

# Kommunikation

## 1. Umschreibung des Phänomens

Ein Paar unterhält sich im Cafe über einen gemeinsamen Wochenendausflug. Offensichtlich kummunizieren diese beiden Personen, sie teilen einander etwas mit. Sie teilen im Sinne des lateinischen „communicare“ etwas miteinander, lassen den anderen an etwas teilhaben, machen etwas gemeinschaftlich.

Als Kommunikation bezeichnet man den Austausch von Mitteilungen zwischen Individuen. Dabei spielen (modifiziert nach Lasswell 1948) folgende Komponenten eine Rolle:

1. *Wer* (Kommunikator, Sender)
2. *sagt was* (Nachricht, Kommunikation, Botschaft, Mitteilung, Message, Information)
3. *zu wem* (Kommunikant, Empfänger, Adressat)
4. *womit* (Zeichen, Signal, verbale, nonverbale Verhaltensweisen)
5. *durch welches Medium* (Kanal, Modalität)
6. *mit welcher Absicht* (Intention, Motivation, Ziel)
7. *mit welchem Effekt*.

„Kommunikation“ ist ein universelles Konzept. Es bezieht sich auf ein breites Spektrum von Phänomenen, für die gemeinsam ist, daß Information innerhalb und zwischen biologischen Systemen ausgetauscht wird.

Die Sozialpsychologie ist interessiert daran, in welcher Weise Individuen und Gruppen der Species Homo sapiens sich verständigen und welches die Gesetzmäßigkeiten solcher Verständigung sind.

Man spricht von → *Massenkommunikation*, wenn eine größere Menge von Adressaten angesprochen wird, von *Tele-Kommunikation*, wenn spezielle technische Medien der Übertragung dienen, wie das Fernsehen. Als *Bio-Kommunikation* wird von Psychologen, Biologen und Ethologen jede Form von Informationsübertragung innerhalb und zwischen biologischen Systemen und Teil-Systemen untersucht. Aber auch Physiologen und Biochemiker sprechen von Kommunikation, wenn sie z. B. elektrophysiologische oder chemische Prozesse als Informationsübertragung in der Zelle analysieren.

*Kommunikation* beinhaltet gerichtete Informationsübertragung und damit Einfluß von einem Sender-System auf ein Empfänger-System. Die Systeme verfügen jeweils über korrespondierende Effektor- und Rezeptor-Organen. Eine Interaktion ist durch wechselseitige Informationsübertragung und Beeinflussung beider Systeme gekennzeichnet.

## 2. Modelle zur Kommunikation

Im folgenden werden drei theoretische Ansätze skizziert: Zuerst ein allgemeines Modell des Kommunikationsprozesses aus der Nachrichtentechnik, anschließend die Theorie der Zeichen, d. h. der Elemente von Mitteilungen im Kommunikationsprozeß, so wie sie durch die Semiotik entwickelt wurde und schließlich das formale Modell der Informationstheorie, das eine quantitative Beschreibung des Informationsgehalts von Zeichen ermöglicht.

### (1) Allgemeines Modell der Kommunikation

Interpersonale Kommunikation läßt sich unter nachrichtentechnischen Vorstellungen in einem allgemeinen Modell der Kommunikation schematisieren (s. Abb. 1):

