



Positiv kommunizieren

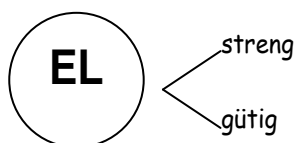
Transaktionen erkennen



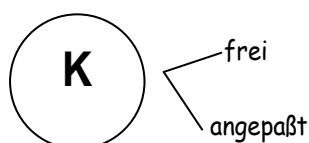
Die Transaktionsanalyse ist eine Methode zur Analyse der zwischenmenschlichen Kommunikation. Sie ist geeignet, Konfliktursachen zu erkennen, den Gesprächspartner besser zu verstehen und sich besser auf ihn einzustellen, um Konflikte zu entschärfen.

Der Ausdruck „Transaktionsanalyse“ entstand aus dem Gedanken, daß jede Kommunikation zwischen Menschen eine Kette von Transaktionen darstellt.

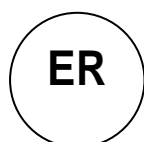
Die Transaktionsanalyse erklärt in einer einfachen Art und Weise, daß eine Person von drei verschiedenen psychologischen Ebenen aus sprechen kann - dem ELTERN-ICH-Zustand, dem KINDHEITS-ICH-Zustand und dem ERWACHSENEN-ICH-Zustand.



Der ELTERN-ICH-Zustand (EL) repräsentiert die Dinge, die uns durch Vater, Mutter, Lehrer und anderen Autoritätspersonen vermittelt werden. Das Ziel des ELTERN-ICHs ist, Recht zu haben und als höherstehende Person aufzutreten. Das ELTERN-ICH in uns sagt: „Arbeite hart, bleibe sauber, befolge die Regeln“. Das strenge ELTERN-ICH ist gewöhnlich „muffig“, selbstgerecht, ein Alles- und Besserwisser. Das gütige ELTERN-ICH ermutigt, lobt tröstet und ist verständnisvoll.



Der KINDHEITS-ICH-Zustand (K) repräsentiert unsere Gefühle. Unser freies KINDHEITS-ICH ist häufig in Opposition zu unserem strengen ELTERN-ICH, zeigt leicht und schnell Emotionen, ist impulsiv und kreativ. Das angepaßte KINDHEITS-ICH ist schwach, unsicher und ohne ausgeprägtes Selbstbewußtsein.



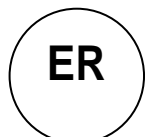
Der ERWACHSENEN-ICH-Zustand (ER) arbeitet wie ein Computer. Das ERWACHSENEN-ICH hat die Aufgabe, basierend auf den Daten aus dem KINDHEITS-ICH, dem ELTERN-ICH und den eigenen Erfahrungen, Entscheidungen zu treffen. Das ERWACHSENEN-ICH ist logisch, emotionslos.



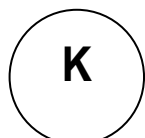
Die drei ICH-Zustände werden oft folgendermaßen dargestellt:



ELTERN-ICH-Zustand



ERWACHSENEN-ICH-Zustand



KINDHEITS-ICH-Zustand

Die Theorie der Transaktionsanalyse sagt, daß unser Gehirn wie ein Tonbandgerät arbeitet. Es speichert alle Kindheitserfahrungen, Wahrnehmungen und Gefühle. In der Kommunikation mit anderen werden diese Aufzeichnungen abgerufen und beeinflussen unsere Antwort.

