



HP Psych Bert Heuper

# Kommunikation – unsere Sprache und ihre (begrenzten) Möglichkeiten

„Man kann nicht nicht kommunizieren!“ Paul Watzlawick (Teil 2)

Ein wesentliches Kommunikationsinstrument ist unsere menschliche Sprache. Obwohl uns nur die wenigen Buchstaben des Alphabets zur Verfügung stehen, um eine Mitteilung zu formulieren, ist die zwischenmenschliche Kommunikation ein sehr komplexer Vorgang. Wir alle kennen klare Ansagen und deutliche Worte genauso wie Missverständnisse und Fehlinterpretationen. Der folgende Artikel soll etwas „Licht ins Dunkel“ bringen.

Vor Tausenden von Jahren war der Mensch dem Affen noch ziemlich ähnlich. Als non-verbales Kommunikationsmittel standen ein paar Grunzlauten und Schreie zur Verfügung. Mit der Entwicklung des Homo sapiens wurden die Unterschiede erheblich größer: Der angehende Mensch entdeckte die Möglichkeiten, Laute zu formen und zu betonen – so entstand die erste Urform einer menschlichen Sprache. Im Laufe der Zeit bildeten sich etwa 6.000 verschiedene Sprachen. Viele dieser alten Sprachen sind bereits ausgestorben, heute werden von 80 % aller Menschen nur noch ca. 50 verschiedene Sprachen benutzt. Innerhalb der einzelnen Sprachen gibt es jedoch eine ganze Menge unterschiedlicher Dialekte, so dass selbst bei einer Reise innerhalb Deutschlands der Eindruck entstehen kann, hier würden viele Sprachen gesprochen.

Grundsätzlich ist die Sprache ein Ausdrucksmittel zur Mitteilung innerer Vorgänge wie z. B. Gedanken, Gefühle, körperliche Prozesse, innerer Bilder, Zustände usw. Im Laufe der Zeit hat sich die diesbezügliche Art, Umfang und Fähigkeit stark verändert. So haben auf der einen Seite beispielsweise die Inuit 64 verschiedene Wörter für Schnee, während auf der anderen Seite heutzutage vielschichtige Zusammenhänge oft auf wenige oder gar ein einzelnes Wort reduziert werden.

„Am Anfang war das Wort“ – so stand es schon in der Bibel. Gemeint ist damit die Tatsache, dass ein ausgesprochenes Wort seine Wirkung hat. Bevor also das Wort gespro-

chen wird, sollte (!) beim Sprecher Klarheit darüber herrschen was denn überhaupt ausgedrückt werden soll. Wer zwischenmenschliche Kommunikation aufmerksam verfolgt, wird feststellen, dass dies nicht immer, eher sogar selten, der Fall ist. Über die Ursachen dieser inneren Unklarheit könnten weitere Kapitel gefüllt werden.

Grundsätzlich gibt es in der Kommunikation einen Sender und einen Empfänger, im Kontext der Sprache also jemand, der Worte gebraucht, und jemand, der diese Worte hört. In der Kommunikationswissenschaft existieren zwei konträre Theorien über die Verantwortlichkeiten für den Prozess:

Die erste besagt, dass für die Wirkung der Botschaft allein der Sender verantwortlich ist, das heißt, wenn ich verstanden werden will, habe ich mich so auszudrücken, dass mein Gegenüber mich auch verstehen kann. Der Sender hat also zu beachten, mit wem und wie er spricht. Für ein Kind wird eine Botschaft anders formuliert als für einen Erwachsenen, für einen guten Bekannten anders als für einen Fremden, für einen Ausländer anders als für einen Deutschen.

Die andere Theorie basiert auf folgender Grundaussage: Ich bin verantwortlich für das, was ich sage, nicht jedoch für das, was du verstehst. Nach dieser Theorie müsste also der Empfänger so lange nachfragen, bis er verstanden hat, was der Sender ausdrücken möchte.

Alle gesprochenen Wörter lösen entweder einzelne Bilder oder sogar ganze Bildsequenzen in uns aus. Diesen Effekt kennen wir alle wenn wir etwas lesen. Zunächst ist lesen das visuelle Erfassen von Text auf Papier, den wir in der Folge in innere Bilder umsetzen – wir stellen uns vor, was wir lesen. Wenn mehrere Menschen denselben Text lesen, so macht sich naturgemäß jeder Leser seine eigene Vorstellung davon. Deshalb gefallen uns auch dieselben Bücher oder Texte unterschiedlich gut. Bei komplexen Texten sind die Unterschiede recht

vielfältig, doch auch relativ eindeutige Wörter lösen unterschiedliche Bilder aus. Das Wort „Katze“ beispielsweise dürfte bei den Lesern einen ganzen Zoo an Bildern auslösen. Von der schwarzen, roten, getigerten über die Haus- und Wildkatze bis hin zur Raubkatze usw. dürfte alles an Katzen dabei sein.

