

utb.

Klaus Beck

Kommunikations- wissenschaft

6. Auflage



basics

ständnisse auftreten, weil (Teil-)Botschaften gar nicht gehört, falsch verstanden oder nicht akzeptiert werden. Wie bei Watzlawick setzen sich auch bei Schulz von Thun die verschiedenen Aspekte einer Kommunikation sowohl aus verbalen als auch aus non- und paraverbalen Zeichen zusammen.

Abb. 4 |

*Interpersonale
Kommunikation nach
Schulz von Thun (2005,
Bd. 1: 45)*



Literatur

Sprachtheorie und Sprechakttheorie

Der Psychologe und Sprachtheoretiker Karl Bühler (1879 – 1963) hat das »Organonmodell der Sprache« entwickelt:

Bühler, Karl: **Sprachtheorie**. Die Darstellungsfunktion der Sprache. Neu-
druck d. 3. Aufl., Stuttgart: Lucius & Lucius 1999 (Erstauflage 1934).

Der britische Linguist und Philosoph John L. Austin (1911 – 1960) geht in seinen postum veröffentlichten Vorlesungen davon aus, dass Sprechen immer auch eine Handlung darstellt:

Austin, John L.: **Zur Theorie der Sprechakte** (How to do things with Words).
bibliogr. erg. Ausg. Stuttgart: Reclam 2014 (Erstauflage 1972).

Der amerikanische Philosoph John Rogers Searle (* 1932) geht die Sprech-
akttheorie Austins kritisch aufgegriffen und weiterentwickelt:

Searle, John R.: **Sprechakte**. Ein sprachphilosophischer Essay. 12. Aufl.,
Frankfurt am Main: Suhrkamp 2013 (Erstauflage 1971).

Der Psychologe und Kommunikationstrainer Schulz von Thun (* 1944) hat
in seiner praxisbezogenen kommunikationspsychologischen Einführung
die Arbeiten Bühlers ebenso berücksichtigt wie die Sprechakttheorie
und die Palo-Alto-Schule. Seine Werke haben Millionenauflagen erreicht:
Schulz von Thun, Friedemann: **Miteinander reden**. 3 Bde. Reinbek: Rowohlt
1981 – 1998.

Geschlechtsspezifische Formen der Kommunikation und daraus resultieren-
de Kommunikationsprobleme werden in populärer Form dargestellt von:

Tannen, Deborah: **Du kannst mich einfach nicht verstehen.** Warum Männer und Frauen aneinander vorbeireden. 6. Aufl., München: Goldmann 2012.

Der amerikanische Soziologe Erving Goffman hat die interpersonale Kommunikation im Alltag analysiert. Voraussetzung menschlicher Interaktion und Kommunikation ist normalerweise die wechselseitige Wahrung des Images. Um das Image zu wahren, müssen bestimmte Gesprächsthemen gemieden werden, einige Tatsachen dürfen nicht ausgesprochen oder müssen umschrieben werden, und auf bestimmte Fragen werden gerne doppeldeutige Antworten gegeben. Kommt es jedoch zur Bedrohung des Images, greifen korrektive kommunikative Handlungen, die Goffman als »rituelle Ausgleichshandlungen« bezeichnet. Auf die Bedrohung folgt das Angebot einer Entschuldigung, wobei hier entweder Wiedergutmachung, Entschädigung, Selbstbestrafung, Buße oder Sühne versprochen wird oder der Zwischenfall als Scherz, unabsichtlicher oder durch Dritte verursachter Fehltritt deklariert wird. Es folgt die Annahme des Angebotes und schließlich der Dank für die Annahme der Entschuldigung. Neben den rituellen Ausgleichshandlungen führt Goffman eine Reihe weiterer »Interaktionsrituale« auf, die Gesprächseröffnung, Sprecherwechsel, Gesprächsbeendigung, Themenwechsel und Beitragslänge regulieren. Auf diese Rituale kann in verschiedenen Situationen immer wieder zurückgegriffen werden, ebenso wie auch periodische Zuhörbestätigungen, Begrüßungs- und Verabschiedungsformeln. Kommunikationsprobleme entstehen, wenn die Kommunikanten diese Rituale nicht beherrschen oder erkennen, also die entsprechenden Signale und Anzeichen nicht zu deuten verstehen (vgl. Goffman 1986: 10 – 105).

