

5.1 Nachrichten und Botschaften

Ich benütze beide Begriffe in der folgenden Weise: Die «Nachricht» ist das ganze vielseitige Paket mit seinen sprachlichen und nicht-sprachlichen Anteilen. Eine Nachricht enthält viele Botschaften gleichzeitig. Sie ist Gegenstand der Kommunikationsdiagnose, indem wir das Drumherum der Botschaften unter die Lupe nehmen. – Was aber ist die Analyseeinheit? Handelt es sich bei der Nachricht um einen einzigen Satz, oder können es zwei oder mehrere Sätze sein? Antwort: Dies ist nicht festgelegt, hängt ab von der praktischen Zielsetzung. Es kann sich um ein einziges Wort (z.B. «Raus!!») oder um einen einzigen «vielsagenden» Blick handeln, man kann aber auch eine ganze Rede oder einen Brief zugrunde legen.

Explizite und implizite Botschaften. Botschaften können in der Nachricht *explizit* oder *implizit* enthalten sein. Explizit heißt: ausdrücklich formuliert. Implizit heißt: ohne dass es direkt gesagt wird, steckt es doch drin oder kann zumindest «hineingelegt» werden.

Die Unterteilung explizit/implizit ist unabhängig von der quadratischen Unterteilung: Auf allen vier Seiten der Nachricht sind explizite wie implizite Botschaften möglich. So kann ich (explizit) sagen: «Ich bin aus Hamburg» – oder aber (implizit) durch meinen sprachlichen Dialekt den Hamburger verraten. Genauso kann ich (explizit) jemandem sagen, was ich von ihm halte, oder aber (implizit) in Tonfall und Formulierungen so «von oben herab» reden und auf diese Weise nicht minder eindrucksvoll zu erkennen geben, wie ich zu ihm stehe. Genauso kann ich einen Appell explizit («Erna, hol Bier!») oder implizit senden («Erna, das Bier ist alle»).

Man könnte geneigt sein anzunehmen, dass die expliziten Botschaften die eigentlichen Hauptbotschaften sind, während die impliziten Botschaften etwas weniger wichtig am Rande mitlaufen. Dies ist keineswegs der Fall. Im Gegenteil – die «eigentliche» Hauptbotschaft wird oft implizit gesendet. Manche Sender haben gerade-

zu eine Meisterschaft darin entwickelt, ihre Aussage durch implizite Botschaften an den Mann zu bringen, um sie notfalls dementieren zu können («Das habe ich nicht gesagt!»).

Nonverbale Nachrichtenanteile. Für implizite Botschaften wird oft der nichtsprachliche Kanal bemüht: Über die Stimme, über Betonung und Aussprache, über begleitende Mimik und Gestik werden teils eigenständige und teils «qualifizierende» Botschaften vermittelt. Mit «qualifizierend» ist gemeint: Die Botschaften geben Hinweise darauf, wie die sprachlichen Anteile der Nachricht «gemeint» sind. Ein Satz wie «Das sollst du mir büßen!» hängt in seiner Bedeutung entscheidend davon ab, wie die nichtsprachlichen Begleitsignale aussehen bzw. sich anhören (s. auch S. 41). «Nonverbale Kommunikation» hat sich in letzter Zeit zu einem bedeutsamen Forschungsgebiet und zu einem (besonders für die therapeutische Kommunikation) wichtigen Beobachtungsfeld entwickelt.

Lässt sich das Modell auch auf rein nicht-sprachliche Nachrichten anwenden? Ja. Hier ist allerdings meist die Sach-Seite leer. Angenommen, jemand weint. Alle restlichen drei Seiten dieser Nachricht können wichtige Botschaften enthalten. Selbstoffenbarung: vielleicht Traurigkeit, seelisches Elend, vielleicht Freude – jedenfalls emotionale Bewegtheit. Beziehung: vielleicht eine Bestrafung des Empfängers («Da siehst du, was du angerichtet hast, du gemeiner Kerll»). Appell: Vielleicht handelt es sich bei dem Weinen auch um eine (bewusste) Strategie, um Zuwendung oder Schonung zu erhalten (s. Abb. 6).

