass der Empfänger einige der Seiten der Nachricht in den «falschen Hals» kriegen kann. Wie kommt das?

Um zu kommunizieren, muss der Sender seine zu übermittelnden Gedanken, Absichten, Kenntnisse – kurz: einen Teil seines inneren Zustandes – in vernehmbare Zeichen übersetzen. Diese Übersetzungstätigkeit heißt: Kodieren. Die Zeichen sind es, die zum Empfänger «auf die Reise» geschickt werden. Was nicht mit auf die Reise gehen kann, das sind die Bedeutungen, die der Sender mit den Zeichen verbindet. Vielmehr ist ein empfangendes Gehirn notwendig, das in der Lage ist, Bedeutungen in die Zeichen neu hinein-

zulesen. Diese Empfangstätigkeit heißt: Dekodieren. Bei diesem Akt der Bedeutungsverleihung ist der Empfänger in starkem Maße auf sich selbst gestellt; das Ergebnis der Dekodierung hängt ab von seinen Erwartungen, Befürchtungen, Vorerfahrungen – kurzum: von seiner ganzen Person. So mag es geschehen, dass manche Botschaft überhaupt nicht ankommt (etwa wenn der Empfänger den «mürrischen Unterton» nicht mitkriegt); oder dass er mehr «hineinliest» in die Nachricht, als der Sender hineinstecken wollte (etwa wenn der Empfänger einen «Vorwurf» auf der Beziehungsseite heraushört, den der Sender nicht erheben wollte); oder dass er sich angegriffen fühlt, obwohl der Sender nur einen «lustigen» Gesprächsanlass suchte.

Fassen wir zusammen: In die ankommende Nachricht investiert der Empfänger gleichsam seine ganze Person – sie ist zu einem gut Teil «sein eigenes Werk».

Das folgende Beispiel illustriert, wie gesendete und empfangene Nachricht völlig unterschiedlich ausfallen können:

Abb. 23: Ehepaar beim Mittagessen.

Der Mann fragt beim Mittagessen: «Was ist denn das Grüne hier in der Soße?» Die Frau: «Mein Gott, wenn es dir hier nicht schmeckt, kannst du ja woanders essen gehen!»

Nehmen wir an, der Mann habe eine reine Informationsfrage stellen wollen (Kapern sind ihm unbekannt). Wir können dann den geschilderten Vorfall analysieren, indem wir die gesendete und die empfangene Nachricht einander gegenüberstellen:

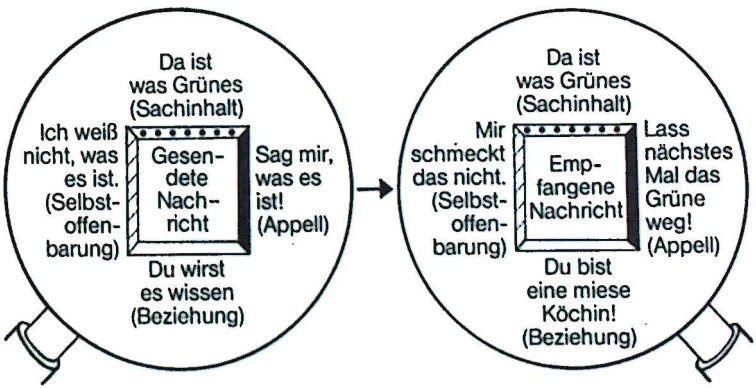


**Abb. 24: Die vier Seiten der gesendeten und der empfangenen Nachricht in einer Gegenüberstellung.**

*Reagieren* konnte die Frau natürlich nur auf die empfangene Nachricht. Da ihre Antwort auf den Beziehungsteil der Nachricht gerichtet war, wird das Missverständnis sofort offenbar und damit auch prinzipiell reparabel. Anders wäre es gewesen, wenn die Frau – innerlich wütend und verletzt, aber dennoch bemüht, sachlich zu bleiben – knapp geantwortet hätte: «Das sind Kapern.» Weder für den Mann noch für die Frau noch für einen Außenstehenden wäre offenkundig, dass sich hier ein Missverständnis ereignet hat. Vielleicht wird der Mann nach einiger Zeit merken, dass seine Frau verstimmt ist. Dann wird er vielleicht fragen: «Ist irgendwas?» Und es besteht noch eine Chance zur nachträglichen Metakommunikation.

