

# **Psychologie der Kommunikation**

## **Skript, Teil 2: Weitere Kommunikationsmodelle (Transaktionale Analyse, Themenzentrierte Interaktion)**

von Dipl.Pol.Frank Spatzier (Tel.: 0451 / 63272; Email: [frank@spatzier.net](mailto:frank@spatzier.net))

## **Inhalt**

### **1. Die Vier Seiten einer Nachricht von Schulz von Thun (2)**

#### **1.1 Ausgewählte Probleme der Kommunikation**

##### **1.1.1 Die Selbstoffenbarungsseite der Nachricht**

###### **1.1.1.1 Selbstoffenbarungsangst**

###### **1.1.1.2 Imponier- und Fassadentechniken**

##### **1.1.2 Die Beziehungsseite der Nachricht**

###### **1.1.2.1 Formen der Beziehung: Das Verhaltenskreuz**

###### **1.2.2.3 Ein falsches Bild vom anderen: Projektion, Übertragung, Unrepräsentativer Kontakt, Halo-Effekt**

###### **1.2.2.4 Reaktionen auf Beziehungsvorschläge**

##### **1.1.3 Die Sachinformationsseite der Nachricht**

###### **1.1.3.1 Sachlichkeit**

###### **1.1.3.2 Verständlichkeit**

##### **1.1.4 Die Appellseite der Nachricht**

###### **1.1.4.1 Verdeckte Appelle**

### **2. Die Transaktionale Analyse (TA) nach Eric Berne**

#### **2.1. Grundannahmen: Reiz-Hunger - Kompromissbildung - Streicheln als Transaktionen**

#### **2.2 Grundannahmen: Struktur-Hunger (oder: was Anfangen mit der Zeit?)**

#### **2.3 Die Struktur-Analyse**

#### **2.4 Innere Dialoge**

#### **2.5. Die Transaktionsanalyse / Funktionsanalyse**

##### **2.5.1 Parallel-/Komplementär-Transaktionen**

##### **2.5.2 Überkreuzte Transaktionen**

#### **2.6 „Rabattmarken“**

#### **2.7 Grundhaltungen zwischen Interaktionspartnern**

### **3. Die Themenzentrierte Interaktion (TZI)**

#### **3.1 Das TZI-Dreieck im Globe**

#### **3.2 Dynamische Balance**

#### **3.3 Die Postulate der TZI**

#### **3.4 Hilfsregeln der TZI**

### **4 Differentielle Psychologie der Kommunikation: Kommunikationsstile**

#### **4.1 - 4.8 Die acht Kommunikationsstile nach Schulz von Thun**

### **5. Sontiges**

#### **5.1 Kontakt und Distanz**

## 1. Die Vier Seiten einer Nachricht von Schulz von Thun (2)

Zur Wiederholung: Der Psychologie Paul Watzlawick war der Meinung, dass jede Kommunikation einen Inhalts- und einen Beziehungsaspekt besitzt. Außer der Sachinformation teilt der Sender mit, wie er den Inhalt verstanden haben möchte und wie er zum Empfänger steht. Aus dem Beziehungsaspekt folgt, wie der Sachinhalt zu interpretieren ist. Dabei gibt es eine Fülle an beziehungsrelevanten Informationen, die parallel zur Sachinformation wirksam werden, ohne dabei zwingend bewusst zu sein. Hierfür verwendet man das **Eisberg-Modell**: Wie beim Eisberg liegt ein Großteil der Masse unsichtbar unter der Wasseroberfläche. Aus dem Wasser schaut nur die gesendete Sachinformation heraus, darunter befinden sich Gefühle, Erfahrungen, Meinungen und Werte, die ihre Verarbeitung beim Empfänger beeinflussen. Sind die unter der Oberfläche liegenden Beziehungsinformationen der Interaktionspartner nicht kompatibel, kann es zu Konflikten kommen, die eine Kommunikation behindern.

Schulz von Thun geht einen Schritt weiter und identifiziert vier Aspekte einer Nachricht:

**Sachinhalt (SI):** Worüber ich informiere

- reine Sachinformation

**Selbstoffenbarung (SO):** Was ich von mir selbst preisgebe

- Information über Person des Senders
- schließt gewollte Selbstdarstellung und unfreiwillige Selbstenthüllung ein

**Beziehung (BEZ):** Was ich vom anderen halte, wie wir zueinander stehen

- enthält Du- und Wir-Botschaften
- Nachrichten senden heißt immer, eine Beziehung zum Empf auzubauen

**Appell (APP):** Wozu ich den anderen veranlassen möchte

- offene oder verdeckte Einflussnahme (Manipulation)

Der Empfänger kann diese vier Aspekte subjektiv unterschiedlich gewichten („mit vier Ohren hören“) - das ist auch eine Folge des **dreistufigen Wahrnehmungsprozesses** (wahrnehmen - interpretieren - fühlen), demzufolge der Empfänger eine entscheidende Mitverantwortung dafür trägt, wie das Empfangene psychisch wirkt.

Der Empfänger „hört“ die vier Nachrichten Aspekte in einer für ihn typischen Weise heraus:

- **SI:** „worum geht es hier“
- **SO:** „was ist das für einer?“ „was ist mit ihm los?“- Personaldiagnose
- **BEZ:** „wie steht er zu mir“, „wie stehen wir zueinander?“
- **APP:** „was will er von mir?“

Störungen entstehen, wenn der Empf einen Aspekt überbetont, dem der Sender weniger Gewicht beigemessen hat; bzw. wenn der Empf nur einen Aspekt herausfiltert, die anderen aber nicht berücksichtigt.

Bsp: Chef: „Jetzt haben wir hier schon wieder einen Vorgang, der in die andere Abteilung gehört“

Der Mitarbeiter kann das durch Überbetonung folgendermaßen verstehen:

- **SI:** „stimmt, das kam gestern schon zwei Mal vor“
- **SO:** „ja, das nervt mich auch schon ziemlich“
- **BEZ:** „Sie haben ja so Recht, Chef; was soll ich unternehmen?“
- **APP:** „Okay, ich bringe den Vorgang gleich rüber“

Keiner dieser Reaktionen muss dabei mit der Intention des Chefs übereinstimmen, was zu Störungen der Kommunikation führt.

Schulz von Thun legt großen Wert darauf, dass die **Nachricht ein Produkt des Empfängers** ist. Der Sender muss seine Gedanken, Absichten, Kenntnisse, also einen Teil seiner psychischen Prozesse, in wahrnehmbare Zeichen übersetzen, er muss sie **kodieren**.

Der Empfänger dagegen muss die Nachricht wieder **Dekodieren**, ihr also eine bestimmte Bedeutung beimessen. Dabei muss er sich auf sich selbst, also seine eigenen Erwartungen, Kenntnisse, Befürchtungen, Vorurteile, Werte etc. verlassen.

**Missverständnisse** sind vorprogrammiert.

Häufige Quelle für Empfangsfehler sind:

- **Das Selbstkonzept des Senders:** Bei Überbetonung des BEZ-Aspekts wird häufig das eigene Selbstkonzept zur Deutung herangezogen. Leute mit schlechtem Selbstbild interpretieren Nachrichten so, dass dieses gestützt wird.
- **Bild, das Empf vom Sender hat:** Die Deutung von Nachrichten erfolgt oft anhand des Bildes des Empfängers vom Sender. Dieses ist aber häufig inkorrekt, was die Deutung verzerrt.
- **Korrelierte Botschaften:** Zur korrekt gedeuteten SO-Seite wird eine weitere Nachrichtenseite fälschlicherweise mitgehört („mit ist kalt“ - „Tut mir leid, dass ich so ein Loser bin, der sich keine gescheite Heizung leisten kann“)

Ebenso kann die **innere Reaktion des Empfängers** eine Nachricht verzerren:

- **indoktriniertes Irrglauben:** Irrationale Überzeugungen, die die Gefühle auf empfangene Nachrichten bestimmen
- **verborgene Schlüsselreize:** Heftige Reaktion auf bestimmte Nachrichtenanteile (etwa „falscher Blick“ bei gewaltbereiten Menschen)

Zu guter Letzt existieren auch stets **Phantasien** über das jeweilige Gegenüber, also Gedanken und Gefühle über ALTER, die auf keiner soliden Daten- oder Wahrnehmungsbasis beruhen. Sie sind zunächst notwendig, um die Komplexität der sozialen Umwelt zu reduzieren und eine erste Orientierung zu ermöglichen. Sie sind Produkte der eigenen Psyche und müssen keinesfalls zutreffend sein.

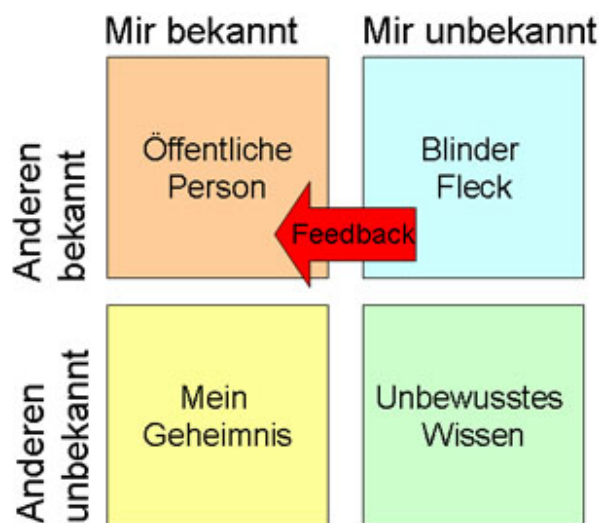
Um all diese Störungen zu beheben, sind **Metakommunikation und Feedback** unerlässlich.

- **Feedback:** Rückmeldungen verbessern die Kommunikation, wenn sie einen hohen SO-Anteil („was ist gerade mit mir los“) besitzen. Eigene Gefühle sollten im Vordergrund stehen, nicht aber Schuldzuweisungen. Idealerweise benutzt man dazu **Ich-Botschaften**, die es dem Gegenüber ermöglichen, die eigenen Reaktionen zu verstehen.
  - Feedback ist eine Mitteilung an eine Person, wie sie von anderen wahrgenommen, verstanden und erlebt wird;
  - Feedback ist eine Hilfe zur Orientierung und Regulierung von Verhalten

**Feedbackregeln:**

- beschreiben, nicht bewerten
  - auf konkretes Verhalten beziehen, nicht auf Eigenschaften
  - auf veränderbares Verhalten richten
  - Nennung eigener Empfindungen / Reaktionen
  - Zeitnähe
  - im eigenen Namen
  - Empfänger: zuhören, sich nicht rechtfertigen / argumentieren, über Feedback nachdenken, Feedback nicht abweisen, Annahme des Feedbacks ausdrücken
- **Metakommunikation:** Die Kommunikation über die Kommunikation, die gesonderte Unterhaltung über die Art und Weise des kommunikativen Miteinanders. Dabei wird die „normale“ Kommunikationsebene verlassen und eine übergeordnete Position außerhalb des eigentlichen Gespräches eingenommen - was den Interaktionspartnern bewusst sein muss. Im Unterschied zum Feedback, wo es nur um die bloße Rückmeldung des Verstandenen geht, werden in der Metakommunikation grundsätzliche Lösungen zur jeweiligen Gesprächssituation gesucht.

Feedback und Metakommunikation sind geeignet, einem Sender Aspekte seines Verhaltens deutlich zu machen, die ihm nicht bewusst sind. Es gibt immer Bereiche des Verhaltens, die dem Handelnden sowie seinen Beobachtern bekannt und unbekannt sind. Das **Johari-Fenster** von Joseph Luft und Harry Ingham verdeutlicht dies:



**Abb. 1: Das Johari-Fenster**

**Quadrant A (Öffentliche Person):** Verhalten, das dem Handelnden und dem Beobachtenden bekannt ist.

**Quadrant B (Private Person / mein Geheimnis):** Dinge, die der Handelnde im Maximalfalle seine engsten Vertrauten wissen lässt.