«**Man kann nicht nicht kommunizieren.**» Dieses «Grundgesetz» der Kommunikation (Watzlawick 1969) ruft uns in Erinnerung, dass jedes Verhalten Mitteilungscharakter hat. Ich muss gar nicht etwas sagen, um zu kommunizieren. Jedes Schweigen ist «beredt» und stellt eine Nachricht mit mindestens drei Seiten dar. Angenommen, ich betrete ein Zugabteil. Jemand sitzt darin, und ich begrüße ihn



Abb. 6: Drei Seiten einer nicht-verbalen Nachricht.

mit einer freundlichen Bemerkung. Er reagiert nicht und liest weiter in seiner Zeitung. Die Nachricht, die ich «höre», liegt in Abb. 7 unter der kommunikationspsychologischen Lupe:

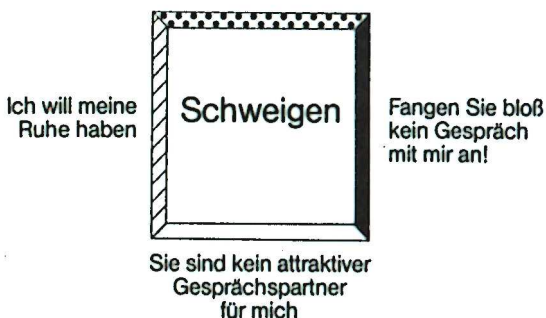


Abb. 7: Jedes Verhalten hat Mitteilungscharakter, hier: Das Schweigen im Zugabteil.

Jedes in einem zwischenmenschlichen Kontext gezeigte Verhalten hat einen quadratischen Charakter und wird als solches aufgenommen.

5.2 Kongruente und inkongruente Nachrichten

Das gleichzeitige Enthaltensein von sprachlichen und nichtsprachlichen Anteilen an der Nachricht eröffnet einerseits die Möglichkeit, dass sich diese Anteile gegenseitig ergänzen und unterstützen, andererseits aber auch die verwirrende Möglichkeit, dass sie einander widersprechen.

Eine Nachricht heißt *kongruent*, wenn alle Signale in die gleiche Richtung weisen, wenn sie in sich stimmig ist. So passt ein wütender Blick und eine laute Stimme zu dem Satz «Ich will dich nicht mehr sehen, du Schuft!»

Besondere Beachtung dagegen haben in der kommunikationspsychologischen Literatur der letzten Zeit Nachrichten erfahren, die *inkongruent* sind, wo also die sprachlichen und nichtsprachlichen Signale nicht zueinander passen, in Widerspruch zueinander stehen. So mag jemand auf die Frage «Ist irgendwas los mit Ihnen?» antworten: «Es ist alles in Ordnung!», aber durch Tonfall und Mimik deutlich ausdrücken, dass doch etwas nicht in Ordnung ist (s. Abb. 8 a). – Auch der umgekehrte Fall ist vorstellbar und häufig anzutreffen (Abb. 8 b).



Abb. 8: Beispiele für inkongruente Nachrichten.

In Anlehnung an Haley (1978) soll dieser Sachverhalt nun noch einmal etwas theoretischer und systematisch betrachtet werden. Wir haben zwischenmenschliche Kommunikation bisher deshalb als so verwickelt erfahren, weil jede gesendete Nachricht ein ganzes Geflecht von Botschaften darstellt. Jetzt wird die Sache noch einmal um eine Stufe komplizierter: Der Sender kommuniziert – ob er will oder nicht – immer auch auf zwei Ebenen gleichzeitig: Auf der Mitteilungsebene und auf der Metaebene. Die Botschaften dieser beiden Ebenen «qualifizieren» einander, d.h. geben wechselseitig Interpretationshilfen darüber, wie die Botschaft der anderen Ebene gemeint ist. Die Menschen sagen nicht nur etwas, sondern qualifizieren das Gesagte auch.

