



dandelion.com

Friedemann Schulz von Thun

© 2008 AGI-Information Management Consultants
May be used for personal purposes only or by
libraries associated to dandelion.com network.

Miteinander reden **1**

Störungen und Klärungen

Allgemeine Psychologie der Kommunikation

Rowohlt Taschenbuch Verlag

Inhalt

Einführung und persönlicher Hintergrund	11
Teil A Grundlagen	23
I. Die Anatomie einer Nachricht (oder: Wenn einer etwas von sich gibt . . .)	25
1. Sachinhalt (oder: Worüber ich informiere)	26
2. Selbstoffenbarung (oder: Was ich von mir selbst kundgebe)	26
3. Beziehung (oder: Was ich von dir halte und wie wir zueinander stehen)	27
4. Appell (oder: Wozu ich dich veranlassen möchte)	29
5. Die Nachricht als Gegenstand der Kommunikationsdiagnose	31
5.1 Nachrichten und Botschaften	33
5.2 Kongruente und inkongruente Nachrichten	35
II. Mit vier Ohren empfangen	44
1. «Freie Auswahl» des Empfängers	45
2. Einseitige Empfangsgewohnheiten	47
2.1 Das «Sach-Ohr»	47
2.2 Das «Beziehungs-Ohr»	51
2.3 Das «Selbstoffenbarungs-Ohr»	54
2.4 Das «Appell-Ohr»	58
3. Die ankommende Nachricht: Ein «Machwerk» des Empfängers	61
3.1 Einige Ursachen für Empfangsfehler	63

III. Die Begegnung mit dem Empfangsresultat (Feedback)	69
1. «Psycho-chemische Reaktionen»	69
2. Drei Empfangsvorgänge auseinanderhalten	72
3. Realitätsüberprüfung von Phantasien	75
4. Die Verantwortung des Empfängers für seine Reaktion	79
IV. Interaktion (oder: Das gemeinsame Spiel von Sender und Empfänger)	82
1. Individuelle Eigentümlichkeiten als Interaktionsresultat	82
2. Interpunktion (oder: Wer hat angefangen?)	85
3. 1 + 1 = 3 (oder: Grundzüge der systemtheoretischen Betrachtungsweise – Zusammenfassung)	87
V. Metakommunikation – die Gewohnheit der nächsten Generation?	91

Teil B

Ausgewählte Probleme der zwischenmenschlichen Kommunikation 97

I. Die Selbstoffenbarungsseite der Nachricht	99
1. Selbstoffenbarungsangst	100
1.1 Zur Entstehung der Selbstoffenbarungsangst	101
1.2 Die Welt von Richtern und Rivalen – ein Phantasieprodukt?	105
2. Selbstdarstellung und Selbstverbergung	106
2.1 Imponiertechniken	107
2.2 Fassadentechniken	108
2.3 Demonstrative Selbstverkleinerung	113
3. Auswirkungen der Selbstdarstellungstechniken	115
4. Wegweiser der Psychologie	116
4.1 Kongruenz bzw. Authentizität	116
4.2 Selektive Authentizität	120
4.3 Stimmigkeit	121

