

Hans Ulrich Gresch

Das Eisberg-Modell

Das Eisberg-Modell

Austausch von Botschaften

Unter zwischenmenschlicher Kommunikation verstehen wir den Austausch von Mitteilungen (Botschaften, Nachrichten) zwischen mindestens zwei Personen. Diese Mitteilungen sind in der Regel aus einer größeren Zahl von Elementen (z. B. Sätze, Gesten) zusammengesetzt. Diese Elemente hängen teilweise inhaltlich zusammen. Sie treten mitunter aber auch nur gemeinsam auf, ohne inhaltlich verbunden zu sein. Sie können den Kategorien „Sachebene“, „Beziehungsebene“, „Selbstdarstellung“ und „Appell“ zugeordnet werden¹. Sie werden durch die Verbalsprache, durch die Körpersprache sowie durch den Tonfall, Tonhöhe, Lautstärke, Sprachmelodie etc. mitgeteilt.

Ein Teil der Bedeutungen einer Botschaft wird bewusst hervorgebracht und wahrgenommen. „Bewusst“ bedeutet in diesem Zusammenhang nur, dass die jeweiligen Sinneinheiten im Brennpunkt der Aufmerksamkeit stehen. Bewusstheit setzt nicht voraus, dass Elemente einer Mitteilung durchdacht oder gar geplant und gezielt eingesetzt wurden. Dies kann sein, muss aber nicht sein.

Ein anderer Teil dieser Sinneinheiten wird unbewusst erzeugt und wahrgenommen. „Unbewusst“ heißt in diesem Kontext nur, dass sie nicht im Zentrum der Aufmerksamkeit stehen. „Unbewusstheit“ setzt nicht voraus, dass die Sinneinheiten wegen ihres Inhalts ins Unbewusste verbannt wurden. Dies kann sein, muss aber nicht sein.

Gestützt auf psychoanalytische Fallstudien, experimentelle Forschungen und alltägliche Beobachtungen, ist die überwiegende Mehrzahl der Kommunikationstheoretiker davon überzeugt, dass nur ein kleiner Teil der zwischenmenschlichen Kommunikation bewusst ist. Der größte Teil der Sinneinheiten wird also unbewusst gesteuert und wahrgenommen.

Zur griffigen Kennzeichnung dieses Sachverhalts wird häufig der Begriff „**Eisberg-Modell**“ verwendet. Es handelt sich dabei jedoch eigentlich nicht um ein Modell, sondern nur um eine Metapher. Denn nur ein einziges Merkmal des Eisbergs kann als Analogie zur zwischenmenschlichen Kommunikation betrachtet werden: So wie sich 90 % des Volumens eines Eisbergs unter Wasser befinden, werden 90 % der Elemente des zwischenmenschlichen Austausches unbewusst kommuniziert. Beim Eisberg ist dieses Verhältnis allerdings physikalisch begründet und kann exakt berechnet werden. Dies ist bei der menschlichen Kommunikation nicht der Fall. Hier ist die Ziffer „**90 %**“ **nur ein plausibler Schätzwert**.

Erscheinungsweisen bewusster und unbewusster Kommunikation

Unbewusste Botschaften sind überwiegend

- körpersprachlich
- emotional und
- sie beinhalten eher die Beziehungsebene

Demgegenüber sind bewusste Botschaften mehrheitlich

- verbalsprachlich
- rational und
- sie beinhalten eher die Sachebene.

¹ Diese Begriffe werden im Vortrag von Helene Baumann eingehend erklärt.

Hier handelt es sich selbstverständlich nur um Tendenzen. Es ist auch denkbar, dass z. B. ein rationaler Inhalt, der die Beziehungsebene betrifft, verbalsprachlich vermittelt wird – und zwar unbewusst.

So äußerte der ehemalige Bundeskanzler Helmut Kohl am 15. März 1989 gegenüber Journalisten folgenden Halbsatz:

„... wenn wir pfleglich miteinander untergehen ...“

Eigentlich meinte er natürlich „umgehen“ statt „untergehen“.

