

# 5 Kommunikationsmodelle

und der Zusammenhang zur Produkt – Kommunikation  
unter ergonomischen Aspekten

**Claude Elwood Shannon**

„Mathematische Theorie der Kommunikation“

**George Herbert Mead**

„Symbolischer Interaktionismus“

**Jürgen Habermas**

„Theorie der kommunikativen Kompetenz“

**Ferdinand Schulz von Thun**

„Das Nachrichtenquadrat als allgemeines Kommunikationsmodell“

**Paul Watzlawick**

„Theorie des Metakommunikativen Axioms“

---

## Claude Elwood Shannon

geb. 30.04.1916 (Petoskey, Michigan)  
gest. 24.02.2001 (Medford, Massachusetts)

US-amerikanischer Mathematiker  
(AT&T Bell Labs, amerik. Telefongesellschaft)

Professor am MIT (Mathematik, Elektrotechnik)

zahlreiche Veröffentlichungen:

„A Mathematical Theory of Communication“,  
„Communication in the presence of noise“,  
„Communication Theory of Secrecy Systems“

vielseitig interessiert und kreativ

Randprodukte:

Jongliermaschine, raketentriebene Frisbees, Maschine zum Gedankenlesen, mechanische Maus, Schachcomputer

---



## „Mathematische Theorie der Kommunikation“

Grund für Entwicklung: Lösen von technischen Problemen bei der elektrischen Nachrichtenübertragung ( Übertragungsprozess steht im Mittelpunkt )

Ausgang Theorie: Reduzierung Informationsbegriff auf technisch – formale Dimension

wichtig für Shannon: Umstand, dass bei einem Telefongespräch die Botschaft der Informationsquelle (des Sprechers) mit Hilfe eines Senders in ein elektrisches Signal umgeformt („encodiert“) wird und von einem Empfangsgerät wieder entschlüsselt („decodiert“) werden muss, um an ihr Ziel (den Rezipienten) zu gelangen.

Ziel: möglichst geräuscharmer (störungsfreier) Kodierungs-, Übertragungsprozess für Gespräche über sehr weite Strecken und lange Telefonleitungen  
(Bedeutung der Botschaft unwichtig)

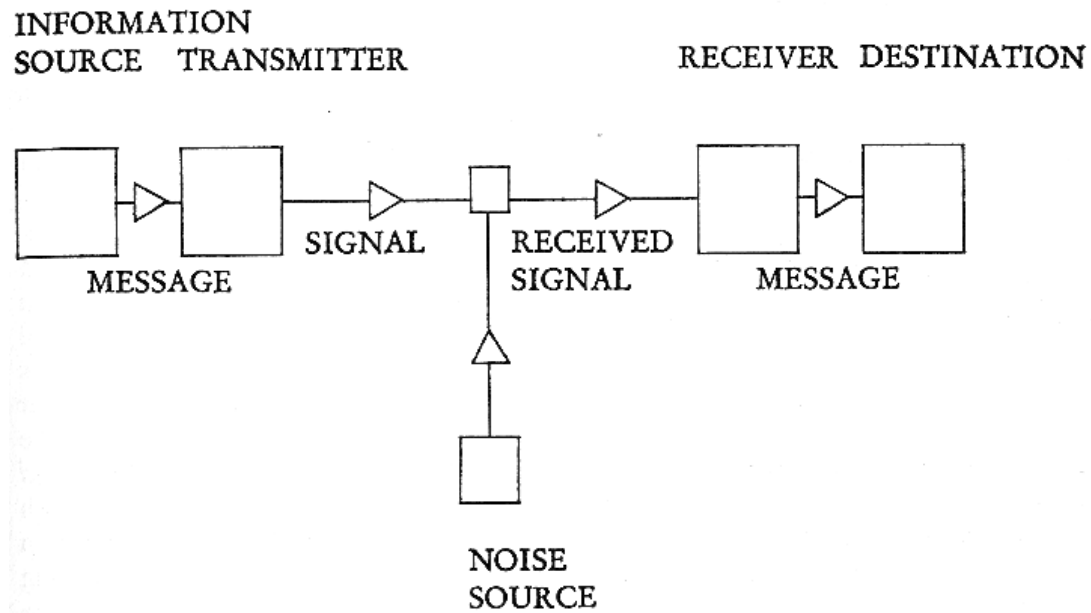
Trennung von semantischen (auf die Bedeutung der Zeichen weisenden) Aspekten der Kommunikation von den technischen Problemen der Vermittlung:

keine Gleichsetzung zwischen „Information“ mit „Bedeutung“:

