



Ulf Gausmann

Reden und Verstehen: Kommunikation

Vorwort

Dieses Skript beinhaltet eine subjektive Zusammenstellung und Kombination verschiedener Kommunikationsmodelle, wie ich sie in Seminaren, Workshops und Beratungen anwende. Es hat sich aus meinen Erfahrungen in der Bildungs- und Beratungsarbeit entwickelt und stellt meinen persönlichen Leitfaden dar. Ich gebe keine Gewähr auf eine wissenschaftliche Geltung, sondern nur auf die bisherige Nützlichkeit in meiner eigenen Arbeit mit Gruppen und Individuen.

Ich hoffe es kann auch Ihnen nützlich sein.

Kommunikationsmodelle auf die ich mich hier beziehe sind:

- Gewaltfreie Kommunikation (GfK) nach Marshall Rosenberg
- Transaktionsanalyse (TA) nach Eric Berne
- Kommunikationsmodell der Palo-Alto-Gruppe (Paul Watzlawick, Janet H. Beavin & Don D. Jackson)
- Themenzentrierte Interaktion (TZI) nach Ruth Cohn
- Kommunikationsmodell nach Friedemann Schulz von Thun

Im Folgenden sind die genannten Modelle in meine persönliche Logik integriert und werden im Einzelnen nicht erschöpfend dargestellt, sondern nur so weit für das Verständlich nützlich benutzt. Für vertiefende Informationen zu den Modellen beachten Sie bitte die Literaturhinweise.

Ich wünsche Ihnen viel Spaß mit der Kommunikation und viele neue Lernerfahrungen. Sollten Sie Fragen an mich haben, mehr von mir wissen oder mich zu einem Seminar oder eine anderen Veranstaltung einladen wollen besuchen Sie meine Homepage oder nehmen Sie Kontakt mit mir auf. Ich freue mich auf Sie!

Herzliche Grüße

Dr. Ulf Gausmann

Übersicht

Vorwort.....	1
Die Grundhaltung.....	2
„Ich bin ok. - Du bist ok.“ (Eric Berne).....	2
Emotionen und Verhalten.....	3
Gefühle und Bedürfnisse	3
Gelernte Gewohnheiten und Regeln.....	5
Die Transaktionsanalyse.....	9
Transaktionen.....	10
Spiele	11
Auswege.....	12
Die vier Schritte der Gewaltfreien Kommunikation.....	12
Literatur.....	13

Die Grundhaltung

„Wie steh ich mir selbst und anderen gegenüber?“ - Dies ist die erste Frage, der man sich stellen sollte, bevor man beginnt, sich mit kommunikativen Techniken zu beschäftigen. „Was halte ich von mir?“, „Finde ich mich in Ordnung?“, „Mag ich mich?“, „Was halte ich von anderen?“, „Glaube ich an das Gute im Menschen?“, „An welchem Menschenbild orientiere ich mich?“ Dies sind einige Fragen, denen wir uns nähern können, wenn wir etwas über unsere Haltung herausfinden möchten.

„Ich bin ok. - Du bist ok.“ (Eric Berne)

Gute Kommunikationsmodelle machen ihr Menschenbild explizit, denn im Menschenbild steckt auch das Ziel, das wir im zwischenmenschlichen Umgang erreichen möchten. Alle Modelle, die ich verwende, zielen auf Gleichberechtigung und echten Kontakt zwischen den Menschen. Sie wollen helfen, daß Menschen mit ihren Gefühlen und Bedürfnissen in Kontakt kommen und sich miteinander konstruktiv auseinandersetzen können, um gemeinsam ein gutes Leben zu erreichen. Modelle, die darauf abzielen, Menschen zu führen oder zu manipulieren, also einige Menschen über andere beachte ich nicht.

Die Grundhaltung und das Entwicklungsziel der Transaktionsanalyse (TA) beschreibt Eric Bernes Satz „ich bin ok – du bist ok“. Ein ähnlicher Satz lässt sich aus Marshall Rosenbergs Gewaltfreier Kommunikation (GfK) ableiten: „jeder handelt stets, wie er es für richtig hält.“

Beide Sätze besagen, dass jeder Mensch in seinem Kern in Ordnung und nicht böse oder falsch ist. Menschen können sich zwar böse, gemein oder grausam verhalten, sie tun das aber nicht, weil sie böse sein möchten, sondern, weil sie es für richtig halten so zu handeln oder es nicht besser wissen, was sie tun könnten. Jeder Mensch handelt für sich selbst immer kongruent, also im Rahmen seines Weltbildes und seiner Überzeugungen sinnvoll. Dem gehen wir noch weiter nach.

Das GfK-Modell geht davon aus, dass wir in unserem Leben grundsätzlich versuchen unsere Grundbedürfnisse zu erfüllen und dass alle Menschen ziemlich ähnliche Grundbedürfnisse haben. Einige Grundbedürfnisse sind:

- Physiologische Bedürfnisse:
Atmen, Schlafen, Trinken / Essen, Entleerung: Urinieren / Stuhlgang, Sicherheit / Schutz, Obdach / Wärme, Rhythmus / Ordnung, Sensorische Anregung / Berührung / Bewegung, ...
- Ichbezogene Bedürfnisse:
Selbstständigkeit / Autonomie, Selbstvertrauen, Kreativität, Integrität / Authentizität, Ehrlichkeit / Echtheit, Beteiligung, Ruhe / Alleinsein, ...
- Soziale Bedürfnisse:
Zugehörigkeit, Anerkennung / Wertschätzung, Unterstützung, Vertrauen, Bildung, Intimität: Nähe, Zärtlichkeit, Geborgenheit, Sexualität, ...
- Ichbezogene und soziale Bedürfnisse:
Verständnis, Verstehen / Klarheit, Friede / Harmonie, Heiterkeit / Schönheit, Begeisterung / Spaß, Leichtigkeit / Freude, Ritual / Feiern, Spiritualität, ...

Diese Liste ist nicht abgeschlossen und es gibt sicherlich noch viele weitere Bedürfnisse, aber für einen ersten Eindruck eignet sie sich ganz gut.

Eine Grundannahme der GfK ist nun, dass alle Menschen diese Grundbedürfnisse kennen und nachfühlen können. Nicht alle Grundbedürfnisse sind gleichzeitig wirksam, sondern verändern sich von Zeit zu Zeit und von Mensch zu Mensch.

Emotionen und Verhalten

Gefühle und Bedürfnisse

Unsere Gefühle sind direkt mit den Grundbedürfnissen verbunden, sie zeigen uns an, was mit unserem Bedürfnis geschieht. Wird ein Bedürfnis bedroht oder angegriffen, reagieren wir mit unangenehmen Gefühlen, wie Wut, Ärger oder Hilflosigkeit. Wird ein Bedürfnis erfüllt erleben wir Freude, Lust oder Ausgelassenheit (Abbildung 1).

