

Kirchliche pädagogische Hochschule Wien/Krems
Hochschullehrgang mit Masterabschluss
Kommunikation und Coaching

MASTERARBEIT

zur Erlangung des akademischen Grades

Master of Arts

an der Kirchlichen Pädagogischen Hochschule Wien/Krems

Kommunikationstraining embodied

Erfolgreiche Kommunikation durch Synchronisation

eingereicht von

Dipl.-Päd. Christine Weber

Matrikelnummer.: 0885504

Wien, März 2016

Begutachterin: MMag.^a Karin Hurban

Abstract

Based on the increasing demand for further training measures for people from different professions and hierarchy levels, this thesis has compiled criteria for the acceptance and sustainability of communication training. Based on expert conversations following trainings sessions held for basic communication, problems were identified when transferring training content into everyday work life. In order to solve these problems, the need for sustainable communication training is presented in the scope of this thesis, particularly because current communication training has become an integral part of professional education. The starting point of this literary thesis can be seen as a critical examination of the established communication models (Channel Theory, Sender-Receiver Model, 4 Sides of a Message, Constructivism, JoHari Window), as relating to efficiency, authenticity and the accompanying sustainability. As a consequence, the development of a model then follows, based on the theory of 'Embodied Communication' and its implementation with methods from the Zurich Resource Model. Prioritization is placed on the integration of the new model in communication training. The communication model developed by the author herself gives special consideration to the intra- and interpersonal influence factors.

Zusammenfassung

Aufgrund der gesteigerten Anforderungen an Weiterbildungsmaßnahmen für Personen aus unterschiedlichsten Berufszweigen und Hierarchieebenen werden in dieser Arbeit Kriterien für die Akzeptanz und Nachhaltigkeit von Kommunikationstrainings erfasst. Aufgrund von - im Anschluss an Trainings zu Kommunikationsgrundlagen - geführten Expertengesprächen, wurden Probleme beim Transfer von Trainingsinhalten in den Berufsalltag identifiziert. Um diese zu beheben, wird der Bedarf von nachhaltigem Kommunikationstraining im Rahmen dieser Arbeit herausgearbeitet, insbesondere, weil aktuell Kommunikationstrainings in der Berufsausbildung integraler Bestandteil werden. Der Einstieg dieser Literaturarbeit versteht sich als kritische Betrachtung der gängigen Kommunikationsmodelle (Sender-Empfänger-Modell, 4-Seiten einer Nachricht, Konstruktivismus, JoHari-Fenster) in Bezug auf Effizienz, Authentizität und damit einhergehender Nachhaltigkeit. Als Konsequenz daraus erfolgt schließlich die Entwicklung eines Modells unter Abstützung auf die Theorie der Embodied Communication und deren Umsetzung mit Methoden aus dem Zürcher Ressourcen Modell. Die Schwerpunktsetzung liegt hierbei auf der Integration des neuen Modells in Kommunikationstrainings. Das von der Autorin selbst entwickelte Kommunikationsmodell legt in seinem Design besonderes Augenmerk auf die intra- und interpersonellen Einflussfaktoren.

1. Einleitung	6
2. Kommunikationstraining	11
2.1. Historische Entwicklung	11
2.2. Erfahrungsbasiertes Lernen im Kommunikationstraining	14
3. Klassische Kommunikationstheorien und Modelle	17
3.1. Einfache encoder/decoder - Modelle	18
3.2. Die 5 Axiome der zwischenmenschlichen Kommunikation	21
3.2.1. Erstes Axiom - Man kann nicht nicht kommunizieren	21
3.2.2. Zweites Axiom - Inhalt und Beziehung, Metakommunikation	22
3.2.3. Drittes Axiom - Interpunktion von Ereignisfolgen	22
3.2.4. Viertes Axiom: Digitale und analoge Kommunikation	23
3.2.5. Fünftes Axiom: Symmetrische und komplementäre Interaktionen	24
3.2.6. Interpretationen und Meinungen zu Watzlawicks Theorien	25
3.3. Das Kommunikationsquadrat	28
3.3.1. Die vier Ebenen des Kommunikationsquadrats	29
3.3.2. Kritische Auseinandersetzung mit dem Kommunikationsquadrat	31
3.4. Feedbacktechnik	34
3.4.1. Feedback - Begriffsklärung	34
3.4.2. Empfehlungen für das Geben von Feedback	35
3.4.3. Empfehlung für das Nehmen von Feedback	36
3.5. JoHari-Fenster	37
3.5.1. Einteilung der Verhaltensbereiche	37
3.5.2. Einsatzmöglichkeit des JoHari-Fensters	39
4. Neurowissenschaften	40
4.1. Lernen aus neurowissenschaftlicher Sicht	41
4.1.1. Speicherung von Erfahrungen	42
4.1.2. Neuronale Netze als Basis des menschlichen Gedächtnisses	43
4.2. Gestaltung des psychischen Geschehens durch neuronale Netze	45
4.2.1. Affektives Bewertungssystem des Gedächtnisses	46
4.2.2. Die somatischen Marker	48
5. Verkörperte Selbstwahrnehmung - Embodiment	51
5.1. Verkörperte Selbstwahrnehmung	51

5.2. Embodiment	55
5.2.1. Basis-Embodiment	58
5.2.2. Theorie der „Embodied Communication“ (EC)	59
6. Arbeit mit dem Zürcher Ressourcen Modell	65
6.1. Affektbilanz	67
6.2. Somatische-Marker-Training	70
6.3. Arbeit mit Embodiment im ZRM®-Training	71
7. Zusammenführung der Theorien und Modelle	74
8. Trainingsmodul zur Embodied Communication	82
9. Fazit	84
10. Literaturverzeichnis	87
11. Anhang	92
11.1. Abkürzungsverzeichnis	93
11.2. Abbildungsverzeichnis	94
11.3. Tabellenverzeichnis	94

1. Einleitung

Der Wandel der Gesellschaft sowie die Entwicklung innovativer Führungsstile haben die Anforderungen an Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sowie an vorgesetzte Personen in den letzten Jahren neu definiert. Kommunikative und soziale Kompetenz sind in der Berufswelt der Gegenwart selbstverständlich geworden. Alles und jeder wird hinterfragt. In der Kundenbetreuung ist erfolgreiche Bearbeitung von Beschwerden ebenso notwendig wie etwa das Führen von Beratungs- und Verkaufsgesprächen. Konflikte innerhalb der Belegschaft, welche traditionell unter den Teppich gekehrt wurden, werden heute oftmals offen angesprochen und stellen dadurch häufig eine Belastung für Betroffene dar. Ebenso belastend werden unausgesprochene Differenzen am Arbeitsplatz erlebt. Von Personen in leitenden Funktionen wird erwartet, dass sie ihr Team „im Griff haben“ und gleichzeitig für ein ertragreiches, positives Arbeitsklima sorgen. In all diesen Situationen steht das Ziel „Übereinstimmung mit dem Gegenüber zu erzeugen“ im Vordergrund. Um den kommunikativen Herausforderungen des Berufslebens gerecht zu werden, wird es als sinnvoll erachtet ein zeitgemäßes, Übereinstimmung förderndes Kommunikationsverhalten zu erlernen und zu zeigen.

Adäquates Verhalten in der zwischenmenschlichen Kommunikation bringt neue Anforderungen an Kommunikationstrainings mit sich. Vor allen in hoch emotionalisierten Konfliktgesprächen unterstützten individuell erarbeitete Handlungsoptionen und Kommunikationstechniken einen erfolgreichen Kommunikationsverlauf. In dieser Arbeit wird daher nach einem chronologischen Überblick über die Entwicklung von Kommunikationstraining der Frage nachgegangen, wie Kommunikationsgrundlagen den Anforderungen unserer Zeit entsprechend effektiv trainiert und anschließend nachhaltig in das Arbeitsgeschehen transferiert werden können.

Im Rahmen der ISO-17024-Zertifizierung zur Fachtrainerin wurden von der Autorin Kommunikationstrainings durchgeführt. Im Zuge der Auftragsklärung kamen nachfolgende Faktoren von Seiten verschiedener Auftraggeber wiederholt zur Sprache:

- Es wurde eine kritische Auseinandersetzung mit den Kommunikationsmodellen in Bezug auf Aktualität und Wirksamkeit in der Anwendung im betreffenden Berufsfeld gefordert. Kommunikative Grundlagen werden als tragfähige Basis gesehen, um in weiterer Folge die Spezialisierung in den unterschiedlichen Anwendungsfeldern entsprechend vornehmen zu können.
- Kernforderung aller Auftraggeber war eine größtmögliche Übertragung der Inhalte in die Praxis mit dem Ziel einer mittelbaren und unmittelbar Anwendung im Berufsalltag. Es wurde festgehalten, dass es Schnittstellen für Folgecoachings zur Reflexion und Optimierung der erarbeiteten Handlungsoptionen geben soll. Die Nachhaltigkeit des Trainings war in der gesamten Koordinierung bei allen Auftraggebern immer oberste Prämisse.
- Von den Trainingskonzepten wird ein modularer Aufbau gefordert, um einen etwaigen tageweisen Ausfall von Teilnehmenden abzufedern und diese nach deren Abwesenheit wieder nahtlos in das Trainingsgeschehen eingliedern zu können.

Kommunikation wird von Auftraggebern als Unternehmensressource wie auch als Arbeitsmittel gesehen. Demzufolge ist hochspezialisiertes kommunikatives Vorgehen erforderlich. Davon kann abgeleitet werden, dass eine fundierte und professionelle Vermittlung der Kommunikationsgrundlagen von wesentlicher Bedeutung ist. Die im Training verwendeten Theorien und Modelle sind mit neuen Ansätzen und Erkenntnissen abzugleichen, um einerseits für Aufbautrainings ein Fundament zu schaffen und andererseits Nachhaltigkeit zu garantieren. Dies wurde vor allem im Gespräch mit einem potenziellen Auftraggeber deutlich, der sich rückversicherte, dass beim Grundlagentraining keine Inhalte vermittelt werden, die im Widerspruch mit einem anschließenden für Fachkräfte vertiefenden Verkaufstraining (aus anderen, unterschiedlichen Kommunikationsschulen) stehen. Daraus ergeben sich folgende Forderungen für das Trainingsdesign:

- Modularer Trainingsaufbau
- Übertragbarkeit, Anwendbarkeit und Interoperabilität
- Integrationsmöglichkeit in unterschiedliche Trainingskonzepte und Trainingsschulen

- Periodischer Abgleich verwendeter Theorien und Modelle unter Berücksichtigung des Letztstandes der Kommunikationsforschung, um der von Auftraggebern geforderten Aktualität zu entsprechen und die Akzeptanz durch die Teilnehmenden zu fördern.

Für diese Arbeit war der gelingende Praxistransfer von vorrangigem Interesse und somit forschungsleitend. Nach Durchsicht der Literatur und Sichtung der einzelnen Theorien wurden die maßgeblichen Kommunikationsmodelle identifiziert und einer Prüfung auf deren wissenschaftlichen Hintergrund und die Anwendbarkeit im Berufsfeld unterzogen. Hierbei kristallisierte sich der Mangel heraus, dass die untersuchten Modelle ausschließlich auf die evozierten Empfindungen und das Verstehen des Gegenübers abzielen und dabei die eigenen Gefühlsregungen vollkommen außer Acht gelassen werden. Von diesem Blickwinkel aus entsteht der Eindruck, dass in vielen gängigen Kommunikationstrainings sinnbildlich „Werkzeuge“ übergeben werden, die zwar in ihrer Funktion klar beschrieben sind, jedoch nicht alle Anwendungsmöglichkeiten in der „Bedienungsanleitung“ vollständig angeführt sind und dadurch die „ergonomischen Aspekte“ dieses „Werkzeuges“ vergessen werden. Daher wurden im Anschluss an die Literaturrecherche die beleuchteten traditionellen Kommunikationsmodelle gegenübergestellt, Übereinstimmungen herausgearbeitet und schlussendlich mit der Theorie der Embodied Communication, welche die eigenen körperlichen Aspekte in der Kommunikation und Interaktion berücksichtigt, zusammengeführt. Das Ergebnis dieser Recherche wurde von der Autorin im Form eines Modells visualisiert.

Als Vermittlungsmethode neuer Inhalte in Kommunikationstrainings wurde jene des erfahrungsbasierten Lernens gewählt, da diese den Teilnehmenden bereits während des Trainings erste Anwendungs- und Erfolgserlebnisse ermöglicht sowie den Transfer unterstützt. Wesentliche Erfahrungen der Autorin zum erfahrungsbasierten Lernen stammen aus Trainings im Bereich Flugsicherheit. Neues Verhalten konnte hierbei in den Berufsalltag übertragen werden indem an bereits vorhandenes Wissen angeknüpft und neue Erfahrungen dazu gemacht und abgespeichert wurden. Durch das Erleben und Spüren der Wirkung von bestimmten Handlungsweisen konnte eine gewisse Handlungssicherheit während des Trainings erarbeitet werden. Vorschriftsmäßig finden Flugsicherheitstrainings für Crews einmal jährlich statt. Obwohl viele der geübten Verfahren im regulären Berufsalltag nicht eingesetzt und

somit auch nicht weiter geübt werden, waren diese beim überwiegenden Teil der Teilnehmenden nach einem Jahr noch präsent und zumindest teilweise abrufbar. Erfahrungsbasiertes Lernen erscheint der Autorin somit als brauchbare Methode zum Erarbeiten erwünschter Handlungsmuster. Auch in Kommunikationstrainings kommt dieses Tool zum Einsatz. Um die in der vorliegenden Arbeit verwendeten Methoden und Techniken zu stützen und den wissenschaftlichen Anforderungen zu entsprechen, war es notwendig, diese mit den Erkenntnissen der kognitiven Neurowissenschaft abzugleichen.

Bislang wurden non-verbale und verbale Kommunikation überwiegend als zwei eigenständige Säulen in der Kommunikation gesehen und der ganzheitlicher Aspekt eher vernachlässigt. Um diese Herangehensweise zu verändern wird in dieser Arbeit Kommunikationsverhalten ganzheitlich betrachtet. Es werden Synergien zwischen der Embodied Communication mit den konventionellen Kommunikationstheorien und Modellen aufgezeigt und dadurch genutzt, indem sie miteinander vernetzt werden. Zur Verknüpfung der verschiedenen Ansätze wurden von der Autorin das Modell der Informationserfassung im Kommunikationssystem und der Gesprächszyklus zur Synchronisation der Kommunikation entwickelt. Durch den kombinierten Einsatz dieser beiden Tools kann den Anforderungen an ein zeitgemäßes, nachhaltiges Kommunikationstraining nicht nur im Sinne der Personalentwicklung (auftraggeberseitig) sondern auch im Sinne der Trainingsgruppe (zielgruppenseitig) entsprochen werden.

In der Auseinandersetzung mit Wechselwirkungen im Kommunikationsprozess hat sich herausgestellt, dass die Begriffe Gefühle und Emotionen häufig identisch verwendet werden. Grundsätzlich werden diese Begriffe in dieser Arbeit so eingesetzt, wie sie von den unterschiedlichen Autoren in der Originalliteratur benutzt wurden. In Kapitel 5 der Arbeit ist die Unterscheidung jedoch klar vorgegeben. Als Gefühl werden demnach alle Körperempfindungen bezeichnet, bei Emotionen handelt es sich um mehr als einer körperlichen Reaktion. Emotionen umfassen ein breites Spektrum differenzierter Gefühle, die positive und negative Affektkomponenten sowie bewusste oder unbewusste kognitive Interpretationen beinhalten (vgl. Kuhl 2010, S. 543).

Für die Umsetzung der Theorie der Embodied Communication haben sich die Techniken aus dem Zürcher Ressourcen Modell (ZRM®) von Maja Storch und Frank Krause als besonders geeignet erwiesen. Die Methoden „Affektbilanz“ und die Arbeit mit Embodiment im ZRM®-Training wurden isoliert betrachtet, bearbeitet und in ein neuentwickeltes Trainingsmodul zu den Kommunikationsgrundlagen implementiert. Das Embodiment-Konzept sowie das Potenzial des ZRM® sind im Kommunikationstraining bisher vernachlässigt worden und haben dadurch aktuell noch nicht die Position erhalten, die ihnen vermutlich zusteht.

2. Kommunikationstraining

Unter dem Begriff „Kommunikationstraining“ werden fachübergreifende Workshops zum Erwerb von sozialen Kompetenzen verstanden, die für die zwischenmenschlichen Beziehungen relevant sind. Kommunikationstrainings zielen in erster Linie auf die Erarbeitung neuer Handlungsoptionen und die Veränderung von Handlungsmustern ab (vgl. Pongratz 1998, S. 241). Training dient vorrangig der Weiterentwicklung des Verhaltensrepertoires und ist schwerpunktmäßig auf das „Üben“ ausgerichtet (vgl. Graf 2001, S. 161). Betriebliches Kommunikationstraining als Weiterbildungsmaßnahme beschäftigt sich überwiegend mit der direkten menschlichen „face to face“ Kommunikation (vgl. Kitter 2001, S. 10). Kommunikationstrainings in Unternehmen sind zumeist auf Situationen zugeschnitten, welche die teilnehmenden Personen in ihrem Berufsfeld vorfinden (vgl. Brons-Albert 1995, S. 13). Die angeführten Definitionen zum „Kommunikationstraining“ stimmen mit dem Verständnis, wie dieser Begriff in der vorliegenden Arbeit verwendet wird, überein.

2.1. Historische Entwicklung

In einem kurzen Zeitraum von 30 Jahren haben sich Kommunikationstrainings seit den 1960er Jahren als fixer Bestandteil der betrieblichen Weiterbildung, zu einem eigenständigen Segment etabliert. Durch das US-amerikanische Wirtschaftsmodell wurde nach dem Zweiten Weltkrieg, auch in Europa vermehrt der Fokus auf die „human relations“, also die Qualität von formeller und informeller Beziehungen zwischen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, gerichtet.

In den 60er Jahren des vergangenen Jahrhunderts begannen Großbetriebe im deutschsprachigen Raum eigene Schulungsabteilungen aufzubauen. In den Unternehmen wurden im Rahmen von Kommunikationstrainings klassische Themen wie z.B. Rhetorik fokussiert. Später wurden sie auch durch die kalifornische Palo-Alto-Gruppe und die 5 Axiome der menschlichen Kommunikation (siehe auch Kapitel 3.2) beeinflusst (vgl. Kitter 2002, S. 11). Die Seminare waren weiters durch die humanistischen Ansätze der US-amerikanischen Sozialpsychologie inspiriert. Diese

Trainings waren zum Großteil für die betriebliche Führungsebene bestimmt. Seit Ende der 1970er Jahre werden Kommunikationstrainings im Zuge der Personalentwicklung durchgeführt und sind somit zu einem fixen Bestandteil dieser geworden. Dadurch sind Trainings einem breiterem Spektrum von Firmenangehörigen zugänglich geworden (vgl. Pongratz 1998, S. 244). Als Folge von wirtschaftlichen Krisen seit Anfang der 1990er Jahre setzte eine Stagnation der Wachstumsphase ein. Pongratz¹ (1998) zieht eine Zwischenbilanz betreffend der Situation von Kommunikationstraining am Ende des vergangenen Jahrhunderts: Als Ergebnis der Wachstumsphase sind Kommunikationstrainings ein bewährtes und häufig angewandtes Tool der betrieblichen Weiterbildung. Es fehlen jedoch Maßstäbe und Kontrollen für die durchgeführten Trainings. Trotz intensiver Forschung im Segment Berufs- und Erwachsenenbildung in der Phase des Wachstums in den 1970er und 1980er Jahren wurde dieser Bildungsbereich wenig beachtet. Durch die Vernachlässigung der wissenschaftlichen Forschung im Bereich Kommunikationstraining fand eine methodische Weiterentwicklung nur in geringem Ausmaß statt. Die Konzepte für Kommunikationstrainings bestehen zum Teil seit Jahrzehnten und sind kaum weiterentwickelt worden. Kurz vor der Jahrtausendwende ist keine methodisch didaktische Weiterentwicklung zu erkennen (vgl. Pongratz 1998, S. 244). Der Erfolg von Kommunikationstrainings basiert nach der Meinung Pongratzs auf der Akzeptanz durch die teilnehmenden Personen. Diese erleben im Training einen starken Kontrast zu bereits bekannten Bildungserfahrungen. Neue (Selbst- und Fremd-) Erfahrungen hinterlassen tiefe Eindrücke. Die Wirkung dieser „neuen“ Effekte lässt nach mehrmaligen Trainings nach, da Teilnehmende oft erleben, dass der Transfer in den Arbeitsalltag nicht wie gewünscht gelingt (vgl. Pongratz 1998, S. 245).

Die Trendanalyse 2002 der Weiterbildungsszene des deutschsprachigen Raums zeigt, dass zu Beginn des neuen Jahrhunderts in Unternehmen weiterhin die Budgets für Trainingsmaßnahmen gekürzt und Fortbildungen gestrichen wurden. (vgl. Graf 2002). Die Ausgaben für Weiterbildungsmaßnahmen ging zwischen 1999 und 2005 um acht Prozent zurück. Weiterbildung findet dort statt, wo sie Wettbewerbsvorteile erwarten lässt. Dabei ist eine unmittelbare Nähe der Trainingsmaßnahmen zur betrieblichen Wertschöpfungskette erforderlich. Trainiert werden jene Kernkompetenzen und Schlüsselqualifikationen der Mitarbeiterinnen

¹ Sozialwissenschaftler, Professor am Institut für Soziologie der Ludwig-Maximilians-Universität

und Mitarbeiter die unmittelbaren Einfluss auf die Produktivität des Unternehmens haben (vgl. Graf 2007). Gleichzeitig ändern sich die Anforderungen an Kommunikationstrainings. Die betriebliche Verwertbarkeit von Trainingsergebnissen steht verstärkt im Vordergrund. Trainings sollen ein Tool der Organisationsentwicklung darstellen, um Veränderungen von Handlungsweisen und Denkmustern der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sicherzustellen. Standardtrainings wie z.B. „Grundlagen der Kommunikation“ oder Rhetorik, Seminare die als Basis für die Förderung von sozialer Kompetenz gesehen werden können, verlieren an Bedeutung in der betrieblichen Weiterbildung (vgl. Pongratz 1998, S. 250). Grundlagentrainings sind in die betriebliche Ausbildungs- und Einarbeitungsprogramme verschoben worden. Vor allem in Traineeprogrammen für junge Führungskräfte werden Trainings zu den Grundlagen der Kommunikation angeboten. Auch auf universitärer Ebene wurde dieser Qualifikationsbedarf erkannt und aufgegriffen (vgl. Pongratz 1998, S. 250).

Kommunikationstrainings sind nicht mehr nur in der betrieblichen Ausbildung zu finden. In den letzten Jahren wurde in Schulen das Projekt „soziales Lernen“ wieder belebt. In den Oberstufen wurde ein neues Unterrichtsfach „Persönlichkeitsentwicklung und Kommunikation“ bzw. „Persönlichkeitsbildung und soziale Kompetenz“ geschaffen und in die neuen Lehrplänen von 2014² integriert (vgl. BGBl. II NR. 209/2014). Dadurch ist Kommunikationstraining aktuell in den Ausbildungskonzepten allgemeiner Bildungseinrichtungen in Österreich fix verankert. Die Beobachtungen des Trainingssegments in den letzten Jahren zeigt, dass sich die Rolle der Trainerinnen, der Trainer vom Dozenten zum Prozessbegleiter weiterentwickelt hat. Trainingsreflexion ist nicht mehr aus dem Trainingsalltag wegzudenken und ein wesentliches Qualitätsmerkmal geworden (vgl. Graf 2001, 2003, 2008). Die Bedeutung des Transfers der Trainingsinhalte in das Arbeitsumfeld wird erkannt und Transfermethoden³ werden entwickelt (vgl. Hasenfuß 2006). Ergänzend zu den Trainingsmaßnahmen in Gruppen gewinnt Coaching als begleitende Maßnahme immer mehr an Bedeutung (vgl. Pongratz 1998, S. 250).

²http://www.abc.berufsbildendeschulen.at/upload/2189_Lehrplan_HAK_2014.pdf (Zugriff: 10.12.2015)
http://www.hum.at/images/aktuelles/SV_Beilagen_HUM/SV-Beilage_HLW_ohneAM_27.2.2014.pdf
(Zugriff: 10.12.2015)

³http://www.managerseminare.de/Dossiers/Trainingspraxis-Teil-1-Transfer-und-Evaluation_150952#ebookdl (Zugriff: 10.12.2015)

Die geschichtliche Entwicklung des Kommunikationstrainings zeigt, dass sich die Ansprüche gewandelt haben. In einem zeitgemäßen Verständnis reicht es nicht mehr aus, die Teilnehmerinnen und Teilnehmer durch Kommunikationstraining neue Erfahrungen sammeln zu lassen. Als entscheidend für den Erfolg eines Trainings wird erachtet, in welchem Ausmaß und mit welcher Nachhaltigkeit der Transfer in den (Arbeits-) Alltag erfolgt. Das bedeutet, dass sich die Teilnehmenden im Training Techniken erarbeiten und aneignen, die sofort universell einsetzbar sind und positive Effekte abseits des Trainings zur Folge haben.

In den letzten Jahren wurden von den Trainings-Communities verschiedene Methoden entwickelt um die Nachhaltigkeit von Aus- und Weiterbildungen zu sichern. Eine Möglichkeit, die bereits seit den Anfängen von betrieblichen Schulungsmaßnahmen in Kommunikationstraining Einsatz findet, stellt das „Erfahrungsbasierte Lernen“ dar. Es kann unabhängig von Fachgebiet und Thema eingesetzt werden und ist eine bewährte Trainingsmethode die den erfolgreichen Transfer von Seminarinhalten sicherstellen soll. Es wird in dieser Arbeit als wesentlicher Aspekt dafür angesehen, um das Ankoppeln neuer Fähigkeiten und Fertigkeiten an bereits vorhandene Kenntnissen zu ermöglichen. Diese Arbeitsmethode wird durch aktuelle Erkenntnisse aus der Neurowissenschaft gestützt (siehe Kapitel 4). Sie setzt voraus, dass Neuerlerntes erst dann transferiert werden kann, wenn es zuvor vom Individuum integriert und mit bereits vorhanden Erfahrungen verknüpft wurde.

2.2. Erfahrungsbasiertes Lernen im Kommunikationstraining

Der wohl populärste Vertreter erfahrungsbasierten Lernens ist der amerikanische Bildungswissenschaftler David A. Kolb (vgl. Markowitsch, Messerer, Prokopp 2004, S.28). Er beruft sich auf einen der bedeutendsten Vordenker erfahrungsbasierten Lernens Kurt Levin, der Lernen als Wechselspiel konkreter Erfahrungen und analytischer Distanz sieht. In der Auseinandersetzung mit den Ideen von Levin, Dewey und Piaget sowie unter Einbeziehung der Erkenntnisse von Jung, Rogers, Perls und Erikson entwickelte Kolb die Experimental Learning Theory (1984), die als humanistische Lerntheorie gilt (vgl. Kolb 2014, S. 15). Kolb begreift Lernen als

Entwicklung des Menschen in seiner Gesamtheit, hin zur Erreichung von Autonomie und Selbstverwirklichung. Lernen ist nach Kolb ein lebenslanger Prozess der Potenzialentfaltung, in dem Bildung, Arbeit und persönliche Entwicklung verknüpft sind (vgl. Kolb 2014, S. 3).

“Experiential learning theory offers [...] the foundations for an approach to education and learning as a lifelong process that is soundly based in intellectual traditions of social psychology, philosophy, and cognitive psychology. The experiential learning model pursues a framework for examining and strengthening the critical linkages among education, work, and personal development” (Kolb 2014, S. 3f).

Die individuelle Erfahrung steht hier im Zentrum des Lernens. Die Verknüpfung von Erfahrungen, Verhalten und Denkprozessen ergibt einen ganzheitlichen Lernprozess. Kolb stellt diesen Lernprozess als einen zyklischen Prozess dar, der sich aus aufeinanderfolgenden Phasen wie konkrete Erfahrung, Beobachtung und Reflexion, Bildung abstrakter Konzepte und deren Überprüfung in neuen Situationen zusammensetzt (siehe Abbildung 1).