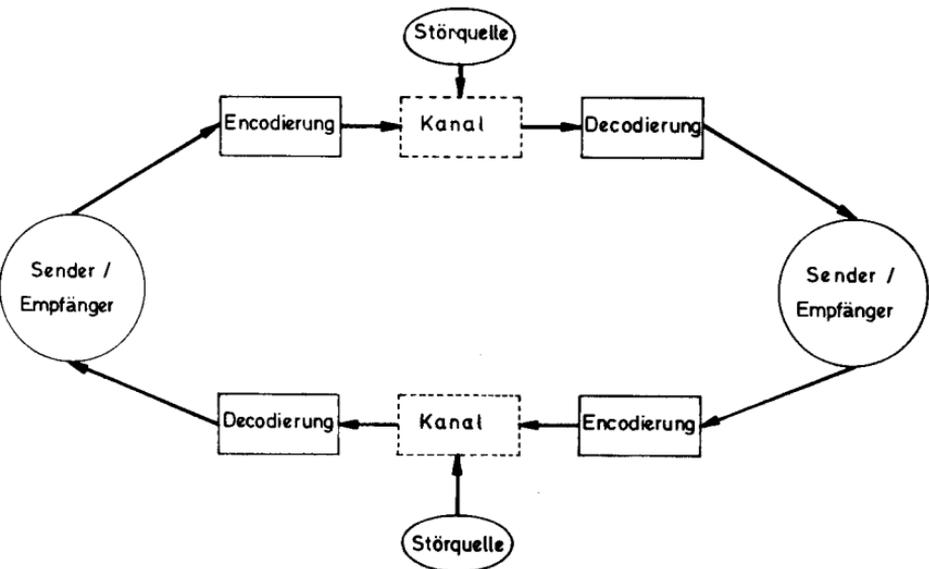


Abb. 1: Allgemeines Modell der Kommunikation

Eine Nachricht wird von einem Sender/Empfänger „encodiert“, über einen Kanal übertragen und vom Empfänger „decodiert“. Eine solche Nachricht ist im Cafe-Beispiel der Wunsch der Frau, einen Ausflug zu machen. Dieser Wunsch wird in sprachliche Signale umgesetzt (encodiert), über den akustischen Kanal übertragen und vom Partner entschlüsselt. Eine rein physikalische Störgröße ist der übrige Lärm im Cafe. Fehler in der Kette können sowohl in der Encodierung als auch in der Decodierung auftreten. Zu beachten an diesem Modell ist die für die menschliche Kommunikation wichtige Doppelfunktion, in der eine Person gleichzeitig Sender und Empfänger ist. Es ist weiterhin ersichtlich, daß bei interpersonaler Kommunikation Sender- und Empfänger-Systeme sich wechselseitig beeinflussen und damit interagieren. Schließlich wird deutlich, daß eine Nachricht unterschiedli-

che Bedeutung für Sender und Empfänger haben kann, somit unterschiedlich decodiert werden kann. Der Vorschlag der Frau im Cafe, einen gemeinsamen Ausflug zu machen, mag für sie einfach bedeuten, daß sie mit ihrem Gesprächspartner wandern möchte. Dieser liest aus ihrer Äußerung vielleicht zusätzlich den Wunsch nach engerem sozialen Kontakt.

### (2) Zeichentheorie

Nachrichten oder Mitteilungen werden in allgemeiner Form durch Zeichen oder Zeichenkomplexe übertragen. Die *Semiotik* entwickelte eine allgemeine Theorie der Zeichen (Sprache, Diagramme, Bilder, Gesten etc.), durch die kommuniziert wird (Morris 1973). Die Beziehungen der Zeichen werden in Syntax, Semantik und Pragmatik spezifiziert (Cherry 1957). *Syntax* beschreibt die Beziehung der Zeichen zueinander, wie sie z. B. bei der Sprache durch die Grammatik bestimmt wird. *Semantik* kennzeichnet die Beziehung zwischen Zeichen und Bezeichnetem, gibt also die inhaltliche Bedeutung der Zeichen an. *Pragmatik* beschreibt die Beziehung zwischen Zeichen und dem Benutzer der Zeichen, definiert somit die Bedeutung, die die Zeichen für denjenigen haben, der sie verwendet, sei es als Sender oder als Empfänger.

Die Psychologie ist vor allem am pragmatischen Aspekt der Zeichen interessiert. (Zum Beispiel wird unter pragmatischem Aspekt etwa der schichtspezifische Gebrauch der Sprache untersucht.) Auf die Bedeutung der Zeichen für den Empfänger wird aus dem Effekt einer Nachricht geschlossen. Mißverständnisse in der Interaktion können z. B. darauf beruhen, daß der Sender Zeichen anders als der Empfänger verwendet.

