

## 1 Einleitung

*Kommunikation* ist ein schillernder und für die Informationsgesellschaft zentraler Begriff. Was genau bedeutet er und wie verlaufen Kommunikationsprozesse?

Diesen Fragen gehen wir nach, um in den folgenden Kapiteln Begriffe und Modelle aus der Kommunikationstheorie für die Praxis der sozialen Kommunikation im privaten und beruflichen Alltag nutzen zu können.

Die wichtigsten Ansätze der Kommunikationstheorie stammen aus den 60er und 70er Jahren und beruhen auf dem Standardwerk «Menschliche Kommunikation» von Watzlawick, Beavin und Jackson, im folgenden als Watzlawick u.a.<sup>1</sup> bezeichnet.<sup>2</sup> Darauf und auf die Erläuterungen und Ergänzungen dazu von Schulz von Thun stütze ich mich hauptsächlich ab.<sup>3</sup>

Ich gehe zunächst auf Grundbegriffe und Modelle der Kommunikationstheorie allgemein ein und komme dann zu wichtigen Aspekten der zwischenmenschlichen Kommunikation, die auch als *soziale Kommunikation* bezeichnet wird.

---

<sup>1</sup> u.a. ist eine gängige Abkürzung für *und andere* bei Literaturhinweisen. Manchmal treffen wir auch auf die lateinische Form *et. al.* für *et aliter*.

<sup>2</sup> Watzlawick, Paul, Beavin, Janet H. und Jackson Don D.; *Menschliche Kommunikation. Formen, Störungen, Paradoxien*, Bern: Hans Huber Verlag, 1990, 8. Aufl. (1. Aufl. 1969).

<sup>3</sup> von Thun, Schulz; *Miteinander reden 1. Störungen und Klärungen. Allgemeine Psychologie der Kommunikation*, Hamburg: Rowolth TB, 1997 (Originalausgabe 1981).

## 2 Grundbegriffe und Modelle aus der Kommunikationstheorie

### 2.1 Kommunikation

Das Wort *Kommunikation* lässt sich vom lateinischen Verb *communicare* herleiten, welches *gemeinsam machen*, *gemeinsam haben*, *gemeinsam geben* und auch *teilen* bedeuten kann. Diese letzte Bedeutung führt uns zur modernen Interpretation *mitteilen* oder *übermitteln* (von Informationen).

Gemäss neuerer Lexika und im Verständnis vieler Menschen bedeutet Kommunikation *Austausch von Information*. Das ist eine erstaunlich knappe Definition eines ausserordentlich schillernden Begriffes, der heute in aller Munde ist. Warum ist der Begriff *Kommunikation* so facettenreich?

In der modernen Informationsgesellschaft vollzieht sich die Kommunikation oft durch *hoch technologische Vorgänge*, welche für viele Menschen nicht mehr nachvollziehbar sind. Von der Kommunikation per Internet, Natel oder Fax machen zwar viele Gebrauch und wissen um die Komplexität der technischen Systeme, sind aber weit davon entfernt, diese Systeme zu verstehen.

Nicht nur die indirekte Kommunikation mittels technischer Infrastruktur, auch die direkte Kommunikation ist ein *hoch komplexer Vorgang*. Auf die zwischenmenschliche Kommunikation wirken, wie wir sehen werden, viele Faktoren ein, der Prozess der Kommunikation verläuft zirkulär und besteht aus mehreren synchron verlaufenden Teilprozessen. Die Ergebnisse des Kommunikationsprozesses sind vielschichtig und vieldeutig.

Schliesslich müssen wir uns auch bewusst machen, dass jede Auseinandersetzung mit Kommunikation, selbst auch Kommunikation ist und deren Regeln gehorcht und von deren Voraussetzungen abhängt. Watzlawick u.a. drücken das sehr pointiert aus:

«Wir sind wie eingesponnen in Kommunikation und sind doch – oder gerade deshalb – fast unfähig, über Kommunikation zu kommunizieren.»<sup>4</sup>

Diese Überlegung führt uns zu einem wichtigen Begriff der Kommunikationstheorie: dem Begriff *Metakommunikation*.

<sup>4</sup> Watzlawick u.a., Menschliche Kommunikation, S. 38.

