

Die Bedeutung der Axiome nach Watzlawick für die Profession der Sozialen Arbeit

Bärbel Gisela Ohrmundt

veröffentlicht unter den socialnet Materialien

Publikationsdatum: 21.06.2016

URL: <http://www.socialnet.de/materialien/27599.php>

**Fachhochschule Kiel
Fachbereich Soziale Arbeit und Gesundheit
Sokratesplatz 2
24149 Kiel**

Modul 10

**Die Bedeutung der Axiome nach Watzlawick für die Profession
der Sozialen Arbeit**

Abgabe am 19.02.2014

**Soziale Arbeit Bachelor
Modul 10 – Kommunikation und Beratung**

Wintersemester 2013/14

**Betreuung durch
Herr/Frau Professor*in
Name d. Redaktion bekannt**

Bärbel Gisela Ohrmundt

Matrikelnr.: ZZZZZZZZ

**Telefon: ZZZZZZZZ
Email: ZZZZZZZZ**

Inhaltsverzeichnis

1. Einleitung: Kommunikationstheorie nach Watzlawick.....	3
1.1 Definition: Kommunikation.....	3
1.2 Axiom 1: „Man kann nicht nicht kommunizieren“	3-5
1.3 Axiom 2: „Die Inhalts- und Beziehungsaspekte der Kommunikation“	5,6
1.4 Axiom 3: „Die Interpunktion von Ereignisfolgen“	6,7
1.5 Axiom 4: „Digitale und analoge Kommunikation“	7,8
1.6 Axiom 5: „Symmetrische und komplementäre Interaktionen“	9-10
2. Verhältnis von verbaler Kommunikation zur nonverbalen Kommunikation	10-11
2.1 Kongruenz von verbaler Kommunikation und nonverbaler Kommunikation	11,12
2.2 Inkongruenz von verbaler Kommunikation und nonverbaler Kommunikation	12-13
2.3 Störungen in den Axiomen nach Watzlawick	13-16
2.4 Kompetenzen in der nonverbalen Kommunikation.....	16-17
3. Verbale Kommunikation und nonverbale Kommunikation in der Profession der Sozialen Arbeit.....	17,18
3.1 Bedeutung der verbalen Kommunikation und nonverbalen Kommunikation in der Profession der Sozialen Arbeit.....	18-21
3.2 Relevanz der Axiome mit Störungen nach Watzlawick für die Soziale Arbeit	22,23
3.3 Wirkmechanismen von Bewusstsein, Menschenbild und Haltung auf die Kommunikation in der Profession der Sozialen Arbeit.....	23-25
4. Fazit/Resümee.....	25-27
5. Quellennachweis.....	28-29
6. Erklärung.....	30

1. Einleitung

Diese Hausarbeit verbindet die Kommunikationstheorie von Paul Watzlawick (1921 bis 2007) mit der Profession der Sozialen Arbeit

Im ersten Teil dieser wissenschaftlichen Arbeit werden die einzelnen Axiome der Kommunikationstheorie erklärt. Der zweite Teil stellt die Verbindung der Profession der Sozialen Arbeit mit den Axiomen der Kommunikationstheorie her. Die Aufgabe des dritten Teiles liegt in der Erläuterung von Störungen der Axiome und deren Auswirkungen auf die Interaktionen der Sozialen Arbeit.

Der Begriff „Kommunikation“ im menschlichen Miteinander ist fundamental. Darum wird als nächster Schritt die Definition dieses Begriffes für diese Arbeit festgelegt.

1.1 Definition Kommunikation

Nach dem Linguistischen Wörterbuch 2 von Lewandowski lässt sich „Kommunikation“ aus dem Lateinischen ableiten für „communicare“, welches für mitteilen, teilnehmen lassen, sich beraten, besprechen steht und für das Lateinische „communicatio“, für Mitteilung und Austausch (vgl. 1990, S. 551).

Der Begriff der Kommunikation wird hier auch als zwischenmenschliche Verständigung, als eine fundamentale Form sozialer Interaktion auch durch Sprache, als Übertragung und Verarbeitung von Informationen, zur Erzeugung von Bedeutung und Sinn und als Arten und Weisen des Verstehens bezeichnet (ebd.).

Für Watzlawick ist Kommunikation Bedingung für menschliches Leben und gesellschaftliche Ordnung. Die Regeln der Kommunikation lernen Menschen von Beginn ihrer Geburt ohne, dass ihnen alle Regeln der Kommunikation bewusst werden (vgl. Watzlawick u. a. 2011, S. 13).

Watzlawick teilt seine Kommunikationstheorie in fünf Axiome ein (a.a.O., S.58ff). Der erste Grundsatz nach Watzlawick lautet:

1.2 Axiom 1: „Man kann nicht nicht kommunizieren“

Watzlawick bezeichnet dieses erste Axiom als metakommunikatives Axiom (a.a.O., S.

60), das bedeutet, dies ist eine Aussage über die Kommunikation selbst, aus einer höheren Ebene betrachtet.

Watzlawick setzt seine Kriterien für dieses Axiom fest, in Kommunikation als Mitteilung, wobei er wechselseitige Mitteilungen als Interaktionen zwischen Menschen bezeichnet und nonverbale Kommunikation, die er als Verhalten jeder Art festlegt (a.a.O., S. 58).

In der nonverbalen Kommunikation erfolgt der Ausdruck ohne Sprache. Die Verständigung erfolgt durch Gestik, Mimik oder andere Zeichen (vgl. Duden 2011, S. 720). Nonverbale Kommunikation ist vielschichtig. Gestik und Mimik sind nur ein Teil des Ausdrucks der nonverbalen Kommunikation. Argyle beschreibt den Ausdruck der nonverbalen Kommunikation als Signale des Körpers wie Gesichtsausdruck, Blick, Körperhaltung, Körperbewegungen, Gesten, Körperkontakt, Verhalten und Positionierung des Körpers im Raum und alle Aspekte der äußeren Erscheinung (z. B. Kleidung, Körperbau) (vgl. Argyle 2002, 201ff.).

Sie werden erweitert durch die verschiedenen Ausdrucksformen der Stimme (laut, leise, hoch, tief, Tonfall, Pausen, Atmen, Seufzen, Lachen usw.) (vgl. Argyle 2013, S. 186ff.). Zusammengefasst bedeutet dies, nonverbale Kommunikation ist die Sprache unseres Körpers und unseres Verhaltens.

Auf das Verhalten legt Watzlawick seinen Schwerpunkt, weil es kein Gegenteil von Verhalten gibt, das bedeutet, es gibt kein „Nicht-Verhalten“. Für ihn hat jedes Verhalten einen Mitteilungscharakter, mit denen Menschen sich gegenseitig beeinflussen (vgl. Watzlawick u. a. 2011, S. 58f.).

In jedem Miteinander, ohne die bewusste Entscheidung zur Kommunikation, findet unter Menschen eine Kommunikation statt. Auch im Vermeiden oder in der Verneinung von Kommunikation nimmt der Mensch eine Position ein, die Watzlawick als Stellungnahme bezeichnet. Jede Form von Verhalten des Menschen ist eine Äußerung (a.a.O., S. 60).

Beispiel 1: Eine Frau steigt in den Zug. Sie sucht ihren Sitzplatz, vermeidet den Blickkontakt zu anderen Mitfahrenden, sie lächelt nicht, ist konzentriert auf sich und ihre Sitzplatzsuche, ihr Verhalten signalisiert, ich will meine Ruhe.

Dies ist ein Beispiel von Kommunikation als Stellungnahme an mehrere Sender. Für

Watzlawick bedeutet eine Stellungnahme auch eine Definition von Beziehung zwischen Sender und Empfänger (ebd.), dies wird im folgenden Abschnitt erörtert.

1.3 Axiom 2: „Die Inhalts- und Beziehungsaspekte der Kommunikation“

In diesem Axiom teilt Watzlawick die Kommunikation in zwei Bereiche, den Inhaltsbereich und den Beziehungsbereich.

Der Inhaltsbereich enthält Informationen unabhängig davon, ob diese der Wahrheit entsprechen oder verwendbar sind (a.a.O., S. 61). Damit ist der Inhaltsaspekt hinreichend definiert.

Der Beziehungsbereich ist in seinen Inhalten und Abläufen komplexer. Der Beziehungsaspekt läuft für Watzlawick scheinbar im Hintergrund ab. Der Beziehungsaspekt ist genauso wichtig wie der Informationsaspekt. Mit der Mitteilung definiert der Sender seine Beziehung zum Empfänger (ebd.). Jede Kommunikation, auch wenn sie anscheinend nur eine Information beinhaltet, enthält eine Beziehungsdefinition. Diese Definition kann vom Gegenüber angenommen, abgelehnt oder neu definiert werden (a.a.O., S. 62).

