

Gesprächs- und Verhandlungsführung

Die 5 Axiome der Kommunikation

Quelle: Kaleidos Fachhochschule

Paul Watzlawick, ein österreichischer Kommunikationswissenschaftler, Soziologe, Philosoph und Psychotherapeut hat fünf verschiedene Grundannahmen, Axiome, die für den Kommunikationsverlauf wichtig sind, formuliert:

1. Man kann nicht *nicht* kommunizieren
2. Jede Kommunikation hat einen Inhalts- und einen Beziehungsaspekt
3. Kommunikation ist immer Ursache und Wirkung
4. Kommunikation ist digital und analog
5. Kommunikation ist symmetrisch und komplementär

1. Axiom: Man kann nicht *nicht* kommunizieren

Ob wir reden oder schweigen, aktiv sind oder nichts tun, unser Verhalten sagt stets etwas aus. Durch Gestik, Mimik oder die Körpersprache geben wir der Umwelt zu verstehen, was wir denken oder fühlen, teilweise bewusst, aber auch unbewusst. Wie der Gesprächspartner dieses Verhalten interpretiert, muss nicht deckungsgleich mit der tatsächlichen Haltung des Gegenübers sein.

2. Axiom: Jede Kommunikation hat einen Inhalts- und einen Beziehungsaspekt

Ein Gespräch verläuft immer auf zwei Ebenen, der Sach- und der Beziehungsebene zwischen einem Sender und einem Empfänger. Watzlawick nennt diese Ebenen die Inhalts- und die Gefühlsebene und sagt, dass die Gefühle das Gespräch dominieren, dass sie ein bedeutend höheres Gewicht haben als das gesprochene Wort. Wenn die Beziehung zwischen Menschen gut ist, treten die Gefühle in den Hintergrund und die Interaktion kann unbehindert fließen. Bei einer gestörten Beziehung muss immer wieder geklärt werden, ob die Interaktion noch intakt ist. Man spricht mehr über die Beziehung als über das Thema, um möglichst Missverständnisse oder Streit zu vermeiden. Die Kommunikation wird auf einer höheren Ebene geführt, was auch als Metakommunikation bezeichnet wird.

3. Axiom: Kommunikation ist immer Ursache und Wirkung

Der Mensch geht normalerweise davon aus, dass seine Ansichten und Werte die richtigen sind. Er erwartet von seinen Mitmenschen ein entsprechendes Verhalten. Wenn das nicht zutrifft, führt das zu Missverständnissen, da sein Gesprächspartner andere Werte hat, die für ihn nicht gelten. Alle Signale, die wir aussenden, bewirken eine Reaktion. Jede Aussage ist Auslöser und führt zu einer Wirkung, zu einer Konsequenz.

4. Axiom: Kommunikation ist digital und analog

Watzlawick versteht unter der digitalen Kommunikation die verbale, unter analoger die nonverbale Kommunikation. Eine erfolgreiche Kommunikation beinhaltet eine gut verständliche Ausdrucksweise, verbunden mit Frageformen, Reflexionen und Feedbacks, und wird durch eine Körpersprache nonverbal unterstützt, die mit der Aussage übereinstimmt.

5. Axiom: Kommunikation ist symmetrisch und komplementär

Dieses Axiom bezieht sich auf das Niveau oder die Unterschiede der Gesprächspartner. Symmetrisch bedeutet hier gleichartig oder deckungsgleich und komplementär heisst ergänzend. In einem Gespräch ist es also wichtig zu erkennen, ob Sender und Empfänger auf dem gleichen Kanal liegen. Will eine Person Macht über die andere ausüben oder will sich eine Person als schutzbedürftig präsentieren?