Verschiedene Transaktion-Arten

Eine Kommunikation zwischen Menschen beinhaltet viele einzelne Transaktionen zwischen ihren ICH-Zuständen. Transaktionen können wie folgt klassifiziert werden:

Parallele Transaktionen

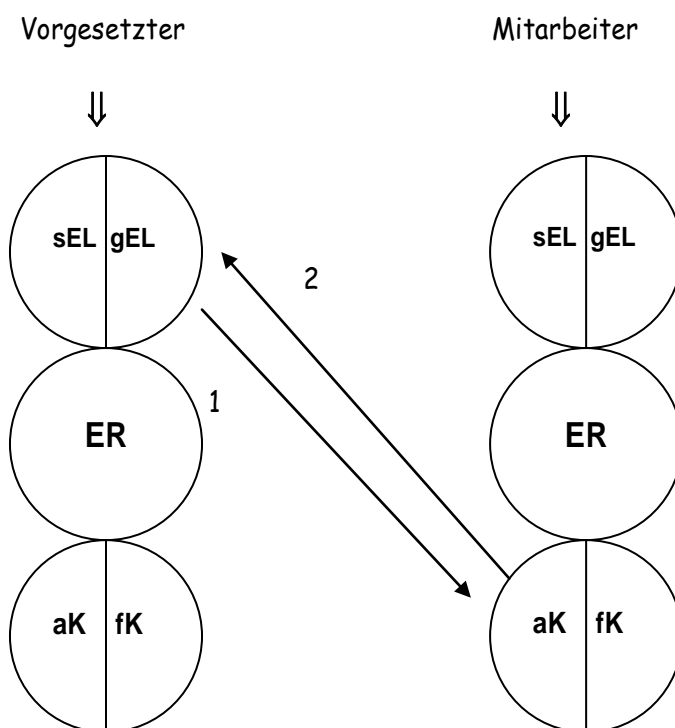
Diese Transaktionen treten dann auf, wenn auf einen Reiz die erwartete Antwort (aus dem angesprochenen ICH-Zustand) folgt.



Beispiel:

Vorgesetzter: „Ich zeige Ihnen, wie Sie das machen müssen.“
(gütiges ELTERN-ICH an angepaßtes KINDHEITS-ICH)

Mitarbeiter: „Vielen Dank für Ihre Unterstützung“
(angepaßtes KINDHEITS-ICH an gütiges ELTERN-ICH)



1. Kommunikationsregel

K

Solange Reiz und Reaktion parallel verlaufen,
kann die Kommunikation unbegrenzt fortgesetzt
werden. Parallele Transaktionen sind konfliktfrei.

Gekreuzte Transaktionen

Gekreuzte Transaktionen erkennt man daran, daß die Reaktion nicht aus dem angesprochenen ICH-Zustand erfolgt. Der Empfänger der Botschaft geht auf die Erwartungen des Senders nicht ein. Aus diesen enttäuschten Erwartungen kann dann eine Konfliktsituation entstehen.

Diese Transaktionen können entstehen, wenn man eine unerwartete Antwort erhält.

Beispiel:

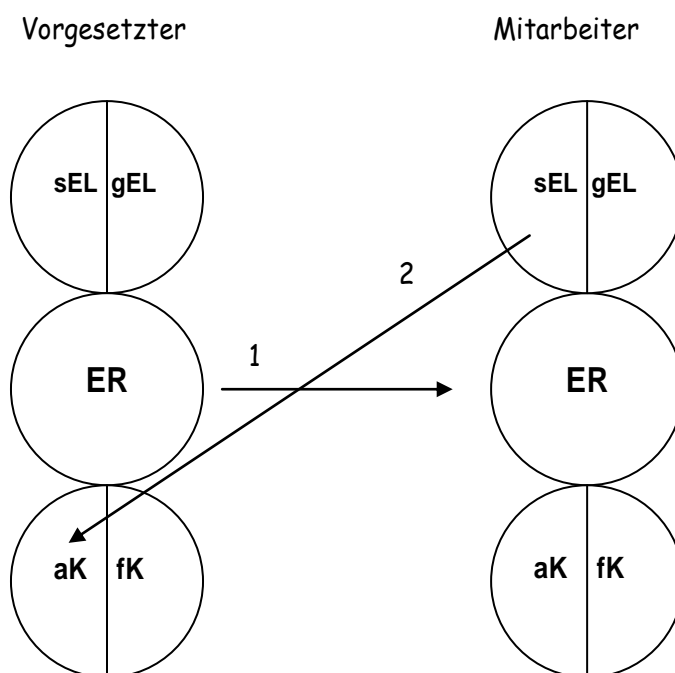
Vorgesetzter: „Wo ist dieser Bericht?“

(ERWACHSENEN-ICH an ERWACHSENEN-ICH)

Mitarbeiter: „Den habe ich Ihnen bereits vorige Woche gegeben.