Für Watzlawick entsteht innerhalb der Kommunikation auf der Beziehungsebene immer eine Ich- und Du-Definition (a.a.O., S. 97f.).

Beispiel 2: Freundinnen treffen sich zur Planung einer Veranstaltung. Die Kommunikation ist voller Inhalte über Ort, Zeit und Ablauf der Veranstaltung. Ein Teil dieser Kommunikation ist der Beziehungsaspekt. Über die nonverbale Kommunikation, d. h. die Art und Weise wie die Freundinnen miteinander umgehen (Stimme, Lächeln, Körper zugewandt usw.) definieren sie ihre Beziehung neu oder bestätigen sie. Eine Auseinandersetzung über Inhaltsaspekte (z. B. welche Personengruppen werden eingeladen), kann eine Neudefinition der Beziehung auslösen.

Watzlawick weist in diesem Zusammenhang darauf hin, dass Beziehungen selten bewusst definiert werden und die Definition der Beziehung immer unwichtiger wird, je gesünder die Beziehung ist.

Symptomatisch für disharmonische Beziehungen, also konfliktreiche Beziehungen ist, das wechselnde Bemühen um ihre Definition, dabei geht der Inhaltsaspekt verloren (a.a.O., S. 63). Somit überlagert der Beziehungsaspekt den Inhaltsaspekt. Der Beziehungsaspekt stellt für Watzlawick eine Kommunikation über die Kommunikation dar. Dies bedeutet, auf der Beziehungsebene findet eine Metakommunikation statt (a.a.O., S. 64). Ergo, jeder Mensch muss auf der Metaebene kommunizieren.

Die Fähigkeit zur erfolgreichen Metakommunikation verbindet Watzlawick mit dem Bewusstsein des Menschen über sich und andere (ebd.). Er verweist auf die Formung von Sprache und darauf, dass geschriebenes Wort mehrfach verstehbar ist. Ebenso wie darauf, dass gelebte Kommunikation, also nonverbale Kommunikation, multidimensional verstehbar und missverstehbar ist und dies Raum für Beziehungskonflikte gibt. Beziehungskonflikte entstehen außerdem durch die Vermischung von Metakommunikation und Kommunikation (ebd.). Im

1.4 Axiom 3: „Die Interpunktion von Ereignisfolgen“

prüft Watzlawick Interaktionen von Kommunikationsteilnehmern, d. h. den Austausch von Mitteilungen während einer Kommunikation. Er bezieht sich hier auf Bateson und Jackson in ihrer Reiz-Reaktions-Psychologie und beschreibt die Interaktionen zwischen Menschen als eine sich wiederholende Triade von Reiz, Reaktion und Verstärkung. Wobei jeder Reiz und jede Reaktion Kommunikation ist. Dies bezeichnet Watzlawick als Interpunktion deren Funktion es ist, Verhalten zu organisieren und damit zu strukturieren.

Mit zur Struktur gehört auch das Einteilen der Kommunikationspartner in „Führer“ und „Geführte“. Hier ist offen was zuerst entstand oder ob das eine das andere bedingt. Fest steht für Watzlawick „Diskrepanzen auf dem Gebiet der Interpunktion sind die Wurzel vieler Beziehungskonflikte.“ (a.a.O., S. 67).

Er führt ein Beispiel eines Gespräches zwischen Ehemann und Ehefrau an, wie unterschiedlich beide die Interpunktion der Kommunikation erleben, beide gegensätzliche Auffassungen von Reiz- und Reaktionspunkten haben und sich dadurch in ihrer Kommunikation im Kreis drehen: Sie nörgelt, weil er sich zurückzieht. Er zieht sich zurück, weil sie nörgelt. Beide erklären ihr Verhalten als eine Reaktion auf das Verhalten des anderen (a.a.O., S. 65ff.).

Watzlawick beschreibt Kommunikation als kreisförmige Abläufe, die wenn sie zu einer Struktur gefunden haben, ein Eigenleben entwickeln, gegen das die Kommunikationspartner überwiegend machtlos sind (a.a.O., S. 54f.). Eine festgefahrene Kommunikation gleicht einer Bewegung, die aus sich heraus den Schwung erhält, sich weiter zu bewegen. Das kreisförmige Muster der Kommunikationsstruktur verstärkt sich und schafft in der negativen Form den Teufelskreis aus dem man nicht herausfindet. Tiefergehende Beweggründe werden während dieses Ablaufs nicht hinterfragt (a.a.O., S. 65ff.).

Das Problem liegt nach Watzlawick in der Hauptsache in der Nicht-Kommunikation der Metakommunikation. Das bedeutet, die Kommunikationspartner sprechen nicht über ihre individuellen Definitionen der Beziehung und über ihre Art der Kommunikation. Als Beispiel führt er Kommunikationsabläufe in internationalen Beziehungen an (ebd.).

Watzlawick vergleicht das Phänomen der Interpunktion mit einer mathematischen Analogie und dem Begriff der oszillierenden Reihen und überträgt dies auf die Interpunktion in der Kommunikation. Auch hier wiederholen sich die gleichen Strukturen wie ein Pendel schwingend (a.a.O., S. 68f.). Ein Beispiel hierfür ist Loriots Gespräch zwischen Mann und Frau über das Frühstücksei.

So kommt Watzlawick zum dritten metakommunikativen Axiom: „Die Natur einer Beziehung ist durch die Interpunktion der Kommunikationsabläufe seitens der Partner bedingt“ (a.a.O., S. 69f.).

1.5 Axiom 4: „Digitale und analoge Kommunikation“

Für Watzlawick besteht die Kommunikation einerseits aus digitaler, als verbale Kommunikation in Schrift und Sprache und andererseits aus analoger Kommunikation. Diese entspricht der nonverbalen Kommunikation, alles was dem Verhalten eines Menschen zugesprochen wird (a.a.O., S. 70ff.).

Watzlawick betont „Nur im menschlichen Bereich finden beide Kommunikationsformen Anwendung. Die volle Bedeutung dieser Tatsache ist derzeit nur ungenügend geklärt, kann aber kaum überbetont werden“ (a.a.O., S. 72).

Mit dieser Aussage könnte Watzlawick gemeint haben, dass das Zusammenspiel der

analogen und digitalen Kommunikation und deren Auswirkungen in seiner Gesamtheit nicht wissenschaftlich erschlossen ist.

Er stellt die digitale Kommunikation zur inhaltlichen Ebene und die analoge Kommunikation zur Beziehungsebene. Beide Ebenen sind eng miteinander verknüpft (a.a.O., S. 75ff.).

Watzlawick hält das digitale Mitteilungsmaterial für komplexer, vielseitiger und abstrakter als das analoge. Er stellt in der Analogiekommunikation den fehlenden Ausdruck für „nicht“ fest, die mangelnde Unterscheidung zwischen Vergangenheit, Gegenwart und Zukunft und erklärt die Schwierigkeit der Deutung von nonverbaler Kommunikation. Der digitalen Kommunikation dagegen fehlt für ihn das ausreichende Vokabular zur genauen Definition von Beziehung (ebd.).

Watzlawick betont die größere Allgemeingültigkeit der analogen Kommunikation im Gegensatz zur jüngeren digitalen Kommunikation und nennt den Grund dafür. Analoge Kommunikation hat ihre Wurzeln in archaischen Entwicklungsperioden (ebd.).

Ist Beziehung das zentrale Thema erweist sich digitale Kommunikation als zweitrangig. Zwischen digitaler und analoger Kommunikation bedarf es einer Übersetzung. Die Übersetzung erfolgt in beide Richtungen, wobei bei einer Übersetzung immer Verluste entstehen. Auf der digitalen Ebene sind die Verluste Informationen. Auf der analogen Ebene liegen die Verluste in der Beschreibung von menschlichen Beziehungen.

Bevor überhaupt eine Übersetzung entsteht, muss die Kommunikation gesendet und empfangen werden. Dazu bedarf es einem Sender und einem Empfänger, die auch die Aufgabe der Übersetzung haben. Der ideale Fall in der Kommunikation liegt dann vor wenn, analoge und digitale Kommunikation übereinstimmen. Fehlinterpretationen entstehen eher, wenn analoge und digitale Kommunikation unstimmig also inkongruent sind (ebd.).

Watzlawick bezieht sich nicht nur auf den Austausch der Mitteilungen während des Kommunikationsvorganges, sondern auch auf die Beziehungen der Kommunikationsteilnehmer untereinander. Diese Beziehungen bezeichnet er als:

1.6 Axiom 5: „Symmetrische und komplementäre Interaktionen“

Mit dieser Einteilung von Beziehungssystemen folgt Watzlawick den psychiatrischen Forschungsergebnissen von Bateson (vgl. Watzlawick u. a. 2011, S. 78f.).