### (3) Informationsgehalt

Das wohl am weitesten ausgearbeitete Modell zur formalen Beschreibung und Quantifizierung dessen, was durch die Zeichen vermittelt wird, liefert die *Informationstheorie*. Sie hat ihre Ursprünge in der Kybernetik und Nachrichtentechnik. Der Informationsgehalt eines Signals oder einer Signalfolge bestimmt sich nach Shannon & Weaver (s. Cherry 1957) dadurch, wie gleich-häufig die möglichen Zeichen (Signale) eines Repertoires vorkommen.

Wenn bei dem Paar im Cafe in unserem Beispiel der Mann den Vorschlägen der Frau gleich-häufig zustimmt, oder sie ablehnt, oder die Entscheidung aufschiebt, wäre nach dem Informationsmaß sein Verhalten insgesamt informationshaltiger als wenn er nahezu immer zustimmt und selten die beiden anderen Handlungsmöglichkeiten zeigt.

Indem durch das Informationsmaß die Relation der Zeichen zueinander beschrieben wird, kennzeichnet und quantifiziert es einen syntaktischen Aspekt der Information. Bisher existieren kaum allgemein akzeptierte Verfahren, mit denen der semantische oder pragmatische Informationsgehalt von Kommunikation im Verlauf einer Interaktion beschrieben werden könnte. Gerade die inhaltliche und persönliche Bedeutung der Information ist für viele psychologische Fragen zur Kommunikation interessant (so wird beispielsweise in kognitiven Emotionstheo-

rien der persönlichen Bewertung von Informationen für das Entstehen von Gefühlen eine große Bedeutung zugeschrieben).

### 3. Nonverbale Kommunikation

Der Mensch verfügt über eine Vielzahl von Wegen und Modalitäten, in denen er sich anderen mitteilen, seine Gefühle, Gedanken, Antriebe, Einstellungen und Werthaltungen zugänglich machen kann. Die Sprache, ob gesprochen oder geschrieben, ist ein wesentliches Verständigungsmittel. Aber jedem ist geläufig, daß man auch nichtsprachlich kommunizieren kann. Es ist müßig zu fragen, ob sprachliche oder nichtsprachliche Verständigung die wichtigere oder informationshaltigere sei. So wird das Paar im Cafe seinen Ausflugsplan sinnvollerweise sprachlich erörtern, die Gefühle und Einstellungen aber, die sie gerade zueinander haben, eher nichtsprachlich ausdrücken und vermitteln. Die Bedeutung der verschiedenen Verständigungsmöglichkeiten hängt offensichtlich von der Situation und dem ab, was mitgeteilt werden soll: Für die Mitteilung abstrakter Inhalte, Zeitangaben, Absichten, Wünsche etc. ist die Sprache geeigneter, Gefühle, Zuneigung und Abneigung etc. werden unmittelbarer in nichtsprachlicher Form vermittelt.

Das Gebiet der nonverbalen Kommunikation setzt in Teilen die traditionelle *Ausdruckspsychologie* fort, erweitert allerdings um den interpersonalen Aspekt. Die Verzweigungen dieses Gebiets in die Ethologie weisen auf die Phylogenese menschlicher Verständigung hin, die Verbindungen zur Anthropologie zeigen deren menscheits- und kulturgeschichtliche Ursprünge und Universalien auf.

In der nonverbalen Kommunikation wird nach der Art der Sender-Effektoren unterschieden, die für den Empfänger wahrnehmbare Signale produzieren und damit Nachrichten encodieren. Es sind dies Mimik, Blickverhalten, Gestik, Temperatur, Geruch, Körperhaltung, Körperorientierung und räumliche Distanz zum anderen. Hinzu kommen die nonverbalen vokalen Signale, die sprachinhaltliche Mitteilungen begleiten: Stimmliche Merkmale, Pausen, Betonung, auch paralinguistische Äußerungen, wie „hm“ oder Räuspern. Über das Ausdrucksverhalten hinaus können auch die äußere Erscheinung, der Habitus als Selbst-Präsentation, ja auch die Art zu wohnen, die Art zu bauen, letztlich jede Art von „Artefakten“ des Menschen als kommunikativ aufgefaßt werden. Im Cafe-Beispiel wäre die Einrichtung solch ein „Artefakt“, etwas künstlich Gemachtes, mit dem die Funktion des Raumes mitgeteilt wird: Als Ort, an dem sich kleinere Gruppen längere Zeit unterhalten können. Weiterhin wird nach der Art der Übertragung nach dem optisch/visuellem, akustisch/auditivem, kinetisch/taktilen, chemisch/olfaktorischem, thermisch/haptischem Kanal differenziert.