Passen Sie doch besser auf Ihre Sachen auf!“

(strenges ELTERN-ICH an angepaßtes KINDHEITS-ICH)



Nach einer gekreuzten Transaktion neigen die Gesprächspartner dazu, sich zu entfernen, auseinanderzugehen oder das Gespräch in eine andere Richtung zu lenken. Gekreuzte Transaktionen sind entweder „Gesprächstopper“ oder die Quelle für gegenseitige Verletzungen.

2. Kommunikationsregel

K

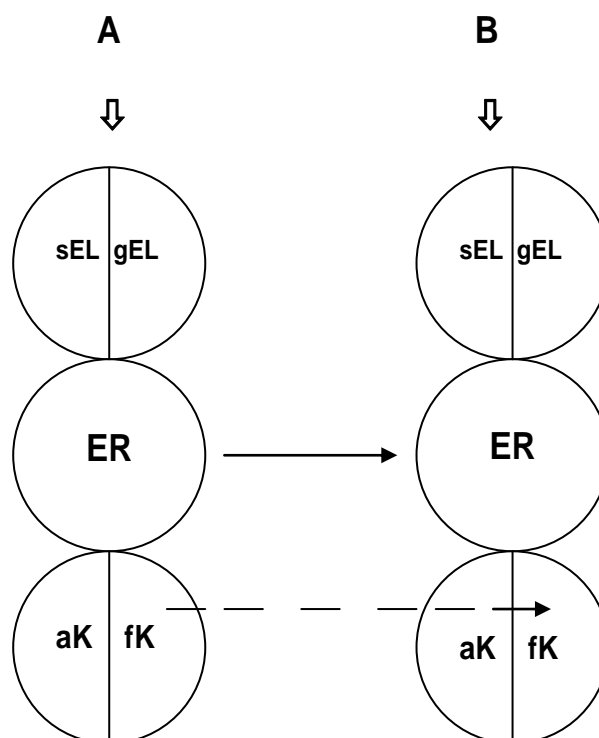
Wenn Reiz und Reaktion sich kreuzen, ist die Kommunikation zum ursprünglichen Thema beendet. Deshalb führen gekreuzte Transaktionen häufig zum Konflikt.

Verdeckte Nachrichten

Diese Transaktionen enthalten eine versteckte Absicht. In ihrer Anwendung wirken sie wie die gleichzeitige Übertragung von zwei Nachrichten. Wenn solche Nachrichten gesendet werden, dann ist der Hintergedanke in eine gesellschaftlich völlig akzeptable Transaktion eingekleidet.

Beispiel:

Der bekannte Zeitgenosse, der zu der attraktiven Dame sagt:
„Wollen Sie nicht mitkommen und meine Kupferstiche ansehen?“



Wenn man erkennt, aus welchem ICH-Zustand eine Transaktion kommt, dann ist es wesentlich leichter, sich darauf einzustellen. Der Gesprächspartner kann dann für weitere Transaktionen einen ICH-Zustand wählen, der eine erfolgreiche Kommunikation verspricht.



3. Kommunikationsregel

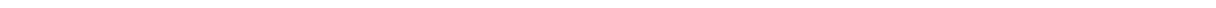
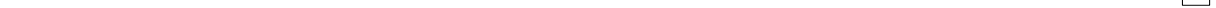
K

Wenn die Kommunikation gleichzeitig auf zwei verschiedenen Ebenen abläuft (paralleles Senden einer offenen und einer verdeckten Botschaft), dann hängt der weitere Fortgang der Kommunikation davon ab, auf welche Botschaft der Empfänger reagiert.

