

Kommunikation – warum es so schwer ist, sich zu verständigen

„Man kann nicht nicht kommunizieren!“ Paul Watzlawick (Teil 1)

Umgekehrt bedeutet die Aussage des Psychologen Watzlawick die Tatsache, dass wir ständig kommunizieren. Mit den vielfältigen Arten und Herausforderungen der Kommunikation befasst sich der dreiteilige Artikel. Teil 1 – Grundlagen der Kommunikation, Teil 2 – Sprache als Kommunikationsinstrument, Teil 3 - Die Kommunikation zwischen Behandler und Patient.

Der Begriff „Kommunikation“ stammt aus dem Lateinischen und wurde von dem Wort „communicare“ abgeleitet. Es steht für „teilen, mitteilen, teilnehmen lassen, gemeinsam machen, vereinen“. Dies geht also weit über die oft anzutreffende Definition „Austausch von Informationen“ hinaus. Im idealen Fall wird durch Kommunikation etwas Neues, gemeinschaftlich Verbindendes geschaffen. Wir kennen jedoch auch alle die trennende und manchmal zerstörerische Wirkung von „schlechter“ Kommunikation. Befassen wir uns zunächst einmal mit den elementarsten Grundlagen von Kommunikation im Sinne des Austauschs und der Weitergabe von Informationen. Dabei können wir zwischen verbaler, also mit Geräuschen, meist in Form von Lauten oder Sprache, und nonverbaler, stiller Kommunikation unterscheiden.

Da die nonverbale Kommunikation älter und eindeutiger ist, heutzutage jedoch immer mehr verbreitet ist, schauen wir uns zunächst diesen Bereich an.

Zur nonverbalen Kommunikation gehören u.a.:

- Gesten
- Zeichen
- Signale
- Symbole
- Farben
- Flaggen
- Schriftstücke
- Piktogramme
- Bilder
- Körperliche Ausdrucksformen

Im Laufe der Jahrhunderte haben sich die Kommunikationsmittel und –wege der nonverbalen Kommunikation stark verändert. In der Steinzeit haben sich die Menschen mit Gesten, Rauchzeichen und primitiven Höhlenmalereien verständigt. Der eindeutige Wunsch eines Mannes an eine Frau wurde mit der Keule kommuniziert. Von den Indianern ist die Verständigung mit Rauchzeichen oder Trommeln bekannt. Mit der Verbreitung der

Schrift wurden erstmals schriftliche Nachrichten ausgetauscht. Das die Brieftaube oder der Bote zu Fuß bzw. per Pferd manchmal lange Zeit unterwegs war bis die Antwort eintraf, wurde in Kauf genommen. Mit der Entstehung eines Postnetzes wurden die Zeiten drastisch verkürzt. Eine enorme Beschleunigung der Wege zwischen Sender und Empfänger brachte dann das Faxgerät. Noch höher wurden die Geschwindigkeiten mit der Verbreitung des Computers.

Bei der aktuellen, nonverbalen Kommunikationsform der e-mail gibt es eine unbewusste Erwartungshaltung, dass die Reaktion innerhalb von 24 Stunden erfolgen sollte.

Eine rote Ampel lässt keine Zweifel über die Bedeutung zu und von vielen Gebäuden und Plätzen sind uns Piktogramme wohl vertraut. Lesbare Hinweisschilder helfen bei der Orientierung und im Auto sind zahlreiche Warnlampen und Aufkleber nicht mehr wegzudenken.

Früher wurden Naturkatastrophen als Strafe Gottes angesehen und somit als eine Kommunikationsform zwischen Gott und den Menschen gedeutet. Genauso wie auch die vermeintlichen Wunder, die in früheren Zeiten noch häufiger geschahen. Astrologen haben schon immer die Sternkonstellation am Himmel beobachtet, gedeutet und interpretiert.

Durch alle Jahrhunderte hinweg war der Ring an der rechten Hand ein Symbol für einen verheirateten Menschen, also eine eindeutige Kommunikation. Ein kleiner, weißer Einsteckstreifen im Kragen eines schwarzen Hemdes stellt weltweit auch eine klare Kommunikationsform dar.

Für Taucher unter Wasser ist der Ring aus Daumen und Zeigefinger so eindeutig, wie wir alle den Kommunikationsinhalt des „Stinkefingers“ deuten können.