## 2.2 Metakommunikation

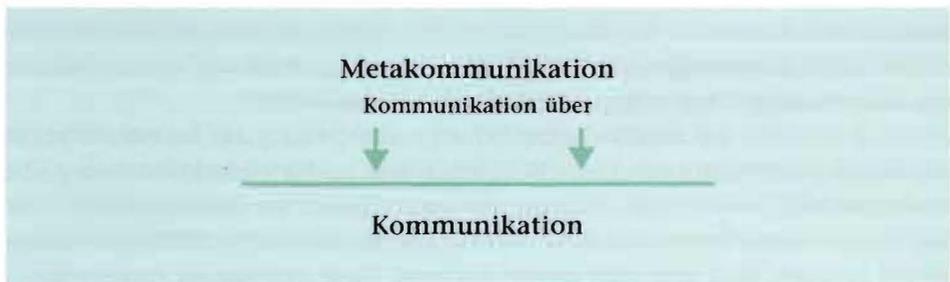
Der Begriff **Metakommunikation** bezeichnet die Kommunikation, welche sich mit Kommunikation befasst. Das vorliegende Handbuch ist der Metakommunikation zuzuschlagen, denn es **kommuniziert über Kommunikation**.

Bei der professionellen Metakommunikation beschäftigen sich z.B. Wissenschaftlerinnen, Kommunikationsberater oder Lehrerinnen mit Kommunikationstheorien, Kommunikationsmodellen, Kommunikationsuntersuchungen und kommunizieren die Theorien, Modelle und Untersuchungen.

Im Alltag begegnen wir oft metakommunikativen Aussagen wie *Das hast du schön gesagt!* oder *Ich finde, du verdrehst alles!*

Die beiden Begriffe *Kommunikation* und *Metakommunikation* führen uns zu einem ersten Modell von Kommunikation (vgl. Abb. 1), in welchem zwei Kommunikationsebenen sichtbar sind. Auf der Ebene der Kommunikation geht es um Informationsübermittlung. Auf der Ebene der Metakommunikation geht es um Informationsübermittlung in Bezug auf Informationsübermittlung auf der Kommunikationsebene.

Abbildung 1:  
Verhältnis von  
Metakommuni-  
kation und  
Kommunikation



Das Konfliktlösungsmodell des sogenannten *Feldherrenhügels* zeigt sehr anschaulich, wie Metakommunikation funktioniert, vgl. Abb. 2. Die Konfliktparteien steigen auf die Feldherrenhügel, die Ebene der Metakommunikation, und betrachten Kommunikationsvorgänge von aussen. Das ermöglicht ihnen, unterschiedliche Sichtweisen kennen zu lernen, neue Kommunikationsaspekte zu entdecken und die Vorgänge zu interpretieren.

In der sozialen Kommunikation sind die Feldherrenhügel allerdings oft zu wenig hoch, um einen Überblick zu gewährleisten. Die Kommunikationspartner schaffen es ohne Hilfe nicht, sich weit genug zu distanzieren und den Kommunikationsvorgang zum Zwecke der Metakommunikation zu unterbrechen, bzw. die Ebenen scharf zu trennen.