Vielfach aber bleiben solche *verdeckten Missverständnisse* unaufgeklärt und stören künftig die Beziehung aus dem Verborgenen. Verdeckte Missverständnisse entstehen durch einseitige (an Stelle von vierseitiger) Kommunikation (s. Abb. 25).

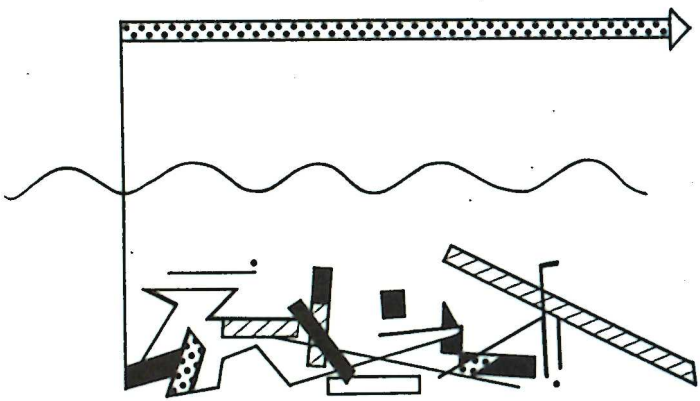

**Abb. 25: Verdeckte Missverständnisse: Das explizite Sachgespräch (über der Oberfläche) geht weiter, die schweren Missverständnisse (der «Bruch» unter der Oberfläche) bleiben unentdeckt.**

Missverständnisse sind das Natürlichste von der Welt, sie ergeben sich fast zwangsläufig schon aus der Quadratur der Nachricht. Sender und Empfänger sollten daher beim Aufdecken und Besprechen von Missverständnissen nicht davon ausgehen, dass sich eine peinliche Panne ereignet hat, für die man den Nachweis der eigenen Schuldlosigkeit erbringen sollte. Wer «recht hat», ist weder eine entscheidbare noch eine wichtige Frage. Es stimmt eben beides: Der eine hat dieses gesagt, der andere jenes gehört.

## 3.1 Einige Ursachen für Empfangsfehler

Wenn die Nachricht anders ankommt, als sie gemeint war, kann das sehr verschiedene Ursachen haben. Wenn Sender und Empfän-

ger aus verschiedenen Sprachmilieus stammen, liegen Verständigungsfehler besonders nahe. Schichtenspezifische Sprachgewohnheiten behindern den Umgang von Angehörigen verschiedener Schichten und Subkulturen nicht nur auf der Sachebene, sondern auch und vor allem auf der Beziehungsebene.

Darüber hinaus möchte ich drei Faktoren erwähnen, die häufig als Störquelle wirken: Das Bild, das der Empfänger von sich selbst hat (Selbstkonzept), das Bild, das der Empfänger vom Sender hat und das Phänomen der korrelierten Botschaften.

**Das Selbstkonzept des Empfängers.** Beim hochempfindlichen Beziehungs-Ohr ist uns bereits das Phänomen begegnet, wie der Empfänger sein eigenes Selbstbild als Deutungsschlüssel für die einlaufenden Nachrichten benutzt (vgl. S. 56 f). Jemand, der nicht viel von sich hält, neigt dazu, auch akzeptierende und harmlose Botschaften so auszulegen, dass sie sein negatives Selbstbild bestätigen. Hier dreht sich ein Teufelskreis: Ein negatives Selbstbild verschafft seinem Besitzer immer wieder negative Erfahrungen, die dieses Selbstbild bestätigen und stabilisieren (s. a. Kap. B III, 5.3, S. 223 ff).