Welches Bild haben Sie bei dem Wort „Feder“? Eine weiße Daunenfeder, eine zum Schreiben, eine mechanische zur Dämpfung, eine Blattfeder von der Achse eines Fahrzeugs? Ein Wort und so viele Möglichkeiten.

Deutliche Grenzen im Gebrauch der Sprache erfahren wir immer dann, wenn wir etwas Subjektives, nicht Greifbares beschreiben wollen. Über die Liebe ist schon unendlich viel gesprochen worden, doch es gibt immer noch keine allgemein akzeptierte Definition dafür. Es lässt sich natürlich einwenden, dass Liebe eine sehr persönliche und individuelle Angelegenheit ist, zwischenmenschliche Beziehungen gestalten sich jedoch einfacher, wenn es möglichst wenig Deutungs- und Interpretationsspielraum gibt.

Mit dem Sprachgebrauch in Form von Wörtern können wir nicht nur Bilder hervorrufen, sondern auch Gefühle und Gedanken, die mit diesen Bildern verbunden sind.

Die Werbung versucht dies gezielt (manipulativ?) zu nutzen. Ein bestimmtes Automobil soll „Freude am Fahren“ assoziieren. Jeder wird sein Bild dazu haben. „Weil Sie es sich wert sind“ dürfte auch ein emotional besetztes Bild erzeugen. Ergebnis dieses gezielten Sprachgebrauchs soll dann eine gezielte Handlung sein, in den genannten Beispielen der Kauf der jeweils beworbenen Produkte. Sprachgebrauch in der Werbung kann auch zu einem Lebensgefühl oder einer Grundeinstellung einer ganzen Generation werden: „... und läuft und läuft und läuft“ hat ähnliche Qualitäten wie „Geiz ist geil“.

Damit bewegen wir uns in einem Bereich, der die Kommunikation oft auch schwierig macht, da einzelne Wörter oder Texte gedeutet bzw. interpretiert werden. „Ich kann das nicht“ lässt

Bild: Marc Dietrich a / fotolia.de



### 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:**

Katharinenstraße 3, D-83043 Bad Aibling  
Tel. 08061/ 938094  
bert.heuper@praxis-psrt.de, www.praxis-psrt.de

als Deutung einen Spielraum zu, der von: „leichte Schwierigkeiten in der Umsetzung“ bis hin zu „ist unmöglich“ zulässt. Klarheit darüber, was nun wirklich zutrifft, kann nur weitere, möglichst klare Kommunikation schaffen.

Der allgemeine Sprachgebrauch spiegelt auch manchmal einen Teil des kollektiven Bewusstseins einer Gemeinschaft wider. Personen wurden im Laufe der Zeit unterschiedlich bezeichnet. Früher, als eine natürliche Spiritualität noch ausgeprägter war, wurden einzelne Personen als „Leute“ bezeichnet. Der Ursprung des Wortes ist das altgermanische „Licht“ und bezeichnete das göttliche Licht in der Person. Später wurde dann das Wort „Mensch“ gebräuchlich, und wie wir zu uns selber stehen können wir daran ablesen, dass uns für Personen heute oft der Begriff „Humankapital“ begebenet.

Sprachwissenschaftler haben festgestellt, dass es eklatante Unterschiede in der Kommunikation zwischen Mann und Frau gibt. Frauen stellen im Sprachgebrauch eher das Gemeinsame, Verbindende dar, bei Männern sind die Unterschiede wichtiger. Dies mag noch aus der Steinzeit kommen, als die Frau für die Höhle und Familie zu sorgen hatte und der Mann in Rivalität mit Tier und männlichem Gegner stand. Ein weiterer Unterschied ist die Textmenge, die beide Geschlechter täglich verwenden: Frauen etwa 15.000 Wörter am Tag, Männer etwa 6.000. Kommt ein Mann also erschöpft von der Arbeit nach Hause und hat nur noch 500 Wörter „übrig“, sie dagegen nach einem entspannten Tag noch 8.200 Wörter, dann ist der Ärger vorprogrammiert.