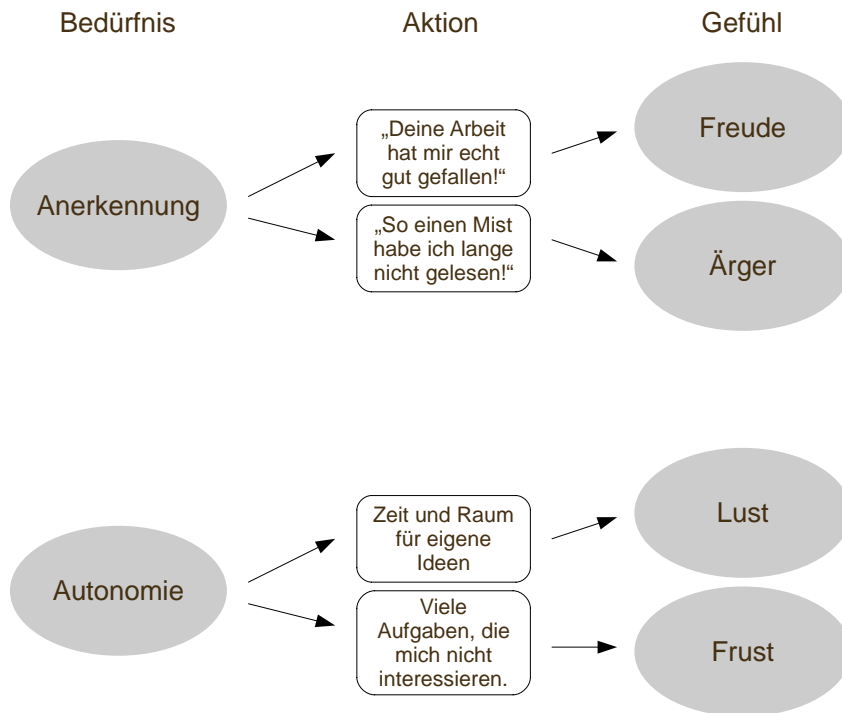


Abbildung 1: Erfüllte oder unerfüllte Bedürfnisse führen zu Gefühlen. Wenn wir Gefühle erleben wurde also ein Bedürfnis berührt.

Da die meisten Menschen lieber positive Gefühle erleben möchten als negative entwickeln wir grundsätzlich Verhaltensweisen, die dazu führen unsere Bedürfnisse so gut es geht zu erfüllen. Jedes Verhalten hat also das Ziel Bedürfnisse zu erfüllen oder Bedrohungen unserer Bedürfnisse abzuwehren.

Theoretisch sieht das also ganz einfach aus, wie in Abbildung 2 dargestellt.

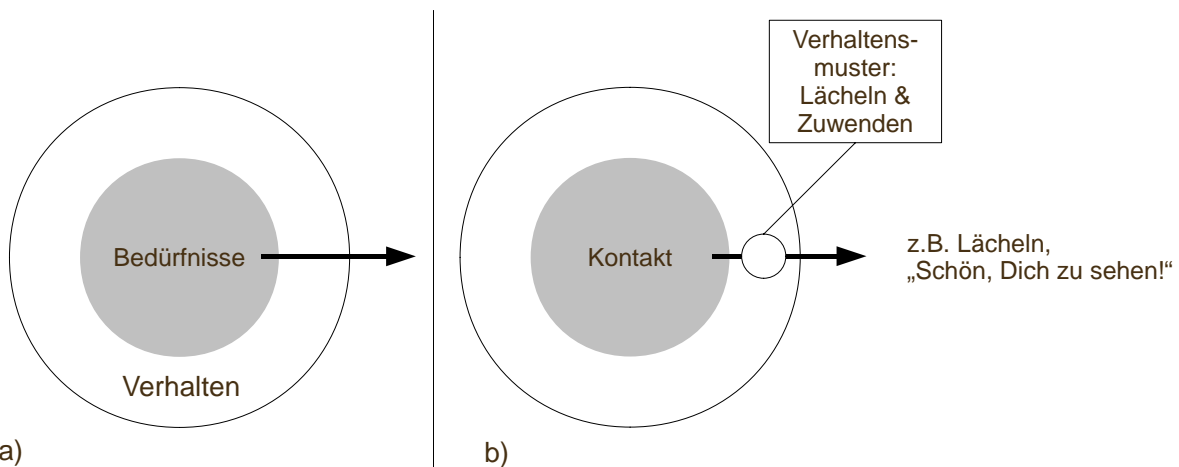


Abbildung 2: a) Unser Verhalten dient dazu unsere Bedürfnisse in die Welt zu bringen. b) Beispiel: Bei einem Bedürfnis nach Kontakt greifen wir auf ein Verhaltensmuster zurück, das uns "Lächeln und dem Gegenüber zuwenden" vorschlägt. Diesem Muster folgend könnten wir zum Beispiel lächeln und uns dem Gegenüber mit dem Satz zuwenden "Schön, Dich zu sehen!"

Unser Verhalten bringt unsere Bedürfnisse in die Welt und in den Kontakt mit anderen. Indem wir uns verhalten können wir die Welt mitgestalten unsere Umgebungen verändern, mit anderen Menschen verhandeln und in Kontakt treten mit dem Ziel unsere Bedürfnisse zu befriedigen.

Da ein Großteil unserer Bedürfnisse sozialer Natur ist und wir auch unsere existenziellen Bedürfnisse fast nur durch Beziehungen und Kooperationen mit anderen Menschen organisieren können ist egozentrisches Handeln ohne eine Berücksichtigung der Interessen anderer und unserer Umgebung letztlich gegen uns selbst gerichtet, da wir viele wichtige Bedürfnisse z.B. nach Kontakt und Beziehung dann nicht erfüllen können. Ein ganzheitlicher Egoismus ist dementsprechend zwangsläufig sozial, da wir uns ohne Begegnung nur sehr wenige Bedürfnisse erfüllen könnten.

Im Idealfall spüren wir also zunächst unsere eigenen Bedürfnisse, schauen auf unsere Umgebung und für uns bedeutsame Gegenüber und fühlen uns auch in diese ein. Dann wählen wir eine geeignete Verhaltensweise, die unseren Bedürfnissen insgesamt am besten gerecht wird und handeln. Diese Ebene von der ich hier spreche stellt die Beziehungsebene dar, die in vielen Kommunikationstheorien von einer Sach- oder Inhaltsebene unterschieden wird. Paul Watzlawick definiert in seinem zweiten Axiom: „Jede Kommunikation hat einen Inhalts- und einen Beziehungsaspekt, wobei Letzterer den Ersteren bestimmt.“ Die Beziehungsebene bestimmt demnach, ob eine Kommunikation oder ein Kontakt gelingt und die Menschen froh damit sind. Ist auf der Beziehungsebene etwas nicht in Ordnung werden wir auch auf der Sachebene nicht zueinander finden. Ganz schön lässt sich dieser Zusammenhang im verbreiteten Eisbergmodell darstellen (Abbildung 3). Hier zeigt sich nun auch schon die Schwierigkeit, die zu vielen ungelösten Konflikten und weiteren Problemen führt: Wenn wir unseren Bedürfnissen gerecht werden wollen, müssen wir lernen über den ganzen Eisberg zu sprechen.