**Quadrant C (der Blinde Fleck):** Verhalten, das dem Handelnden nicht bekannt ist, dem Beobachter allerdings schon (der Quadrant der Peinlichkeiten). Auf den blinden Fleck bezieht sich vorwiegend das Feedback. Es „verschiebt“ ihn gewissermaßen in Quadrant A.

**Quadrant D (Unbekanntes / Unbewusstes):** Impulse, die weder dem Handelnden noch seinem Beobachter bekannt sind. Diese können nur durch psychoanalytische Methoden aufgedeckt werden.

## 1.1. Ausgewählte Probleme der Kommunikation

Mit jedem Aspekt der Nachricht sind spezifische Probleme verbunden. Einige davon sollen hier kurz skizziert werden.

### 1.1.1 Die Selbstoffenbarungsseite der Nachricht

„Sobald ich etwas von mir gebe, *gebe* ich etwas von *mir*“ schreibt Schulz von Thun treffend (Miteinander Reden, Bd. 1, Störungen und Klärungen, S. 99). Jede Äußerung wird - neben ihrem Sachinhalt und ihrem Appell - zu einer mehr oder weniger umfangreichen Preisgabe der eigenen Persönlichkeit. Und das macht sie psychologisch besonders brisant.

#### 1.1.1.1 Selbstoffenbarungsangst

Das Phänomen ist bekannt: In Seminaren, Schulklassen, öffentlichen Debatten etc. gibt es in der Regel nur wenige aktive Redner. Die Mehrheit schweigt und verhält sich passiv, obgleich ihre Mitglieder eigene Meinungen besitzen dürften. Doch viele Menschen haben Angst, sich in irgendeiner Form zu blamieren. Im Publikum sind viele „SO-Ohren“ auf den Sender gerichtet und versuchen herauszuhören, was seine Ausführungen über ihn mitteilen.

Die SO-Angst ist die **Vorwegnahme einer negativen Beurteilung durch andere**. Der Sender weiß, dass all seine Äußerungen auch unter dem Aspekt der SO beurteilt werden. Die Folge ist eine Art *generalisierte Prüfungsangst* (S.v.T.).

Die Ursprünge der SO-Angst sind in der frühen Kindheit zu finden. Zum einen beruht sie auf einer frühen **Kollision zwischen kindlicher Eigenart und gesellschaftlichen Normen**. Für Kinder gehört es zu den negativen Ur-Erlebnissen, dass ihre Wünsche,

Bedürfnisse und Eigenarten nicht mit den Anforderungen der gesellschaftlichen Normen übereinstimmen. I.d.R. sind die Eltern die ersten Autoritäten, die dem Kind durch Belohnungs- und Sanktionsmechanismen beibringen, was es darf und was nicht. Später treten andere Autoritäten an die Stelle der Eltern (Lehrer, Trainer, Mitschüler etc.), wobei das Kind lernt, dass nur bestimmte Verhaltensweisen ihre Zustimmung finden, also erlaubt sind. Im Laufe der Zeit **verinnerlicht das Kind die äußeren Autoritäten** und eignet sich ihre Werturteile in Form des Über-Ich (Transaktionsanalyse: Eltern-Ich), Gewissens oder Ehrgefühls an.

Ebenso wird der verinnerlichte „Richter“ nach außen auf andere projiziert. So fühlt man „die Blicke der anderen auf sich gerichtet“, sobald man etwas Anstößiges tut; oder man fühlt sich schuldig, wenn eine den alten introjezierten Autoritäten ähnelnde Person auch nur kritisch schaut.

Auch ist die **Kollision von kindlicher Unzulänglichkeit und gesellschaftlichen Leistungsmaßstäben** ein Grund der SO-Angst. So gehört das Erleben der eigenen Minderwertigkeit ebenfalls zu den Ur-Erlebnissen eines Kindes: Es ist klein und schwach, hilflos und orientierungslos, stets in einem überlebenswichtigen Sinne auf die Hilfe anderer angewiesen.

Sorgte eine gute Erziehung dafür, dass das Kind sich trotzdem erwünscht und geliebt fühlt, ist eine gesunde Entwicklung wahrscheinlich. Erlebt es aber einen übermäßig behütenden oder einen strengen und strafen Erziehungsstil, bauen sich schnell nachhaltige **Minderwertigkeitsgefühle** auf.

Allerdings entwickeln davon betroffene Menschen Kompensationstechniken zur Selbstaufwertung (Protzerei, dicke Autos etc.).

### 1.1.1.2 Imponier- und Fassadentechniken

Die subjektive Wichtigkeit der SO-Seite bringt es mit sich, dass gerade dieser Bereich mit besonderer Sorgfalt behandelt wird. Man ist bestrebt, sich von seiner „besten Seite“ zu zeigen und bei anderen besonders gut „anzukommen“

#### Imponiertechniken:

- Aufwertende Informationen müssen unauffällig in den SI der Nachricht eingewoben werden, um nicht zu „dick aufzutragen“: schwer verständliche Sprache, benutzen von Fachwörtern, beiläufige Platzierung von Nebeninformationen („das ist bei unserem Porsche auch der Fall...“), Heimspiel-Vorteil (Gespräche auf Themen lenken, auf denen man sich gut auskennt)

#### Fassadentechniken (Verbergen negativ empfundener Persönlichkeitsanteile:

- **Schweigen** als konsequenteste Abwehrtechnik
- Unpersönliche, ich-ferne Kommunikation („man“-Sätze, „wir“-Sätze, Verwendung von „es“ statt „ich“; Fragen anstelle persönlicher Äußerungen, Du-Botschaften anstelle von Ich-Botschaften)

## 1.1.2 Die Beziehungsseite der Nachricht

Sachinhalte lassen sich nicht übermitteln, ohne mit dem Empfänger in irgendeine Form der Beziehung zu treten. Im Falle der SO-Seite ist der Empfänger nicht persönlich betroffen, sondern lediglich Diagnostiker. Bei der BEZ-Seite sieht das allerdings ganz anders aus. Hier sind zwei unterschiedliche Aspekte im Spiel: 1) wie steht der Sender zum Empfänger, was hält er von ihm? und 2) wie stehen beide zueinander?

**Beziehung und Selbstkonzept:** Es gilt mittlerweile als gesichertes Erkenntnis, dass BEZ-Botschaften langfristig zum Aufbau des **Selbstkonzepts des Empfängers** herangezogen werden. Persönlichkeitsbildung vollzieht sich hauptsächlich anhand der Myriaden BEZ-Botschaften, die ein Kind zu seiner Person (und dann später der Erwachsene) empfängt. Diese Botschaften gehen nicht nur von Personen aus, sondern ebenso von Institutionen<sup>1</sup>.

Der Träger eines etablierten Selbstkonzepts schafft sich zudem eine Umwelt, in der er überwiegend jene Erfahrungen macht, die dieses Selbstkonzept stützen und bestätigen. Dies geschieht durch Vermeidungen und Verzerrungen:

- **Vermeidungen:** Es werden Situationen vermieden, für die man sich schlecht gerüstet oder geeignet sieht, in denen man sich bedroht fühlen oder bestimmten Schwierigkeiten begegnen könnte. Dadurch bildet sich jedoch ein immer größer werdender **Übungsrückstand**, der letztlich in den Teufelskreis der **selbsterfüllenden Prophezeiung** führt.
- **Verzerrungen / Umdeutungen:** Es werden zwar Erfahrungen gemacht, die das Selbstkonzept bedrohen könnten. Diese werden in der eigenen Wahrnehmung so umgedeutet, dass sie wieder in die Schablone passen (Versuch der Reduktion **kognitiver Dissonanz**<sup>2</sup> zwischen Erlebtem und eigenen Einstellungen). Gleiches gilt im Übrigen auch für innere (psychische) Erfahrungen („nicht-linientreue Gefühle“).

**Gefahr Funktionalisierung:** Im betrieblichen Kontext sorgt eine gute „Beziehungsqualität“ (Betriebsklima) für eine produktive Arbeitsumgebung. Negative BEZ-Botschaften wirken demoralisierend und demotivierend. Fühlt man sich dagegen ernstgenommen und akzeptiert, steigen Motivation und Leistungswille. Allerdings lässt sich dies auch in Humanrelations-Trainings gezielt einsetzen, um die Leistung zu erhöhen. Dies widerspricht den Grundsätzen einer humanistischen Psychologie.

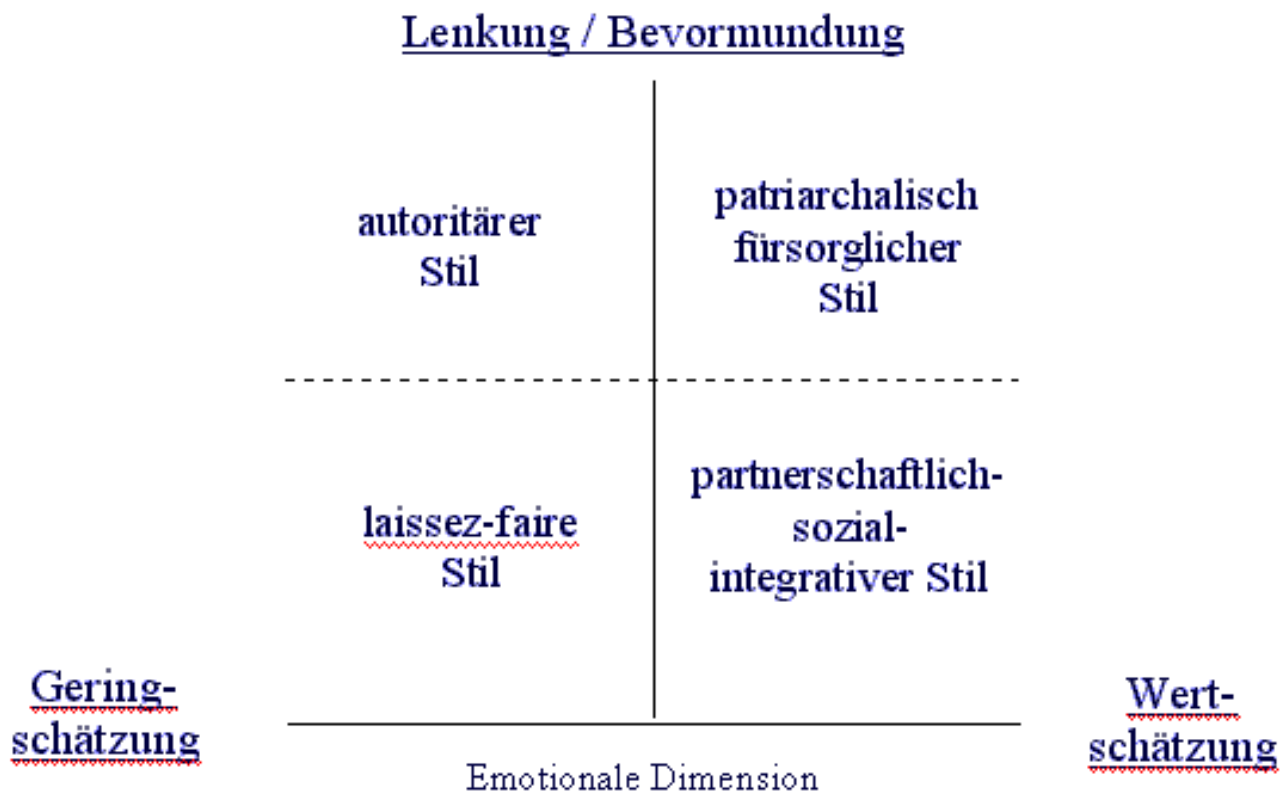
---

<sup>1</sup> So ist z.B. die repressive Praxis der Agentur für Arbeit gegenüber ihren Klienten alles andere als dazu geeignet, Arbeitssuchende mit Optimismus und Motivation zu versehen.