### Klarheit und „Ein“-deutigkeit in der Kommunikation ist eine große Herausforderung.

Sie setzt ein ausgeprägtes „selbst-bewusst-sein“ voraus. Ob jemand ein solches hat, lässt sich am Sprachgebrauch erkennen. Es gibt zwei Wörter, die Hinweise darauf geben: „man“ und „eigentlich“.

Die Aussage: „Eigentlich sollte man hier mal aufräumen“ wird vermutlich Zustimmung finden, fraglich ist allerdings, ob es dann auch jemand tut.

„Herr Müller, Sie räumen bis Dienstag um 12.00 Uhr hier so auf, dass alle Artikel am dafür vorgesehenen Platz sind“, ist eine viel klarere Aussage über den gleichen Sachverhalt. Sie setzt eben entsprechendes Bewusstsein voraus und beinhaltet natürlich auch die Verantwortung dafür. Zum einen muss am Dienstag um 12.00 Uhr kontrolliert werden, ob Herr Müller der Aufforderung nachgekommen ist und falls nicht, wie es dann weiter gehen soll.

Welch starke Wirkung das Wort „eigentlich“ haben kann, werden Sie feststellen, wenn sie zu einem Menschen, zu dem sie eine innige Beziehung haben, einmal sagen: „Eigentlich find ich dich ganz toll.“ Wenn die Betonung dann auch noch auf dem ersten Wort liegt, wird es besonders interessant ...

Gleichzeitig können Sie feststellen, wie sich durch die Betonung eines Wortes die Interpretationsmöglichkeiten eines Satzes verändern lassen.

### Sprechen Sie den folgenden Satz laut aus und betonen das jeweils unterstrichene Wort (in Klammern die mögliche Interpretation):

- Ich will diesen Teppich nicht kaufen (vielleicht jemand anders)
- Ich will diesen Teppich nicht kaufen (wenn ich muss, tu ich's schon)
- Ich will diesen Teppich nicht kaufen (einen anderen schon)
- Ich will diesen Teppich nicht kaufen (stattdessen lieber den Wandbehang)
- Ich will diesen Teppich nicht kaufen (klare Absage)
- Ich will diesen Teppich nicht kaufen (geschenkt würde ich ihn nehmen)

Um die versteckten Informationen hinter der Sprache leichter aufdecken zu können, hat der Psychologe und Kommunikationsexperte Prof. Dr. Schulz von Thun das einfache Modell der „4 Seiten einer Botschaft“ entwickelt. Die vier Seiten sind:

- Die sachliche Information
- Ein Apell
- Eine Selbstoffenbarung
- Der Beziehungsaspekt.

Stellen Sie sich folgende Situation vor: Ein Paar fährt im Auto, er auf dem Fahrer-, sie auf dem Beifahrersitz. Als sie sich einer Ampel nähern, sagt sie: „Du, da vorn ist grün.“

	Sachliche Information	
Selbstoffenbarung	<b>„Du, da vorn ist grün“</b>	Apell
	Beziehung	

Die sachliche Information ist die Tatsache, dass an der Ampel das unterste, grüne Licht brennt.

Der Apell könnte sein: Sei bremsbereit / Fahr schneller, bevor es gelb wird / Schau auch hin / Pass besser auf usw.

Die Selbstoffenbarung der Frau könnte sein: Ich glaube achtsamer zu sein als du / Ich habe Angst, dass wir es nicht mehr rechtzeitig schaffen / Ich muss dir immer sagen, was wichtig ist usw.

Über die Beziehung sagt es aus: Das Paar ist so gut miteinander bekannt dass sie ihn „duzt“, sie kann seinen Fahrstil nicht unkommentiert lassen, die Bemerkung birgt ein gewisses Konfliktpotenzia, usw.

Versuchen Sie in den nächsten Tagen einmal, dieses einfache Modell bei verschiedenen Äußerungen anzuwenden. Sie werden erstaunt sein, was sich alles entdecken lässt.

### Die Bedeutung für die Praxis – ein Ausblick

Gerade in der Kommunikation mit Patienten ist der bewusste Umgang mit Sprache besonders wichtig, da die Menschen innerhalb der Praxisräume emotional in einem anderen Zustand sind als im sonstigen Alltag.

Welche „versteckten“ Hinweise unsere Sprache, insbesondere im Umgang mit Patienten hat, wird in der nächsten Folge ausführlich behandelt. Sie werden erfahren, was Patienten in bestimmten Fällen wirklich gesagt haben und wie Sie ihre eigene Kommunikation weiter verbessern können.

*Der Beitrag wird in CO'MED fortgesetzt.*