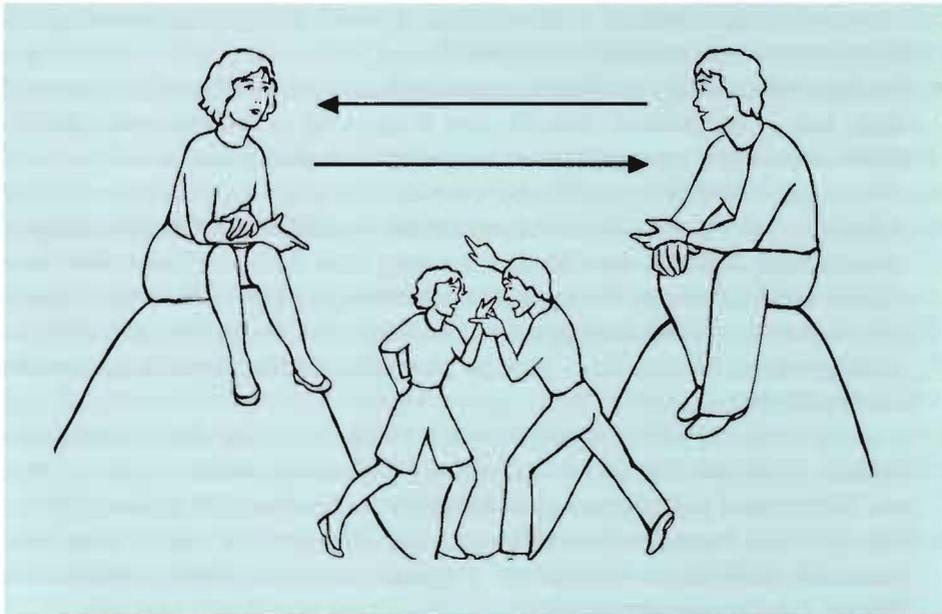


Abbildung 2:  
Metakommunikation vom  
Feldherren-  
hügel aus<sup>5</sup>

### 2.3 Information und Zeichen

Wir haben oben den Begriff *Kommunikation* als *Austausch von Information* definiert. Wie aber fassen wir den Begriff *Information*?

Unter *Informationen* verstehen wir im Alltag: *Auskünfte, Wissen, Meinungen, Werte, Gefühle, Beschreibungen, Zahlen, Wörter, Sätze, Texte, Bilder ...* – den Begriff allgemein zu definieren fällt allerdings schwer.

In der Informationstheorie ist eine Information eine messbare Grösse. Die Grundeinheit ist das bit. Informationen setzen sich aus Zeichen zusammen und bilden Zeichenformationen. Dieser Ansatz führt uns auf die Spur eines weiteren zentralen Begriffes der Kommunikationstheorie, den Zeichenbegriff.

Zum Begriff *Zeichen* liefert uns die Zeichentheorie (die sogenannte *Semiotik*) Anhaltspunkte. Die Zeichentheorie befasst sich mit dem ganzen Spektrum von **Zeichensystemen** – oft wird auch von *Kommunikationssystemen* oder *Codes* gesprochen. Das Spektrum reicht von tierischem Verhalten über Geruchssignale, stimmliche Signale, Krankheitssymptome, Gestik, Mimik, Musik, visuelle Sprachen wie die Architektur oder die Malerei bis zu den formalisierten Sprachen, wie die Algebra oder Chemie und umfasst auch die sogenannten *natürlichen Sprachen*: Laute, Wörter, Sätze, Texte. Die Zeichentheorie untersucht alle diese Zeichensysteme in Bezug auf **drei zentrale Aspekte: syntaktische, semantische und pragmatische Aspekte**.

- Zeichen weisen eine spezifische **Form** auf und stehen zueinander in Beziehung (**syntaktischer Aspekt**). **Grammatiken bringen Zeichen in eine**

<sup>5</sup> Das Bild stammt von Schulz von Thun, *Miteinander reden*, Bd. 1, S. 92.

**Systematik**, beschreiben Umformungsregeln und Kombinationsmöglichkeiten, so z.B. die deutsche Grammatik.

- Zeichen haben eine spezifische **Bedeutung**. Zwischen einem Zeichen und dem, was es bezeichnet, besteht eine Beziehung (**semantischer Aspekt**). Dabei existieren grundsätzlich zwei Beziehungsformen. **Zeichen und Bezeichnetes können sich ähnlich sein, in diesem Fall sprechen wir von analoger Kommunikation**. Piktogramme, Landkarten und viele körper-sprachlichen Zeichen sind ähnlich zu dem, was sie bezeichnen. Die Analoguhr steht in einem Ähnlichkeitsverhältnis zur Zeit: Die Zeiger kreisen wie die Sonne und am Mittag zeigen die Zeiger den Sonnenhöchststand an. Analogrechner verarbeiten wirkliche physische Größen wie Strecken oder Stromstärken.

**Sind Zeichen und Bezeichnetes ohne Ähnlichkeit**, ist das Zeichen willkürlich. In diesem Fall **sprechen wir von digitaler Kommunikation**. Wörter, Zahlen und viele Gesten sind Beispiele für Zeichen, die keine Ähnlichkeit mit dem Bezeichneten aufweisen. Die digitale Uhr ordnet dem Sonnenstand willkürlich Zahlen zu. Digitalrechner verarbeiten willkürlich fixierte Zahlen oder Buchstaben.