<sup>2</sup> Man nimmt an, dass jeder Mensch nach einem Gleichgewicht innerhalb seines individuellen Kognitionensystems und damit nach Konsonanz strebt. Wird das Gleichgewicht zwischen zwei Kognitionen gestört – etwa durch zufällige Aufnahme von Informationen aus der Umwelt –, entsteht eine psychologische Unstimmigkeit, die vom Individuum als unangenehm wahrgenommen wird. Dieser Unruhezustand, die „Dissonanz“, motiviert aufgrund des ausgelösten Unbehagens, zu seiner eigenen Vernichtung/Verringerung. Dissonanzen wollen demnach reduziert werden.



### 1.1.2.1 Formen der Beziehung: Das Verhaltenskreuz



### Entscheidungsfreiheit

Abb. 2: Das Verhaltenskreuz

**Wertschätzung:** SE drückt aus, dass EMPF als achtenswerte, gleichberechtigte Person angesehen wird, der Wohlwollen entgegengebracht wird. **Reversibilität** (Umkehrbarkeit) im Sprachverhalten - SE spricht so zu EMPF, wie EMPF auch zu SE sprechen dürfte.

**Geringschätzung:** SE behandelt EMPF als minderwertige Person, abweisend, herabsetzend, von oben herab. Irreversibilität im Sprachverhalten.

**Lenung / Bevormundung:** SE versucht, EMPF in seinem Denken und Handeln unter den eigenen Einfluss zu bringen durch Regeln, Vorschriften, Anweisungen, Verbote, Einschüchterungen. Ein hohes Maß an Lenkung / Bevormundung löst beim EMPF meist **inneren Widerstand** aus.

### 1.2.2.3 Ein falsches Bild vom anderen: Projektion, Übertragung, Unrepräsentativer Kontakt, Halo-Effekt

- **Projektion:** Unbewusste psychische Vorgänge des SE werden vom SE im EMPF erkannt.
- **Übertragung:** Das Erleben von Gefühlen und Haltungen gegenüber Personen in der Gegenwart, die ihren Ursprung in der Beziehung zu wichtigen Personen der frühen Kindheit haben und unbewusst auf die Figuren der Gegenwart verschoben werden.
- **Unrepräsentativer Kontakt:** Falsches Bild von EMPF, weil ihn SE nur aus ganz bestimmten Situationen kennt.
- **Halo-Effekt:** Überbewertung von Merkmalen beim EMPF, zu denen sich SE persönlich bekennt / die er selbst positiv beurteilt.

### 1.2.2.4 Reaktionen auf Beziehungsvorschläge

Jedes Verhalten einem anderen gegenüber enthält den **Versuch einer Beziehungsdefinition**. Im Verlauf der Interaktion entsteht ein Gerangel darüber, wie man zueinander steht und welche Botschaften (auf den anderen Seiten der Nachricht) erlaubt sind oder nicht.

Ein Beziehungsvorschlag ist für den Sender unvermeidbar auszudrücken, während es für den EMPF unvermeidbar ist, darauf zu reagieren - und zwar zustimmend oder ablehnend. Zumeist wird aber versucht, eindeutige Vorschläge für Beziehungsdefinitionen zu vermeiden.

Es gibt vier Möglichkeiten des EMPF, auf eine BEZ-Def des SE zu reagieren:

1. **Akzeptieren:** Wird die vorgeschlagene BEZ-Def des SE als stimmig zur Beziehung erlebt, verhält sich der EMPF zustimmend (Grußerwiderung, Lachen auf Witz, Antwort auf Frage etc.)
2. **Durchgehen lassen:** Der EMPF stimmt der vorgeschlagenen BEZ-Def. zwar nicht in Gänze zu, wendet sich aber auch nicht vehement dagegen (Frau lässt sich anfassen ohne es zu erwidern, sachliche Reaktion auf herausfordernden Ton)
3. **Zurückweisen:** Klare Botschaft, dass impliziter Beziehungsvorschlag abgelehnt wird.
4. **Ignorieren:** EMPF verweigert eine erkennbare Reaktion und entwertet sie dadurch („du bist Luft für mich“)

### 1.1.3 Die Sachinformationsseite

Hier geht es im wesentlichen darum, eine Sachinformation für den Empfänger vorteilhaft aufzubereiten.

### 1.1.3.1 Sachlichkeit

Sachlichkeit bedeutet, dass die Verständigung auf der Sachseite funktioniert. Begleitbotschaften auf den anderen drei Aspekten **wirken sich nicht störend aus**.

Dies ist zumeist nicht der Fall: Häufig mischen sich in Sachkontroversen heftige **BEZ-Botschaften** (Herabsetzungen, Feindseligkeiten, Überheblichkeiten) ein.

Um die Herstellung von Sachlichkeit geht es im Grunde bei der Themenzentrierten Interaktion (TZI), Kapitel 3.

### 1.1.3.2 Verständlichkeit

#### 1. Einfachheit:

- Vermeidung von Fach- / Fremdworten
- Vermeidung langer Schachtelsätze

#### 2. Gliederung

- Sichtbarmachen der Absicht / des Bauplans der Informationen

#### 3. Kürze, Prägnanz

- „Auf den Punkt kommen“
- wenig Nebensätze, eher kurze Hauptsätze

#### 4. Zusätzliche Stimulation

- Stilmittel auf Gefühlsebene
- Spaß / Unterhaltung am Lernen
- Einbezug der ganzen Person am Lernprozess
- Beispiele aus der vermuteten Lebenswelt der Lernenden
- Sprachliche Bilder / Metaphern / Analogien
- Grafiken, Abbildungen
- Humor
- Personifizierung abstrakter Begriffe („Gestatten, ich bin der Kontingenzraum“)
- Sachinfos aus dem eigenen Leben: Ist in Wissenschaft eher verpönt, da objektive Wahrheit unabhängig von Wiss. ist. Doch steht Wiss. nicht außerhalb des Entdeckungszusammenhanges, sondern steht mittendrin, ist Teil davon. Alle Ergebnisse sind potenziell befangen aus Selbstbetroffenheit. Auch ist jede wiss. Veröffentlichung eine **Ich-Botschaft** (Ruth Cohn: erlebendes Schreiben - das Eintreten in einen imaginären, erlebnishaften Prozess zusammen mit den Lesern)

## 1.1.4 Die Appellseite der Nachricht

Die Appellseite der Nachricht ist auf Wirkungen ausgerichtet; darauf, Einfluss auf die Umwelt auszuüben. Damit unterscheidet sie sich von den anderen Seiten, die vornehmlich dem Ausdruck von Informationen dienen.

### 1.1.4.1 Verdeckte Appelle

Während die Wirkung offener Appelle auf einer direkte Ansprache des EMPF beruht, benutzen verdeckte Appelle einen indirekten Weg. Hier versucht der Sender, ein bestimmtes emotionales Klima zu erzeugen, das den EMPF in die Lage versetzt, gleichsam „von sich aus“ dem Appell zu folgen.

Diese verdeckten Appelle sind häufig nicht einmal dem Sender bewusst, da sie dessen unbewussten Wünschen folgen. Um diesen Inhalten auf die Spur zu kommen, sollte man als EMPF auf die eigenen Gefühle achten, um das senderseitige emotionale Klima aufzudecken (Bsp.: Weinen nicht als Ausdruck der Traurigkeit, sondern als unbewusste Appell-Strategie). Weitere Strategien:

- Selbstmordversuche als Appell für Zuwendung
- Angstzustände („du kannst nicht zur Probe gehen, ich fürchte mich so“)
- Empfindlichkeiten (schnell beleidigt sein - Appell: „so musst du mit mir umgehen“)
- Hilflosigkeiten, Unsicherheiten, Schwächen („ohne dich bin ich verloren“, „mit mir ist nichts los“)

Vorteile verdeckter Appelle:

- Oft erfolgreicher als offene Appelle, weil EMPF in emotionale Stimmung versetzt wird, die ihn bereiter für appellgemäßes Handeln macht.
- SE muss keine Verantwortung übernehmen, denn er hat APP nicht nachweislich geäußert.
- Mit dem verdeckten Appell kann also etwas relativ effektiv erreicht werden, ohne dass der Initiator entdeckt wird. Dies ist um so wichtiger, je verwundbarer ein Individuum ist: Einfluss muss ausgeübt werden, ohne dass die Urheberschaft des Einflusses zutage tritt.

## 2. Die Transaktionale Analyse (TA) nach Eric Berne

Die TA ist ein tiefenpsychologischer Ansatz, der von dem US-amerikanischen Psychiater Eric Berne entwickelt wurde (Standardwerk der TA: *Spiele der Erwachsenen*, 1964). Dabei handelt es sich um eine Therapiemethode, die auf Basis einer Persönlichkeits- und einer Kommunikationstheorie der Erklärung und Beseitigung innerpsychischer und zwischenmenschlicher Konflikte dient.

Sie besteht aus drei Teilbereichen, die einen zusammengehörigen Komplex bilden:

1. **Struktur-Analyse:** Analyse der individuellen Persönlichkeitsstruktur; Frage nach dem Inhalt
2. **Transaktions-Analyse / Funktions-Analyse:** Analyse sozialer Interaktionen (kommunikationstheoretischer Kern); Frage nach dem Prozess
3. **Spiele-Analyse:** Analyse sich wiederholender sozialer Verhaltensepisoden, die einen bestimmten Nutzen für ihre Akteure haben

## 2.1. Grundannahmen: Reiz-Hunger - Kompromissbildung - Streicheln als Transaktionen

Kinder haben einen Reiz-Hunger: Ohne physische Zärtlichkeiten beginnen Kinder zu kränkeln. Emotionelle (als Folge der sensorischen) Deprivation kann sogar tödliche Folgen haben. Daher sind die am meisten favorisierten *Reiz-Faktoren* jene, die von physischer Intimität ausgehen.

Auch Erwachsene erkranken bei sensorischer Deprivation: Die Folgen sind Psychosen oder ähnliche Störungen (vgl. Bsp.: Einzelhaft)

Auf biologischer Ebene lässt sich konstatieren, dass emotionelle / sensorische Deprivation zu organischen Veränderungen führen kann. Ohne die Stimulation des Retikularsystems des Hirnanhangs kommt es zu degenerativen Veränderungen der Nervenzellen.

„In diesem Sinn steht der *Reiz-Hunger* im gleichen Bezug zum Überleben des menschlichen Organismus, wie der *Hunger nach Nahrung*.“ (Berne 1964, S.13)

„Wenn man nicht gestreichelt wird, verkümmert das Rückenmark“ (ebd., S. 14)

Das Kind steht nach **Beendigung der Periode der Intimität mit der Mutter** vor der Problem, woher es seine Streicheleinheiten nun erhalten soll. Mit der Zeit lernt es, sich mit **subtileren bis hin zu symbolischen Formen der Streicheleinheiten** zu begnügen.

Dabei handelt es sich um eine **Kompromissbildung:** z.B. *Sublimierung* (Umwandlung psychischer Grundbedürfnisse in sozial höherwertige Bedürfnisse)

### **kindlicher Reiz-Hunger -> Hunger nach Anerkennung**

Je mehr der Mensch solche Kompromisse einzugehen lernt, desto mehr kristallisiert sich eine individuelle Note dabei heraus: Schauspieler braucht Applaus in der Gala, dem Blogger reicht die Zahl der Klicks.

**Streicheln:** Allgemeinbegriff für jede Art des intimen physischen Kontakts. Erweitert ist damit jede Handlung gemeint, mit der Anerkennung der Gegenwart des Anderen verbunden ist.

## **Streicheln:**

- grundlegende Einheit allen sozialen Tuns
- wechselseitige **Transaktion**, die Grundeinheit aller sozialer Verbindungen ist

Grundsatz, dass jede soziale Verbindung einen biologischen Vorteil gegenüber dem Fehlen der Verbindung besitzt.

