

Wir können reden!

Wie Kommunikation hilft –
Möglichkeiten für ein gutes Zusammenleben

Matthias Kunstmann

Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek:
Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation
in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte biblio-
grafische Daten sind im Internet über dnb.dnb.de abrufbar.

Die automatisierte Analyse des Werkes, um daraus
Informationen insbesondere über Muster, Trends und
Korrelationen gemäß §44b UrhG („Text und Data Mining“) zu
gewinnen, ist untersagt.

© 2025 Matthias Kunstmann

Satz: maximil – Agentur für Kommunikation, Karlsruhe,
www.maximil.de

Verlag: BoD · Books on Demand GmbH, Überseering 33,
22297 Hamburg, bod@bod.de

Druck: Libri Plureos GmbH, Friedensallee 273, 22763 Hamburg

Umschlagbild: Witaya Proadtayakogool

ISBN 978-3-6951-9533-6

Inhalt

Wie wir reden können.....	7
Kommunizieren bringt reiches Leben und Freude.....	12
Warum ist gute Kommunikation wichtig?.....	13
Was geschieht ohne Kommunikation?.....	15
Was bewirkt schlechte Kommunikation?.....	17
Was bewirkt einseitige Kommunikation?.....	18
Was geschieht im Dialog?.....	21
Wie diskutieren mehrere Beteiligte?.....	22
Mündliche Kommunikation ist vielfältig.....	23
Schriftliche Kommunikation ist anspruchsvoll.....	26
Kommunikatives Handeln zeigt sich.....	27
Worte können Taten sein.....	28
Fragen hilft weiter.....	30
Offenes Antworten ist konstruktiv.....	31
Wie wirkt eine Aufforderung?.....	32
Wie wird Kommunikation hergestellt?.....	35
Wie werden Moment und Situation beachtet?.....	37
Respekt öffnet neue Wege.....	39
Sprachregeln mit Wert anwenden.....	41
Verstehen und verstanden werden.....	43
Sich in andere hineinversetzen.....	48
Verzerrte Wahrnehmungen erkennen.....	52
Gute Argumente finden.....	55

Fakten und Fakes unterscheiden.....	59
Was lässt sich im Gespräch erreichen?.....	63
Bedürfnis, Absicht, Vorgehen überlegen.....	66
Mittel und Wege vorbereiten.....	68
Wie wird am besten formuliert?.....	70
Besonderen Eindruck machen.....	73
Wie gelingt eine Diskussion mit mehreren Beteiligten?.....	75
Wie verläuft ein gutes Gespräch?.....	77
Was tun, wenn es Streit gibt?.....	80
Wie mit Gefühlen umgehen?.....	83
Wie wird auf Störungen reagiert?	85
Wie bleibt das Gespräch beim Thema?.....	88
Ironie verstehen und auf sie verzichten.....	90
Auf eine angenehme Atmosphäre achten.....	92
Was geht im Internet?.....	94
Was geschieht beim Lehren und Lernen?.....	96
Politisch mitreden und mitbestimmen.....	97
Wie kann Kommunikation aus einer Krise retten?.....	101
Wie wird diplomatisch gehandelt?.....	105
Wie wird Moderation angewendet?.....	106
Wir müssen reden – und wir können es!.....	108
Stichwortregister.....	112

Wie wir reden können

Gut miteinander reden, das wird offenbar schwieriger und seltener, und zugleich wird es immer wichtiger und notwendiger. Die menschliche Fähigkeit, Gedanken auszutauschen und damit gemeinsam Probleme zu lösen, kommt kaum noch zum Einsatz in Zeiten des hektischen Gebrauchs von Internetmedien mit Kürzestkommentaren wie Likes und Emojis, bei wechselnden kollektiven Erregungen und nachlassendem Zusammenhalt. Krisen und Konflikte, die sich zuspitzen und weitreichende Folgen haben, machen es aber dringlich, im Gespräch und in der Diskussion zu Lösungen zu gelangen, auch über Spaltungen und Fronten hinweg.