#### 4. Verhalten als Kommunikation

Ist jede Art von Verhalten kommunikativ, sofern nur ein anderer anwesend ist? Oder muß eine Mitteilungsabsicht dahinterstecken? Wie kann man kommunikatives von anderem Verhalten abgrenzen?

Es ist sicher möglich, auch nonverbale Verhaltensweisen bewußt „formuliert“ wie sprachliche Äußerungen einzusetzen, sich z. B. wie Gehörlose auf eine Zeichensprache zu einigen. Nach einer strengen Trennung wären nur bewußt eingesetzte, partnerorientierte und zielgerichtete Verhaltensweisen *kommunikativ*. Andere, wie etwa das physiologisch bedingte Erröten wären *informativ*. Wiederum andere, wie das unbeabsichtigte Anremeln einer anderen Person und deren Ausweichreaktion wären *interaktiv*. Ein Verhalten kann selbstverständlich auch mehrere dieser Eigenschaften gleichzeitig haben.

Wie ist aber Verhalten einzuordnen, das ich absichtsvoll aussende, das aber nicht ankommt? Kommuniziert der Rufer in der Wüste? Verschiedene Bedingungen werden als notwendig erachtet, um ein Verhalten als kommunikativ zu bezeichnen. Das Vorhandensein eines gemeinsamen Codes, die Partnerorientierung und Zielgerichtetheit des Verhaltens (Scherer 1979a), die Evaluation der Mitteilung eines Senders durch den Empfänger und dadurch die Wirkung auf das Empfängersystem werden gefordert.

Da außer beim Menschen bewußte, zielgerichtete, absichtsvolle Übertragung von Information, wenn überhaupt, nur sehr indirekt erschlossen werden kann, existiert in der Biologie dieses Definitionsproblem kaum. Kommunikation in biologischen Systemen und damit auch beim Menschen ist dort jede Art von chemischer, mechanischer, optischer usw. Übertragung von Information von einem organismischen (Teil-)System auf ein anderes (siehe Tembrock 1971). Die Ethologie sieht Verhaltensmuster eines individuellen Organismus dann als kommunikativ an, wenn sie das Verhalten anderer Gruppenmitglieder beeinflussen, d. h. daß ihr Auftreten in veränderten Wahrscheinlichkeiten für die Reaktionen anderer Individuen resultieren.

In einer sehr weiten Definition sprechen Watzlawick, Beavin und Jackson (1971) jeder Art von Verhalten, Körper-Position etc. kommunikative Bedeutung zu. Indem man sich nicht *nicht* verhalten könne, könne man auch nicht *nicht* kommunizieren. Im Cafe-Beispiel kommuniziert damit auch der Zeitung lesende Nachbar, nämlich, daß er gerade Zeitung lesen und sich nicht unterhalten möchte. Zur Klärung trägt hier eine Spezifizierung durch *Leyhausen (1968)* bei: Danach existieren unmittelbarer und daneben bewußt dargestellter Ausdruck auf der Senderseite und unmittelbarer und daneben analytisch bewußt wahrgenommener Eindruck auf der Empfängerseite. Die Aussage, nicht *nicht* kommunizieren zu können, hieße somit: Ich kann nicht verhindern, daß andere Personen einen Eindruck von mir gewinnen. Aufgrund unserer Beobachtung können wir auch beim Menschen nicht immer valide entscheiden, ob bewußtes, zielgerichtetes oder absichtsvolles Verhalten vorliegt.

Um Verhalten als kommunikativ zu bezeichnen, muß als eine notwendige

Bedingung durch das Verhalten Information übertragen und damit eine Beziehung zwischen einem Sender- und Empfängersystem hergestellt werden. Da keine allgemein akzeptierten hinreichenden Bedingungen genannt werden können, sind im konkreten Fall zumindest die betrachteten Elemente operational zu definieren und ihre möglichen kommunikativen Funktionen zu spezifizieren.