- Form und Inhalt alleine bestimmen aber ein Zeichen noch nicht genügend. Wir, die Zeichenbenützenden, brauchen die Zeichen zu bestimmten Zwecken. Zeichen übernehmen so auch eine spezifische **Funktion (pragmatischer Aspekt)**. Wir können auch sagen, dass **Zeichen in einer speziellen Beziehung zu den Zeichenbenützenden** stehen. Eine kaputte Uhr beispielsweise, sei sie nun digital oder analog, hat zwar Form und Inhalt, aber sie ist funktionslos.

Kehren wir zurück zum Begriff Information. Da **Informationen** aus Zeichen bestehen, könnten wir sie als **Zeicheninformationen mit spezifischer Form, spezifischem Inhalt und spezifischer Funktion** definieren. Wollen wir demnach Informationen beschreiben oder bewerten, dann tun wir dies hinsichtlich ihrer Form, ihres Inhaltes und ihrer Funktion.

## 2.4 Kommunikationsprozess

### 2.4.1 Sender und Empfänger

Im **Kommunikationsprozess** vollzieht sich ein **Informationstransfer** zwischen einem **Sender** und einem **Empfänger**, vgl. Abb. 3.

Abbildung 3:  
Informations-  
transfer



Der Informationstransfer kann innerhalb eines Menschen, im Rahmen der sogenannten intrapersonalen Kommunikation, stattfinden. **Neuronen und Hormone** übernehmen im menschlichen Organismus die Funktion der Informationsübermittler.

Informationsaustausch findet zwischen **Menschen** (interpersonale Kommunikation) statt. Wir sprechen auch von zwischenmenschlicher oder sozialer Kommunikation. Darauf kommen wir im 2. Teil dieses Kapitels ausführlich zu sprechen.

**Tiere** kommunizieren miteinander und beschränkt auch mit den Menschen. Biologinnen und Biologen untersuchen den Informationsaustausch und Zeichensysteme im Tierreich.

Mit der Kommunikation zwischen **Mensch und Maschine** setzen sich Ergonominnen und viele Techniker auseinander. Sie fragen sich, wie ein sogenanntes *Interface*, die Berührungsfläche zwischen Mensch und Maschine, beschaffen sein muss, damit sich Mensch und Maschine verständigen können.

Mit technischer Kommunikation, dem Informationsaustausch zwischen **Maschinen**, befassen sich Informatiker, Elektroniker und Physiker.

Als Sender und Empfänger treten also Teile von Organismen, Tiere, Menschen und Maschinen auf.

#### 2.4.2 Prinzip Rückkoppelung

Können wir auch mit einer Wolke kommunizieren? Nein, eine schwarze Wolke sagt uns zwar, dass es bald regnen wird. Die schwarze Wolke regnet aber nicht deshalb, weil ich mit dem Schirm herumlaufe. Sie wird sich auch vom Regnen nicht abhalten lassen, wenn ich meinen Schirm vergessen habe. Ich kann der Wolke keine Botschaft übermitteln. Die Handlung der Wolke ist nicht auf den Menschen bezogen. Die Wolke kann als Senderin, nicht aber als Empfängerin einer Botschaft auftreten. Beim Informationstransfer zwischen mir und der Wolke fehlt die Rückkoppelung. **Unter Kommunikation verstehen wir ausschließlich Prozesse mit Rückkoppelung.**

Diese Gedanken führen uns zu einem zweiten einfachen Modell des Kommunikationsprozesses. In Abb. 4 sind die Kommunizierenden dargestellt sowie die Informationen, die zwischen ihnen hin- und herlaufen.



Abbildung 4:  
Rückkoppe-  
lung im  
Kommunika-  
tionsprozess

Sender und Empfänger wechseln beständig die Rolle. Sie agieren und reagieren in einer Wechselbeziehung und ihre Handlungen sind stets aufeinander bezogen. Solche Wechselbeziehungen bezeichnen wir auch als *Interaktion*. Kommunikation ist demnach ein Interaktionsprozess.