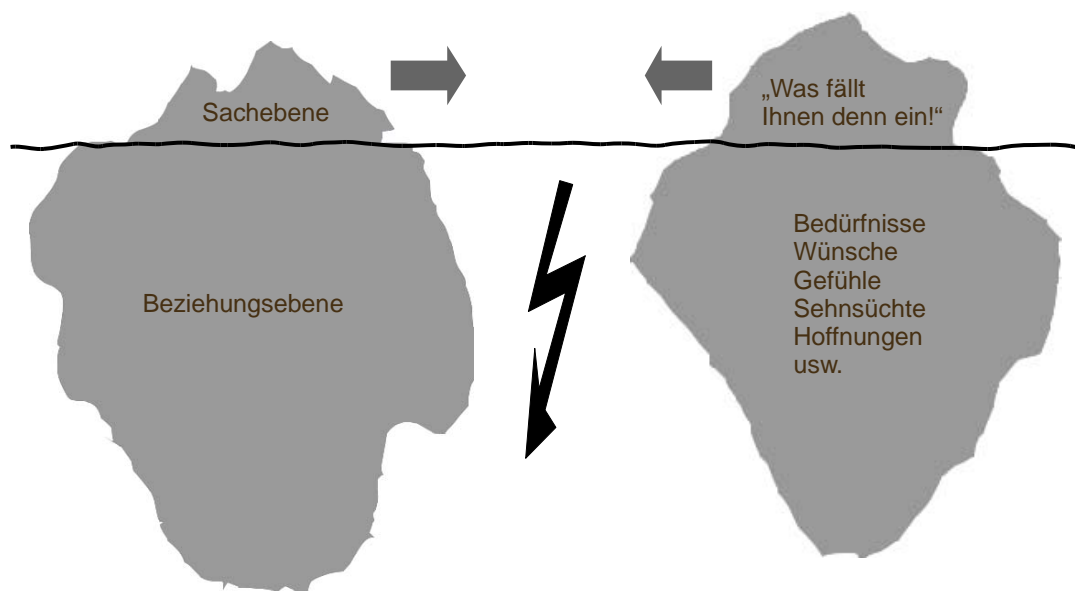


Abbildung 3: Das Eisbergmodell: Die Beziehungsebene bestimmt die Sachebene: Konflikte auf der Beziehungsebene, also z. B. zwischen unseren Bedürfnissen, drücken sich zwar auf der Sachebene aus, können dort jedoch nicht geklärt werden. Zur Klärung müssen wir über unsere Beziehung sprechen.

Warum können wir das eigentlich nicht? - Weil wir was anderes gelernt haben! Und das tut uns und unserer Umgebung nicht immer gut.

Besonders im Konfliktfall greifen wir leicht auf unsere gelernten Verhaltensmuster zurück. In Abbildung 4 wird ein Beispiel dargestellt: Ein verbaler Angriff von einer Autoritätsperson bedroht das Bedürfnis nach Anerkennung. Bei einer solchen Bedrohung können wir mit unterschiedlichen Gefühlen reagieren, diese sind auch bereits größtenteils gelernt und bestimmen, ob wir z.B. mit Ärger oder Angst reagieren. Im Beispiel wurden nun drei mögliche Verhaltensmuster skizziert, die das offene Verhalten bestimmen. Bei der Grundüberzeugung „Wenn mich einer angreift, schlage ich zurück!“ wird das offene Verhalten in einen Gegenangriff münden. Bin ich jedoch überzeugt, daß alle Schuld stets bei mir selbst liegt, werde ich mich schnell und demütig entschuldigen. Wenn ich mir selbst sicherer bin und herausfinden will, was mein Gegenüber zu dem Angriff veranlasst hat, frage ich ihn. - Unser Verhalten wird also weitgehend bestimmt, durch das, was wir gelernt haben.

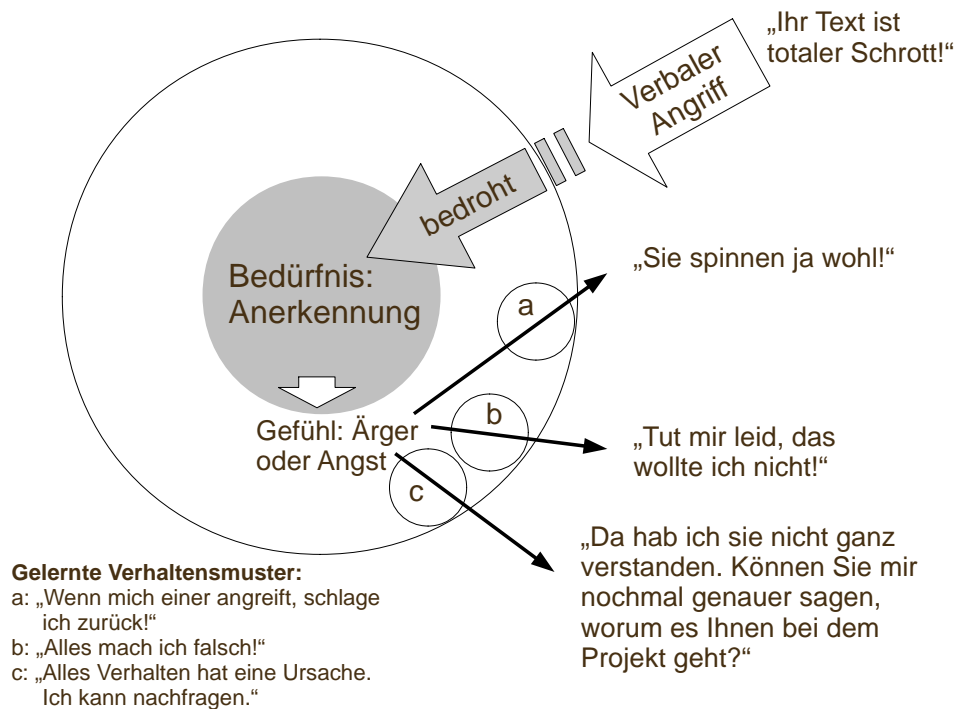


Abbildung 4: Gelernte Verhaltensweisen bestimmen unsere Reaktionen.

Gelernte Gewohnheiten und Regeln

In den ersten Jahren unseres Lebens erleben wir die ersten und wichtigsten Beziehungen zu anderen Menschen, meist zu Mutter und Vater, aber auch anderen engen Bezugspersonen in dieser Zeit. Die Beziehungen in der frühen Kindheit sind extrem bedeutsam für unseren weiteren Weg, da sich dort viele Grundüberzeugungen und Haltungen gegenüber uns selbst und anderen Menschen formen. Unser erstes Menschenbild entsteht in dieser Zeit. Das bedeutsamste ist die emotionale Prägung, die wir bekommen, wenn wir in diesen ersten Jahren versuchen unsere Bedürfnisse zu erfüllen, was nur in Interaktion mit der Außenwelt gehen kann. Als kleines Kind sind wir von unseren Bezugspersonen physisch und emotional abhängig, da wir uns nicht selbst versorgen können und nicht selbst andere Menschen aufsuchen können, als diejenigen, die um uns sind. Die Bedürfnisse sind bei einem sehr kleinen Kind noch nicht sehr differenziert und wie auch die Verhaltensweisen zunächst nur ein begrenztes Repertoire realisieren. Im Laufe der Zeit entwickeln wir dann jedoch schnell Verhaltensweisen, die auf die Umgebung reagieren und dazu dienen unsere Bedürfnisse zu erfüllen. In jeder Familie und anderen sozialen Umgebungen sieht es dabei etwas anders aus, wie wir zu unseren Bedürfnissen kommen. Geeignete Verhaltensweisen lernen wir dann jedoch schnell und erweitern mit ihnen unser Repertoire (Abbildung 5).

