

# Inhalt

|  |           |
|--|-----------|
| <b>Einführung und persönlicher Hintergrund</b>                                     | <b>11</b> |
| <b>Teil A Grundlagen</b>   | <b>23</b> |
| <b>I. Die Anatomie einer Nachricht</b>   | <b>25</b> |
| (oder: Wenn einer etwas von sich gibt...)  |           |
| 1. <b>Sachinhalt</b> (oder: Worüber ich informiere)                                | 26        |
| 2. <b>Selbstoffenbarung</b> (oder: Was ich von mir selbst kundgebe)                | 26        |
| 3. <b>Beziehung</b> (oder: Was ich von dir halte<br>und wie wir zueinander stehen) | 27        |
| 4. <b>Appell</b> (oder: Wozu ich dich veranlassen möchte)                          | 29        |
| 5. <b>Die Nachricht als Gegenstand der Kommunikationsdiagnose</b>                  | 31        |
| 5.1 Nachrichten und Botschaften  | 33        |
| 5.2 Kongruente und inkongruente Nachrichten  | 35        |
| <b>II. Mit vier Ohren empfangen</b>  | <b>44</b> |
| 1. <b>«Freie Auswahl» des Empfängers</b>   | 45        |
| 2. <b>Einseitige Empfangsgewohnheiten</b>  | 47        |
| 2.1 Das «Sach-Ohr»   | 47        |
| 2.2 Das «Beziehungs-Ohr»   | 51        |
| 2.3 Das «Selbstoffenbarungs-Ohr»   | 54        |
| 2.4 Das «Appell-Ohr»   | 58        |
| 3. <b>Die ankommende Nachricht:<br/>    Ein «Machwerk» des Empfängers</b>          | 61        |
| 3.1 Einige Ursachen für Empfangsfehler   | 63        |

|   |    |
|---|----|
| <b>III. Die Begegnung mit dem Empfangsresultat<br/>(Feedback)</b> | 69 |
| 1. <b>«Psycho-chemische Reaktionen»</b>                           | 69 |
| 2. <b>Drei Empfangsvorgänge auseinanderhalten</b>                 | 72 |
| 3. <b>Realitätsüberprüfung von Phantasien</b>                     | 75 |
| 4. <b>Die Verantwortung des Empfängers für seine Reaktion</b>     | 79 |

|   |    |
|---|----|
| <b>IV. Interaktion</b><br>(oder: Das gemeinsame Spiel von Sender und Empfänger)                       | 82 |
| 1. <b>Individuelle Eigentümlichkeiten als Interaktionsresultat</b>                                    | 82 |
| 2. <b>Interpunktions (oder: Wer hat angefangen?)</b>  | 85 |
| 3. <b>1 + 1 = 3 (oder: Grundzüge der systemtheoretischen<br/>Betrachtungsweise – Zusammenfassung)</b> | 87 |
| <b>V. Metakommunikation –<br/>die Gewohnheit der nächsten Generation?</b>                             | 91 |

## **Teil B**

### **Ausgewählte Probleme der zwischenmenschlichen Kommunikation**

|   |     |
|---|-----|
| <b>I. Die Selbstoffenbarungsseite der Nachricht</b>           | 99  |
| 1. <b>Selbstoffenbarungsangst</b>                             | 100 |
| 1.1 Zur Entstehung der Selbstoffenbarungsangst                | 101 |
| 1.2 Die Welt von Richtern und Rivalen – ein Phantasieprodukt? | 105 |
| 2. <b>Selbstdarstellung und Selbstverbergung</b>              | 106 |
| 2.1 Imponiertechniken   | 107 |
| 2.2 Fassadentechniken   | 108 |
| 2.3 Demonstrative Selbstverkleinerung                         | 113 |
| 3. <b>Auswirkungen der Selbstdarstellungstechniken</b>        | 115 |
| 4. <b>Wegweiser der Psychologie</b>                           | 116 |
| 4.1 Kongruenz bzw. Authentizität                              | 116 |
| 4.2 Selektive Authentizität                                   | 120 |
| 4.3 Stimmigkeit   | 121 |

|  |     |
|--|-----|
| <b>5. Lernziel Authentizität?</b>  | 123 |
| 5.1 Selbsterfahrungsgruppen  | 125 |
| 5.2 Hilfsregeln  | 126 |
| 5.3 «In der Blöße liegt die Größe»   | 127 |
| <br>   |     |
| <b>II. Die Sachseite der Nachricht</b>   | 129 |
| <b>1. Sachlichkeit</b>   | 129 |
| 1.1 Erste Strategie («Das gehört nicht hierher!»)                                      | 130 |
| 1.2 Zweite Strategie («Störungen haben Vorrang!»)                                      | 131 |
| 1.3 Getrenntheit von Sach- und Beziehungsebene<br>im täglichen Leben                   | 134 |
| 1.4 Offizielles und eigentliches Thema –<br>oder: «Typische Pilzgespräche»             | 137 |
| <b>2. Verständlichkeit</b>   | 140 |
| 2.1 Vorschau auf das Kapitel «Verständlichkeit»  | 140 |
| 2.2 Was ist Verständlichkeit?  | 142 |
| 2.3 Die Messung der Verständlichkeit   | 150 |
| 2.4 Die Verbesserung der Verständlichkeit von Texten                                   | 151 |
| 2.5 Training in verständlicher Informationsvermittlung                                 | 155 |
| <br>   |     |
| <b>III. Die Beziehungsseite der Nachricht</b>  | 156 |
| <b>1. Überblick</b> («Wie redet der eigentlich mit mir?»)                              | 156 |
| <b>2. Instrumente zur Erfassung des Beziehungsgeschehens</b>                           | 159 |
| 2.1 Das Verhaltenskreuz<br>– Partnerschaftlichkeit durch Verhaltenstraining?           | 162 |
| 2.2 Transaktionale Analyse   | 169 |
| <b>3. Das Bild vom anderen</b>   | 175 |
| <b>4. Das Ringen um die Beziehungsdefinition</b>                                       | 179 |
| 4.1 Vier Reaktionen des Empfängers auf einen<br>Beziehungsvorschlag                    | 179 |
| 4.2 Drei Grundarten von Beziehungen<br>(symmetrisch, komplementär, metakomplementär)   | 181 |
| 4.3 Beziehungs-Manöver   | 182 |
| 4.4 Die Studentin und der junge Mann – ein Beispiel                                    | 183 |
| <b>5. Längerfristige Auswirkungen<br/>von Beziehungsbotschaften: das Selbstkonzept</b> | 187 |