Erfahrungsbasierter Lernzyklus nach Kolb

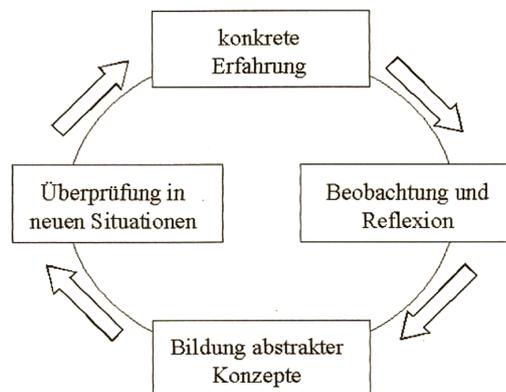


Abb.1: Lernzyklus nach Kolb (Quelle: Markowitsch et al. 2004, S. 29)

Die konkreten Erfahrungen, welche lernende Personen im Umgang mit ihrer Umwelt oder mit einem Objekt machen, sind die Grundlage für das Betrachten. Das genaue Betrachten des Lerngegenstands soll aus unterschiedlichen Perspektiven erfolgen. Durch induktives Vorgehen werden Beobachtungen reflektiert und Zusammenhänge aus anderen Erfahrungen abgeleitet (Ursache-Wirkung-Zusammenhänge), um

Erklärungsansätze, Regeln oder Theorien zu erfassen. Diese neu kreierten Konzepte werden in praktischen Handlungen umgesetzt und in neuen Situationen verifiziert oder falsifiziert. Dadurch entstehen neue konkrete Erfahrungen, die Gegenstand von Reflexion sein können (vgl. Markowitsch et al. 2004, S. 29). Daraus ergibt sich, dass der Lernzyklus immer wieder durchlaufen wird. Der Lernprozess gleicht dabei einer Spiralbewegung und führt zu einer nächsthöheren Lernebene. Kolb betont, dass der Lernzyklus prinzipiell in jeder der 4 Phasen beginnen kann (vgl. Kolb 2014 S. 50ff). Das bedeutet, abstrakte Theorien, wie z.B. Kommunikationstheorien, können vermittelt und in weiterer Folge durch den Kolbschen Lernzyklus für lernende Personen erlebbar gemacht werden.

Die einzelnen Phasen des skizzierten Kreislaufs werden, beeinflusst durch frühere bereits gespeicherten Erfahrungen, auf verschiedene Weise miteinander kombiniert und verarbeitet (vgl. Kolb 2014, S. 97ff).

Der Lernzyklus nach Kolb liefert für die betriebliche Weiterbildung ein pragmatisches und auch wissenschaftlich erforschtes Modell, anhand dessen arbeitsplatznahe und am Arbeitsprozess orientierte Lernarrangements entwickelt werden können. Er bietet Trainerinnen und Trainern einen Handlungsrahmen, erworbene Fähigkeiten und Kenntnisse von Teilnehmenden zu transformieren (http://www.managerseminare.de/Datenbanken_Lexikon/Erfahrungsbasierter-Lernzyklus-nach-David-A-Kolb.166521 Zugriff: 18.12.2015)

Im nun folgenden Kapitel werden klassische Ansätze und Modelle, die häufig auch in Kombination mit erfahrungsbasierten Lernen im Kommunikationstraining Verwendung finden dargestellt und auf deren Transferfähigkeit und Nachhaltigkeit geprüft. Diese Arbeit konzentriert sich darauf die Frage zu klären, welche Möglichkeiten bekannt sind Übereinstimmung mit dem Gegenüber in der zwischenmenschlichen Kommunikation zu erreichen und wie diese trainiert und im beruflichen Kontext angewandt werden können. Daher fokussiert sich die Auswahl auf jene Theorien und Modelle, mit denen der Kommunikationsvorgang beleuchtet und hinterfragt werden kann. Die Technik des „Erfahrungsbasierten Lernens“ wird dabei als Kernmethode zur Vermittlung von Wissen, Fähigkeiten und Fertigkeiten angesehen.

3. Klassische Kommunikationstheorien und Modelle

Die Vielzahl an Kommunikationstheorien und Erklärungsmodellen für den zwischenmenschlichen Kommunikationsprozess unterscheiden sich in Hinblick auf ihre wissenschaftliche Tradition, in Bezug auf die inhaltlichen Schwerpunkte und deren Komplexität. Hierbei kann eine Einteilung in allgemeine und psychologische Kommunikationstheorien vorgenommen werden. Allgemeine Kommunikationstheorien integrieren Gedanken unterschiedlicher Wissenschaftsrichtungen. Psychologische Erklärungsmodelle haben eine eingeschränktere, differenziertere Sichtweise (vgl. Röhner, Schütz 2012, S. 15). Nachfolgend werden trainingsrelevante Kommunikationsmodelle vorgestellt. Es handelt sich hierbei um Ansätze und Theorien, die als Basiswissen seit Jahrzehnten in Kommunikationstrainings in nahezu unveränderter Form Verwendung finden. Neue Methoden und Ansätze wie z.B. „Das Neurolinguistische Programmieren“ (NLP) werden zum Teil aufgegriffen, um einzelne Tools daraus für die eigene „Werkzeugkiste“ zu nutzen (vgl. Pongratz 1998, S. 247). NLP und die „Gewaltfreie Kommunikation“ nach Rosenberg (GFK) werden in dieser Fragestellung nicht ausgeführt, da sich hierzu eigene Ausbildungsschienen entwickelt haben. Einzelne Inputs und Tools dieser beiden Ansätze können aufzeigen, wie Kommunikation wirkt, bzw. wie Kommunikationstechniken durch gezielten Einsatz das Gespräch steuern können. Der Fokus dieser Arbeit liegt jedoch auf dem Kommunikationsvorgang. Damit ist gemeint, dass der Frage, was notwendig ist, um im Kommunikationsprozess Übereinstimmung mit dem Gegenüber zu erreichen, nachgegangen wird. Aus diesem Grund werden Theorien und Kommunikationsmodelle die Konfliktlösung, Gesprächsführung, Rhetorik oder Gruppendynamik zum Thema haben, nicht dargestellt. Um den kommunikativen Anforderungen des Berufslebens zu entsprechen, ist es erforderlich, die Themen Feedback und JoHari-Fenster zu bearbeiten.

3.1. Einfache encoder/decoder - Modelle

Ein sehr bekanntes und oft zitiertes Encoder/Decoder Modell wurde vom Mathematiker Claude E. Shannon und dem Spezialisten für Telekommunikation, Warren Weaver, entwickelt. Es war ursprünglich rein technisch orientiert, da es aus der Tradition der Informationstheorie entstanden ist. Das Modell von Shannon & Weaver beschäftigt sich lediglich mit der Übertragung und dem Empfang von Botschaften, jedoch nicht mit deren Bedeutung (vgl. Rau 2013, S. 58f). Sie wird in der Literatur auch als Kanaltheorie bezeichnet (vgl. Storch, Tschacher 2014).

Kommunikationsmodell nach Shannon und Weaver (1949)

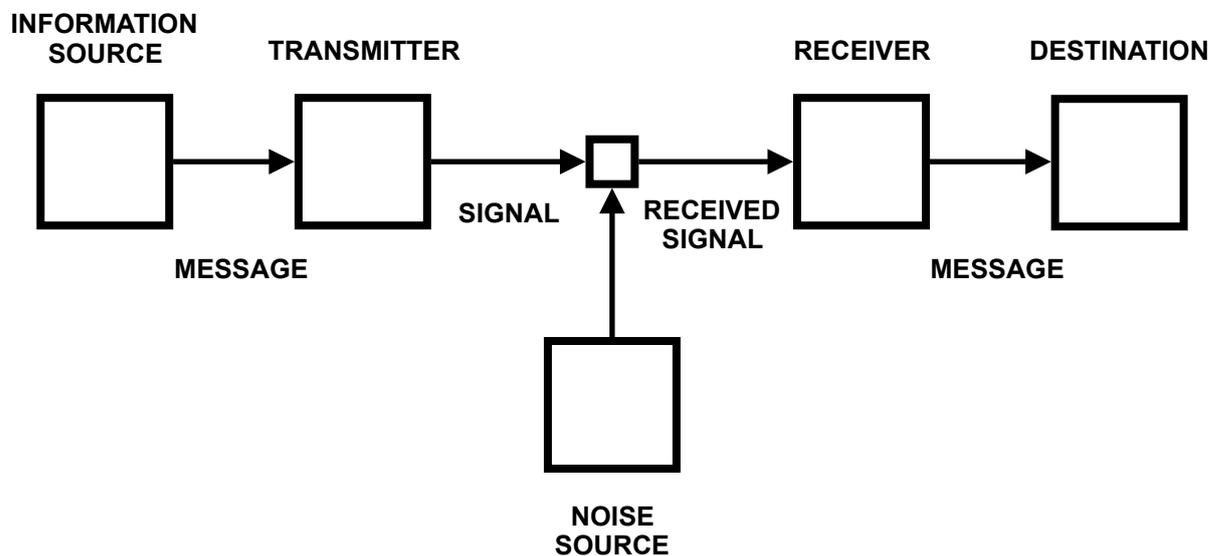


Abb.2: The mathematical theory of communication (Quelle: Shannon & Weaver 1963, S. 7)

Nach Shannon und Weaver (1949) enthält Kommunikation sechs Elemente. Die **Informationsquelle** (sendende Person) wird als Ausgangspunkt des Kommunikationsvorgangs gesehen. Sie wählt eine Nachricht aus die mit Hilfe eines **Kodierers** (Sendegerät) in **Signale** verschlüsselt und über einen spezifischen **Kanal** übertragen wird. Mit einem **Dekodierer** (Empfangsgerät) können die Signale aufgefangen und entschlüsselt werden. Die Übertragung der Signale ist jedoch möglichen **Störungen** wie z.B. Rauschen ausgesetzt (vgl. Röhner, Schütz 2012, S. 17). Dieses mathematische Modell hatte ursprünglich die Optimierung des Austauschs und der technischen Übertragung von Kommunikation zum Ziel (vgl. Röhner, Schütz 2012, S. 17).

Die Informationstheorie passte ausgezeichnet zur Psychologie der 1960er Jahre in der man sich den menschlichen Geist wie eine Reiz-Reaktionsmaschine vorstellte. Im Mittelpunkt der damaligen Lernpsychologie stand die Abfolge Wahrnehmung - Verarbeitung - Reaktion. Auf die Theorie von Shannon & Weaver übertragen sieht die Abfolge so aus: Empfänger decodiert die Nachricht des Senders - verarbeitet die Information - sendet eine Botschaft zurück. Dies führte dazu, dass sich die Kanalthorie zu einem psychologischen Modell für Kommunikation entwickelte (vgl. Storch, Tschacher 2014 S.49). Dieses besitzt eine einseitige Ausrichtung und lässt in seiner Urform kein Feedback zu. Shannon nannte die Schwierigkeit, eine Nachricht an einem anderen Ort exakt zu reproduzieren, ein fundamentales Problem der Kommunikation. Er entwickelte einen Mechanismus, der beim Empfänger eingreift um Differenzen zwischen dem gesendeten und dem empfangenen Signal zu korrigieren. Dieser Korrekturmechanismus wird von Kommunikationswissenschaftlern als Vorläufer des Feedback-Konzeptes angesehen (vgl. Rau 2013, S. 60). Die von Shannon & Weaver technisch-mathematische Herangehensweise kann der Kommunikationswissenschaft durch Berechnung von Auftrittswahrscheinlichkeiten, Informationsgehalt, Kanalkapazität oder Intensität von Störungen interessante Einblicke für die Humankommunikation ermöglichen (vgl. Rau 2013, S. 58f).

Das Modell von Shannon & Weaver (1949) bildete lange Zeit eine anerkannte Grundlage für die Kommunikationspsychologie. Heute wird es aufgrund seiner Linearität von einigen Wissenschaftlern als überholt oder sogar falsch bezeichnet (vgl. Storch, Tschacher 2014, S. 8ff). Das Problem der fehlenden Bedeutung in der Informationstheorie ist vielen Kommunikationspsychologen bewusst. Die Kanalthorie wurde in späteren Jahren um die Bedeutungsebene erweitert (vgl. Rau 2013).

Stuart Hall⁴ griff den Ansatz von Shannon & Weaver auf. Das von ihm (weiter-) entwickelte Kommunikationsmodell Codieren – Decodieren (1973), als Sender-Empfänger-Modell bekannt, gliedert den Kommunikationsvorgang in sieben Schritte (vgl. Schmolmüller 2014, S. 4).

⁴ 1932 – 2014 Soziologe und Kulturtheoretiker

- Der Sender will etwas mitteilen
- Er übersetzt diese Nachricht in eine für ihn passende Symbolik
- Diese Symbole werden subjektiv in Signale umgewandelt (Codierung)
- Die Nachricht wird übermittelt (geht durch den Kommunikationskanal)
- Der Empfänger fängt die Signale auf
- Er wandelt die empfangenen Signale in Symbole um (Decodierung)
- Die Nachricht wird interpretiert

Nach diesem Modell sind die Decodierung und die Interpretation wesentliche Elemente zum Verstehen von Nachrichten. Halls Theorie zeigt auf, dass die gesendeten Signale subjektiv empfangen werden. Nicht nur Umgebungseinflüsse wie Shannon & Weaver sie beschrieben haben, sondern auch unterschiedliche Interpretationen können zu Störungen der Kommunikation führen.

Das Sprechen derselben Muttersprache bedeutet nicht, dass beide Gesprächspartner dasselbe Sprachverständnis besitzen (vgl. Watzlawick 2002, S. 19ff). Ein Wort kann für die Gesprächsführenden unterschiedliche Bedeutungen haben und die Körpersprache übermittelt gleichzeitig zur verbalen eine nonverbale Botschaft. Auch die Absichten, Bedürfnisse und Motive der Kommunikationspartner wirken auf das Kommunikationsergebnis ein (vgl. Watzlawick, Beavin, Jackson 2011). Hall bezeichnet diese Aspekte sowie Hintergrund- und Nebengeräusche bei der Konversation als Störungen im Kommunikationskanal (vgl. Hall 1980, S. 128ff). Entscheidend für das Gelingen der Kommunikation ist demzufolge nicht nur die Art und Weise wie eine Botschaft verschickt wird, sondern auch, ob die empfangende Person den richtigen Schlüssel zum Decodieren besitzt. Die Chiffre der Empfängerin bzw. des Empfängers ergibt sich aus der Lebensgeschichte, der Interpretation von Situation, Informationsstand und der Beziehung zur sendenden Person. Zwei wesentliche Fragen sind laut Hall zum Decodieren notwendig: „*Was hat der Sender, die Senderin gesagt?*“ und „*Wie hat der Sender, die Senderin das gemeint?*“ (Hall 1973/1980). Dies sind wesentliche Aspekte im Kommunikationsprozess die durch den Einsatz des Modells im Training transparent gemacht werden sollen.

Einer der bedeutendsten Kommunikationswissenschaftler, der Österreicher Paul Watzlawick⁵, wird bis heute mit diesem Modell in Verbindung gebracht. Von ihm

⁵ 1921 - 2007

stammt das Zitat: „*Ich weiß nicht, was ich gesagt habe, bevor ich die Antwort meines Gegenübers gehört habe.*“. Damit spielt Watzlawick auf die Codierung und Decodierung von Nachrichten an und verweist dabei auf die Störungsanfälligkeit der menschlichen Kommunikation (vgl. Watzlawick, Beavin, Jackson 2011).

3.2. Die 5 Axiome der zwischenmenschlichen Kommunikation

Die fünf Grundannahmen (Axiome) zur Kommunikation, wurden von Paul Watzlawick mit seiner Forschergruppe, der unter anderem Janet H. Beavin und Don D. Jackson angehörten, 1969 aufgestellt. Watzlawick und sein Team werden dem Konstruktivismus⁶ zugeordnet und häufig nach dem Ort ihres Tuns als Palo-Alto-Gruppe bezeichnet (vgl. Rau 2013, S. 158f).

Watzlawick beschränkt sich in seiner Auffassung von Kommunikation nicht alleine mit deren Wirkung auf die empfangende Person, sondern beschäftigt sich vor allem mit der Beziehung zwischen der sendenden und der empfangenden Person. Er entwickelte seine Kommunikationstheorien auf Grund von Erkenntnissen über Störungen der zwischenmenschlichen Kommunikation (vgl. Watzlawick, Beavin, Jackson, 2011).

3.2.1. Erstes Axiom - Man kann nicht nicht kommunizieren

Jede Handlung und jedes Verhalten ist für Watzlawick eine Art des Kommunizierens. Dabei schreibt er, dass Kommunikation keinesfalls nur Worte sind. Seine Theorie bezieht alle paralinguistischen Phänomene wie z.B. das Sprechtempo, die Intonation, Lautstärke, die Mimik und Gestik mit ein. Jede Kommunikation bedeutet Stellung zu nehmen und bringt die Beziehung zum Gegenüber zum Ausdruck (vgl. Watzlawick,

⁶ „Erkenntnistheorie, die sich mit der Frage beschäftigt, wie wir zu unseren Erkenntnissen bzw. zu unserem Wissen kommen. Der Konstruktivismus geht davon aus, dass gewisse Zweifel an dem Glauben angebracht sind, dass Wissen und Wirklichkeit übereinstimmen.“

<http://wirtschaftslexikon.gabler.de/Definition/konstruktivismus.html> (Zugriff: 11.9.2015)

Beavin, Jackson 2011, S. 58). „*Man kann sich nicht nicht verhalten*“ (Watzlawick, Beavin, Jackson 2011, S. 58). Wenn akzeptiert wird, dass alles Verhalten in einer zwischenpersönlichen Situation (dabei sind Fantasiedialoge mit einbezogen) Mitteilungscharakter besitzt, Worte oder Schweigen, Handeln oder Nichthandeln Kommunikation bedeutet, kann daraus abgeleitet werden, dass es unmöglich ist, nicht zu kommunizieren (vgl. Watzlawick, Beavin, Jackson, 2011, S. 58f).

Wird diese Grundannahme im sozialen Kontext betrachtet ist es nicht möglich sich dem Umgang mit dem Gegenüber sowie dem Austausch mit anderen zu entziehen. Dort, wo dies jedoch erzwungen wird, orten Watzlawick und sein Wissenschafterteam den sozialen Tod, welcher totalen Rückzug und Vereinsamung bedeutet. Dieses erste Axiom, dem Watzlawick & Team die größte Bedeutung zusprechen, ist in der Kommunikationswissenschaft besonders umstritten (siehe 5.2.6, vgl. Rau 2013, S. 164).

3.2.2. Zweites Axiom - Inhalt und Beziehung, Metakommunikation

Jede Mitteilung enthält eine Information und gleichzeitig einen weit über den Sachinhalt hinausgehenden Aspekt, welcher die Beziehung zum Gegenüber beleuchtet. In jeder Kommunikation findet sich ein Inhalts- und Beziehungsaspekt. Die Art und Weise wie etwas gesagt wird zeigt die Einstellung und Meinung, zu der am Gespräch beteiligten Person, auf. Der Beziehungsaspekt liefert somit Information über die Beziehung zum Gegenüber und wird als Kommunikation über eine Kommunikation - also als Metakommunikation - gesehen. Daraus leitet die Palo-Alto-Gruppe folgendes Axiom ab: „*Jede Kommunikation hat einen Inhalts- und einen Beziehungsaspekt, derart, dass letzterer den ersteren bestimmt und daher eine Metakommunikation ist.*“ (Watzlawick, Beavin, Jackson 2011, S. 61f).

3.2.3. Drittes Axiom - Interpunktion von Ereignisfolgen

Der radikale Konstruktivismus geht davon aus, dass all das, was Individuen als Wirklichkeit an- und wahrnehmen, der eigenen Vorstellungskraft, welche durch die persönlichen Erfahrungen beeinflusst wird, entstammt. Menschen erachten Ihre

Wirklichkeit als Wahrheit, wodurch ihr Handeln bestimmt wird. Ein Schlüsselpunkt ist hierbei, dass andere Menschen möglicherweise von einer anderen Wirklichkeit ausgehen (vgl. Röhner, Schütz 2012, S. 27). Es kann nicht als gegeben angenommen werden, dass Farben und Objekte vom Gegenüber exakt gleich wahrgenommen werden. Nach dem Verständnis Watzlawicks erschaffen Individuen ihre Wirklichkeit als Interpunktion von Ereignisfolgen. Sie legen den Fokus auf bestimmte Ereignisse und betrachten diese als Ursache und Auslöser für weitere Situationen, die daraus folgen (vgl. Watzlawick, Beavin, Jackson 2011, S. 66ff). Das versuchen Watzlawick et al. durch die Szene zu verdeutlichen, in der die Ehefrau ständig nörgelt, worauf sich der Mann zurück zieht, was zur Folge hat, dass die Kritik der Frau heftiger wird. Dadurch entsteht eine Abfolge von Kritik - Zurückziehen - Kritik - Zurückziehen - ... Der Mann zieht sich zurück weil sie ihn kritisiert. Sie empfindet seinen Rückzug als Anstoß zur Kritik und sieht ihr Verhalten als Reaktion auf, jedoch nicht als Ursache, für die Haltung ihres Mannes (vgl. Watzlawick, Beavin, Jackson 2011, S. 67). Interpunktionskonflikte entstehen, wenn widersprüchliche Annahmen über die Ursache und die Wirkung des Konfliktes vorhanden sind (vgl. Watzlawick, Beavin, Jackson 2011, S. 109). Das dritte Axiom lautet: *„Die Natur einer Beziehung ist durch die Interpunktion der Kommunikationsabläufe seitens der Partner bedingt.“* (Watzlawick, Beavin, Jackson 2011, S. 69f).

3.2.4. Viertes Axiom: Digitale und analoge Kommunikation

„Menschliche Kommunikation bedient sich digitaler und analoger Modalitäten.“ (Watzlawick, Beavin, Jackson 2011, S. 78). *„Digitale Kommunikationen haben eine komplexe und vielseitige logische Syntax aber eine auf dem Gebiet der Beziehungen unzulängliche Semantik⁷. Analoge Kommunikationen dagegen besitzen dieses semantische Potenzial, ermangeln aber der frühen eindeutigen Kommunikationen erforderlichen logischen Syntax.“* (Watzlawick et al. 2011, S. 78).

Objekte lassen sich einerseits durch eine Analogie wie z.B. einer Zeichnung, oder digital durch einen Namen ausdrücken. Der Begriff digitale Kommunikation steht für das Team um Watzlawick dafür, dass eine zufällige durch Übereinkunft festgelegte Beziehung zwischen Sprachzeichen und Objekt besteht. Das kann eine Buchstabenabfolge „K-A-T-Z-E“ sein die ein bestimmtes Tier benennt. Die

⁷ Semantik = Bedeutungslehre vgl. Rau 2013, S. 170

Reihenfolge der Buchstaben ist willkürlich und es besteht für die Beziehung zwischen Objekt und Wort nur ein semantisches Übereinkommen (vgl. Watzlawick et al. 2011, S. 71). Mit digitaler Sprache ist die Sprache als System von Zeichen gemeint, welche eine genaue Bezeichnung des Gemeinten ermöglichen (vgl. Retter 1999, S. 105).

Zur analogen Kommunikation zählen neben dem Tonfall auch das nonverbale Ausdrucksverhalten (Mimik, Gestik). *„Eine Geste oder eine Miene sagt uns mehr darüber wie ein anderer über uns denkt als hundert Worte.“* (Watzlawick, Beavin, Jackson 2011, S. 73).

3.2.5. Fünftes Axiom: Symmetrische und komplementäre Interaktionen

„Zwischenmenschliche Kommunikationsabläufe sind entweder symmetrisch oder komplementär, je nachdem, ob die Beziehung zwischen den Partnern auf Gleichheit oder Unterschiedlichkeit beruht.“ (Watzlawick, Beavin, Jackson 2011, S. 81).

Laut Watzlawick und seinem Autorenteam gibt es zwei Formen von Beziehungen. Symmetrische Interaktion entsteht in Beziehungen die auf Gleichheit basieren, komplementäre Interaktion findet in Beziehungen, die auf Unterschiedlichkeit beruhen, statt. In symmetrischen Beziehungen ist das Verhalten der agierenden Personen spiegelbildlich. Beide Beziehungsformen sind einander in jedem Bereich ebenbürtig. Komplementär ist eine Beziehung dann, wenn das Verhalten der einen Person das der anderen ergänzt. Hierbei gibt es zwei verschiedene Positionen. Eine Person nimmt die superiore, primäre Stellung ein, die zweite Person hat eine inferiore, sekundäre Position. Hier weisen die Autoren ausdrücklich darauf hin, dass mit den Positionen keine Bewertungen wie „gut“ oder „schlecht“ verbunden sind. Als Beispiel dafür ist die Eltern/Kind Beziehung angeführt. *„Komplementäre Beziehungen beruhen auf kulturellen oder gesellschaftlichen Kontexten“* (vgl. Watzlawick, Beavin, Jackson 2011, S. 80).

3.2.6. Interpretationen und Meinungen zu Watzlawicks Theorien

Die Watzlawickschen Axiome werden in der Literatur kontrovers diskutiert. Eine Gruppe von Autoren schrieb negative Kritiken zu seinen Erkenntnissen, was der positiven Rezeption der Theorie bis heute kaum Abbruch getan hat. Die Kritiken sind teilweise sehr unterschiedlich, trotzdem weisen diese in einigen Punkten Gemeinsamkeiten auf (vgl. Retter 1999, S. 110ff).

Bemängelt wird, dass Watzlawick mit seinem systemischen Ansatz dem Behaviorismus verpflichtet sei und andere Richtungen wie die Psychoanalyse abqualifizieren würde (vgl. Meister 1987). In „Kommunikation als paradoxer Mythos“ sagt Ziegler aus, dass Watzlawicks & Co Kommunikationstheorien verschwommen seien. Die pragmatischen Axiome und die Metakommunikation beruhen seiner Ansicht nach auf unlogischen und sinnlosen Konstruktionen (vgl. Ziegler 1977).

Dem gegenüber steht die Aussage der Psychotherapeuten Sabine Trautmann-Voigt und Bernd Voigt: *„Psychotherapie ist nichts anderes als eine hoch spezialisierte Form der Metakommunikation.“* (Trautmann-Voigt u. Voigt 2012, S. 30). Die beiden gehen davon aus, dass es möglich ist Kommunikationsstörungen aufzulösen wenn es den Beteiligten gelingt, sich von ihrem herkömmlichen, festgefahrenen Verhalten zu distanzieren und darüber zu sprechen beginnen, wie sie miteinander kommunizieren und umgehen. Zum Nachvollziehen ihres Standpunktes zeigen sie den Einsatz der Metakommunikation an Hand von Beispielen aus psychotherapeutischen Gesprächen auf. Der Klient fragt den Therapeuten: „Warum sehen Sie mich so vorwurfsvoll an?“. Durch die fragende Antwort „Sie erleben mich vorwurfsvoll?“ kann die Aussage des Klienten zum Thema gemacht und eine Metakommunikation eingeleitet werden (vgl. Trautmann-Voigt, Voigt 2010, S. 30).

Auch unter den Kommunikationswissenschaftlern wird der Metakommunikation dieses Potenzial zugesprochen. Das Auseinandersetzen über vorhandene Störungen in der Kommunikation verändert die Kommunikation selbst und kann vermutlich in gewissen Situationen eine Lösung des Konflikts herbeiführen (vgl. Rau 2013, S. 165). Es kann festgehalten werden, dass die Metakommunikation sowohl in Therapiegesprächen als auch in Konfliktgesprächen als Kommunikationstool eingesetzt und erfolgreich angewandt wird.

Ein wesentlicher Kritikpunkt ist, dass Watzlawick & Team in dem Werk „Menschliche Kommunikation“ kein positives Beispiel für systematisches Denken abliefern. Der systemtheoretische Ansatz ist nicht systematisch dargestellt sondern einzelne systemische Bestandteile tauchen in den unterschiedlichen Kapiteln wahllos auf. Watzlawick und dessen Mitautoren präsentieren keine stringente Theorie. Sie besteht aus zwei großteils unterschiedlichen Teilstücken. Zu Beginn stehen die Aussagen darüber, was die Autoren Systemtheorie nennen, gefolgt von den fünf pragmatischen Axiomen, bei denen Systemtheoretiker mit Ausnahme des 3. Axioms *„Die Natur einer Beziehung ist durch die Interpunktion der Kommunikationsabläufe seitens der Partner bedingt“* (Watzlawick, Beavin, Jackson 1968) keinen direkten Bezug zur Systemtheorie erkennen (vgl. Retter 1999, S. 112). Diese Sichtweise ist sicherlich nachzuvollziehen.