## **2.2. Grundannahmen: Struktur-Hunger (oder: was Anfangen mit der Zeit?)**

Was geschieht im Anschluss an den Austausch der Streichel-Transaktion, da die soziale Situation in aller Regel noch wesentlich länger bestehen bleibt?

*(Bsp: Auf der Straße trifft man zufällig einen alten Bekannten. Man erkennt sich, schüttelt sich die Hände oder umarmt sich [„Streichel-Transaktion“], doch wie füllt man die darauf folgende Zeit aus, wie strukturiert man sie? Die so entstehende Verlegenheit wird manchmal so sehr gefürchtet, dass man einer Begegnung aus dem Weg weg, wegschaut, die Straßenseite wechselt etc.)*

Neben dem Reiz-Hunger gibt es offenbar auch einen **Hunger nach Struktur**.

„Ein immerwährendes Problem des Menschen besteht in der Frage, wie er seine Tageszeit strukturieren soll. In diesem existenziellen Sinne besteht die Funktion allen gesellschaftlichen Lebens darin, sich bei der Bewältigung dieses Problems gegenseitig Beistand zu leisten.“ (ebd., S.16)

Den Funktionsaspekt der Zeit-Strukturierung kann man als **Programmierung** bezeichnen:

- **materielle Programmierung:** Methode der Zeit-Strukturierung, bei der sich mit der „stofflichen Substanz der äußeren Realitäten“ (ebd. 27) auseinandergesetzt wird („Tätigkeit“). Für Streichel-Transaktionen ist sie lediglich ein Nährboden (Anerkennung, Lob).
- **soziale Programmierung:** Traditionell-rituelle / semiritueller Austausch von Höflichkeiten anhand der Kriteriums der lokalen Akzeptabilität („gute Kinderstube“).
- **individuelle Programmierung:** Bei vertieftem Sozialkontakt kommt es zwischen Individuen zu episodenhaften Interaktionsabläufen. Diese entsprechen festliegenden Strukturmodellen und sind von außen nicht erkennbar. Sichtbar werden sie erst, wenn sie einer der Interaktanten verletzt. Dann erfolgt eine symbolische oder verbale Sanktionierung. Solche Episodenfolgen bezeichnet Berne als „Spiele“.

Ein Großteil der Sozialaktivität besteht daraus, bestimmte Spiele zu spielen. Diese lassen sich klassifizieren und analysieren. Spiele und Zeitvertreib sind Ersatzformen für echte Intimerlebnisse.

Jedes Mitglied eines Sozialgregats kann seine Zeit auf verschiedene Weisen strukturieren. Geordnet nach Komplexität gibt es: 1. Rituale, 2. Zeitvertreib, 3. Spiele, 4. Intimerlebnisse, 5. Tätigkeit. Ziel ist, zusammen mit den anderen Mitgliedern eine möglichst hohe Befriedigungsrate zu erlangen.

## 2.3. Die Struktur-Analyse

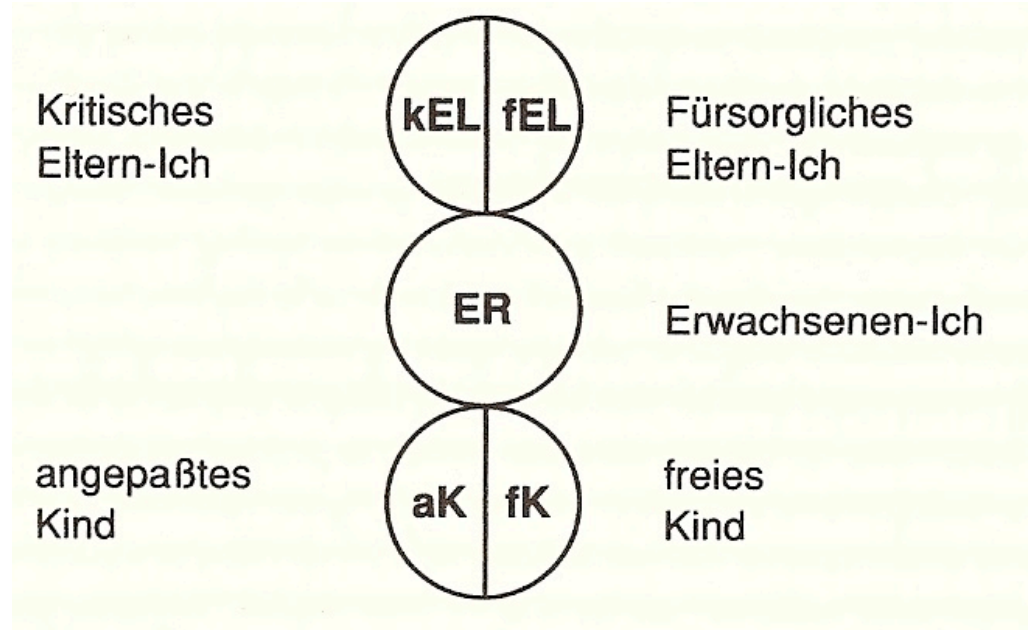
Es lässt sich erkennen, dass Menschen in sozialen Situationen bestimmte Änderungen ihres Verhaltens zeigen (Haltung, Anschauung, Stimmlage, etc.). Mit diesen gehen entsprechende Änderungen in der Psyche einher. Eine bestimmte Verhaltensstruktur korrespondiert mit einer bestimmten Gefühlsstruktur. Andere Verhaltensstrukturen können beim gleichen Individuum wiederum Gemütslagen hervorrufen, die dazu sogar im Gegensatz stehen. Dies wird als **Ich-Zustände** bezeichnet.

**Ich-Zustände:** Empfindungssystem, das mit bestimmter Verhaltensstruktur gekoppelt ist

Dabei handelt es sich nicht um bloße Rollen, sondern um **psychische Realitäten**.

- 1. Eltern-Ich (EL):** Ich-Zustände, die denen von Elternfiguren ähneln. Diese geben die Ich-Zustände von Eltern wieder, so wie sie aufgenommen worden sind (exteropsychische Funktion). Das EL kann sich in zwei verschiedenen Formen manifestieren: als **kritisierendes EL** [Berne: „aktiver Ich-Zustand“; Reaktion so, wie Eltern tatsächlich reagiert haben] und als **wohlwollendes EL** [Berne: „indirekter Einflussfaktor“; Reaktion so, wie Eltern es erwartet haben]. Genährt werden diese Ich-Zustände aus internalisierten Erfahrungen, die Menschen in den ersten (i.d.R. fünf) Lebensjahren mit ihren Eltern gemacht haben.
  - **kritisierendes EL:** „strenge Instanz im Menschen“ (verbal: „Tu das nicht“, „Wie du wieder aussiehst“; nonverbal: erhobener Zeigefinger, Nase rümpfen; Innerer Satz: „Wenn Du so weiter machst, wirst du krank“)
  - **wohlwollendes EL:** Gutmeinende Instanz (verbal: „Das kannst du schon“, „arbeite doch nicht so viel“; nonverbal: Hand auf die Schulter legen; innerer Satz: „Noch diese Seite, dann hast du die Arbeit fertig“)
- 2. Erwachsenen-Ich (ER):** Ausrichtung auf die objektive Erfassung der Wirklichkeit, rationaler Teil der Persönlichkeit (neopsychische Funktion). EI sammelt Informationen und wertet die Möglichkeiten aus, die Umwelt erfolgreich zu bewältigen. Wirkt regulierend auf EL und K, vermittelt zwischen beiden. Verbale Äußerungen: „Ich denke, Ihre Position lässt sich in folgendem Punkt hinterfragen“, „Wo liegen die Akten?“; nonverbal: offener Gesichtsausdruck, Konzentration; innerer Satz: „Mache ich nun X oder erledige ich Y?“.
- 3. Kindheits-Ich (K):** Regressive Relikte, die aus früher Kindheit stammen und wieder aktiviert werden können (archäopsychische Funktion). Berne bezeichnet das K als „in vieler Hinsicht wertvollster Bestandteil der Persönlichkeit“ (S. 28), der typisch kindliche Beiträge bei wie Kreativität, Anmut, Freude oder Hingabe beisteuert. Es speist sich aus Gefühlen und Reaktionen, die das Kind seinen Eltern in seiner frühen Jugend entgegengebracht hat. Unterschieden werden drei verschiedene Zustände (bei Berne ursprünglich nur zwei - natürliches und angepasstes KI, wobei aKI und tKI als Subkategorien des am EL orientierten K angesehen werden können, nur eben mit umgekehrten Vorzeichen):
  - **spontanes / natürliches K:** manifestiert sich in spontanen Reaktionen, Unbefangenheit und Kreativität; (verbal: „Super, das haut mich um“, „Buooaah, ist das geil“, nonverbal: kichern, albern sein; innerer Satz: „endlich gibts was zu saufen“)

- **angepasstes K:** modifiziert Verhalten unter dem Einfluss des EL und verhält sich so, wie Eltern es erwartet haben. Verinnerlicht elterliche „gute Ratschläge“ wie: „ich soll jetzt nicht stören“, ich hätte gerne Schokolade - darf ich die haben?"; nonverbal: hängende Schulter, gesenkter Blick)
- **trotziges K:** reagiert rebellisch auf EL-Impulse, also mit umgekehrtem Vorzeichen, wie beim aKl; verbal: „Mach ich n



icht, machs selbst“, „da hab' ich keinen Bock drauf“; nonverbal: Wutausbruch, Grimassieren.

**Abb. 3: Strukturanalytisches Schema (trotziges Kind Teil der aK-Seite)**

## 2.4. Innere Dialoge

Die in der Kindheit aufgezeichneten elterlichen Befehle und Anweisungen (Eltern-Ich) sowie die kindlichen Reaktionsmuster darauf sind als solche nicht bewusst, sondern wirken auf den erwachsenen Menschen in Form von Gefühlen und Zwängen. Einzig das Erwachsenen-Ich ist auf eine sachliche Bewältigung von Problemen in der Gegenwart ausgerichtet.

Dabei kann es jedoch durch „innere Dialoge“ zwischen EL und K gestört werden. Diese Dialoge verlaufen weitgehend unbewusst und setzen sich aus aufgezeichneten Interaktionen zwischen den (realen damaligen) Eltern und dem (realen damaligen) Kind ab:



- Erste Interaktionen zur Säuglingszeit mit der Mutter in Form von Urmitteilungen durch Blicke, Tonfall, Hautkontakte etc.
- Kind lernt, was Mutter zum Lächeln bringt. Lächeln kündigt Nahrung oder Streicheln an; Nahrung bedeutet Überleben.
- Später kommen verbale Dialoge hinzu, wie Lob, Tadel etc.

All diese Dialoge mit den Eltern werden aufgezeichnet und beeinflussen als psychisch hoch wirksame Elemente das Fühlen und Handeln von Erwachsenen. So rührt etwa ein heftiger Selbstvorwurf nach einem vermasselten Geschäftsabschluss im Berufsleben nur zu einem gewissen Teil aus dem Ereignis selbst heraus. Ein Großteil der negativen Gefühle stammt aus einem innerpsychischen Dialog vom EL und K: das EL macht Vorwürfe (die sich aus den tausenden von elterlichen Vorwurfs-Situationen aus der Kindheit speisen), das K reagiert entsprechend verängstigt / betroffen / schuldbewusst.

Ein typischer Fall von übermächtigem EL und angepasstem K ist der „angepasste Ja-Sager“, also der Mensch, der es jedem Recht machen möchte. Hier herrscht ein starkes Zwiesgespräch zwischen EL und K vor; ersteres erteilt ständig Anweisungen, letzteres ist stets bemüht, ihnen Folge zu leisten. Auf der Strecke bleibt das ER, das immer weniger Raum hat, auf die Anforderungen des realen Lebens zu reagieren. Gleichzeitig sammelt ein Teil des K (fK / tK) „Rabattmarken“ (siehe 1.6) für jedes unerlaubte und daher unterdrückte Gefühl, die später in legitimiertes Fehlverhalten (Wutausbruch, Sauf tour, Scheidung etc.) eingetauscht werden.