Die meisten Empfänger reagieren auf die verdeckte Botschaft.

Das bedeutet, daß meist die psychologische Ebene „stärker“ als die soziale ist, daß also weniger wichtig ist, was *gesagt* wird, als vielmehr das, was *gemeint* ist.

Das kann man daran erkennen, daß manche Leute, wenn sie intuitiv erfassen, daß eine Botschaft „zweideutig“ ist, fragen: „Wie meinen Sie das?“ und nicht spontan auf die „eindeutige“ soziale Botschaft antworten.





| | ELTERN-ICH (meist Sie- oder Du-bezogen) | | ERWACHSENEN-ICH (meist sach- bzw. aufgabenbezogen) |
|------------------|---|--|---|
| | Streng/Autoritär | Gütig | |
| Verhalten | wertend, moralisierend, abwertend, vorurteilend, besserwissend, verallgemeinernd, niemals zweifelnd, fordernd, kritisierend, entmutigend | tröstend, verstehend, beratend, lehrend, mitfühlend, zuhörend, konfliktvermeidend, beschützend, anerkennend, ermutigend | Daten verarbeiten, objektiv, Informationen sammeln + verarbeitend, registrierend, Fragen stellend, ohne Erregung zuhörend, Entscheidungen treffend, selbständig, Wahrscheinlichkeiten abschätzend, Alternativen entwickeln und auswählend, sachlich |
| Wortwahl | böse, dumm, unfähig, empörend, faul, häßlich, schrecklich, idiotisch, lächerlich Unfug! Trottel! „Vergiß niemals ...“ „Man muß, man soll“ „Denk immer dran ...“ „Wie kann man nur!“ „Merk Dir (ein für allemal)“ „Und nun?“ „Schon wieder!“ „Tu das!“ „Laß Das!“ „Ich an Deiner Stelle ...“ | „Beruhige Dich erst mal.“ „Halb so schlimm!“ „Keine Sorge!“ „Du schaffst das schon!“ „Armer Kerl!“ „Kopf hoch!“ „Ich kann Sie verstehen.“ „Möglich, verglichen ...“ einerseits - andererseits | „Ja, ich sehe das ein“, - „Ich verstehe.“ „Was ist Ihre Meinung?“ „Wahrscheinlich / möglich“, „Ich meine / Ich denke“ / „Ich finde“ „Finden Sie / denken Sie?“ „Nach meiner Ansicht ...“ |
| Tonfall | herablassend, maßregelnd, kritisierend, beschuldigend, vorwurfsvoll, befehlend, fordernd, überlegen, moralisierend, beleidigt, rau | beruhigend, teilnehmend, fürsorglich, tröstend, wohlwollend | entspannt, nachdrücklich, selbstsicher (nicht überheblich), emotionslos, sachlich (nicht persönlich), neutral |
| Mimik | mißbilligend, gerunzelte Stirn, hochgezogene Augenbrauen, ironisches Lächeln, empört, abschätzig schauend | besorgt mitfühlend tröstend | regelmäßiger Augenkontakt, aufmerksam, interessiert, wach, teilnehmend, offen, direkt (aktiv zuhörend) |
| Haltung | aufgeblasen, überkorrekt, sehr geziert, steif, gezwungen, Distanz wahrend | teilnahmsvoll, ruhig | aufrecht, locker, leicht zur Seite geneigter Kopf, Gesicht, Körper dem Partner zugewandt |
| Gestik | Hände in die Hüfte gestemmt, Arme vor der Brust verschränkt, ausgestreckter Zeigefinger, abwehrend | Kopf tätschelnd, joviales Schulterklopfen | Zeichen des Verstehens, sich dem Partner zuwendend, körperliche Distanz verkürzend |