Da es für uns überlebenswichtig ist unseren Bedürfnissen gerecht zu werden entwickeln wir in der Kindheit unsere ersten Muster von Verhalten. Diese sind an das umgebende System angepasst, da von diesem unsere Bedürfnisse abhängen. Ein kleines Kind lernt dabei schnell, was es tun muss, um seine Bedürfnisse erfüllen zu können. Einige Verhaltensweise sind angeboren, z.B. Schreien oder Lächeln. Die soziale Umgebung reagiert auf diese Äußerungen und kann sie unterstützen, aber auch ignorieren oder sogar bestrafen. Durch die erfahrenen Reaktionen aus der Umwelt verstärkt oder vermindert sich nun Verhalten. Verhaltensweisen, die auf Resonanz in der Umgebung treffen und zu Bedürfnisbefriedigung führen werden öfter gezeigt andere nicht unterstützte Verhaltensweisen werden reduziert. Derart entwickeln sich unsere ersten Muster von Verhalten.

Säugling



Kind



Erwachsener



Abbildung 5: Im Laufe unserer Entwicklung differenzieren sich die Bedürfnisse und Verhaltensmöglichkeiten. Ein Säugling verfügt noch über eine geringe Verhaltensbreite, als Kind lernen wir schnell neue Verhaltensweisen dazu und differenzieren mehr Bedürfnisse. Als Erwachsener verfügen wir über viele Verhaltensweisen, von denen viele aus der Kinderzeit stammen.

In einer idealen Umgebung treffen nun die Bedürfnisäußerungen des kleinen Kindes auf diejenigen der anderen Menschen in der Umgebung. Auch sehr kleine Kinder verfügen dabei über ein sehr großes Maß an Mitgefühl und Empathie und passen ihre Verhaltensweisen an die Bedürfnisse der bedeutsamen Personen in ihrer Umgebung an. Für eine gesunde Entwicklung wäre es schön, wenn alle Menschen mit sich und ihren Bedürfnissen in Kontakt wären und diese ausdrücken könnten. Dadurch erlebte das aufwachsende Kind Grenzen aber auch Empathie und gegenseitige Verantwortung und würde lernen, seine Bedürfnisse mit der Umgebung abzustimmen.

Durch viele gesellschaftliche, kulturelle, familiäre und individuelle Faktoren sind jedoch viele Menschen leider nicht in einem derart wünschenswerten Kontakt mit sich selbst und ihrer Umwelt und geben ihre Erfahrungen an die Kinder weiter.

Manche Menschen haben zum Beispiel gelernt, dass Disziplin das wichtigste ist. Folgen sie stark diesem Bild, werden eigene Gefühlsregungen, die auf Bedürfnisse zurückgehen, unter die Vorstellungen von Disziplin untergeordnet und nicht so ernst genommen. Auch das Kind lernt in einem solchen Fall, dass es seine Bedürfnisse eher befriedigen kann, also zum Beispiel Anerkennung und Aufmerksamkeit von den Eltern bekommt, wenn es den Regeln folgt. Es lernt dabei auch, dass die eigenen Bedürfnisse gefährlich sein können, wenn sie nicht zu den geforderten Regeln passen und damit diese zu unterdrücken oder zumindest zu bezweifeln.

Ein anderes Elternhaus mag Leistung sehr hoch bewerten, was sich darin ausdrückt, dass das Kind nur dann Aufmerksamkeit und Zuwendung bekommt, wenn es etwas geleistet hat, zum Beispiel eine Aufgabe übernommen hat oder ähnliches. Bedürfnisbefriedigung benötigt also Leistungsverhalten. Auch hier darf das Kind vielleicht nicht mit allen Impulsen und Gefühlen nach außen kommen und sein Bedürfnis nach unbedingter Anerkennung äußern, sondern lernt, dass es nur dann etwas einfordern darf, wenn es etwas wertvolles getan hat. Andere Bedürfnisse werden unterdrückt.

Für unsere Umgebungen in der wir aufgewachsen sind war die Anpassung an die geltenden Verhaltensnormen und deren Bewertungen überlebenswichtig, da nur sie unser physisches und emotionales Überleben gewährleisten konnte. Schließlich mussten wir mit unseren Bezugspersonen auskommen. Wir hatten keine Wahl.

Da wir jedoch klein waren und noch nicht viele andere Beziehungen erlebt hatten prägen diese ersten Beziehungen alle weiteren Begegnungen mit anderen Menschen in unserem weiteren Leben. Natürlich werden unsere Haltungen durch weitere Begegnungen relativiert und verändern sich auch, jedoch bleiben uns die Grundmuster meist lange erhalten, da sie tief in uns verankert sind. Dummerweise passen die alten Muster jedoch oft nicht mehr zu unseren erwachsenen Umgebungen. Oft suchen wir uns jedoch Kontexte, suchen Umgebungen auf und sind mit Menschen zusammen deren Muster mehr oder weniger zu den unseren passen. Diese Verhaltensweise nenne ich die Gewohnheit: Für uns ist es bequemer und einfacher die Umgebungen zu unseren Mustern passend zu wählen als uns mit Kontexten zu konfrontieren, die diese Muster in Frage stellen. Denn das fühlt sich nicht gut an, sondern eher bedrohlich. Leider entwickeln wir uns dadurch oft nur wenig weiter, da Lernprozesse nur dann

	Kritisches Eltern-ICH	Fürsorgliches Eltern-ICH	Erwachsenen-ICH
Allgemeines Verhalten	automatisch urteilend und wertend, ironisch, tadelnd, strafend, anklagend, Schuldige suchend, befehlend, autoritär, verbletend, dogmatisch, rechthaberisch, zurechtweisend, Grenzen ziehend oder grenzüberschreitend	gütig, ermutigend, anerkennend, besorgt, mitfühlend, beschützend, unterstützend, beratend, hilfsbereit, tröstend, verstehend, bemutternd, überfürsorglich, anderen wenig zutrauend, anderen alles abnehmend	entspannt, sachlich, objektiv, zuhörend, interessiert, emotionlos, konzentriert, aufmerksam, aufgeschlossen, Daten sammelnd und verarbeitend, Blickkontakt, Fragen stellend, Alternativen entwickelnd und auswählend, autonom
Typische Formulierungen	„Du mußt ...“ „Du sollst nicht ...“ „Du darfst nicht ...“ „Wie konntest du nur ...“ „Man tut ...“ „Man tut nicht ...“ „Wie oft soll ich dir noch sagen“ „Hör auf damit ...“ „Keine Widerrede!“ „Ruhe!“ „Stillgestanden!“	„Sorg dich nicht ...“ „Halb so schlimm ...“ „Laß den Kopf nicht hängen ...“ „Beruhige dich erst mal ...“ „Du schaffst das schon ...“ „Armer Kerl ...“ „Gut gemacht ...“ „Ich kann Sie verstehen ...“ „Kopf hoch ...“ „Mach das lieber nicht, das könnte gefährlich sein!“	Alle Fragen mit „W“ „Wie ...?“ „Was ...?“ „Wann ...?“ „Wer ...?“ usw. Aussagen mit: „wahrscheinlich ...“ „möglich ...“ „verglichen mit ...“ „Meiner Ansicht nach ...“ „Ich denke ...“
Typischer Tonfall & typische Sprechweise	„Wirst du wohl!“ „Ich warne dich!“	„Komm, ich mach das schon für dich!“	„Ich würde ...“ „Ich kann ...“
Typische Gesichtsausdrücke	laut oder leise, hart, überheblich, scharf, klar, potent, spöttlich, ironisch, zynisch, sarkastisch	warm, beruhigend, mitfühlend, gezogene Silben, melodisch, stimmungsvoll, verhätschelnd, umsorgend, aufmunternd, zufrieden	selbstbewußt (nicht überheblich), sachlich (nicht unpersönlich), neutral, ruhig, leidenschaftslos, verbindlich, klar und deutlich (wie ein Nachrichtensprecher)
Typische Gesten und Körperhaltungen	angespannt, gereizt, aggressiv, gerunzelte Stirn, hochgezogene Augenbrauen, Augenbrauenrunzeln, kritische Blicke, Naserümpfen, zusammengepreßter Mund, mißbilligendes Kopfschütteln	glücklich, lächelnd, entspannt, Augen weit offen, ruhiger Blick, gezieltes Augenzwinkern, weite Pupillen, volle Lippen, ängstlich-fürsorglich oder interessiert-liebevoll	Gesicht dem Partner zugewandt, offen und direkt, aufmerksam, nachdenklich, entspannt, „aktives Zuhören“, häufiger Wechsel des Gesichtsausdrucks entsprechend der Situation
Typische Gesten und Körperhaltungen	ruckartige und/ oder einschüchternde Gestik, erhobener Zeigefinger, Arme in die Hüfte stemmend, Arme vor der Brust verschränkt, Fäuste ballend, Oberkörper drohend vorgelehnt, breitbeiniger Stand, Kopf schüttelnd	beruhigende, schützende und offene Gesten, langsames Kopfnicken, ausgestreckte Arme, Kopf lätschelnd, Hand auf die Schulter legend, aktiv helfend zur Seite stehend, Oberkörper Deckung bietend nach vorne gelehnt	unterstreichende, angemessene Gestik; aufrechte Haltung, Wechsel der Körperhaltung, gerade Kopfhaltung (weder gesenkt = Kind-ICH, noch erhoben = Eltern-ICH), Oberkörper interessiert nach vorne gelehnt

