WIR MACHEN NICHT NUR MUSIK

KOMMUNIKATION UND GESPRÄCHSFÜHRUNG

VON TIM WERSIG

IM FOLGENDEN FACHBEITRAG SOLL ES WIEDERUM UM KOMPETENZEN GEHEN, WELCHE JUGENDARBEITERINNEN UND JUGENDARBEITER IN IHRER ALLTÄGLICHEN ARBEIT WISSEN, KÖNNEN UND VORHALTEN SOLLTEN. INNERHALB DER IM FOLGENDEN THEMATISIERTEN KOMMUNKATIONSTHEORETISCHEN UND -PRAKTISCHEN KONZEPTE GEHT ES DARUM, ZU WISSEN, WIE WIR KOMMUNIZIEREN UND WIE WIR UNTER ANDEREM DURCH DIESES WISSEN UNSERE EIGENE GESPRÄCHSFÜHRUNG POSITIV UND KOMMUNIKATIONSSTÖRUNGEN VERHINDERND GESTALTEN KÖNNEN.

Das Wort »Kommunikation« geht auf das lateinische Verb communicare zurück 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. Kommunikation beschreibt auch den Prozess der Mitteilung, Verständigung und Übermittlung von Informationen. Die Kommunikationspsychologie definiert den Grundvorgang der zwischenmenschlichen Kommunikation zwischen »Sender« und »Empfänger« wie folgt: »Da ist ein Sender, der etwas mitteilen möchte. Er verschlüsselt sein Anliegen in erkennbare Zeichen – wir nennen das, was er von sich gibt, eine Nachricht. Dem Empfänger obliegt es, dieses wahrnehmbare Gebilde zu entschlüsseln.« Wenn wir uns mit den dahinterliegenden Annahmen und Theorien befassen, wird deutlich, dass diese sehr vielfältig sind und so betrachtet werden können. Im Folgenden sollen zwei theoretische Konzepte genauer betrachtet werden.

DIE 5 AXIOME DER KOMMUNIKATION

»Wer als Werkzeug nur einen Hammer hat, sieht in jedem Problem einen Nagel«, so ein Zitat des österreichischen Kommunikationswissenschaftlers Paul Watzlawick (1921 bis 2007). Das vorderste Ziel der von Watzlawick begründeten Theorie besteht darin, dass Menschen ihre Kommunikation reflektieren, indem sie unter anderem anfangen, über ihre Kommunikation zu sprechen, zu forschen und zu fragen. So erreichen sie den ersten Schritt zur Lösung möglicher Kommunikationsprobleme. Watzlawick bezeichnet diesen Vorgang als Metakommunikation, also die Kommunikation über die Kommunikation. Gleichzeitig wird damit der Anspruch verbunden, die Kommunikation zu analysieren. So besteht die Möglichkeit, diese in verschiedene Elemente zu zerlegen und differenziert zu betrachten. Um die Theorie spezifiziert darzulegen, entschied sich Watzlawick für die Formulierung von fünf pragmatischen Axiomen (Grundsatz einer Theorie) der Kommunikation. Als erstes Axiom beschreibt er »Es ist unmöglich nicht zu kommunizieren«, das heißt, dass zur Kommunikation nicht allein die Sprache gehört, sondern zum Beispiel wir als Menschen immer mit unserem gesamten Verhalten (also zum Beispiel auch mit Mimik und Gestik) kommunizieren. Auch die bloße Wahrnehmung einer anderen Person kann als Kommunikation bezeichnet werden. Genauso wie man nicht nicht kommunizieren kann, so kann man sich auch nicht nicht verhalten. Handeln, aber auch die Verweigerung von Handeln, teilt uns etwas mit.