Die Botschaften können einander in kongruenter oder in inkongruenter Weise qualifizieren. Auf welche Weise werden Mitteilungen qualifiziert? Haley unterscheidet vier Möglichkeiten:

Qualifikation durch den Kontext: Wenn ein Ehemann angesichts einer angebrannten Kohlroulade sagt: «Ich bewundere deine Kochkünste!», dann qualifiziert der Kontext das Gesagte in inkongruenter Weise. Hier ist es also nicht ein Bestandteil der Nachricht selbst, der zu anderen Bestandteilen unstimmig ist, sondern sind es offenkundige Sachverhalte in der Situation.

Qualifikation durch die Art der Formulierung. Die Art, wie jemand einen Sachverhalt formuliert, qualifiziert das Gesagte. Zum Beispiel wird jemand nach einer Magenverstimmung gefragt, wie es ihm gehe. Die Antwort lautet: «Ich bin todkrank!» Die übertreibende Formulierung qualifiziert den Inhalt der Aussage in inkongruenter Weise. Oder in einer Diskussion um die Frage, ob man den Strafvollzug humaner gestalten sollte, sagt jemand: «Ich wäre dafür, aus den Gefängnissen Sanatorien zu machen, weil doch kriminelle Taten einen Beweis dafür darstellen, dass der arme Täter krank ist und nichts dafür kann. Also muss er doch geheilt und gepflegt wer-

den.» – Wenn wir als Empfänger diese Aussage hören, werden wir unsicher: Ist das so seine Meinung, oder karikiert und ironisiert er einen Standpunkt, den er sich selbst gerade nicht zu eigen machen möchte? Die überspannte Formulierung («Sanatorium») stellt eine wahrscheinlich inkongruente Qualifizierung dar.

Qualifizierung durch Körperbewegungen (Mimik und Gestik). Etwa kann eine positive Beziehungsaussage («ich mag dich») von einer ablehnenden Körperbewegung begleitet sein. (Weitere Beispiele s. Abb. 8.)

Qualifizierung durch den Tonfall. «Wir werden uns freuen, Sie zu sehen», sagte die Fürstin trocken. Der kühle Ton, in dem ihre Mutter sprach, berührte Kitty peinlich, und sie konnte nicht umhin, wieder gutzumachen, was er etwa verdorben haben mochte. Sie wandte den Kopf um und sagte lächelnd: «Auf Wiedersehen!» – So ergeht es dem jungen Ljewin in Tolstois «Anna Karenina». Natürlich ist ihm bewusst, dass der sprachliche Inhalt der Nachricht («Wir werden uns freuen ...») den artigen Gepflogenheiten des Umgangs unter Adeligen Genüge tut, hingegen die «eigentliche» Botschaft stets nur dem Tonfall entnommen werden kann. Kommunikationstherapeuten sind darin geübt, auf derartige Inkongruenzen zu achten und den Sender darauf aufmerksam zu machen («Du sagst, Helmut, du seist sehr traurig – und lachst dabei?»). Oft fühlt sich der Angesprochene ertappt und getadelt und «will es auch nicht wieder tun». Jedoch sind Inkongruenzen nicht wie eine «dumme Angewohnheit» zu behandeln. Wichtiger ist, herauszufinden, was dahintersteckt. Bevor wir einen Blick auf die seelische Dynamik des Senders werfen, wollen wir uns zunächst in die Situation des Empfängers versetzen.