Abbildung 6: Ich-Zustände der Transaktionsanalyse (Teil 1)

	Angepaßtes Kindheits-ICH	Rebellisches Kindheits-ICH	„Freies“ Kindheits-ICH
Allgemeines Verhalten	gute Umgangsformen, Regeln und Vereinbarungen einhaltend, schämt sich, schuldbewußt, vorsichtig, scheu, gehemmt, ängstlich, beifallerheischend, produzierend, überfordert, resigniert, hilflos, unsicher, folgsam, bescheiden, Gefühle unterdrückend	regt sich über die ‚Stärkeren oder Autorisierten‘ auf, launisch, zieht andere auf, aufsässig, frech, trotzig, wutend, gehässig, störrisch, aggressiv, quengelig, starkköpfig, aufmüpfig, unzufrieden, zeternd	unbekümmert um Umweltreaktionen, spontan, spielerisch, neugierig, schöpferisch, piffig, offen, überschaumend, voller Energie, begeistert, lässig, ausgelassen, kreativ, phantasievoll, lustig oder auch traurig
Typische Formulierungen	„Ich trau‘ mich nicht ...“ „Ich kann das bestimmt nicht.“ „Ich befürchte ...“ „Ich möchte gem ...“ „Ich will versuchen ...“ „Wenn du meinst?“ „Ist nicht meine Schuld ...“ „Hab‘ ich das gut gemacht?“ „Ich wollte doch nur ...“ „Warum denn immer ich?“ „Was sollte ich denn machen?“ „Man muß ...“ „Ich sollte ...“ Fremd- und Modewörter	„Och, männel!“ „Nun gerade nicht!“ „Laß mich in Ruhe!“ „Verdammt noch mal!“ „Ach, neeeee!“ „Ich will aber nicht!“ „Das ist ja blöd!“ „Mach doch alleine!“ „Und wieso gerade ich?“ „Das denkst du dir so!“ „Ach Mensch, laß mich!“ „Terò-terò-terò!“ „Ja, aber ...!“ „Ich hab jetzt keine Lust!“	„Ich will ...“ „Ich möchte ...“ „Ich hätte gerne ...“ Superlative Kraftausdrücke „Holla!“ „Yeah!“ „Yipeeh!“ „Boooh!“ „Wow!“ „Toll!“ „Spitze!“ „Klasse!“ „Stark!“
Typischer Tonfall & typische Sprechweise	leise, unsicher, stockend, weinerlich, zerknirscht, niedergeschlagen, unterwürfig, quengelnd, klagend, folgsam, brav	wütend, laut, bockig, motzend, giftig, abgehackt, protestierend, betonte und gezogene Silben, unwirsch, lustlos	meist laut, hoch, übersprudelnd, sich überschlagend, enthusiastisch, mitreißend, überzeugend, gefühlsbetont, authentisch, freudetaumelnd oder traurig
Typische Gesichtsausdrücke	Blick nach unten, zustimmend, zitterndes Kirin, zitternde Lippen, unruhiger Gesichtsausdruck, feuchte Augen, hochgezogene Augenbrauen, verstoßener Blick, beißt sich auf die Lippen, spitzer Mund	verstockt, trotzig, abweisend, schmollende oder eingezogene, schmale aufeinander gepreßte Lippen, Nase rumpfen, gerunzelte Stirn, starrer Blick ins Leere	zeigt Begeisterung, Erregung, Überraschung, offener Mund, bebende Nasenflügel, glänzende Augen, wippende Augenbrauen, verschmitzt, oder Trauer und Tränen
Typische Gesten und Körperhaltungen	unterwürfige und verhaltene Gestik, Hand heben, wenn man sprechen will, hangende Schultern, Achselzucken, „Knicks“ oder ‚Diener‘, Strammstehen, gesenkter Kopf	blockierende und fahrigere Gesten, angespannt, drohend, verkrampt, hochgezogene Schultern, Fuß aufstampfend, Fauste ballend, gesenkter Kopf	vitale, lustvolle, lockere und authentische Gesten, aufgeregte, ständig in Bewegung, händereibend, reißt jubelnd die Arme hoch, tanzend, springend und hüpfend, erhobener Kopf oder in Trauer versunken

Abbildung 7: Ich-Zustände der Transaktionsanalyse (Teil 2)

stattfinden, wenn wir uns an den Grenzen reiben und verändern.

In der Psychotherapie höre ich dabei oft von Menschen, und weiß es auch von mir selbst, die trotz besseren Wissens, dass ihre Verhaltensweisen nicht dazu beitragen, dass sie sich glücklicher fühlen, diese trotzdem beibehalten, weil sich schon die Vorstellung anders zu handeln bedrohlich und beängstigend anfühlt.

Wenn wir unsere Grundmuster verändern wollen, müssen wir sie zunächst verstehen. Eine sehr gute Analyse unserer Muster und Verhaltensweisen stellt die Transaktionsanalyse von Eric Berne bereit.