Für Watzlawick ist eine Beziehungsform, die von symmetrischen Interaktionen geprägt ist, eine Beziehung die auf Gleichheit basiert. Dabei rückt im Einzelfall der Inhalt des Verhaltens in den Hintergrund, weil sich die Partner in einer symmetrischen Beziehung ebenbürtig sind. Die Partner wollen Unterschiede ausgleichen und haben als Ziel, sich anzugleichen. Sie begegnen einander auf Augenhöhe. Das bedeutet, in der symmetrischen Beziehung sind die Partner gleichwertig (a.a.O., S. 79ff.).

Ganz anders als in der komplementären Beziehung. Hier liegt der Schwerpunkt auf den Unterschieden der Partner. Diese Unterschiedlichkeit ergänzt sich wechselseitig, wodurch eine besondere Dynamik entsteht. Das bedeutet, das Verhalten der Partner steht in einer komplementären Beziehung in einer wechselseitigen Relation zueinander. Das Verhalten A bedingt das Verhalten B, wird aus dem Verhalten A ein anderes, gleicht sich B an und umgekehrt (ebd.).

Eine Besonderheit der komplementären Beziehung sind die zwei verschiedenen Positionen, die Watzlawick als primär und sekundär bezeichnet. Er betont, dass diese Bezeichnung innerhalb der komplementären Beziehung keine Wertung bedeutet. Für Watzlawick entstehen komplementäre Beziehungen durch Gesellschaft und Kultur (z. B. Mutter und Kind, Professor und Student, Arzt und Patient) (a.a.O., S. 80).

Wichtig ist für Watzlawick, dass komplementäre Beziehungen nicht aufgezwungen werden. Besteht diese Beziehung, ist das Verhalten der Partner abhängig voneinander. Das bedeutet, der Arzt wird durch das Patientenverhalten bestätigt und umgekehrt. Beide Verhaltensweisen bedingen sich gegenseitig und sie stimmen in ihrer Definition über ihre Beziehung überein (ebd.).

Theoretisch wäre für Watzlawick eine dritte Beziehungsform möglich, die der Metakomplementarität. Hierbei nimmt einer der Beziehungspartner die primäre Position ein, weil der andere dies zulässt oder ihn dazu zwingt. Ähnlich wie in der Pseudosymmetrie, wenn ein Partner dem anderen gestattet eine symmetrische Beziehung einzunehmen oder ihm diese aufzwingt.

Hier reicht die Beobachtung der Kommunikationspartner nicht. Es wäre erforderlich die Intentionen der Personen festzustellen (a.a.O., S. 80f.).

Watzlawick konzentriert sich auf die Beobachtung der Kommunikationspartner (ebd), nicht auf die Ermittlung ihrer Intentionen.

Die Beobachtung von Kommunikationspartnern schließt verbale und nonverbale Kommunikation ein. Hier stellt sich die Frage, in welchem Verhältnis stehen verbale und nonverbale Kommunikation?

2. Verhältnis von verbaler Kommunikation zur nonverbalen Kommunikation

Argyle unterscheidet einerseits in Sprache und körperliche Kommunikation, andererseits bezeichnet er beides als Kommunikation (vgl. Argyle 2013, S. 358).

Für Argyle wurde der Sprache bisher zu große Bedeutung gegeben. Für ihn ist Sprache von der nonverbalen Kommunikation abhängig und an diese gebunden (a.a.O., S. 12). Er bezeichnet die nonverbale Kommunikation auch als körperliche Kommunikation, die mehr Ausdrucksmöglichkeiten als Sprache hat (ebd.). Für ihn hat die nonverbale Kommunikation verschiedene Funktionen. Sie gibt Informationen über die eigene Person und deren Emotionen und Einstellungen über andere und ergänzt das gesprochene Wort (a.a.O., S. 378).

Innerhalb der nonverbalen Kommunikation unterteilt Argyle in Verhalten, das ein Teil der verbalen Botschaft ist und nonverbale Signale, die unabhängig vom Inhalt des Gesagten stehen (a.a.O., S. 13). Das könnte bedeuten, dass die nonverbale Kommunikation allein bestehen kann, die verbale Kommunikation durch die Gebundenheit an die Körperlichkeit nicht.

Der Vorteil der verbalen Kommunikation besteht für Argyle im Inhalt, in der Übermittlung von Informationen. Die nonverbale Kommunikation hält er für wirkungsvoller im Ausdruck von Einstellungen und Emotionen (a.a.O., S. 379f.).

Als eine „*Conditio sine qua non* menschlichen Lebens und gesellschaftlicher Ordnung“

bezeichnet Watzlawick die Kommunikation, eine nicht vermeidbare Grundvoraussetzung im humanistischen Miteinander. Für ihn lernt der Mensch von Geburt an die Regeln der komplexen menschlichen Kommunikation ohne ein vollkommenes Bewusstsein über diese Regeln zu erlangen (vgl. Watzlawick u. a. 2011, S. 13).

Watzlawick sieht die Kommunikation als Gesamtheit im Kontext zur Umwelt (a.a.O., S. 25f.). Er unterscheidet nicht verbaler von nonverbaler Kommunikation. Sollte Kommunikation im Sinne von Watzlawick, also verbale und nonverbale Kommunikation, eine Gesamtheit sein, dann ist sie auf Abstimmung angewiesen.

2.1 Kongruenz von verbaler Kommunikation und nonverbaler Kommunikation

Schulz von Thun spricht bei der Übereinstimmung von verbaler und nonverbaler Kommunikation von Kongruenz. Die nonverbale Kommunikation bestätigt die verbale und zeigt wie sie zu verstehen ist. Dadurch wird die verbale Kommunikation zusätzlich qualifiziert, die verbale Äußerung wird unterstrichen (vgl. Schulz von Thun u. a. 2012, S. 25ff.).

Argyle weist daraufhin, dass jeder nonverbale Ausdruck mit der Persönlichkeit zusammenhängt (vgl. Argyle 2013, S. 333.). Für Watzlawick ist es wichtig, dass jedes Verhalten nur in seinem zwischenmenschlichen Kontext zu verstehen ist (vgl. Watzlawick u. a. 2011, S. 55). Schulz von Thun fasst die Kongruenz von Kommunikation in dem Ausdruck „Stimmigkeit“ zusammen:

<<Stimmigkeit>> heißt: in Übereinstimmung mit der Wahrheit der Gesamtsituation, zu der neben meiner inneren Verfassung und meiner Zielsetzung auch der Charakter der Beziehung (auch: Rollenbeziehung), die innere Verfassung des Empfängers und die Forderungen der Lage gehören (Schulz von Thun (a) 2008, S. 121).

Im Weiteren erklärt er, zu dieser Stimmigkeit gehört das Zusammenspiel von eigenen Emotionen, Gedanken und Zielen und diese adäquat nach außen zum Ausdruck zu bringen (a.a.O., S. 121f.). Dabei greift er Watzlawicks Sicht, des Verstehens im zwischenmenschlichen Kontext auf und weist auf die Einbeziehung der äußeren Situation hin.

Schulz von Thun verbindet seine Aussagen mit Watzlawicks Axiom zwei, der

Beziehungsaspekt bestimmt den Inhaltsaspekt, und berücksichtigt ebenfalls die innere Verfassung des Empfängers der Kommunikation. Zur Stimmigkeit gehört für Schulz von Thun, die Wahrheit der Situation und dieser Raum zu geben (a.a.O., S. 121ff.). Er fasst dies zusammen:

...daß (!) die Übereinstimmung mit der Wahrheit der Situation die Bewußtheit (!) meiner inneren wie der äußeren Realität voraussetzt und daß (!) vor allem folgende Aspekte eine Rolle spielen: mein inneres Zumutesein, die erkennbare Verfassung des Empfängers, meine Beziehung (auch Rollenbeziehung) zu ihm, die Forderungen der Lage und die Anliegen meiner Existenz (Schulz von Thun (a) 2008, S. 123).

Kongruenz könnte wichtig sein bei dem Erreichen der Ziele von Kommunikation und bei den Funktionen von Kommunikation. Ziel der Kommunikation ist, den Empfänger zu erreichen und verstanden zu werden (a.a.O., S. 26). Die Funktion der Kommunikation ist, die Identität des eigenen Selbst und das Selbst des Anderen zu bestätigen. Dies dient dazu die geistige Stabilität zu erhalten und den Schutz und das Überleben zu gewährleisten (vgl. Watzlawick u. a. 2011, 1. Auflage, S. 50 f.).

Dies wird für Plate, nach der Theorie von Satir, in einer kongruenten Kommunikation erreicht. Diese bedeutet für Plate eine problemlose und fassadenlose Kommunikation (vgl. Plate 2013, S. 42). Nach Argyle macht die nonverbale die verbale Kommunikation komplexer, sofern diese kongruent sind (vgl. Argyle 2013, S. 372).