Der Empfänger in der Zwickmühle. Inkongruente Nachrichten sind für den Empfänger natürlich verwirrend – soll er der Mitteilungs-

ebene oder der Metaebene Glauben schenken? Vollends in eine Zwickmühle gerät er, wenn man die Appellseite der Nachricht mit in Betracht zieht: Im Beispiel der Abb. 8 a scheint der sprachliche Teil der Nachricht zu sagen: «Kümmere dich nicht weiter um mich!» – der nichtsprachliche Teil dagegen wirkt wie ein Hilferuf und legt den Appell nahe: «Kümmere dich um mich!» – Angesichts derart widersprüchlicher Handlungsaufforderungen (s. Abb. 9) ist der Empfänger in einer bösen Situation. Wie immer er reagiert, der andere kann ihm einen Strick daraus drehen. Kümmert er sich, bekommt er eine Abfuhr («Ich habe doch deutlich gesagt, es ist alles o.k., Herrgott noch mal!») – Kümmert er sich nicht, spielt der andere den Beleidigten und «straft» auf diese Weise.

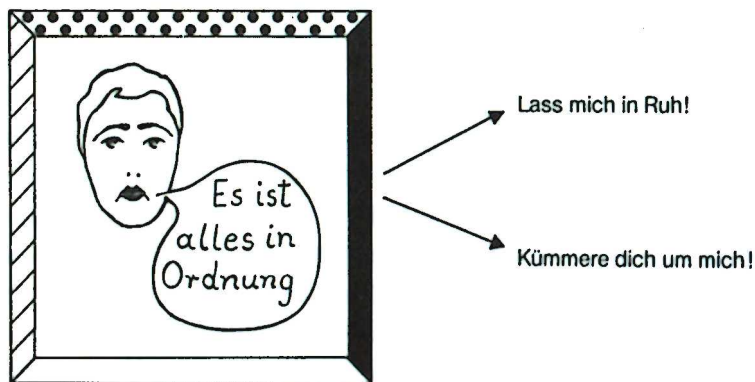


Abb. 9: Inkongruente Nachrichten enthalten widersprüchliche Handlungsaufforderungen und schaffen dadurch eine verrückt machende Doppelbindung.

Solche Verwirrspiele sind unter dem Fachbegriff «Doppelbindung» (double-bind, vgl. Watzlawick 1969) in den letzten Jahren eingehend untersucht und mit der Entstehung von schizophrenem Verhalten beim Empfänger in Zusammenhang gebracht worden. Inkongruente Nachrichten wirken vermutlich vor allem dann als

Krankmacher, wenn der Empfänger vom Sender abhängig ist, der Situation nicht entfliehen kann und nicht zur Metakommunikation fähig ist; dies alles trifft vor allem auf Kinder im Elternhaus zu. Nach dieser Sichtweise stellt die Schizophrenie eine Art Notlösung dar, um mit der «verrückten» Situation fertig zu werden.

Inneres Kuddelmuddel beim Sender. Was veranlasst nun den Sender, derartige Verwirrpackete zu produzieren? Die erste Frage lautet immer: Welchen Vorteil könnte ein solches Verhalten mit sich bringen? Inkongruente Nachrichten haben den Vorteil, dass der Sender sich nicht ganz festlegt. Notfalls kann er dementieren und sagen, so habe er das nicht gemeint.

Ein weiterer Vorteil ist aus dem Beispiel aus «Anna Karenina» (vgl. S. 41) zu ersehen: Die Fürstin kann ihre eigentliche Botschaft («Bleiben Sie uns vom Halse») an den Mann bringen, ohne gegen die Standesregeln der Höflichkeit zu verstoßen. Devise: Es tun, aber es hinterher nicht gewesen sein («Wieso? Ich habe doch ausdrücklich gesagt, wir würden uns freuen, Sie zu sehen!»). Eine solche Kommunikation mit «doppeltem Boden» ist dem Sender teils nicht bewusst – oft sind es die unbewussten, uneingestandenene Wünsche, die sich durch den nicht-sprachlichen Kanal zur Geltung bringen.