Die Transaktionsanalyse

Die Transaktionsanalyse geht davon aus, dass es drei basale Zustände gibt, aus denen heraus wir kommunizieren können, das Eltern-Ich (EI), das Erwachsenen-Ich (Er) und das Kindheits-Ich (K). Diese Zustände sind übereinander

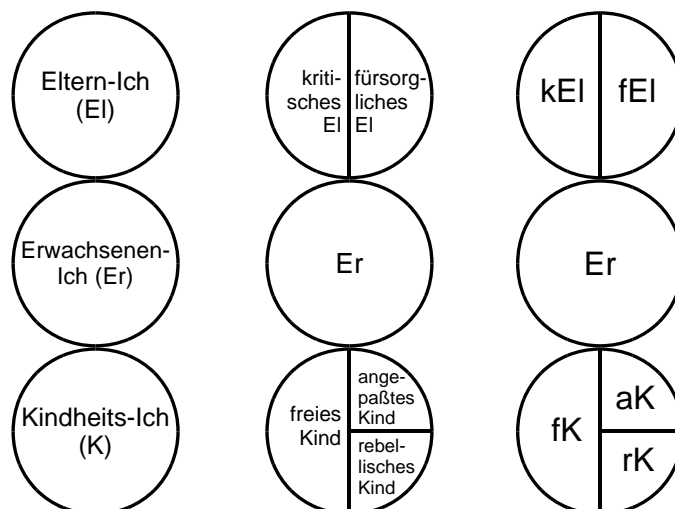


Abbildung 8: Die Ich-Zustände der Transaktionsanalyse: Ich-Zustände, Sechs Unterzustände und die gängigen Abkürzungen.

angeordnet, wie der Abbildung 8 zu entnehmen ist. Diese Anordnung drückt auch eine gewisse Hierarchie aus.

Eltern-Ich: Das EI ist für alles verantwortlich und weiß alles. Es bewertet und steht über den anderen.

Kindheits-Ich: Das K ist unverantwortlich, impulsiv und reagiert entweder auf seinen eigenen Impulse (fK) oder auf das Verhalten anderer.

Erwachsenen-Ich: Das Er ist verantwortlich für sich selbst und teilt sich mit. Es versucht auf rationaler Ebene mit anderen in Kontakt zu kommen und kann die Impulse aus den anderen Zuständen aufnehmen und kommunizieren. Es ist zu Metakommunikation in der Lage.

Die Idee des Zustandekommens dieser Zustände besteht darin, dass wir viele Anteile des Eltern-Ich-Zustands von unseren Eltern direkt übernommen haben. Durch Aktualisierung an neuen erfahrenen Wertmaßstäben können diese verändert werden. Viele Anteile sind jedoch auch in den anderen Zuständen einer Änderung nur mit Anstrengung zugänglich, also sehr hartnäckig. Das Kindheits-Ich spiegelt dagegen Verhaltensweisen, die wir als Kind oft eingenommen haben. Auch diese werden ohne Aktualisierung ins Erwachsenenalter getragen und weiter ausgeführt.

Die Abbildungen 6 und 7 auf den Seiten 7 und 8 beschreiben einige Merkmale der einzelnen Ich-Zustände.

Grundsätzlich verfügt jeder Mensch über alle Ich-Zustände. Je nach unseren Erfahrungen besonders in früher Kindheit sind jedoch manche Zustände stärker und manche schwächer repräsentiert. Während wir den meisten Teil des Tages im Erwachsenen-Ich verbringen rutschen wir leicht besonders im Konfliktfall oder in bedeutsamen Beziehungen in einen oder mehrere der anderen Zustände. Grundsätzlich ist kein Ich-Zustand gut oder schlecht, die Idee Bernes besagt jedoch, dass es gesünder ist, alle Zustände zugreifbar zu halten und der Situation entsprechend auswählen zu können, welchen Zustand wir benutzen wollen.

Transaktionen

Wenn wir kommunizieren finden Transaktionen zwischen einzelnen Ich-Zuständen statt. Diese können drei verschiedene Formen annehmen, was sich grafisch schön beschreiben lässt.

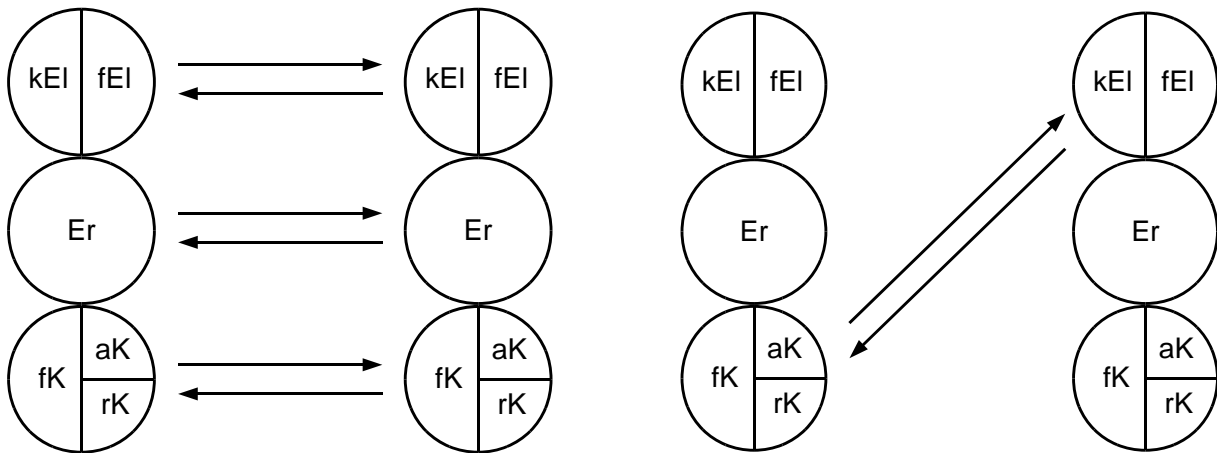


Abbildung 9: Parallele Transaktionen

In Abbildung 9 sind parallele Transaktionen abgebildet. Die Er-Er Transaktionen könnten z.B. lauten: „Guten Tag, wie spät ist es denn?“ - „Es ist jetzt halb drei.“ Die EI-EI Transaktionen: „Also, die Jugend von heute kümmert sich um gar nichts mehr!“ - „Ja, früher war alles besser!“ Und die K-K Transaktionen beispielsweise: „Oh Mann ey, der blöde Herr Müller, immer was zu meckern!“ - „Ja, Sonne Scheiße, ich hab auch keinen Bock mehr!“

Parallele Transaktionen können aber auch zwischen verschiedenen Ich-Zuständen verlaufen. Besonders häufig treffen wir da EI-K Transaktionen, wie im rechten Beispiel der Abbildung 10: Hier könnte zum Beispiel gesagt sein: „Oh, ich weiß gar nicht wie das geht!“ - „Na, komm her, zusammen schaffen wir das schon!“ oder „Dein Zimmer ist schon wieder der letzte Saustall!“ - „Pfff.“

Nur parallele Transaktionen fühlen sich für uns angenehm an. Sie sind weitgehend störungsfrei und können ewig weiterlaufen. Dies bedeutet aber nicht, dass wir mit ihnen glücklich sind. Wir neigen immer dazu in parallele Transaktionen einzuschwenken, da die Alternative, gekreuzte Transaktionen, für uns nicht gut anfühlt.