Er bezog sich bei dieser Äußerung auf die weitere Zusammenarbeit zwischen den Koalitionspartnern CDU/CSU und FDP. Man muss kein Kenner der damaligen Verhältnisse sein, um zu ahnen, wie es in dieser Zeit um die Beziehung zwischen CDU/CSU und FDP bestellt war. Kohl äußerte eine rational fundierte Befürchtung zur Beziehungsebene vollständig unbewusst in Form eines **Freudschen Versprechers**. Dabei handelt es sich um eine Fehlleistung, bei der die eigentliche Meinung entgegen der ursprünglichen Aussage-Absicht unfreiwillig zutage tritt.

Zumeist hindert eine psychische Instanz, die sog. **Zensur** unbewusste Inhalte daran, direkt ins Bewusstsein zu treten. Neben den Fehlleistungen, wie den Versprechern, gibt es noch drei weitere Wege des spontanen Eindringens unbewussten Materials ins Bewusstsein: Träume, Witze und Symptome psychischer Störungen.

Fehlleistungen der oben beschriebenen Art sind zwar eine alltägliche Erscheinung, aber doch relativ selten. Doch **zahllose andere Elemente** der Verbalsprache werden ebenfalls **meist nicht bewusst** durch den Sprecher kontrolliert und auch nicht nachträglich bewusst gemacht. Sie sind dennoch mitunter zentrale Bedeutungsträger. Beispiele:

- Die Häufigkeit der Verwendung von Begriffen wie „Ich“, „Man“ und „Wir“ ist ein Maß der Identifizierung mit einer Gruppe bzw. einer Meinung.
- Wortwahl und Sprachbilder können die Einstellung zum Gegenstand einer Äußerung ausdrücken.
- Häufigkeit der Namensnennung ist ein Maß für die Qualität der Beziehung.

Begriffshäufigkeiten, Wortwahl und Sprachbilder können natürlich auch bewusst eingesetzt werden, z. B. in vorbereiteten Reden. Aber in den meisten alltäglichen Kommunikationen darf man voraussetzen, dass sie eher unbewusst verwendet werden.

Das Bewusstsein als Flaschenhals

Der Mensch ist in der Lage, unbewusste Prozesse ins Bewusstsein zu heben. Dies kann mitunter einfach dadurch geschehen, dass er seine Aufmerksamkeit darauf richtet. So kann man sich zum Beispiel seine eigene oder die Körpersprache anderer bewusst machen, indem man konsequent darauf achtet. Andere Bereiche des Unbewussten sind jedoch dem willentlichen Zugriff entzogen. Sie können nur durch bestimmte Techniken, wie z. B. durch Hypnose, Traumdeutung oder Psychoanalyse bewusst gemacht werden.

Unabhängig davon ist das aktuelle Bewusstsein während eines Informationsaustausches aber auch aus einem anderen Grund nicht in der Lage, die Gesamtheit aller momentan relevanten Sinn-einheiten zu erfassen. Dies hängt mit der Begrenztheit des menschlichen Kurzzeitgedächtnisses zusammen. Der amerikanische Psychologe Georg A. Miller veröffentlichte 1956 einen Artikel über die bisherigen Forschungen zur Kapazität des „Arbeitspeichers“ im menschlichen Gehirn. Der berühmt gewordene Titel dieses Aufsatzes fasst das Ergebnis zusammen: **„The Magical Number 7, Plus or Minus 2“**. Dieser Befund bestätigte sich in zahllosen weiteren Experimenten und gilt heute als allgemein anerkannter Grundsatz der Psychologie: Das menschliche Kurzzeitgedächtnis kann nur 5 bis 9 Informationseinheiten zur gleichen Zeit behalten und darum kann das Bewusstsein

zu einer Zeit auch nur mit 5 bis 9 Sinnelementen auf einmal operieren.

Dabei kommt es allerdings nicht auf den Abstraktheitsgrad der Sinnelemente an, die Miller „Chunks“ nannte. Es ist also egal, ob es sich um Oberbegriff wie „Vogel“, „Säugetier“, „Insekt“ oder um Unterbegriffe wie „Spatz“, „Hase“, „Laus“ handelt. Die Begrenzung liegt immer bei 7 plus / minus 2.