Dafür soll dieses Buch praktischen Rat geben. Wie wirkt Kommunikation? Warum ist Respekt wichtig? Was sind gute Argumente? Dies und vieles mehr wird hier erklärt. Konzentriert und verständlich wird dargestellt, was Kommunikation leisten kann, von Erster Hilfe bis zur Gestaltung von Gemeinschaft, und es wird deutlich gezeigt, wie dies in Paarbeziehungen, Arbeitsgruppen oder öffentlichen Debatten am besten gelingt.



Wenn zwei, die miteinander zu tun haben, nicht miteinander reden, dann verpassen sie etwas.

Oder etwas geht schief.

Wenn die zwei miteinander reden, dann nutzen sie eine Chance.

Sie können etwas gewinnen.

Wenn die zwei reden, aber dabei aneinander vorbeireden, dann gibt es Ärger.

Missverständnisse können gefährlich werden.

Wenn die zwei miteinander reden und sich verstehen, dann können sie Probleme lösen.

Sie können zusammenarbeiten.

Wenn die zwei miteinander reden und sich dann besser als zuvor verstehen, können sie sich freuen.

Wenn zwei oder mehr Menschen miteinander reden und sich gegenseitig verstehen, dann ereignet sich Kommunikation, wie sie sein soll: Informationen werden mitgeteilt, ebenso Meinungen und Vorstellungen. In den Worten und im Ton der

Sprache werden auch Gefühle deutlich. Einer kann erfahren, wie es der anderen geht, und umgekehrt. Das Gespräch verbindet.

Miteinander nicht nur auskommen, sondern zusammen gut leben – auch, wenn wir bisher nichts miteinander zu tun hatten: Das geschieht, indem wir mitteilen, uns verständigen, genauer: sprechen, hören und antworten, mit verschiedenen Mitteln, von denen auch Menschen mit Sprech- und Hörbehinderungen ihre haben. Zwar kann es genügen, sprachlos ohne Konflikte nebeneinander zu leben. Besser ist, Kontakt zu bekommen, Austausch zu haben und nach Bedarf und Möglichkeit einander zu helfen. Aber erst Sprache in der Vielfalt ihrer Formen regelt das Zusammenleben, gestaltet und entwickelt erfreuliche Gemeinschaft. Sie macht es möglich, dass wir Konflikte und Krisen bewältigen.

Zum Reden gehören das mündliche Sprechen und schriftliche Mitteilungen, ausserdem Bilder, Körpersprache und Handlungen.

Den Mitteilungen ist aber nicht unbedingt zu trauen, denn es gibt Irrtum und Lüge. Sprache schafft auch Tatsachen, die schädlich oder nützlich sein können. Kommunikation ist oft schwach, schlecht oder einseitig. Oft wird sie versucht und misslingt. Sie ist kann mangelhaft sein, irreführend und ärgerlich. Irgendetwas kommt an, aber nicht das Richtige. Auch denen, die dafür eine Begabung haben, gelingt Kommunikation nicht immer.

Es ist nützlich, zu wissen, wie sie gelingt. Und es ist wichtig, dass wir das entsprechende Kommunizieren üben und anwenden. Auch und gerade mit Andersdenkenden – wir sind alle Andersdenkende. Und denjenigen, die das gute Reden mitein-

ander bisher nicht gelernt haben und nichts davon halten, können wir so begegnen, dass sie damit angenehme Erfahrungen machen.

Wenn die Sprache die Welt erklärt, Menschen verbindet, das Zusammenleben fördert und die gemeinsame Kultur aufbaut, dann schafft die Kommunikation das, wofür es sie gibt.

Darum soll es hier gehen: um Kommunikation, die für die Beteiligten befriedigend ist, die ihnen in verschiedenen Situationen Gewinn bringt, die für sie hilfreich ist.

