

Friedemann Schulz von Thun

Miteinander reden 1

Störungen und Klärungen

Allgemeine Psychologie der Kommunikation

Rowohlt Taschenbuch Verlag

Inhalt

Einführung und persönlicher Hintergrund 11

Teil A Grundlagen 25

I. Die Anatomie einer Nachricht

(oder: Wenn einer etwas von sich gibt ...) 27

1. **Sachinhalt** (oder: Worüber ich informiere) 28
2. **Selbstoffenbarung** (oder: Was ich von mir selbst kundgebe) 29
3. **Beziehung** (oder: Was ich von dir halte und wie wir zueinander stehen) 30
4. **Appell** (oder: Wozu ich dich veranlassen möchte) 32
5. **Die Nachricht als Gegenstand der Kommunikationsdiagnose** 34
 - 5.1 **Nachrichten und Botschaften** 36
 - 5.2 **Kongruente und inkongruente Nachrichten** 39

II. Mit vier Ohren empfangen 48

1. **«Freie Auswahl» des Empfängers** 49
2. **Einseitige Empfangsgewohnheiten** 51
 - 2.1 **Das «Sach-Ohr»** 51
 - 2.2 **Das «Beziehungs-Ohr»** 56
 - 2.3 **Das «Selbstoffenbarungs-Ohr»** 59
 - 2.4 **Das «Appell-Ohr»** 64
3. **Die ankommende Nachricht: Ein «Machwerk» des Empfängers** 67
 - 3.1 **Einige Ursachen für Empfangsfehler** 70

III. Die Begegnung mit dem Empfangsresultat (Feedback) 76

1. «Psycho-chemische Reaktionen» 76
2. Drei Empfangsvorgänge auseinanderhalten 80
3. Realitätsüberprüfung von Phantasien 83
4. Die Verantwortung des Empfängers für seine Reaktion 87

IV. Interaktion (oder: Das gemeinsame Spiel von Sender und Empfänger) 91

1. Individuelle Eigentümlichkeiten als Interaktionsresultat 91
2. Interpunktion (oder: Wer hat angefangen?) 95
3. $1 + 1 = 3$ (oder: Grundzüge der systemtheoretischen Betrachtungsweise – Zusammenfassung) 97

V. Metakommunikation – die Gewohnheit der nächsten Generation? 101

Teil B Ausgewählte Probleme der zwischenmenschlichen Kommunikation 107

I. Die Selbstoffenbarungsseite der Nachricht 109

1. Selbstoffenbarungsangst 110
 - 1.1 Zur Entstehung der Selbstoffenbarungsangst 112
 - 1.2 Die Welt von Richtern und Rivalen – ein Phantasieprodukt? 117
2. Selbstdarstellung und Selbstverbergung 118
 - 2.1 Imponiertechniken 119
 - 2.2 Fassadentechniken 121
 - 2.3 Demonstrative Selbstverkleinerung 127
3. Auswirkungen der Selbstdarstellungstechniken 129

- 4. Wegweiser der Psychologie 130**
 - 4.1 Kongruenz bzw. Authentizität 131
 - 4.2 Selektive Authentizität 136
 - 4.3 Stimmigkeit 137
- 5. Lernziel Authentizität? 140**
 - 5.1 Selbsterfahrungsgruppen 142
 - 5.2 Hilfsregeln 144
 - 5.3 «In der Blöße liegt die Größe» 144

II. Die Sachseite der Nachricht 147

- 1. Sachlichkeit 147**
 - 1.1 Erste Strategie («Das gehört nicht hierher!») 149
 - 1.2 Zweite Strategie («Störungen haben Vorrang!») 150
 - 1.3 Getrenntheit von Sach- und Beziehungsebene im täglichen Leben 154
 - 1.4 Offizielles und eigentliches Thema – oder: «Typische Pilzgespräche» 156
- 2. Verständlichkeit 160**
 - 2.1 Vorschau auf das Kapitel «Verständlichkeit» 161
 - 2.2 Was ist Verständlichkeit? 162
 - 2.3 Die Messung der Verständlichkeit 171
 - 2.4 Die Verbesserung der Verständlichkeit von Texten 174
 - 2.5 Training in verständlicher Informationsvermittlung 179