## 2.5. Die Transaktionsanalyse / Funktionsanalyse

**Transaktion:** Grundeinheit aller sozialer Verbindungen

Begegnen sich zwei Menschen im Rahmen eines Sozialaggregats, beginnt einer von beiden, von der Gegenwart des anderen in irgendeiner Form handlungsmäßig Notiz zu nehmen. Dies nennt man **Transaktions-Stimulus** (z.B. eine Begrüßung in der Form „Moin, alles klar bei dir?“)

Handelt die andere Person in einer Weise, die sich darauf bezieht, nennt man das **Transaktions-Reaktion** (hier etwa: „Ja, kann nicht klagen“)

In der **Transaktions-Analyse** versucht man herauszufinden, welcher Ich-Zustand den Transaktions-Stimulus ausgelöst und welcher die Transaktions-Reaktion beim Gegenüber begründet hat.

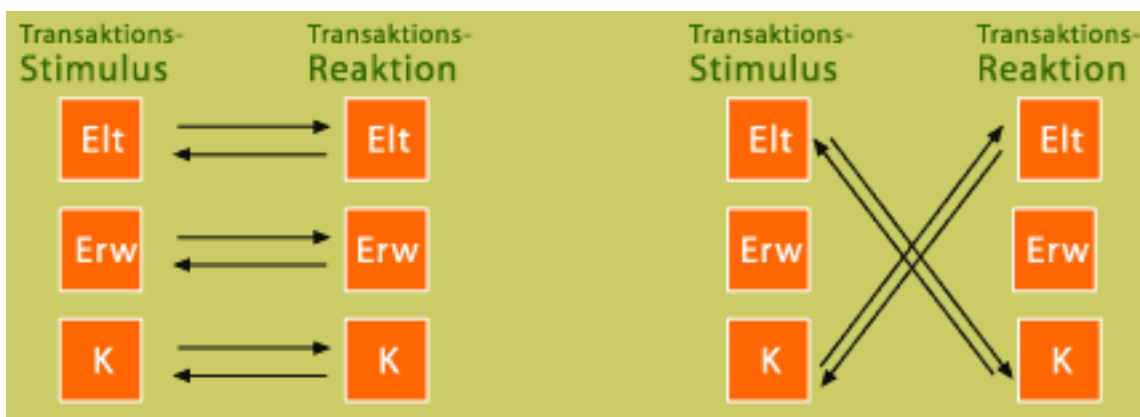
### 2.5.1 Parallel-/Komplementär-Transaktionen:

In den unkompliziertesten Fälle sind jeweils die Erwachsenen-Ichs der Interaktanten beteiligt; ebenso unproblematisch sind Transaktionen zwischen Ks und Els. Die Reaktion ist in diesen Fällen situationsadäquat und so, wie sie erwartet wird. Die Kommunikation verläuft in psychologischer Hinsicht konfliktfrei (nicht zwingend in inhaltlicher Hinsicht, denn man kann - oder sollte sogar - sachliche Konflikte auf diese Weise austragen), die Partner akzeptieren sich in ihrer aktuellen psychologischen Persönlichkeit.

Transaktionen vollziehen sich als Kettenreaktionen (oder tendenziell kreisförmig), da jede Reaktion ihrerseits zu einem Stimulus wird. Solange dabei der komplementäre Charakter gewahrt bleibt, kann sich Kommunikation fortsetzen (erste Kommunikationsregel Bernes).

Dabei werden zwei Typen der Komplementär-Transaktion unterschieden:

- Bei den beteiligten Partnern sind gleiche Ich-Zustände beteiligt  
**(Komplementär-Transaktion Typ 1)**
- Bei den beteiligten Partnern sind unterschiedliche Ich-Zustände beteiligt  
**(Komplementär-Transaktion Typ 2)**



**Abb. 4: Komplementär-Transaktion Typ 1, Typ 2**

Idealzustand einer gelungenen Kommunikation ist dabei Typ 1; Typ 2 lässt zwar auch reibungslose Kommunikation zu, kann auf Dauer aber zu einer Festigung der jeweiligen aktuellen psychologischen Persönlichkeiten führen. D.h. der aus dem Eltern-Ich agierende Partner wird vom aus dem Kindheits-Ich reagierenden Gegenüber als dauerhaft elternteilhaft angesehen, und umgekehrt. Folge davon ist, dass sich die Partner nicht mehr auf gleicher Augenhöhe begegnen können. Daher ist eine Kommunikation von ER zu ER zu empfehlen.

Beispiele für komplementäre Transaktionen:

ER - ER: „Was machen Sie nach der Pause“ - „Ich kümmere mich um die Akte x“

EL - EL: „Nun ja, er hat aus nie richtig gelernt“ - „Woher auch!?“

K - K : „Boaahh, das ist ja eine geile Atmosphäre hier“ - „Ja, und die Bierpreise erst, ich glaub‘ hier muss man mich nachher raustragen..“

EL - K: „Musst du denn immer so viel saufen?“ - „Tut mir leid, kommt bestimmt nicht wieder vor“

K - EL: „Ich habe keine Zeit, ich muss hier den ganzen Tag sitzen und arbeiten“ - „Was musst du damit auch bis zur letzten Minute warten“

### 2.5.2. Überkreuzte Transaktionen:

Die Kommunikation wird unterbrochen, wenn es zu einer überkreuzten Transaktion kommt. In diesem Falle entspringt die Transaktions-Reaktion einem anderen Ich-Zustand beim Empfänger, und richtet sich zudem an einen weiteren Ich-Zustand beim Sender. Auch hier sind mehrere Typen zu unterscheiden:

- **Überkreuz-Transaktion Typ 1** (Abb. 3, linke Grafik, schwarze Pfeile): Auf einen Stimulus von ER zu ER folgt eine Reaktion vom K des Empfängers auf das EL des Senders hin. Laut Berne werden dadurch die meisten sozialen Komplikationen ausgelöst. Auch verkörpert sich darin die klassische Übertragungssituation<sup>3</sup>: Der Empfänger nimmt im Sender z.B. die Züge elterlicher Autorität wahr, „regrediert“ ins Kindheits-Ich und spricht das Eltern-Ich des Senders an. Weiteres Beispiel: „Wir sollten einen Weg finden, damit du nicht mehr soviel trinkst“ (ER an ER' gerichtet), „Ich kann machen, was ich will, du klingst wie meine Mutter“ (K' an EL gerichtet). Das inhaltliche Problem kann nur dann bearbeitet werden, wenn die Vektoren der Kommunikation wieder in der richtigen Position sind. Und zwar, indem
  - a) der Sender aus seinem Eltern-Ich heraus auf das Kindheits-Ich des Empfängers einwirkt (als Komplementärfaktor dazu), oder besser
  - b) der Sender muss sein Erwachsenen-Ich aktivieren und so komplementär zum ER des Senders kommunizieren.
- **Überkreuz-Transaktion Typ 2** (Abb 3., linke Grafik, rote Pfeile): Hier folgt auf einen ER - ER Stimulus eine Reaktion vom EL des Empfängers zum K des Senders (Pfeil in geklauter Grafik verkehrt herum, FS). Typisches Beispiel ist die *Gegenübertragung*<sup>4</sup>: Patient wendet sich objektiv und aus dem ER an ER' des Therapeuten. Der Therapeut verlässt daraufhin seine neutrale Position und antwortet aus seinem EL an das K des Patienten gerichtet. Weiteres Beispiel: „Weißt Du, wo mein Ipod liege?“ (ER - ER') - „Kannst du auf dein Zeug nicht einmal besser aufpassen und dir merken, wo du es hinlegst?“ (EL' - K).

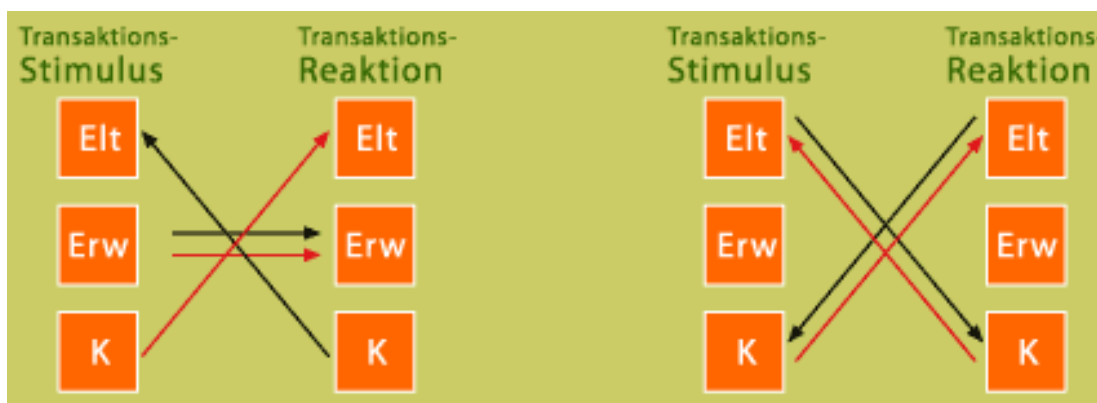


Abb. 5: Überkreuz-Transaktionen

<sup>3</sup> Übertragung: Das Erleben von Gefühlen und Haltungen gegenüber Personen in der Gegenwart, die ihren Ursprung in der Beziehung zu wichtigen Personen der frühen Kindheit haben und unbewusst auf die Figuren der Gegenwart verschoben werden.

<sup>4</sup> Gegenübertragung: Komplementärer Vorgang beim Gegenüber der Übertragung. Therapeut z.B. reagiert unbewusst auf übertragenden Patienten und richtet seinen eigenen (unbewussten) Impulse auf diesen.

## Bsp.:

ER - ER K' - EL' (Typ 1): „Wie spät ist es?“ „Das geht dich garnichts an“

ER - ER EL' - K' (Typ 2): „Nimm doch auch mal von dem Käse“ - „Das mache ich doch schon die ganze Zeit, siehst du das denn nicht?!“

EL - K EL' - K': „Könnten Sie bitte die Buchungen von Januar bearbeiten?“ „Kriegen sie das nicht selber hin? Das kann doch nicht so schwer sein“

### 2.5.3. Verdeckte Transaktionen:

Hierbei findet die Transaktion auf zwei verschiedenen Ebenen und verschiedenen Ich-Zuständen statt. Beteiligt sind eine soziale und bewusste Ebene, die sich meist zwischen den Erwachsenen-Ichs abspielt, und eine unbewusste, verdeckte, aber psychologisch einflussreiche Ebene zwischen anderen Ich-Zuständen. Auch hier werden zwei Typen unterschieden:

- **Angulär-Transaktion:** Auf der sozialen Ebene richtet sich ER an ER' und umgekehrt, auf der psychologischen Ebene richtet sich ER an K' und umgekehrt. Beispiel: Gute Verkäufertaktik. Verkäufer richtet sich mit objektiven Argumenten an ER' des Kunden, aktiviert in psychologischer Hinsicht aber das K' des Kunden („mir egal ob's teuer ist, das will ich haben...“)
- **Duplex-Transaktion:** Auf der Sozialebene richtet sich ER an ER' und umgekehrt, auf der psychologischen Ebene richtet sich K an K' und umgekehrt. Beispiel Flirten: Er „Diese Bank ist ziemlich hart“, Sie „ich mag harte Sachen“.

- jeder Ich-Zustand hat seine psychologische Berechtigung, keiner ist besser oder schlechter
- Ich-Zustände können während der Interaktion gewechselt werden. Wichtig aber ist, immer wieder ins Erwachsenen-Ich zurück zu finden.
- Als Führungskraft sollte das kritische EL vermieden werden, da es den Gesprächspartner in die Kinderrolle drängt. Das kann Aggression und Trotz beim Untergebenen zur Folge haben.