Kommunizieren bringt reiches Leben und Freude

Einem neugeborenen Kind zeigen sich Eltern und Geschwister. Es bemerkt das, interessiert sich bereits und erkennt sie dann wieder. So fängt das Kommunizieren an – oder schon, wenn das noch ungeborene Kind Regungen der Mutter und Geräusche der Aussenwelt wahrnimmt und darauf mit Reflexen reagiert. Bald bekommt das Kind Lust aufs Kommunizieren, es fasst Mitmenschen und alle greifbaren Dinge an und lernt sie kennen, macht Gesten und Laute nach, lacht. Mitteilen, Verstehen und Verstandenwerden ergeben sich aus elementaren Bedürfnissen des Lebens und entfalten es zu seiner ganzen Fülle. In der Natur lassen sich verschiedenste Formen der Kommunikation beobachten, die vielfältiges Leben fördern. Kommunizieren und die daraus folgende Gemeinsamkeit sind für Kinder, Jugendliche und Erwachsene immer wieder Anlass zur Freude.

Warum ist gute Kommunikation wichtig?

Mit gelungener, guter Kommunikation bekommen wir Informationen, Wissen, Erklärungen und geben Entsprechendes weiter.

- ➔ Wir lernen Menschen und die Welt kennen.
- ➔ Wir äussern unsere Bedürfnisse.
- ➔ Wir stellen Beziehungen her.
- ➔ Wir bringen unsere Ideen, Pläne und Argumente vor.
- ➔ Wir können etwas erreichen.
- ➔ Wir können Probleme und Konflikte lösen.
- ➔ Wir können das eigene und das gemeinsame Leben bestens gestalten.

Gemeinschaft kann nicht bestehen ohne Kommunikation ihrer Mitglieder. Je nachdem, wie gut kommuniziert wird, lebt die Gemeinschaft schlechter oder besser. Daher sollten alle das persönliche Interesse haben, möglichst gut zu kommunizieren. Dann werden ihre Bedürfnisse verstanden, Beziehungen entwickelt und Konflikte gelöst, es werden wirkliche Verbesserungen geschaffen, eigene sowie allgemeine Vorhaben gefördert und gemeinsame Ziele erreicht.

Es kommt sehr auf gute Gespräche an, in Paarbeziehungen, Familien, Schulen, Betrieben, in der Politik.

Demokratie braucht Diskussionen. Alle müssen sich daran beteiligen können. Das beginnt beim Sammeln von Wissen und geeigneten Vorschlägen. Aus verschiedenen Bedürfnissen sollen gemeinsame Projekte entstehen, die jeweils möglichst vielen nützen. So lassen sich gesellschaftliche Spaltungen beheben und gefährliche politische Fronten auflösen. Verfahrene Situationen werden durch richtiges Kommunizieren so verändert, dass gute Lösungen für alle zustande kommen.

Was geschieht ohne Kommunikation?

Ohne Kommunikation bleiben Menschen mit ihren Bedürfnissen und Hoffnungen allein. Sie haben dann zu wenige Informationen. Sie bekommen keinen Rat, wie sie ihre Lebensverhältnisse verbessern können. Sie werden nicht vor Gefahren gewarnt. Sie denken wahrscheinlich falsch über andere. Aus falschen Vermutungen folgt ein unangemessenes Verhalten, das zu Konflikten führt.

Ähnlich wie in der auf die Spitze getriebenen Geschichte von Paul Watzlawick:
Einer würde gern von seinem Nachbarn einen Hammer leihen, hat aber Hemmungen, danach zu fragen. Er stellt sich nun vor, dass der andere ihm das Werkzeug sowieso nicht geben würde. Und er entwickelt Aggressionen gegen den vermeintlich nicht entgegenkommenden Nachbarn. Das führt so weit, dass er schliesslich zu diesem geht und ihn nur anschreit, er soll doch seinen Hammer behalten.
(Aus „Anleitung zum Unglücklichsein“, 1983)

Wenn einer glaubt, ohne näheres Kennenlernen zu wissen, wie ein anderer ist, dann ist das ein Vorurteil. Es hat andere Denkfehler zur Folge und verhindert nützliche Zusammenarbeit sowie angenehme Nachbarschaft.