Dies ist auch bei folgender Situation der Fall: Der Sender hat «zwei Seelen in seiner Brust», ist mit sich selber nicht ganz im Reinen. Einerseits möchte er dieses, andererseits aber auch jenes, verschiedene Strebungen und Gefühle ziehen nicht am gleichen Strang. Es herrscht inneres Kuddelmuddel. Sofern der Sender dieses Kuddelmuddel noch nicht sortiert hat, kann es geschehen, dass es unsortiert nach außen dringt. Die inkongruente Nachricht erweist sich so als ein Verschmelzungsprodukt aus zwei Botschaften.

So mögen im Beispiel der Abb. 9 die beiden inneren Zustände des Senders sein: 1. Mich beschwert etwas, und 2. ich möchte dar-

über jetzt nicht reden. Diese beiden inneren Zustände führen zu dem Verschmelzungsprodukt der inkongruenten Nachricht.

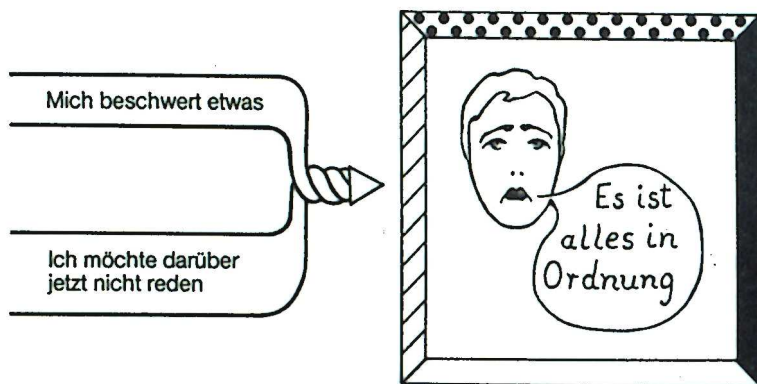


Abb. 10: Die inkongruente Nachricht als Kompromissprodukt für zwei miteinander verschmolzene innere Zustände.

Inkongruente Nachrichten entstehen also vorzugsweise dann, wenn die *Selbstklärung* des Senders noch nicht zum Abschluss gekommen ist, er sich aber trotzdem veranlasst sieht, etwas von sich zu geben.

Ein anderes Beispiel. Zwei typische Seelen in der Brust von Eltern sind (Halpern 1978):

- «Ich möchte, dass du selbständig und erwachsen wirst, dass du auf eigenen Beinen stehst und von mir unabhängig wirst.»
- «Ich möchte, dass du mich immer brauchst, mich nicht verlässt und von mir so abhängig bleibst, wie ich von dir abhängig bin.»

Die entsprechende Doppelbotschaft auf der Appellseite, der sich heranwachsende Kinder häufig ausgesetzt sehen, lautet (s. Abb. 11):

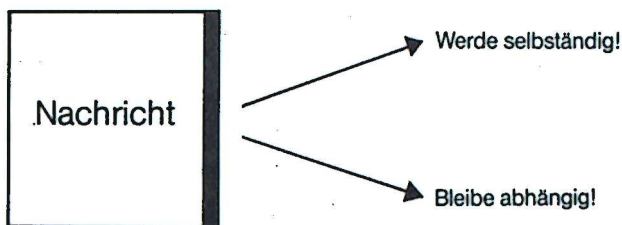


Abb. 11: Typischer Doppelappell von Eltern an ihre heranwachsenden Kinder.

So mag ein Elternteil einem jungen Erwachsenen sagen: «Ich möchte, dass du tust, was das Beste für dich ist – ich werde mit der Einsamkeit schon fertig.» Halpern schreibt: «Das Kind, das diese Doppelbotschaft empfängt: «Tu, was für dich am besten ist» und «Wenn du es tust, wirst du mich unerträglicher Einsamkeit aussetzen», findet sich in einer Doppelbindung.» (1978, S. 14)

Bei den Eltern melden sich sozusagen zwei Persönlichkeitsinstanzen gleichzeitig zu Wort. Die eine Instanz ist die reife Erwachsenenpersönlichkeit, die in der Unabhängigkeit und Selbstfindung der Kinder ein erstrebenswertes Ziel sieht. Die andere Instanz ist das kleine Kind in der Person des Elternteiles, das Angst vor dem Verlassenwerden und dem Getrenntsein hat und durch Taktiken, die Schuldgefühle hervorrufen sollen, versucht, das Streben des Kindes nach Unabhängigkeit im Keime zu ersticken.