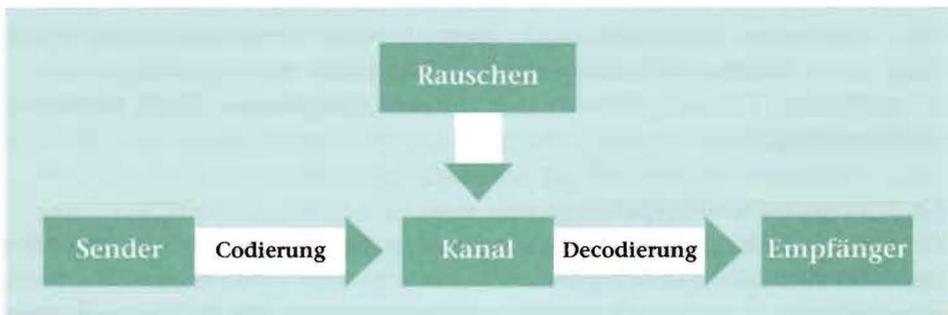
### 2.4.3 Allgemeines Kommunikationsmodell

#### Kommunikationsmodell aus der Nachrichtentechnik mit Rückkoppelung

Zu einem komplexeren Verständnis des Kommunikationsprozesses führt uns ein altes, aber immer noch aktuelles Kommunikationsmodell aus der Nachrichtentechnik, vgl. Abb. 5. Neben Prozesselementen beschreibt es auch Transformationen.

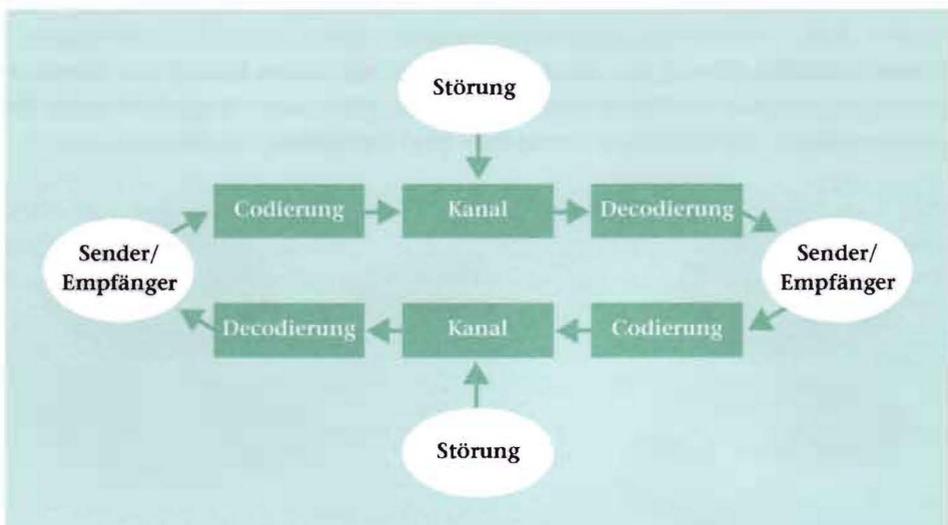
Informationen durchlaufen kodiert (verschlüsselt) einen Informationskanal. Rauschen (eine Störung) kann die Übermittlung beeinträchtigen. Das, was der Sender codiert hat, muss der Empfänger decodieren (entschlüsseln).

Abbildung 5:  
Kommunikationsmodell  
aus der Nachrichtentechnik



Kombinieren wir das Prinzip der Rückkoppelung und das Modell aus der Nachrichtentechnik erhalten wir ein sogenanntes *allgemeines Kommunikationsmodell*, vgl. Abb. 6. Es fasst die wichtigsten Prozessfaktoren zusammen.

Abbildung 6:  
Allgemeines  
Kommunikationsmodell



### Kommunikationskanal und Kommunikationsmittel

Der **Kommunikationskanal** bezeichnet den Übertragungsweg des Signals. Kanäle sind beispielsweise Schall-, Licht- oder Duftwellen, elektrische Leitungen oder Radiowellen.

Unter **Kommunikationsmittel** (oder Kommunikationsmedium) verstehen wir in der Alltagssprache das, was die Nachrichtentechnik als *Terminal* bezeichnet, also die **Ausgabestation der Information**, beispielsweise das Telefon, das Buch oder den Computer.

Manchmal werden Kommunikationsmittel und Kommunikationskanal gleichgesetzt. Tatsächlich meint jemand, der vom Telefon als Kommunikationsmittel spricht, nicht nur das Telefongerät, sondern das ganze Telefonnetz.