Abbildung 10 zeigt zwei Muster gekreuzter Transaktionen. Im ersten Beispiel könnte die Kommunikation lauten: „Guten Tag, wie spät ist es denn?“ - „Ja bin ich hier die Auskunft oder was?!“ oder „Das kann doch wohl nicht wahr sein!“ - „Mir gefällt nicht, wenn Du so laut zu mir bist. Was ist denn los?“

Die zweite Abbildung zeigt das klassische Streitmuster und könnte lauten: „Du hörst mir nie zu!“ - „Das musst gerade Du sagen, Du interessierst Dich ja nur für Deinen Fußball!“

Gekreuzte Transaktionen irritieren uns zunächst und kosten sehr viel Kraft, zum Beispiel im Streit. Wir können SI nicht lange aufrecht erhalten und schwenken am Ende immer in die parallele Transaktion um. Wir wählen dabei

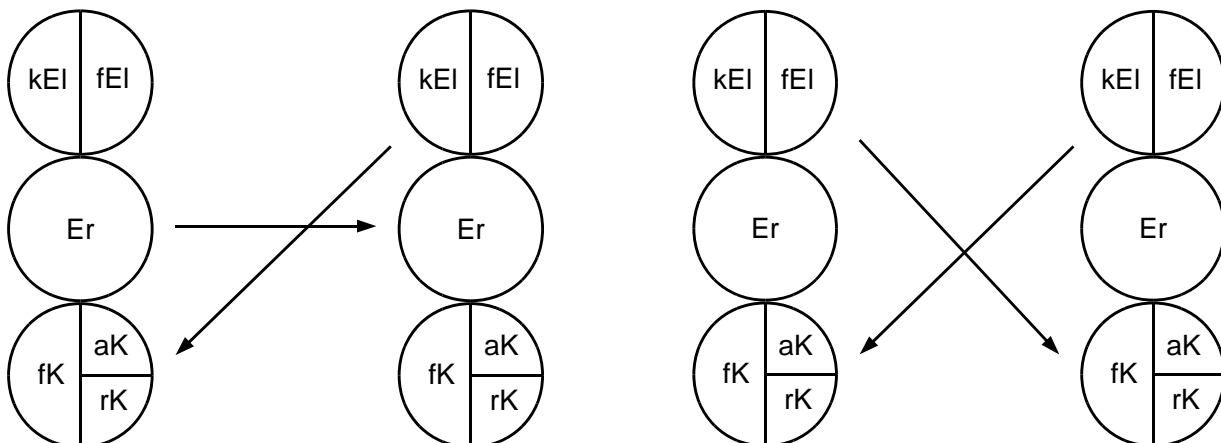


Abbildung 10: Gekreuzte Transaktionen

auch wieder diejenigen Verhaltensweisen, die uns selbst am geläufigsten sind. Das erste Beispiel könnte z.B. weitergehen mit „Was fällt Ihnen ein mich so anzufahren!“ was wiederum eine EI-K Transaktion und somit ein Streit wäre. Daraufhin könnte das Gegenüber ebenfalls mit EI-K kontern und die Faust auf das Gesicht des Gegenübers steuern bis der andere hilflos als K am Boden liegt, er könnte aber auch klein begeben und in die Parallele K-EI suchen und sagen „ach, nein, entschuldigen Sie, ich weiß nicht was in mich gefahren ist. Tut mir leid. Ich schau gleich nach meiner Uhr!“

Im rechten Streitfall wird einer der Partner wahrscheinlich irgendwann sagen: „Ja, ja, Du hast Recht. Wir machen es so wie Du willst.“ oder einfach aus dem Raum gehen und die Tür zuschlagen. Auch hier schwenkt einer der Partner auf die K-EI Transaktion.

Glücklich ist mit einem solchen Ausgang meist keiner der Partner und bleiben frustriert zurück, auch wenn formal der eine über den anderen gesiegt hat. Und genau darum geht es auch oft beim Rückgriff auf EI und K Zustände im Konfliktfall: Um das Gewinnen. Die Beziehung wird dadurch nicht besser, aber Gewinnen wollen ist als Verhaltensmuster gelernt.

In manchen Fällen wundert man sich auch warum man in einen bestimmten Ich-Zustand fällt, wo doch der Partner ganz erwachsen geredet hat. Dabei kann es sich um eine verdeckte Transaktion handeln, die dritte mögliche Form.

In linken Teil von Abbildung 11 könnten die Transaktionen lauten: (Seminarleiter zu den Teilnehmenden) „Das ist ja schön, dass ihr alle so pünktlich seid!“ - „Tut uns leid, der Kaffeeautomat war kaputt!“ Hier wurde auf die verdeckte Transaktion reagiert, die gehört oder auch gemeint war „Es kann nicht sein, dass ihr schon wieder zu spät kommt!“

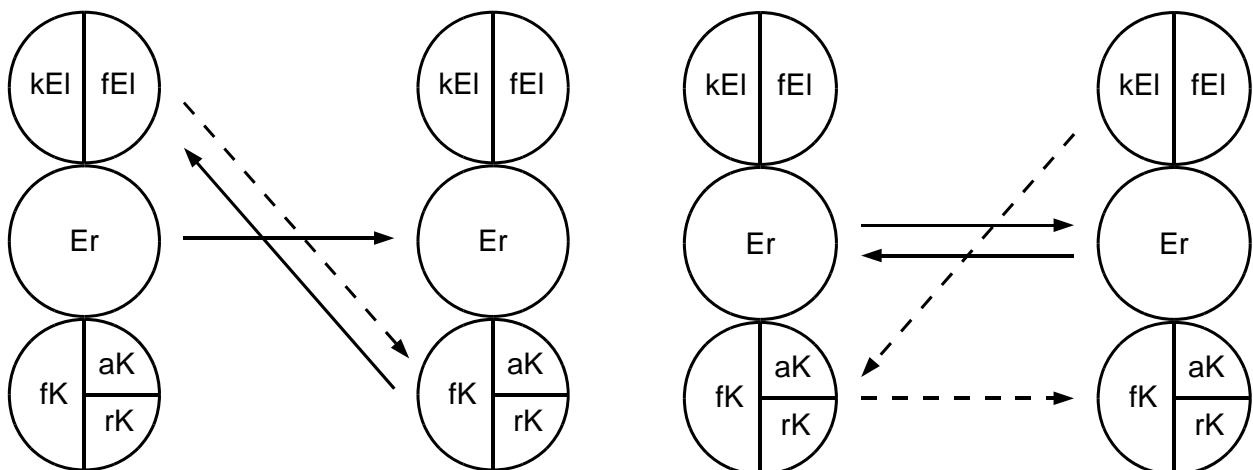


Abbildung 11: Verdeckte Transaktionen

Im zweiten Beispiel sagt vielleicht ein Mann zu einer Frau „Das ist aber eine schöne Bluse, die Du da anhast!“. Auf offener Ebene eine Er Botschaft, auf der verdeckten Ebene eine Flirt mit der fK Botschaft „Du gefällst mir!“ Die Reaktion richtet sich an das Kind und sagt offen: „Tja, die hat mir mein Freund geschenkt.“ was eine verdeckte kEI Botschaft darstellt.

Spiele

Transaktionen können in Beziehungen festen Regeln folgen und zwischen Zuständen wechseln. Eric Berne nennt diese Abfolgen Spiele. Diese sollen hier nur in der folgenden Abbildung 12 kurz skizziert werden.