### 2.6. „Rabattmarken“ [+]

Die Spiele-Analyse ist ein weiterer Grundpfeiler der Transaktionsanalyse. Auf sie näher einzugehen, würde im Rahmen dieses Seminars allerdings zu weit führen. Abgekürzt sind Spiele sich wiederholende soziale Interaktionsepisoden, die den Ausführenden einen bestimmten Nutzen bringen. Am Ende eines Spieles werden sog. „Maschengefühle“ erlebt. Dabei handelt es sich um Ersatzgefühle, um vertraute und geförderte Emotionen aus der Kindheit, die allerdings im Erwachsenenleben unpassend sind. Daher überdecken sie die „richtigen“ Gefühle, sind aber trotzdem psychologische Realitäten.

Maschengefühle können entweder sofort ausgedrückt werden, oder aber aufbewahrt und für einen späteren Zeitpunkt „gesammelt“ werden. Ärgert man sich z.B. über etwas, zeigt es aber nicht aus Opportunitätsgründen, kann man diese „Arger-Rabattmarken“ sammeln und später einlösen - etwa in Form eines Wutausbruchs, einer Sauf tour oder einer Kündigung.

„Rabattmarken“ können auch als Folge innerer Dialoge anfallen, bei denen ein übermächtiges EL das K in die Enge treibt. Versagte Freuden und Bedürfnisse sowie das Verbot, bestimmte Gefühle ausleben zu dürfen, für zur Sammlung von Rabattmarken durch das Kindheits-Ich. Irgendwann ist das Maß - in diesem Falle dann das Heft - voll, und es kommt zu einem pseudo-legitimierten Fehlverhalten.

## **2.7. Grundhaltungen zwischen Interaktionspartnern**

Menschen gewinnen bereits in früher Kindheit Überzeugungen zu sich selbst und anderen. Diese bleiben mit aller Wahrscheinlichkeit ein Leben lang erhalten und bestimmen Einstellungen, Denken, Fühlen und Handeln.

Nach Thomas Harris (2007: Ich bin o.k., Du bist o.k., Reinbeck bei Hamburg) gibt es folgende **Grundhaltungen zueinander**:

1. **Ich bin O.K., Du bist O.K.:** Man schätzt sich selbst als wertvoll und kompetent ein, kann seine Stärken und Schwächen realistisch beurteilen und hat Selbstvertrauen. Dem Gesprächspartner bringt man eine ähnliche Wertschätzung entgegen, auch wenn man sachlich anderer Meinung ist. Harris geht davon aus, dass im Leben erst andere Grundeinstellungen vorherrschen und erst später eine bewusste und reflektierte Entscheidung für 1. erfolgt. Diese Position fördert aktive Zuwendung und einen konstruktiven Umgang mit Problemen.
2. **Ich bin O.K., Du bist nicht O.K.:** Eigene Wertschätzung und Selbstvertrauen sind vorhanden, werden jedoch nicht dem Gegenüber zugestanden. Dieses wird als wenig kompetent und fehlerbehaftet angesehen. Diese Grundhaltung resultiert aus schlechten Kindheitserfahrungen mit Bezugspersonen. Das Kind lernt dabei, dass eigenen Stärke besser ist, als Vertrauen in andere.
3. **Ich bin nicht O.K., Du bist O.K.:** Fehlendes Selbstbewusstsein und geringes Selbstwertgefühl gehen einher mit niedrigem Selbstvertrauen. Man hält sich selbst für wenig kompetent und sehr fehlerbehaftet, ist voller Selbstzweifel. Im Gegenzug wird der Gesprächspartner als sehr kompetent, fähig und werthaft angesehen. Eine sehr archaische Grundhaltung aus der frühen Säuglingszeit: Das neue Lebewesen ist sich jede Sekunde seiner Hilflosigkeit bewusst auf die Zuwendung anderer angewiesen. Personen dieser Grundhaltung neigen zum Jammern und bringen andere dazu, ihnen zu helfen. Von Problemen wird abgerückt, Lösungen von anderen erwartet.
4. **Ich nicht O.K., Du bist nicht O.K.:** Man von von sich selbst ein ebenso schlechtes (weil inkompetentes, unzulängliches, fehlerhaftes) Bild, wie vom Gegenüber. Eine destruktive Gesamtsituation, in der Kommunikation durch negative Gefühle wie Hass, Niedergeschlagenheit und Verzweiflung beeinflusst wird. Diese Grundhaltung entsteht psychogenetisch mit dem Erlernen des Laufens: Zu allen Erfahrungen der eigenen

Hilflosigkeit kommt nun die Erfahrung des nachlassenden Körperkontakts zu den Eltern hinzu.

### 3. Die Themenzentrierte Interaktion (TZI)

Die TZI ist ein humanpsychologischer Ansatz des interaktionellen Lernen in Gruppen, das von der Psychoanalytikerin *Ruth Cohn* (geb. 1912, gest. Januar 2010) in den 1970er Jahren entwickelt wurde.

„Themenzentriert“ bezieht sich auf die Bedeutung des **thematisch-sachbezogenen Arbeitens**, das sich in einer Situation **menschenwürdiger Kommunikation und Interaktion** vollzieht. Effektives Arbeiten und Lernen können nur in einem direkten Bezug beider Größen aufeinander bestehen.

Dem liegt die **anthropologische Annahme** zugrunde, dass der Mensch erst durch die Aufgabe, die er sich zu eigen gemacht hat, ganz zum Menschen wird. Daher ist der **Bezug zum Thema** ein wesentliches Kernelement der TZI, das diese auch von anderen Gruppenmethoden unterscheidet.

Grundfrage von Ruth Cohn: Wie können persönlichkeitsstärkende Faktoren aus therapeutischen Arbeitsmethoden für das Lernen und Arbeiten in nicht-therapeutischen Gruppen nutzbar gemacht werden, in denen sachliche Aspekte im Kontext mit den individuellen Anliegen und den sozialpsychologischen Faktoren der Gruppenkommunikation auf die jeweils relevante Umwelt bezogen werden? Im Fokus steht also der Prozess zwischen Individuen, der zwar personenbezogen ist, gleichzeitig aber Bezug zu den Mitmenschen, den Inhalten und der Umwelt nimmt.

#### Die ethische Perspektive der TZI: Das Menschenbild der Humanistischen Psychologie:

In den 1950er Jahren begründeten die US-amerikanischen Psychologen *Abraham Maslow*, *Charlotte Bühler* und *Carl Rogers* die Bewegung der Humanistischen Psychologie. Sie sollte sich gegen die mechanistischen Auffassungen der Psychoanalyse und des Behaviorismus richten: Der Mensch handelt und verfolgt seine Ziele nicht, weil er darauf konditioniert (Behaviorismus) oder durch frühkindliche Fixierungen (Psychoanalyse) geprägt wurde, sondern weil aus sich selbst heraus nach Wachstum, Fortschritt und positiver Entwicklung strebt.

Grundsätze:

- keine Suche nach einem „neuen Menschen“, man akzeptiert ihn, wie er ist
- Appell an die wachstumsorientierten und gesunden Kräfte im Menschen, die auch schwierige Entwicklungswege erfolgreich meistern können
- Förderung dessen, was den Menschen ausmacht: seine schöpferischen Kräfte, seine Fähigkeit zu abstraktem Denken etc.
- Optimismus, der sich auf positive menschliche Fähigkeiten und die Fülle ihrer Entfaltung gründet (anstelle eines grundsätzlichen Misstrauens)
- der Mensch ist an seiner Vergangenheit interessiert, entwickelt seine Zukunft und handelt dabei in der Gegenwart

- der Mensch nimmt die Interessen anderer und seiner Umwelt wahr, bezieht sie in sein Denken + Handeln ein
- der Mensch akzeptiert Andersartigkeit und nutzt die Chance, von anderen zu lernen
- der Mensch entwickelt sich positiv weiter, wenn es die Möglichkeiten dazu gibt, die ihm Freiraum und Entscheidungsmöglichkeiten geben

### **TZI als gedankliches Konzept zur Unterstützung von Lern- und Veränderungsprozessen in Gruppen:**

- TZI ermöglicht eine **ganzheitliche Erfassung** einzelner Aspekte einer problematischen Situation
- TZI hilft bei der Gestaltung von realistischen, umweltbezogenen und zukunftsorientierten Problemlösungen
- TZI regt zu einer Gruppenleitung an, die **persönliche, soziale und themenbezogene Bedürfnisse** gleichwertig in die Zielerreichung einbezieht

#### **3.1. Das TZI-Dreieck im Globe**

Das Dreieck ist die zentrale Denkfigur der TZI. Seine drei Pole stehen in Wechselwirkung zueinander, die zugleich erweiternd oder begrenzend wirkt.

ICH: handelnde Person

WIR: Team / Gruppe / Kollektiv

ES: das Thema / die Aufgabe

Beispiele für Wechselbeziehungen:

- **ICH - WIR:** „ich“ kann der Gruppe Möglichkeiten bieten, aber auch Begrenzungen auferlegen; ebenso kann mit die Gruppe Chancen bieten, mich aber ebenfalls einschränken
- **ICH - ES/Thema:** „ich“ habe Möglichkeiten (Fähigkeiten, Kenntnisse), das Thema zu bearbeiten, aber auch entsprechende Grenzen dabei; das Thema seinerseits hat eine bestimmte Bedeutung für und Wirkung auf „mich“, nimmt Einfluss auf „mich“
- **ES/Thema - WIR:** „wir“ haben als Gruppe bestimmte Möglichkeiten, das Thema zu bearbeiten; das Thema hat seinerseits wieder eine bestimmte Bedeutung für uns und eine bestimmte Wirkung auf uns als Gruppe



Abb. 6: TZI-Dreieck im Globe

**Der Globe:** Der Kreis um das Dreieck bezeichnet die **natürliche, soziale und gesellschaftliche Umwelt**. Diese setzt Rahmenbedingungen für die Arbeit der Gruppe. Auch hier gibt es Wechselwirkungen zwischen Globe und Dreieck. So kann sich die Arbeit der Gruppe auf Veränderungen der Rahmenbedingungen beziehen; die Arbeit im Dreieck kann ebenso auf den Globe zurückwirken: Geht es etwa um handlungsorientierte Problemlösungen wie Partizipation oder Teamarbeit in Produktions- oder Entscheidungsprozessen, wirkt die die Arbeit im Dreieck auf die gesellschaftlichen Werte und Rahmenbedingungen zurück.

Ebenso hat jeder Pol de Dreiecks seinen eigenen Globe, seine eigenen ihn umgebenden Rahmenbedingungen:

- ICH: „ich“ lebe in meiner eigenen Welt mit eigenem sozialem Umfeld
- WIR: in der Gruppe bilden sich eigene Standards und Sichtweisen heraus
- ES: Thema ist meist nur Ausschnitt aus einer übergeordneten / umgebenden Wirklichkeit (z.B. Thema: Optimierung von Abläufen, Globe: Firmenkultur, in denen die Abläufe stattfinden)

### 3.2 Dynamische Balance

Ausgehend von dieser Modellvorstellung, sind aufgabenorientierte Gruppenprozesse von einer **ständigen Reflexion der Pole und des Globes** zueinander bestimmt. Diese muss immer neu reflektiert und wieder hergestellt werden. Die Balance wird insbesondere bedroht, wenn:

- ein gewichtiges Sachziel die emotionale Ebene dominiert
- ein Beziehungsproblem die Sacharbeit verdrängt
- eine übertriebene Betonung des Gruppengeistes den Einzelnen vernachlässigt
- der Umwelt zu viel Priorität eingeräumt wird

So gehört es zur Aufgabe des Gruppenleiters, Ansprüche und Bedürfnisse der drei Pole miteinander anzugleichen sowie den Bezug zur Umwelt zu beachten.