In der sozialen Kommunikation unterscheiden wir in diesem Zusammenhang auch zwischen **unmittelbarer und mittelbarer Kommunikation**. Zur unmittelbaren zwischenmenschlichen Kommunikation zählen wir das direkte Gespräch. Zur mittelbaren Kommunikation zählen wir beispielsweise die briefliche Kommunikation und auch die sogenannte **Massenkommunikation** über Zeitung, Radio oder TV.

### Codierung und Decodierung

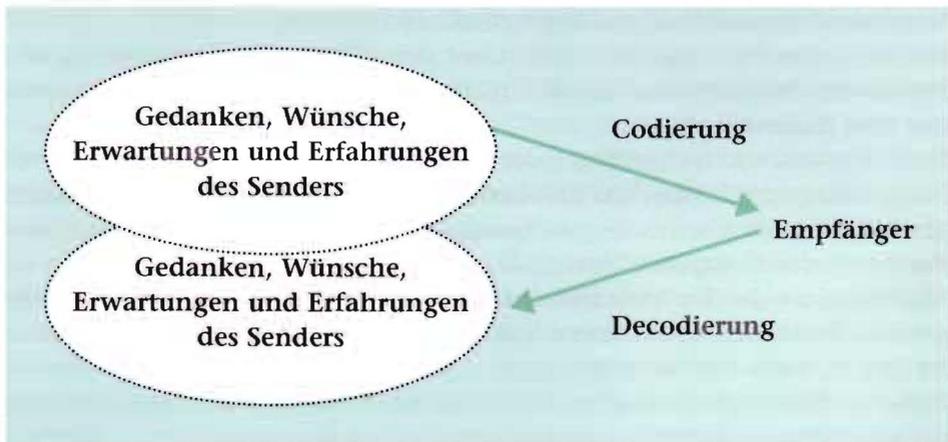
Die Begriffe **Codierung und Decodierung** bezeichnen die **Zuordnung von Zeichen einer Zeichenmenge zu Zeichen einer anderen Zeichenmenge**.

Im Verlaufe eines Kommunikationsprozesses können sich Zeichen mehrfach transformieren. Sie passieren unterschiedliche Kanäle in unterschiedlicher Form. Eine Information kann sich auf dem Weg vom Sender zum Empfänger durch Codierung und Decodierung in verschiedene Codes verwandeln.

Zum Beispiel verwandeln sich die Worte eines Radiosprechers zuerst in akustische Signale, beim Eintritt ins Mikrofon werden sie zu elektrischen Signalen, wenn sie die Radiowelle überträgt, verwandeln sie sich in elektromagnetische Signale, welche das Radio aufnimmt. Aus dem Lautsprecher treten wieder akustische Signale aus, gelangen ins Ohr eines Radiohörers, wo sie sich im Verlauf der Decodierung über elektrochemische Signale übertragen.

Als Codierungsvorgang in der sozialen Kommunikation können wir auch die Zuordnung von sprachlichen Symbolen zu Gedanken, Wünschen, Erwartungen und Erfahrung, die wir vermitteln wollen, bezeichnen. Bei der Decodierung von sprachlichen Symbolen versuchen wir auf die Gedanken Wünsche, Erwartungen und Erfahrungen unseres Gegenübers zurückzuschliessen, vgl. Abb. 7.

Abbildung 7:  
Codierung  
und Decodierung  
in der  
sozialen Kom-  
munikation

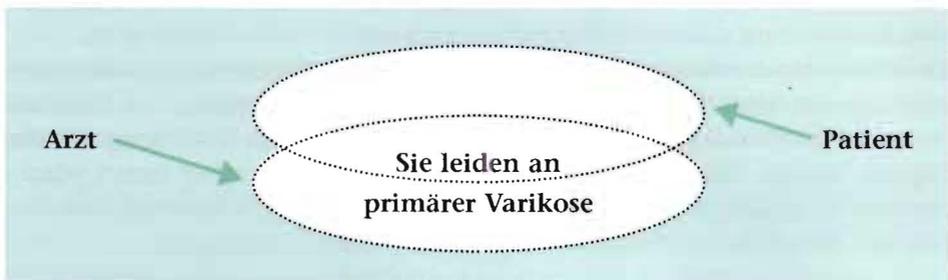


**Missverständnisse** treten auf, wenn der Empfänger falsche Rückschlüsse zieht oder wenn der Sender seine Gedanken, Wünsche und Erfahrungen mangelhaft codiert.