Goffman geht von bestimmten »Rahmen« (Frames) aus, die den Kommunikationspartnern als Interpretationsschema bei der Definition der Situation dienen. Der soziale Rahmen alltäglicher Konversation und Plauderei erinnert dabei an den Rahmen des Theaters: Den Kommunikanten geht es weniger darum, Verhalten, Handlungen und Meinungen durch Informationsvermittlung zu ändern, als vielmehr darum »etwas mit sich anzufangen, Sympathien zu gewinnen und dem Publikum ein Drama zu bieten.« Wie ein Dramatiker, so spielt auch ein alltäglicher Erzähler Teile seiner persönlichen Erfahrung nach. Dabei spalten sich Hörer wie Redner gewissermaßen in zwei Figuren auf: Der Redner ist zum einen die Person, die eine bestimmte, nun erzählte Erfahrung gemacht hat, und er ist auch der Gestalter der Erzählung. Als Gestalter der Erzählung greift er auf fertige »abspielbare Stücke« zurück, und er kann auch auf die – ihm wiederum erzählten – Erlebnisse anderer Figuren zurückgreifen. Der Zuhörer

Image und Interaktion

Rahmen (Frames)

ist zum einen die konkrete, individuelle Person, zugleich spielt er aber auch die Rolle des »guten Zuhörers« und Beförderers der Konversation. Die soziale Funktion alltäglicher Konversation besteht darin, »jedem von uns Sympathisanten zu liefern.« Goffman (1980: 592) stellt in seiner »Rahmenanalyse des Gesprächs« fest, »daß ein großer Teil dessen, was im Alltagsleben routinemäßig gesprochen wird und nichts mit privater Phantasie zu tun hat, gar keine »geradlinige« Tätigkeit ist; es erweist sich als ebenso weit entfernt von wirklichen Welten wie die Bühne. Statt eine Auffassung geradewegs zu äußern, schreibt man sie gern einer Gestalt zu, die zufällig man selber ist, von der man sich aber sorgfältig in der einen oder anderen Hinsicht absetzt [...] wobei man selber als Held der Geschichte wie auch als Erzähler auftritt. Ganz wie im Theater sollen diese Einfälle von einem Publikum geschätzt werden, nicht von einem Mitmenschen zum Anlaß von Handlungen genommen werden – jedenfalls nicht auf den ersten Blick.«

Info & Literatur

Erving Goffman

Der kanadische Soziologe und Sozialanthropologe Erving Goffman (1922 – 1982) lehrte Soziologie in den USA und Großbritannien. Er führte zahlreiche Beobachtungsstudien durch, unter anderem in Krankenhäusern und Nervenkliniken sowie in einer ländlichen Gemeinschaft auf den Shetland-Inseln. Seine Beobachtungen und seine analytischen Begriffe (Rahmenanalyse) finden sich in:

Goffman, Erving: **Interaktionsrituale**. Über Verhalten in direkter Kommunikation. 11. Aufl., Frankfurt am Main: Suhrkamp, 2017 (Erstauflage 1971);

Goffman, Erving: **Rahmen-Analyse**. Ein Versuch über die Organisation von Alltagserfahrungen. Frankfurt am Main: Suhrkamp 2004, insbesondere S. 562 – 601 (Erstauflage 1977);

Goffman, Erving: **Wir alle spielen Theater**. Die Selbstdarstellung im Alltag. 17. Aufl., München u. Zürich: Piper 2017 (Erstauflage 1969).

Zwischenfazit:

Kommunikation aus sozial-konstruktivistischer Sicht

Bei der Erklärung interpersonaler Kommunikation sind wir bislang handlungstheoretisch vorgegangen und haben uns auf die verstehende Soziologie, den Symbolischen Interaktionismus und die Rahmenanalyse gestützt. Wir sind dabei von bewussten menschlichen Akteuren ausgegangen, die intentional kommunikativ handeln und deren kommuni-

kative Handlungen sich als symbolische Interaktion begreifen lassen. Bei der Kommunikation (Verständigung) werden demnach Informationen und Bedeutungen nicht übertragen, sondern vermittelt.