Auf dem Gebiet der Kongruenz von Kommunikation ist der Mensch für Watzlawick empfindlich. Die Regeln der Kommunikation werden für ihn in normaler Kommunikation eingehalten und in gestörter Kommunikation durchbrochen, ohne nur annähernd bewusst die Regeln für eine kongruente Kommunikation zu kennen (Watzlawick u. a. 2011, S. 42)

2.2 Inkongruenz von verbaler Kommunikation und nonverbaler Kommunikation

Von Inkongruenz wird gesprochen, wenn sich verbale und nonverbale Kommunikation widersprechen. Für den Empfänger dieser Kommunikation entstehen Zweifel an der Glaubwürdigkeit. Der Sender legt sich nicht fest und kann sich der Verantwortung entziehen. Ursache ist hier eine Ambivalenz des Senders (vgl. Schulz von Thun 2012, S. 27).

Inkongruente Botschaften können Probleme erzeugen (vgl. Plate 2013, S. 42).

Ist die Kommunikation nicht kongruent bedeutet dies nicht per se eine Lüge des Senders. Nach Schulz von Thun kann dies auch auf ein nicht abgeschlossenes, inneres Abwägen und eine innere, unabgeschlossene Diskussion hinweisen (Schulz von Thun (c) 2008, S. 23f.).

Für Plate existieren nach Satir Kommunikationsmuster, die sich unter Stress zeigen und inkongruent sind. Sie machen eine Aussage über das eigene, niedrige Selbstwertgefühl (vgl. Plate 2013, S. 35 ff.). Schulz von Thun greift das Thema Selbstwertgefühl und Kommunikation von Plate (vgl. Schulz von Thun (a) 2008, S. 124) auf und spricht von Kommunikationsfehlern, die tiefer liegen und mit unserer Gesamtpersönlichkeit zusammenhängen (a.a.O., S. 166).

2.3 Störungen in den Axiomen nach Watzlawick

Watzlawick reicht es nicht, Kommunikation als kongruent bzw. inkongruent zu erkennen. Er schaut auf die Auswirkungen der Störungen von Kommunikation und untersucht diese mit Hilfe der fünf Axiome seiner Kommunikationstheorie (Watzlawick u. a. 2011, S. 83).

Im ersten Axiom „Man kann nicht nicht kommunizieren“ besteht für Watzlawick die Störung im Vermeiden wollen von Verhalten. Auch wenn der Wunsch nach Kommunikation da ist, liegt die Störung darin, keine Verantwortung für die eigene Stellungnahme, die während jeder Kommunikation erfolgt, übernehmen zu wollen.

Watzlawick führt das Gespräch einer schizophrenen Patientin beim Psychiater als Beispiel an und zeigt Parallelen zu Gesprächen in zwischenmenschlichen Alltagssituationen. Watzlawick stellt die These auf, dass so genannte normale und psychisch erkrankte Menschen ähnlich verwendete Kommunikationsformen benutzen, wenn sie einerseits die an sie gerichtete Frage beantworten wollen, andererseits sich dem Gesprächspartner nicht zeigen wollen. Für ihn sind verrückte Äußerungen nicht unbedingt die Folge einer kranken Psyche, sondern die Reaktion eines absurden Kontexts, in dem Menschen sich mit ihrem Verhalten gegenseitig beeinflussen (a.a.O., S. 84ff.).

Im zweiten Axiom, „Inhalts- und Beziehungsaspekte“ liegen laut Watzlawick die

Störungen in Unklarheiten auf der Inhalts- und Beziehungsebene und im Überschneiden von Inhalts- und Beziehungsebene. Dieses führt zur Konfusion von Inhalts- und Beziehungsebene mit verschiedenen Auswirkungen auf die Kommunikation. Zum Beispiel Streit über Meinungsverschiedenheiten, Eskalation, Rückzug.

Für die Kommunikation haben Unstimmigkeiten auf der Beziehungsebene eine größere Bedeutung als auf der Inhaltsebene. Der Grund dafür besteht darin, dass hier einerseits eine Definition der Beziehung stattfindet, andererseits eine hierarchisch strukturierte Ich- und Du Definition erfolgt, die zusätzlich eine Selbstdefinition beinhaltet. Die Folgen, aber auch Ursachen von Störungen in diesem Axiom sind Beziehungsprobleme, die Auswirkungen auf die Inhaltsebene haben können (a.a.O., S. 92ff.).

Störungen im dritten Axiom, „Interpunktion von Ereignisfolgen“ entstehen, wenn die Kommunikationspartner annehmen, der andere hat dieselben Informationen oder ziehe dieselben Schlussfolgerungen aus den Informationen (a.a.O., S. 107ff.).

Nach Watzlawick ist die Interaktion zwischen den Kommunikationspartnern kreisförmig. Sowohl der Anfang als auch das Ende können in der Kreisform nicht bestimmt werden. Daraus ergibt sich, jedes Verhalten ist Ursache und Wirkung und steht in Beziehung zueinander (ebd.).

Zu beachten sind hier die unterschiedlichen Wahrnehmungen des Individuums und die vielfältigen Möglichkeiten des Wahrnehmens. Ein Problem in der Kommunikation entsteht, wenn ein Partner seinen Kommunikationsanteil lediglich als Reaktion auf den anderen sieht und nicht mehr auch als Auslöser von Kommunikation (ebd.).

Das für Watzlawick interessanteste Phänomen im Bereich der Interpunktion ist das der selbsterfüllenden Prophezeiung. Hier hat die Kommunikation einen Anfangspunkt. Dieser beginnt mit der Prämisse, auf der das eigene Verhalten beruht. So zwingt die eigene Prämisse, die das eigene Verhalten prägt, die anderen Kommunikationspartner adäquat zu handeln. Die Person mit der Prämisse der selbsterfüllenden Prophezeiung kann in der Annahme verharren, ihr Handeln ist eine Reaktion auf das Verhalten der anderen. Dieser Ablauf stellt für Watzlawick ein typisches Problem in der Interpunktion dar (a.a.O., S. 107 ff.).

In Fällen von gestörter Kommunikation spricht Watzlawick von „Circuli vitiosi“, ein Teufelskreis (vgl. Duden 2011, S. 204), der nur durch die Metakommunikation durchbrochen werden kann (Watzlawick u.a. 2011, S. 108).

Im vierten Axiom, „Analoge und digitale Kommunikation“, entstehen nach Watzlawick Störungen durch die nicht komplette Übersetzbarkeit von analoger zu digitaler Kommunikation und umgekehrt. Ein weiteres Problem ist für ihn, dass die Übersetzung der Kommunikationsarten stets aus der Sicht des Individuums erfolgt. Hinzu kommt die individuelle Bedeutung der Beziehung der Kommunikationspartner, die eine wichtige Rolle spielt und Einfluss auf die Übersetzung hat (a.a.O., S. 113 ff.).

Für Watzlawick ist jede analoge Kommunikation ein Austangieren der Beziehung zwischen den Kommunikationspartnern. Dies lässt für ihn Raum für Beziehungskonflikte (ebd.).

Störungen in den „symmetrischen und komplementären Interaktionen“, des fünften Axioms teilt Watzlawick ein in „symmetrische Eskalationen“ und „starre Komplementarität“ (a.a.O., S. 121ff.).

Die Störungen in symmetrischen Beziehungen zeigen sich nach Watzlawick durch mehr oder weniger offene Kämpfe. Hierbei geht es darum, gleicher zu sein als der andere. Dies steht im Gegensatz zu einer ausgewogenen symmetrischen Beziehung, in der gegenseitiges Vertrauen und Respekt herrscht. Auf dieser Grundlage entstehen die gegenseitigen Ich- und Du-Definitionen. Der Partner wird in einer ausgewogenen symmetrischen Beziehung, im Gegensatz zu einer gestörten symmetrischen Beziehung, in seinem Sosein akzeptiert (ebd).

Störungen durch starre Komplementarität beinhalten oft eine Entwertung des Kommunikationspartners. Sowohl die Definition des Selbstbildes als auch die Rollen in der Beziehung ergänzen sich. In den Störungen ist diese Ergänzung für Watzlawick pathologisch. Nur wenn eine Person die inferiore, untergeordnete (vgl. Duden 2011, S. 467), Position einnimmt, kann die zweite Person die superiore, die überlegene (a.a.O., S. 1007) Stellung einnehmen (Watzlawick u. a. 2011, S. 121ff.). Die Bezeichnungen haben nichts mit Pathologie oder Normalität, nichts mit Schwäche oder Stärke zu tun (a.a.O., S. 129).