Was lässt sich tun, um ein solches inneres Kuddelmuddel zu entwirren? Indem der Empfänger dem Sender seine Verwirrung zurückmeldet, ermöglicht er diesem, genauer «hinzufühlen», was ihn bewegt, und zu mehr innerer Klarheit zu kommen. Selbstklärung erfolgt leichter im Gespräch als im «stillen Kämmerlein» – auf dieser Einsicht beruht auch die Gesprächstherapie. Allerdings muss der Sender eine solche Selbstklärung wollen – sie jemandem aufzuzwingen, führt dazu, dass dieser «dicht macht» und seinen dunklen Innenraum vor jeder Ausleuchtung mit Zähnen und Krallen verteidigt.

Im Umgang mit den zwei Seelen in der Brust geht die Gestalttherapie (Perls 1971) systematisch und eindrucksvoll vor: Der Sender führt einen inneren Dialog auf zwei Stühlen. Abwechselnd setzt er sich bald auf den einen, bald auf den anderen Stuhl und lässt die beiden Instanzen, die er in sich spürt, wechselseitig sprechen und miteinander einen Dialog führen (s. Abb. 12). So mag auf dem einen Stuhl die reife Erwachsenenpersönlichkeit sitzen, die den Wunsch hegt, das Kind erwachsen werden zu lassen. Auf dem anderen Stuhl sitzt das «Kindheits-Ich», das genau die entgegengesetzten Ziele verfolgt.

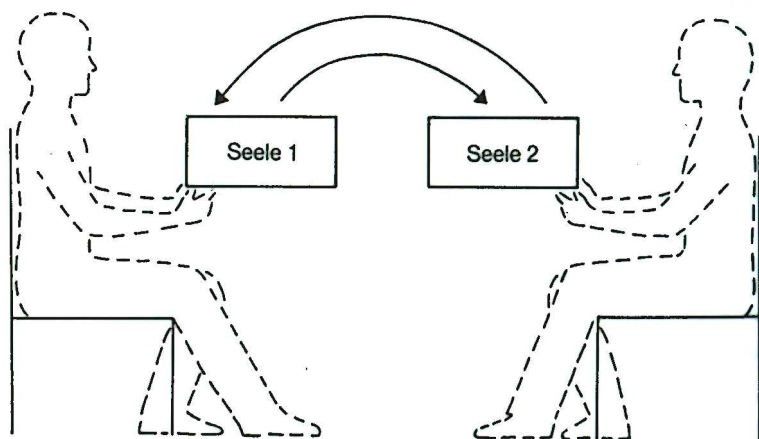


Abb. 12: Dialogtechnik in der Gestalttherapie: Die «zwei Seelen in der Brust» halten einen Dialog.

Durch einen solchen Dialog, der nicht selten mit starker emotionaler Heftigkeit geführt wird, wird der Sender sich bewusst, dass tatsächlich beide Seelen in seiner Brust wohnen, zu ihm gehören – und er kann sie getrennt wahrnehmen und nicht in der diffusen Verschmolzenheit wie zuvor.

Nach einer solchen Selbstklärung kann der Sender kongruenter kommunizieren, indem er statt nur einer jetzt zwei Botschaften ge-

trennt sendet: «Einerseits möchte ich haben, dass du selbständig wirst. Andererseits zerreißt es mir auch das Herz, wenn ich sehe, wie du dich abnabelst und ich allein zurückbleibe.» – Seine beiden Botschaften derart klar vor Augen, kann der Sender nun auch besser entscheiden, welche Konsequenzen er aus diesem Konflikt ziehen will. Nun weit auch der Empfänger, woran er ist.