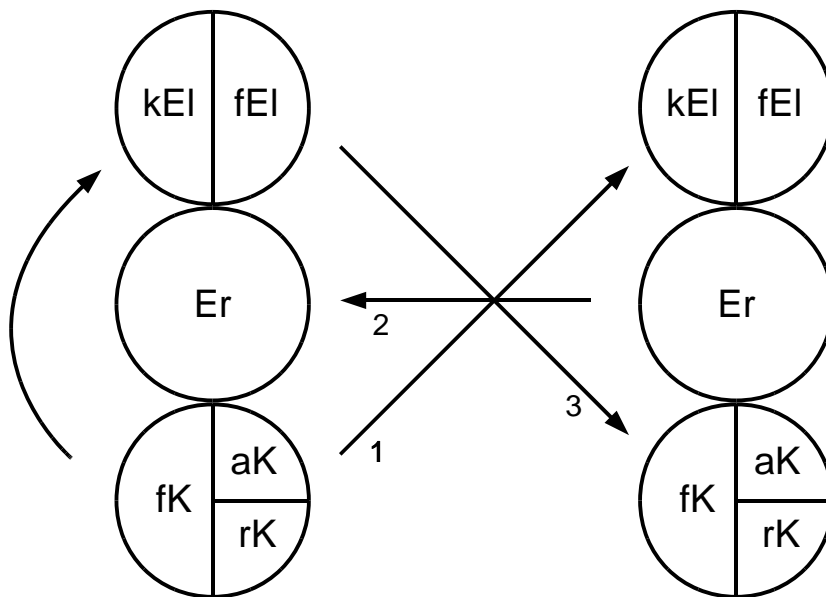


Abbildung 12: Spiel

Der Dialog könnte bei diesem Spiel folgendermaßen lauten: (1) „oh, ich fühl mich heute so schlecht!“ - (2) „Ich habe gerade mit dem Arzt gesprochen. Er sagte, dass er bei deiner Untersuchung nichts finden konnte.“ - Nun wechselt der erste Partner in das Eltern-Ich, da er mit dem K keinen Erfolg hatte und sagt vielleicht: „das sieht die ähnlich, dass Du mir nicht helfen willst, Du bist nicht besser wie dein Vater!“

Dies ist ein Spiel. Spiele werden in vielen Beziehungen häufig betrieben und Eric Berne konnte nur sehr wenige kommunikative Spiele finden, die dauerhaft Spaß machen. Die meisten sind destruktiv und frustrieren beide Partner.

Auswege

Die Transaktionsanalyse schlägt für den Konfliktfall die Benutzung von Er Transaktionen vor, da sich damit andere Kommunikationen durchkreuzen lassen und dem Gegenüber das Angebot machen auch auf die parallele Er Kommunikation einzusteigen. Das Er ermöglicht außerdem sachlich über den Konflikt, die begleitenden Emotionen und dahinter liegenden Bedürfnisse zu sprechen, also in die Metakommunikation einzusteigen. Mit dem Er können wir über den ganzen Eisberg reden.

Eine sehr brauchbare Anleitung für Er Kommunikation bietet uns wieder die Gewaltfreie Kommunikation. Sie schlägt vier Schritte vor, nach denen wir unser Anliegen formulieren können. Wenn wir die Schritte einhalten, vermeiden wir das Rutschen in Vorwürfe oder Unterwerfung und laden zu einem gleichberechtigten Umgang ein, bei dem wir auf Bedürfnisebene miteinander in Kontakt kommen und somit einvernehmliche Lösungen erreichen können.

Die vier Schritte der Gewaltfreien Kommunikation

1. Es wird die **Beobachtung** einer konkreten Handlung oder Unterlassung beschrieben, ohne sie mit einer Bewertung oder Interpretation zu vermischen. Es kommt vor, dass trotz bewertungsfreier Äußerungen vom Gegenüber eine Kritik herausgehört wird. Hier soll der Kommunikationspartner das Gesagte mit anderen Worten umschreiben.
2. Es wird das **Gefühl** ausgedrückt, das mit der Beobachtung in Verbindung steht.
3. Das hinter dem Gefühl liegende **Bedürfnis** wird formuliert. Dies ist häufig nicht auf den ersten Blick erkennbar. Besonders bei negativen Gefühlen ist es für den empathischen Kontakt zum Kommunikationspartner notwendig, die dahinter liegenden eigenen Bedürfnisse zu verstehen.
4. Es wird die **Bitte** um eine konkrete Handlung geäußert. Es wird zwischen Bitten und Wünschen unter-

schieden. Bitten beziehen sich auf Handlungen im Jetzt und Wünsche auf Ereignisse in der Zukunft. Da Empathie immer im Jetzt ist, passen dazu nur Bitten, die im Jetzt erfüllt werden können. Rosenberg schlägt vor, Bitten in einer „positiven Handlungssprache“ zu formulieren.

Ein Satz unter Berücksichtigung der vier Schritte könnte etwa lauten: „Ich sehe, dass Deine Socken auf der Couch liegen, obwohl wir abgesprochen hatten, dass jeder seine Sachen in unserer Wohnung selbst wegräumt (Beobachtung). Das ärgert mich (Gefühl), da mir wichtig ist, dass ich mich auf Absprachen verlassen kann (Bedürfnis). Kannst Du in Zukunft darauf achten und Deine Sachen wegräumen? (Wunsch)“

Das klingt erstmal ziemlich sperrig, gelingt aber bei häufigem Üben so gut, dass man nach einer Weile nicht mehr so viel reden muss. Letztlich kommt es auf den Kontakt zwischen den Kommunikationspartnern an, wie die Kommunikationen verlaufen. Je weiter wir die Beziehungsebenen klären, desto besser kommen wir dann miteinander aus, desto glücklicher fühlen wir uns und desto mehr können wir in unseren Beziehungen lernen und uns entwickeln.

Literatur

Transaktionsanalyse

Berne, E. (1970). Spiele der Erwachsenen. Psychologie der menschlichen Beziehungen. Reinbeck: Rowohlt.

Berne, E. (1983). Was sagen Sie, nachdem Sie Guten Tag gesagt haben?: Psychologie des menschlichen Verhaltens. Frankfurt: Fischer.

Stewart, I. & Joines, V. (2005). Die Transaktionsanalyse. Eine Einführung. Freiburg: Herder.

Gerhold, D. (2005). Das Kommunikationsmodell der Transaktionsanalyse. Ein Übungs- und Materialhandbuch zum Kommunikationstraining für Trainer, Lehrer und Gruppenleiter. Paderborn: Junfermann.

Nagel, N. (1992). Erlaubnis zum Wachsen. Beiträge aus der Arbeit mit Transaktionsanalyse in Pädagogik und Erwachsenenbildung. Paderborn: Junfermann.

Gewaltfreie Kommunikation

Rosenberg, M. (2002). Gewaltfreie Kommunikation. Aufrichtig und einfühlsam miteinander sprechen. Paderborn: Junfermann.

Rosenberg, M. (2004). Das Herz gesellschaftlicher Veränderung: Wie Sie Ihre Welt entscheidend umgestalten können. Paderborn: Junfermann..

Leu, L. (2005). Gewaltfreie Kommunikation. Das 13-Wochen-Übungsprogramm. Paderborn: Junfermann.

Holler, I. (2006). Trainingsbuch Gewaltfreie Kommunikation. Paderborn: Junfermann.

Paul Watzlawick

Watzlawick, P., Beavin, J.B. & Jackson, D.D. (1996). Menschliche Kommunikation : Formen, Störungen, Paradoxien. Huber: Bern

Watzlawick, P. (2008). Anleitung zum Unglücklichsein. Piper: München.

Watzlawick, P. (2008). Die erfundene Wirklichkeit : wie wissen wir, was wir zu wissen glauben? Piper: München.

Schulz von Thun

Schulz von Thun, F. (1981-1998). Miteinander Reden 1-3. Rowohlt: Reinbek.

Themenzentrierte Interaktion

Cohn, R. (2009). Von der Psychoanalyse zur themenzentrierten Interaktion. Klett-Cotta: Stuttgart.

Langmaak, B. (2009). Einführung in die Themenzentrierte Interaktion TZI: Leben rund ums Dreieck. Beltz: Weinheim.