7 Kommunikationsmodelle

7.1 Der Begriff „Kommunikation“

Kaiser **FRIEDRICH II.** (1194 – 1250) galt als sehr wissbegierig und wissenschaftlich interessiert. Dinge, die er sich nicht mit Vernunft erklären konnte, glaubte er nicht. Deshalb verbot er die in der damaligen Zeit üblichen „Gottesurteile“, nach denen bei Meinungsstreits immer ein Zweikampf auf Leben und Tod über die Rechtmäßigkeit entscheiden sollte.
Weil FRIEDRICH II. nach der **Ursprache** suchte, ließ er mehrere Säuglinge von der Außenwelt isolieren. Den Ammen befahl er, die Kinder lediglich zu säugen und sauber zu halten, aber nicht mit ihnen zu sprechen oder sie zu streicheln. So hoffte er zu erfahren, in welcher Sprache die Kinder ihre ersten Worte sprechen würden. Die Kinder aber starben alle frühzeitig – aufgrund der mangelnden menschlichen Zuwendung.

Nicht nur Säuglinge brauchen zum Überleben „Streicheleinheiten“ und Kommunikation.

Bei der zwischenmenschlichen Kommunikation möchte ein Sender etwas mitteilen. Er verschlüsselt sein Anliegen in erkennbare Zeichen, seine Nachricht. Der Empfänger muss diese Nachricht entschlüsseln.
Stimmen die gesendete und die empfangene Nachricht überein, so findet eine Verständigung statt.
Da Kommunikation sehr komplex ist und auch in visueller und akustischer Form (z. B. Gesten, Körperhaltung, Mimik, Betonung, Sprachmelodie) abläuft, sind Störungen leicht möglich.

Den Psychologen sagt man nach,
sie würden das, was jeder weiß,
in einer Sprache sagen, die niemand versteht.

Friedemann SCHULZ VON THUN (geboren 1944),
deutscher Psychologe und Kommunikationswissenschaftler

Kommunikation gehört zu den „100 Wörtern des 20. Jahrhunderts“, die eine Jury 1999 wählte:
Aids, Antibiotikum, Apartheid, Atombombe, Autobahn, Automatisierung, Beat, Beton, Bikini, Blockwart, Bolschewismus, Camping, Comics, Computer, Demokratisierung, Demonstration, Demoskopie, Deportation, Design, Doping, Dritte Welt, Drogen, Eiserner Vorhang, Emanzipation, Energiekrise, Entsorgung, Faschismus, Fernsehen, Film, Fließband, Flugzeug, Freizeit, Führer, Friedensbewegung, Fundamentalismus, Gen, Globalisierung, Holocaust, Image, Inflation, Information, Jeans, Jugendstil, Kalter Krieg, Kaugummi, Klimakatastrophe, **Kommunikation**, Konzentrationslager, Kreditkarte, Kugelschreiber, Luftkrieg, Mafia, Manipulation, Massenmedien, Molotow-Cocktail, Mondlandung, Oktoberrevolution, Panzer, Perestroika, Pille, Planwirtschaft, Pop, Psychoanalyse, Radar, Radio, Reißverschluss, Relativitätstheorie, Rock´n´Roll, Satellit, Säuberung, Schauprozess, Schreibtischtäter, Schwarzarbeit, Schwarzer Freitag, schwul, Selbstverwirklichung, Sex, Soziale Marktwirtschaft, Single, Sport, Sputnik, Star, Stau, Sterbehilfe, Stress, Terrorismus, U-Boot, Umweltschutz, Urknall, Verdrängung, Vitamin, Völkerbund, Völkermord, Volkswagen, Währungsreform, Weltkrieg, Wende, Werbung, Wiedervereinigung, Wolkenkratzer.

Kommunikation kann synchron oder asynchron erfolgen.