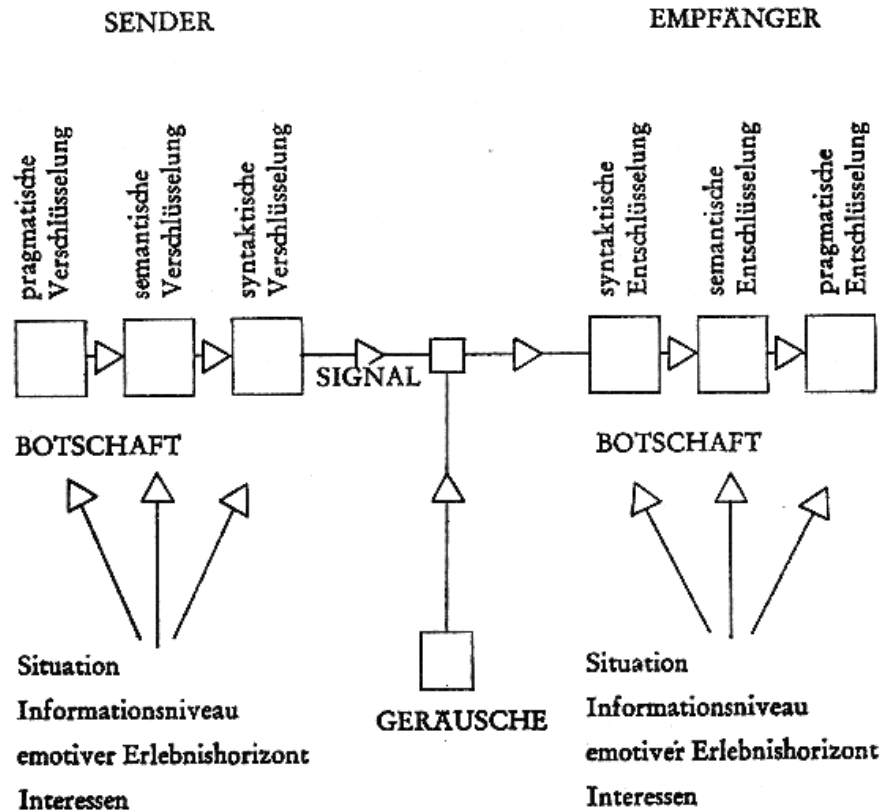
Zwei Nachrichten mit unterschiedlichen Bedeutungen können die gleiche Menge an Information enthalten.

Fundament der modernen Informationstheorie

## Diagramm I



## Diagramm II



## George Herbert Mead

geb. 27. Februar 1836 (South Hadley, Massachusetts)

gest. 26. April 1931 (Chicago, Illinois)

US-amerikanischer Philosoph & Sozialpsychologe

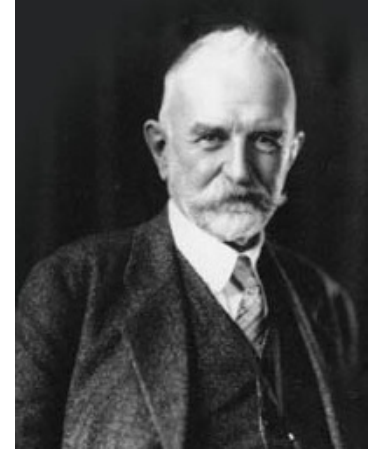
Professor an der Universität Chicago

Veröffentlichungen

„Mind, Self and Society from the Standpoint of a Social Behaviorist“,

von seinem Studenten Charles W. Morris, Basis hierbei waren gesammelte Mitschriften seiner Studenten.