|   |     |
|---|-----|
| <b>5.1 Die Herausbildung des Selbstkonzeptes<br/>durch Du-Botschaften und Etikettierungen</b>               | 188 |
| <b>5.2 Die Etikettierung des Taugenichts</b>  | 191 |
| <b>5.3 Das Selbstkonzept als «Macher» von Erfahrungen</b>   | 193 |
| – Vermeidungen  | 193 |
| – Verzerrungen und Umdeutungen  | 194 |
| <b>5.4 Vermeidungen und Verzerrungen von inneren Erfahrungen</b>  | 196 |
| <b>6. Zum Umgang mit Beziehungsstörungen</b>  | 198 |
| <b>6.1 Die Beziehungsklärung</b>  | 200 |
| <b>7. Funktionalisierung der Beziehungsebene</b><br>(oder: «Versuchen wir es doch mal mit Menschlichkeit!») | 204 |
| <br><b>IV. Die Appellseite der Nachricht</b>  | 209 |
| <b>1. Ausdruck und Wirkung –<br/>zwei Funktionen der Kommunikation</b>                                      | 209 |
| <b>2. Von der Erfolglosigkeit mancher Appelle</b>   | 214 |
| <b>2.1 Beziehungsbedingte Appell-Allergie</b>   | 214 |
| <b>2.2 Appelle als untaugliches Mittel für<br/>«tiefgreifende» Änderungen</b>                               | 215 |
| <b>2.3 Appelle als Diebstahl eines Urhebererlebnisses</b>   | 216 |
| <b>2.4 Appelle machen spontanes Verhalten unmöglich</b>   | 217 |
| <b>2.5 Appelle, die den «Seelenfrieden» stören</b>  | 218 |
| <b>3. Verdeckte Appelle (Appelle «auf leisen Sohlen»)</b>   | 221 |
| <b>3.1 Was macht verdeckte Appelle so vorteilhaft?</b>  | 224 |
| <b>3.2 Appellwidriges Reagieren des Empfängers</b>  | 227 |
| <b>3.3 Geheimer Appelcharakter von Sachdarstellungen</b>  | 228 |
| <b>3.4 Einige Strategien der Werbung</b>  | 230 |
| – Vormachen   | 230 |
| – Konsequenzen in Aussicht stellen  | 231 |
| – Assoziationen stiften   | 233 |
| <b>3.5 Die appellhaltige Begriffswelt</b>   | 233 |
| <b>4. Paradoxe Appelle</b>  | 237 |
| <b>4.1 «Vom Anbefehlen des Gegenteils»</b>  | 237 |
| <b>4.2 Lösungen erster und zweiter Ordnung</b>  | 240 |
| <b>4.3 Symptomverschreibungen</b>   | 242 |
| <b>4.4 Paradoxe Appelle als taktisches Manöver zur<br/>Oberhand-Sicherung</b>                               | 244 |

|   |     |
|---|-----|
| <b>5. Offene Appelle</b>  | 245 |
| 5.1 Gründe für die Vermeidung offener Appelle<br>im zwischenmenschlichen Umgang | 246 |
| 5.2 Der offene Appell als Heilmacher einer kranken<br>Kommunikation             | 249 |
| 5.3 Notwendige mit dem offenen Appell<br>verbundene Grundhaltungen              | 249 |
| <br>  |     |
| <b>Nachwort für Psychologen</b>   |     |
| und für all die, die mit Psychologie in Berührung kommen                        | 255 |
| 1. <b>Chancen und Gefahren einer<br/>    «psychologischen» Kommunikation</b>    | 255 |
| 2. <b>«Bleiben Se Mensch, Herr Psychologe!» – Eine Satire</b>                   | 256 |
| 3. <b>Eine «déformation professionnelle»?</b>                                   | 260 |
| 4. <b>Psycho-Jargon</b>   | 261 |
| 5. <b>Therapeutisches Verhalten als Manipulations-<br/>    und Kampfmittel</b>  | 262 |
| 6. <b>Der Doppelcharakter psychologischer Verhaltensweisen</b>                  | 263 |
| 7. <b>Die «gemachte» Ursprünglichkeit</b>                                       | 264 |
| <br>  |     |
| <b>Literatur</b>  | 266 |