Bemängelt wird die Art und Weise, wie Begriffe von Watzlawick, Beavin und Jackson verwendet werden. Im Mittelpunkt zahlreicher Einwände steht die Begrifflichkeit die oft als unklar, unscharf, ja sogar verwirrend bezeichnet wird. Als falsch wird die Gleichsetzung von „Kommunikation“ und „Verhalten“ angesehen (vgl. Retter 1999, S. 112). An dieser Stelle ist festzuhalten, dass die Wissenschaftler der Palo-Alto-Gruppe gleich zu Beginn ihres Buches darauf hinweisen, dass dieses hauptsächlich „die verhaltensmäßige Wirkung von Kommunikation“ zum Thema hat und die beiden Begriffe Kommunikation und Verhalten daher gleichbedeutend verwendet werden (vgl. Watzlawick, Beavin, Jackson 2011, S. 25).

Retter trifft die Aussage, dass Verhalten auch unabhängig von Kommunikation existiert und man sich auch nicht verhalten kann wie z.B im Schlaf oder wenn Tätigkeiten im Alleinsein ausgeführt werden. (vgl. Retter 1999, S. 112ff). Damit begründet er seinen Widerspruch gegen das 1. Axiom *„Man kann nicht nicht kommunizieren“* (Watzlawick, Beavin, Jackson 1969). Im Schlaf sind wir von unserer äußeren Umwelt weitgehend abgeschirmt (vgl. Tschacher 2010). Es stellt sich jedoch die Frage, ob Menschen sich nicht verhalten nur weil sie nicht beobachtet werden. In den Sozialwissenschaften werden Umweltbedingungen als (externe) Ursachen von Erleben und Verhalten gesehen. In der Psychologie werden unter dem Begriff „Verhalten“ alle Reaktionen, die von außen beobachtbar sind (wie z.B. körperliche Aktivität, Handlungen, verbale Äußerungen von Gefühlen, Mimik und Gestik), verstanden (vgl. https://www.uni-due.de/edit/lp/common/einf_psychology.htm Zugriff:

28.10.2015). Folglich ist das Verhalten eines Menschen von den Mitmenschen beobachtbar. Andere Personen können wahrnehmen, wie sich ein Individuum in einer bestimmten Situation verhält. Watzlawick et al. beziehen sich in ihren Beispielen und Aussagen immer auf das zwischenmenschliche Verhalten. Das lässt die Schlussfolgerung zu, dass das 1. Axiom so aufzufassen ist, dass man nicht nicht kommunizieren kann solange man sich in wachem Zustand befindet und andere Personen anwesend sind.

Trautmann-Voigt und Voigt sind Befürworter der These von der Unmöglichkeit nicht zu kommunizieren und führen dazu die Veränderung des Umgangs mit der Körpersprache in der Fremde als Beispiel an. In fremden Ländern wird die Sinneswahrnehmung wichtiger als das gesprochene Wort. Kommunizierte Inhalte verringern sich auf Kernaussagen. Die zwischenmenschliche Kommunikation basiert überwiegend auf dem nonverbalen Beziehungsaufbau. In der Verständigung treten Annahmen, Erwartungen sowie Absichten in den Vordergrund (vgl. Trautmann-Voigt, Voigt 2012, S. 29). Diese Überlegungen sprechen für die Gültigkeit des 1. Axioms.

„Man kann sich wechselseitig wahrnehmen und nimmt die andere Person auf Grund fehlender signifikanter Zeichen doch nicht wahr.“ (Retter 1999, S.113f). So begründet Retter seine These, dass es möglich ist, auch bei wechselseitiger Wahrnehmung nicht zu kommunizieren. Diese Behauptung lässt vermuten, dass Retter ausschließlich von der bewussten Wahrnehmung spricht. Dem Unbewussten wird in den letzten Jahren immer größere Aufmerksamkeit geschenkt. Die Konsequenzen unbewusster Vorgänge, welche meist sehr schnell ablaufen, sind nicht so auffällig, wie jene von Bewussten. Reize werden oft nicht bewusst wahrgenommen, da sie außerhalb des Aufmerksamkeitsfokus liegen. Untersuchungen haben gezeigt, dass unbewusst Wahrgenommenes auf unser Verhalten Einfluss nehmen kann. (vgl. Roth 2003, S. 226ff). Psychologen, die sich mit der Erforschung der Wahrnehmung beschäftigen haben herausgefunden, dass visuelle Reize, die für maximal 50 Millisekunden präsent sind, nicht bewusst wahrgenommen werden, jedoch durchaus auf spätere Wahrnehmung und Verhalten einwirken können. Es besteht die Möglichkeit, dass ein Reiz durch einen Folgereiz verdeckt und somit aus dem Bewusstsein verdrängt werden kann (vgl. Roth 2003, S. 229). Berücksichtigt man diese neurowissenschaftlichen Erkenntnisse, ist von der Existenz eines unbewussten Kommunikationsvorgangs auszugehen. Demzufolge können sich Menschen, sobald

diese auf andere treffen, dem bewussten oder auch unbewussten Informationsaustausch nicht entziehen.

Welche Botschaften und Informationen beim Kommunikationsprozess an das Gegenüber transportiert werden, versucht der Kommunikationswissenschaftler Friedemann Schulz von Thun mit seinem Kommunikationsquadrat (siehe Kapitel 3.3) aufzuzeigen. Er beruft sich dabei unter anderem auf die 5 Axiome der menschlichen Kommunikation.

3.3. Das Kommunikationsquadrat

Das Modell „4 Seiten einer Nachricht“, auch „Kommunikationsquadrat“ genannt, wurde vom Psychologen und Kommunikationswissenschaftler Friedemann Schulz von Thun entwickelt. Dafür bediente er sich bereits vorhandener Theorien. Er kombinierte die 5 Axiome der menschlichen Kommunikation von Paul Watzlawick (1969) (siehe Kapitel 3.2) und den Sichtweisen von Karl Bühler (1934). Bühler war Mediziner, Psychologe und Philosoph. Er stellt in seinem Werk „Sprachtheorie - Die Darstellungsfunktion von Sprache“ ein einfaches Grundmodell der Kommunikation mit drei Aspekten der Sprache (Ausdruck, Appell, Darstellung) vor, anhand dessen Kommunikation als ein mehrschichtiger Prozess betrachtet werden kann (vgl. Bühler 1978, S. 24ff). Die drei Seiten von Bühlers Organon-Modell zeigen, dass jede Interpretation sowohl etwas über die Sache und die sendende Person aussagt, als auch gleichzeitig einen Appell an die empfangende Person enthält (vgl. Bühler 1987 S. 28). Weiters beruft sich Schulz von Thun auf theoretische Ansätze von Psychotherapeuten wie Carl Rogers (Personenzentrierter Ansatz), Alfred Adler (Individual-Psychologie), Ruth Cohn (Themenzentrierte Interaktion) und Frits Perls (Gestalttherapie) (vgl. Schulz v. Thun 2013).

Der Fokus des Kommunikationsquadrats liegt auf dem Verstehen von Botschaften und den möglichen Störfaktoren in der Kommunikation. Es ist als Tool zur praktischen Anwendung in der zwischenmenschlichen Kommunikation gedacht.

3.3.1. Die vier Ebenen des Kommunikationsquadrats

Schulz von Thuns Modell basiert auf der Annahme, dass jede Nachricht 4 verschiedene Botschaftsaspekte beinhaltet. Diese werden als Sachebene, Beziehungsebene, Appell und Selbstkundgabe bezeichnet (vgl. Schulz von Thun Bd1 2013, S. 15ff).

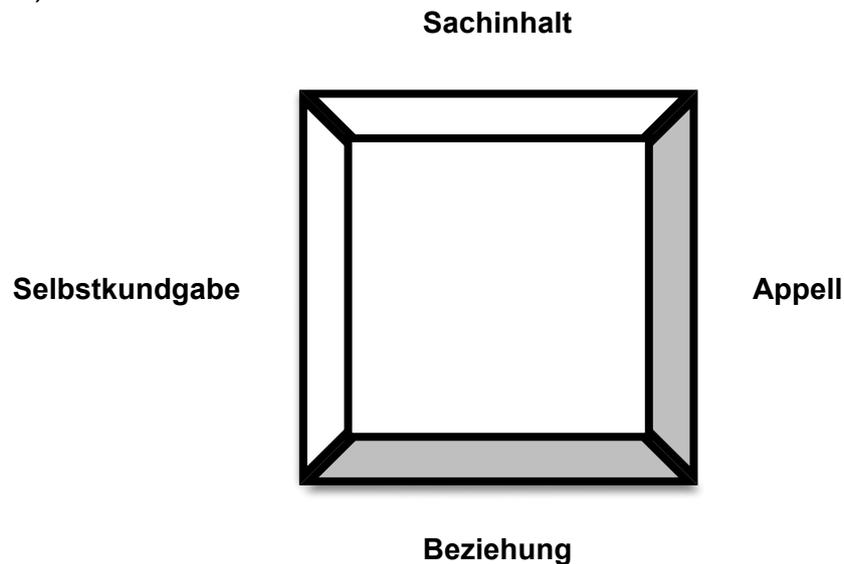


Abb. 3: Kommunikationsquadrat (Quelle: Schulz v. Thun 2012, S. 114)

Als obere Ebene bezeichnet Schulz von Thun die Sache. Jede Nachricht enthält eine Sachinformation die mitgeteilt werden soll. Sachinhalte sind Daten und Fakten welche die Senderin oder der Sender transportieren möchte. Kommunikationspsychologisch gesehen wird auf der Sachseite gefordert, den eigenen Standpunkt verständlich zu vermitteln. Damit ist gemeint alle relevanten Informationen in prägnanter und anschaulicher Form darzustellen (vgl. Schulz von Thun Bd.1 2013, S. 28).

In jeder Botschaft stecken Hinweise und Informationen zu jener Person welche die Nachricht gesendet hat. Schulz von Thun wählt für diesen Aspekt den Begriff Selbstkundgabe. Darunter versteht er sowohl die gewollte Selbstdarstellung als auch die unfreiwillige Selbstenthüllung der Senderin, des Senders. Es geht hierbei darum, was im Inneren der sendenden Person vorgeht. Der anfänglich verwendete Begriff „Selbstoffenbarung“ wurde durch den Ausdruck Selbstkundgabe ersetzt. Daher sind in der Kommunikationsliteratur beide Bezeichnungen zu finden (vgl. Schulz von Thun 2012, S.195f).

Der dritten Seite der Nachricht, dem Beziehungsaspekt, spricht Schulz von Thun in seinem Buch „Miteinander Reden Band 1“ (2013, S. 180) eine außerordentlich große Bedeutung zu. Er schreibt darüber, dass die empfangende Person nicht nur auf den Sachinhalt der Nachricht sondern auch auf die Art und Weise, wie dieser von der sendenden Person transportiert wird, reagiert. Hierfür sind Stimmmelodie, Mimik und Gestik aber auch die Wortwahl der Botschaft entscheidend. In diesem Punkt kann ein inhaltlicher Zusammenhang zum 3. Axiom von Watzlawick, Beavin und Jackson (1969) *„Jede Kommunikation hat einen Inhalts- und einen Beziehungsaspekt, derart, dass letzterer den ersten bestimmt und daher eine Metakommunikation ist.“* aufgezeigt werden (vgl. Kapitel 3.2.2.).

Der Appell stellt die vierte Seite im Kommunikationsquadrat dar und hat die Absicht offen oder auch versteckt Einfluss auf das Gegenüber zu nehmen um dieses zu lenken und zu gewünschten Handlungen aufzufordern (vgl. Schulz von Thun Bd.1 2013, S. 32f).

Bei diesem Modell wird dem Selbstkundgabe- und dem Beziehungsaspekt eine wesentliche Bedeutung zugeschrieben. Schulz von Thun zeigt mit dem Kommunikationsquadrat auf, dass die Reaktionen auf eine Nachricht von der empfangenden Person selbst bestimmt werden, und diese dadurch den Kommunikationsvorgang wesentlich beeinflussen.

Der Einsatz des Kommunikationsquadrats im Kommunikationstraining kann aufzeigen, dass Wahrnehmungen und deren Interpretationen, sowie die Lebenserfahrungen des Gegenübers, eine große Rolle beim Aufnehmen und Verarbeiten von Botschaften spielen. Wesentlich erscheint es hierbei das Bewusstsein zu schaffen, dass nicht davon ausgegangen werden kann, dass die gesendete Botschaft genau so aufgenommen und verarbeitet wird wie von der Senderin, dem Sender gewollt. Durch den Einsatz des Modells im Training in Kombination mit dem Erfahrungslernen kann die Möglichkeit von Fehlinterpretationen und Missverständnissen erlebbar werden. Es soll auf der Seite der sendenden Person die Motivation geschaffen werden nachzufragen, ob die Nachricht tatsächlich so angekommen ist und so decodiert wurde wie gewünscht. Das Wissen über mögliche Störungen im Kommunikationskanal und die Normalität von Missverständnissen soll das Bewusstsein dafür herstellen, dass die Nachrichten von

den Empfangspersonen immer subjektiv verarbeitet und interpretiert werden. Die Kenntnis dieses Modells soll die Bereitschaft zur Empathie fördern. Die empfangende Person soll veranlasst werden sich zu versichern, ob erhaltene Nachrichten von ihr passend interpretiert wurden und das Verständnis dadurch prüfen. Demzufolge soll die Bereitschaft geschaffen werden, im Anlassfall Verständnisfragen zu stellen.

3.3.2. Kritische Auseinandersetzung mit dem Kommunikationsquadrat

Die Psychologin Rothe⁸ kritisiert an diesem Modell, dass vorausgesetzt wird, dass Menschen grundsätzlich störungsfrei miteinander kommunizieren wollen, ohne dies weiter zu Begründen. Für diese Annahme gibt es laut Rothe keine theoretische Fundierung (vgl. Rothe 2006, S. 104).

Schulz von Thun fokussiert sich in seiner Arbeit auf die Praxis. Es gibt eine Reihe von Normvorgaben für das „richtige“ Kommunizieren ähnlich jenen der TZI⁹ von Ruth Cohn. Der Kommunikationswissenschaftler geht von drei Ansätzen, dem Individuum selbst, der Art und Weise des Miteinanders, sowie von institutionellen und gesellschaftlichen Bedingungen, aus (vgl. Schulz von Thun 2013, S. 21ff). Es finden sich jedoch in der Buchreihe „Miteinander reden“, in welcher das Kommunikationsquadrat ausführlich dargestellt wird, keine Hinweise dazu, wie diese 3 Ansätze zusammenhängen beziehungsweise wann welcher Ansatz relevant ist oder wird. Rothe schreibt: *„Wenn ich einerseits nicht begründen kann, warum eine gute Beziehung und gelingende Kommunikation notwendig ist, diese also lediglich einen Erfahrungswert darstellen, dann wird daraus eine Norm, an deren Einhaltung nur appelliert werden kann. Wenn ich aber nicht begründen kann warum eine solche Kommunikation notwendig ist, schweben auch diese Ratschläge im freien Raum.“* *„Die Ratschläge müssen nicht unbedingt unvernünftig sein, aber sie sind gewissermaßen beliebig und weisen nur eine gewisse Plausibilität auf. Wissenschaftlich gesehen reicht das nicht aus.“* (vgl. Rothe 2006, S. 105ff). Aus den

⁸ Univ. Professorin am Institut für psychosoziale Intervention und Kommunikationsforschung Innsbruck

⁹ Themenzentrierte Interaktion

Argumenten Rothes ergibt sich die Forderung nach einer wissenschaftlichen Auseinandersetzung mit Kommunikationsmotiven und Studien zum Beziehungsaspekt in der zwischenmenschlichen Kommunikation. Ob solche wissenschaftliche Untersuchungen für die praktische Anwendung des 4-Seiten-Modells erforderlich sind, kann diskutiert werden. Das Kommunikationsquadrat ist klar strukturiert und anschaulich. Der Einsatz des Modells in pädagogischen oder psychologischen Beratungsgesprächen ist einfach, was ein wesentlicher Grund für den großen Erfolg dieses Modells war und ist (vgl. Storch, Tschacher 2014, S. 53).

Maja Storch¹⁰ und Wolfgang Tschacher¹¹ hinterfragen die Handhabbarkeit des Modells im Alltag. Im Mittelpunkt der Kritik stehen die 4 Ebenen des Empfangens (4 Ohren) und die 4 Ebenen des Sendens (4 Schnäbel), welche zusammen 8 Ebenen ergeben auf die im Gespräch zu achten sind, da sie auf das Kommunikationsergebnis Einfluss nehmen. Zusätzlich soll jeder dieser Punkte auf Wahrheit, Relevanz und Hinlänglichkeit überprüft werden. Das bedeutet, dass während des Kommunikationsvorgangs auf 8 x 3, also 24 Aspekte, geachtet werden sollte. Aus der psychologischen Forschung zum Kurzzeitgedächtnis ist bekannt, dass Menschen nur wenige Informationseinheiten zur selben Zeit im Gedächtnis präsent halten können (vgl. Storch, Tschacher 2014, S. 56ff). Hierbei ist nach Miller¹² (1956) die Anzahl 7 plus/minus 2 „Chunks“¹³ relevant. Zusammenfassend lässt sich festhalten, dass die qualitativen und quantitativen Anforderungen während des Kommunikationsprozesses Empfangspersonen überfordern kann.

Weiters zweifeln Storch und Tschacher die Existenz einer fixen Botschaft, welche zwischen Gesprächspartnerinnen und Gesprächspartnern ausgetauscht wird, an. Das wird mit der Tatsache begründet, dass ein wesentlicher Teil aller psychischen Prozesse unbewusst passiert. Unbewusste psychische Vorgänge finden sowohl bei der sendenden, als auch bei der empfangenden Person statt. Daher stellt sich die Frage, was genau die Botschaft ist: der gewollte bewusste Teil oder der Teil der unbewusst mitgeschickt wird? Oder geht es um jene Botschaft welche die

¹⁰1958, Psychologin, Pädagogin, Psychoanalytikerin, Leiterin des Instituts für Selbstmanagement und Motivation, Spin off der Uni Zürich

¹¹1958, Psychologin, Leiter der Abt. Psychotherapie an der Universitätsklinik Bern

¹²1920 - 2012, Psychologin, Professor an der Princeton University

Quelle: <http://www.psych.utoronto.ca/users/peterson/psy430s2001/Miller%20GA%20Magical%20Seven%20Psych%20Review%201955.pdf> (Zugriff: 02.12.2015)

¹³Begriff für eine Informationseinheit nach Miller

empfangende Person bewusst wahrgenommen und verstanden hat? Die Botschaft könnte jedoch auch das sein, was das Gegenüber unbewusst beeinflusst hat. Die beiden Psychologen sind der Auffassung, dass Kommunikation etwas ist, das sich selbstorganisiert ereignet, wenn sich die beteiligten Personen in einem geeigneten Kontext begegnen (vgl. Storch, Tschacher 2014, S. 55). Das erinnert an das Dilemma von inkongruenten Botschaften. Schulz von Thun beschreibt gesendete Nachrichten als ein Geflecht von Botschaften. Botschaften, die Diskrepanzen bei sprachlichen und nichtsprachlichen Signalen aufweisen, bezeichnet er als inkongruent. Zusätzlich hält er fest, dass die sendende Person, bewusst oder unbewusst, sowohl auf der Mitteilungsebene als auch auf der Metaebene sendet (vgl. Schulz v. Thun 2013, S. 39ff). Dies untermauert die Theorie, dass es keine vorgefertigte Botschaft gibt. In der bisher erforschten zwischenmenschlichen Kommunikation geht es um Interaktionen und Beziehungen zwischen einzelnen Individuen. Die daraus resultierende Botschaft (Information) entsteht erst während der Interaktion, im Kommunikationsprozess (vgl. Storch, Tschacher 2014, S. 162). Das wirft die Frage auf, wodurch Kommunikation so gelingen kann, dass das Gegenüber die Botschaft im Sinne der sendenden Person versteht. Storch und Tschacher verwenden hierfür den Begriff „Synchronie“. Synchrone Kommunikation bedeutet auf eine Ebene zu kommen, wo gemeinsam mit einer anderen Person Bedeutung erzeugt und verstanden wird. Dadurch entsteht ein „Stimmigkeitsgefühl“ auf beiden Seiten (vgl. Storch, Tschacher 2014, S. 161). Dieser Aspekt wird im Kapitel 5.2.2 „Embodied Communication“ ausführlich behandelt.

Eine Möglichkeit zu überprüfen, wie die gesendete Nachricht von der empfangenden Person verstanden und welche Bedeutung der erhaltenen Botschaft zugeschrieben wird, sieht Schulz von Thun im Einholen von Feedback. Um Feedback zu erhalten, können Rückfragen und das „Aktiven Zuhören“ hilfreich sein (vgl. Schul v. Thun 2012, S. 67). Die Feedbacktechnik wird im folgenden Kapitel näher beschreiben.

3.4. Feedbacktechnik

Die Einschätzung, wie Personen auf ihr Gegenüber wirken, weicht oft von dem Bild der Mitmenschen darüber ab. Wahrnehmungen sind die Basis zur Erstellung des Selbstbildes beziehungsweise eines Fremdbildes. Wir sind durch den Eindruck, den unsere primären Wahrnehmungen hinterlassen, geprägt. Dieser erste Eindruck einer Person ergibt sich durch die Beobachtung des Verhaltens und der Kommunikation sowie durch eventuell vorhandene Vorinformationen (vgl. Simon 2009, S. 117). Wie durch das 1. Axiom von Watzlawick, Beavin und Jackson vermittelt wurde, ist es unmöglich nicht zu Kommunizieren, da man sich nicht nicht Verhalten kann (vgl. Watzlawick, Beavin, Jackson 2011, S. 58). Feedback ist ein effektives Instrument andere Menschen und sich selbst realistischer wahrzunehmen und kann darüber Aufschluss geben, wie gesendete Botschaften beim Gegenüber ankommen und was diese bewirken. (vgl. Schulz v. Thun 2012, S. 67).

3.4.1. Feedback - Begriffsklärung

Feedback ist ein Terminus der aus dem englischen übernommen wurde und Rückkoppelung bedeutet. Der Begriff stammt ursprünglich aus der Kybernetik und wird heute häufig im sozialpsychologischen Kontext im Sinne von „Rückmeldung auf das Verhalten anderer“ benutzt (vgl. Birkenbihl 2003, S. 175).

Feedback ist eine Mitteilung an unser Gegenüber, die darüber informiert, wie Verhalten wahrgenommen, verstanden und erlebt wird. Die Effizienz von Feedback wird weitgehend vom Vertrauen zwischen den jeweils betroffenen Personen bestimmt. Wenn Feedback angenommen wird, kann es bei der Selbsteinschätzung helfen und Verhalten steuern (vgl. Antons 2000, S. 108). Hinderliche Verhaltensweisen werden dadurch korrigiert. Feedback kann ermutigen und bei der Suche nach Lösungen behilflich sein, da es persönliche Lernprozesse fördern kann. Angemessenes Feedback bietet die Möglichkeit Beziehung zwischen Personen zu klären und andere besser zu verstehen. Durch Feedback kann die Motivation ansteigen und zielgerichtetes Arbeiten unterstützt werden. Es kann helfen Angebote und Entscheidungen treffend zu bewerten und zu beurteilen. Außerdem kann es die Fähigkeit ermöglichen hilfreiche Rückmeldungen einholen zu können (vgl. Fengler

2004). In Bezug auf den Kommunikationsprozess, kann Feedback als Rückmeldung betreffend des Empfangsresultats der gesendeten Informationen dienen, indem die empfangende Person darüber Auskunft gibt, wie die verbale / nonverbale Botschaft verstanden wurde (vgl. Schulz v. Thun 2012, S. 67).

3.4.2. Empfehlungen für das Geben von Feedback

Feedback kann (vgl. Antons 2000, S. 109):

- Wahrnehmungen und Beobachtungen konkret und detailliert wiedergeben.
- die hervorgerufenen Reaktionen und Gefühle der Person die beobachtet beschreiben und sich als subjektiv deklarieren.
- auf Interpretationen und Bewertungen bewusst verzichten.
- Verallgemeinerungen weglassen und ICH-Botschaften senden.
- sich auf veränderbare Verhaltensweisen beziehen.
- Veränderungsmöglichkeiten aufzeigen.
- die Bedürfnisse aller am Feedback beteiligten Personen berücksichtigen. Das bedeutet, die Rückmeldung ist so zu formulieren und zu dosieren, dass sie für alle Beteiligten passend ist (Wahren der Intimitätsgrenze).
- Information über die Wirkung des Verhaltens zur rechten Zeit an einem angemessenen Ort und im passenden Rahmen weitergeben.
- der persönlichen Weiterentwicklung dienen. Dafür muss professionell gegebenes Feedback erwünscht sein.

3.4.3. Empfehlung für das Nehmen von Feedback

Nehmen von Feedback (vgl. Antons 2000, S. 110):

- Aufmerksames Zuhören, bei Unklarheiten sofort nachfragen.
- Die Botschaft ohne Verteidigung oder Abwehrhaltung auf sich wirken lassen, keine Rechtfertigung sondern brauchbare Informationen herausfiltern.
- Kurze Rückmeldung an die Feedbackgeberin, den Feedbackgeber ob die Rückmeldungen brauchbar sind.
- Anschließend ist es sinnvoll das erhaltene Feedback zu analysieren.

Folgende Fragestellungen können dabei hilfreich sein:

- Wie wird Feedback erlebt?
- Ist die Neigung zu Widerspruch oder Gegenangriffen vorhanden?
- Kann das Feedback angenommen werden?
- Wie ist die Beziehung zu der Person die das Feedback gibt?
- Gibt es Einsichten die neue Handlungsweisen ermöglichen?
- Wie kann die Gültigkeit des erhaltenen Feedbacks geprüft werden? Gibt es schon ähnliche Rückmeldungen? Wird zusätzliches Feedback gebraucht?

Das Augenmerk liegt beim Feedback auf dem Veränderungsprozess, welcher freiwillig erfolgen soll. Daher ist darauf zu achten, dass sich Feedback klar von Kritik abgrenzt und dadurch möglicherweise annehmbar wird. Kritik stellt sich meist aus der Sichtweise einer kritisierenden Person dar und ist deshalb oft einseitig. Verhaltensveränderung auf Basis von Kritik passiert oft nicht freiwillig sondern auf Anordnung von oben (vgl. Simon 2009, S. 121). Durch Feedback wird nicht nur die eigene Wirkung auf andere erfahren sondern auch wie non- und präverbale Verhaltensweisen beim Gegenüber ankommen (vgl. Antons 2000, S. 112). Überall wo Menschen aufeinander treffen und sich austauschen ist Feedback anwendbar. Feedback-Prozesse können dazu führen, dass „Blinde Flecken“ aufhellen und ein größeres Spektrum der Persönlichkeit für die Mitmenschen transparent wird (vgl. Simon 2009, S. 120). Die Feedback-Ausgangssituation kann an Hand des JoHari-Fensters (siehe 3.5) dargestellt werden.

3.5. JoHari-Fenster

Das JoHari-Fenster repräsentiert den Prozess der Selbstwahrnehmung des Menschen im Verhältnis zu dessen sozialen Umfeld. Dadurch kann die Wirkungsweise von Feedback übersichtlich nachvollzogen werden. Das JoHari-Fenster ist ein graphisches Modell, welches aufzeigt, dass vorhandene Eigenschaften und Verhaltensweisen einem selbst und dem Umfeld in unterschiedlichem Maße bekannt sind. Damit können Veränderungen von Selbst- und Fremdwahrnehmung im Laufe eines Prozesses aufgezeigt werden (vgl. Antons 2000, S. 111).

3.5.1. Einteilung der Verhaltensbereiche

Menschliches Verhalten lässt sich nach den Aussagen der amerikanischen Sozialpsychologen Joseph Luft und Harry Ingham (1955) in Bereiche unterteilen welche der Person selbst zugänglich sind und jene die auch anderen Menschen offen liegen.

	mir bekannt	mir unbekannt
anderen bekannt	A öffentliche Person	C „Blinder Fleck“
anderen unbekannt	B Privatperson	D Unbekanntes

Abb.4: The JoHari Window

Was vom Verhalten einer Person bewusst wahrgenommen wird ist nur ein geringer Teil dessen, was in einer sozialen Situation Bedeutung hat. Auch der Person selbst sind wesentliche Aspekte des eigenen Verhaltens unbekannt und nicht bewusst zugänglich.

Quadrant der öffentlichen Person:

Dieser Bereich ist jener der einem selbst bekannt, aber auch für andere Personen ersichtlich und transparent ist. Man spricht vom Bereich der freien Aktivität in dem Verhalten und Motivationen für die betroffene Person aber auch für die Mitmenschen bekannt und wahrnehmbar sind. Methoden, welche den Raum des freien Handelns vergrößern können das Preisgeben von persönlichen Informationen sowie das Einholen und Verarbeiten von Feedback sein (vgl. Antons 2000, S. 111f).