Jede Erscheinungsweise von Uniformiertheit kommuniziert eindeutige Botschaften, die von

der reinen Zugehörigkeit zu einer Gruppe wie z.B. Polizei, Feuerwehr, Sanitäter, Ärzte, Krankenschwestern, Pflegepersonal bis hin zum Status der Person innerhalb der Gruppe über Dienstgradabzeichen oder Ausstattungsdetails der „Uniform“ gehen können.

Mandalas werden energetische Kräfte nachgesagt, es gibt inzwischen die „Medizin zum aufmalen“, und in vielen Heilungsritualen wird nonverbale Kommunikation eingesetzt.

Auch das eigene Auftreten und Erscheinungsbild ist eine Kommunikationsform. Von der Art und Sauberkeit der Schuhe über die Kleidung bis hin zum Augenkontakt und Händedruck senden wir permanent Botschaften aus. Diese werden dann beim Empfänger gedeutet, interpretiert und entsprechend wird das Verhalten sein. Stellen Sie sich doch einfach mal vor einen großen Spiegel und versuchen Sie, die Bestandteile ihrer nonverbalen Kommunikation in Ihrem persönlichen Auftreten zu entschlüsseln.

Im nächsten Schritt können sie Ihre Praxisräume (Zugang, Empfang, Warteraum, Behandlungszimmer, Toilette usw. auf nonverbale Botschaften untersuchen. Jedes Detail kann Hinweise auf Sie selbst geben:

- Farbe von Wänden, Boden und Decke
- Beleuchtung
- Mobiliar
- Bilder
- Dekorationsartikel
- Zeitschriften und Bücher
- Zertifikate und Urkunden
- Kerzen und Räucherstäbchen
- Getränke
- Sauberkeit und Ordnung
- Geruch und Klänge
- Aufbewahrung von Geräten und Medikamenten

Stellen Sie sich immer wieder die Frage:

„Will ich das,
was in diese nonverbale Botschaft
interpretiert werden kann,
tatsächlich aussenden?“

Eine Vielzahl nonverbaler Hinweise können wir auch an unserem Gegenüber, also Gesprächspartner bzw. Patienten, beobachten.



Bert Heuper

entwickelte nach der Bewältigung der eigenen Krebserkrankung die Psychosomatische Resonanztherapie PSRT®. Seit über sechs Jahren leitet er seine psychotherapeutische Vollzeitpraxis und bildet auch Ärzte, Therapeuten und Heilpraktiker in PSRT® aus.

Kontakt:

Praxis PSRT
Katharinenstraße 3, D-83043 Bad Aibling
Tel. 08061/ 93 80 94
bert.heuper@praxis-psrt.de
www.praxis-psrt.de

Wie sind bzw. verändern sich:

- Körperhaltung
- Muskelspannung
- Hautrötung
- Durchblutung
- Gestik und Mimik
- Augenbewegungen
- Stirnfalten und -runzeln
- Händedruck
- Bewegungsgeschwindigkeiten

Wir sind ständig umgeben von nonverbaler Kommunikation. Achten Sie ab sofort verstärkt darauf. Versuchen Sie sich dahingehend zu sensibilisieren, das sie zu erkennen versuchen, welche nonverbale Kommunikationsform wie eindeutig ist. Überlegen Sie bei weniger eindeutigen Hinweisen, welche Interpretationsmöglichkeiten bestehen.

Der ausgestreckte Zeigefinger hat in unserem Kulturkreis eine andere Bedeutung als für einen Ausländer. Trinkgeld als nonverbaler Ausdruck von Zufriedenheit mit dem erbrachten Service ist für uns selbstverständlich, in anderen Ländern kann es eine Beleidigung werden.

Nicht jeder Mensch, der mit verschränkten Armen vor Ihnen steht, ist gleich verschlossen oder introvertiert, möglicherweise ist es nur eine angenehme Ausgleichshaltung zu den intensiven Yogastunden am Abend vorher.

Da bei der nonverbalen Kommunikation die Gefahr und Möglichkeit der Fehlinterpretation gegeben ist, besteht oft nur eine Möglichkeit, dies zu vermeiden – es ist ein Wechsel in den Bereich der verbalen Kommunikation, also der Gebrauch von Wort und Sprache, erforderlich. Damit befasst sich der nächste Teil der Serie.



Literaturhinweise

Schulz von Thun, Friedemann – Miteinander reden Band 1 bis 3, rororo Sachbuch

Walker, Wolfgang, Abenteuer Kommunikation, Klett Cotta