Symmetrische und komplementäre Beziehungen stabilisieren sich gegenseitig sowohl

in ausgeglichenen wie in unausgeglichenen Beziehungen. Auch der Wechsel innerhalb der Kommunikationsbeziehung von symmetrisch zu komplementär ist ein wichtiger Mechanismus und ist in Therapien bedeutsam (a.a.O., S. 121ff.). Hier stellt sich die Frage: Was macht eine Kommunikation ausgeglichen und welche Kompetenzen werden dazu benötigt?

2.4 Kompetenzen in der nonverbalen Kommunikation

Über die nonverbale Kommunikation gibt es nach Argyle keine einheitliche, übergeordnete Theorie (vgl. Argyle 2013, S. 20), aus der sich Kompetenzen für die nonverbale Kommunikation ableiten lassen.

Argyle vergleicht diesen Zustand mit den vielfältigen Theorien des Sozialverhaltens und weist daraufhin, dass auch in der nonverbalen Kommunikation mehrere Ebenen zusammen betrachtet werden müssen und es konkurrierende Ebenen gibt (ebd.). Für ihn gehört die richtige Anwendung der nonverbalen Kommunikation zur sozialen Kompetenz (a.a.O., S. 11).

Schulz von Thun, Zach und Zoller zählen echt, glaubwürdig, authentisch, ehrlich und die Übereinstimmung mit dem Gesagten sowie Bewusstheit und Sensibilität zu wichtigen Kompetenzen in der nonverbalen Kommunikation (2012, S. 155 ff.). Sie fassen Kommunikations-, Interaktions- und Kontaktfähigkeit zu dem Begriff soziale Kompetenz zusammen. Das Besondere an der menschlichen Kommunikation ist, dass viele Abläufe wechselseitig und gleichzeitig erfolgen und zwar verbal und nonverbal. Kommunikation im existentiellen Sinne bedeutet für sie, mit sich selbst und anderen gut klar zu kommen (a.a.O., S. 113f.).

Auch Argyle verbindet die nonverbale Kommunikation mit dem Sozialverhalten und erklärt: „Wenn wir das menschliche Sozialverhalten verstehen wollen, müssen wir dieses nonverbale System enträtseln“ (Argyle 2013, S. 11). Für Plate ist Kommunikation eine soziale Tätigkeit, die sich auf Kompetenzen in sozialen Situationen bezieht (vgl. Plate 2013, S. 14).

Wie Kommunikationsfähigkeit erworben werden könnte, sagt Schulz von Thun:

Das Lernziel <<Kommunikationsfähigkeit>> braucht ein Curriculum, das die seelische

Gesundheit der Gesamtperson fördert. Mit anderen Worten: Selbsterfahrung und Selbstakzeptierung haben der Einübung eines neuen Verhaltens voraus- oder zumindest mit ihr einherzugehen (Schulz von Thun (a) 2008, S. 166).

Wenn nach Watzlawick das Wesen der Kommunikation eine Wechselbeziehung ist, die Kommunikationspartner sich ständig gegenseitig beeinflussen und das Ich-Bewusstsein einen wesentlichen Anteil an der Kommunikation hat (vgl. Watzlawick u. a. 2011, S. 42), dann könnte sich, unter Beachtung aller vorausgegangenen Theorien, die Kompetenz der nonverbalen Kommunikation aus der Selbst- und der Sozialkompetenz zusammensetzen.

Hinzu kommt die Fähigkeit zur Metakommunikation, die Kommunikation über die Kommunikation, die für Watzlawick eine notwendige Kompetenz für erfolgreiche Kommunikation ist. Die Metakommunikation verbindet für ihn das Ich- mit dem Du-Bewusstsein (vgl. Watzlawick 2011, S. 18f.).

Wellhöfer teilt den allgemeinen Kompetenzbegriff des menschlichen Handelns in Fachkompetenz, Selbstkompetenz und Sozialkompetenz (vgl. Wellhöfer 2004, S. 5).

Baacke spricht vom kommunikationswissenschaftlichen Kompetenzbegriff im Zusammenhang mit Sprache, Interaktion, Kommunikation und die Fähigkeit, unterschiedliche Verhaltenssysteme zu verstehen und übernehmen zu können. Er bezeichnet die Kommunikation als kreativ und das Kommunikationsverhalten des Menschen als unbegrenzt (vgl. Baacke 1980, S 100ff.).

3. Verbale Kommunikation und nonverbale Kommunikation in der Profession der Sozialen Arbeit

Soziale Arbeit steht mit Sozialarbeitspolitik für Schilling und Zeller im Zentrum des Gesellschaftssystems und steht in Interaktion sowie Kooperation zu den restlichen Gesellschaftssystemen wie Sanktionssystem/Rechtspolitik, Gesundheitssystem/Gesundheitspolitik, Soziales Sicherungssystem/Sozialpolitik, Wirtschaftssystem und dem Erziehungssystem/Bildungspolitik unter Berücksichtigung des ökologischen und kulturellen Systems (vgl. Schilling/Zeller 2010, S. 203). Im Zentrum dieser Systeme nimmt Soziale Arbeit spezifische Aufgaben wahr. Schilling und Zeller definieren die

Ziele dieser Aufgaben wie folgt:

Soziale Arbeit nimmt als Profession vor allem drei Zielbereiche in den Blick:

1. Hilfe zur Selbstfindung und Selbsthilfe, Entfaltung und Förderung der Persönlichkeit (individuelle Funktion)
2. Verbesserung bzw. Veränderung der gesellschaftlichen Bedingungen sozialer Problemlagen (gesellschaftliche Funktion)
3. Orientierung an europäischen, zunehmend auch mehr an weltgesellschaftlichen und menschenrechtlichen Perspektiven und Zielen Sozialer Arbeit (a.a.O., S. 208).

Zum Erreichen dieser Ziele und Erfüllung der Aufgaben der Sozialen Arbeit ist die verbale und nonverbale Kommunikation das Ausdrucks- und Verbindungsmittel.

Für Watzlawick, Beavin und Jackson ist die menschliche Kommunikation, das Medium der Manifestationen menschlicher Beziehungen (vgl. Watzlawick u. a. 2011, S. 24). Soziale Beziehungen werden für Argyle am Rande des Bewusstseins auf der nonverbalen Ebene verhandelt (vgl. Argyle 2013, S. 377). Für Schulz von Thun ist eine Erhöhung des Bewusstseins wichtig, um zu größerer Klarheit in der Kommunikation mit sich und mit anderen zu kommen. Das bedeutet, sich selbst über eigene Bedürfnisse, Gefühle und Gedanken bewusst zu werden und zu beobachten was in mir, anderen und zwischen uns vorgeht (vgl. Schulz von Thun u. a. 2012, S. 38ff.).

Schulz von Thun könnte damit gemeint haben, dass die Entwicklung des Bewusstseins die Kommunikation positiv verändert. Dies hätte auch positive Auswirkungen auf die verbale und nonverbale Kommunikation in der Sozialen Arbeit.

3.1 Bedeutung der verbalen Kommunikation und nonverbalen Kommunikation in der Profession der Sozialen Arbeit

Das Fundament der Sozialen Arbeit sind die Prinzipien der Menschenrechte und der sozialen Gerechtigkeit. Soziale Arbeit baut auf wissenschaftliche Erkenntnisse über soziale Systeme und menschliches Verhalten auf und greift ein wo Umwelt und Menschen aufeinander einwirken (vgl. Engelke 2009 u. a., S. 410).

Bei der Suche nach dem Gegenstandsbereich in der Sozialen Arbeit steht der Mensch in seiner Umwelt im Mittelpunkt (a.a.O., S. 254ff.). Ebenso wie bei Galuske, dessen Methoden der Sozialen Arbeit sich auf die Praxis fokussieren (vgl. Galuske 2013, S.

33ff.).

Aus Watzlawicks, „Man kann nicht nicht kommunizieren“ (Watzlawick u. a. 2011, S. 60) könnte abgeleitet werden, dass in jeder Begegnung von Menschen, Kommunikation stattfindet. Dies könnte für die Soziale Arbeit eine „*Conditio sine qua non*“, notwendige Bedingung, ohne die etwas anderes nicht eintreten kann (vgl. Duden 2011, S. 211) bedeuten und stellt die verbale und nonverbale Kommunikation mit dem Klienten als Instrumente dar.

Die Praxis der Sozialen Arbeit ist geprägt durch das Doppelmandat von Hilfe und Kontrolle, das für Thiersch symptomatisch und konstitutiv ist (vgl. Thiersch 2002, S. 216). Die Kommunikationspartner würden sich in dem Bereich von Hilfe und Kontrolle bewegen. Dies könnte Auswirkungen auf die Kommunikation haben.

Um lebensweltorientiert zu arbeiten, d.h. mit Respekt vor dem Eigensinn und der Ressourcen des Klienten in seiner Lebenswelt, benötigt die Profession der Sozialen Arbeit für Thiersch „Takt“ (a.a.O., S. 216f.).