Warum Verstehen möglich ist, lässt sich zusammenfassend mithilfe des Sozialen Konstruktivismus von Berger und Luckmann erklären: Ausgangspunkt ist die alltägliche Interaktion zwischen Kommunikanten, die sich von Angesicht zu Angesicht gegenüberstehen. Diese »Vis-a-vis-Situation« ist der »Prototyp« und Ausgangspunkt menschlicher Erfahrung in der »Lebenswelt«, auf die wir immer wieder fraglos zurückgreifen können. Auch bei der symbolischen Interaktion über Zeit und Raum hinweg greifen wir auf Rollenmuster, Schemata und Rahmen zurück, die wir verallgemeinert, typisiert und anonymisiert, also aus der konkreten »Hier-und-Jetzt-Situation« und von bestimmten Kommunikationspartnern gelöst haben. Wir leben immer schon in einer sozialen Welt, die unser Denken und Kommunizieren (z. B. in Gestalt des Symbolsystems Sprache) prägt. Diese soziale Welt ist eine symbolische Welt und als solche durch Kommunikation erst entstanden oder konstruiert. Wir entäußern und objektivieren unsere Erfahrungen bzw. unser Wissen mithilfe von Symbolen (Externalisierung) und konstruieren mithilfe unserer alltäglichen »Konversationsmaschine« eine Welt: »Die wirklichkeitsstiftende Macht des Gesprächs ist mit der Tatsache der Objektivierung der Sprache bereits vorgegeben« (Berger und Luckmann 1989: 164). In der Kommunikation nehmen wir diese Welt dann als objektive Welt wahr, und wir lernen im Laufe unserer Sozialisation nicht nur die Rolle von Alter Ego einzunehmen, sondern auch, uns das zuvor externalisierte Wissen – über Zeit und Raum hinweg – wieder anzueignen (Internalisierung). Für die wechselseitige Interpretation des Verhaltens der Kommunikanten (non- und paraverbale Zeichen und Anzeichen), das Erkennen der sozialen Situation (Rahmen) sowie den größeren sozialen Kontext benutzen wir »Rezeptwissen« und greifen auf typisierte Rollenmuster (Institutionen) zurück: Wenn wir einen Gemüseladen oder eine Zahnarztpraxis besuchen, kennen wir die unterschiedlichen, aber typischen Berufs- und Kommunikationsrollen (Verkäufer / Käuferin bzw. Ärztin / Patient), auch wenn wir zum ersten Mal den Laden oder die Praxis betreten. Und: wir können mit hoher Gewissheit davon ausgehen, dass auch Ärztin und Verkäufer nicht nur ihre Rollen kennen, sondern auch unsere. Ja, sie wissen auch, dass wir unsere – und ihre – Rollen kennen, weil die Handlungsmuster institutionalisiert sind.

Kommunikation
konstruiert soziale Welt

Radikaler Konstruktivismus

Am komplexen Prozess des wechselseitigen Verstehens sind aber nicht nur soziale Institutionen und wissenssoziologisch beschreibbare Prozesse

wie Externalisierung, Typisierung und Internalisierung als wichtige Voraussetzung beteiligt. Verstehen ist zugleich ein komplexer individueller Kognitionsprozess. Folgt man den »radikalen Konstruktivisten«, dann werden Bedeutungen nicht nur sozial sondern auch individuell kognitiv konstruiert. Vor dem Hintergrund neuerer kognitionspsychologischer und neurobiologischer Erkenntnisse geht man mittlerweile davon aus, dass Verstehensprozesse nicht von außen, also allein durch die übermittelten Signale objektiv determiniert (bestimmt) werden. Denn ansonsten müssten ja alle Menschen, ihre körperliche und geistige Gesundheit vorausgesetzt, dieselben Signale genauso verstehen. Dies ist aber offenbar nicht der Fall: Auf dieselben Reize reagieren wir unterschiedlich, und zwar individuell, soziokulturell und situativ unterschiedlich. Information ist demnach das Ergebnis eines individuellen Konstruktionsprozesses, sie ist eine kognitive – und keine kommunikative – Leistung.

Die »radikalen Konstruktivisten« gehen aufgrund der kognitionspsychologischen und neurobiologischen Befunde davon aus, dass unser »Kognitives System« (also unsere Sinnesorgane, unser Nervensystem und das Gehirn) durch die Außenwelt zwar »irritiert« werden kann, die Zuschreibung von Bedeutung und das Verstehen von Sinn aber durch die Beschaffenheit (Struktur) unseres kognitiven Systems bestimmt werden. Es lassen sich also Signale oder Reize übermitteln, nicht jedoch Informationen oder Bedeutungen. Diese werden vielmehr intern, »in unserem Kopf« erzeugt. Je nach dem, welches Wissen wir bereits besitzen und welche Informationen wir bereits in der Vergangenheit konstruiert haben, können wir auch neue Informationen konstruieren. Wir informieren uns letztlich also selbst und werden nicht durch Informationen der Außenwelt (Mitmenschen, Medien etc.) »programmiert«.

Lediglich die Tatsache, dass wir als Menschen über ein gemeinsames biologisches Erbe sowie innerhalb einer Gesellschaft auch über kulturelle und soziale Gemeinsamkeiten (zum Beispiel Wissen über soziale Rahmen und Institutionen) verfügen, macht es möglich, dass wir uns verstehen. Kommunikation ist also ein sehr unwahrscheinlicher und voraussetzungsvoller Prozess. Je größer die Gemeinsamkeiten sind, um so höher ist die Wahrscheinlichkeit gelingender Kommunikation. Je größer die individuellen, sozialen, kulturellen Unterschiede sind, je mehr sich also Vorwissen, Bildung, Sprach- und Medienkompetenzen unterscheiden, um so schwieriger ist Verständigung.

Systemtheoretische Alternativen

Die neurophysiologischen Befunde und die hierauf basierende radikal-konstruktivistische Theorie autopoietischer, also sich selbst schaffender und erhaltender Systeme, werden in den Sozialwissenschaften und