## 5. Funktionen kommunikativen Verhaltens

Durch Kommunikation informiert eine Person über ihren psychischen Zustand, ihre Beziehungen zu Personen und Gegebenheiten ihrer Umwelt und reduziert damit Unsicherheit im Sender/Empfänger System.

Die fundamentalen Funktionen der Sprache sind nach Bühler (1934, in Hörmann, 1977) Darstellung, Ausdruck und Appell. Der Sender vermittelt dem Empfänger Sachverhalte, indem er das Bezeichnete im Zeichen darstellt (Semantik). Seinen Zustand drückt der Sender im Zeichen als Symptom aus; durch Zeichen als Signal appelliert er, d. h. richtet er Informationen an den Sender (Pragmatik).

Am *Blickverhalten* kann gezeigt werden, daß die gleichen Verhaltensweisen unterschiedliche Funktionen in der Kommunikation haben können. Das Blickverhalten ist eng mit dem Sprechen gekoppelt. Zu Beginn von Äußerungen tendiert man dazu, den Blick vom Partner abzuwenden, zum Gesprächsübergang hin wird der Partner wieder vermehrt angeblickt. Dies hat für den Sprecher den Effekt, daß er durch Aufnahme und Ausblenden visueller Information steuert, wie stark seine Informationsverarbeitung beansprucht wird (Selbstregulation). Für den Zuhörer ergibt sich ein gesprächssteuernder Effekt, indem durch Blickzuwendung am Ende der Äußerung die mögliche Übergabe der Sprecherrolle signalisiert wird (Gesprächsregulation). Weiterhin kann durch das Blickverhalten ein Gleichgewicht in der interpersonalen Intimität gehalten werden: Bei größerer räumlicher Distanz erhält eine vermehrte Blickzuwendung einen stabilen Zustand dieser Intimität, bei geringerer Distanz wird dies durch verminderte Blickzuwendung erreicht (Interaktions-Regulation).

Nach Scherer (1979b) kann nonverbales Verhalten das sprachliche Verhalten ersetzen (Substitution), es verdeutlichen (Amplifikation), ihm widersprechen (Kontradiktion), seine Bedeutung verändern (Modifikation). Der Sprachfluß kann durch nonverbales Verhalten segmentiert und rhythmisiert werden. Schließlich wird durch nichtsprachliches Verhalten das Verhalten der Interaktionspartner untereinander reguliert, verstärkt oder abgeschwächt (dialogische Funktion).

## 6. Beobachtung und Messung kommunikativen Verhaltens

Für spezielle Zwecke wurden Categoriesysteme zur Beschreibung des sprachlichen und nichtsprachlichen Verhaltens von Gruppen-, (→ *Beobachtung von Gruppenprozessen*) Partner- oder Eltern-Kind-Interaktion vor allem in der klinischen

Psychologie entworfen. Allerdings schließen solche Systeme häufig bereits mit der Beobachtung ein erhebliches Ausmaß an Interpretation ein. Besonders weit entwickelt sind Beobachtungssysteme im Bereich des nonverbalen Verhaltens (s. Scherer & Ekman, 1982).

## 7. Anwendung in der Praxis

In der Anwendung befaßt sich die hier hervorgehobene Erforschung von Kommunikation und Interaktion teilweise damit, Defizite in kommunikativen Fertigkeiten („social skills“, → *soziale Kompetenzen*) zu bestimmen und zu beheben.