Schweigen kann Verschiedenes bedeuten: Jemand möchte nicht mit einer bestimmten Person reden. Jemand hält überhaupt wenig davon, mit anderen Menschen zu reden. Jemand glaubt, sich nicht richtig ausdrücken zu können. Jemand weiss nicht, was sie oder er sagen könnte. Jemand möchte lieber nicht offen sagen, was er oder sie denkt, um nicht anzuecken

oder andere zu verletzen. Je nachdem ist es da möglicherweise sinnvoll, dass ein Mitmenschen etwas anspricht, was beiden gemeinsam ist, oder dass andere die schweigende Person motivieren, ermuntern oder ermutigen.

„Lerne schweigen, o Freund. Dem Silber gleichet die Rede, aber zu rechter Zeit schweigen ist lauter Gold.“

(Johann Gottfried Herder, 1792)

Oder:

„Reden ist Silber, Schweigen ist Gold.“

(Sprichwort)

Damit nicht etwas Unüberlegtes oder Falsches gesagt wird, ist es im Zweifelsfall ratsam, sich ausreichend Zeit zum Nachdenken zu lassen, erst einmal nicht zu reden und auch weiter zuzuhören.

Aber Menschen können auch wie Mönche, Nonnen oder Eremiten im Schweigen friedlich leben und mit ihrem Gott, dem Kosmos oder der Natur kommunizieren ...

Was bewirkt schlechte Kommunikation?

Bei Kommunikation kann es um Macht gehen, um Egoismus und das rücksichtslose Durchsetzen eigener Interessen. Menschen können mit ihrer Sprache verletzen, beleidigen, demütigen. Anstelle eines Gesprächs wird Gewalt angewendet. Wer genug Macht hat, muss nicht mehr kommunizieren, es sei denn aus Angst, sie zu verlieren, und dann wird sie mit Behauptungen gesichert, verschleiert oder beschönigt. In anderen Fällen findet ein Kampf statt. Die Schwächeren verlieren, die Stärkeren erlangen ungerechtfertigte Vorteile. Gegenwehr kann darin bestehen, sich auf das Recht zu stützen und Institutionen, die es durchsetzen können, auf der eigenen Seite zu haben. Mit Klugheit und Geschick wird auch durch Verhandlungen ein besseres Verhältnis erreicht.

In schlechter Kommunikation werden einseitig oder beiderseitig ehrliche Informationen durch Lügen und Verdrehungen ersetzt. Doch auch bei gegenseitigem gutem Willen kann die Kommunikation versagen. Sie ist eine Illusion, wenn Fähigkeiten dazu, Kenntnisse davon und Übung darin fehlen.

Reden über das Wetter ist zwar keine anspruchsvolle Kommunikation, aber jedenfalls besser, als nicht miteinander zu reden. Alltagsgespräche stellen Verbindung und Vertrauen her, und daraus kann mehr und anderes entstehen.

Was bewirkt einseitige Kommunikation?

Einseitige Kommunikation findet in verschiedenen Bereichen statt und wirkt jeweils unterschiedlich. Sie ereignet sich im Bereich der schriftlichen und audiovisuellen Medien, also in der Presse, im Radio, im Fernsehen, im Internet, auf Plakaten, mit Hinweisschildern, Anzeigetafeln, Wegweisern, dazu in der Literatur und allgemein in der Kunst mit Bildwerken, Filmen, Theater oder Musik. Dieser Bereich gibt überwiegend berechtigten Bedürfnissen und Interessen Ausdruck und kommt entsprechenden Bedürfnissen und Interessen des Publikums entgegen: Information, Unterhaltung, Bildung. Zudem ist er nur teilweise einseitig: Es ist oft möglich, zurückzuschreiben, anzurufen, zu kommentieren und bei Veranstaltungen direkt zu reagieren. Die Botschaften müssen bewusst und kritisch aufgenommen werden:

- Was sagt mir das?
- Was bringt es mir?
- Was kann ich damit anfangen?

Einseitig kommuniziert wird auch im Bereich von Hierarchien mittels Befehlen oder Anweisungen. In manchen Organisationen ist dies zum Funktionieren nötig, in anderen wird es infrage gestellt.

