

Empfängervorgänge

Wenn eine Nachricht bei dem Empfänger ankommt, ist sie laut Friedemann Schulz von Thun nicht nur das Werk des Senders, sondern zu einem guten Stück ein **Machwerk des Empfängers**. Dies erklärt sich mit den drei verschiedenen Empfangsvorgängen, nämlich

- der Wahrnehmung der Nachricht (also die Aufnahme mit den Sinnesorganen),
- die Interpretation des Wahrgenommenen (also die Zuschreibung einer Bedeutung) und
- das Fühlen (also die Reaktion mit bestimmten Gefühlen)

Beispiel: Petra sagt ihrem Freund, dass sie ihn gerne begleiten würde, woraufhin dieser seinen Mund verzieht. Sie sieht dies (Wahrnehmung) fragt: „Willst du nicht, dass ich mitgehe?“ (Interpretation) und ist enttäuscht (Fühlen).

Wenn die Nachricht ein Machwerk des Empfängers ist, dann ist es konsequenterweise angebracht, wenn dieser auch die Verantwortung für die Gefühle und Reaktionen übernimmt, die er mit dem Wahrgenommenen und Interpretierten verbindet. Diese **Übernahme der Verantwortung** erleichtert eine erfolgreiche Kommunikation.

Dies ist deshalb ein wichtiger Ansatz, weil eine Interpretation nicht nur auf Fakten beruht, sondern auch auf der eigenen **Phantasie** basiert, für die kein anderer die Verantwortung tragen kann.

Beispiel: Ein Schüler schreibt schlechte Noten. Der Lehrer „phantasiert“, dass die Faulheit des Schülers die Ursache sein müsse und fordert ihn auf, mehr zu arbeiten, obwohl er möglicherweise ein familiäres Problem hat, das ihn am Arbeiten hindert. Dann trägt der Lehrer die Verantwortung für den nicht ziel-führenden Appell an den Schüler, der sogar die Beziehung zwischen ihm und dem Schüler belasten und zu weiteren Problemen führen kann. Stattdessen könnte er auch ein Gespräch mit dem Schüler suchen, um seine Phantasie zu überprüfen und eine passende Maßnahme zu finden, um dem Schüler zu helfen.

Es geht also nicht darum, Phantasien auszuschalten, sondern sich ihrer bewusst zu werden, damit sie nicht zur Herstellung von Käfigen, sondern von Kontaktbrücken dienen, so Schulz von Thun. Das heißt, man muss wissen dass...

- ... Phantasien über andere von einem selbst kommen.
- ... nicht ausgesprochene Phantasien zu Schwierigkeiten in der zwischenmenschlichen Kommunikation führen können.
- ... die Ausrichtung des eigenen Verhaltens nach für sich behaltene Phantasien zu gestörter Kommunikation führen kann.
- ... die Mitteilung von Phantasien an andere und deren Überprüfung an der Wirklichkeit zu erfolgreicher Kommunikation führen kann.
- ... nur der Sender entscheiden kann, ob die Phantasien zutreffen oder nicht.