Quadrant der privaten Person:

Dieser Abschnitt ist nur einem selbst bekannt und bewusst. Hier verbergen sich persönliche Geheimnisse. Es ist der Teil der den anderen nicht bekannt gemacht wird und nicht bekannt gemacht werden soll. Dieser Bereich kann (wenn gewünscht) durch Selbstkundgabe verkleinert werden (vgl. Antons 2000, S. 111).

Quadrant „Blinder Fleck“:

In diesem Quadranten befinden wir uns im Bereich des blinden Flecks der Selbstwahrnehmung. Verhaltensweisen, Wirken und Eigenschaften der Person werden von ihren Mitmenschen wahrgenommen, sind dieser selbst jedoch nicht bewusst. Verdrängtes und unbewusste Gewohnheiten fallen in diesen Abschnitt. Dieser Teil des Fensters ist nur von außen durchsichtig. Von innen ist keine Wahrnehmung möglich. Feedback bietet hier die Möglichkeit etwas Neues über sich zu erfahren und hilft Teile des blinden Flecks transparent zu machen und diesen damit stückweise zu verkleinern. Daraus ergibt sich eine Vergrößerung des Bereichs der öffentlichen Person (vgl. Antons 2000, S. 111).

Quadrant des Unbekannten:

Er umfasst Aspekte und Vorgänge die weder einem selbst noch anderen bekannt sind. Dieser Bereich wird in der Tiefenpsychologie das Unbewusste genannt. Weder die betreffende Person selbst noch ihre Mitmenschen haben hier einen unmittelbaren Einblick (vgl. Antons 2000, S. 111). In herausfordernden bisher unbekanntem Situationen kann es daher vorkommen, dass Menschen Fähigkeiten und Fertigkeiten einsetzen von dessen Besitz sie bis dahin keine bewusste Kenntnis hatten (vgl. Große-Bose, Kaseric 2014, S. 207).

3.5.2. Einsatzmöglichkeit des JoHari-Fensters

Die Analyse der Quadranten „Private Person“ und „Unbekanntes“ können im Trainings- und Beratungskontext Aufschlüsse über latente Probleme in der Kommunikation, der Zusammenarbeit und über schwierige gruppendynamische Prozesse geben.

Feedback und Selbstreflexion können dazu führen, Verhaltensweisen aus dem unbewussten Bereich bewusst zu machen (siehe auch Kapitel 6) und somit den öffentlichen Quadranten des JoHari-Fensters vergrößern. Dadurch kann sich eine Veränderung der Beziehungen zu den Mitmenschen ergeben. Selbst- und Fremdbild nähern sich einander an (vgl. Antons 2000, S. 112). Das individuelle Bewusstsein wird von den meisten Autoren die sich mit Psychologie und Neurologie beschäftigen als Zustand oder auch Begleitzustand des Wahrnehmens, Erkennens, Vorstellens, Erinnern und Handelns gesehen (vgl. Roth 1997, S. 213).

Das JoHari-Fenster kann nach Luft und Ingham als Instrument der Selbstreflexion genutzt werden. Beim Überprüfen von erhaltenem Feedback auf Relevanz und Tauglichkeit wird das eigene Bewertungssystem befragt, ob das Feedback angenommen wird oder nicht. Häufig wird versucht, auf kognitiver Ebene eine Begründung zu finden ob ein Feedback angenommen wird oder nicht. „Körperfeedback“ kann eine Möglichkeit sein erhaltenes Feedback zu prüfen. Körpersignale (siehe auch Kapitel 5.2) informieren darüber, welche möglichen Auswirkungen, angesichts einer bestimmten Wahrnehmung, Situation oder Vorstellung, auf den Organismus zu erwarten sind. *„Es sind Signale für Vermeidungs- oder Annäherungsverhalten.“* (Hüther in Storch, Cantieni, Hüther, Tschacher 2010, S. 86)

An dieser Stelle erscheint es notwendig, einen Brückenschlag zwischen den klassischen Kommunikationsmodellen, welche beginnend mit den sechziger Jahren des letzten Jahrhunderts regelmäßig in Trainings Einsatz finden, und den modernen Erkenntnissen der Neurowissenschaften herzustellen. Es wurde erforscht, welche Rolle Gefühle und körperliche Signale bei Bewertungs- und Entscheidungsprozessen spielen und erkannt, dass erfahrungsabhängige Veränderungen im Gehirn die Grundlage für Lernen und persönliche Weiterentwicklung bilden (vgl. Roth 2003).

4. Neurowissenschaften

Das Forschungsfeld der Neurowissenschaft ist dermaßen umfangreich und wird in so vielen verschiedenen Teilaspekten beforscht und bearbeitet, dass es den Rahmen der vorliegenden Arbeit bei weitem sprengen würde, alle Bereiche und Inhalte dieser Forschungsrichtung aufzugreifen und tiefgründig zu behandeln. Daher wurde eine Auswahl von Aspekten getroffen, die für das Verständnis dieser Arbeit bedeutsam erscheinen.

Die komplexe Wissenschaftsdisziplin „Neuroscience“ (Neurowissenschaft) ist interdisziplinär und umfasst unter anderem physikalische, biologische, psychologische und auch medizinische Forschungsrichtungen. Der Aufbau und die Funktionsweise des Nervensystems stehen im Zentrum dieser Wissenschaft (<http://www.enzyklo.de/Begriff/Neurowissenschaft> Zugriff: 20.12.2015). Ziel der Neurowissenschaft ist es neuronale Funktionen auf allen Komplexitätsebenen zu begreifen und zu verstehen. Daraus ergibt sich die Notwendigkeit einer ganzheitlichen Betrachtung des Zusammenspiels sämtlicher Teile des Organismus unter Berücksichtigung der Organismus-Umwelt-Beziehungen (vgl. <http://www.spektrum.de/lexikon/neurowissenschaft/neurowissenschaft/8773> Zugriff: 20.12.2015).

Zum Begriff der „Neurowissenschaft“ existieren unterschiedliche Definitionen. Eric Kandel, US-amerikanischer Neurowissenschaftler und Nobelpreisträger für Medizin, versteht darunter den Versuch zu klären wie die einzelnen Nervenzellen im Gehirn agieren um Verhalten zu erzeugen, und wie die Zellen durch die Umwelt und dem Verhalten von Mitmenschen beeinflusst werden (vgl. Kandel, Schwartz, Kessel 1996, S. 6). Die *„wissenschaftliche Erforschung des Gehirns und deren Verbindung zwischen Gehirnaktivität und Verhalten“* (Zimbardo 2004, S. 77) ist eine andere Formulierung dazu. Der Fokus richtet sich hierbei auf die Wechselwirkung von Umwelt und Gehirn. In allen Forschungsprogrammen der Neurowissenschaften schwingt die Frage nach den biologischen Grundlagen des Verhaltens und Erlebens mit (vgl. Rösler 2011, S. 6).

Die Neurobiologie als Teilgebiet der Hirnforschung analysiert den Bau, die Funktion und die Entwicklung von Nervenzellen und deren Relationen zur Umwelt (vgl. Roth

1997). Sie versteht sich innerhalb der Neurowissenschaften als jenes Teilgebiet welche sich mit dem zellulären Aufbau und den damit eingehenden biochemischen Prozessen der kleinsten Verarbeitungselementen (Nervenzellen) beschäftigt.

Die unterschiedlichen Disziplinen und Forschungsrichtungen die sich mit neurowissenschaftlichen Aspekten beschäftigen liefern fachspezifische Beiträge, die dem interdisziplinären Zugang und Verständnis dienen. Für die vorliegende Arbeit sind die Theorien und Erkenntnisse aus der Neurobiologie und der kognitiven Neurowissenschaft von überwiegender Interesse.

4.1. Lernen aus neurowissenschaftlicher Sicht

Eine Grundthese der modernen Hirnforschung ist, dass alles was ein Individuum ist und tut unmittelbar mit der Struktur und Funktion des Gehirns zusammenhängt. Auch die Persönlichkeit und alle sich daraus ergebenden Entscheidungs- und Handlungsstrukturen eines Menschen sind dadurch bedingt (vgl. Roth 2013, S. 54).

Aus Sicht der kognitiven Neurowissenschaft wird das menschliche Gehirn als ein dynamisches selbstorganisierendes System betrachtet. Wesentliche Säulen dazu sind (vgl. Storch, Krause 2014, S. 33):

- Das menschliche Gehirn arbeitet als selbstorganisierender Informationsspeicher.
- Das Modell über die Entstehung des Gedächtnisses auf neuronaler Ebene.
- Die Kenntnisse, welche Rolle Gefühle und körperliche Signale bei Bewertungs- und Entscheidungsprozessen spielen.
- Die lebenslange Lernfähigkeit des menschlichen Gehirns.

Roth¹⁴ zeigt auf, dass das Nervensystem grundsätzlich kein „oberstes“ Wahrnehmungs- oder Verhaltenssteuerungszentrum besitzt (vgl. Roth 1997, S. 151). Es gibt keine einzeln isolierten Zentren für Sehen, Sprechen oder Vernunft und Sozialverhalten, sondern es existieren aus mehreren Gehirnabschnitten bestehende

¹⁴ Professor für Verhaltensphysiologie und Entwicklungsneurobiologie an der Universität Bremen; Direktor am Institut für Hirnforschung

Systeme, die miteinander verbunden sind. Das Gehirn erzeugt aufgrund von selbstorganisierenden Prozessen Verhalten (vgl. Damasio 1994, S. 40ff).

Grundlage der selbstorganisierenden Prozesse des menschlichen Gehirns sind Erfahrungen. Da das Gehirn einige wichtige Erfahrungen der Vorfahren gespeichert hat, müssen nicht alle von Neuem gemacht werden. Manche Erfahrungen sind allgemeiner Natur und wurden im Laufe der Evolution in Form bestimmter genetischer Programme ausgelesen. Sie lenken die Herausformung ganz bestimmter Verschaltungsmuster im menschlichen Gehirn. Andere Erfahrungen werden erst dadurch im Gehirn verankert, indem sie im Laufe des Lebens vom Individuum selbst gemacht werden (vgl. Hüther 2010, S. 112). Erfahrungen, die der Mensch in der Begegnung mit seiner Umwelt macht, werden zuerst im Gehirn durch chemische, elektrische oder strukturelle Veränderung codiert und danach dynamisch, adaptiv und individuell zur Entwicklung von Verhalten benutzt (vgl. Koukkou und Lehmann 1998b, S. 171 und vgl. Storch, Krause 2014 S.35f).

4.1.1. Speicherung von Erfahrungen

Das anerkannte Modell der „Hebbschen Plastizität“ (vgl. Hebb 1949) zeigt, wie Informationen im Gehirn gespeichert werden. Wenn zwei oder mehrere Nervenzellen gleichzeitig feuern, können Erfahrungen ins Gedächtnis eingespeist werden. „*Cells that fire together, wire together*“ (Hebb 1949) bedeutet übersetzt: „Zellen die gleichzeitig feuern verdrahten sich“. Hebb¹⁵ entwickelte das Konzept der plastischen Synapsen. Je öfter diese benützt werden desto mehr erhöhen sie ihre Übertragungsbereitschaft. Als Synapse wird ein Punkt bezeichnet, an dem zwei Nervenzellen durch Transmitter (chemische Botenstoffe) in Verbindung treten und Signale austauschen können. Durch jede gemeinsame Aktivität werden synaptische Verbindungen zwischen den Nervenzellen verstärkt und dadurch die Übertragung von Informationen verbessert. Häufig benützte Verbindungen verlieren an elektrischem Widerstand, wodurch ihre Aktivierung erleichtert wird, was in der Neurowissenschaft als „Bahnung“ bezeichnet wird. Ungenützte Verbindungen werden rückgebildet. Dadurch eröffnet sich die Möglichkeit unerwünschte

¹⁵ Kanadischer kognitiver Psychobiologe und Professor für Psychologie an der McGill-Universität in Montreal, Kanada

Verhaltensweisen zu „verlernen“ indem die entsprechenden (alten) neuronalen Verbindungen so selten wie möglich benutzt werden (vgl. Storch, Krause 2014, S. 38). Die Forschungsergebnisse von Hebb sind auch heute noch als aktuell zu betrachten, zumal sie in den vergangenen Jahrzehnten mehrmals überprüft und bestätigt wurden.

4.1.2. Neuronale Netze als Basis des menschlichen Gedächtnisses

Gedächtnisleistungen basieren auf erfahrungsabhängigen Veränderungen im Gehirn, welche die Grundlage des Lernens bilden (vgl. Roth 2003, S. 154). *„Lernen besteht in der Verstärkung synaptischer Verbindungen zwischen Neuronen“* (LeDoux 2001, S. 229). Das Einspeichern von Inhalten in das Gedächtnis durch die häufige gemeinsame Aktivierung von Nervenzellen ist aus neurowissenschaftlicher Sicht als Lernvorgang einzustufen (vgl. Storch, Krause 2014, S. 39f). Diese Feststellung stützt das Modell des erfahrungsbasierten Lernens, bei dem die individuellen Erfahrungen die Basis des Lernens darstellen (siehe Kapitel 2.2).

Die Zahl der Nervenzellen im menschlichen Gehirn wird auf circa 100 Milliarden geschätzt. Sie sind durch Synapsen und Dendriten¹⁶ zu einem neuronalen Netzwerk miteinander verbunden. Wissen, das unsere Gedächtnisinhalte ausmacht, wird auf Ebene der Nervenzellen als Bereitschaft zur Aktivierung ganz bestimmter neuronaler Erregungsmuster in diesem neuronalen Netzwerk verstanden. Solche Erregungsmuster organisieren sich in sogenannten „Cell assemblies“¹⁷. Diese neuronalen Netze sind die Bausteine des Gedächtnisvermögens und ermöglichen es die Menge an Reizen, welche auf einen Menschen potenziell einwirken zu filtern, zu strukturieren und zu ordnen, um sie zu einem späteren Zeitpunkt abrufen zu können (vgl. Storch, Krause 2014, S. 41f).

¹⁶ *„Als Dendriten (dendrites) bezeichnet man die vielfach verzweigten Erweiterungen einer Nervenzelle, mit denen Informationen empfangen und Impulse an den Zellkörper weitergegeben werden. Der Dendrit erzeugt als Reaktion auf den Anstoß durch die an ihm anliegende Synapse ein elektrisches Signal und leitet es weiter.“* Quelle: <http://lexikon.stangl.eu/3135/dendrit/> Online Lexikon für Psychologie und Pädagogik Zugriff: 20.12.2015

¹⁷ engl. Bezeichnung für neuronale Netze

„Neuronale Netze entstehen dadurch, dass als Reaktion auf einen Reiz bestimmte Muster gemeinsam ausgelöst werden. Geschieht dies wiederholt, stärkt sich dieser gesamte Nervenkomplex und wird immer leichter aktivierbar.“ (Storch, Krause 2014, S. 42).

Ratey¹⁸ (2001) veranschaulicht diesen Prozess am Beispiel der Entstehung eines neuronalen Netzes „Großmutter“. Jede Hirnregion trägt zum Prozess des Wiedererkennens der Großmutter bei. Diese Erkenntnis dient als Erklärung dafür, warum Wiedererkennen durch viele unterschiedliche Sinneseindrücke ausgelöst werden kann. In Rateys Beispiel von der Großmutter sind das sensorische Signale wie der Geruch von Mottenkugeln, der Geschmack von Paprika, eine grauhaarige Frau, eine Gestalt, die häkelnd im Schaukelstuhl sitzt, eine alternde weibliche Stimme (vgl. Ratey 2001, S. 173f), welche die Erinnerung an die Großmutter hervorrufen.

Neuronale Netze in denen Informationen aus unterschiedlichen Hirnregionen zu Einheiten verbunden sind, werden als „multicodiert“ bezeichnet. „In den Definitionen der Multicodierung wird auf sensorische Signale (Sinneseindrücke), sprachlich-kognitive und emotionale Aspekte verwiesen (siehe Ratey, Koukkou & Lehmann). Der portugiesische Bewusstseinsforscher Damasio fügt noch den körperlichen Aspekt hinzu. Er schreibt, dass zu den Erinnerungen an ein real wahrgenommenes Objekt nicht nur Aufzeichnungen der sensorischen Signale (Farbe, Form, Klang), sondern auch Aufzeichnungen über die Anpassungsreaktion, die für die Sammlung der sensorischen Signale notwendig ist, gehören. Zusätzlich werden auch die unvermeidlichen emotionalen Reaktionen auf das Objekt im Gehirn aufgezeichnet. Beim Erinnern an ein Objekt werden nicht nur sensorische Daten abgerufen, sondern auch die begleitenden motorischen und emotionalen Aspekte. Daraus ergibt sich, dass auch die früheren Reaktionen des Organismus auf das betreffende Objekt abgerufen werden (vgl. Damasio 2001, S. 195). Das bedeutet, dass neuronale Netze Informationen auch auf der Körperebene codieren (siehe 5.2 Embodiment). Im Falle der Erinnerung an Rateys Großmutter könnte sich zum Beispiel ein Gefühl der Geborgenheit einstellen, das sich auf körperlicher Ebene als angenehme Empfindung im Bauch bemerkbar macht (vgl. Storch, Krause 2014, S.43).

¹⁸ Professor für Psychiatrie an der Harvard Medical School

4.2. Gestaltung des psychischen Geschehens durch neuronale Netze

Sowohl in Bezug auf die Verhaltenssteuerung als auch die menschliche Psyche kommt dem Gedächtnis mit dem darin gespeicherten Informationen eine wesentliche Bedeutung zu. Das gemeinsame Auftreten vieler Komponenten in einer Einheit wird in der Psychologie als „Schema“ bezeichnet. In der Neurowissenschaft werden diese Schemata vorgebahnte, neuronale Erregungsbereitschaften oder neuronale Netze genannt (vgl. Storch, Krause 2014, S. 44). Der Schemabegriff wird in der Psychologie als Bereitschaft eines neuronalen Netzes aktiv zu werden verstanden und in mindestens vier verschiedenen Zusammenhängen verwendet (vgl. Storch, Krause 2014, S.45):

- Wahrnehmungsbereitschaft
- Handlungsbereitschaft
- Emotionsbereitschaft
- motivationale Bereitschaft

Beeinflussung der Wahrnehmung durch ein Schema kann wie folgt ablaufen: *„Aufgrund des als Gedächtnisinhalt bereitliegenden Erregungsmusters wird Wahrnehmung konstruiert, wobei die aktuellen Umgebungsbedingungen gemeinsam mit den vorgebahnten Erregungsmustern die tatsächlich entstehende Wahrnehmung beeinflussen“* (Grawe 1998, S. 213). Um diesen Vorgang zu verdeutlichen wird die schemagesteuerte Konstruktion von Wahrnehmung an Hand des Beispiels von Rateys Großmutter kurz aufgezeigt: Sie hatte die Stimme einer alten Frau und saß häkelnd im Schaukelstuhl, roch nach Mottenkugeln und kochte ein Paprikagericht. Sprachlich ist sie als „Großmutter“ vercodet. Auf emotionaler Ebene hat Ratey verschiedene Gefühle abgespeichert und auf somatischer Ebene diverse Körperempfindungen die zum Thema „Großmutter“ gehören. Da der Bub Ratey seine Großmutter häufig gesehen hat, wurden alle diese Sinneseindrücke in unterschiedlichen Regionen des Gehirns wahrgenommen. Diese wurden zu einem neuronalen Großmutternetz verbunden. In der Psychologie spricht man von einem kognitiv-emotional-somatisch multicodierten Großmutterschema (vgl. Storch, Krause 2014, S. 45).

Das menschliche Gehirn verfügt über die Fähigkeit der Komplettierung. Ein einziges gut gebahtes Element eines bestimmten neuronalen Netzes reicht aus, um das gesamte Netz zu aktivieren. Das Hören einer alternden Frauenstimme kann ausreichen um das neuronale „Großmutternetz“ zu aktivieren und somit die Wahrnehmung zu beeinflussen. Damit sind sowohl emotionale als auch motivationale Handlungsbereitschaften verbunden, ein Prozess, welcher in der Psychoanalyse als „Übertragung“ bekannt ist (vgl. Storch, Krause 2014, S. 46). In diesem speziellen Falle würde ein Psychoanalytiker von einer „Großmutterübertragung“ sprechen.

Neuronale Netze können hierarchisch aber auch parallel arbeiten. *„Wenn wir uns Schemata hierarchisch organisiert vorstellen, müssen wir an die Spitze der Hierarchie schließlich so etwas wie ein übergreifendes Selbstschema konzipieren, das die psychische Aktivität des Individuums maßgeblich bestimmt“* (Grawe 1998, S. 226).

Festzuhalten ist, dass neuronale Prozesse, die Schemata erzeugen, immer gleich sind, unabhängig davon, welche Position das Schema in der handlungssteuernden Hierarchie einnimmt. Psychische Prozesse und Inhalte, auch Gedächtnisinhalte, liegen ganz bestimmten neuronalen Erregungsmustern zugrunde, wobei die Variabilität und Anzahl der möglichen Erregungsmuster so gut wie unbegrenzt sind. Es kann davon ausgegangen werden, dass neben übergeordneten, hierarchischen neuronalen Netzen, die in der Lage sind, langfristige und umfassende Handlungsabfolgen zu lenken, andere Schemata parallel dazu aktiv sind. Die gleichzeitige Aktivierung vieler Erregungsmuster liefert eine Erklärung dazu, wie es möglich ist, Bewegung und Körperhaltung gleichzeitig zu koordinieren, über Vorstellungen zu reden und die Reaktion des Gegenübers darauf parallel zu beobachten (vgl. Grawe 1998, S. 229, und vgl. Storch, Krause 2014 S.47).

4.2.1. Affektives Bewertungssystem des Gedächtnisses

Bisher wurde aufgezeigt, wie Lernen und Gedächtnis auf neuronaler Ebene realisiert werden. Gedächtnis ist die Fähigkeit Informationen über die Umwelt und sich selbst aufzuzeichnen. Die Speicherung der Erfahrungen (Informationen) eröffnen dem Individuum die Möglichkeit, sich so zu verhalten, dass größtmögliches Wohlbefinden

entsteht. Erfahrungen sind also unmittelbar verhaltensrelevant (vgl. Storch, Krause S. 47). Damit der Organismus die aufgezeichneten Informationen zur Verhaltensorganisation nutzen kann, ist eine Art von Bewertungssystem notwendig. Damasio (2001) geht davon aus, dass das Bewertungssystem Erfahrungen durch ein simples Prinzip analysiert: „*positiv für mich/negativ für mich*“, „*Annäherung/Vermeidung*“. Damasio spricht hierbei vom Prinzip der Dualität. Durch die Dualität eröffnet sich eine umfangreiche Skala von Gefühlen (vgl. Damasio 2001, S. 10).

„Die Bewertung einer Erfahrung als schädlich oder angenehm kann von primärer Unlust und Lust bis hin zu subtilem Ärger und Vergnügen reichen“ (Roth 1996, S. 212). Bestimmte Geschehnisse, als auch die eigenen Handlungen des Individuums, erhalten eine Bewertung, indem sie vom limbischen System¹⁹ mit positiven oder negativen Gefühlen verbunden werden. Auf Basis der Bewertung, ob etwas wiederholt oder unterlassen werden soll, werden Entscheidungen getroffen. Ist das limbische System aktiv, wirkt sich das in Form von „begleitenden Gefühlen“ aus, die vor bestimmten Handlungen warnen oder diese unterstützen. Gefühle sind zum vernünftigen Entscheiden und Handeln notwendig (vgl. Roth 1996, S. 212). Zusammenfassend kann festgehalten werden, dass die Bewertung von Handlungsergebnissen nicht nur durch den Verstand und rationales Denken gelenkt wird, sondern die Gefühlsebene dabei ebenfalls eingebunden ist (vgl. Storch, Krause 2014, S. 49). Neben den primären Affekten²⁰ verfügen Menschen zusätzlich über das System der sekundären Gefühle. Darunter werden alle gefühlsmäßigen Reaktionen verstanden, die ein Individuum im Laufe des Lebens selbst erworben hat (vgl. Damasio 1994, S. 187). Sowohl primäre als auch sekundäre Gefühle beeinflussen das Verhalten, da sie in gleicher Weise funktionieren und das, obwohl sie unterschiedlichen Ursprungs sind (vgl. Storch, Krause 2014, S. 51ff).

¹⁹ *„Begriff für eine Anzahl evolutionär älterer Strukturen des Gehirns, die das gesamte Gehirn durchziehen. Die allgemeine Funktion des limbischen Systems besteht in der Bewertung dessen was das Gehirn tut“* (Roth 1996, S. 209).

²⁰ angeborenes, automatisch ablaufendes Wahrnehmungs- und Reaktionssystem welches blitzschnell auf Schlüsselreize mit einer emotionalen Reaktion und anschließendem Verhalten reagiert (vgl. Storch, Krause 2014, S. 50)

4.2.2. Die somatischen Marker²¹

Das Gedächtnis hat ein Bewertungssystem das an Affekte gekoppelt ist. Diese Affekte signalisieren dem Organismus die bevorzugte Verhaltensweise. Dafür benötigt dieses Signalsystem eine enge Verbindung zum Körper. Affektive Bewertung und körperliche Reaktionen sind miteinander verbunden. Der Körper ist jener Kanal, über den Gefühle ausgedrückt werden (vgl. Storch, Krause 2014, S. 52).

Damasio (2001) beschreibt den oben dargestellten Zusammenhang wie folgt: Gehirnregionen die zu einem weitgehend vorprogrammierten System gehören, senden bei einer typischen Emotion Befehle an andere Hirngebiete und in fast jeden Winkel des übrigen Körpers. Die Übertragung dieser Befehle ist auf zwei Arten möglich. Ein Weg ist die Übertragung durch chemische Moleküle über die Blutbahn. Diese Moleküle wirken dann auf die Zellrezeptoren in Körpergeweben ein. Die zweite Möglichkeit sind elektrochemische Signale, die über die Nervenzellbahnen auf andere Neuronen, Muskelfasern oder auch Organe Einfluss nehmen und dadurch chemische Stoffe in die Blutbahn abgeben können. Dies führt zu einer globalen Veränderung im Zustand des Organismus (vgl. Damasio 2001, S. 87). Damasio konnte durch seine Forschung diese enge Verknüpfung von Gefühlen, Körperempfindungen und Reaktionsselektion nachweisen. Diese Forschungsergebnisse hat er in der Theorie der somatischen Marker zusammengefasst. Eine Grundannahme dabei ist, dass *„praktisch jedes Objekt und jede Situation unserer Erfahrung mit Gefühlen und den begleitenden Körperzuständen verknüpft werden“* (Damasio 2001 S. 77).

Da das menschliche Bewertungssystem ursprünglich dual konzipiert ist, ist das System der somatischen Marker trivial. Jeder Organismus sammelt durch erlebte Situationen und Begegnung mit Objekten Erfahrungen, die einen somatischen Marker hinterlassen. Mit diesem somatischen Marker werden die Bewertungen dieser Begegnungen abgespeichert (gut/schlecht). Befindet sich der Organismus dann wieder in einer entsprechenden Situation oder macht sich in einem Planungsprozess Gedanken zu einer solchen, teilen somatische Marker extrem

²¹ nach Damasio: soma = griechisches Wort für Körper. Körperempfindungen kennzeichnen ein „Vorstellungsbild“, sie markieren es. Daher die Bezeichnung „somatische Marker“ (vgl. Damasion 1994, S. 237)

schnell mit, welche Erfahrungen zu dieser Thematik bisher gesammelt und wie diese bewertet wurden. Die somatischen Marker arbeiten wesentlich schneller als der am Entscheidungsprozess beteiligte Verstand (vgl. Storch, Krause 2014, S. 53f).