Das Produkt der Codierung nennen wir *Code*. Verfügen Sender und Empfänger nicht über dieselben Codes, treten ebenfalls Kommunikationsprobleme auf. **Je kleiner die Schnittmenge der Codes, umso geringer das Verständnis.**

Im Gespräch zwischen Arzt und Patient z. B. versteht der Patient den Arzt deshalb schlecht, weil er vielleicht dessen Code, z. B. *Sie leiden an primärer Varikose*<sup>6</sup>, nicht kennt, vgl. Abb. 8.

Abbildung 8:  
Codes von  
Sender und  
Empfänger  
sind nicht  
identisch



In der Kommunikation zwischen Mensch und Maschine verfügt der Computer meist über umfangreichere digitale Codes als eine durchschnittliche Bedienerin. Hingegen verfügt er über keine analogen Codes. Brüllen wir ihn an oder schlagen wir ihn, wird er darauf nicht reagieren, weil solches Verhalten nicht zu seinem Code-Inventar gehört.

Zeichen können auch viele Bedeutungen haben, das gilt insbesondere für natürliche Sprachen. Dies kann ebenfalls zu Kommunikationsproblemen führen, vgl. dazu das Kapitel «Wort, Satz, Text».

<sup>6</sup> Mit «primärer Varikose» sind Krampfaderleiden, die nicht die Folge anderer Erkrankungen sind, gemeint.

### Kommunikationsstörungen (Rauschen)

Mit Rauschen sind **Störungen bei der Informationsübertragung** gemeint. Der Kommunikationskanal ist störanfällig. Beim Durchlaufen verschiedener Kanäle und der mehrfachen Codierung und Decodierung von Botschaften auf dem Weg vom Sender zur Empfängerin kann Manches schief gehen. Codierungs- und Decodierungsfehler können die Kommunikation belasten. Staub, Hitze, Spannungsschwankungen oder fehlerhafte Bauteile können Störungen bewirken. Andere Signale können die Übertragung beeinträchtigen. Viel Lärm kann beispielsweise die Übermittlung einer gesprochenen Botschaft stören. Wer sicher gehen will, dass seine Botschaften trotz Störpotential ankommen, sendet redundante Botschaften.

### 2.5 Redundanz

*Redundant* bedeutet, dass dieselbe **Information mehrfach vorhanden** ist. Z.B. sagt jemand *Nein* und schüttelt gleichzeitig den Kopf. Die Verneinung wird zweifach gesendet.

Die Nachrichtentechnik integriert redundante Anteile zur Fehlererkennung in Codes. Sogenannte *Fehlertoleranz* sichert die **Technik** auch durch den Einsatz mehrerer identischer Geräte, die ständig ihre Informationen vergleichen (**aktive Redundanz**) oder einander bei Störungen ablösen (**passive Redundanz**). Die Steuerungscomputer in Flugzeugen arbeiten beispielsweise nach dem Prinzip der aktiven Redundanz.

Auch natürliche Sprachen haben die Redundanz im grammatikalischen System eingebaut. Z.B. ist *du kommst* eine redundante Aussage. Sowohl im Pronomen (*du*) als auch im Verb (*kommst*) ist die Einzahl enthalten. Die Botschaft *du kommen* oder sogar *d kmst* hätte denselben Informationswert, wäre aber störungsanfälliger.

In der unmittelbaren zwischenmenschlichen Kommunikation haben wir die Möglichkeit gleichzeitig verbal (mit Worten), paraverbal (mit der Stimme) und nonverbal (mit der Gestik, der Mimik, der Haltung) zu senden. Jemand sagt beispielsweise: *Ich freue mich*. Seine Augen sind weit offen, der Mund lacht, die Handflächen, der Hals werden gezeigt, die Stimme ist kräftig. Dieselbe Botschaft wird mehrfach gesendet. Das Verhalten ist stark redundant.

Die unmittelbare zwischenmenschliche Kommunikation gilt deshalb als sehr sicher. Wenn wir etwas besonders Wichtiges, besonders Vertrauliches, besonders Heikles kommunizieren wollen, wählen wir die unmittelbare Kommunikation, weil die Chance gross ist, dass, dank der vielfältigen Redundanz, der Informationsaustausch erfolgreich verläuft.