

Die Art und Weise von Botschaften als Ursache für gestörte Kommunikation

Art der Botschaft	Erläuterung	Beispiel	Problem
Versteckte Botschaften	Bedürfnisse, Wünsche, Gefühle, ... werden verschleiert.	Ein Kind boxt ein anderes Kind an, um Kontakt herzustellen.	Das Gegenüber missversteht die Botschaft und fühlt sich z.B. angegriffen.
		„Findest du es gut, wie du dich benommen hast?“	Der Empfänger erkennt aufgrund der indirekten Ausdrucksweise des Senders evtl. dessen Position nicht.
		„Eine Frau geht abends nicht alleine fort.“	Der Partner versteckt sich hinter einer Verhaltensnorm statt zu äußern, was ihn stört.
Du-Botschaft*	Es wird eine Mitteilung über den anderen gemacht.	„Du gehst mir auf die Nerven.“	Die Botschaft wird als (negative) Bewertung aufgefasst.
		„Du bist schuld!“	Die Aussage ist eine direkt Schulzuweisung, die den Empfänger in einer Verteidigungsposition bringt.
Lösungsbotschaft	Es wird vorgegeben, was zu tun oder zu lassen ist	„Hör auf, die Zeitung zu zerknittern!“	Dem Gegenüber wird keine Alternative geboten, so dass möglicherweise seine Erwartung nicht erfüllt werden kann.
Interpretationen	Dem Gesprächspartner wird „das Wort im Mund herumgedreht“.	„Ich esse das nicht gerne.“ – „Findest du, ich koche schlecht?“	Die beabsichtigte Erwartung des Gegenübers kann nicht erfüllt werden.
Unterstellungen	Dem Gesprächspartner werden Motive und Absichten unterstellt, ohne sie zu verifizieren	„Das machst du nur, um mich zu ärgern.“	Die Unterstellung bringt das Gegenüber in eine Abwehr- und Verteidigungshaltung, die wenig hilfreich ist, um erfolgreich zu kommunizieren.
Killerphrasen	Dem Gegenüber wird die Unmöglichkeit seiner Intention widerspiegelt.	„Das brauchen wir gar nicht zu probieren, das funktioniert nicht.“	Der Empfänger wird um die Chance gebracht, seine Idee an ihrer Durchführbarkeit zu messen.

* Du-Botschaften (ver)urteilen, werten, nörgeln, beschimpfen, verhöhnen, beschämen, herabsetzen, demütigen, polemisieren, beschuldigen, warnen, ermahnen, drohen predigen oder moralisieren und lenken damit vom eigentlichen Problem ab. Zielführender als Du-Botschaften sind Ich-Botschaften, in denen das persönliche Empfinden des Senders zum Ausdruck gebracht wird.