Somatische Marker müssen nicht bewusst wahrgenommen werden, um zu wirken. Das wurde von Damasio mit seinem Spielkarten-Experiment belegt (siehe Damasio 1994, S. 285f). Probanden hatten mehrere Stapeln Spielkarten zur Auswahl, welche einmal zu Gunsten und einmal nicht zu Gunsten dieser gemischt waren. Nachdem sie eine gewisse Zeit lang gespielt hatten, entschieden sie auf Grund von somatischen Markern, mit welchem Kartenstapel sie weiterspielen. Lange bevor die Entscheidung für oder gegen eine Stapel Spielkarten ins Bewusstsein kam, hatten ihnen ihre somatischen Marker signalisiert, was „positiv“ und was „negativ“ ist. Die körperlichen Begleitzustände wurden von Damasio durch Biofeedback, die Messung des Hautwiderstands, ermittelt. Jeder Mensch verfügt über das System der somatischen Marker, jedoch nicht jeder besitzt die Fähigkeit diese körperlichen Signale auch bewusst wahrzunehmen. Die Verbesserung der Wahrnehmungsfähigkeit von somatischen Markern kann gezielt trainiert werden (siehe Kapitel 6.2). Die Bewusstmachung von Körpersignalen kann dann wichtig sein, wenn es darum geht, Personen zu unterstützen, „gute“ Entscheidungen bewusst zu treffen damit sie diese argumentativ vertreten können (vgl. Storch, Krause 2014, S. 56). Roth hält die Abstimmung der eigenen Handlungen mit dem Erfahrungsgedächtnis für wesentlich, um mit getroffenen Entscheidungen „leben“ zu können (vgl. Roth 2013, S. 179).

Somatische Marker können nicht nur in realen Situationen auftreten, sondern auch durch Vorstellung, wie sie zum Beispiel beim Planen und Abwägen stattfinden, aktiviert werden. Damasio bezeichnet diesen Vorgang die „Als-ob-Schleife“ (vgl. Damasio 1994, S. 238). Wenn das Gehirn schon mehrere reale Rückmeldungen zu einer bestimmten Thematik gespeichert hat, ist es möglich, sich in bestimmten Situationen vorzustellen, wie sich die entsprechende Körperempfindung dazu anfühlt. Das Gehirn kann auf gespeicherte Erfahrungen zurückgreifen und die körperliche Rückmeldung imaginieren (vgl. LeDoux 2001, S. 318, und vgl. Storch, Krause 2014, S.56f).

Diese Fähigkeit des menschlichen Gehirns kann auch für Trainingssituationen genutzt werden. In interaktiven Übungen können Kommunikationssituationen simuliert und die somatischen Marker dazu, wenn nötig, imaginiert werden. Die Körpersignale können anschließend reflektiert werden, um zu erfahren ob der Kommunikationsvorgang als „stimmig“ erlebt wurde oder nicht. (siehe Kapitel 7).

Es kann davon ausgegangen werden, dass das affektive System bei Entscheidungsprozessen generell beteiligt ist und durch positive somatische Marker Motivation und Willenskraft hervorrufen kann. Es kann als direkte Spiegelung dessen, was tiefstes Selbsterleben ausmacht, gesehen werden. Das bedeutet: *„Das Auftauchen positiver somatischer Marker ist ein direkter Wegweiser zu den Themen, Inhalten, Absichten und Plänen, die vom Selbstsystem unterstützt werden. Somatische Marker können demzufolge als diagnostisches Leitsystem für Selbstkongruenz²² eingesetzt werden.“* (Storch, Krause 2014, S. 58). Das lässt den Schluss zu, dass die bewusste Wahrnehmung von somatischen Markern während eines Kommunikationsvorgangs Kongruenz²³ erzeugen kann. Dadurch kann bei den Gesprächspartnern das Gefühl von Übereinstimmung entstehen. Diese Fakten können als Plädoyer für die Notwendigkeit von erfahrungsbasiertem Lernen in Kommunikationstrainings sowie die Einbindung der Körperebene beim Erfahrungslernen gesehen werden.

²² „Selbstkongruenz ist die Übereinstimmung zwischen Ich und Selbst (z. B. zwischen expliziten Zielen des Ich und impliziten Bedürfnissen, Motiven oder anderen selbstreferenziellen Inhalten).“

Quelle: <http://www.hogrefe.de/buecher/lehrbuecher/psychlehrbuchplus/lehrbuecher/lehrbuch-der-persoennlichkeitspsychologie/glossar/s/> (Zugriff: 12.12.2015)

²³ „Echtheit, auch bekannt als "Selbstkongruenz", "Selbstaufrichtigkeit" oder "Stimmigkeit". Kongruenz setzt in der Humanistischen Psychologie eine gereifte Persönlichkeit voraus, welche sich nicht hinter einer Rolle oder Fassade verstecken muss, sondern sich wahrhaftig in eine Situation einbringen kann. Kongruentes Verhalten zeichnet sich z.B. dadurch aus, dass verbale Äußerungen mit Gestik, Mimik, Tonfall usw. übereinstimmen.“ Quelle: <http://www.coaching-report.de/lexikon/kongruenz.html> (Zugriff: 12.12.2015)

Unter Kongruenz wird in der Kommunikationspsychologie die Übereinstimmung verbaler und nonverbaler Kommunikation verstanden. Kongruenz wird diesbezüglich mit Authentizität gleichgesetzt (vgl. Schulz v. Thun 2012, S. 27).

5. Verkörperte Selbstwahrnehmung - Embodiment

Embodiment - diese Bezeichnung ist aus dem englischen übernommen und kann mit „Verkörperung“ gleichgesetzt werden. Embodiment befasst sich mit der Verkörperung von Emotionen, Gedanken und Einstellung und versucht zu klären welchen Anteil der Körper an der Informationsverarbeitung hat. Aus neurowissenschaftlicher Sicht gibt es Gründe, davon auszugehen, dass beim Benutzen von Sprache und abstrakter Zeichen (nonverbale Symbole), ursprüngliches Erleben, welches im Gehirn gespeichert ist, teilweise körperlich simuliert wird (siehe auch Kapitel 4). Es handelt sich hierbei um „perceptual simulation“ - Simulation der Wahrnehmungsebene. Dieser Vorgang passiert innerhalb von wenigen Millisekunden und weitgehend unbewusst (vgl. Storch 2010, S. 133).

5.1. Verkörperte Selbstwahrnehmung

Unter „Verkörperter Selbstwahrnehmung“ wird die Fähigkeit des Individuums sich selbst Aufmerksamkeit zu schenken, um Empfindungen, Emotionen, Bewegungen im Moment selbst, frei von beurteilenden Gedanken zu spüren, verstanden. Sie setzt sich aus Empfindungen wie zum Beispiel warm, kalt, weich, kribbelig und Emotionen wie fröhlich, traurig, ängstlich zusammen. Körperwahrnehmungen mit Gefühlen von Koordination oder Koordinationsmangel von Körperteilen, Wahrnehmung der Form der Gliedmaßen (groß, klein, dick, dünn) aber auch die Wahrnehmung des eigenen Standpunktes in Beziehung zu Objekten und anderen Individuen gehören zur verkörperten Selbstwahrnehmung (vgl. Fogel 2013, S. 1).

„Die verkörperte Selbstwahrnehmung umfasst in der Interozeption²⁴ das Fühlen unserer Atmung, Verdauung, Erregung, Schmerzen, Emotionen, Müdigkeit, unseres Hungers und Ähnliches; im Körperschema die Wahrnehmung von Bewegung, und Koordination zwischen verschiedenen Körperteilen, zwischen unserem Körper und der Umwelt.“ ... „Die verkörperte Selbstwahrnehmung involviert das Sein im subjektiven emotionalen Augenblick“ (Fogel 2013, S. 9).

²⁴Überwachung des inneren Körpermilieus und seinen Bezug zur Umwelt, die Fähigkeit eigene Körperzustände und Emotionen zu fühlen (vgl. Fogel 2013, S. 10ff)

„Alle Emotionen reflektieren unser unmittelbares Interesse für das, was in erster Linie für unser Selbst wichtig ist“ (Frijda 1986). Das Denken über das „Selbst“ sowie dessen Verstehen und Beschreiben wird von Fogel als „begriffliche Selbstwahrnehmung“ bezeichnet. Diese Art der Wahrnehmung entsteht aus Konzepten des Individuums, die sich den Regeln der Grammatik, Vernunft und Logik unterwerfen. Im Prozess der begrifflichen Selbstwahrnehmung wird kategorisiert, Beweisführung erbracht, beurteilt und bewertet. Wenn Personen ihre Biografie erläutern, davon erzählen wie sie sich selbst sehen, agieren diese im Bereich der begrifflichen Selbstwahrnehmung. Gedanken darüber, was jetzt gerade ist, das könnten zum Beispiel die Gedanken „Ich sitze neben einem Stapel von Büchern, tippe am Computer und habe dabei meine Brille auf.“ sein, werden der begrifflichen Selbstwahrnehmung zugeordnet (vgl. Fogel 2013, S. 26f).

Gegenüberstellung von Aspekten der begriffliche und verkörperten Selbstwahrnehmung (nach Abram 1996; Gendlin 1962; Varela et al. 1991):

Begriffliche Selbstwahrnehmung	Verkörperte Selbstwahrnehmung
Basiert auf Sprache und Symbolen	Basiert auf Empfinden, Fühlen, Handeln
Rational, logisch, erklärend	Spontan, kreativ, für Veränderungen offen
Abstrakt, kann den gegenwertigen Augenblick überwinden	Konkret, kann im gegenwärtigen Augenblick gelebt werden

Tabelle 1: Gegenüberstellung Aspekte der Selbstwahrnehmung (vgl. Fogel 2013, S. 28)

Mittels an das Selbst gerichteter Kategorien, die durch Sprache verschlüsselt werden, kann begriffliche Selbstwahrnehmung ausgedrückt und verstanden werden. Die Sprache selbst wird von Fogel als begrifflich angesehen. Wörter haben spezifische Bedeutungen und Sätze werden als grammatikalisch richtig oder falsch bewertet. Gendlin (1962) schreibt, dass die verkörperte Selbstwahrnehmung die Sprache nicht benötigt, um sich auszudrücken, da sie bereits vor der Sprache existiert. Auch für die Kommunikation der eigenen verkörperten Selbstwahrnehmung an andere sind Worte nicht essentiell, da Körperbewegungen wie Mimik und Gestik oft ausreichend sind (vgl. Fogel 2013 S. 28). Diese Aussagen lassen das Potenzial der verkörperten Selbstwahrnehmung für kongruente Kommunikation erkennen. Im Laufe dieser Arbeit wird dieser Ansatz zum Aufzeigen kongruenter Kommunikationsmöglichkeiten und zum Eröffnen der Chance Synchronie im zwischenmenschlichen Gespräch herzustellen, erneut aufgegriffen.

„In der technologischen Welt zivilisiert zu sein heißt, die natürlichen Funktionen des Körpers zu unterdrücken, zu kontrollieren, Prioritäten zu setzen.“ „Unterdrückung ist der Verlust unserer Fähigkeit uns selbst zu spüren.“ (Fogel 2013, S. 5f)

Die Entstehung der verkörperten Selbstwahrnehmung, die Wahrnehmung von Bewegungen, Empfindungen und Emotionen, beginnt bereits vor der Geburt. Die Wahrnehmung des Fötus umfasst sowohl die Interozeption als auch das Erkennen eines Körperteils durch einen anderen, also das Körperschema. Die Fähigkeit, Bewegungsabläufe oder Sinne zu koordinieren sowie das Erlernen komplexer Handlungsabläufe, wird durch die lebenslange Weiterentwicklung der Wahrnehmung ermöglicht (vgl. Fogel 2013, S. 10). Ohne pränatale Entwicklung von physiologischen Nervenbahnen und Muskeln, wie zum Beispiel jene zum Atmen, wäre ein Säugling nicht überlebensfähig. Diese neurologischen Überlebenskreisläufe sind im Gehirn mit den Bahnen für die Selbstwahrnehmung verknüpft. Abhängig davon, ob das Individuum die Möglichkeit zur Selbstentdeckung hat oder nicht, können diese Bahnen wachsen oder zurückentwickelt werden (vgl. Fogel 2013, S. 11).

Das Gehirn eines jungen Menschen ist nicht ausschließlich auf die Selbstwahrnehmung ausgerichtet. Der Organismus ist sich seiner Selbst und Anderer bewusst. Das psychische oder physische Wohlergehen hängt entscheidend davon ab, in welcher Form sich die ersten sozialen Koordinierungen von Wahrnehmen, Berühren und Fühlen ausführen lassen. Die Gedanken von Individuen nehmen zumeist Bezug auf etwas oder jemanden. Sie entwickeln sich durch die Beziehung zu anderen. Sämtliche neue Beziehungserfahren eröffnen die Möglichkeit einer erweiternden Art von Bewegung, Wahrnehmung und Empfindung. Die Fähigkeit des Organismus eigene Körperzustände und Emotionen zu fühlen wird als Interozeption bezeichnet (vgl. Fogel 2013, S. 16f).

Die Begriffe Gefühle und Emotionen beschreiben Bereiche, die eng mit einander verbunden sind. Dennoch müssen sie klar von einander unterschieden und definiert werden. Eine Empfindung, die aus dem Körper heraus kommt und sich warm, weich, prickelnd, stechend usw. anfühlt, wird als Gefühl bezeichnet. Die Emotion wird als verkörperte Bewertung des Gefühls verstanden. Sie gibt auf Grund dieser Bewertung an, ob das Gefühl positiv oder negativ erlebt wird (vgl. Fogel 2013, S. 35). Gefühle und Emotionen gehen typischerweise einher. Das gefühlte Empfinden von heiß und

kalt ist keine simple Temperaturangabe. Das Gefühl heiß oder kalt ist mit einer emotionalen Bedeutung gekoppelt. Demzufolge fühlt sich das kalte Glas Wasser wunderbar an, wenn der Organismus überhitzt ist. *„Es fühlt sich nagend unangenehm an, wenn er unterkühlt ist. Umgekehrt fühlt sich eine heiße Dusche wundervoll an, wenn der Organismus unterkühlt ist, sogar, wenn sie beißend und schmerzhaft ist. Sie würde schmerzhaft genannt, wenn sie zu warm wäre“* (Craig 2008, S. 274).

Im Konzept der verkörperten Selbstwahrnehmung wird der Körper als dynamisch-komplexes System verstanden, in dem es Koregulation²⁵ und unabhängige Vernetzungen zwischen den Bahnen des neuronalen, hormonellen, zirkulären, digestiven Systems und dem Immunsystem gibt (vgl. Dehaene u. Naccache 2001; Thompson u. Varela 2001; Tucker 2001). Zellen verändern sich, Flüssigkeiten und elektrische Impulse bewegen sich im Zellinneren und zwischen den Zellen (vgl. Fogel 2013, S. 38). Die Wahrnehmung des Zustandes verschiedener Körpergewebe beginnt bei den Ergorezeptoren. Sie sind für die Übertragung verschiedener Formen von chemischer und physikalischer Stimulation in neuronale Signale, welche zum Rückenmark und Gehirn weitergeleitet werden, zuständig. Muskeln verfügen über Mechanorezeptoren (zuständig für die Dehnung) und Chemorezeptoren, über den Säuregehalt im Muskel dem Gehirn den Ermüdungszustand signalisieren. Das Kreislaufsystem ist mit Barorezeptoren (Druckrezeptoren) und metabolischen Rezeptoren (zuständig für die Blutnährstoffe) ausgestattet. An der Hautoberfläche befinden sich Mechanorezeptoren die für die Detektion von Bewegungen an den Haarfollikel zuständig sind und welche die den Druck auf der Haut registrieren. Die Haut verfügt außerdem über Vibrorezeptoren (Vibration), Thermorezeptoren (Hitze, Kälte) und Schmerzrezeptoren auch Nozizeptoren genannt. Die gesamten neuronalen Daten des Körpers treffen im Gehirn als afferente²⁶ Informationen ein. Dadurch beeinflusst der Körper das Gehirn. (vgl. Fogel 2013, S. 41). Diese Fakten fließen in die Embodiment-Theorie ein die besagt, dass beim Denken, Fühlen und Handeln der Körper immer mit im Spiel ist (vgl. Tschacher 2010, S. 16).

²⁵ *„Hierbei stimmen zwei Individuen ihr Handeln dynamisch auf einander ab und erreichen durch die Wahrnehmung der eigenen Grenzen reibungslos ein gemeinsames Ergebnis“* (Fogel 2013, S. 14)

²⁶ *„afferentes Neuron = allgemeine Bezeichnung für eine Nervenzelle, die Informationen vom Körper zum Zentralnervensystem leitet.“* Quelle: <http://www.spektrum.de/lexikon/neurowissenschaft/afferentes-neuron/213> (Zugriff: 22.12.2015) *„Als afferent werden jene Nervenfasern bezeichnet, die eine Erregung von der Peripherie wie Organe, oder Rezeptoren ins zentrale Nervensystem weiterleiten.“* Quelle: <http://lexikon.stangl.eu/5860/afferent/> (Zugriff: 22.12.2015)

5.2. Embodiment

Embodiment (Verkörperung) bedeutet in diesem Zusammenhang, dass der Geist²⁷ mit seinem Organ, dem Gehirn, ständig in Bezug zum gesamten Körper steht. Kognition²⁸ ist durch die Umwelt situiert und durch Körperzustände wie Körperhaltung, Körperspannung sowie Körperausdruck, Affekte und Emotionen embodied. Unter „embodied“ wird eine ständige Wechselwirkung zwischen Kognition und Körperzustand verstanden. Auch zusätzliche externe Reize wie Umweltzustände können auf Kognitionen Einfluss nehmen. Das Konzept Embodiment geht davon aus, dass das Gehirn, ohne die doppelte Einbettung in Körper und Umwelt nicht arbeiten kann. (vgl. Tschacher in Storch, Cantieni, Hüther, Tschacher 2010, S. 15ff).

Die Embodiment-Theorie beschreibt den Zusammenhang zwischen dem psychischen System und allem was als Körpergeschehen verstanden werden kann, wie zum Beispiel einzelne motorische Aktionen oder ganze Bewegungsabläufe bis hin zu vollständigen Verhaltenssequenzen, als Bidirektionalität. Dies bedeutet, eine beständige und differenzierte Wechselwirkung zwischen den beiden Systemen Geist und Körper (vgl. Storch, Cantieni, Hüther, Tschacher 2010, S. 37).

Die Rückmeldungen die das psychische System vom Körper erhält, werden als Bodyfeedback bezeichnet. Das Bodyfeedback kann in Bezug auf den gesamten Körper oder auf einzelne Körperregionen betrachtet werden (vgl. Storch, Cantieni, Hüther, Tschacher 2010, S. 39). Paul Ekman untersuchte den Zusammenhang bezüglich dem Auftreten von Gefühlen und die Rückmeldungen aus der Gesichtsmuskulatur, welche er als Facial-Feedback bezeichnet hat. Ekman aktivierte bei sich selbst ganz gezielt bestimmte Muskelgruppen im Gesicht. Dabei stellte er fest, dass er einen Gesichtsausdruck dann „originalgetreu“ herstellen konnte, wenn er zeitgleich starke Emotionen spürte. Sein Forschungspartner Friesen bestätigte

²⁷ denkendes Bewusstsein des Menschen, Verstand; Quelle: http://www.duden.de/rechtschreibung/Geist_Verstand_Destillat (Zugriff: 22.12.2015)

²⁸ Kognition (lat. „cognoscere“ = dt. „er-kennen“) bezeichnet das Denken. Dazu zählen kognitive Fähigkeiten wie die Aufmerksamkeit, die Erinnerung, das Lernen und die Kreativität sowie mentale Prozesse (Gedanken, Meinungen, Einstellungen, Wünsche, Absichten, ...). Der Begriff Kognition bezieht sich ganz allgemein auf alle Prozesse des Erwerbs, der Organisation, der Speicherung und der Anwendung von Wissen, wobei der Begriff Kognition in der Psychologie recht uneinheitlich verwendet wird. Es geht um die neuronal basierte Informationsverarbeitung im Gehirn, also all jene Prozesse, die beim Wahrnehmen, Denken und Erinnern ablaufen. Quelle: <http://lexikon.stangl.eu/240/kognition/> © Online Lexikon für Psychologie und Pädagogik (Zugriff: 22.12.2015)

dies. Durch die Aktivierung der Gesichtsmuskulatur können Veränderungen im Gehirn bewirkt und jene Emotion, die zu der entsprechenden Mimik passt, induziert werden (vgl. Ekman 2010). Die Hypothese des „Facial-Feedback“ behauptet, dass das Erleben einer Emotion im Zusammenhang mit den Rückmeldungen der Gesichtsmuskulatur steht. In zahlreichen Folgestudien wurde diese Hypothese bestätigt (vgl. Storch, Cantieni, Hüther, Tschacher 2010, S. 40)

In der Studie von Susan Bloch²⁹ (1986) durchlebten Versuchspersonen die eine spezielle Körperhaltung ausführten eine entsprechende Emotion, welche außenstehende Beobachter richtig einschätzen konnten. Hierbei fiel auf, dass die Versuchspersonen die durch den Körperausdruck hervorgerufene Emotion nur durch eine Atem- und Körperübung wieder neutralisieren konnten. Bloch entwickelte daher nicht nur eine Methode gewünschte Emotionen hervorzurufen, sondern auch eine Technik aus diesen wieder herauszutreten (vgl. Storch, Cantieni, Hüther, Tschacher 2010, S. 49). Die Möglichkeit gewünschte Emotionen durch gezielte Übungen zu erzeugen oder nicht erwünschte Emotionen zu neutralisieren, ist dem Bereich der Emotionsregulation zuzuordnen und stellt eine Kernkompetenz des Selbstmanagement zum Erhalt der psychischen Gesundheit dar (vgl. Sulz 2000, Kuhl 2001).

Emotionen können durch den bewussten Einsatz der Skelettmuskulatur willentlich beeinflusst werden. Die Arbeit mit dem Körper ist somit ein Instrument zur Emotionsregulation (vgl. Storch, Cantieni, Hüther, Tschacher 2010, S. 49).

„Der Körper ist die wichtigste Bühne der Emotionen“ (Damasio, 2000, S. 345). Menschen, die lernen mit ihren Körpern zu arbeiten, können mit ihren Emotionen arbeiten. Embodiment, so wie es in dieser Arbeit verstanden wird, hat nichts mit den Techniken der Körpersprache gemeinsam. Wenn Menschen darin trainiert werden Körperhaltungen demonstrativ einzunehmen sowie ihre Gestik und Mimik permanent zu kontrollieren, kann das dazu führen, dass die Person inkongruent wirkt. Die Authentizität der Körpersprache und somit des Menschen geht verloren (vgl. Storch, Cantieni, Hüther, Tschacher 2010, S. 66).

²⁹ chilenische Neurophysiologin

Kommunikationstraining zielt darauf ab, durch den Einsatz von Kommunikationstools und Selbstmanagement bestimmte Handlungsoptionen im Gespräch zu eröffnen. Um die Embodiment-Technik für das persönliche Selbstmanagement zu nutzen, ist eine genaue Zieldefinition davon, was erreicht werden soll, notwendig. Anschließend wird eine auf das Individuum maßgeschneiderte Form entwickelt, wie diese neue Art der Handlung verkörpert werden kann. Der benötigte Zeitaufwand ist davon abhängig, wie bekannt das zu erarbeitende Handlungsmuster für die jeweilige Person ist (vgl. Storch, Cantieni, Hüther, Tschacher 2010, S. 66ff).

Um die Wirkung des Selbstmanagement-Tools Embodiment zu entfalten, ist es erforderlich, jenen Zustand, den eine Person erreichen möchte, präzise zu definieren und ein entsprechendes Embodiment zu diesem Vorhaben für sich selbst zu erarbeiten. Neurologen ordnen Handlungsabsichten mit den dazugehörigen Gefühlen und Denkstilen wie auch den dazugehörigen passenden Körperausdruck demselben neuronalen Netzwerk zu. Für ein neues Embodiment, welches noch nicht zum eigenen Handlungsrepertoire gehört, muss ein solches neuronales Netzwerk erst geschaffen werden (vgl. Storch, Cantieni, Hüther, Tschacher 2010, S. 66). Wie das funktionieren kann, wird im Kapitel 6 „Arbeit mit dem Zürcher Ressourcen Modell“ erklärt.

Sobald das neue neuronale Netz gebildet ist, ist es möglich den eigenen Körper als Kontrollparameter einzusetzen. Ein gut gebahntes neuronales Netzwerk kann von unterschiedlichen Knotenpunkten aus aktiviert werden. Menschen, die in dieser Art und Weise Embodiment nutzen, erreichen mehr als einen neuen Körperausdruck, sie erweitern ihr psychisches System um ein bisher nicht vorhandenes neuronales Netzwerk (vgl. Storch, Cantieni, Hüther, Tschacher 2010, S. 66).

Die Informationsverarbeitung funktioniert dann umso besser, wenn Lerninhalte unter Einbeziehung möglichst vieler Sinneskanäle vermittelt werden. Durch unmittelbares Feedback, positive Emotionen oder Belohnungen kann der Lernerfolg gefördert werden. Wichtig erscheint dabei, dass das Gelernte persönliche Bedeutung hat, anwendbar ist, dass die Information einerseits neu ist, andererseits an bereits vorhandene neuronale Netze anknüpfen kann. Diese Veränderungen von Verhaltensweisen sind möglich, wenn der Körper mit einbezogen wird (vgl. Hüther in Storch, Cantieni, Hüther, Tschacher 2010, S. 94ff).

Der emotionale Zustand wird durch Gesten, Veränderung von Körperhaltungen, Spannungsmustern der Muskulatur, Faszien und Gelenkstellungen zusätzlich durch Veränderung der Atmung, des Stimmausdrucks und bestimmte Massagetechniken geprägt. Durch die Verbindung zum Gehirn bietet der Körper den Zugang zu allen Ebenen des Erlebens und Verhaltens, den Gefühlen und frühen Erinnerungen, sowie zu den im Gehirn gespeicherten Sinneseindrücken (vgl. Hüther in Storch, Cantieni, Hüther, Tschacher 2010, S. 97).

5.2.1. Basis-Embodiment

Benita Cantieni, Entwicklerin der Cantienica®-Methode, beschreibt eine körperliche Grundhaltung, die es ermöglichen soll, alle Emotionen, Stimmungen und Gefühlszustände bewusst und intensiv zu erleben, Handlungen spontan auszuführen und danach wieder in die neutrale Grundhaltung zurückkehren zu können (vgl. Cantieni in Storch, Cantieni, Hüther, Tschacher 2010, S. 115). *„Muskelfasern sind wie Kabelleitungen im Körper, sie transportieren Energie bis in die äußersten Spitzen des Körpers, Fingerspitzen, Zehen, Muskeln, die unentwegt in Bewegung sind, stimulieren die Nerven.“* (Cantieni in Storch, Cantieni, Hüther, Tschacher 2010, S. 115f). Durch die ständige Stimulierung der Nerven durch umliegende Muskeln wird die Aktivität des Gehirns erhöht und der Körper schüttet vermehrt Hormone aus, welche in diesem Setting das Wohlbefinden fördern (vgl. Cantieni in Storch, Cantieni, Hüther, Tschacher 2010, S. 116).

Die Cantienica®-Methode ist ein Trainingskonzept zur Erarbeitung einer ressourcenaktivierenden Körperhaltung. In jeder Übung ist der gesamte Körper integriert. Aus dieser ganzheitlichen Betrachtungsweise hat Cantieni Prinzipien für eine natürliche anatomisch gute, den physiologischen Anforderungen entsprechende Haltung abgeleitet, in der sich die benachbarten Knochen nicht beeinträchtigen oder behindern und die Gelenke sich in der für sie optimalen Position befinden. Sie nennt diese Körperhaltung „Basis-Embodiment“ (vgl. Cantieni in Storch, Cantieni, Hüther, Tschacher 2010, S. 116). Im Basis-Embodiment sind alle Muskeln, die das Skelett stabilisieren, in einem reaktionsfähigen und reaktionsschnellen Grundtonus und können sich jeder Bewegung und jeder Situation anpassen. Dadurch wird Informationsaustausch zwischen Nerven und Gehirn gefördert (vgl. Cantieni in

Storch, Cantieni, Hüther, Tschacher 2010, S. 116). Um das Basis-Embodiment auszuführen, entwarf Cantieni eine Checkliste für den „spontan erlebnisbereiten Körper“ (vgl. Cantieni in Storch, Cantieni, Hüther, Tschacher 2010, S. 125):

- Füße ausrichten: Hüftbreiter Stand, Füße in einer leichten V-Stellung. Die Mitte der Ferse und das Großzehengrundgelenk sind am Boden verankert. Locker in den Knien.
- Becken aufrichten: Sitzbeinhöcker, Schambein, Steißbein in Richtung der Ferse verlängern.
- Wirbelsäule aufspannen: Wirbel um Wirbel in die Vertikale dehnen, den Kronenpunkt genau über dem Damm ausrichten.
- Kopf hoch: Kronenpunkt an einem imaginären Faden in Richtung des Himmels ziehen, so, dass der Kopf locker auf dem letzten Halswirbel sitzt.
- Beckenboden aktivieren: Sitzbeinhöcker leicht zusammenziehen, den Beckenboden über dem Kreuzbein aufhängen, Bauchnabel zart zum Brustbein hochziehen.
- Schultern setzen: Schlüsselbeine sanft auseinander dehnen, Schultern nach außen und unten fließen lassen. Arme locker neben dem Körper hängen lassen.
- Vertikal denken: Gedanklich von Sohle bis Scheitel in die Vertikale aufspannen und wieder entspannen.