Wenn wir also kommunizieren und uns beispielsweise der verbalen, sachlichen Mitteilung zuwenden, dann können wir uns nicht gleichzeitig voll auf die Körpersprache und die emotionalen Mitteilungen zur Beziehungsebene konzentrieren. **Das Bewusstsein im Sinne eines Monitors der laufenden Ereignisse ist ein Flaschenhals.**

Die Enge des aktuellen Bewusstseins bedingt, dass dessen Elemente einer Selektion unterliegen. Diese erfolgt durch die Steuerung der Aufmerksamkeit. Die Steuerung kann bewusst oder unbewusst sein. Dabei müssen wir zwischen automatisierten und spontanen Formen der unbewussten Steuerung unterscheiden. Ein Freudscher Versprecher ist beispielsweise eine spontane unbewusste Steuerung. Wenn aber z. B. ein Vorurteil zur besonderen Beachtung bestimmter Merkmale eines Gesprächspartners führt, dann handelt es sich um eine automatisierte Steuerung der Aufmerksamkeit.

Unbewusste Prozesse beziehen sich nicht nur auf Informationen, die in der Vergangenheit erworben wurden, wie z. B. ein Vorurteil. Das Unbewusste reagiert auch auf aktuelle Reize. Ein Beispiel dafür ist das sog. **Cocktail-Party-Phänomen**. Auf einer Cocktail-Party herrscht mit steigender Stimmung meist ein ohrenbetäubendes Stimmengewirr. Trotzdem sind wir in der Lage, mit einzelnen Personen zu reden. Die Gespräche der anderen Besucher werden mental ausgeblendet. Mit der Zeit hören wir sie gar nicht mehr. Doch wenn irgendwo jemand unseren Namen ausspricht, und sei es an einer anderen Ecke des Raumes, sind wir sofort alarmiert.

Die Kommunikation vollzieht sich also in einem Spannungsfeld von drei Bereichen des menschlichen Geistes:

- Im Vordergrund des Bewusstseins stehen alle Elemente und Prozesse, auf die sich die Aufmerksamkeit richtet. Die Steuerung der Aufmerksamkeit kann bewusst oder unbewusst sein.
- Im Hintergrund des Bewusstseins befinden sich Elemente und Prozesse, die willentlich in den Brennpunkt der Aufmerksamkeit gerückt werden könnten, die aber u. a. aufgrund der Kapazitätsbeschränkung des „Arbeitsspeichers“ nicht gleichzeitig bewusst sein können.
- Das dem Bewusstsein zugrunde liegende Unbewusste beeinflusst auf direktem oder indirektem Wege das kommunizierende Bewusstsein. Ein direkter Weg sind zum Beispiel die sog. Fehlleistungen oder die Symptome einer psychischen Störung. Im Allgemeinen aber verhindert eine psychische Instanz, die Zensur, dass unangepasste Strebungen ungefiltert das Bewusstsein beeinflussen können. Die Steuerung ist in diesem Falle also indirekt, weil sie den Umweg über die Zensur nehmen muss.

Sigmund Freuds Persönlichkeitstheorie

Das **Eisberg-Modell** stammt ursprünglich nicht aus der Kommunikationsforschung. Es wurde aus der Persönlichkeitstheorie Freuds abgeleitet. Der Eisberg wird dementsprechend in drei massive Blöcke unterteilt, die das **Ich**, das **Es** und das **Über-Ich** symbolisieren. Nur das Es befindet sich vollständig unter der „Wasseroberfläche“, ist also vollständig unbewusst. Ich und Über-Ich haben sowohl bewusste, als auch unbewusste Anteile.

Freud bezeichnete das Ich, das Es und das Über-Ich als Instanzen des psychischen Apparates. Wir können uns darunter psychische Steuerungszentren vorstellen, die eigenen Gesetzen unterliegen, aber aufeinander bezogen sind und aufeinander einwirken. Er unterschied die Instanzen von den

Systemen „**Bewusst**“, „**Vorbewusst**“ und „**Unbewusst**“.

Die theoretischen und auch historisch bedingten Gründe für diese Unterscheidung können aufgrund ihrer Komplexität im Rahmen dieses Referats nicht behandelt werden. Der im vorliegenden Zusammenhang entscheidende Punkt lautet, dass die häufige Gleichsetzung des Ichs mit dem Bewusstsein nicht der Theorie Freuds entspricht.