Takt also Feingefühl, Zurückhaltung (vgl. Duden 2011, S. 1047) soll für Thiersch in der Sozialen Arbeit in strukturellen und transparenten Arbeitsformen operationalisierbar sein (vgl. Thiersch 2002, S. 217). Mit dem Ziel, eine Hilfe zur Lebensbewältigung zu bieten, um Herausforderungen zu bewältigen (a.a.O., S.104).

Abgesehen davon, dass professionelle Gespräche geplant, vorbereitet und strukturiert werden sollten (vgl. Wellhöfer 2004, S. 162), stellt sich die Frage inwieweit Takt operationalisierbar ist. Wird Takt, also Feingefühl, mit sozial kompetentem Verhalten gleichgesetzt, ist Wellhöfer der Ansicht, dass dieses Verhalten in seiner Situationsbezogenheit erkennbar ist und eine konkrete, allgemeingültige Definition von sozial kompetentem Verhalten nicht möglich ist. Es erklärt sich erst aus der konkreten Situation heraus. Aus der Situation erklärt sich ebenso, auf welche Werte sich das sozial kompetente Verhalten bezieht (a.a.O., S. 3).

Für Schulz von Thun ist die dynamische Balance in einem Wertesystem entscheidend für eine Entwicklung während der Kommunikation. Zum Beispiel benötigt die „Friedhöflichkeit“ die Konfrontation um miteinander eine Balance herzustellen. Polarisierungen führen zu Konflikten, weil ihnen die Balance fehlt (vgl. Schulz von Thun 2013, S. 43ff.).

Ein Wertebezugssystem ist nach Wellhöfer die Humanistische Psychologie (vgl. Wellhöfer 2004, S. 116). Stemmer-Lück hat sich mit den Auswirkungen der Psychoanalytischen Theorien auf die Soziale Arbeit beschäftigt. In der Profession der Sozialen Arbeit begegnen sich Sozialarbeiter und Klienten in Beziehungsräumen. Die Begegnung ist gesellschaftlich organisiert. Die Bedingungen dieser Begegnung unterliegen einerseits gesellschaftlichen, politischen und ökonomischen Prozessen und beeinflussen andererseits damit interpersonelle und intrapersonelle Prozesse dieser Begegnung.

Die Kommunikationspartner bringen in ihre Interaktion, die verbal und nonverbal abläuft, ihre spezifischen Biografien mit.

Das Miteinander-Umgehen wird u. a. durch Intentionen, die bewusst und unbewusst ablaufen, geprägt. Auch wenn der Klient sein Problem auf der bewussten Ebene lösen will, könnte es sein, dass er auf der unbewussten Ebene seinen Erfolg boykottiert. Auch der Sozialarbeiter, der auf der bewussten Ebene dem Klienten Hilfestellung geben will, könnte auf der unbewussten Ebene Vorbehalte oder Ablehnung dem Klienten gegenüber hegen.

In der Interaktion spielt die Kommunikation eine wichtige Rolle. Auch für Stemmer-Lück stehen die von den Kommunikationspartnern gesendeten Signale, der verbalen und nonverbalen Kommunikation, in einer Wechselbeziehung zueinander. Die Kommunikationspartner gestalten mit ihren unterschiedlichen Biografien und Persönlichkeiten eine spezifische Beziehung. Das professionelle Handeln im Bereich der Sozialen Arbeit setzt in diesem Beziehungsraum Bewusstheit und fundierte wissenschaftliche Kenntnisse voraus (vgl. Stemmer-Lück 2004, S. 56ff.).

Stemmer-Lück spannt einen Bogen vom dyadischen Beziehungsraum zwischen Sozialarbeiter und Klient zur ersten dyadischen Beziehung des Menschen, der Mutter-Kind-Beziehung, und weist darauf hin, dass die Erfahrung, dieser ersten Beziehung mit ihren Interaktionen die Basis für das spätere Leben und die Gestaltung von Beziehungen ist (a.a.O., S. 59ff.).

Nach Galuske ist eine Methode der Sozialen Arbeit die klientenzentrierte Gesprächsführung, die je nach Situation und Problemlage anzuwenden ist, allerdings auch für die jeweilige Situation kontraproduktiv sein kann. Für ihn hat jede Begegnung in der Profession der Sozialen Arbeit ihre besonderen Erfordernisse an die

Kommunikation. Galuske möchte keine Reduktion der Komplexität der Sozialen Arbeit durch therapeutisches Handeln (vgl. Galuske 2013, S. 190).

Die Interaktionen zwischen Menschen finden auf verschiedenen Ebenen statt. Eine Ebene ist die des sorgfältigen, gegenseitigen Abstimmens des Verhaltens. Kleine Gesten wie ein geringfügiges Kopfnicken geschieht häufig unbewusst (vgl. Argyle 2002, S. 60f.). Argyle zählt Beispiele auf, in denen verschiedene Studien zeigen, kleine Gesten oder eine Mimik der Zustimmung haben enorme positive Wirkungen auf Menschen, ohne dass wir die Ursache kennen.

Die nonverbale Kommunikation zeigt besondere Auswirkungen auf die soziale Kompetenz. Für ein sozial kompetentes Verhalten wird nonverbale Kommunikation benötigt (vgl. Argyle 2013, S. 316f).

Verbale und nonverbale Kommunikation gehören für Galuske zur Handlungskompetenz. Er beruft sich auf Nieke und teilt die professionelle Handlungskompetenz der Sozialen Arbeit in drei Dimensionen

- Reflexionskompetenz, die Fähigkeit zur Selbstreflexion und zum komplexen und kritischen Denken,
- Wahrnehmungskompetenz, eine Sensibilität im Handeln, die sich auf der Basis von Wissen entwickelt,
- Interaktions- und Kommunikationskompetenz, wie Sprachfähigkeit, Erkennen von Rollenverhalten, Fähigkeit eine Situation angemessen zu definieren, Empathie und Fähigkeit des Verstehens (vgl. Galuske 2011, S. 129f.).

Alle Kompetenzen sind mit verbaler und nonverbaler Kommunikation verbunden. Nonverbale Kommunikation spielt nach Argyle eine zentrale Rolle im Sozialverhalten der Menschen. Neuere Forschungen zeigen, dass diese Kommunikation eine wichtige Bedeutung hat und komplexer ist als bisher angenommen wurde (vgl. Argyle 2013, S. 11).

3.2 Relevanz der Axiome mit ihren Störungen nach Watzlawick für die Soziale Arbeit

Für die Profession Soziale Arbeit als Bezugswissenschaft (vgl. Engelke u. a. 2009, S. 299) ist es wichtig, Watzlawicks Kommunikationstheorie mit den Formen, Störungen und Paradoxien zu kennen. Denn professionell zu arbeiten bedeutet, mit fundiertem wissenschaftlichem Wissen zu arbeiten (a.a.O., S. 312ff.).

Für Galuske bedeutet professionelles Handeln in der Sozialen Arbeit, auch Methoden anzuwenden, wie zum Beispiel klientenzentrierte Gesprächsführung und Jugendhilfeplanung. Einerseits um das Nähe-Distanz-Verhältnis von Profession zum Klienten einzuhalten andererseits um für den Klienten Transparenz und Zuverlässigkeit zu schaffen (vgl. Galuske 2011, S. 56f.). Erfolgreiche Soziale Arbeit ist für Galuske ein „Arbeitsbündnis“ mit dem Klienten (vgl. Galuske 2013, S.10).

Die Störungen in den Axiomen nach Watzlawick wirken sich unmittelbar auf die gesamte Kommunikation und die Beziehung der Kommunikationspartner aus (vgl. Watzlawick u. a., S. 83ff.). Das könnte bedeuten, dass die Kommunikationstheorie von Watzlawick auf die in der Sozialen Arbeit stattfindende Kommunikation übertragbar wäre.

Die Essenzen der Axiomsstörungen beziehen sich zusammengefasst auf folgende Bereiche:

- Das Vermeiden-Wollen von Verhalten und keine Verantwortung für die eigene Stellungnahme, die in jeder Äußerung des Menschen liegt, übernehmen zu wollen (a.a.O., S. 84ff.).
- Das Überschneiden von Inhalts- und Beziehungsebene, sowie Unklarheiten darüber was die Inhalts- und was die Beziehungsebene ist. In der Kommunikation finden Ich- und Du-Definitionen, sowie Selbstdefinitionen statt (a.a.O., S. 92ff.).
- Die Annahme, der Beziehungspartner habe dieselben Informationen und zieht daraus dieselben Schlussfolgerungen. Die Nichtberücksichtigung der individuellen Wahrnehmungen und die Unberücksichtigung, das Verhalten sowohl Ursache als auch Wirkung ist (a.a.O., S. 107ff.).