Mead hat seine Theorien selbst nie systematisch niedergelegt.





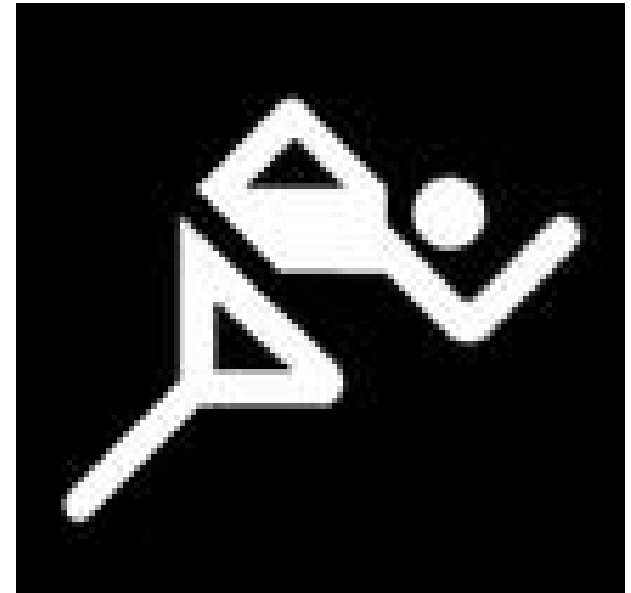
## Theorie: Sozialbehaviorismus

- die Entwicklung von Bewusstsein geht einher mit der Entwicklung signifikanter Symbole (Sprache)
- Mimik, Gestik und Sprache als Symbol
- Über Symbole kann unser Verhalten kontrolliert werden
- Versetzen in die Lage des Anderen, um sein Verhalten zu beurteilen
- Kontrolle des eigenen Verhaltens aus der Perspektive der Anderen

→ Möglichkeit zum Selbstbewusstsein

---

Beispiel:



## Jürgen Habermas

geb. 18. Juni 1939 (Düsseldorf, NRW)

Deutscher Soziologe & Philosoph

1961-1964 außerordentliche Professur für Philosophie, Universität Heidelberg

1964-1971 Professor für Philosophie und Soziologie, Goethe Univ. Frankfurt

1971-1983 Leiter des Max-Planck-Institut zur Erforschung der

Lebensbedingungen der wissenschaftlichen Welt

1983-1994 Lehrstuhls für Philosophie, Schwerpunkt Sozial- und Geschichtsphilosophie

Auszeichnungen u.a.:

2004 Kyoto Preis der Inamori-Stiftung, eine der weltweit höchsten Ehrungen für Kultur und Wissenschaft (dotiert mit 364.000€)

2005 Holberg-Preis der norwegischen Holberg-Stiftung für seine "grundlegenden Theorien über Diskurs und kommunikative Aktion,, (dotiert mit 570.000€)

Diverse Veröffentlichungen



## „Die Theorie der kommunikativen Kompetenz“

- Durchleuchten des Verständigungsprozesses von seinen humanspezifischen Grundbedingungen her: „Kommunikations- Theorie von Innen“
- Zentrales Analyseobjekt: die zum Zweck der Kommunikation verwendete Sprache = sprachliche Handlung
- Bedeutung von nicht - sprachlichen Ausdrucksformen (Gestik, Mimik) sind stets sprachlicher Natur

Jeder Sprecher eines Verständigungsprozesses muss universelle Ansprüche erfüllen:

- Anspruch der Verständlichkeit: grammatikalisches Regelsystem seiner Sprache entsprechend
- Anspruch der Wahrheit: Inhalt muss für den Kommunikationspartner als existent begriffen werden können
- Anspruch der Wahrhaftigkeit: zum Ausdruck bringen der tatsächlichen Absichten
- Anspruch der Richtigkeit: Äußerung muss vor dem Hintergrund beiderseits anerkannter Werte & Normen akzeptabel sein

Wird die Geltung einer dieser Ansprüche angezweifelt kann keine Verständigung zustande kommen

= Unterbrechung der Alltagskommunikation & betreten einer anderen Ebene der Kommunikation

## DISKURS

Wiederherstellung des Einverständnisses durch das Anführen überzeugender Argumente  
= Fortsetzung des unterbrochenen Verständigungsprozesses.