<u>synchrone Kommunikation:</u>
Sender und Empfänger tauschen zeitgleich Daten aus.

z. B.: multimediale Präsentation
Telefon
Videokonferenz
Internet-Chat

<u>asynchrone Kommunikation:</u>
Sender schreibt Daten in einen „Puffer“ und später vom Empfänger abgeholt.

z. B.: Anrufbeantworter des Telefons
Email, SMS, Diskussionsforen, Newsletter
(Online-)Datenbanken
Radio und TV

7.2 <u>Das Kommunikationsmodell von SHANNON und WEAVER</u>

… enthält sechs Elemente:
- die Informationsquelle (engl. „information source“),
- die Verschlüsselung (engl. „code“),
- die Nachricht (engl. „message“),
- den Kanal (engl. „transmitter“),
- die Entschlüsselung,
- den Empfänger.

Die US-amerikanischen Mathematiker Claude Elwood **SHANNON** (1916 – 2001) und Warren **WEAVER** (1894 – 1978) begründeten 1949 mit dem nach ihnen benannten Kommunikationsmodell die Informationstheorie.

SHANNON und WEAVER verstanden Kommunikation als einen linearen Prozess, in dessen Mittelpunkt das Signal steht. Jede menschliche Kommunikation besitzt eine Quelle (den Sender), die eine Nachricht in Form eines Codes über einen Kanal an einen Empfänger weitergibt.

<u>Beispiele:</u>
- Bei der menschlichen Sprache ist das Medium Luft. Signale sind die Schallwellen in der Luft, die durch die Stimmbänder des Senders erzeugt und durch die Ohren des Empfängers wahrgenommen werden.
- Bei der Kommunikation zwischen Delfinen ist das Medium Wasser. Signale sind die Wellen im Wasser, die ein Delfin (der Sender) erzeugt und ein anderer Delfin (der Empfänger) wahrnimmt.
- Bei der Kommunikation zwischen Computern ist das Medium elektrischer Strom. Signale sind Muster im Fluss der Elektronen, die vom sendenden Computer erzeugt und vom empfangenden Computer wahrgenommen werden.
- Beim "Skywriting" ist das Medium Rauch. Die Signale sind Rauchzeichen, die ein Flugzeug in den Himmel zeichnet und die von den Zuschauern am Boden gesehen werden.

7.3 Das Kommunikationsmodell nach SATIR

Die amerikanische Familientherapeutin Virginia SATIR (1916 – 1988) widmete sich der Kommunikation innerhalb der Familie. Sie unterschied vier Kommunikationsmuster, die auftreten, wenn Menschen auf Spannungen reagieren und dabei ihr Selbstwertgefühl bedroht ist:

① **Beschwichtigen** („Ich mache immer alles falsch!“)
Grundgefühl: „Ich komme mir wie ein Nichts vor.“
„Ich bin hilflos.“
„Ohne den Anderen bin ich nichts wert.“
„Ich muss jeden glücklich machen, damit er mich liebt.“
Wer auf diese Weise versöhnlich ist, spricht einschmeichelnd, versucht zu gefallen, entschuldigt sich, muss immer jemanden finden, der ihn anerkennt, fordert nichts für sich selbst.

② **Anklagen** („Du machst nie etwas richtig!“)
Grundgefühl: „Niemand schert sich um mich.“
„Ich bin einsam und erfolglos.“
„Solange ich nicht herumbrülle, macht sowieso niemand etwas.“
Andere Personen sollen mich als stark ansehen, man gibt sich als Diktator und Boss. Wer anklagt, stimmt nicht zu, ist fordernd, sucht die Fehler bei anderen („Wenn du nicht da wärst, wäre alles in Ordnung.“). Die Muskeln sind angespannt, die Stimme ist hart und laut.