**Das Bild, das der Empfänger vom Sender hat.** «Ich weiß, wie er es meint, denn ich kenne ihn.» – Je besser wir jemanden kennen, desto leichter ist es offenbar, das Gemeinte im Geäußerten zu entdecken. Oft gründet sich das Bild vom anderen auf einer relativ geringen Informationsbasis. Auf Grund der Kleidung, des Geschlechtes, des Alters und einiger Lebensäußerungen neigen wir dazu, das unvollständige Bild zu ergänzen. Dié wenigen Informationen verraten uns, in welche «Schublade» wir ihn tun sollen, und diese Schublade enthält ergänzende Informationen und Vermutungen, sodass sich das Bild vervollständigt.

Das so entstandene Bild vom anderen liefert mir den Schlüssel für die Interpretation seiner Nachrichten. Ich weiß, wie es gemeint ist, denn ich kenne ja (scheinbar) meine Pappenheimer.

Beispiel: Ein Lehrer fragt auf einer Klassenreise einen seiner Schüler, der ihm während der Freizeit begegnet: «Woher kommst du denn?» – Vom Lehrer war diese Frage teilnahmsvoll und freundlich gemeint und als Einleitung für eine entspannte Unterhaltung gedacht. Vermutlich hätte der Schüler die Frage auch so verstanden, wenn sie von einem Mitschüler gestellt worden wäre. Nun aber funkte durch sein Gehirn: «Das ist der Lehrer – ein Erwachsener!» Und er empfängt die Nachricht auf folgende Weise:

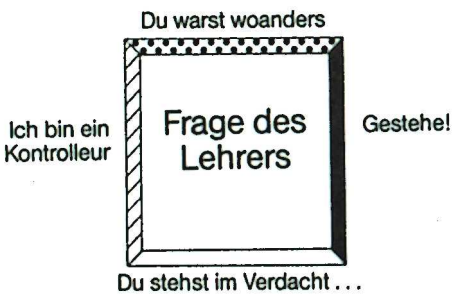


**Abb. 26: Die vom Schüler empfangene Nachricht.**

Auf Grund seiner Erfahrungen mit Erwachsenen und Erziehern war der Schüler es gewöhnt, dass derartige Fragen inquisitorisch und kontrollierend gemeint sind und in der Regel Kritik und Verbote nach sich ziehen. Entsprechend misstrauisch und «gewappnet» fragt er zurück: «Wieso?» – Resigniert dachte der Lehrer: «Ich komme einfach nicht heran an den Burschen!»

**Korrelierte Botschaften.** Subtile Missverständnisse entstehen gelegentlich dadurch, dass der Empfänger die Botschaft auf einer Seite der Nachricht korrekt empfängt, gleichzeitig aber auf den anderen Seiten der Nachricht weitere Botschaften mithört, welche mit der Kernbotschaft häufig gekoppelt sind (korrelierte Botschaften).

Beispiel: Mit einer Aufforderung (Kernbotschaft) ist häufig ein

Versäumnis-Tadel (korrelierte Botschaft auf der Beziehungsseite) verbunden. Der Appell «Würdest du bitte dein Zimmer aufräumen!» hat häufig den Vorwurf im Schlepptau «Du hättest schon längst ...» Dies ist ein Grund, warum Empfänger häufig so gereizt auf Appelle reagieren.

Auf Grund dieser Korrelation hat es ein Sender schwer, wenn er nur den Appell, nicht aber den Versäumnis-Vorwurf senden will.

Ein Student saß in der U-Bahn neben einer Dame, die einen Hund bei sich führte. Der Hund schnupperte an den Beinen des Studenten und drohte wohl auch zu lecken. Der Student war dagegen empfindlich und bat die Frau, ihren Hund etwas von ihm wegzuhalten. Die Frau reagierte sehr beleidigt. Sie hatte auf der Beziehungsseite die Botschaft mitgehört: «Wie können Sie nur so rücksichtslos sein und den Hund in meiner Nähe lassen!»

