

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