### 3.3 Die Postulate<sup>5</sup> der TZI

Der TZI nach Ruth Cohn gibt es Axiome<sup>6</sup> und Postulate. Die Axiome befassen sich v.a. mit den ethischen Grundlagen der TZI und sind an dieser Stelle nicht von Interesse<sup>7</sup>.

Aus den Axiomen ergeben sich folgende Postulate:

- **Sei dein eigener Chairman, der Chairman deiner selbst:** Jedes Gruppenmitglied soll selbstverantwortlich für sich selbst handeln, soll sich selbst leiten, aber auch das Recht des anderen dazu akzeptieren. Wichtig ist, sich eigene Gefühle und Bedürfnisse bewusst zu machen, seine eigenen Grenzen als Mensch zu begreifen. Dieses Postulat fordert auf, im ständigem Wechselspiel nach innen (die eigene Selbstwahrnehmung, Bedürfnisse, Ideen, Phantasien zu akzeptieren) und außen (die Gruppe und gemeinsame Aufgabe) zu sehen. Anschließend kann abgewogen werden, was ich anbieten und was ich einfordern möchte.
- **Störungen haben Vorrang:** Intensive Störungen und Gefühlen müssen angesprochen werden, da sie Wachstum und Lernen erschweren. Hier wird dem zur Zeit abgelenkten Teil der Persönlichkeit Raum abgegeben und geschaut, was dieser mit dem Thema oder dem Prozess in der Gruppe zu tun hat. Schmerzen, Abneigungen, Unlustgefühle können die Gruppenarbeit ebenso erschweren, wie Heiterkeit und Freude. Sie schwächen die Konzentration und binden Energie, die dem eigentlichen Vorhaben fehlt. Der Umgang mit Störungen kann den Arbeitsablauf zunächst behindern („Das gehört jetzt nicht hierher“), fördert ihn in längerfristiger Perspektive jedoch nachhaltig. So hängen viele Probleme Einzelner mit der Gruppe zusammen. Auch kann eine Gruppe Störungen ignorieren, was jedoch nichts an ihrer oft unterschweligen Wirkung ändert. Störungen können auch willkommen sein: So löst Lernen immer Störungen aus, indem gewohnte Muster aus dem Gleichgewicht gebracht werden. Auch geben Störungen Einblicke in die Dynamik der Gruppe, sind Hinweise auf fehlende Balance oder eine unpassende Zeitstruktur. Störungen können also durchaus produktiv sein und müssen nicht zwingend als Krise verstanden werden.

### 3.4 Hilfsregeln der TZI

Aus dem reichhaltigen Erfahrungsschatz gelungener Kooperation und Kommunikation wurden eine Reihe von Hilfsregeln abgeleitet. Diese sollen den Gruppenmitgliedern sowie dem Gruppenleiter helfen, die dynamische Balance zwischen den Polen des Dreiecks um Globe zu erhalten:

---

<sup>5</sup> Postulat: Notwendige logische oder methodische erkenntnistheoretische Voraussetzung / Aussage, die nicht formell bewiesen werden kann.

<sup>6</sup> Axiom: Ursprünglicher, nicht beweisbarer Satz; nicht deduktiv (Schluss vom Allgemeinen auf das Besondere) beweisbar.

<sup>7</sup> Der Vollständigkeit halber sollen die TZI-Axiome kurz genannt werden: 1. Ganzheitlichkeit des Menschen (Mensch ist psycho-biologische Einheit mit psychischen, emotionalen, intellektuellen und spirituellen Bedürfnissen), 2. Freiheit und Verantwortung (Mensch ist autonom und interdependent, eigenständig und allverbunden. Er ist Teil des Universums...), 3. Menschlichkeit und Schutz der Schöpfung (Ehrfurcht gebührt allem Lebendigen und seinem Wachstum).

- **Vertritt dich selbst in deinen Aussagen: Sprich per „ich“ und nicht per „man“!** Verallgemeinerungen („wir denken“, „man tut“ etc.) sind fast immer persönliche Versteckspiele, bei denen der Sprecher nicht die persönliche Verantwortung für das Gesagte übernimmt.
- **Wenn Du eine Frage stellst, sage, warum du fragst und was die Frage für dich bedeutet.** Fragen werden schnell als inquisitorisch und suggestiv erlebt, was zu ausweichenden Antworten und Gegenfragen führt. Der Dialog wird vom Interview abgelöst. Mit dieser Regel wird die Frage transparenter, partnerschaftlicher und klarer.
- **Sei authentisch und selektiv in deinen Kommunikationen. Mache dir bewusst, was du denkst, fühlst und glaubst. Überdenke vorher, was du sagst und tust.** Authentisch sein bedeutet, den Kontakt zu seinen eigenen Gedanken und Gefühlen nicht aus den Augen zu verlieren. Jedoch soll nicht alles, was gedacht und gefühlt wird, gesagt oder in Handlung umgesetzt werden. Selektive Authentizität ist der Mittelweg zwischen ängstlicher Zurückhaltung und kompromissloser Offenheit. Damit wird Vertrauen geschaffen, das später die Filterung der eigenen Gedanken zunehmend überflüssig macht.
- **Halte dich mit Interpretationen von anderen zurück. Sprich stattdessen deine persönlichen Reaktionen aus.** Direkte persönliche Reaktionen auf das Verhalten anderer führen zu spontaner Interaktion. Interpretationen können falsch sein.
- **Beachte deine Körpersignale und achte auf die der anderen.** Auf Körpersignale zu achten, verschafft wichtige zusätzliche Informationen, die über das Gesprochene und Gehörte hinausgehen. Der Körper signalisiert Zutrauen oder Ablehnung, Freude oder Ärger u.U. deutlicher und früher, als es aussprechbar wird.
- **Es darf immer nur einer zur gleichen Zeit reden!**
- **Seitengespräche sind Störungen und haben Vorrang!** Seitengespräche weisen auf Bedürfnisse hin, die sich Vorrang genommen haben. I.d.R. sind sie für die Betroffenen wichtig, da sie sie sonst nicht führen würden.

#### 4. Differentielle Kommunikationspsychologie: Kommunikationsstile

Die Differentielle Psychologie beschäftigt sich mit den individuellen psychologischen Unterschieden im Verhalten und Erleben, die zusammen das Konzept der Persönlichkeit bilden. Bezogen auf Kommunikation, haben Menschen jeweils unterschiedliche Arten und Weisen, miteinander in Kontakt zu treten. Schulz von Thun<sup>8</sup> (SvT) identifiziert acht Kommunikations- und Interaktionsstile, die eng mit der Persönlichkeit des Kommunizierenden verbunden sind.

Jeder Stil ist mit spezifischen **inneren Verfassungen** (Bedürfnisse, Gefühle, Stimmungen, Absichten) verbunden, die eine Kommunikationssituation verbal und nonverbal bestimmen. Auch wenn ein bestimmter K'-Stil bei einem Menschen dominiert und adäquat

---

<sup>8</sup> Friedemann Schulz von Thun: Miteinander Reden 2. Stile, Werte und Persönlichkeitsentwicklung. Differentielle Psychologie der Kommunikation

zu seiner Persönlichkeit ist, sind die anderen situationsbedingt möglich und als psychologische Anlage vorhanden - so sind unterschiedliche K'-Stile mit unterschiedlichen Persönlichkeitsanteilen verbunden. Grundsätzlich geht SvT davon aus, dass sich im konkreten Individuum die Tendenzen verschiedener K'-Stile zu einem persönlichen K'-Stil vereinen / vermischen. Dabei gibt es Stilanteile, die psychologisch besser zueinander passen, als andere.

Trotz des potenziell gleichzeitigen Vorhandenseins der Stiltendenzen dominieren bei bestimmten Menschen ganz bestimmte Stile. Diese Muster der Kontaktgestaltung und Vermeidungshaltungen sind so verknüpft mit den jeweiligen Lebensgeschichten der Handelnden (Psychogenese).

#### 4.1 Der bedürftig-abhängige Stil

Es wird darauf abgezielt, von anderen Hilfe und Unterstützung zu erhalten. Man stellt sich selbst als hilflos und überfordert dar und gibt ALTER das Gefühl, Hilfe leisten zu müssen und infolge dessen stark und kompetent zu sein.

- Psychogenetisch gesehen, handelt es sich um unbewusste Erinnerungen an die Zeit kindlicher Schutzlosigkeit. Mit dem Aufwachsen und zunehmender Unabhängigkeit geht ein Verlust an Urgeborgenheit einher, die zeitlebens schmerzlich vermisst werden kann. Allerdings kann eine Prägung zu diesem Stil auch später erfolgen, etwa durch einschneidende Erlebnisse in Pubertät oder gar im Berufsleben.
- Drückt sich oft nonverbal aus, aber auch in typischen Aufforderungen / Haltungen wie „Was soll ich denn jetzt bloß machen?“, „Das kannst du doch nun wirklich mal für mich tun! Du siehst doch wie mir alles über den Kopf wächst!“.
- Grundbotschaft: Selbstkundgabe der Hilflosigkeit (SO), Beziehungsbotschaft „Du bist stark und kompetent“ (BEZ), direkte und Appelle bezüglich erwarteter Hilfe
- **Interaktion:** Bedürftig-Abhängige befinden sich typischerweise in Beziehung zum helfenden oder zum sich distanzierenden Stil. In der ersten Konstellation scheinen sich Schützling und Helfer gut zu ergänzen. Problematisch ist dabei, dass der Bedürftig-Abhängige immer hilfloser wird und sein Selbstvertrauen weiter sinkt wird. In der Beziehung zum sich distanzierenden Stil wird das Bedürfnis des Abhängig-Bedürftigen überhaupt nicht erfüllt. Deswegen wird er immer stärker um Hilfe und Umsorgung betteln.

#### 4.2 Der helfende Stil

Komplementär zum bedürftig-abhängigen Stil; Menschen des helfenden Stiles ziehen Bedürftig-Abhängig geradezu an. Hier wird sich in souverän-übergeordneter Pose als geduldiger Zuhörer und Ratgeber für die Belange der Schwachen und Hilflosen eingesetzt. Je mehr die bedürftig-abhängigen Persönlichkeitsanteile psychisch in Misskredit geraten, desto mehr prägt sich dieser Stil aus. So wendet man sich von seinen

eigenen bedürftig-abhängigen Anteilen ab, während man genau diese in seiner Umwelt anzieht.

- **Grundbotschaften:** „Ich bin stark und brauche niemanden“ (SO), „Du Armer brauchst wirklich meine Hilfe“ (BEZ), „sag mir was los ist“ (APP)
- **Psychogenetische Herkunft:** Es kann vermutet werden, dass Träger dieses Stils als Baby die ohnmächtige und extrem bedrohliche Erfahrung des Verlassen-Werdens gemacht haben. Als Konsequenz aus diesem Urschmerz werden sämtliche Gefühle von Schwäche und Bedürftigkeit fortan nicht mehr zugelassen. Im Kontakt mit anderen werden also nur Gefühle zugelassen, die den schädlichen entgegengesetzt sind.
- **Interaktion:** Um seine fürsorglichen Anteile ausleben zu können, tritt der Helfende vor allem mit bedürftig-abhängigen Menschen in Beziehung. Diesen begegnet er etwa in seinem „helfenden“ Beruf (Krankenpflege, Sozialarbeit, Medizin). Dabei besteht die Gefahr, dass er latent zum „Komplizen“ der Probleme dieser Menschen wird. Nur solange die Menschen Probleme haben, brauchen sie seine Hilfe, deshalb motiviert der Helfende sie unterschwellig, ihre Probleme nicht loszuwerden.