Die Teilnehmer des Diskurses müssen frei von jeglichem Zwang sein, damit sich das bessere, weil einleuchtendere Argument, durchsetzt.

→ Ideale Sprechsituation: erzielter Konsens = wahrer Konsens (durch symmetrische Verteilung der Chancen bei Sprechakten).

Ziel jeglicher Kommunikation: Organisation des Miteinander-Lebens und das Aushandeln von Lebensverhältnissen. Zu diesem Zweck werden Verständigungsprozesse gebraucht, in denen versch. partikuläre Interessen gleichermaßen berücksichtigt werden.

---

## Friedemann Schulz von Thun

geb. 06.08.44 (Soltau)

Studium der Psychologie, Philosophie und Pädagogik

Professor an der Universität Hamburg, Fachbereich Psychologie  
(Beratung und Training, Schwerpunkt Psychologie der  
zwischenmenschlichen Kommunikation)



Schüler von Reinhard Tausch (60er/ 70er Jahre: „Klientenzentrierte Methode“)

Veröffentlichungen:

„Sich verständlich ausdrücken“,

„Miteinander reden. Störungen und Klärungen“, etc.

Reist ungern (Flugzeug, Auto), wandert gerne in der Natur, spielt selten Klavier

## Das „Nachrichtenquadrat“ als allgemeines Kommunikationsmodell

Theorie berücksichtigt vor allem die Bedürfnisse der Praxis

Leitfrage:

Wie kann ich mich mit meinem Anliegen, Kommunikation, bei anderen Menschen verständlich machen- die weder ausgebildete Fachpsychologen, noch überhaupt eine akademische Ausbildung haben?

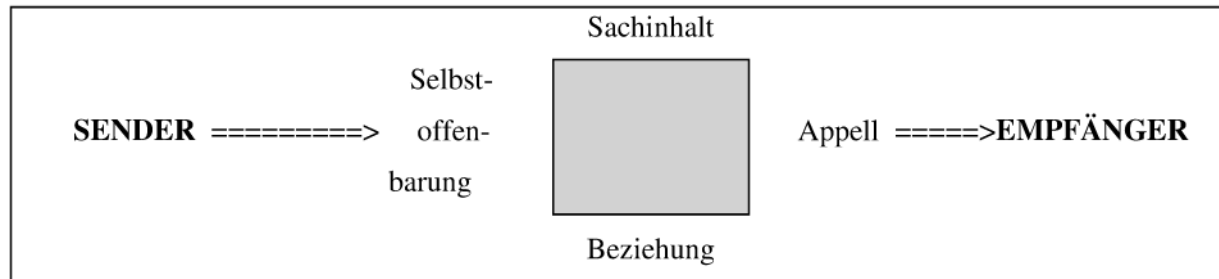
Zentrales Anliegen:

Verständlichkeit in der Theorie und ihre Anwendbarkeit in der Praxis, um Kommunikation zu fördern

Drei Dinge leistet Schulz von Thun:

- optimale Integration der Kommunikationstheorien anderer Autoren
- Analyse von Kommunikationspraktiken und ihre Störungen im Alltag
- konkrete Hilfestellungen zur Förderung und Verbesserung der Kommunikation

## Das „Nachrichtenquadrat“ oder „Vier – Ohren – Modell“



### Vier Problembereiche (Aspekte, Momente):

1. Sachinhalt = das, worüber ich informiere (der Inhalt der Nachricht);
2. Selbstoffenbarung = das, was ich von mir kundgebe (Absichten, Gefühle, u.a.)
3. Beziehung = das, was ich von dir halte und wie wir zueinander stehen;
4. Appell = das, wozu ich dich veranlassen möchte.