➤ Digitale und analoge Kommunikation werden fehlerhaft übersetzt und interpretiert. Die subjektive Sicht der Kommunikationspartner und ihre Beziehung zueinander bestimmt die Übersetzung und die Interpretation der verbalen und nonverbalen Kommunikation (a.a.O., S. 113ff.).

➤ Akzeptanz des Partners in seinem Sein. Statt symmetrischer Eskalationen und starrer Komplementarität ausgewogene Dynamik und angemessene Entwicklung der Beziehung (a.a.O., S. 121ff.).

Watzlawick betont: „Jede Form von Kommunikation stabilisiert sich in ihrer Wechselbeziehung“ und bezieht dies sowohl auf pathologische als auf ausgewogene Kommunikation (ebd.). Watzlawick empfiehlt bei Störungen in der Kommunikation und auch in erfolgreichen Kommunikationen die Metakommunikation und bezeichnet diese als die Kommunikation über die Kommunikation (a.a.O., S. 46ff.).

In der Sozialen Arbeit wäre die Kommunikation über die Kommunikation die Evaluation, die Reflexion und die Supervision. Engelke verbindet Evaluation mit Erkenntnis (vgl. Engelke u. a. 2009, S. 129) und hält die Reflexion in der Sozialen Arbeit für funktional und konstitutiv (a.a.O., S. 117).

Galuske sieht die Reflexion als klassisches Instrument der Profession Soziale Arbeit. Die Supervision beschäftigt sich für Galuske mit den emotionalen Aspekten der beruflichen Beziehung. Er bezeichnet die Evaluation als Selbstevaluation und verbindet die zentralen Elemente mit Selbstbeobachtung, Erhebungen mit empirischen Verfahren, Sammlung von Informationen über Prozesse, Ergebnisse und Erkenntnisse. Galuske fasst dies zusammen, „SozialarbeiterInnen erforschen sich und ihr Handeln selbst“ (vgl. Galuske 2013, S. 348ff.).

3.3 Wirkmechanismen von Bewusstsein, Haltung und Menschenbild auf die Kommunikation in der Profession der Sozialen Arbeit

In der Sozialen Arbeit ist immer der Mensch der Mittelpunkt. Alle Handlungen und Entscheidungen der Profession sind auf den Klienten ausgerichtet (vgl. Engelke u. a. 2009, S. 412f.).

Jede Begegnung von Menschen ist Kommunikation, in der wir einander gegenseitig

beeinflussen (vgl. Watzlawick u. a. 2011, S. 58ff.). Das bedeutet, wir stehen zu anderen in einer Beziehung, in der wir selbst enthalten sind als ein Teil eines großen Ganzen (vgl. Watzlawick 2011, S. 57).

In diesen Beziehungen drücken wir uns mit unserem Verhalten aus (vgl. Watzlawick u. a. 2011, S. 58ff.), dieses Verhalten ist der Ausdruck unserer Persönlichkeit (vgl. Eckert 2012, S. 10). Die Persönlichkeit ist bedeutsam für die Gestaltung von Beziehungen, Empathie und Bewusstsein (vgl. Schulz von Thun u. a. 2012, S. 164).

Das Bewusstsein hat großen Einfluss auf unsere Kommunikation. In der Kommunikation ist der Mensch sich zum Teil über den Inhalt bewusst, ein großer Teil bleibt unbewusst. Die bewusste und unbewusste Kommunikation erreicht unseren Kommunikationspartner. Das Unbewusste oder noch nicht Bewusste hat großen Einfluss auf die Wahrnehmung und das Verhalten des Menschen. Jede Kommunikationsfortbildung hat das Ziel, das Bewusstsein zu erhöhen. Dies ist ein Schritt zu größerer Klarheit in der Kommunikation (a.a.O., S. 38ff.).

Die Kommunikation hat in der Sozialen Arbeit eine besondere Bedeutung. Die Methode der (Sozialen) Beratung ist für Schilling und Zeller eine zentrale Querschnittskompetenz und stellt eine Schlüsselqualifikation dar (vgl. Schilling/Zeller 2010, S. 219). Schilling und Zeller betonen: „Entscheidend für eine Beratung ist die Beziehung“ (a.a.O., S. 223).

In Kommunikationsbeziehungen sind die zwischenmenschlichen Wirkungen allen Verhaltens ein Kriterium erster Wichtigkeit (vgl. Watzlawick u. a. 2011, S. 53), weil Menschen sich innerhalb einer Kommunikation gegenseitig beeinflussen (a.a.O., S. 59).

Aus diesem Grund ist die Haltung in der Profession der Sozialen Arbeit wichtig. Von Spiegel begründet dies, weil für sie hinter jeder Handlung eine Haltung steht. Sie sieht die Person in der Profession der Sozialen Arbeit als Werkzeug, in der sich durch die Haltung Motive und Werte über die Handlung ausdrücken (vgl. von Spiegel 2011, S. 109).

Für Schilling und Zeller setzt eine effektive Hilfe in der Sozialen Arbeit ein positives Menschenbild voraus:

Entscheidend für die Arbeit ist das Menschenbild. Wenn kein positives und an den internationalen Menschenrechtsinstrumenten (Sozial-, Zivilpakt; Europäische Sozialcharta, Menschenrechtskonventionen, z. B. Kinderrechtskonvention) orientiertes Menschenbild vorhanden ist, man nicht vom positiven Wesen eines Menschen überzeugt ist, kann man anderen kaum helfen (Schilling/Zeller 2010, S. 132).

Plate geht den Theorien von Fisher nach, dass innere Einstellungen für die Kommunikation wichtig sind (vgl. Plate 2013, S. 105ff.). Das könnte bedeuten, dass Bewusstsein, Haltung und Menschenbild in der Kommunikation der Sozialen Arbeit ein Fundament bilden.

4. Fazit/Resümee

Wie komplex Kommunikation ist zeigt, dass der Mensch pro Sekunde schätzungsweise 10 000 Sinneswahrnehmungen aufnimmt und aus diesen unbewusst und individuell die für ihn wichtigsten herausfiltert (vgl. Watzlawick u. a. 2011, S. 108).

Watzlawick fasst das Wissen der Menschen über Kommunikation zusammen:

Wenn der gegenwärtige Stand unseres Wissens uns nicht einmal eine befriedigende Erklärung für den Erwerb einer natürlichen Sprache bietet, welche Aussichten bestehen dann, die formalen Beziehungen zwischen Kommunikation und Verhalten zu abstrahieren (Watzlawick u. a. 2011, S. 13)?

Für Argyle ist es möglich, die nonverbale Kommunikation durch Schulungen zu verbessern. In verschiedenen Arten von Sozialkompetenztraining ist dies möglich (vgl. Argyle 2013, S. 327). Auch Schulz von Thun sieht diese Möglichkeiten, nennt aber auch die Grenzen:

Eine Bewusstheit und Sensibilität für nonverbales Geschehen ist angeraten und lernbar. Hingegen ist der Versuch, den eigenen nonverbalen <Auftritt> zu schulen und zu <optimieren>, von zweifelhaftem Wert, wenn die Authentizität und die Glaubwürdigkeit des Betreffenden darunter leiden (Schulz von Thun u. a. 2012, S. 157).

Watzlawick stellt zwei zentrale Punkte als bedeutend für die Kommunikation heraus.

Die Metakommunikation und die Beziehung der Kommunikationspartner (vgl. Watzlawick u. a. 2011, S. 57ff.).

Die Metakommunikation hilft nach Watzlawick beim Durchbrechen pathologischer Kommunikation (a.a.O., S. 49). Metakommunikation findet in der Profession der Sozialen Arbeit statt. Galuske warnt hier vor Selbsttäuschungen (vgl. Galuske 2013, S. 355f.).

Die Beziehung von Sozialarbeiter zu Klient ist für von Spiegel von hoher Verantwortung für den Klienten und der Güte der Arbeit geprägt (vgl. von Spiegel 2011, S. 94). In diesem Rahmen findet die Kommunikation statt mit dem Ziel der Profession der Sozialen Arbeit, den Klienten eine bessere Lebensbewältigung zu ermöglichen (vgl. Galuske 2013, S. 117).

Plate fasst die Theorien über Kommunikation von Rogers zusammen und spricht von „heilsamer Beziehung“. Er bezieht dies auf alle Bereiche des Lebens mit neuen Herausforderungen und übernimmt die drei zentralen Elemente aus Rogers Theorie. Authentizität, Empathie und unbedingte Wertschätzung (vgl. Plate 2013, S. 52f.).

Schulz von Thun spricht von Verhaltenskreuz und Verhaltensstil im Zusammenhang mit der Balance zwischen Wertschätzung, Authentizität und Abgrenzung und behält mit dem Situationsmodell das eigentliche Ziel der Kommunikation im Blick (vgl. Schulz von Thun u. a. 2012, S. 200ff.).