Noch mehr sind kritische Fragen zu der einseitigen Kommunikation geboten, die keinen anderen Zweck hat, als bestimmte Interessen durchzusetzen. Mit ihr versuchen Organisationen oder Unternehmen oft, definierte Zielgruppen zu erreichen. Deren Interessen werden dabei nur so weit wie nötig berücksichtigt, auch wird Druck gemacht, um zustimmende Reaktionen zu erhalten.

Einseitige, jedenfalls nicht gegenseitige Kommunikation erfolgt im privaten und sozialen Bereich als Mittel für Konkurrenz, Intrigen und Ausgrenzung: Jemand agiert hinter dem Rücken einer anderen Person, die davon nichts mitbekommen soll außer den indirekten Wirkungen, macht sie schlecht, verbreitet zu diesem Zweck mit Vermutungen oder angeblich Gehörtem verleumdende Gerüchte und versucht, dritte Personen zum eigenen Vorteil in solcher Rivalität zu beeinflussen. Die angefeindete Person soll zum Opfer werden, das kaum reagieren kann.

Wirtschaftsunternehmen und politische Interessengruppen betreiben einseitige Kommunikation, auch durch die Medien und das Internet, als effizientes Mittel der Herrschaft von wenigen über die meisten. Die Botschaften sollen Meinungen prägen und Handlungen veranlassen, sie sollen damit oft auch möglichst viele Menschen manipulieren. Sie sind Werbung und schlimmstenfalls Propaganda oder Ideologie.

Die Wahlkämpfe der Parteien laufen nach einem ähnlichen Schema ab. Die Kandidierenden präsentieren sich und ihre Vorhaben mit hohem medialem Aufwand, aber die Programme sind fertig, und als Rückmeldungen der angesprochenen Bevölkerung werden nur noch die passenden Wahlstimmen erwartet. Für eine leistungsfähige Demokratie ist das eindeutig zu wenig. Die Bürgerinnen und Bürger müssten, auch wenn sie nicht Parteimitglieder sein wollen, jederzeit über Themen, Probleme und Lösungen mitberaten und entscheiden können.

Gegen einseitige Beeinflussungsversuche hilft aufklärende Kommunikation unter den Betroffenen. Zugleich ist eine direkte Kommunikation mit den Verantwortlichen möglich: etwa wenn Aktienbesitzende bei Versammlungen von werbe-

treibenden Unternehmen sprechen dürfen. Oder durch eine Boykott-Aktion.

Manchmal wird eine Botschaft ins Blaue gesendet – mit einer Flaschenpost übers Wasser oder mit einem Gasballon durch die Luft, und eines Tages werden dann vielleicht der Fund und die Antwort überraschen und Leute miteinander verbinden ...

Was geschieht im Dialog?

Zwei Menschen, die miteinander ausführlicher sprechen, ohne dass sie abgelenkt werden oder andere sich einmischen, können besonders konzentriert und intensiv kommunizieren. In einem solchen gleichberechtigten Dialog kommen sie einander näher, gehen aufeinander ein, können einander besser verstehen – sie werden sich womöglich über Einzelnes einig.

Je nach dem Anlass wird der Verlauf des Gesprächs unterschiedlich sein. Wenn der Anlass nicht einfach der gegenseitige Wunsch nach Austausch ist, sondern ein Problem oder ein Konflikt, dann kann Streit auftreten: Es geht dann nicht um eine für beide Seiten annehmbare Lösung, stattdessen darum, zu siegen, die eigenen Vorstellungen ohne Rücksicht auf die der anderen Seite durchzusetzen. Dies erfolgt meistens mit Druck, Erpressung, verletzender Gewalt. So wird einem förderlichen Zusammenleben die Grundlage entzogen. Solche Verbissenheit gilt es zu vermeiden.

Bei gegensätzlichen Ansichten und Vorstellungen kommt es auf Argumente an, die das Gegenüber einsehen kann. Auch im Fall, dass die eine Seite tatsächlich recht hat und die andere unrecht, soll die Auseinandersetzung sachlich bleiben. Niemand siegt oder verliert, entscheidend ist etwas Überpersönliches wie erkennbare Tatsachen oder das allgemein geltende Recht. Wer das nicht einsieht, hat soziale Konsequenzen zu erwarten: Andere gehen auf Distanz und entziehen Zuwendungen. Weitere Gespräche sollten aber immer möglich bleiben. Auch müssen alle, die meinen, im Recht zu sein, sich selbst kritisch fragen und prüfen, ob das so ist oder ob sie doch ein Vorurteil vertreten – vielleicht sind sie nur teilweise im Recht und der anderen Seite ist folglich ein entsprechendes Recht zuzugestehen.