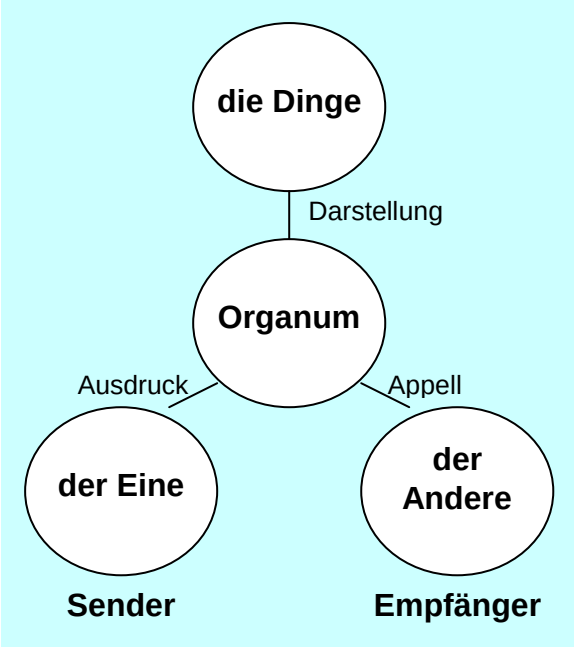
③ **Rationalisieren**
Grundgefühl: „Ich muss den Leuten zeigen, wie klug ich bin.“
„Logik und gute Gedanken sind das einzig Wahre.“
„Ich fühle mich leicht ausgeliefert.“
Die Bedrohung wird verharmlost, der Selbstwert wird durch große Worte gefestigt. Diese Person ist sehr korrekt und vernünftig, zeigt keine Gefühle. Der Körper wirkt ruhig, kühl und beziehungslos; die Stimme ist monoton und trocken; die Worte klingen abstrakt. Das Ideal ist: „Sprich die richtigen Worte, zeige kein Gefühl, reagiere nicht.“

④ **Ablenken**
Grundgefühl: „Ich werde schon die Aufmerksamkeit bekommen, egal, wie extrem ich mich dafür aufführen muss.“
„Niemand macht sich etwas aus mir, ich gehöre nirgendwo hin.“
Die Bedrohung wird ignoriert. Diese Person geht keine wirkliche Beziehung ein, die Worte sind belanglos oder ergeben keinen Sinn. Der Körper ist eckig und weist in verschiedene Richtungen. Innerlich fühlt sich diese Person schwindelig und verschwommen, sie antwortet nie direkt auf eine Frage. Das, was sie sagt und tut, hat keine Beziehung zu dem, was ein anderer sagt und tut.

7.4 Das Organon-Modell von BÜHLER

Der deutsche Psychologe Karl BÜHLER (1879 – 1963) entwickelte Mitte der 1930er Jahre ein einfaches Grundmodell der Kommunikation:

Der Begriff „**organon**“ (griech., für dt. „Werkzeug“, „Hilfsmittel“) stammt vom griechischen Philosophen PLATON (427 – 347 v. u. Z.) und dient der Umschreibung für Sprache.



Im Mittelpunkt steht das „Organum“, das sinnlich (meist: akustisch) Wahrnehmbare, die Sprache (als Symbol, Sprachzeichen, Symptom, Signal). Es steht in Relation zu den drei anderen Komponenten: „der Eine“ (Sender), „der Andere“ (Empfänger) und „die Dinge“ (Gegenstände, Sachverhalte).
Der Sender erzeugt ein akustisches Phänomen, das auf den Empfänger einwirkt. Die „Dinge“ sind Ereignisse, um die es bei der Kommunikation zwischen Sender und Empfänger geht. Es besteht ein Kausalzusammenhang zwischen dem Ereignis und dem Sprechen. Nichts geht ohne das sprachliche Zeichen.

BÜHLERS Organon-Modell (auch: Dreifundamentenschema) wurde Anfang der 1980er Jahre von Friedemann SCHULZ VON THUN (siehe Gliederungspunkt 7.5) durch das Beziehungskonzept ergänzt.