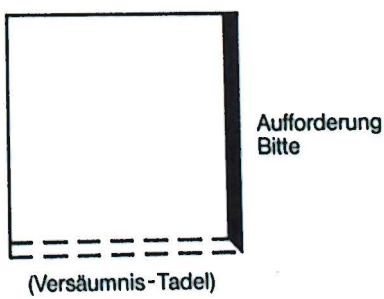


**Abb. 27: Korrelierte Beziehungsbotschaft (gestrichelt) bei einer Aufforderung.**

Ein anderes Beispiel: Negative Gefühle (als Kernbotschaft auf der Selbstoffenbarungsseite), die durch das Verhalten des anderen ausgelöst worden sind, treten häufig gekoppelt auf mit einer Täterschaftszuweisung auf der Beziehungsseite. «Ich habe mich über dich geärgert» (= «und du hast mir das angetan, du Böser!»).

Da diese Koppelung so geläufig ist, ist es kein Wunder, dass der Empfänger diese Täterschaftszuweisung auf der Beziehungsseite fast automatisch auch dann mithört, wenn sie nicht gemeint ist. «Ich war traurig, dass du nicht gekommen bist!» mag ohne jeden Vorwurf als bloße Selbstoffenbarung gemeint sein. Könnte der Empfänger dieses entsprechend mit dem Selbstoffenbarungs-Ohr empfangen, könnte er darauf liebevoll und akzeptierend eingehen. Da er aber die korrelierte Botschaft mithört: «Wie konntest du mir das antun?», reagiert er gereizt und defensiv («Ja, mein Gott, mein Leben besteht doch nicht nur aus Freizeit – wie denkst du dir das denn eigentlich?»).

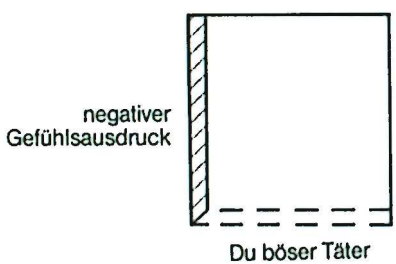


**Abb. 28: Zuweisung einer Täterschaft als korrelierte Beziehungsbotschaft bei negativer Gefühlsoffenbarung.**

Ein letztes Beispiel: Häufig ist an negative Gefühlsäußerungen auch der Appell gekoppelt: «Tu etwas dagegen, schaff Abhilfe!» «Ich fühle mich so allein» hat häufig die Aufforderung «Geh nicht weg» im Schlepptau. Entsprechend fühlt sich der Empfänger bei negativem Gefühlsausdruck häufig aufgefordert, einen Rat zu geben oder Abhilfe zu schaffen. Wenn ihn dies aber überfordert, reagiert er leicht ablehnend oder mit billigen Tröstungen («Ist doch Unsinn – ist doch alles nicht so schlimm!»). Hier hindert ihn der vermeintliche Appell-Druck, mit seinem Selbstoffenbarungs-Ohr «aktiv zuzuhören» (s. S. 63). Der korrelierte Appell lautet nämlich häufig gar nicht: «Schaff Abhilfe!», sondern: «Hör mir zu!»

Auf Grund derartiger Korrelationen ist die Verständigung sehr schwierig, wenn der Sender eine geläufige Korrelation sprengen möchte. Ohne Metakommunikation wird es nicht möglich sein.

Beispiel für eine Metakommunikation: «Wenn ich sage, ich bin enttäuscht, dann meine ich damit nicht, du wärst schuld daran. Ich möchte nur sagen, was mit mir im Augenblick los ist.» – Nach einer mehrmaligen derartigen Metakommunikation haben es Partner zuweilen geschafft, die geläufige Korrelation zu sprengen. Dann ist es möglich, dass der eine seine Gefühle ausdrückt, ohne dass der andere mit empfindlich gespitztem Beziehungs-Ohr zuhören muss.

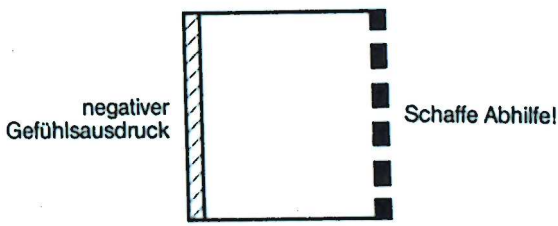


**Abb. 29: Der vermeintliche Schaff-Abhilfe-Appell als korrelierte Botschaft zur negativen Gefühlsoffenbarung.**