#### 4.3 Der selbst-lose Stil

Verwandt mit dem helfenden Stil, indem man für andere grundsätzlich da ist und sich in ihren Dienst stellt. Im Unterschied zum helfenden Stil kommt die Hilfe beim selbst-losen Stil aus einer beinahe schon devoten Haltung zum Gegenüber. Dies geht einher mit einer tiefen Überzeugung der eigenen Wert- und Bedeutungslosigkeit der Form „Ich selbst bin unwichtig, nur im Einsatz für dich und andere kann ich etwas nütze sein!“. In der eigenen Definition *durch* den anderen wird vermieden, ein eigenständiges und abgegrenztes Individuum zu werden.

- **Grundbotschaften:** „Ich bin nichts“ (SO), „Du bist maßgeblich“ (BEZ), „Sag, wie du mich haben willst“ (APP)
- **Psychogenetische Herkunft:** In frühkindlicher Zeit wurde ein Ansatz zur Selbstwerdung massiv unterdrückt, indem jegliche externe Bestätigung dafür fehlte, dass das Kind eigene Wünsche und einen eigenen Wert besitzt. Es wurde dem Kind vermittelt, dass es nicht um es als eigenständige Person mit Bedürfnissen geht. In der Folge lernt das Kind, sich durch andere zu definieren. Ihnen zu dienen, verleiht dazu Anerkennung.
- **Interaktion:** Ideale Partner Selbst-Loser sind Menschen, die die Pflege ihres Ego genießen. Dadurch, dass sich der Selbst-Lose klein macht und sein Gegenüber idealisiert, kann dessen Selbstwertgefühl steigen. Aus diesem Beziehungsgefüge kann sich ein Teufelskreis entwickeln, wenn der Partner aggressiv-entwertende Tendenzen hat, die durch den selbst-losen Stil provoziert werden.

#### 4.4 Der aggressiv-entwertende Stil

Auch hier herrscht eine souveräne Überlegenheit vor, aus der das Fehlerhafte im Gegenüber fokussiert und zusammen mit dessen ganzer Person entwertet wird. Dieser Stil kann durchaus mit seinem Gegenteil, dem selbst-losen Stil, in einer einzigen Person koexistieren - dann nämlich, wenn Träger eines autoritären Charakters „nach oben buckeln und nach unten treten“.

- **Grundbotschaften:** „Ich bin unantastbar, mir kann keiner etwas“ (SO), „du bist erbärmlich“ (BEZ), „bekenne dich schuldig“ (APP)
- **Psychogenetische Herkunft:** Beim aggressiv-entwertenden Stil musste das Kleinkind wahrscheinlich tief verletzende Demütigungen und auch körperliche Gewalt ertragen. Im weiteren Leben soll nun unbedingt vermeiden werden, erneut in die Position des Schwächeren zu kommen. Deswegen werden andere erniedrigt, während sich selbst keine Schwäche zugestanden wird, um immer überlegen zu sein. Zu Hilfe kommt dazu der Mechanismus der *Projektion*, wobei an sich selbst abgelehnte Impulse im Gegenüber entdeckt werden.
- **Interaktion:** Typischerweise findet sich der aggressiv-entwertende Stil entweder in der Interaktion mit einem ebenfalls aggressiv-entwertenden Partner oder einem Gegenüber mit selbst-losen Tendenzen wieder. Im ersten Fall versuchen beide durch gezielte Angriffe auf die Schwächen des anderen die Oberhand zu gewinnen und beleidigen sich gegenseitig. Im zweiten Fall fordert der Selbst-Lose durch seine Tendenz, sich selbst klein zu machen, die Aggression des Aggressiv-Entwertenden geradezu heraus.

#### 4.5 Der sich-beweisende Stil

Die Sorge um den eigenen Wert steht im Zentrum dieses Stils. Allerdings wird die Sicherung des Selbstwertes nicht durch Herabsetzung anderer erreicht (aggressiv-entwertend), sondern durch eine besondere Anstrengung, für andere gut auszusehen und keinen schlechten Eindruck zu hinterlassen. Sich-Beweisende stehen unter ständigem Druck, da sie nach außen perfekter erscheinen wollen, als ihnen innerlich zumute ist.

- **Grundbotschaften:** „ich habe keine Fehler“ (SO), „du wirst mich als Richter beurteilen und als Rivale mit mir konkurrieren“ (BEZ), „erkenne mich an“ (APP)
- **Psychogenetische Herkunft:** Fühlt sich ein Kind nicht um seiner selbst willen geliebt, muss es frühzeitig Lernen, Erfolge und damit Anerkennung zu produzieren. So wird mit Ehrgeiz versucht, wenigstens aufgrund seiner Erfolge geliebt zu werden.
- **Interaktion:** Besteht der Kontakt zwischen Menschen des sich-beweisenden Kommunikationsstils, entsteht nach außen hin ein regelrechter Wettlauf darin, die eigene Kompetenz unter Beweis zu stellen. Nach innen vergrößert sich der Druck, die eigenen Schwächen und Fehler zu verdecken und „mitzuhalten“. Aber auch eine abwehrende Reaktion auf die Selbstprofilierung des Sich-Beweisenden fördert seinen Leistungsdruck. Denn Unsicherheiten wie diese hat er gelernt durch das Herausstellen seiner Kompetenzen zu überwinden.

#### 4.6 Der bestimmende-kontrollierende Stil

Im Vordergrund steht der Wunsch nach Lenkung und Kontrolle sowie die Sorge um einen positiven Fortgang des Geschehens / der Dinge. Angst und Nervosität machen sich breit, sobald die Kontrolle zu entgleiten droht. Kontrollverlust wird ebenso gefürchtet, wie Wechselfälle des Lebens oder Überraschungen. Die Folge ist eine fast zwanghafte Lebensführung mit starren Ritualen, Normen und Prinzipien.

- **Grundbotschaften:** „Ich weiß, was richtig ist“ (SO), „Du stellst ein Risiko dar, ich muss die leiten“ (BEZ), „das macht man so und so“ (APP)
- **Psychogenetische Herkunft:** Werden Kinder mit strengen Regeln erzogen und diszipliniert, können sie lernen, alle inneren Impulse streng unter Kontrolle zu behalten, um nicht bestraft zu werden. Die Überzeugung kommt auf, dass nur durch Selbstdisziplin und strikte Regelüberwachung das innere und äußere Chaos vermieden werden kann.
- **Interaktion:** Besonders Personen mit bedürftig-abhängigen oder selbst-losen Tendenzen begrüßen die klaren Ansagen des Bestimmenden-Kontrollierenden. Seine Bestimmtheit und Verlässlichkeit geben ihnen Sicherheit, allerdings werden sie dabei immer abhängiger von ihm. Wünscht sich der Interaktionspartner des Bestimmenden-Kontrollierenden dagegen Freiheit und Eigenverantwortung, wird er gegen die strengen Regeln des Bestimmenden-Kontrollierenden rebellieren und sie brechen. Was sich zu einem Teufelskreis entwickelt, da der bestimmende-kontrollierende Kommunikationsstil auf diesen Regelbruch mit noch strengeren Regeln und Verboten reagieren wird (z.B. „Strenge“ Eltern vs. „rebellische“ Kinder).

#### 4.7 Der sich distanzierende Stil

Mitmenschen werden auf Distanz gehalten, in körperlicher und räumlicher Hinsicht als Angst vor Berührungen. In kommunikativer Hinsicht wird Distanz durch unpersönliche und förmliche Formulierungen geschafft, ebenso wird der Schriftverkehr persönlichen Kontakten vorgezogen. Die Sachseite der Grundbotschaft ist im Vergleich zur Beziehungsseite stark ausgebildet.

- **Grundbotschaften:** „Fakten zählen“ (SI), „was in mir vorgeht, tut nichts zur Sache“ (SO), „du bist viel zu emotional“ (BEZ), „komme mir nicht zu nah“ (APP)
- **Psychogenetische Herkunft:** Der Sich Distanzierende hat Angst davor in zu große Abhängigkeit von einem anderen Menschen zu geraten und distanziert sich deshalb lieber von vorne herein. Die Angst vor Abhängigkeit kann entstanden sein, weil es dem (meist männlichen) Kind schwer fiel, sich von seiner Mutter zu lösen. Diese Zäsur ist beim männlichen Kind damit verbunden, die frühkindliche Liebesbeziehung aufgeben zu müssen: diese ist hoffnungslos, da der Vater der Rivale ist.
- **Interaktion:** In der Berufsleben ist die Fähigkeit zu zwischenmenschliche Distanz eine wichtige Qualifikation. Allerdings sollte der sich distanzierende Kommunikationsstil hin und wieder authentische Begegnungen von Mensch zu Mensch zulassen, um nicht den Eindruck der Unnahbarkeit und Verschlossenheit zu begünstigen. Für die Arbeit in Teams sollte der sich Distanzierende darüber hinaus lernen, sich auf seine Kollegen einzulassen und eine gewisse Abhängigkeit von ihnen auszuhalten. Des Weiteren sollte

geübt werden, über eigene Empfindungen in Bezug auf sich selbst und andere zu sprechen.

#### 4.8 Der mitteilungsfreudig-dramatisierende Stil

Als Gegenteil zur Verslossenheit des sich-distanzierenden Stils besteht hier die Neigung zur mitteilungsfreudigen Selbstpreisgabe, zu starkem Gefühlsausdruck und zur Selbstinszenierung. Starke Emotionalität verbindet sich mit ausdrucksvoller Darstellungskraft zu einer zuweilen „verrückt“ anmutenden Lebendigkeit, Spontanität und Erlebnisintensität.

- **Grundbotschaften:** „alle herhören, so bin ich“ (SO), „du bist mir wichtig, aber nur als austauschbares Publikum“ (BEZ), „wende dich mir zu, bestätige meine Selbstdarstellung“ (APP)
- **Psychogenetische Herkunft:** Wird ein Kind nur dann beachtet, wenn es mit aller Vehemenz auf sich aufmerksam gemacht hat, kann sich der mitteilungsfreudig-dramatisierende ausbilden. Dabei lernt es, alle leisen Gefühle und Empfindungen in laute zu verwandeln und kundzutun. Eventuell fällt es dem Mitteilungsfreudig-Dramatisierenden aber auch schwer, in Kontakt mit seinen eigenen Gefühlen zu kommen. Stattdessen inszeniert er sich und spielt Emotionen, um etwas zu fühlen und für sich selbst greifbar zu werden.
- **Interaktion:** Zunächst erhält der Mitteilungsfreudig-Dramatisierende oftmals Anerkennung für seine spannenden Geschichten und lebendigen Darbietungen. Mit der Zeit fühlen sich seine Interaktionspartner jedoch häufig zu austauschbaren Zuschauern degradiert. Wenn sie die Beachtung verweigern, spornt das den Mitteilungsfreudig-Dramatisierenden dazu an, weiter „aufzudrehen“ und sich noch stärker in den Vordergrund zu drängen.

### 5. Sonstiges

#### 5.1 Kontakt und Distanz

Die soziale Umgebung wird in vier abgegrenzte Regionen eingeteilt, den den Körper wie unsichtbare Distanzhalter umgeben. Innerhalb dieser Distanzzonen werden nur bestimmte Personen geduldet, andernfalls kommt es zu einem Gefühl des Unwohlseins oder der Bedrohung (was allerdings kulturabhängig ist).

- **Intime Distanz (0 - 60cm):** Freunde, gute Bekannte, Familienangehörige, Arzt, Frisör u.a.
- **persönliche Distanz (40 - 150cm):** normale Bekannte, Arbeitskollegen, persönliche Gespräche mit Freunden, „Cocktail-Party-Distanz“
- **gesellschaftliche Distanz (150 - 400cm):** Chef, Handwerker, unverbindliche gesellschaftliche Gespräche

- **öffentliche Zone / Fernbereich (400 - >800cm):** Redner vor Publikum, Politiker, Künstler

Befindet sich der Sender in der öffentlichen Zone, kann er ungestört ausführlich betrachtet werden. Bei geringer werdender Distanz werden Blickkontakte zunehmend gemieden.