| | KINDHEITS-ICH (meist auf eigene Person oder Gefühle bezogen) | | |
|------------------|--|---|---|
| | Frei | | Angepaßt |
| Verhalten | frei und offen, kreativ, spontan, begeistert, lustig, freudig, entdeckend, ausprobierend und ungekünstelt, neugierig, witzig, begeistert, traurig, schadenfroh | egozentrisch, zornig, aggressiv, wütend, trotzig, rebellisch, tobend, schreiend | sich an anderen orientierend, verklemmt, gehorchend, gefallen wollend, zurückhaltend, manipulierend, gehemmt, vorsichtig, Gefühle unterdrückend, gehässig, verschlagen, Risiko scheuend, absichernd |
| Wortwahl | „Ich will / ich möchte“ „Das macht (mir) Spaß!“ „Ich wünsche mir“ „Wenn doch nur“ „Toll“, „Klasse“ (u.a. Superlative) | ^„Nun gerade nicht!“ „Verdammt noch mal!“ „Verdampter Mist!“ „Laß mich in Ruhe!“ „Jetzt reicht´s“ „Ich bin sauer!“ | „Es ist nicht meine Schuld!“ „Immer bin ich der Dumme!“ „Hab ich das gut gemacht?“ „Ich schäme mich.“ „Das ist nicht fair.“ „Ich wünschte, ich könnte ...“ „Ich wollte ja nur“ „Irgendeines Tages ...“ „Was sollte ich machen?“ „Wie denken Sie über ...?“ „Wie ist Ihre Meinung zu ...?“ „Was halten Sie von ...?“ |
| Tonfall | freudig, beleidigt, protestierend, begeistert, gefühlvoll, überschäumend | wütend, schreiend, überschlagend, tonlose Stimme, schrill | appellierend, brummend, klagend, murmelnd, nörgelnd, schmollend, weinerlich, quengelnd |
| Mimik | verschmitzt, neugierig, aufgeregt, überrascht, pffiffig, offen, spontan, lustig, traurig, kreativ, begeistert, zornig, trotzig, schadenfroh, manipulativ | zitternde Lippen, rollende Augen, vibrierende Nasenflügel, zitternde Hände | gespitzte Lippen, verschlagen, bittend, gesenkte Augen, ohnmächtig, Tränen, ängstlich, gehemmt, rachsüchtig, Gefühle unterdrückend, verklemmt, beifallheischend |
| Haltung | verspielt, lässig, abgeschlafft, müde, gelockert | angespannt, verkrampft, trotzig, drohend | hängende Schultern, unsicher, niedergeschlagen, geduckt |
| Gestik | aufgeregt, Hände reibend, ungeduldig lachend, spielend | drohend die Faust schüttelnd oder ballend, mit dem Fuß aufstampfend | (hilflos) die Achseln zuckend, die Hände ausbreitend, zurückziehend |



Übung: Positiv Kommunizieren

Übung 2: Kreuzen Sie bitte zu jeder Aussage den ICH-Zustand an, aus dem Ihrer Meinung nach die entsprechende Aussage kommt.

(sEL = strenges ELTERN-ICH, gEL = gütiges ELTERN-ICH, ER = ERWACHSENEN-ICH, fK = freies KINDHEITS-ICH und aK = angepaßtes KINDHEITS-ICH)