III. Die Beziehungsseite der Nachricht 180

- 1. Überblick («Wie redet der eigentlich mit mir?») 180**
- 2. Instrumente zur Erfassung des Beziehungsgeschehens 184**
 - 2.1 Das Verhaltenskreuz 184
 - Partnerschaftlichkeit durch Verhaltenstraining? 189
 - 2.2 Transaktionale Analyse 195
- 3. Das Bild vom anderen 201**

- 4. Das Ringen um die Beziehungsdefinition 206**
 - 4.1 Vier Reaktionen des Empfängers auf einen Beziehungsvorschlag 206**
 - 4.2 Drei Grundarten von Beziehungen** (symmetrisch, komplementär, metakomplementär) **209**
 - 4.3 Beziehungs-Manöver 210**
 - 4.4 Die Studentin und der junge Mann – ein Beispiel 211**
- 5. Längerfristige Auswirkungen von Beziehungsbotschaften: das Selbstkonzept 216**
 - 5.1 Die Herausbildung des Selbstkonzeptes durch Du-Botschaften und Etikettierungen 217**
 - 5.2 Die Etikettierung des Taugenichts 220**
 - 5.3 Das Selbstkonzept als «Macher» von Erfahrungen 223**
 - Vermeidungen **223**
 - Verzerrungen und Umdeutungen **225**
 - 5.4 Vermeidungen und Verzerrungen von inneren Erfahrungen 227**
- 6. Zum Umgang mit Beziehungsstörungen 229**
 - 6.1 Die Beziehungsklärung 231**
- 7. Funktionalisierung der Beziehungsebene** (oder: «Versuchen wir es doch mal mit Menschlichkeit!») **236**

IV. Die Appellseite der Nachricht 242

- 1. Ausdruck und Wirkung – zwei Funktionen der Kommunikation 243**
- 2. Von der Erfolglosigkeit mancher Appelle 248**
 - 2.1 Beziehungsbedingte Appell-Allergie 248**
 - 2.2 Appelle als untaugliches Mittel für «tiefgreifende» Änderungen 249**
 - 2.3 Appelle als Diebstahl eines Urhebererlebnisses 251**
 - 2.4 Appelle machen spontanes Verhalten unmöglich 252**
 - 2.5 Appelle, die den «Seelenfrieden» stören 254**
- 3. Verdeckte Appelle (Appelle «auf leisen Sohlen») 257**
 - 3.1 Was macht verdeckte Appelle so vorteilhaft? 261**

- 3.2 Appellwidriges Reagieren des Empfängers 264**
- 3.3 Geheimer Appellcharakter von Sachdarstellungen 266**
- 3.4 Einige Strategien der Werbung 268**
 - Vormachen 268
 - Konsequenzen in Aussicht stellen 270
 - Assoziationen stiften 271
- 3.5 Die appellhaltige Begriffswelt 272**
- 4. Paradoxe Appelle 277**
 - 4.1 «Vom Anbefehlen des Gegenteils» 277**
 - 4.2 Lösungen erster und zweiter Ordnung 280**
 - 4.3 Symptomverschreibungen 283**
 - 4.4 Paradoxe Appelle als taktisches Manöver zur Oberhand-Sicherung 285**
- 5. Offene Appelle 286**
 - 5.1 Gründe für die Vermeidung offener Appelle im zwischenmenschlichen Umgang 287**
 - 5.2 Der offene Appell als Heilmacher einer kranken Kommunikation 291**
 - 5.3 Notwendige mit dem offenen Appell verbundene Grundhaltungen 292**

Nachwort für Psychologen und für all die, die mit Psychologie in Berührung kommen 297

- 1. Chancen und Gefahren einer «psychologischen» Kommunikation 297**
- 2. «Bleiben Sie Mensch, Herr Psychologe!» – Eine Satire 298**
- 3. Eine «déformation professionnelle»? 303**
- 4. Psycho-Jargon 304**
- 5. Therapeutisches Verhalten als Manipulations- und Kampfmittel 306**
- 6. Der Doppelcharakter psychologischer Verhaltensweisen 307**
- 7. Die «gemachte» Ursprünglichkeit 308**

Literatur 311

Sachregister 315