Respekt öffnet neue Wege

Bei gegensätzlichen Interessen ist entscheidend, im Gegenüber nicht einen Feind zu sehen, sondern einen Menschen, der wie ich selbst durch Herkunft, Vergangenheit und Erfahrungen geprägt ist, sich irren kann und eventuell auf Probleme, die ich auch habe, anders reagiert, aber sich auch ändern kann. Auch wenn jemand ganz anders denkt, handelt und lebt als ich, gegebenenfalls völlig im Gegensatz zu meinen Werten, ist er oder sie als Mensch zu achten. Selbst wenn die Person sich in meinen Augen unwürdig verhält, steht ihr die Menschenwürde zu. Deshalb will ich sie nicht verletzen, sondern über unsere Gegensätze in der Sache sprechen. Jeder und jedem mit Respekt begegnen – damit öffnen sich im Gespräch neue Wege, um Ergebnisse zu erreichen.

Frei sein, sagen, was wir denken, handeln, wie wir wollen – das gehört zu den Menschenrechten. Aber wir dürfen nicht alles sagen oder tun, denn unsere Freiheit endet vor den Rechten der Mitmenschen. Wie eine bestimmte Meinung geäußert wird und auf andere wirkt, das ist vernünftigerweise nicht beliebig frei. Deshalb geht es nicht, jemanden zu beleidigen, gegen Bevölkerungsgruppen zu hetzen, religiöse oder weltanschauliche Ansichten zu beschimpfen und damit das Recht auf Menschenwürde zu verletzen. Wo Meinungen Gewalt ausdrücken oder zu Gewalttaten führen, müssen wir widersprechen.

Solange eine Auseinandersetzung diese Grenze nicht überschreitet, können wir gelassener reagieren. Auf überzogene Kritik, Polemik oder Spott werden Betroffene, die souverän sind, nicht in gleicher Art antworten. Sie können tolerant sein, auch wenn die andere Seite nicht tolerant ist. Streit mag Spass machen, manche ziehen ihn mit Lust in die Länge – für alle

sinnvoll ist es aber, dass Feindbilder abgehängt werden, Aufwand und Risiken eskalierender Konflikte wegfallen, Austausch zustande kommt. Wünschenswert sind immer gute, konstruktive Argumente, Versuche, sich zu verständigen und Lösungen zu finden.

Menschen sind verschieden in ihren Meinungen, Ansichten und Urteilen, aber auch schon in ihrer sozialen Zugehörigkeit, ihrer Sprache und ihrer Bildung, und sie dürfen einander nicht diskriminieren. Die soziale Gruppe bestimmt Bedürfnisse und Interessen, die Sprache bestimmt die Ausdrucksfähigkeit und das Verständnis, die Bildung bestimmt die Einsicht in Beziehungen und Zusammenhänge. Wer in einem Bereich kompetenter ist, wird mit Respekt nicht arrogant auftreten und andere nicht übervorteilen wollen, sondern auf sie eingehen und versuchen, sie zu verstehen – gerade diejenigen, die sich im Reden schwertun. Wenn mehrere diskutieren, versuche ich inklusiv zu sein und alle wahrzunehmen. Allen steht Achtung zu.

Das Gegenüber mit Namen ansprechen, und zwar höflich, zeigt meinen Respekt und veranlasst wahrscheinlich, mich und meine Aussagen entsprechend zu respektieren.