5. Lernziel Authentizität?	123
5.1 Selbsterfahrungsgruppen	125
5.2 Hilfsregeln	126
5.3 «In der Blöße liegt die Größe»	127
II. Die Sachseite der Nachricht	129
1. Sachlichkeit	129
1.1 Erste Strategie («Das gehört nicht hierher!»)	130
1.2 Zweite Strategie («Störungen haben Vorrang!»)	131
1.3 Getrenntheit von Sach- und Beziehungsebene im täglichen Leben	134
1.4 Offizielles und eigentliches Thema – oder: «Typische Pilzgespräche»	137
2. Verständlichkeit	140
2.1 Vorschau auf das Kapitel «Verständlichkeit»	140
2.2 Was ist Verständlichkeit?	142
2.3 Die Messung der Verständlichkeit	150
2.4 Die Verbesserung der Verständlichkeit von Texten	151
2.5 Training in verständlicher Informationsvermittlung	155
III. Die Beziehungsseite der Nachricht	156
1. Überblick («Wie redet der eigentlich mit mir?»)	156
2. Instrumente zur Erfassung des Beziehungsgeschehens	159
2.1 Das Verhaltenskreuz – Partnerschaftlichkeit durch Verhaltenstraining?	162 164
2.2 Transaktionale Analyse	169
3. Das Bild vom anderen	175
4. Das Ringen um die Beziehungsdefinition	179
4.1 Vier Reaktionen des Empfängers auf einen Beziehungsvorschlag	179
4.2 Drei Grundarten von Beziehungen (symmetrisch, komplementär, metakomplementär)	181
4.3 Beziehungs-Manöver	182
4.4 Die Studentin und der junge Mann – ein Beispiel	183
5. Längerfristige Auswirkungen von Beziehungsbotschaften: das Selbstkonzept	187

5.1 Die Herausbildung des Selbstkonzeptes durch Du-Botschaften und Etikettierungen	188
5.2 Die Etikettierung des Taugenichts	191
5.3 Das Selbstkonzept als «Macher» von Erfahrungen	193
– Vermeidungen	193
– Verzerrungen und Umdeutungen	194
5.4 Vermeidungen und Verzerrungen von inneren Erfahrungen	196
6. Zum Umgang mit Beziehungsstörungen	198
6.1 Die Beziehungsklärung	200
7. Funktionalisierung der Beziehungsebene (oder: «Versuchen wir es doch mal mit Menschlichkeit!»)	204
IV. Die Appellseite der Nachricht	209
1. Ausdruck und Wirkung – zwei Funktionen der Kommunikation	209
2. Von der Erfolglosigkeit mancher Appelle	214
2.1 Beziehungsbedingte Appell-Allergie	214
2.2 Appelle als untaugliches Mittel für «tiefgreifende» Änderungen	215
2.3 Appelle als Diebstahl eines Urhebererlebnisses	216
2.4 Appelle machen spontanes Verhalten unmöglich	217
2.5 Appelle, die den «Seelenfrieden» stören	218
3. Verdeckte Appelle (Appelle «auf leisen Sohlen»)	221
3.1 Was macht verdeckte Appelle so vorteilhaft?	224
3.2 Appellwidriges Reagieren des Empfängers	227
3.3 Geheimer Appellcharakter von Sachdarstellungen	228
3.4 Einige Strategien der Werbung	230
– Vormachen	230
– Konsequenzen in Aussicht stellen	231
– Assoziationen stiften	233
3.5 Die appellhaltige Begriffswelt	233
4. Paradoxe Appelle	237
4.1 «Vom Anbefehlen des Gegenteils»	237
4.2 Lösungen erster und zweiter Ordnung	240
4.3 Symptomverschreibungen	242
4.4 Paradoxe Appelle als taktisches Manöver zur Oberhand-Sicherung	244

5. Offene Appelle	245
5.1 Gründe für die Vermeidung offener Appelle im zwischenmenschlichen Umgang	246
5.2 Der offene Appell als Heilmacher einer kranken Kommunikation	249
5.3 Notwendige mit dem offenen Appell verbundene Grundhaltungen	249

Nachwort für Psychologen

und für all die, die mit Psychologie in Berührung kommen 255

1. Chancen und Gefahren einer «psychologischen» Kommunikation	255
2. «Bleiben Sie Mensch, Herr Psychologe!» – Eine Satire	256
3. Eine «déformation professionnelle»?	260
4. Psycho-Jargon	261
5. Therapeutisches Verhalten als Manipulations- und Kampfmittel	262
6. Der Doppelcharakter psychologischer Verhaltensweisen	263
7. Die «gemachte» Ursprünglichkeit	264

Literatur 266

Sachregister 269