Stark vereinfacht erfüllen die drei Instanzen der Psyche die folgenden Funktionen:

- **Ich**: Realitätsprüfung, Entscheidungen, Denken, Kontrolle von Trieben und Impulsen
- **Über-Ich**: Ethische Gebote und Verbote, handlungsleitende Ideale
- **Es**: Repräsentanz aggressiver und libidinöser Triebregungen

Die drei Systeme lassen sich, ebenfalls stark vereinfacht, wie folgt charakterisieren:

- **System Ubw** bezieht sich auf psychische Inhalte, die entweder grundsätzlich nicht bewusstmäßig sind oder die der Abwehr (z. B. Verdrängung) unterliegen.
- **System Vbw** enthält Elemente, die prinzipiell bewusstmäßig, aber gerade der Aufmerksamkeit entzogen sind.
- **System Bw** bezeichnet die Gesamtheit aller zu einem bestimmten Zeitpunkt im Bewusstsein vorhandenen Elemente.

Die Dynamik der Psyche besteht u. a. aus folgenden Prozessen:

- Verpönte Vorstellungen, die mit Triebregungen verbunden sind, werden vom Ich ins Unbewusste verbannt.
- Dazu bedient sich das Ich der sog. **Abwehrmechanismen** (Beispiele: Verdrängung, Projektion).
- Die Inhalte des Unbewussten sind nicht willentlich zugänglich. Zwischen den Systemen Ubw und Bw/Vbw existiert eine **Zensur**.
- Die Inhalte des Unbewussten können aber durch bestimmte psychoanalytische Techniken bewusst gemacht werden.

Das Ich hat also die u. a. Aufgabe, unangemessene libidinöse oder aggressive Impulse aus dem Bewusstsein fernzuhalten und dabei die „Stimme des Gewissens“, also die Forderungen des Über-Ichs sowie die Realität zu beachten. Das Ich ist also u. a. ein Konfliktmanager und die Abwehrmechanismen gehören zu seinen Management-Tools. Wenn diese Management-Tools versagen, kommt es zu einer Kompromissbildung. Dies bedeutet, dass das Abgewehrte in getarnter Form ins Bewusstsein zurückkehrt. Die wichtigsten Definitionen dieser Dynamik lauten wie folgt:

- Ein **Abwehrmechanismus** ist ein Prozess, der unangemessene Impulse vom Bewusstsein fernhalten soll.
- **Konflikt** bedeutet, dass zwei unvereinbare innere Forderungen sich in der Psyche gegenüber stehen.
- **Kompromissbildung** heißt, dass eine Abwehr nur unvollkommen gelingt und das Abgewehrte in entstellter, verzerrter, unkenntlich gemachter Form in Bewusstsein zurückkehrt, z. B. als Symptom einer psychischen Störung.

Kommunikationsverzerrungen durch Kompromissbildung

Aus kommunikationstheoretischer Sicht sind psychopathologische Symptome allerdings weniger interessant, wengleich Kommunikationsstörungen nicht selten psychopathologisch gedeutet

werden müssen. Viel häufiger aber werden Kommunikationsprozesse durch unauffällige Kompromissbildungen verzerrt, die so wirken, als habe das Ich „alles unter Kontrolle“.

Ein Beispiel dafür soll mit Hilfe des **Eisberg-Modells** und zusätzlich des **transaktions-analytischen Modells** von Eric Berne entwickelt werden. Die Akteure dieses Beispiels sind ein Verkäufer und eine Kundin, der Schauplatz ist ein beratungsintensives Bio-Lebensmittelgeschäft. Der Verkäufer ist eine im Prinzip friedliche Seele, aber als die ihm bisher unbekannt Kundin in den Laden tritt, sträuben sich ihm die Nackenhaare. Er fühlt sich unwohl. Ihm ist nicht bewusst, dass die Dame einer Frau ähnelt, mit der er als Kleinkind eine traumatische Erfahrung hatte.

Wenden wir zunächst das Eisberg-Modell an und unterstellen wir, dass die Instanzen wie reale Erwachsene sprechen können.

Das Es des Verkäufers sagt: „*Schaff sie mir aus den Augen. Bring sie um!*“

Das Über-Ich des Verkäufers fordert: „*Sei stets höflich und zuvorkommend zu über dir stehenden Personen.*“

Das Ich analysiert seiner Funktion entsprechend die Realität und die heißt „der Chef“ und der Chef sagt: „*Der Kunde ist König.*“

Das Ich muss also die Forderungen des Es, des Über-Ichs und der Realität in Einklang bringen.