Sprachregeln mit Wert anwenden

Eine gemeinsame Sprache macht zusammen mit Gesten etwa von Hand oder Kopf sowie dem Gesichtsausdruck eine reichhaltige Kommunikation möglich. Im Sprechen und Hören, Schreiben und Lesen oder mit Gebärdensprache können auch Menschen von verschiedener Herkunft einander vieles mitteilen, gegebenenfalls mithilfe von Übersetzung. Aber das ist weder selbstverständlich noch einfach. Meistens wachsen Menschen in kleineren Sprachgemeinschaften auf, in regionalen Dialekten oder sozialen Gruppensprachen. Wenn diese beibehalten und im Gespräch mit Leuten aus anderen Gemeinschaften verwendet werden, können beide Seiten einander zwar vielleicht aufgrund der gemeinsamen Hochsprache verstehen, aber die unterschiedliche Ausdrucksweise hat zu allen Zeiten und überall Anlass zu Befremden, Gelächter und Spott geben – Reaktionen, die oft genug diskriminierend statt respektvoll sind.

Die verbindende Hochsprache, wie sie in der Schule gelernt wird, ist dann je nach dem vertrauten Dialekt oder der gewohnten Gruppensprache unterschiedlich mit Bedeutungen und Gefühlen aufgeladen. Grundsätzlich macht die persönliche Lebenserfahrung viel dabei aus, wie die Sprache empfunden, verstanden und verwendet wird. Die gemeinsame Sprache kann also nicht nur verbinden, sondern auch trennen. Schon deshalb ist es immer wieder eine Aufgabe, zu verstehen oder wenigstens zu ahnen, was das Gegenüber mit scheinbar bekannten Worten sagen will.

Sprachregeln für Aussprache, Rechtschreibung, Grammatik, für die Bedeutungen und Verwendungsweisen von Wörtern und Redewendungen sind jedenfalls notwendig, um Missver-

ständnisse zu vermeiden. Darüber hinaus gibt es Sprachregelungen, mit denen Institutionen, Unternehmen, Organisationen oder Gruppen, innerhalb der allgemein geltenden Sprachregeln oder gegen sie, eine bestimmte Anwendung der Sprache festlegen. Das kann entweder Klarheit herstellen, eine Unternehmensidentität formen, einer Ideologie dienen oder ethische Werte verdeutlichen.

Um solche Werte geht es, wenn eine „politisch korrekte“ Sprache angestrebt wird. Damit wollen gesellschaftliche Gruppen und Einzelpersonen (dabei höchstens in zweiter Linie Prominente der Politik) besonders die Menschenwürde sprachlich betonen. Nach ihrem Empfinden leistet die traditionelle Sprache dies nicht ausreichend, weshalb sie in geeigneter Weise verändert werden soll. Entsprechende Vorschriften können öffentliche und private Organisationen sich für den eigenen Gebrauch geben; die Initiativen aus der Gesellschaft können eine politisch korrekte, nicht diskriminierende Sprache nur empfehlen.

In der freien Kommunikation regelt niemand die Sprache der anderen, aber alle können ihre eigene Sprache regeln.

Verstehen und verstanden werden

„Aber der Gang ist doch ganz leer‘, sagte Karl [...]. „Ja jetzt‘, sagte der Mann. „Es handelt sich doch um jetzt‘, dachte Karl; „mit dem Mann ist schwer zu reden.““

(Franz Kafka, „Der Heizer“, 1913)

Kommunikation wird oft holprig oder scheitert, weil Aussagen nicht richtig ankommen – sie werden falsch oder gar nicht verstanden. Die Ursache eines Missverständnisses kann auf beiden Seiten liegen. Entweder wurde etwas nicht verständlich genug ausgedrückt, oder das Gegenüber hat nicht ausreichend zugehört, oder beides ist der Fall. Dies kann zu einem ernsten Konflikt führen. Um nicht aneinander vorbeizureden, kommt es für die eine Seite darauf an, optimal zu formulieren, und für die andere darauf, das Gemeinte zu erschliessen.

Ich muss zunächst wissen, was ich sagen will, und mir die Zeit zum Überlegen lassen, sodass ich es möglichst deutlich, einfach und klar sagen kann. Dabei muss ich, soweit es geht, mich auf die Vorkenntnisse und Erfahrungen des Gegenübers einstellen.