Das zweite Axiom beschreibt den Inhalts- und Beziehungsaspekt der Kommunikation. Der Inhaltsaspekt ist das WAS? einer Nachricht. Der Beziehungsaspekt drückt aus, WIE? es verstanden werden soll. Mimik, Gestik, Tonfall, Körpersprache sind hierbei entscheidend und treffen die Beziehungsaussage der Nachricht. Durch eine Metakommunikation soll hierbei versucht werden, eine Einigung über den Inhaltsaspekt als auch über die Definition der Beziehung zu erreichen. Dementsprechend existiert keine rein sachlich-informative Kommunikation, denn jede Aussage enthält eine Beziehungsaussage, die vom Empfänger bestätigt, verworfen oder entwertet werden kann. Innerhalb des dritten Axioms »Interpunktion und Kommunikationsabläufe« wird deutlich, dass jeder Mensch die Kommunikation aus seiner subjektiven Betrachtungsweise sieht und so auch ein bestimmtes Verhalten als Anfangspunkt der Kommunikation setzt. Zumeist besteht dieser Anfangspunkt in der Beanspruchung doch nur, auf die Kommunikation des jeweils anderen reagiert zu haben. Durch eine sich ergebene Wechselwirkung verhält es sich jedoch so, dass sich das eigene Verhalten durch das Verhalten

Foto: Dmitriy Shironosov | Dreamstime.com

des jeweils anderen bedingt. Kommunikation hat somit keinen Anfang und kein Ende, sondern verläuft sozusagen im Kreis. Kommunikation gelingt dementsprechend erst, wenn beide Kommunikations-Partner als Ursache und Wirkung die gleichen Sachverhalte festlegen und die Kommunikation als einen Regelkreis verstehen. Dass sich die Kommunikation digitaler und analoger Medien bedient, wird im vierten Axiom beschrieben, das heißt, digital bedient sich die Kommunikation an Sprache, Buchstaben und Zahlen sowie analog an Körperhaltung, Tonfall, Mimik, Gestik, aber auch an Bildern. Es ist bedeutend, dass das gesprochene Wort zu dem passt, was wir mit unserem Körper ausdrücken. Ansonsten kann es zu Irritationen kommen, welche die Kommunikation fortlaufend belastend begleiten können. Das fünfte und letzte Axiom behandelt die These, dass Kommunikation symmetrisch oder komplementär verläuft. Symmetrische Kommunikationsbeziehungen streben hierbei nach Gleichheit und komplementäre Kommunikationsbeziehungen basieren auf sich ergänzende, aber auch auf sich behindernde Verschiedenheiten.

DIE VIER SEITEN UND OHREN EINER NACHRICHT

Friedemann Schulz von Thun, ebenfalls Kommunikationswissenschaftler, griff grundlegende Überlegungen von Watzlawick (schwerpunktsetzend das zweite Axiom) auf und entwickelte so ein eigenes Kommunikationsmodell »Die 4 Seiten einer Nachricht«. Dieses soll im Folgenden an einem Beispiel aus der Orchesterprobe erläutert werden.

Der Dirigent (»Sender«) sagt zum Trompeter (»Empfänger):
»Du spielst generell zu laut!«

Nach Schulz von Thun besitzt jede Nachricht vier Seiten, die beachtet werden sollten.

1. Seite: Der Sachinhalt (oder: Worüber ich informiere.)
Zunächst enthält die Nachricht eine Sachinformation. Im Beispiel wird etwas über die musikalischen Fähigkeiten, hier bezogen auf die Dynamik eines einzelnen Musikers erfahren – er (der Musiker) spielt zu laut.

2. Seite: Selbstoffenbarung (oder: Was ich von mir selbst kundgebe.)
»In jeder Nachricht stecken nicht nur Informationen über die mitgeteilten Sachinhalte, sondern auch Informationen über die Person des Senders.« (Schulz von Thun, 2006) Dem Beispiel kann entnommen werden, dass der »Sender« offenbar deutschsprachig ist und musikalische Grundfertigkeiten beherrscht. Er ist anscheinend in der Lage, die Dynamik einzelner Musiker fachkundig zu beurteilen. Im gewählten Begriff der »Selbstoffenbarung« ist nach Schulz von Thun sowohl die gewollte »Selbstdarstellung« als auch die unfreiwillige »Selbstenthüllung« eingeschlossen.