| | sEL | gEL | ER | fK | aK |
|--|-----|-----|----|----|----|
| Ich tue es, weil es mir Spaß macht | | | | | |
| 2. Warum haben Sie diesen Bericht immer noch nicht raus geschickt? | | | | | |
| 3. Das haben Sie wirklich gut gemacht. | | | | | |
| 4. Was sollte ich denn bloß machen? | | | | | |
| 5. Ich tue ja schon mein Bestes | | | | | |
| 6. Welche Möglichkeiten sehen Sie? | | | | | |
| 7. Wie oft habe ich Ihnen schon gesagt, daß ich morgens als erstes die Post auf dem Schreibtisch haben will! | | | | | |
| 8. Nehmen Sie es nicht so tragisch, wir machen alle Fehler | | | | | |
| 9. Ich gehe jetzt zur Post. Soll ich noch etwas abholen? | | | | | |
| 10. Laß mich doch in Ruhe! | | | | | |
| 11. Oh je, ich schäme mich so! | | | | | |
| 12. Merken Sie sich: Sie sind hochgradig unfähig! | | | | | |
| 13. Nun lassen Sie nur nicht gleich den Kopf hängen! | | | | | |
| 14. Na gut ... dann mach` ich das halt. Wenn Sie meinen ... | | | | | |
| 15. Reiß Dich doch zusammen, Mensch! So klappt das niemals | | | | | |
| 16. Ich an Ihrer Stelle würde das so machen | | | | | |
| 17. Das war dumm von Ihnen! | | | | | |
| 18. Das ist doch idiotisch! | | | | | |
| 19. Wieviel Stück haben wir letzten Monat verkauft? | | | | | |
| 20. Dabei habe ich mir so viel Mühe gegeben ... | | | | | |
| 21. Möglicherweise finden wir doch noch eine Lösung | | | | | |
| 22. Du wirst schon sehen, was Du davon hast. | | | | | |
| 23. Ich bin stolz auf Dich! | | | | | |
| 24. Den habe ich ganz schön ausgetrickst! | | | | | |
| 25. Ich kann machen was ich will, immer geht alles schief. | | | | | |



Lösungen Übung ..

| | sEL | gEL | ER | fK | aK |
|--|-----|-----|----|----|----|
| Ich tue es, weil es mir Spaß macht | | | | ● | |
| 2. Warum haben Sie diesen Bericht immer noch nicht raus geschickt? | ● | | | | |
| 3. Das haben Sie wirklich gut gemacht. | | ● | | | |
| 4. Was sollte ich denn bloß machen? | | | | | ● |
| 5. Ich tue ja schon mein Bestes | | | | | ● |
| 6. Welche Möglichkeiten sehen Sie? | | | ● | | |
| 7. Wie oft habe ich Ihnen schon gesagt, daß ich morgens als erstes die Post auf dem Schreibtisch haben will! | ● | | | | |
| 8. Nehmen Sie es nicht so tragisch, wir machen alle Fehler | | ● | | | |
| 9. Ich gehe jetzt zur Post. Soll ich noch etwas abholen? | | | ● | | |
| 10. Laß mich doch in Ruhe! | | | | ● | |
| 11. Oh je, ich schäme mich so! | | | | | ● |
| 12. Merken Sie sich: Sie sind hochgradig unfähig! | ● | | | | |
| 13. Nun lassen Sie nur nicht gleich den Kopf hängen! | | ● | | | |
| 14. Na gut ... dann mach` ich das halt. Wenn Sie meinen ... | | | | | ● |
| 15. Reiß Dich doch zusammen, Mensch! So klappt das niemals | ● | | | | |
| 16. Ich an Ihrer Stelle würde das so machen | ● | | | | |
| 17. Das war dumm von Ihnen! | ● | | | | |
| 18. Das ist doch idiotisch! | ● | | | | |
| 19. Wieviel Stück haben wir letzten Monat verkauft? | | | ● | | |
| 20. Dabei habe ich mir so viel Mühe gegeben ... | | | | | ● |
| 21. Möglicherweise finden wir doch noch eine Lösung | | | ● | | |
| 22. Du wirst schon sehen, was Du davon hast. | ● | | | | |
| 23. Ich bin stolz auf Dich! | | ● | | | |
| 24. Den habe ich ganz schön ausgetrickst! | | | | ● | |
| 25. Ich kann machen was ich will, immer geht alles schief. | | | | | ● |