Die Stimme des Es ist aber sehr hartnäckig und es gelingt dem Ich des Verkäufers nicht, seine Forderung vollständig in Unbewusste zu verbannen. Sie steht also beständig an der Schwelle zum System Bw/Vbw und droht, einzudringen. Dies bedeutet natürlich auch, dass – dem Eisberg-Modell entsprechend – das Ich sich dieses Teils seiner Operationen nicht bewusst ist.

Die **Kompromissbildung** besteht in diesem Beispiel nun darin, dass der Verkäufer unbewusst eine Kommunikationsstrategie auswählt, die ihm erlaubt, unauffällig seine Aggression auszuleben und dennoch der Kundin scheinbar Respekt zu zollen.

Die **Transaktionsanalyse** betrachtet das Ich nicht als eine Einheit. Es zerfällt aus dieser Sicht vielmehr in drei unterscheidbare Ich-Zustände.

- Das **Eltern-Ich** funktioniert auf Grundlage der Befehle und Verhaltensregeln, die ein Erwachsener in seiner Kindheit verinnerlicht hat.
- Das **Kindheits-Ich** wird durch emotionale Reaktionsmuster gesteuert, die in der frühen Kindheit gelernt wurden.
- Das **Erwachsenen-Ich** ist reflektiert, sachlich, rational und orientiert sich an Informationen, die es während des Erwachsenenlebens gelernt hat.

Zurück zum Beispiel: Die Kundin hatte eine Frage zu einem Speiseöl gestellt, dass sie kaufen wollte. Aggressionsgesteuert ergreift der Verkäufer die Gelegenheit beim Schopfe und schlüpft in die Rolle des Oberlehrers, der eine unwissende Kundin belehrt. Das Ich des Verkäufers in unserem Beispiel springt also in den Ich-Zustand des Eltern-Ichs und versucht, die Kundin in den Kindheits-Ich-Zustand zu zwingen. Dies ist also die Position des Angreifers, der seine Aggression ausleben kann. Sie entspricht tendenziell der Forderung des Es. Es kann zufrieden sein, weil die „Gefahr“ aggressiv unter Kontrolle gebracht wurde. Aber auch dem Über-Ich wird entsprochen, denn der Verkäufer steht ja der Kundin hilfreich zur Seite und bringt sie nicht etwa um.

Zum Glück ist die Kundin so geprägt, dass sie sofort in die komplementäre Rolle schlüpft und brave Zusatzfragen stellt, so dass unser Verkäufer richtig in Fahrt kommt. Und so wurde auch das Realitätsprinzip („Der Kunde ist König!“) respektiert, schließlich verlässt die Dame zufrieden den Laden.

Dennoch war das Verhalten des Verkäufers aus verkaufpsychologischer Sicht natürlich falsch – zumindest in einem Fachgeschäft, das vom Image guter, kompetenter Beratung lebt. Eine

unverzerrte Kommunikation hätte nämlich darin bestanden, dass der Verkäufer und die Kundin von Erwachsenen-Ich zu Erwachsenen-Ich miteinander sprechen, also auf Augenhöhe. Ein guter Verkäufer berät nicht oberlehrerhaft aggressiv, sondern er sucht gemeinsam mit der Kundin / dem Kunden nach dem besten Produkt bzw. der besten Dienstleistung für die jeweilige, spezifische Bedarfslage.

Literatur

Berne, E. (1986). Was sagen Sie, nachdem Sie „Guten Tag“ gesagt haben. Psychologie des menschlichen Verhaltens. Frankfurt a. M.: Fischer Taschenbuch Verlag

Laplanche, J. & Pontalis, J.-B. (1967). Das Vokabular der Psychoanalyse. Frankfurt a. M.: Suhrkamp Taschenbuch Wissenschaft

O'Connor, J. & Seymour, J. (2003). Neurolinguistisches Programmieren: Gelungene Kommunikation und persönliche Entfaltung. Kirchzarten bei Freiburg: VAK Verlags GmbH

Schulz von Thun, F. (1988). Miteinander reden: Störungen und Klärungen. Psychologie der zwischenmenschlichen Kommunikation. Reinbek bei Hamburg: Rowohlt

Watzlawick, P., Beavin, J. H. & Jackson, Don D. (1969). Menschliche Kommunikation. Formen, Störungen, Paradoxien. Bern, Stuttgart, Wien: Verlag Hans Huber