Diese erlebnisbereite Körperhaltung kann der Person positive Ausstrahlung verleihen (vgl. Cantieni in Storch, Cantieni, Hüther, Tschacher 2010, S. 115). In Kombination mit der Annahme von Gerald Hüther, dass emotionale Befindlichkeit durch Gesten, Veränderung von Körperhaltungen usw. geprägt ist, ist davon auszugehen, dass dieses Basis-Embodiment gezielt im Kommunikationsprozess eingesetzt werden kann, um Authentizität und damit gleichzeitig Kongruenz zu ermöglichen.

5.2.2. Theorie der „Embodied Communication“ (EC)

Kommunikation ist „verkörpert“ und bezieht den ganzen Körper ein. Sie ist als umfassender Prozess, welcher sich sowohl verbal als auch non-verbal vollzieht und die bewusste als auch die unbewusste Ebene anspricht, zu verstehen (vgl. Storch, Tschacher 2014, S. 19).

Ein einziges Wort kann alle Bahnen im Gehirn die zu demselben Wort bereits angelegt wurden, aktivieren (vgl. Storch, Tschacher 2014, S. 40). Auf die wissenschaftliche Hintergründe zu dieser Überlegung wurden bereits in Kapitel 4 eingegangen.

Die Theorie der EC von Maja Storch und Wolfgang Tschacher betrachtet Kommunikation als offenes System und geht davon aus, dass es keine fixe Botschaft, die verstanden werden kann, gibt. Der Begriff „offenes System“ stammt aus der Synergetik³⁰ und bedeutet, dass das betreffende System offen für Einwirkungen aus seiner Umwelt ist (vgl. Storch, Tschacher 2014, S. 41ff). Auch das Kommunikationsmodell von Watzlawick basiert auf der Systemtheorie und sieht Kommunikation als „offenes System“, in dem die einzelnen Elemente (am Gespräch beteiligte Personen) in Wechselbeziehung zueinander stehen und das durch seine Umwelt beeinflusst wird (vgl. Watzlawick, Beavin, Jackson 2011, S. 24f). Storch und Tschacher sprechen davon, dass miteinander Kommunizierende Kommunikation erzeugen, indem sie ein „neues System bilden“ und Synchronie angestrebt wird (vgl. Storch, Tschacher 2014, S. 19). Die Theorie der EC sieht sich im Widerspruch zur Kanaltheorie, die davon ausgeht, dass es eine fixe Botschaft gibt, die zwischen sendenden und empfangenden Personen hin und her geschickt wird (siehe Kapitel 3.1). Die EC postuliert, dass es ein gemeinsam erzeugtes Gefühl der Einigung auf eine Sprechweise gibt, die nicht von Beginn an vorhanden ist, sondern aus der Interaktion spontan und neu entsteht (vgl. Storch, Tschacher 2014, S. 8). Im Mittelpunkt der Kommunikation stehen somit die Beziehungen und Interaktionen zwischen Menschen. Diese Aussage erinnert an das 3. Axiom von Watzlawick, Beavin und Jackson (1969) *„Die Natur einer Beziehung ist durch die Interpunktion der Kommunikationsabläufe seitens der Partner bedingt.“* (Watzlawick, Beavin, Jackson 2011, S. 69f). Das Beispiel, das Watzlawick et al. zu diesem Axiom beschreiben (siehe Kapitel 3.2.3), zeigt, dass die gesendeten Informationen abhängig von den Interaktionen der am Gespräch beteiligten Personen sind und sich im Laufe des Kommunikationsprozesses verändern können. *„Die Botschaft (Information) entsteht erst im Prozess - während der Interaktion“* (Storch, Tschacher 2014, S. 162).

³⁰„Die Synergetik ist eine Strukturwissenschaft, die sich nur um Strukturen und Zusammenhänge im Allgemeinen kümmert.“ „Der deutsche Physiker Hermann Haken hat aus den beiden Aspekten Systemtheorie und Selbstorganisation die interdisziplinäre Theorie der Synergetik entwickelt und mathematisch fundiert.“ (Storch, Tschacher 2014, S. 41)

Die sendende Person empfängt zugleich, die empfangende Person sendet gleichzeitig. Diese Dynamik der wechselseitigen Beeinflussung ist auch im Embodiment der Kognition durch die Wechselwirkung zwischen Geist und Körper gegeben (vgl. Storch, Tschacher 2014, S. 163) (siehe auch Kapitel 5.2). Diese Aussage der EC lässt einen Zusammenhang zum Kommunikationsquadrat von Schulz v. Thun (siehe Kapitel 3.3) erkennen. Schulz von Thun beschreibt in seinem Modell, dass die sendende Person mehr schickt als den reinen Sachinhalt. In jeder Nachricht steckt auch ein Aspekt der Selbstkundgabe und ein Beziehungsaspekt. Nach Schulz von Thun wirkt die sendende Person auf das Gegenüber durch Mimik, Gestik, Stimmlage usw. ein, wobei die Beziehung zum Gegenüber die sendende Person selbst und ihr Agieren im Kommunikationsprozess beeinflusst (vgl. Schulz von Thun 2013, S. 28ff). Weiters ist eine inhaltliche Verknüpfung zum 2. Axiom von Watzlawick, Beavin und Jackson (1969) *„Jede Kommunikation hat einen Inhalts- und einen Beziehungsaspekt, derart, dass letzterer den ersten bestimmt und daher eine Metakommunikation ist.“* (Watzlawick, Beavin, Jackson 2011, S. 61f) erkennbar (siehe auch Kapitel 3.2.2.). Die Theorie der EC geht davon aus, dass durch diese Wechselwirkung Synchronisationsprozesse ausgelöst werden, wodurch gemeinsame Bedeutung entsteht. Dieser Aspekt wurde bisher in keinem der gängigen Modelle für zwischenmenschliche Kommunikation explizit dargestellt. Die Entwicklung eines neuen Modells scheint unter dem Aspekt aufzuzeigen, wodurch Kommunikationsprozesse beeinflusst werden, sinnvoll. Dieses Modell soll verdeutlichen, dass es sich bei Kommunikation mit all ihren Bedeutungen, um ein System handelt, das durch zwei oder mehrere Personen neu geschaffen wird. Der Einsatz eines solchen Modells in Kommunikationstrainings kann darauf abzielen, das Verständnis dafür zu schaffen, Kommunikation als nicht kontrollierbares, selbstorganisierendes System zu bereifen (siehe Kapitel 7).

Weiters besagt die Theorie der EC, dass die meisten Menschen sich ihrer unbewussten Bedürfnisse und Motive nicht im Klaren sind und daher nicht genau wissen, welche exakte Botschaft sie senden. Demzufolge ist es sendenden Personen nicht möglich präzise einzuschätzen, ob und wann ihre Botschaft verstanden wurde (vgl. Storch, Tschacher 2014, S. 9).

Nach Storch und Tschacher bilden zwei oder mehrere Personen durch Interaktion ein System. Dabei handelt es sich um „selbstorganisierende“ Systeme die von selbst

Ordnung und Muster entwickeln - spontane Musterbildung. Übertragen auf die Kommunikation handelt es sich hierbei um soziale Musterbildung. Für die Musterbildung im sozialen Kontext verwenden Storch und Tschacher den Begriff „Synchronisation“. Das Endergebnis von Synchronisation bezeichnen die beiden als „Synchronie“, abgeleitet von den griechischen Worten „syn“ (= zusammen) und „chronos“ (= Zeit). Wenn zwei Individuen sich gleichzeitig in der selben Art und Weise bewegen wird dies als „synchron“ bezeichnet (vgl. Storch, Tschacher 2014, S. 58). *„Embodied Communication bedeutet Kommunikation auf Basis des synchronisierten Embodiment der beteiligten Personen!“* (Storch, Tschacher 2014, S. 58). Synchronie wurde von verschiedenen Forschergruppen in unterschiedlichen sozialen Systemen beobachtet. Dadurch gibt es für den Effekt der Synchronie mehrerer Bezeichnungen: Imitation, Chamäleoneffekt, Mimikry, Ansteckung. Die Imitation wurde anhand der Mutter-Kind Kommunikation untersucht. Bereits Neugeborene zeigen Imitationsverhalten, wobei die Synchronie mit der Stärke der Bindung zwischen Mutter und Kind in Zusammenhang steht. Zeitlich abgestimmtes, wechselseitiges Imitationsverhalten ist synchronisierte Kommunikation zwischen Mutter und Kind (vgl. Storch, Tschacher 2014, S. 59f). Die Bezeichnungen Chamäleoneffekt und Mimikry stammen aus der sozialpsychologischen Forschung. Es wurde erkannt, dass bei Individuen, die Verhaltensweisen eines Gegenübers beobachten, automatisch und unwillkürlich die Wahrscheinlichkeit steigt, dass das entsprechende Verhalten selbst gezeigt wird. Bei vorhandener Sympathie tritt dieser Effekt verstärkt auf. Eine andere Form von Synchronie in der Kommunikation ist die soziale Ansteckung, bei der Emotionen anderer Personen übernommen werden. Diese Phänomene weisen eine typische Eigenschaft des Embodiments auf, nämlich, dass die Wechselwirkung zwischen Geist und Körper in beide Richtungen besteht (vgl. Storch, Tschacher 2014, S. 59).

Seit mehreren Jahren - erste Veröffentlichungen dazu stammen aus dem Jahr 1990 - wird Synchronie in der psychotherapeutischen Kommunikation erforscht. Es wurden Hinweise auf zunehmende Synchronisation im Laufe von Psychotherapien gefunden (vgl. Tschacher, Ramseyer, Grawe 2007). Im Buch „Embodied Communication“ schreibt Tschacher, dass die Synchronisation auch in der zwischenmenschlichen Kommunikation ohne therapeutischen Kontext vorkommt und im Kommunikationstraining thematisiert werden sollte (vgl. Storch, Tschacher 2014). Arbeiten zur Synchronie in Zusammenhang mit Embodiment ergaben einen Beleg für

die Existenz nonverbaler Synchronie. Das kann als Argument für das 1. Axiom von Watzlawick (1969) „*Man kann nicht nicht kommunizieren*“ (Watzlawick, Beavin, Jackson 2011, S. 58) aufgefasst werden. Hinweise auf die Bedeutung von Synchronie werden so interpretiert, dass Synchronie in unmittelbarem Zusammenhang mit einer guten Beziehungsqualität steht (vgl. Ramseyer, Tschacher 2011). Ein weiteres Ergebnis der Forschung zur verkörperten Synchronie ist: „*Synchronie erzeugte höheren positiven Affekt und reduzierte den negativen Affekt.*“ (Storch, Tschacher 2014, S. 62f). Wichtig dabei ist, dass die Synchronie nicht bewusst herbeigeführt wird, da sonst der genau gegenteilige Effekt eintritt und die Synchronie unangenehme Gefühle wie „nachgeäfft“ zu werden hervorruft. In der Regel wird ein Synchronisierungsniveau mittleren Grades als optimal eingestuft (vgl. Storch, Tschacher 2014, S. 62f). Die oben skizzierten Forschungsergebnisse stützen die These, dass Authentizität und Kongruenz in der zwischenmenschlichen Kommunikation durch „echte“ Synchronie entstehen kann.

Eine weitere Aussage der EC ist: „*Die menschliche Kommunikation ist eher durch Synchronie auf verschiedenen Ebene gekennzeichnet. Synchronisationsprozesse erlauben ein realistischeres Bild von Kommunikation als der Versuch, das, was ein Sender an einen Empfänger senden könnte, genau zu erfassen.*“ (Storch Tschacher 2014, S. 161). Synchronie wird hierbei als „Stimmigkeitsgefühl“, das entsteht, wenn gemeinsam mit einer anderen Person „Bedeutung“ erzeugt wird, angesehen. Dem Modell der EC folgend ist dieses „Stimmigkeitsgefühl“ die Grundlage dafür das Gegenüber zu verstehen. Gegenseitiges Verstehen benötigt dieses Stimmigkeitsgefühl, das durch erfolgreiche Synchronisation entsteht. Da wie zuvor dargestellt bewusst erzeugte Synchronie negativ auf den Kommunikationsprozess einwirken kann, ist es lediglich möglich, Rahmenbedingungen für authentische Synchronie in einem Gespräch zu schaffen. Da der Kommunikationsvorgang als komplexes, selbstorganisierendes System verstanden wird, gibt es aus Sicht der EC keine Kontrollmöglichkeit über das Gegenüber und den Verlauf der Kommunikation. Daher liegt der Fokus auf der Selbststeuerung - das Selbst in eine „Verfassung“ zu bringen die gleichzeitig ideale Randbedingungen schafft, damit das Gegenüber sich neu organisieren kann und dadurch Synchronie entsteht (vgl. Storch, Tschacher 2014, S. 118).

Zur Schaffung idealer Rahmenbedingungen für gelingende Selbstorganisation und das Herbeiführen eines Stimmigkeitsgefühls haben Storch und Tschacher Komponenten die aus Kommunikationstrainings bekannt sind, zusammengeführt. Sie haben dieses Werkzeug, das für den Einsatz in Beratung, Coaching und Training gedacht ist, als **AAO-Geschenk** bezeichnet (vgl. Storch, Tschacher 2014, S. 119). Dabei sind folgende Wahrnehmungsprozesse gleichzeitig einzuleiten:

- **Aufmerksam sein** (auf Situation, eigene Affekte, Affekte des Gegenübers)
- **Augen auf** (Wechselspiel zwischen direktem Blickkontakt und peripherem Gesichtsfeld)
- **Ohren auf** (zuhören)

Das AAO-Geschenk, das dem Gegenüber gemacht werden kann, um optimale Rahmenbedingungen für die Kommunikation zu schaffen, erinnert an das „Aktive Zuhören“. Die beiden Tools unterscheiden sich durch zwei Aspekte: Die Aufmerksamkeit im Gespräch liegt nicht ausschließlich auf dem Gegenüber, sondern ebenso auf den eigenen Affekten. Unter Berücksichtigung dieser eigenen Affekte wird fallweises Nachfragen als nützlich befunden, um das eigene psychische System mit der Geschichte des Gegenübers zu synchronisieren. Es handelt sich im Sinne des AAO-Geschenks keinesfalls um Verständnisfragen in die Richtung „die Welt des Gegenübers“ zu verstehen, sondern, darum das Entstehen des Stimmigkeitsgefühls zu unterstützen und zu fördern (vgl. Storch, Tschacher 2014, S. 126). In Kommunikationstrainings, die den Ansatz der EC integrieren wollen, erscheint es sinnvoll, das AAO-Geschenk mit seinem Fokus auf den eigenen Körper als Trainingstool zu verwenden, da das Fokussieren auf das Selbst den Kern dieser Theorie darstellt. Kommunikationstrainings zielen darauf ab, Verhaltensweisen und Techniken zu erarbeiten und zu trainieren, die generell in Gesprächssituationen eingesetzt werden können. Dazu sind Methoden erforderlich, die es ermöglichen, zum theoretischen Wissen Erfahrungen zu sammeln, diese zu reflektieren, um daraus neue Verhaltensoptionen zu entwickeln.

6. Arbeit mit dem Zürcher Ressourcen Modell

„Das Zürcher Ressourcen Modell «ZRM®» ist ein Selbstmanagement-Training und wurde von Dr. Frank Krause und Dr. Maja Storch für die Universität Zürich entwickelt. Es wird laufend durch wissenschaftliche Begleitung auf seine nachhaltige Wirkung hin überprüft. «ZRM®» beruht auf neuesten neurowissenschaftlichen Erkenntnissen zum menschlichen Lernen und Handeln. Es bezieht systematisch kognitive, emotive und physiologische Elemente in den Entwicklungsprozess mit ein“ (<http://www.zrm.ch> Zugriff: 19.01.2016).

„Beim ZRM®-Training handelt es sich um ein psychoedukatives Verfahren, Menschen dabei zu unterstützen, intrinsische Motivation zur Erreichung von Zielen zu aktivieren und gleichzeitig ihre Handlungssteuerung zu optimieren. Das Zürcher Ressourcen Modell gibt nur den formalen Rahmen vor, die Inhalte können von den Personen, die damit arbeiten, selbst eingebracht werden. Dadurch sind die Methoden des ZRM® universell einsetzbar“ (Storch, Krause 2014 S. 17f).

Das ZRM® hat die Aktivierung von vorhandenen Ressourcen zum Ziel und verwendet einen neurobiologisch geprägten Ressourcenbegriff. Dabei wird alles, was wohladaptive neuronale Netze aktiviert (siehe Kapitel 4) und angestrebte Ziele fördert, als Ressource gesehen (vgl. Storch, Cantieni, Hüther, Tschacher 2010, S. 129).

In seiner Ganzheit orientiert sich das ZRM® an einer von Grawe (1998) erweiterten Form des Rubikon-Modells. Das Rubikon-Modell, das von Heckhausen (1989) und Gollwitzer (1990) entwickelt wurde, ist ein vierphasiges motivationspsychologisches Prozessmodell zielrealisierenden Handelns, das einen Überblick über die Stadien, die ein Wunsch durchläuft bis dieser zum Ziel wird und in aktives Handeln übergeht, gibt. Dabei setzt das Modell bei bereits bewussten Motiven, Wünschen oder Befürchtungen an.

Der Bereich des Unbewussten ist im ursprünglichen Rubikon-Modell nicht berücksichtigt. Deshalb orientiert sich das ZRM®-Training am erweiterten Rubikon-Prozess (siehe Abb.5), der zwischen Bedürfnis (Bereich wo Wünsche und

Befürchtungen entstehen und vergehen jedoch nicht ausreichend bewusst sind), Motiv (bewusst verfügbar), Intention (feste Absicht), präaktionaler Vorbereitung (Maßnahmen werden getroffen um die Handlung zu ermöglichen) und Handlung unterscheidet (vgl. Storch, Krause 2014, S. 86f).

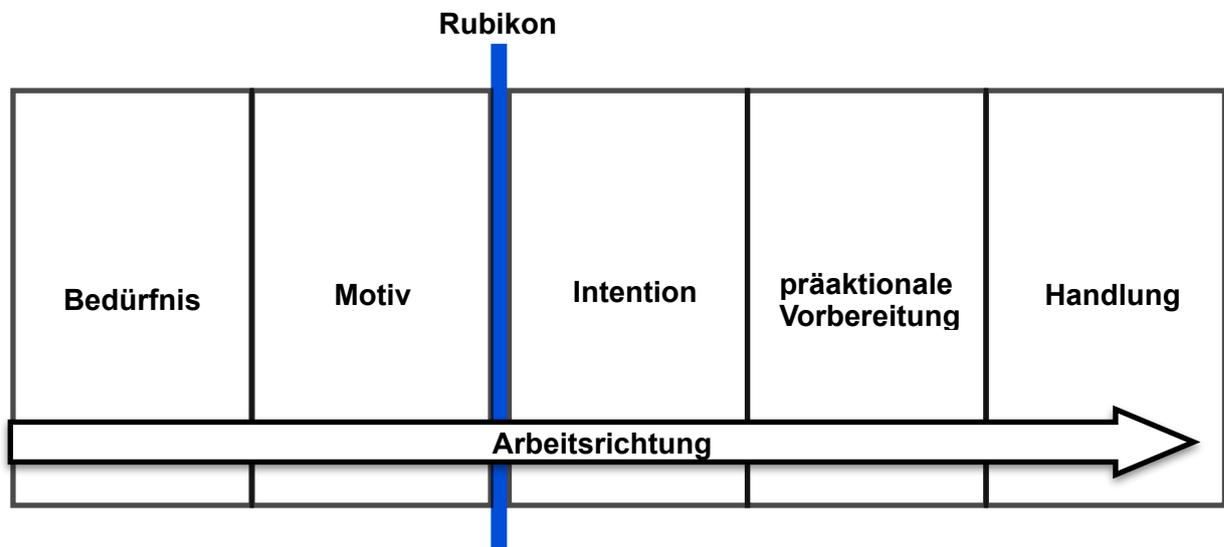


Abb.5: Rubikon-Prozess im ZRM®-Training (Quelle: Storch, Krause 2014, S. 87)

Der Rubikon-Prozess stellt eine theoretische Basis für das ZRM® dar, das sich an dessen Arbeitsrichtung orientiert. Es ist auf die praktische Umsetzung ausgerichtet (vgl. Storch, Krause 2014, S. 86).

Es kann als sinnvoll angesehen werden, ein komplettes ZRM®-Training mit einem Kommunikationstraining zu verknüpfen, um gewünschte Ziele und Haltungen in Kommunikationssituationen erreichen zu können. Storch und Tschacher folgend ist es auch möglich, einzelne Methoden isoliert in Kommunikationstrainings einzusetzen (vgl. Storch, Tschacher 2014). Im Rahmen dieser Arbeit wird die Methode „Affektbilanz“ und die Embodiment-Arbeit für den Einsatz im Kommunikationstraining aufbereitet.

6.1. Affektbilanz

Wie in Kapitel 4 bereits aufgezeigt, hat die menschliche Wahrnehmung einen eingeschränkten Zugriff auf das Unbewusste. Die körperlichen Signale, die das Unbewusste produziert, sind jedoch bewusst wahrnehmbar und eröffnen dadurch die Möglichkeit, in indirekter Form mit dem Unbewussten zu arbeiten. Die somatischen Marker werden als Signalsystem des Unbewussten bezeichnet, da sie über körperliche Signale die Bewertung des Unbewussten mitteilen (vgl. Krause, Storch 2010, S. 21) (siehe Kapitel 4.3.2). Neben der körperlichen Komponente (z.B. Bauchkribbeln) beinhalten somatische Marker ebenfalls eine affektive Komponente, die nach den Kriterien „angenehm“ oder „unangenehm“ bewertet. Um diese affektiven Komponenten der somatischen Marker visualisieren und dadurch bewusst analysieren zu können, wurde für das ZRM®-Training die Methode „Affektbilanz“ entwickelt. Diese Methode beruht auf dem Faktum, dass die negativen und die positiven Affekte in unterschiedlichen Systemen des menschlichen Gehirns erzeugt werden. Dabei handelt es sich bei negativen Affekten um das Bestrafungssystem und bei positiven Affekten um das Belohnungssystem.

Auf Grund der unterschiedlichen Ausprägung von positiven und negativen Affekten erfolgt die visuelle Darstellung in Form der Affektbilanz durch zwei unterschiedliche Skalen (siehe Abb.6). Auf der „Minusskala“ wird die Intensität der negativen Affekte, auf der „Pluskala“ die der positiven Affekte eingezeichnet.

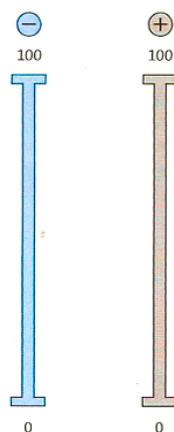


Abb. 6: Affektbilanz (Quelle: Storch, Krause 2014, S. 125)

Da die für Belohnung und Bestrafung zuständigen Systeme weitgehend unabhängig von einander arbeiten, kann das Gehirn auch gemischte Gefühle erzeugen. Daher ist es erforderlich auf beiden Skalen einen Wert einzutragen (vgl. Storch, Krause 2014, S. 125).

„Im Modell der Embodied Communication nehmen die affektiven Bewertungen, die das unbewusste Selbst schickt, eine zentrale Position ein. Diese Basisaffekte werden nicht in Form von Sprache wahrgenommen, sondern man spürt sie als Körperempfindung mit affektiver Tönung.“ (Storch, Tschacher 2014, S. 152).

Ein bewusst wahrgenommener Affekt durchläuft einen kognitiven Verarbeitungsprozess und kann danach verbal ausgedrückt werden. Dies geschieht über die kulturunabhängigen Basisemotionen nach Ekman (2004):

- Freude
- Schmerz
- Wut
- Ekel
- Furcht
- Verachtung
- Überraschung
- Traurigkeit

Hinzu kommen noch Gefühlswörter, die nicht den sieben Ekman-Emotionen angehören. Hoffnung, Stolz, Trotz, Peinlichkeit oder auch Scham werden klar als Gefühl erlebt, fallen jedoch nicht in die Kategorie der Ekman-Emotionen. Diese Gefühlstypen werden als „nicht-emotionale Gefühle“ bezeichnet.

Gefühle umfassen Affekte, Emotionen und nicht-emotionale Gefühle (vgl. Storch, Krause 2014, S. 127). Abbildung 7 zeigt die Verknüpfungen von somatischen Markern, Affekten und Emotionen auf:

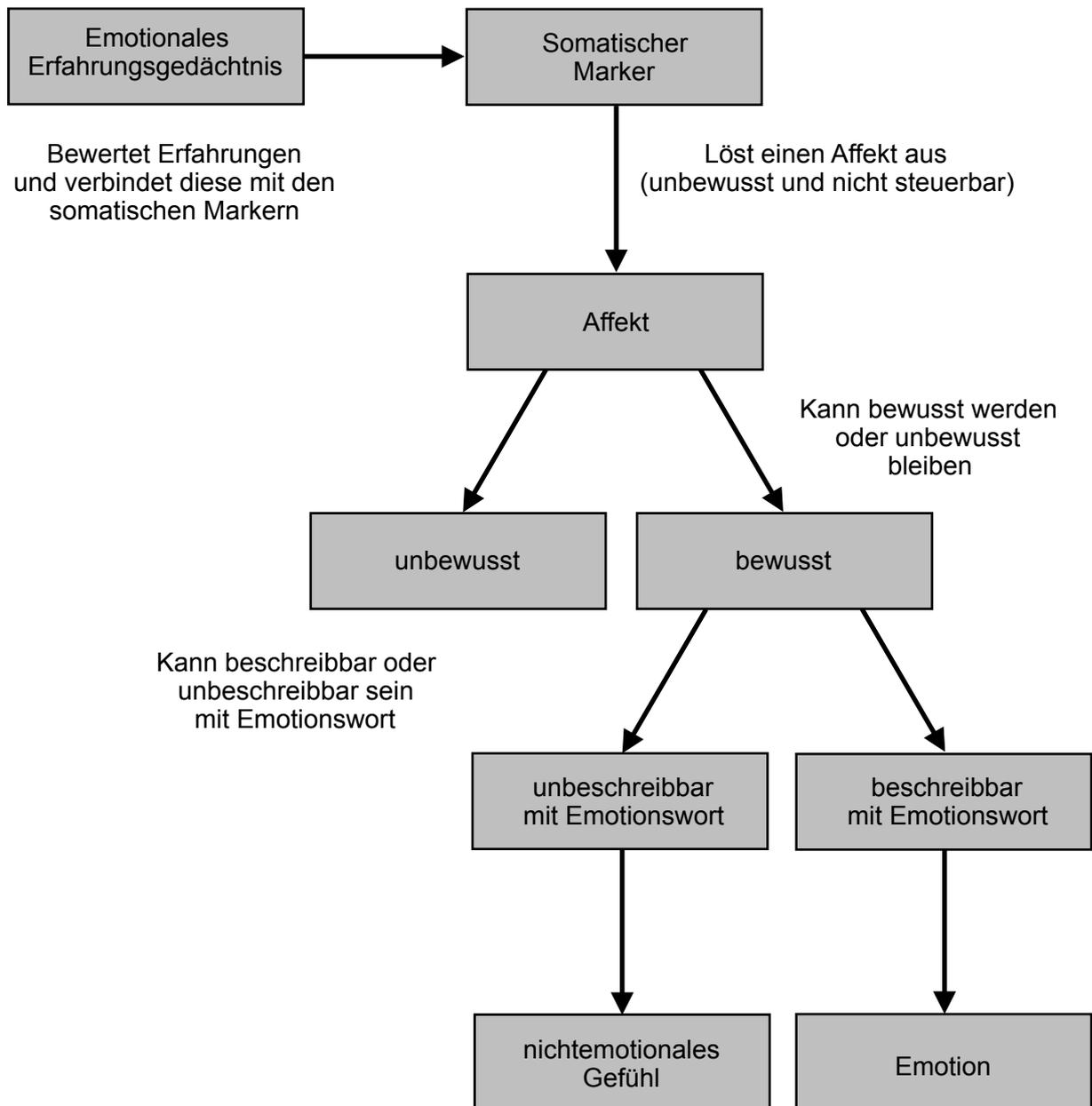


Abb.7: Zusammenhänge der Begriffe somatischer Marker, Affekt und Emotion
 (Quelle: Storch,Krause 2014, S. 128)

Die Affektbilanz kann in Kommunikationssituationen dazu genutzt werden, um affektive Bewertungen aus dem Unbewussten zu erkennen und sich deren Bedeutungen bewusst zu werden. Diese Methode kann auch als Reflexionshilfe bei der Analyse vergangener Gesprächssituationen genutzt werden. Um das Potenzial der Affektbilanz nützen zu können ist es für manche Menschen erforderlich das Wahrnehmen der somatischen Marker zu trainieren.