These:

Ein und dieselbe Nachricht enthält viele Botschaften. Der Sender sendet- ob er es will oder nicht- auf allen vier Seiten, d. h. jede Nachricht lässt sich hinsichtlich dieser vier Aspekte analysieren. Das Geflecht dieser vier Seiten kann auf Sender- Empfängerebene wesentlich unterschiedlich sein.

Schulz von Thun trifft folgende Unterscheidungen:

1. Nachrichten – Botschaften
2. Explizite (ausdrücklich formulierte) und implizite Botschaften
3. Nonverbale Nachrichtenanteile
4. Kongruente und inkongruente Nachrichten

Kommunikation und Metakommunikation

---

Vier verschiedene Möglichkeiten über die Qualifizierung von Mitteilungen (Schulz von Thun zitiert Psychotherapeuten Haley):

1. Qualifizierung durch den situativen Kontext
2. Qualifizierung durch den Tonfall
3. Qualifizierung durch Körperbewegung (Mimik und Gestik)
4. Qualifizierung durch die Art der Formulierung

Empfänger benutzt zum Decodieren gleichsam vier verschieden Ohren (er hört auf allen vier Ohren keineswegs gleich gut oder gleich schlecht).

Wird nur einem Ohr gehört, die anderen abgeschaltet, können einseitige Empfangsgewohnheiten auftreten:

## Das Sach – Ohr

- es geht allein um die Sache
- zur Begründung sachlicher Aussagen werden Argumente herangezogen
- argumentative Auseinandersetzung geschieht auf Ebene der Sachinhalte
- wichtige Regel in Sachdiskussion: nicht die Beziehungsebene belasten
- Sachaspekt herrscht eher im Bereich der beruflichen Arbeit vor

Versachlichung und Verständlichkeit-  
vier Faktoren, um Aussagen verständlicher zu machen:

1. Einfachheit – Kompliziertheit
2. Gliederung (in einer Ordnung) – Unübersichtlichkeit bzw. Zusammenhangslosigkeit
3. Kürze (Prägnanz) – Weitschweifigkeit
4. Zusätzliche Stimulanz – keine zusätzliche Stimulanz

## Das Beziehungs – Ohr

- eine sachliche Kritik wird nicht angenommen, es erfolgt eine Reaktion auf der Beziehungsebene
- Sender drückt aus, wie er zum Empfänger steht und was er von ihm hält;  
Metaebene der Kommunikation schwingt mit

Vier Reaktionen des Empfängers auf einen Beziehungsvorschlag:

1. Akzeptieren
2. Durchgehen lassen
3. Zurückweisen
4. Ignorieren (= entwerten)

## Das Selbstoffenbarungs – Ohr

Zwei extreme Pole:

- übertriebene Selbstdarstellung (im Sinne der Selbstüberheblichkeit)
- Selbstverbergung

Techniken zum Vermeiden der Selbstdarstellung:

1. Imponiertechniken
2. Fassadentechniken
3. Demonstrative Selbstverkleinerung

Fünf Verhaltensweisen für eine optimale Selbstoffenbarung:

1. Authentizität
2. Empathie
3. Interessenkollision: Problem verständlich aussprechen etc.
4. Verdeckte Appelle vermeiden
5. Falls notwendig: direkten Appell wagen

## Das Appell – Ohr

- Empfänger macht sich bei jedem Satz des Senders Gedanken, was er (Empfänger) zu tun habe und was er tun kann, um Wunsch des Senders zu entsprechen („Appell – Sprung“)
- kleinste Signale werden auf ihre Appell – Komponente hin untersucht
- Empfänger hat keine Antenne für das, was er selbst denkt und fühlt, deutet jede Nachricht in einen an ihn gerichteten Appell um

Appelle sind oft erfolglos, weil sie:

- vermutlich die Beziehungsseite der Kommunikation belasten;
- dem anderen keine Chance geben, von sich aus das zu leisten, was der Appell fordert;
- einen zu starken Eingriff in die selbst zurechtgelegten Vorstellungen dessen, was gut und richtig ist, bedeuten können („Seelenfrieden stören“)
- generell keine probates Mittel für „tiefgreifende“ Veränderungen des Verhaltens darstellen.