> ***» Moderieren heißt in diesem Verständnis nicht zu leiten, sondern Prozesse zu steuern und zu begleiten. «***

3. Seite: Beziehung (oder: Was ich von Dir halte und wie wir zueinander stehen.)
»Aus der Nachricht geht ferner hervor, wie der Sender zum Empfänger steht, was er von ihm hält. (...) Für diese Seite der Nachricht hat der Empfänger ein besonders empfindliches Ohr; denn hier fühlt er sich als Person in bestimmter Weise behandelt (oder misshandelt).«
Im Beispiel gibt der Dirigent durch seinen Hinweis zu erkennen, dass er dem Trompeter nicht zutraut, leise spielen zu können. Möglicherweise wehrt sich der Trompeter gegen diese Vermutung, indem er antwortet: »Alle anderen spielen auch immer zu laut!« – wohlgemerkt: seine Ablehnung richtet sich in dieser Situation nicht gegen den Sachinhalt, sondern gegen die empfangene Beziehungsbotschaft. So kann hieraus geschlussfolgert werden, dass Nachrichten nicht nur diese vier Seiten beinhalten, sondern wir diese Nachrichten auch mit vier Ohren empfangen können.

4. Seite: Appell (oder: Wozu ich Dich veranlassen möchte.)
»Kaum etwas wird ›nur so‹ gesagt – fast alle Nachrichten haben die Funktion, auf den Empfänger Einfluss zu nehmen.« Im Beispiel lautet der Appell vielleicht: »Spiel in Zukunft etwas leiser!«

Wie beschrieben, ist die Fortschreibung der Kommunikation auch davon abhängig, mit welchem Ohr wir hinhören. So können gemeinsame Gespräche sehr unterschiedliche Verläufe nehmen. Innerhalb der vier Seiten zeichnen sich die Ohren wie folgt ab:
1. Seite: Wie ist der Sachverhalt zu verstehen?
2. Seite: Was ist das für einer? Was ist mit ihm?
3. Seite: Wie redet der eigentlich mit mir? Wen glaubt er vor sich zu haben?
4. Seite: Was soll ich tun, denken, fühlen aufgrund seiner Mitteilung?

MODERATION ALS MÖGLICHE GESPRÄCHSFÜHRUNG

Besonders in der Kinder- und Jugendarbeit in den Vereinen und Verbänden gilt es, innerhalb einer gelungenen Gesprächsführung kommunikationstheoretische Aspekte zu reflektieren und gleichzeitig etwaige Prozesse (wie Sitzungen, Konflikte, Aussprachen) zu moderieren, sodass diese in möglichen kritischen Situationen nicht eskalieren, sondern wechselseitig gewinnbringend zu Ende geführt werden können. Moderieren heißt in diesem Verständnis nicht zu leiten, sondern Prozesse zu steuern und zu begleiten. Der Moderator sorgt für die Struktur des Prozesses, für die Dokumentation der erarbeiteten Inhalte und ist für den Arbeitsprozess zuständig. Durch Zusammenfassungen und inhaltliche Pointierungen bringt er selbst verschwommene Inhalte in eine klare und verwendbare Form. Nach einem Einstieg (Klärung des Auftrags, der Ziele der Moderation, der Erwartungen der Teilnehmenden sowie der Dokumentation und der Aufstellungen eventueller Regeln) werden gemeinsame Themen, welche bearbeitet werden sollen, gesammelt (Gesprächsthemen definieren etc.), priorisiert und bearbeitet. Diese Bearbeitung der einzelnen Themen passiert als Moderator beispielgebend durch die Steuerung des Diskussionsprozesses, die Führung einer Rednerliste und die Zusammenfassung einzelner Beiträge. Der Moderator kann hierbei seine Meinung äußern und tut dies, indem er den Teilnehmenden mitteilt, dass er dafür die Rolle des Moderators verlässt. Jede Meinung wird erhört und nicht gestört, das heißt, inhaltliche Unparteilichkeit und personenbezogene Neutralität des Moderators sollten immer gegeben sein. Der Kontakt zwischen den Teilnehmenden sollte auf einer tragfähigen »Beziehungsbrücke« verlaufen. Bestmöglich wird ein Gruppen-Konsens hergestellt und etwaige Stimmungen transparent dargestellt. Gleichzeitig sollte der Moderator sich zeitweilig immer eine Rückversicherung der Gruppe einholen, ob der eingeschlagene Weg auf einen Konsens stößt. Zum Abschluss des Prozesses gehören auch die Reflexion sowie die Planung weiterer Schritte.

Lesen Sie im nächsten Fachbeitrag mehr über zu beachtende rechtliche Grundlagen in der Kinder- und Jugendarbeit.