6.2. Somatische-Marker-Training

Im „Somatische-Marker-Training“ wird die Sensitivität für das Wahrnehmen von Körpersignalen gefördert. Ziel des Trainings ist es, somatische Marker in Bezug auf ihre Valenz³¹ und Intensität einordnen zu können. Im ZRM®-Training wird ausschließlich mit positiven somatischen Markern gearbeitet. Evolutionsbedingt nimmt das Gehirn jene somatische Marker, die negativ geprägt sind, stärker wahr als die Positiven. Daher wird im Somatische-Marker-Training mit dem Wahrnehmen negativer somatischer Marker begonnen (vgl. Weber 2012, S. 73).

Zu Beginn sammeln die Teilnehmenden Situationen, die negative Gefühle (Affekte) hervorrufen und wählt anschließend eine aus, zu der bereits eigene Erfahrungen gemacht wurden. Jede Person erhält eine gezeichnete, neutrale Comicfigur, die durch das Malen äußerer persönlicher Merkmale personalisiert wird. Anschließend wählt jede Person für ihr „schlechtes Gefühl“ eine passende Farbe aus und zeichnet dieses Gefühl in die Comicfigur ein. Die dadurch erreichte Dislozierung wirkt auf Betroffene prozessfördernd und erleichtert den Zugang zum Gefühl, das vorläufig nur gemalt und noch nicht verbal formuliert wird. Wesentlich ist dabei, dass das Ergebnis nicht beurteilt wird (vgl. Weber 2012, S. 74). Danach wird die Vorgehensweise mit einer neuen neutralen Comicfigur und dem Fokus auf „gute Gefühle“ wiederholt. Im Anschluss an die zweite Malphase werden die gemalten Gefühle verbalisiert. Hierbei liegt das Augenmerk auf der Eigensprachlichkeit um eine Annäherung an die persönliche Gefühlswelt zu ermöglichen. Das bedeutet, dass die Teilnehmenden die wahrgenommenen Gefühle in ihrer ganz persönlichen „Bildsprache“ formulieren wie z.B. *„wie ein hellrotes, flauschiges Wollknäuel im Bauch das Wärme ausstrahlt“*, oder *„wie ein praller Ballon der kurz vorm Platzen ist“* (Weber 2012, S. 75).

Manchen Personen fällt es schwer zu identifizieren, ob es sich bei deren Wahrnehmung um einen gefühlten oder einen gedachten somatischen Marker handelt. *„Die schnellere Bewertung ist die, die mit größerer Wahrscheinlichkeit vom Unbewussten kommt“* (Wilson et al., 2000 in Krause, Storch 2012, S. 24). Die

³¹engl. *valence*; lat. *valere* gelten, wert sein, Wertigkeit, Wichtigkeit. In der Psychologie auch gleichbedeutend mit Eindrucksstärke, einem funktionalen Interaktionsmerkmal <https://portal.hogrefe.com/dorsch/valenz/> Zugriff: 26.01.2016

Bewertung durch den Verstand benötigt drei- bis viermal mehr Zeit als das Unbewusste (vgl. Krause, Storch 2012, S. 24).

Für das „Somatische-Marker-Training“ im Kommunikationstraining können die gesammelten Ideen zu hervorgerufenen Gefühlen aus Gesprächssituationen akquiriert werden. In Kapitel 7 wird aufgezeigt wie das Wahrnehmen somatischer Marker im Gespräch zum Gelingen der Kommunikation beitragen kann.

6.3. Arbeit mit Embodiment im ZRM®-Training

Im ZRM®-Training erfolgt die Arbeit mit dem Körper unter einem gedächtnistheoretischen und einem selbstregulatorischen Aspekt. Embodiment stellt aus gedächtnistheoretischer Sicht eine Methode dar, wohladaptive neuronale Netze effektiv zu bahnen und deren Aktivierbarkeit zu erhöhen (Storch, Krause 2014, S. 168) (siehe Kapitel 4). *„Der zweite Aspekt, unter dem Körperarbeit im ZRM®-Training einen wichtigen Stellenwert einnimmt, besteht darin, dass motorische Prozesse, Stimmungen, Einstellungen und Informationsverarbeitungsprozesse beeinflussen können“* (Storch, Krause 2014, S. 169). Besonders wenn sie unter Stress stehen ist es für viele Menschen schwierig, ihre Gefühle und Stimmungen zu regulieren. Über die Veränderung und Optimierung der Körperhaltung ist es möglich, die passende Stimmung zu erzeugen. Dadurch bietet die Arbeit mit dem Körper im Selbstmanagement die Möglichkeit, die eigenen Gefühle zu steuern. Stimmungen beeinflussen die Informationsverarbeitung. Die Arbeitsweise des Gehirns kann durch die Veränderung der Körperhaltung ebenfalls beeinflusst werden. Eine Grundlagenstudie dazu legten Park et al. (2013) vor, die sich mit den Effekten von Körperhaltungen auf das psychische Erleben von Menschen beschäftigt und der Frage nachgeht, ob kulturelle Unterschiede hierbei eine Rolle spielen. Es konnte aufgezeigt werden, dass „Power-Posen“ bei Menschen die aus ostasiatischen Kulturen stammen kein „Stärkegefühl“ auslösen, sondern eher das Gegenteil bewirken. Das Forscherteam schloss folgerichtig daraus, dass Power-Posen, bei Personen aus diesem Kulturkreis einen Konflikt zum persönlichen (ostasiatischen) Wertesystem erzeugen (vgl. Storch, Krause 2014, S. 176). Für das ZRM®-Training bedeutet das, dass es bei der Entwicklung eines persönlichen Embodiments keine

Vorgaben geben kann und darf. „*Ein Embodiment, das einer Person nach fremden Normen aufgepfropft wurde, kann nicht nur nicht wirksam sein, sondern, sogar schädliche Wirkung entfalten.*“ (Storch, Krause 2014, S. 176).

Ziel der Arbeit mit dem Embodiment im ZRM®-Training ist es, herauszufiltern, welche Körperversfassung mit dem angestrebten Ziel harmoniert und dadurch die Zielerreichung unterstützen und/oder aktivieren kann. Für die Zielformulierung gibt es spezielle Vorgaben. ZRM®-Ziele beschreiben eine Haltung und sind in einer bildhaften Sprache im Präsens formuliert. ZRM®-Ziele werden als Motto-Ziele bezeichnet und sind immer als Annäherungsziel (frei von Negationen) formuliert. Wichtig ist hierbei, dass die Ziele zu 100% unter eigener Kontrolle stehen und eine Affektbilanz von 0 Minus und mindestens 70 Plus aufweisen (vgl. Storch, Krause 2014, S. 239ff). Ist das Motto-Ziel formuliert, wird im ersten Schritt eine Embodiment-Makrovision erarbeitet. Die Makrovision ist ein Aufeinanderfolgen großzügiger Bewegungen vergleichbar mit Übungen aus dem Yoga oder Tai-Chi. Dazu wird das Motto-Ziel auf ein Flipchartblatt geschrieben und in einer Gruppe von mindestens vier Personen kognitiv-intellektuell die Anzahl und die Reihenfolge der Bewegungselemente überlegt. Die Person die sich das Motto-Ziel aneignet, entscheidet danach darüber, aus wie vielen Elementen ihr Ziel besteht und wie diese gereiht werden. (siehe Abb. 8).

Ich gehe meinen Weg, bin frei und grüße die Welt

3 2 1

Abb. 8: Beispiel für die Darstellung eines ZRM®-Motto-Ziels mit drei Bewegungselementen und deren Reihung
(Quelle: Storch, Krause 2014, S. 269)

Für den nächsten Schritt ist es von wesentlicher Bedeutung, dass alle Gruppenmitglieder ihr „Alltags-Embodiment“ verlassen. Daher ergeht die Anweisung, dass sich alle Personen angenehm aufrichten sollen. Anschließend setzt sich die Gruppe in Bewegung und versucht den Motto-Ziel-Satz zu verkörpern. Die Trainerin,

der Trainer achtet dabei darauf, dass die Gesten der Teilnehmenden deutlich ausgeformt und ausdrucksstark sind. Ein Mitglied der Arbeitsgruppe schreibt die verschiedenen Bewegungsideen auf. Die Person mit dem Motto-Ziel wählt jene Bewegungen und Haltungsformen für Ihre Makroversion aus, die sich gut für sie anfühlen und ihr gefallen. Wenn alle Personen ihr Makro-Movement erarbeitet haben, werden in Einzelarbeit die Elemente des Motto-Ziels und die Bewegungselemente der Makroversion aufgeschrieben. Um das neuronale Netz Motto-Ziel zu stärken, zeichnen die Teilnehmenden in eine abstrakte, menschliche Figur auf einem Arbeitsblatt ihren äußeren und inneren Gefühlszustand mit Buntstiften ein. Zusätzlich kann das Bild mit dem Ziel als zugehörig erachteten Kontextmerkmalen ergänzt werden. Um das neuentstandene neuronale Netz auch in der Öffentlichkeit durch Embodiment unbemerkt aktivieren zu können, werden aus der Makroversion kleinere Micro-Moves abgeleitet. Dieser Vorgang passiert nochmals innerhalb der Gruppe und wird anschließend schriftlich festgehalten. Ein Micro-Movement wird genau an die Situation angepasst, in der es eingesetzt werden soll (vgl. Storch, Krause 2014, S. 263ff).

Für den Einsatz der Technik in Kommunikationstrainings erscheint es sinnvoll, Micro-Movements zu erarbeiten, um das Einnehmen von bestimmten Haltungen im Gespräch zu ermöglichen und zu fördern.

7. Zusammenführung der Theorien und Modelle

In diesem Kapitel werden die vorhandenen Gemeinsamkeiten der einzelnen Theorien und Modelle aufgezeigt und so miteinander verbunden, um die sich daraus ergebenden Übereinstimmungen gezielt für Kommunikationstrainings nutzbar zu machen. Hierzu werden die einzelnen Ansätze in ein neues Modell zusammengeführt und anschließend Möglichkeiten zur Umsetzung in Kommunikationstrainings aufgezeigt.

In Watzlawicks (1969) Arbeit wird Verhalten gleichbedeutend mit Kommunikation angesehen. Seiner Theorie nach manifestieren sich menschliche Beziehungen durch Kommunikation, bei längerfristiger Interaktion (Kommunikation) bilden sich Systeme (vgl. Watzlawick, Beavin, Jackson 2011). Die Theorie der Embodied Communication von Storch und Tschacher betrachtet Kommunikation ebenfalls als offenes System und vertritt die Auffassung, dass es keine fixe Botschaft, die verstanden werden kann, gibt. (vgl. Storch, Tschacher 2014, S. 41ff). Schulz von Thun beschreibt in seinem Modell, dass die sendende Person mehr schickt als den reinen Sachinhalt. In jeder Nachricht steckt auch ein Aspekt der Selbstkundgabe und ein Beziehungsaspekt. Die sendende Person beeinflusst das Gegenüber durch Mimik, Gestik, Stimmlage usw., wobei die Beziehung zum Gegenüber die sendende Person selbst und ihr Agieren im Kommunikationsprozess beeinflusst. Das bedeutet die Kommunizierenden beeinflussen sich wechselseitig (vgl. Schulz von Thun 2013, S. 28ff). Selbst aus der Kanaltheorie die von Storch und Tschacher als falsch bewertet wird, gibt es einen Aspekt, der sich in der EC wieder findet, nämlich, dass jedes Individuum einzelne Wörter unterschiedlich interpretiert und bewertet. In der Kanaltheorie wird das als mögliche Störungen beschrieben (vgl. Hall 1984) (siehe Kapitel 3.1).

Joseph Luft und Harry Ingham haben 1955 durch das JoHari-Window bereits aufgezeigt, dass das Verhalten welches von einer Person bewusst wahrgenommen wird, nur ein geringer Teil dessen ist, was in einer sozialen Situation Bedeutung hat. Auch der Person selbst sind wesentliche Aspekte des eigenen Verhaltens unbekannt und nicht bewusst zugänglich (siehe Kapitel 3.5). Diese unbewussten Teilbereiche können aus Sicht der Embodied Communication und dem ZRM® durch das

Wahrnehmen somatischer Marker zumindest teilweise einer bewussten Analyse zugänglich gemacht werden. Die Autorin sieht darin neue Möglichkeiten für das Geben und Nehmen von Feedback. Es wird die Hypothese aufgestellt, dass durch die Wahrnehmung und Analyse von somatischen Markern die Effektivität von Feedback gesteigert wird. Diese Annahme kann im Anschluss an diese Arbeit in einer Studie zur Wirkungsweise und Effizienz von Feedback bearbeitet und untersucht werden.

Um die Kernaussagen der EC in Kommunikationstrainings einzubinden, wurde von der Autorin zu Visualisierung in Trainings ein neues Kommunikationsmodell entwickelt, das die Aussagen der Embodied Communication berücksichtigt und mit den Kommunikationstheorien von Schulz v. Thun und Watzlawick verknüpft.

Um die Erkenntnisse der EC in Kommunikationssituationen übertragen zu können, wurde zusätzlich ein zyklisches Gesprächsmodell entwickelt. Der „Gesprächszyklus zur Synchronisation der Kommunikation“ (GSK) ermöglicht die Vermittlung der Theorien in Form des erfahrungsbasierten Lernens und trägt somit dazu bei, neu entstandene neuronale Netze zu stärken und den Anspruch auf Transfer in den Alltag zu erfüllen.

Das Modell der (bewussten und unbewussten) Informationsverarbeitung im Kommunikationssystem (MIK) betrachtet zwischenmenschliche Kommunikation als interaktiven Signalaustausch zwischen zwei oder mehreren Personen. Im Mittelpunkt des Kommunikationsprozesses steht die Interaktion, die durch Synchronisierungsabläufe ein „Stimmigkeitsgefühl“ und gemeinsame Bedeutung erzeugen, wie es in der EC postuliert wird, wodurch ein Kommunikationsprodukt entsteht. Das MIK sieht ebenso wie Watzlawick (vgl. Watzlawick, Beavin, Jackson 2011) (siehe Kapitel 3.2), Storch und Tschacher (siehe Kapitel 5.2.2) Kommunikation als offenes System, also ein System mit durchlässigen Systemgrenzen, das durch die beteiligten Personen (Systemelemente) entsteht und auf das mehrere Faktoren einwirken.

Im Mittelpunkt der Kommunikation stehen aus Sicht des MIK die Akteure, die ein Kommunikationssystem bilden. Die interagierenden Individuen stehen in **Wechselwirkung** zueinander. Diese Beeinflussung passiert nicht nur durch

Interaktionen sondern auch durch die Beziehung in der sie zueinander stehen, sowie durch ihre bewussten und unbewussten Bedürfnisse, Wünsche und Motive. Alle an der Kommunikation Beteiligten senden und empfangen Signale zur selben Zeit (vgl. Storch, Tschacher 2014) (siehe Kapitel 5.2.2).

Modell der Informationserfassung im Kommunikationssystem (MIK)

(Christine Weber 2016©)

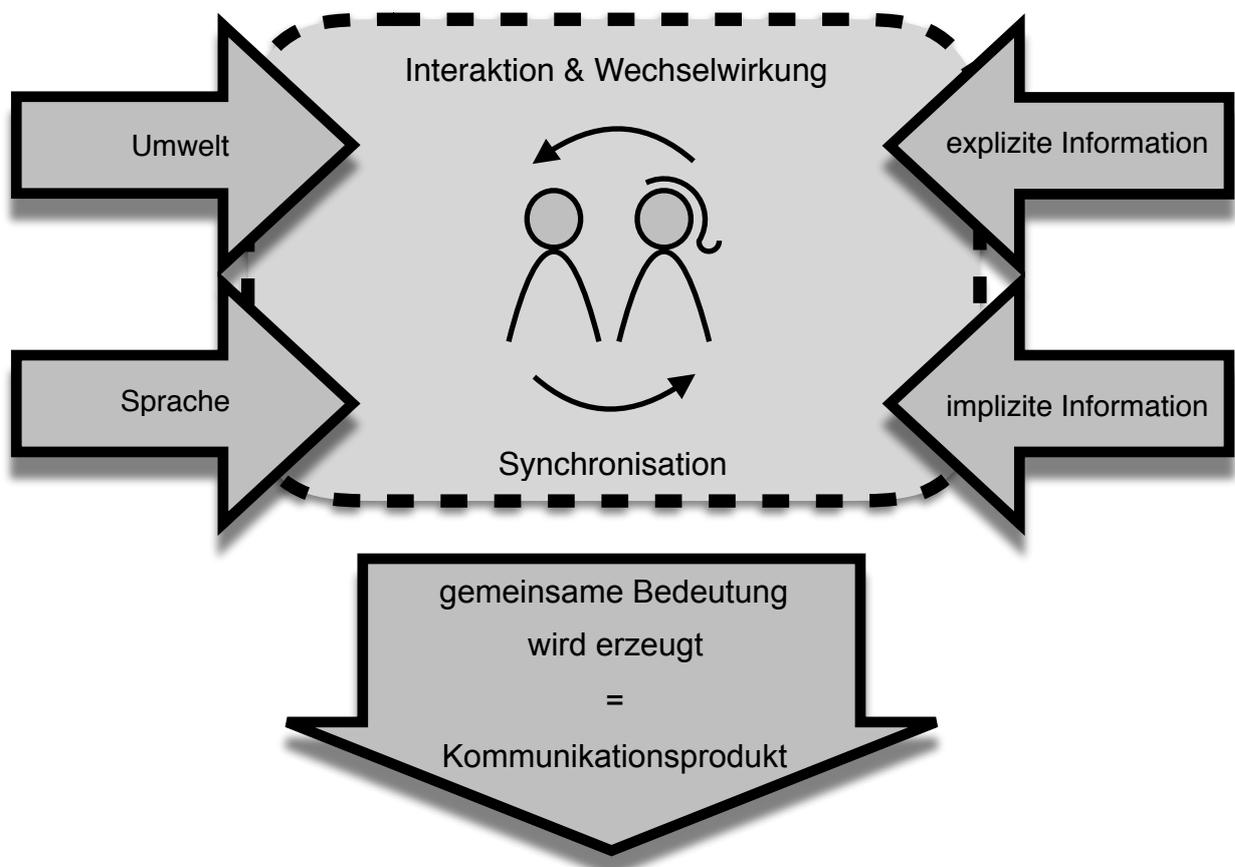


Abb. 9: Modell der Informationserfassung im Kommunikationssystem
Quelle: Christine Weber 2016; Grafik: Frank Fischer

Explizite Informationen sind alle Signale und Inputs, die bewusst durch eine an der Kommunikation beteiligten Person in das System „Kommunikation“ eingebracht werden. Explizite Informationen im MIK gehen über den reinen Sachaspekt (im Sinn von Schulz v. Thun) hinaus. Dem liegt die Annahme zugrunde, dass das bewusste Einbringen von Inputs (z.B. Sachinhalten) subjektive Färbungen aufweist. Schulz von Thun hat das in seinem Kommunikationsquadrat durch die unterschiedlichen Teilaspekte einer Nachricht wie z.B. den Beziehungsaspekt (kann bewusst aber auch unbewusst sein) oder den Appell bereits dargestellt, jedoch aus dem Blickwinkel betrachtet, dass die Nachricht im Mittelpunkt der Kommunikation steht (siehe Schulz von Thun 2013) (siehe Kapitel 3.3). Das MIK sieht die explizite Information (bei Schulz von Thun als Nachricht bezeichnet) nur als Input in das System Kommunikation und nicht als Mittelpunkt dessen.

Unter **impliziten Informationen** werden alle unbewussten Signale (wie z.B. somatische Marker, Mimik, Gestik, Stimme, verinnerlichtes Embodiment), die in die Kommunikation einfließen, verstanden (vgl. Storch, Tschacher 2014) (siehe Kapitel 5.2). Wesentlich erscheint es im Kommunikationsprozess die eigenen somatischen Marker bewusst wahrzunehmen um die Informationen des eigenen Geistes und Körpers in der Interaktion zu berücksichtigen. Durch das MIK soll diese Notwendigkeit nachvollziehbar gemacht werden.

Die **Sprache** (Wortwahl) beeinflusst die Kommunikation dadurch, dass jede beteiligte Person ihre ganz persönlichen Bedeutungen zu einzelnen Wörtern und Redewendungen neuronal abgespeichert hat. Je nach Lebensgeschichte werden die Wörter unterschiedlich interpretiert und bewertet. In der Kanalthorie wird das als mögliche Störungen beschrieben (vgl. Hall 1984) (siehe Kapitel 3.1). Die wissenschaftlichen Hintergründe dazu sind im Kapitel 4 dieser Arbeit beschrieben. Die neurowissenschaftlichen Erkenntnisse belegen, was unter anderem auch in Watzlawicks „Wie Wirklich ist die Wirklichkeit“ zu lesen ist, nämlich, dass ein Wort für die Gesprächsführenden unterschiedliche Bedeutungen haben kann.

Der Faktor **Umwelt** beinhaltet alle Umfeldaspekte die auf das System einwirken. Dazu zählen Ort, Zeit, Raum, Klima, Nebengeräusche, aber auch Vorgaben von Vorgesetzten wie Ziele, die erreicht werden sollen. Da im MIK Kommunikation als

offenes System gesehen wird, haben die Umweltaspekte unmittelbaren Einfluss auf den Kommunikationsprozess.

Wie auch die Theorie der EC geht das MIK davon aus, dass sich die Bedeutung der Kommunikation, also das Kommunikationsprodukt, erst durch die Interaktion und die Wechselwirkung der beteiligten Personen und des Umfelds ergibt. Die Nachricht selbst wird nur als Input in das System gesehen.

Das MIK wurde für den Einsatz in Kommunikationstrainings entwickelt und ist darauf ausgerichtet, Verständnis für die Notwendigkeit eines auf Synchronisation basierenden Gesprächszyklus zu schaffen. Es dient zur Veranschaulichung und zum Nachvollziehen der theoretischen Hintergründe und ist dafür konzipiert, die Basis für die Akzeptanz der Theorie der EC und der Arbeit mit dem Embodiment-Konzept zu fördern.

Zur praktischen Umsetzung der Theorien wurde im Rahmen dieser Arbeit aus den bisher erwähnten Komponenten ein Gesprächszyklus (siehe Abb.10) entwickelt, welcher es Personen ermöglicht, unter Berücksichtigung der eigenen somatischen Marker zu kommunizieren. Dies stellt sich als zirkulärerer fünfstufiger Prozess dar. Ziel ist es, die körpereigene Kommunikation im Gespräch mit anderen wahrzunehmen, zu entschlüsseln und die Bedeutung für das Selbst zu klären. Professionell-sachliche Auseinandersetzung mit den eigenen Emotionen soll ermöglicht werden, um eine adäquate Handlungsoption für die jeweilige Gesprächssituation abzuleiten und gleichzeitig überemotional gefärbte Interaktion auszuschließen. Dadurch soll die Voraussetzung dafür geschaffen werden, sich mit dem Gegenüber zu synchronisieren.

In Kommunikationstrainings kann das MIK und der nachfolgende Gesprächszyklus zur Weiterentwicklung des persönlichen Kommunikationsverhaltens eingesetzt werden.

Gesprächszyklus zur Synchronisation der Kommunikation (GSK)

(Christine Weber 2016©)

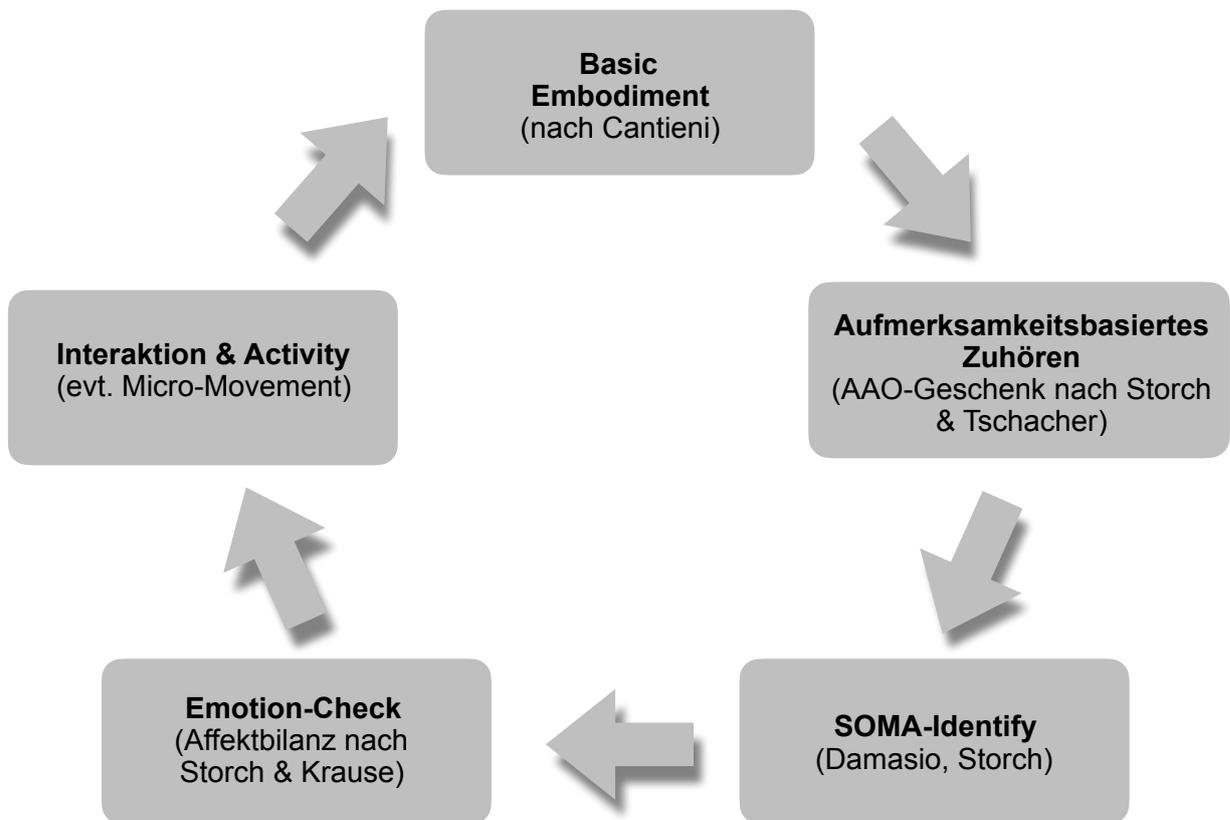


Abb.10: Gesprächszyklus zur Synchronisation der Kommunikation

Quelle: Christine Weber 2016; Grafik: Frank Fischer

Im **Basis-Embodiment** nach Cantieni (siehe Kapitel 5.2.1) sind alle skelettstabilisierenden Muskeln in einem reaktionsfähigen und reaktionsschnellen Grundtonus und können sich jeder Situation anpassen. Dadurch wird ein reibungsloser Informationsaustausch zwischen den Nerven der Extremitäten und dem Gehirn ermöglicht. Im Kommunikationsprozess kann dieses Basis-Embodiment gezielt eingesetzt werden, um Authentizität zu erzeugen und damit Kongruenz im Gespräch zu ermöglichen. Für die Arbeit mit dem GSK im Training ist daher ein vorangehendes Trainingselement „Basic-Embodiment“ notwendig, um die förderliche Körperhaltung einnehmen zu können.

Das „**Aufmerksamkeitsbasierte Zuhören**“ soll optimale Randbedingungen für die Kommunikation schaffen. Im Gegensatz zum Aktiven Zuhören liegt die Aufmerksamkeit im Gespräch nicht ausschließlich auf dem Gegenüber, sondern ebenso auf den eigenen Affekten, um das eigene psychische System mit der Geschichte des Gegenübers zu synchronisieren und um das Entstehen eines Stimmigkeitsgefühls zu fördern (siehe Kapitel 5.2.2). Trainingstools zum „Aufmerksamkeitsbasierten Zuhören“ können von Übungen der Technik „Aktives Zuhören“ abgeleitet und als Vorbereitung auf den GSK im Training vorgeschaltet werden.

