

# **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 Kommunika-  
tion 291**
  - 5.3 Notwendige mit dem offenen Appell verbundene Grund-  
haltungen 292**

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

- 1. Chancen und Gefahren einer «psychologischen» Kommunika-  
tion 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 Kampf-  
mittel 306**
- 6. Der Doppelcharakter psychologischer Verhaltensweisen 307**
- 7. Die «gemachte» Ursprünglichkeit 308**

**Literatur 311**

**Sachregister 315**