## Paul Watzlawick

geb. 25. Juli 1921 (Villach, Österreich)

Österreichischer Psychotherapeut und Kommunikationswissenschaftler

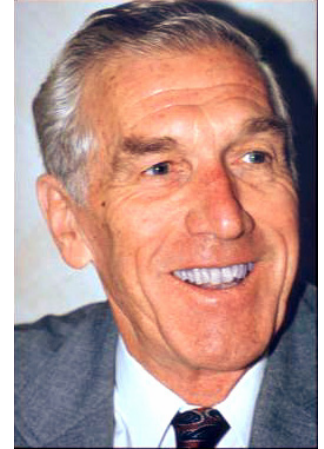
1949 Promotion im Fach Philosophie

danach Ausbildung in Psychotherapie bis 1954

1960 Forscher am „Mental Research Institut“ in Palo Alto in Kalifornien

1967 Lehrauftrag an der Stanford University im Fach Psychatrie

Bekanntestes Zitat: „Man kann nicht nicht kommunizieren.“



## Theorie des „Metakommunikativen Axioms“

### 1. Axiom

Sobald zwei Personen sich gegenseitig wahrnehmen können, findet Kommunikation statt, da jedes Verhalten kommunikativen Charakter hat. Verhalten jeder Art ist Kommunikation. Da Verhalten kein Gegenteil hat, man sich also nicht nicht verhalten kann, ist es auch unmöglich nicht zu kommunizieren

### Störungen

- durch ein Ignorieren der Kommunikation  
(durch Nicht-Antworten oder Nicht-Eingehen auf das, was der Partner sagt),
  - durch widerwillige Annahme der Kommunikation,
  - durch Abweisungen wie „Mit dir will ich nichts zu tun haben“, da diese widersprüchlich sind.
  - einseitige Beendigung der Kommunikation, da dies eine Aussage ist, die der andere Kommunikationspartner interpretieren muss.
-



- Entwertung der Aussagen durch häufige Themenwechsel, Nicht-bei-der-Sache-sein, Bagatellisierung & das Bestreben eine stattgefundene Kommunikation ungeschehen zu machen, führt zu Störungen.
- Flucht in Symptome wie Müdigkeit, Kopfschmerzen, Krankheit beendet eine Kommunikation einseitig

Beispiel:

Schlafende oder müde Studenten : Dozent

Kopfschmerzen bei Frauen : Männern

## 2. Axiom

Kommunikation enthält über die reine Sachinformation hinaus einen Hinweis, wie der Sender seine Botschaft verstanden haben will und wie er seine Beziehung zum Empfänger sieht.

Inhaltsaspekt: Was? einer Mitteilung

Beziehungsaspekt: Wie? Soll die Mitteilung verstanden werden

→emotionale Beziehung zwischen den Kommunikationspartnern

Erfolgreiche Kommunikation: Einigkeit auf beiden Ebenen, oder eine Uneinigkeit auf der Inhaltsebene die die Beziehungsebene nicht beeinträchtigt.

Störungen: Uneinigkeit auf beiden Ebenen, nur auf der Beziehungsebene oder bei Verwechslung der Ebenen.

## Störungen

- wenn Konflikte einer negativen Beziehung auf der Inhaltsebene ausgetragen werden.
- wenn die Uneinigkeit auf der Inhaltsebene auf die Beziehungsebene übertragen wird (Störungen).
- wenn die Beziehung negativ ist oder
- wenn Unklarheit über die Beziehung besteht
- wenn man versucht, den Beziehungsaspekt aus der Kommunikation herauszuhalten

## Beispiel:

Diskussion mit jemandem, den man nicht leiden kann → persönliche Angriffe

---

### 3. Axiom

Sender und Empfänger gliedern Kommunikationsablauf unterschiedlich, sehen somit ihr eigenes Verhalten oft nur als Reaktion auf das des anderen, d.h. die Schuld liegt beim anderen.