Affekte, die im Kommunikationsprozess auftreten, sind als Körperempfindungen wahrnehmbar. Mit Hilfe der Affektbilanz lassen sich diese Körpersignale in „positiv“ und „negativ“ einteilen. Um diese bewusste Bewertung vorzunehmen, ist es erforderlich, die somatischen Marker spüren zu können. Aus diesem Grund wird es von der Autorin als förderlich eingestuft, das Somatische-Marker-Training in Kommunikationstrainings, die den Ansatz der EC berücksichtigen und das MIK und den GSK als Trainingstool verwenden wollen, in den Trainingsablauf zu integrieren. Dadurch wird gewährleistet, dass Teilnehmende die Schritte SOMA-Identify (Wahrnehmen der eigenen somatischen Marker) und Emotion-Check (bewusste Kurzanalyse der somatischen Marker) durchführen können.

Im Schritt **SOMA-Identify** geht es darum, die eigenen somatischen Marker zu spüren. Dafür wird ein gedanklicher Körperscan durchgeführt. Die Teilnehmenden können für sich selbst eine oder mehrere der folgenden Fragen beantworten:

- Wie wirkt die Kommunikation auf mich?
- Was löst die Interaktion bei mir aus?
- Was spüre ich wo?
- Welche somatischen Marker nehme ich wahr?
- Wie ausgeprägt ist das Körpersignal?

Anschließend an die Identifikation der somatischen Marker wird mit Hilfe der Affektbilanz (siehe Kapitel 6.1) der **Emotion-Check** durchgeführt. Hierbei werden die Körpersignale als für die Person „angenehm“ oder „unangenehm“ bewertet. Dadurch soll der kommunizierenden Person bewusst werden, wie das Selbst auf die

augenblickliche Situation reagiert und welche Emotionen gerade vorhanden sind, um diese in der nachfolgenden Interaktion zu berücksichtigen. Ziel ist die wahrgenommenen Emotionen zu regulieren.

Zur Emotionsregulation während des Gesprächs kann, wenn notwendig, ein im Vorfeld erarbeitetes „Micro-Movement“ zum Einsatz kommen (siehe Kapitel 6.3). Zum Beispiel könnte ein Micro-Move für ein Motto-Ziel „Fest verwurzelt wie eine Eiche strahle ich Ruhe und Gelassenheit aus“ erarbeitet werden, das dann zum Einsatz kommt, wenn bei der Person ein Gefühl der Unruhe oder Unsicherheit auftritt. Da ein Micro-Movement immer für eine spezielle Situation bestimmt ist, kann es hilfreich sein zwei unterschiedliche Embodiments im Training zu erarbeiten. Um die Embodiment-Technik im GSK zu nutzen, kann das Modul „Arbeit mit dem Embodiment“ aus dem ZRM®-Training in das Kommunikationstraining integriert werden. In der letzten Phase des GSK setzt die kommunizierende Person eine **Interaktion** - der, wenn nötig, ein unbemerkter Einsatz eines Embodiments vorausgehen kann - unter Berücksichtigung des eigenen Körperfeedbacks.

Durch die Beachtung der eigenen Körpersomatik kann innere Kongruenz im Gespräch erzeugt werden. Der GSK soll es ermöglichen eine professionelle, zielgerichtete und respektvolle (sich selbst und anderen gegenüber) Gesprächshaltung einzunehmen und Synchronie mit dem Gegenüber zu erzeugen.

Der kombinierte Einsatz des MIK und des GSK ergibt sich aus den neurowissenschaftlichen Erkenntnissen zum Lernen (siehe Kapitel 4). Durch den Einsatz beider Modelle kann die vermittelte Theorie des MIK als erstes Element des erfahrungsbasierten Lernens (Bildung abstrakter Konzepte) gesehen werden. Die Aspekte, die theoretisch dargestellt werden, können durch das Anwenden des GSK erprobt werden (Überprüfung in einer neuen Situation), wodurch Erfahrungen entstehen (Entstehung konkreter Erfahrungen) die zur Reflexion zur Verfügung stehen (Beobachtung und Reflexion). Diese Vorgehensweise soll durch die gehirngerechte Aufbereitung der Lerninhalte den Transfer in den Alltag der Teilnehmerinnen und Teilnehmer gewährleisten. In Kommunikationstrainings kann dieses Kommunikationsmodell und der dazugehörige Gesprächszyklus zur Weiterentwicklung des persönlichen Kommunikationsverhaltens genutzt werden.

8. Trainingsmodul zur Embodied Communication

Nachfolgend mündet die obige Zusammenführung der Theorien und Modelle in ein in sich geschlossenes Trainingsmodul, das für sich alleine, oder als Modul einer Trainingsreihe, eingesetzt werden kann. Beim Design dieses Elementes wurde darauf Wert gelegt, dass der Embodiment-Aspekt in jedem der Inhalte vertreten ist, um dadurch die Bedeutung der EC für eine erfolgreiche Gesprächsführung verstärkt aufzuzeigen. Durch die Abwechslung von Input und aktiver Beteiligung der Teilnehmenden in denen sie neue Erfahrungen zu einem bekannten Thema sammeln können, werden die Erkenntnisse der Neurowissenschaft in die Trainingsgestaltung eingebunden. Dadurch sollen neue neuronale Netze entstehen bzw. bestehende neuronale Bahnen zum Netz „Kommunikationsverhalten“ verstärkt werden und somit die Nachhaltigkeit sowie die Transferfähigkeit der Trainingsinhalte erhöht werden. Wichtig ist hierbei, die Dauer der Inputs kurz zu halten (ca. 10 bis max. 15 Minuten) um die Grenze der Aufmerksamkeit von Teilnehmenden nicht zu überschreiten. In Untersuchungen zur Aufnahmefähigkeit von Fachinhalten durch Studierende von Diethelm Wahl³², wurde festgestellt, dass bereits nach 10 Minuten, spätestens jedoch nach 20 Minuten Vorgetragenes nur noch lückenhaft reproduziert werden kann (vgl. Wahl 2013).

Der Zeitaufwand für die einzelnen Inhalte sowie die benötigten Arbeitseinheiten für diese Modul sind abhängig von den Vorkenntnissen der Teilnehmenden. In folgenden Modulentwurf wird davon ausgegangen, dass Vorwissen zu den klassischen Kommunikationstheorien vorhanden ist und darauf aufgebaut werden kann.

³² Professor an der Pädagogischen Hochschule Weingarten für Psychologie und Erwachsenenbildung

Modul Embodied Communication - 8 EH à 45 Minuten		
Zeit (Min.)	Inhalt	Methode
10	Begrüßung, Rahmenbedingungen Seminarvereinbarung	
20	Basic Embodiment	Körperarbeit
30	Wodurch wird Kommunikation beeinflusst?	Gruppenarbeit: Plakaterstellung Kurzpräsentationen
15	Modell der Informationsverarbeitung im Kommunikationssystem (MIK) + EC	Input
45	Aspekte des MIKs und der EC erarbeiten	Stationenbetrieb
15	Aufmerksamkeitsbasiertes Zuhören + Beobachtung von Körperreaktionen	Übung im 3er Team Reflexion im Plenum
5	Visualisierung der Ergebnisse	Plakat
10	Somatische Marker	Input
20	SOMA-Training	Plenum Einzelübung
10	Affektbilanz	Input
20	Soma Identify + Emotion Check	3er Teamübung
10	Gesprächszyklus zur Synchronisation der Kommunikation (GSK)	Input
15	Praktische Anwendung des GSK	2er Teamübung
15	Reflexion	Plenum
10	Motto-Ziele	Input
25	Erarbeitung von Motto-Zielen für die gewünschte Gesprächshaltung	Gruppenarbeit
10	Präsentation der Motto-Ziele	Plenum
10	Wechselwirkung Körper - Psyche	Input
20	Erarbeitung von Makro- und Micro- movement	Kleingruppen
25	Anwendung des GSK in Kleingruppendiskussionen	erfahrungsbasiertes Lernen
10	Reflexion	Plenum
10	Schlussreflexion, Verabschiedung	Feedbackrunde

Tabelle 2: Trainingsmodul Embodied Communication inkl. MIK und GSK

9. Fazit

Im Zuge dieser Arbeit wurde Literaturrecherche zu den gängigen und vorherrschenden Kommunikationsmodellen durchgeführt. Durch die kritische Auseinandersetzung konnte herausgearbeitet werden, dass diese, wenn auch von manchen Kritikern als antiquiert angesehen, nach wie vor ihre Gültigkeit haben. Wird jedoch berücksichtigt, dass intrapersonelle Kommunikation von entscheidender Bedeutung für das Gelingen von Kommunikation ist, erscheint es geboten, die bekannten und in Trainings vielfach eingesetzten Kommunikationsmodelle einer Adaption bzw. einer Vernetzung zu unterziehen. Zu diesem Zwecke hat sich die Autorin das Ziel gesetzt mit Methoden der EC und dem ZRM eine Brücke zwischen der intrapersonellen und interpersonellen Kommunikation zu schlagen.

Durch die Zusammenführung der verschiedenen Theorien ist ein neues Modell, das Modell der Informationserfassung im Kommunikationssystem (MIK), entstanden. Zusätzlich hat es sich im Rahmen dieser Arbeit als signifikant (Expertengespräche, Studie Graf) erwiesen, dass die Akzeptanz von Trainings im Bereich Kommunikationsgrundlagen ganz klar von den Parametern Nachhaltigkeit und Umsetzbarkeit bestimmt wird. Die bewusste Überarbeitung der traditionellen Kommunikationsmodelle hin zu einer das Embodiment-Konzept berücksichtigenden Kommunikationsform, erwies sich als vorgezeichneter Weg. Gerade die Besonderheit, während der Kommunikation die Wirkung und Bewertung durch die eigenen somatischen Marker zu berücksichtigen, unterscheidet das von der Autorin entwickelte Modell explizit von den traditionellen Kommunikationsmodellen. Um die Embodiment-Aspekte in einer gehirngerechten Form für Kommunikationstrainings bereitzustellen und für Teilnehmende spürbar bzw. erfahrbar zu machen, wurde von der Autorin der Gesprächszyklus zur Synchronisation der Kommunikation (GSK) entwickelt. Er ermöglicht die praktische Umsetzung des Gelernten und dient gleichzeitig der Transfersicherung. Vorrangiges Ziel bei der Konzeption des GSK war es, die Wechselwirkung im Kommunikationsprozess in Echtzeit mit der körperlichen Wahrnehmung abzugleichen um somit eine tragfähige Basis einer authentischen und nachhaltigen Gesprächsführung zu schaffen. Dieser Umstand wird als besonders wichtig erachtet, da durch ihn schon von Beginn des Gesprächs an die Möglichkeit gegeben ist, den Kommunikationsverlauf nicht nur auf rein intellektueller Ebene,

sondern auch auf Gefühlsebene zu begleiten und somit in eine ganzheitliche auf Akzeptanz beruhende Richtung zu lenken.

Durch die Verbindung des MIK mit dem GSK und das Erarbeiten der Inhalte mit Methoden aus dem ZRM® entstand ein komplettes Trainingsmodul. Das Design eines geschlossenen Trainingsmoduls wurde mit Absicht gewählt, um dem selbigen dadurch eine reibungslose Integration in bereits konzipierte, klassische Kommunikationstrainings zu ermöglichen. Dieses Modul umfasst acht Einheiten zu je 45 Minuten und lässt sich somit problemlos als Tagesseminar in eine Seminarreihe implementieren. Bei Zielgruppen ohne Vorkenntnissen zu den Kommunikationsgrundlagen empfiehlt es sich, mehr Zeit für die Ableitung der Theorie zum MIK und das Somatische-Marker-Training einzuplanen, sowie die einzelnen Phasen des GSK intensiv zu üben. In diesem Falle wird ein 2-Tages-Seminar empfohlen. In Kombination mit einem ZRM®-Grundkurs beträgt die Seminardauer 3 bzw. 4 Tage, abhängig vom Kommunikationsvorwissen der teilnehmenden Personen. Zusätzlich wird ein Follow-up Termin nach ca. 3 Monaten als sinnvoll erachtet. Kommunikationstrainings basierend auf dem MIK und dem GSK werden von der Autorin für jegliche Zielgruppe als empfehlenswert angesehen, da die Methoden und Techniken zum Einsatz in allen möglichen Gesprächssituationen als geeignet erscheinen.

Weitere mögliche Forschungsrichtungen:

Folgende, im Rahmen dieser Arbeit gemachten Wahrnehmungen wurden identifiziert jedoch nicht weiter untersucht: Einerseits fanden sich in der Literatur keine Hinweise darauf, in wie weit und ob demographische Daten in Bezug auf Berufsverhältnis (Angestellte/Arbeiter), Hierarchie (Vorgesetzt/Unterstellte) oder Art des Unternehmens (Profit/Non-Profit) für die Akzeptanz von Kommunikationstrainings Einfluss haben. Die Möglichkeit einer Implementierung des GSK in Schulungs- und Betreuungsprogramme für Personen in besonders stressbelastenden Situationen oder nach belastenden Ereignissen im Job als ressourcenaktivierende Kommunikationsform kann geprüft werden. Zur Klärung dieser beiden Fragestellungen würden sich empirische Studien anbieten.

In einer weiterführenden Arbeit, kann ein Trainingsprogramm, zum bereits entworfenen Modul Embodied Communication, das auf dem MIK und dem GSK

basiert erarbeitet und auf dessen Wirksamkeit untersucht werden. Die Annahme der Autorin ist, dass die Zufriedenheit der beteiligten Personen in Bezug auf das Ergebnis der Kommunikation durch die Anwendung des GSK erhöht wird und häufiger von einer gelungenen Kommunikation sprechen als Personen die traditionelle Kommunikationstechniken anwenden.

10. Literaturverzeichnis

- Abram, D. (1997). *The spell of de sensuous*. New York. Vintage Books.
- Birkenbihl, V. (2003). *Kommunikationstraining - Zwischenmenschliche Beziehungen erfolgreich gestalten*. München. mgv-Verlag.
- Brons-Albert, R. (1995). *Auswirkungen von Kommunikationstraining auf das Gesprächsverhalten*. Tübingen. Narr.
- Bühler, K. (1978). *Sprachtheorie. Die Darstellungsfunktion der Sprache*. Frankfurt am Main. Ullstein.
- Craig, A.D. (2008). *Ineroception and emotion*. In: Lewis, M. Haviland-Jones, J.M., Barrett, L.F. (Hrsg.): *Handbook of Emotions*. New York. Guilford Press 272 - 288
- Damasio, A. (1994). *Descartes' Irrtum. Fühlen, Denken und das menschliche Gehirn*. München. List.
- Damasio, A. (2001). *Ich fühle also bin ich. Die Entschlüsselung des Bewusstseins*. München. List.
- Ekman, P. (2010). *Gefühle lesen. Wie Sie Emotionen erkennen und richtig interpretieren*. Heidelberg. Akademischer Verlag.
- Fogel, A. (2013). *Selbstwahrnehmung und Embodiment in der Psychotherapie. Vom Körpergefühl zur Kognition*. Stuttgart. Schattauer.
- Frijda N.H. (1986). *The emotions*. New York. Cambridge University Press.
- Gollwitzer, P.M. (1990). *Action phases and mind-sets*. In: Higgins, E.T & Sorrentino, R.M (Hrsg.). *Handbook of Motivation and Cognition. Foundations of Social Behavior, Band II (S.53-92)*. New York. Guilford Press.
- Grawe, K. (1998). *Psychologische Psychotherapie*. Göttingen. Hogrefe.
- Große Boes, S. Kaseric, T. (2010). *Trainer Kit - Die wichtigsten Trainingstheorien und ihre Anwendung im Seminar und Übungen für den Praxistransfer*. Bonn. Managerseminare.
- Haken, H. Wunderlin, A. (1991). *Die Selbststrukturierung der Materie*. Braunschweig. Vieweg.
- Kandel, E.R. Schwartz, J.H. Jessel, T.M. (1996). *Neurowissenschaften. Eine Einführung*. Heidelberg, Berlin, Oxford. Spektrum.
- Hall, S. (1973/1980). *Encoding and Decoding in the Television Discourse* In: Centre for Contemporary Cultural Studies. London. Hutchinson.
- Hebb, D. (1949). *The Organisation of Behavior*. New York. Wiley.

- Heckhausen, J. Heckhausen, H. (1998/2010). Motivation und Handeln. Berlin-Heidelberg. Springer.
- Hüther, G. (2010). Bedienungsanleitung für ein menschliches Gehirn. Göttingen. Vandenhoeck & Ruprecht
- Kitter, O. (2001). Kompetenz durch Kommunikationstraining unter besonderer Berücksichtigung der betrieblichen Weiterbildung. Norderstedt. Diplomica.
- Kolb, D. A. (1984/2014). Experiential learning. Experience as the Source of Learning and Development. New Jersey. Pearson Education.
- Koukkou, M. Lehmann, D. (1998a). Ein systemtheoretisch orientiertes Modell der Funktionen des menschlichen Gehirns und die Ontogenese des Verhaltens. In: M. Leuzinger-Bohleber, W. Mertens, M. Koukkou, M. (Hrsg.) Erinnerungen von Wirklichkeiten Psychoanalyse und Neurowissenschaften im Dialog Band I (S. 287 - 415). Stuttgart. Verlag Internationale Psychoanalyse.
- Koukkou, M.; Lehmann, D. (1998b). Die Pathogenese der Neurose und der Wirkungsweg der psychoanalytischen Behandlung aus der Sicht des „Zustandwechsel-Modells“ der Hirnfunktionen. In: Erinnerungen von Wirklichkeiten. Psychoanalyse und Neurowissenschaften im Dialog Band II (S. 162-195). Stuttgart. Verlag Internationale Psychoanalyse.
- Krause, F. Storch, M. (2010). Ressourcen aktivieren mit dem Unbewussten. Manual für die Arbeit mit der ZRM-Bildkartei. Bern. Huber.
- Kuhl, J. (2001). Motivation und Persönlichkeit - Die Theorie der Persönlichkeits-System-Interaktion. Göttingen. Hogrefe.
- Kuhl, J. (2010). Lehrbuch der Persönlichkeitspsychologie. Motivation, Emotion und Selbststeuerung. Göttingen. Hogrefe.
- LeDoux, J.E. (2001). Das Netz der Gefühle. Wie Emotionen entstehen. München. Deutscher Taschenbuch Verlag.
- Luft J. (1989). Einführung in die Gruppendynamik. Frankfurt. Fischer Taschenbuch-Verlag.
- Markowitsch, J. Messerer, K. Prokopp, M. (2004). Handbuch praxisorientierter Hochschulbildung. Wien. Facultas.
- Meister, K.J. (1987). System ohne Psyche. Zur Kritik der Pragmatischen Kommunikationstheorie und ihrer Anwendungen. Opladen. Westermann.
- Ratey, J. J. (2001). Das menschliche Gehirn. Eine Gebrauchsanweisung. Düsseldorf. Walter.
- Rau, H. (2013). Einladung zur Kommunikationswissenschaft. Baden-Baden. Nomos.

- Reich, E. (2005). Denken und Lernen. Hirnforschung und pädagogische Praxis. Darmstadt. Wissenschaftliche Buchgesellschaft.
- Roth, G. (1996/1997). Das Gehirn und seine Wirklichkeit. Kognitive Neurobiologie und ihre philosophischen Konsequenzen. Frankfurt. Suhrkamp.
- Roth, G. (2003). Fühlen, Denken, Handeln - Wie das Gehirn unser Verhalten steuert. Frankfurt am Main. Suhrkamp.
- Roth, G. (2013). Persönlichkeit, Entscheidung und Verhalten. Warum es so schwierig ist, sich und andere zu ändern. Stuttgart. Klett-Cotta.
- Rothe, F. (2006). Zwischenmenschliche Kommunikation - Eine interdisziplinäre Grundlegung. Wiesbaden. Deutsche Universität-Verlag.
- Röhner, J. Schütz, A. (2012). Psychologie der Kommunikation, Basiswissen Psychologie. Wiesbaden. Springer Fachmedien.
- Rösler, F. (2011). Psychophysiologie der Kognition. Eine Einführung in die kognitive Neurowissenschaft. Heidelberg. Spektrum.
- Schüle, J. A. (1976). Psychotechnik als Politik. Zur Kritik der Pragmatischen Kommunikationstheorie. Frankfurt. Syndikat.
- Schulz von Thun, F. (2012). Miteinander Reden von A bis Z. Lexikon der Kommunikationspsychologie. Hamburg, Reinbeck. Rowohlt.
- Schulz von Thun, F. (2013). Miteinander Reden 1-3. Augsburg, Bechtermünz. Weltbild.
- Simon, W. (2009). Grundlagen der Kommunikation. Offenbach. GABAL.
- Spitzer, M. (2013). Das (un)soziale Gehirn. Wie wir imitieren, kommunizieren und korrumpieren. Stuttgart, Schattauer.
- Storch, M. Krause, F. (2014). Selbstmanagement ressourcenorientiert - Grundlagen und Trainingsmanual für die Arbeit mit dem Zürcher Ressourcen Modell ZRM®. Bern. Huber.
- Storch, M. Tschacher, W. (2014). Embodied Communication - Kommunikation beginnt im Körper nicht im Kopf. Bern. Huber.
- Stroch, M. Cantieni, B. Hüther, G. Tschacher, W. (2010). Embodiment - Wechselwirkung zwischen Körper und Psyche verstehen und nutzen. Bern. Huber.
- Sulz, S. K. D. (2000). Kognition und Verhalten - Zur homöostatischen Funktion der Emotionen und zu ihrer Bedeutung. In: Sulz, S. K. D. & Lenz, G. Von der Emotion zur Kognition. München. CIP-Medien.
- Trautmann-Voigt, S. Voigt, B. (2012). Grammatik der Körpersprache. Ein integratives Lehr- und Arbeitsbuch zum Embodiment. Stuttgart. Schattauer.

- Varela, F. J. Thompson, E. Rosch, E. (1991). The embodied mind: Cognitive science and human experience. Cambridge, MA. MIT Press.
- Watzlawick, P. (1969/2011). Menschliche Kommunikation Formen Störungen Paradoxien. Bern. Huber.
- Watzlawick, P. (2002). Wie wirklich ist die Wirklichkeit? München, Umschlag. Piper.
- Weber, J. (2012). Im Somatische-Marker-Training die Gefühlswahrnehmung verbessern. In: Krause F. Storch M. Ressourcen aktivieren mit dem Unbewussten. Manual für die Arbeit mit der ZRM-Bildkartei. Bern. Huber.
- Wahl, D. (2013). Lernumgebung erfolgreich gestalten. Vom trägen Wissen zum kompetenten Handeln. Bad Heilbronn. Klinkhardt.
- Ziegler, J. (1977). Kommunikation als paradoxer Mythos. Analyse und Kritik der Kommunikationstheorie Watzlawicks und ihrer didaktischen Verwertung. Weinheim. Belt.
- Zimbardo, P.G. Gerrig, G. (2003). Psychologie. Heidelberg. Springer.

Bundesgesetzblätter:

Schulunterrichtsgesetz 2012. BGBl. II - Nr. 209/2014

Veröffentlichungen in Fachzeitschriften:

- Dehaene, S. Naccache, L. (2001). Towards a cognitive neuroscience of consciousness: Basic evidence and a workspace framework. Cognition, 79 (1-2) 1-37.
- Ekeocha, J. Brennan S. (2008). Collaborative recall in face-to-face and electronic groups. Memory 2008; 16: 61 - 245.
- Hasenfuß, H. (2006). Trainingstransfer: Wie Wissen Halt findet. In: Manager Seminare Dossier: Trainingspraxis, Teil 1: Transfer und Evaluation. Bonn. Seminare
- LeDoux, J. E. (2000). Emotion circuits in the brain. Annual Review in Neuroscience, 23, 155-184.
- Miller, G. A. (1956). The magical number seven, plus or minus two: Some limits on our capacity for processing information. Psychological Review 63, 81-97.
- Pongratz, H. J. (1998). Kommunikationstraining. In: Arbeit, Heft 3 Jg. 7, S.238 - 256.
- Ramseyer, F. Tschacher, W. (2011). Nonverbal synchrony in psychotherapy: Coordinated body-movement reflects relationship quality and outcome. Journal of Consulting and Clinical Psychology, 79, 284-295.

- Stephens, G. Silbert, L. Hasson, U. (2010). Speaker-listener neural coupling underlies successful communication. PNAS 2010. 107: 14425–30.
- Streeck, J. Streeck, U. (2000). Mikroanalyse sprachlichen und körperlichen Interaktionsverhaltens in psychotherapeutischen Beziehungen. Psychotherapie und Sozialwissenschaft 1. 61-78.
- Thompson, E. Varela, F. J. (2001). Radical embodiment. Neural dynamics and consciousness. Trends in Cognitive Sciences, 5 (10) 418 - 425.
- Tschacher, W. Ramseyer, F. Grawe, K. (2007). Der Ordnungseffekt im Psychotherapieprozess: Replikation einer systemtheoretischen Vorhersage und Zusammenhang mit dem Therapieerfolg. Zeitschrift für Klinische Psychologie und Psychotherapie 36. 18-25.

Veröffentlichte Fachskripten:

- Graf, J. (2001). Trendanalyse 2000 Quo vadis, Weiterbildung. Bonn. Seminare.
- Graf, J. (2003). Trendanalyse 2002 Quo vadis, Weiterbildung. Bonn. Seminare.
- Graf, J. (2008). Trendanalyse 2007 Quo vadis, Weiterbildung. Bonn. Seminare.
- Retter, H. (1999). Pädagogische Kommunikation Grundlagentheorien und Professionswissen für den pädagogischen Alltag. Skripte der TU Braunschweig.
- Schmolmüller, K. T. (2014). Leitfaden für TrainerInnen - Kurzversion Gesprächsführung. Wien. ISA Institut für Arbeitspsychologie und Stressprävention.
- Shannon, C. Weaver, W. (1963). Mathematical Theory of Communication. University Illinois.

11. Anhang

11.1. Abkürzungsverzeichnis

BGBI	Bundesgesetzblatt
EC	Embodied Communication
GFK	Gewaltfreie Kommunikation
GSK	Gesprächszyklus zur Synchronisation der Kommunikation
MIK	Modell der Informationserfassung im Kommunikationssystem
NLP	Neurolinguistisches Programmieren
SOMA	Somatische(r) Marker
TZI	Themenzentrierte Interaktion
ZRM®	Zürcher Ressourcen Modell

11.2. Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Lernzyklus nach Kolb	15
Abbildung 2: The mathematical theory of communication	18
Abbildung 3: Kommunikationsquadrat	29
Abbildung 4: The JoHari Window	37
Abbildung 5: Rubikon-Prozess im ZRM®-Training	67
Abbildung 6: Affektbilanz	68
Abbildung 7: Zusammenhänge der Begriffe somatischer Marker, Affekt und Emotion	70
Abbildung 8: Beispiel für die Darstellung eines ZRM®-Motto-Ziels mit drei Bewegungselementen und deren Reihung	73
Abbildung 9: Modell der Informationserfassung im Kommunikationssystem	77
Abbildung 10: Gesprächszyklus zur Synchronisation der Kommunikation	80

11.3. Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Gegenüberstellung von Aspekten der begriffliche und verkörperten Selbstwahrnehmung	53
Tabelle 2: Trainingsmodul Embodied Communication inkl. MIK und GSK	84

Eidesstattliche Erklärung

Ich, Christine Weber, geboren am 17.09.1971 in Wien, erkläre ehrenwörtlich, dass ich die vorliegende wissenschaftliche Arbeit selbstständig angefertigt und die mit ihr unmittelbar verbundenen Tätigkeiten selbst erbracht habe.

Ich erkläre weiters, dass ich keine anderen als die angegebenen Hilfsmittel benutzt habe. Alle ausgedruckten, ungedruckten oder dem Internet im Wortlaut oder im wesentlichen Inhalt übernommenen Formulierungen und Konzepte sind gemäß den Regeln für wissenschaftliche Arbeiten zitiert und durch genaue Quellenangaben gekennzeichnet.

Die während des Arbeitsvorganges gewährte Unterstützung einschließlich signifikanter Betreuungshinweise ist vollständig angegeben.

Die wissenschaftliche Arbeit ist noch keiner anderen Prüfungsbehörde vorgelegt worden. Diese Arbeit wurde in gedruckter und elektronischer Form abgegeben. Ich bestätige, dass der Inhalt der digitalen Version vollständig mit dem der gedruckten Version übereinstimmt.

Ich bin mir bewusst, dass eine falsche Erklärung rechtliche Folgen haben könnte.

Wien, 1.März 2016

Ort und Datum

Unterschrift