Paul Watzlawick stellte 5 Grundregeln (pragmatische Axiome) auf, die die menschliche Kommunikation erklären und ihre Paradoxie zeigen. Anhand dieser Grundsätze kann die eigene Kommunikation gezielt gesteuert aber auch kritisch hinterfragt werden. Das Verständnis dieser Regeln erlaubt es einem Missverständnisse vorzubeugen und aufzulösen.

1. *Man kann nicht nicht kommunizieren*

Diesen Spruch hast du sicherlich schon gehört, und doch ist die Präsenz nicht immer vorhanden. Ein Großteil unserer Kommunikation findet nonverbal, also ohne Worte statt.



Unsere Gestik, Mimik, Körperhaltung, Handlungen, sogar die Kleidung und unser Geruch sorgen für ein stetiges Senden von Informationen an die Außenwelt. So kann uns ein Mensch positiv sowie negativ auffallen, ohne je ein Wort mit dieser Person gesprochen zu haben. Das obige Bild zeigt deutlich wie sensibel Menschen nonverbale Kommunikation wahrnehmen. Ein gelangweilter Blick reicht schon völlig aus um sich und seinen Kurs zu hinterfragen.

Wir werden bereits von Anfang an bewertet, was eine folgende Kommunikation beeinflusst. Manches davon ist bewusst, vieles unbewusst. Wir haben also bereits einen ersten Eindruck hinterlassen ohne jemals ein Wort gesprochen zu haben.

2. *Jede Kommunikation hat einen Inhalts- und einen Beziehungsaspekt*

Diese Tatsache ist die Grundlage vieler Kommunikationsmodelle (Freud, Schulz von Thun).

Treffen wir eine Aussage, so haben wir in der Regel eine Informationsübertragung. Es ist die sachliche Ebene unserer Kommunikation. Jedoch stehe ich immer in irgendeiner Beziehung zum Empfänger, welches meine Aussage beeinflusst.

Selbst bei einem gerade passierten Kennenlernen, ist eine Beziehung vorhanden, nämlich die einer fremden Person. Die Wertung nach dem 1. Axiom, sowie die gemeinsame Erfahrungen beeinflussen die Art und Weise wie ich meine sachliche Information mitteile. Umgekehrt sorgt der Beziehungsaspekt aber auch für die individuelle Verarbeitung.



Ich lerne einen Menschen kennen, der mir sofort sympathisch erscheint und mache einen Witz über Frauen die nicht einparken können. Ich möchte die Person zu lachen bringen. Jetzt kennt die andere Person meinen Humor nicht, da wir uns erst kennengelernt haben. Er denkt nun ich bin ein Chauvinist. Dies zeigt die Wirkungsweise der Beziehungsebene sowohl auf der Sender. wie auch auf der Empfängerseite.

3. *Kommunikation ist immer Ursache und Wirkung*

Auch Newton hat Axiome in der Physik aufgestellt. Actio = Reactio. Jede meiner Kommunikation bewirkt immer etwas beim Empfänger. Auch die unbewusste und unkontrollierte Kommunikation. So Wie im vorherigen Beispiel das möglicherweise falsche Bild meiner Person. Dieser Grundsatz sorgt auch für bekannte „Teufelskreise“. Der nörgelnde Partner sorgt mit seiner Kommunikation dass ich mich immer weiter zurückziehe. Der Partner merkt es und nörgelt diesbezüglich weiter. Was wiederrum für mehr Distanz sorgt, usw. Ein Grund warum ein vermeintlich harmloser Streit sich so hochschaukelt und eskaliert.

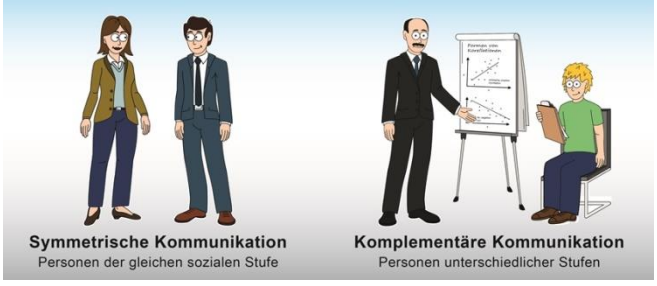
4. *Menschliche Kommunikation bedient sich analoger und digitaler Modalitäten*

Mit digitalen Modalitäten ist die verbale Kommunikation gemeint, sei es gesprochen oder geschrieben. Es werden Informationen und Wissen (Sachebene) vermittelt. Mein Gegenüber kann diese Information nicht fehl deuten oder missverstehen, solang Sprache- und Aufnahmefähigkeit kein Problem darstellen. Die nonverbale Kommunikation ist analog.

Mimik sowie Gestik vermitteln meinen Gegenüber eine Information, diese ist aber interpretierbar. Sind Tränen in den Augen ein Zeichen der Freude oder der Trauer. Will man lieber allein sein, oder benötigt Hilfe kann diese aber nicht verbal erfragen. Wir haben also in unserer Kommunikation ein Wissensanteil und ein Interpretationsanteil.

5. Kommunikation ist symmetrisch oder komplementär

Beziehung ist nicht gleich Beziehung. Du kannst mit deiner besten Freundin besser über intime Dinge sprechen als mit der eigenen Mutter? Das liegt unter anderem an die Unterschiede zwischen einer symmetrischen und komplementären Kommunikation. Bei einer symmetrischen Kommunikation sind alle Beteiligte auf gleicher Augenhöhe. Zwar herrscht durchaus ein gewisses Machtgefüge zwischen allen Beteiligten, jedoch ist dies relativ betrachtet. Anders als bei einer komplementären Kommunikation. Klassische Beispiele sind hier Eltern-Kind Beziehungen, Lehrer-Schüler Beziehungen oder auch die Chef-Angestellten Beziehung. Hier ist das Machtgefüge klar und von allen Beteiligten bewusst. Die verschiedenen Arten der Kommunikation haben ihre eigenen Potenziale der Konflikte.



Konfliktsituationen und Krisenmanagement

Die 5 Axiome helfen uns zu verstehen wie es zu Missverständnissen und Kommunikationsproblemen kommen kann. Habe ich andere Signale gesendet als ich wollte? Habe ich diese unbewusst gesendet? Habe ich mein Gegenüber vielleicht falsch verstanden? Habe ich Dinge falsch interpretiert?

Diese Grundsätze zeigen uns wie komplex und dadurch fehleranfällig unsere Art der Kommunikation ist. Darum ist immer ein kritisches Hinterfragen der eigenen Actio, wie auch Reactio nötig. Auch sollte man sich nach dem 5. Grundsatz die Art der Kommunikationsebene bewusst machen. Liegt eine symmetrische oder komplementäre Kommunikation vor, ist dies bereits eine Ursache für einen Konflikt?

Um bestehende Konflikte aufzulösen ist eine sogenannte gewaltfreie Kommunikation (Marshall B. Rosenberg) eine Möglichkeit. In dieser Art der Kommunikation wird ein Konflikt zunächst beobachtet, die aus der Beobachtung heraus entstandenen Gefühle ergründet und daraus Bedürfnisse hergeleitet. Diese werden dann in Form einer gezielten Bitte geäußert. Auf diese Weise ist eine Fehlinterpretation ausgeschlossen da analoge Modalitäten vermieden werden und diese bewusst verbal kommuniziert werden.