Menschliche Kommunikation keine Kausalketten, verläuft vielmehr kreisförmig.

Streitverursacher können häufig nicht benannt werden. Anfänge werden nur subjektiv gesetzt  
→ „Interpunktionen“.

Interdependenz: Ablauf, in dem Ursache und Wirkung ihre Stellung in der Kommunikation verändern können.

Erfolgreiche Kommunikation: Wenn beide Partner als Ursache und Wirkung die gleichen Sachverhalte festlegen und Kommunikation als Regelkreis verstehen.

Störungen: Wenn ein Partner an einem Punkt der kreisförmigen Kommunikation einen Einschnitt vornimmt und sagt: „Hier hat es angefangen, das ist die Ursache“.

## Störungen

- Eigenes Verhalten wird mit dem Verhalten des anderen entschuldigt/gerechtfertigt.
- Selbsterfüllende Prophezeiung meint eine Behauptung von einer oder mehreren Personen über einen anderen Menschen, die nicht unbedingt der Wahrheit entspricht, die aber bei diesem ein Verhalten erzeugt, das dieser Behauptung entspricht.
- Das Ausüben von Zwang und Druck ruft durch das Setzen eines Anfangspunktes Störungen hervor.

Beispiel:

Rauferein unter Kindern: „Der andere hat zuerst gehauen“

---

#### 4. Axiom

Nicht nur das gesprochene Wort (in der Regel digitale Kommunikation), sondern auch die non-verbale bzw. analog-verbale Äußerungen teilen etwas mit.

Analoge Elemente: Vermittlung der Beziehungsebene

Digitale Elemente: Vermittlung der Inhaltsebene

Erfolgreiche Kommunikation: besteht bei Übereinstimmung zwischen analoger und digitaler Modalität und wenn beide eindeutig sind.

Störungen: entstehen bei Nichtübereinstimmung oder bei Unklarheiten einer der beiden Codierungsarten.

## Störung

- Analoge Kommunikation ist mehrdeutig, kann also falsch interpretiert werden.
- Auch digitale Elemente sind nicht immer klar und eindeutig.
- Überwiegen einer Codierungsart führt zu Störungen.
- Nichtübereinstimmung von digitaler und analoger Kommunikation
- Nichtbewusstsein der eigenen analogen Kommunikation bei einem Kommunikationspartner

## 5. Axiom

Zwischenmenschliche Kommunikationsabläufe: symmetrisch oder asymmetrisch/komplementär

Abhängig davon, ob die Beziehung zwischen Partnern auf Gleichheit oder Unterschiedlichkeit basiert.

In komplementären Beziehungen ergänzen sich unterschiedliche Verhaltensweisen und bestimmen den Interaktionsprozess. Die Grundlage ist die Unterschiedlichkeit der Partner, die auf Ergänzung ausgerichtet sind.

Symmetrische Beziehungsform: Ungleichheiten vermindern, (Streben nach Gleichheit).

Erfolgreiche Kommunikation: ist zu erwarten, wenn in einer Beziehung beide Kommunikationsabläufe vorhanden sind.



## Störung

- Symmetrische Eskalation: Beide Kommunikationspartner wollen etwas gleicher sein als der andere, es herrscht also eine zu starke Gleichheit der Kommunikationspartner.
- Starre horizontale Komplementarität: Die Kommunikationspartner beharren starr auf komplementären Standpunkten oder vordefinierten dogmatischen Grundkonzeptionen, so dass eine aktuelle, auf Ergänzung ausgerichtete Kommunikation unmöglich wird oder durch den A priori-Filter stark eingeschränkt wird.
- Starre vertikale Komplementarität: Starkes Autoritäts- bzw. Machtgefälle, so dass eine Abhängigkeitsbeziehung oder Unselbstständigkeit und Fremdbestimmung entstehen.

## Beispiel:

Zwei verhärtete Fronten – z.B.: Scheidungen (beide geben solange nicht nach, bis überhaupt keine Kommunikation mehr möglich ist)

Befehlshaber und Soldaten

---