Den *klinischen* Psychologen interessieren sowohl die Kommunikation bei seiner Klientel und hier besonders deren Störungen (in Eltern-Kind-, Familien-, Partner-Interaktion), aber auch die therapeutische Interaktion selbst und ihre Gesetzmäßigkeiten (Gesprächsführung, Beratung, allgemeine therapeutische Interaktion). Für die *Organisationspsychologie* steht die Analyse und Einübung angemessener Verhaltensweisen im Umgang mit anderen, vor allem status-ungleichen Personen (Beamte – Bürger, Vorgesetzte – Untergebene) im Vordergrund, in der *pädagogischen Psychologie* ist es entsprechend die Interaktion von Lehrer und Schüler. Durch entsprechende Übungsprogramme sollen sowohl sprachliche als auch nicht-sprachliche Kommunikation verbessert werden. Dies kann z. B. konkret und spezifisch bedeuten, daß jemand im Streitgespräch häufiger das Wort „ich“ statt „man“ verwenden oder den anderen mehr anblicken soll. Aber auch sehr globale Fähigkeiten oder Fertigkeiten sollen gelernt werden, z. B. dem anderen „Wärme, Echtheit und Verstehen“ zu vermitteln (→ *Selbsterfahrungsgruppen*).

Die Vorstellungen von „idealer“ Kommunikation sind, und das sollten Psychologen bedenken, *nicht absolut* gegeben, sondern spiegeln großenteils das Bewußtsein derer wider, die diese Vorstellungen als Normen vermitteln. Die Ansicht z. B., daß man lernen sollte, Gefühle unmittelbar sprachlich mitzuteilen, wird als Verhaltensnorm vorgegeben, auch wenn der positive Effekt dieses Verhaltens im täglichen Leben kaum systematisch untersucht wurde. In der Praxis sieht sich der Psychologe also häufig vor der Aufgabe, in Kommunikationsprozesse und -strukturen einzugreifen, ohne daß hinreichende empirische Befunde zur Funktion oder gar zur „Angemessenheit“ des (normativ gesetzten) Verhaltens oder über die Bedingungen von Störungen verfügbar sind.

## Epilog

Was wissen wir nach diesen Erörterungen mehr über das Paar im Cafe? Wir finden kaum Erklärungen oder Ursachen wie das Geselligkeitsmotiv als zugrundeliegender Antrieb für das Verhalten der beiden. Wie vielfach in der Wissenschaft wurde der einfache Sachverhalt dadurch kompliziert, daß verschiedene Formen von Kommunikation, ihre Elemente und möglichen Funktionen differenziert wurden, mit dem

möglichen Effekt, das Phänomen Kommunikation genauer und gezielter betrachten zu können.

## Literatur

- Bauer, F. & Goos, G.: Informatik. Berlin/Heidelberg/New York: Springer 1971.
- Bühler, K.: Sprachtheorie (1934, Nachdruck). Stuttgart: Fischer 1965.
- Cherry, C.: On human communication – a review, a survey, and a criticism. Cambridge, Mass.: Massachusetts Institute of Technology Press 1957.
- Hörmann, H.: Psychologie der Sprache. Berlin/Heidelberg/New York: Springer, 2. Aufl. 1977.
- Lasswell, H. D.: The structure and function of communication. In: Bryson, L. (Ed.): The communication of ideas. New York: Harper & Row 1948, 37–51.
- Leyhausen, P.: Biologie von Ausdruck und Eindruck. Psychologische Forschung 31 (1967), 113–176.
- Morris, C. W.: Zeichen, Sprache und Verhalten. Düsseldorf: Schwann 1973.
- Scherer, K. R.: Kommunikation. In: Scherer, K. R. & Wallbott, H. G. (Hg.): Nonverbale Kommunikation – Forschungsberichte zum Interaktionsverhalten. Weinheim: Beltz 1979, 14–24(a).
- Scherer, K. R.: Die Funktionen des nonverbalen Verhaltens im Gespräch. In: Scherer, K. R. & Wallbott, H. G. (Hg.): Nonverbale Kommunikation – Forschungsberichte zum Interaktionsverhalten. Weinheim: Beltz 1979, 25–34(b).
- Scherer, K. R. & Ekman, P. (Eds.): Handbook of methods in nonverbal behavior research. Cambridge/London: Cambridge University Press 1982.
- Tembrock, G.: Biokommunikation – Informationsübertragung im biologischen Bereich. Braunschweig: Vieweg 1971.
- Watzlawick, P., Beavin, H. H. & Jackson, D. D.: Menschliche Kommunikation. Bern: Huber 1971.

*Heiner Ellgring*