In der Kommunikation der Sozialen Arbeit geht es um das Erreichen von Zielen und um die Akzeptanz des Klienten in seinem Sosein. Schulz von Thun ist der Ansicht, wie ich mit mir selbst umgehe, so gehe ich auch mit anderen Menschen um (vgl. Schulz von Thun (b) 2008, S. 188).

Den Klienten als Experten für seine Lebenswelt und seinen Alltag anzuerkennen (vgl. Gissel-Palkovich 2011, S. 241) ist die Grundvoraussetzung für eine gelingende Kommunikation in der Sozialen Arbeit. Es bedeutet die Ausgleichung, von Unterordnung, unabhängig von den sozialen, ökonomischen und politischen Systemen, auf der humanen Ebene.

Hinzukommt, sich der Machtverhältnisse in der Profession der Sozialen Arbeit zwischen Klient und Sozialarbeiter bewusst zu sein.

Für Bommers und Scherr laufen hier soziale und psychische Systeme zusammen (Bommers, Scherr 2012, S. 108). Kommunikation in der Profession der Sozialen Arbeit ist ein Balanceakt zwischen Hilfe und Kontrolle.

Zusammengefasst könnte dies bedeuten, für verbale und nonverbale Kommunikation gibt es keine festen Regeln. Das Wissen über die Kommunikation verbindet sich mit anderen Wissenschaften (z. B. die Entwicklungspsychologie) oder anderen Wissensbereichen (z. B. der Sozialkompetenz) und bleibt verschlüsselt in der Komplexität. Essenziell steht fest, Kommunikation ist für Menschen bedeutend.

Ich stimme Schulz von Thun zu, die eigene Sensibilität und das eigene Bewusstsein weiter zu entwickeln. Ebenso sich selbst zu beobachten, die eigenen Stimmungen wahrzunehmen, eigene Worte und Handlungen zu reflektieren; alles unter dem Aspekt der Achtsamkeit. Das gehört zur Persönlichkeitsentwicklung und hilft, sich selbst besser zu verstehen.

Im Umgang mit anderen Menschen hilft eine grundsätzliche Offenheit, der Respekt vor dem Menschen ohne Ansehen der Person. Je weniger wertend und urteilend der Mensch dem anderen gegenüber tritt, desto größer ist die Wahrscheinlichkeit von echter Wertschätzung. Dabei ist es wichtig, selbst authentisch zu sein.

Die Kommunikation in der Sozialen Arbeit stellt besondere Anforderungen an die Profession, weil Ziele zu erreichen sind und gesellschaftliche Integration angestrebt werden soll. Der Respekt vor dem Sosein der Menschen ist Wertschätzung und hilft in der Begegnung mit dem Klienten.

5. Quellenverzeichnis

Argyle, Michael: Körpersprache & Kommunikation. Nonverbaler Ausdruck und Soziale Interaktion. 10., überarbeitete Neuauflage. Paderborn: Junfermann Verlag 2013.

Argyle, Michael: Körpersprache & Kommunikation. Das Handbuch zur nonverbalen Kommunikation. 8., Auflage. Paderborn: Junfermann Verlag 2002.

Baacke, Dieter: Kommunikation und Kompetenz. Grundlegung einer Didaktik der Kommunikation und ihrer Medien. 3., Auflage. München: Juventa Verlag 1980.

Bommers, Michael; Scherr, Albert: Soziologie der Sozialen Arbeit. Eine Einführung in Formen und Funktionen organisierter Hilfe. 2., vollständig überarbeitete Auflage. Weinheim und Basel: Beltz Juventa 2012.

Duden. Das Fremdwörterbuch. Duden Band 5. Dudenredaktion (Hrsg.). 10., aktualisierte Auflage. Mannheim: Dudenverlag 2011, S. 211, 467, 720, 1007, 1047.

Eckert, Hartwig: Sprechen Sie noch oder werden Sie schon verstanden? Persönlichkeitsentwicklung durch Kommunikation. 3., aktualisierte Auflage. München: Ernst Reinhardt Verlag 2012.

Engelke, Ernst; Spatschek, Christian; Borrmann, Stefan: Die Wissenschaft Soziale Arbeit. Werdegang und Grundlagen. 3., überarbeitete und erweiterte Auflage. Freiburg im Breisgau: Lambertus-Verlag 2009.

Galuske, Michael: Methoden der Sozialen Arbeit. Eine Einführung. Hrsg. Thomas Rauschenbach. Bearbeitet von Karin Bock und Jessica Fernandez Martinez. 10., Auflage. Weinheim und Basel: Beltz Juventa 2013.

Galuske, Michael: Methoden der Sozialen Arbeit. Eine Einführung. 9., ergänzte Auflage. Weinheim und München: Juventa Verlag 2011.

Gissel-Palkovich, Ingrid: Lehrbuch Allgemeiner Sozialer Dienst – ASD. Rahmenbedingungen, Aufgaben und Professionalität. Studienmodelle Soziale Arbeit. 1., Auflage. Weinheim und München: Juventa Verlag 2011.

Lewandowski, Theodor: Linguistisches Wörterbuch 2: 5., überarbeitete Auflage. Heidelberg. Wiesbaden: Quelle & Meyer Verlag 1990. S. 551ff.

Plate, Markus: Grundlagen der Kommunikation. Gespräche effektiv gestalten. 1., Auflage. Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht 2013.

Schilling, Johannes; Zeller, Susanne: Soziale Arbeit. Geschichte – Theorie – Profession. 4., überarbeitete Auflage. München: Ernst Reinhardt Verlag 2010.

Schulz von Thun, Friedemann: Miteinander reden: 2. Stile, Werte und Persönlichkeitsentwicklung. Differenzielle Psychologie und Kommunikation. 33., Auflage. Reinbek bei Hamburg: Rowohlt Taschenbuch Verlag 2013.

Schulz von Thun, Friedemann (a): Miteinander reden: 1. Störungen und Klärungen. Allgemeine Psychologie der Kommunikation. Sonderausgabe. Reinbek bei Hamburg: Rowohlt Taschenbuch Verlag 2008.

Schulz von Thun, Friedemann (b): Miteinander reden: 2. Stile, Werte und Persönlichkeitsentwicklung. Differenzielle Psychologie und Kommunikation. Sonderausgabe. Reinbek bei Hamburg: Rowohlt Taschenbuch Verlag 2008.

Schulz von Thun, Friedemann (c): Miteinander reden: 3. Das <<Innere Team>> und situationsgerechte Kommunikation. Kommunikation, Person, Situation. Sonderausgabe. Reinbek bei Hamburg: Rowohlt Taschenbuch Verlag 2008.

Schulz von Thun, Friedemann; Zach, Kathrin; Zoller, Karen: Miteinander reden von A bis Z. Lexikon der Kommunikationspsychologie. Originalausgabe. Reinbek bei Hamburg: Rowohlt Taschenbuch Verlag 2012.

Spiegel von, Hiltrud: Methodisches Handeln in der Sozialen Arbeit. Grundlagen und Arbeitshilfen für die Praxis. 4., Auflage. München: Ernst Reinhardt Verlag 2011.

Stemmer-Lück, Magdalena: Beziehungsräume in der Sozialen Arbeit. Psychoanalytische Theorien und ihre Anwendung in der Praxis. 1., Auflage. Stuttgart: Verlag W. Kohlhammer 2004

Thiersch, Hans: Positionsbestimmungen der Sozialen Arbeit. Gesellschaftspolitik, Theorie und Ausbildung. 1., Auflage. Weinheim und München: Juventa Verlag 2002.

Watzlawick, Paul: Man kann nicht nicht kommunizieren. Das Lesebuch. Zusammengestellt von Trude Trunk mit einem Nachwort von Friedemann Schulz von Thun. Hrsg. Trude Trunk. 1., Auflage. Bern: Verlag Hans Huber 2011.

Watzlawick, Paul; Beavin, Janet H.; Jackson, Don D.: Menschliche Kommunikation. Formen Störungen Paradoxien. 12., unveränderte Auflage. Bern: Verlag Hans Huber 2011.

Wellhöfer, Peter R.: Schlüsselqualifikation Sozialkompetenz. Theorie und Trainingsbeispiele. Originalausgabe. Stuttgart: Lucius & Lucius Verlagsgesellschaft mbH 2004.

6. Erklärung

Erklärung

Hiermit erkläre ich, die vorliegende Arbeit selbständig und nur mit Hilfe der angegebenen Quellen und Hilfsmittel erstellt zu haben. Wörtlich oder dem Sinn nach übernommene Textstellen sind als solche gekennzeichnet.

Bärbel Gisela Ohrmundt