Achte auf das, was du sagst – diesen Rat gebe ich mir. Ein Wort, das jemand hört oder liest, ist nicht mehr rückholbar. Zwar kann ich bei Bedarf erklären, dass ich falsch verstanden worden bin, oder dass ich meine Aussage zurücknehme, ich kann mich entschuldigen, aber das Gesagte ist nicht mehr ungeschehen zu machen. Es hat bereits gewirkt und tut es noch, und ich habe keine Kontrolle über die Folgen. Das war schon vor dem Internet so.

Wenn ich eine Botschaft mit Erfolg vermitteln will, muss ich auf dies achten:

- Ich weiss, wovon ich spreche.
- Ich weiss genau, was ich sagen will.
- Ich weiss, wen ich ansprechen möchte.
- Ich habe überlegt, was ich gern bewirken würde.
- Ich habe die geeigneten Fakten und Argumente.
- Ich bringe sie in einer schlüssigen Reihenfolge vor.
- Ich wähle die richtigen Worte.

Also: die Botschaft auf den Punkt bringen! Für Gespräch, Austausch und Lösungen wäre hilfreich, dass die Beteiligten sich dafür verantwortlich zeigen.

Verständlich reden oder schreiben bedeutet für das Formulieren:

- Es soll einfach sein: kurze Sätze, übliche Wörter, konkrete Beschreibungen.
- Es soll geordnet sein: das Thema benennen, das Wichtige zuerst bringen, eine nachvollziehbare Reihenfolge einhalten (roter Faden), Allgemeines und Einzelheiten zuordnen, Fakten und Bewertungen trennen, Bezüge herstellen, eine Zusammenfassung geben.
- Es soll genau sein: klare Aussagen, ohne Überflüssiges, aber auch durch Wiederholung mit anderen Worten erklären.
- Es soll ansprechend sein: durch Anschaulichkeit, Abwechslung im Ausdruck, persönliches Ansprechen, Beispiele, Fragen, Zitate, Witze.

(Inghard Langer, Friedemann Schulz von Thun und Reinhard Tausch, „Hamburger Verständlichkeitskonzept“)

Umgekehrt muss ich beim Zuhören oder Lesen damit rechnen, dass eine Aussage anders gemeint ist, als ich sie im Moment auffasse. Viele Aussagen sind nicht wörtlich zu nehmen.

Wenn ich zweifle, versuche ich mir vorzustellen, was gemeint sein könnte. Wenn nötig, werde ich nachfragen, um das Gegenüber besser zu verstehen.

In einem Konflikt wird oft aneinander vorbeigeredet, die Fronten verhärteten sich, oder der Streit eskaliert. Sobald in einer Auseinandersetzung dieselben Worte, Begriffe oder Ausdrücke immer wieder verwendet werden, ohne dass neue Erkenntnisse oder Ergebnisse zustande kommen, ist gerade darüber zu sprechen. Was bedeutet zum Beispiel „Gewalt“ für eine Person, der dieses Wort in der Diskussion wichtig zu sein scheint? Oder „Fortschritt“ oder „einen eigenen Weg gehen“ oder der Begriff „Respekt“? Was mit umstrittenen Worten gemeint ist, muss zunächst miteinander geklärt werden, damit das Gespräch sinnvoll weitergehen kann.

Eine Aussage kann auf Verschiedenes Wert legen. Das soll deutlich und verständlich werden:

- Will jemand vor allem seine Situation zeigen, seine Meinung sagen, seine Gefühle äußern, auf seine Interessen aufmerksam machen?
- Will eine Person vor allem einer anderen oder einer Gruppe ein Argument nahebringen, ihr ins Gewissen reden, sie beeindrucken, ihr sogar Gemeinsamkeit bekunden?
- Geht es vor allem darum, ein Thema zu untersuchen, Fakten darzustellen, die Realität zu beleuchten, Zusammenhänge zu erklären?
- Ist die Absicht vor allem, über das aktuelle Gespräch selbst zu reden, über dessen Umstände und Probleme, über die Beziehung zwischen den Beteiligten?

(Friedemann Schulz von Thun, „Vier-Seiten-Modell“)

Alles dies kann auch nachrangig oder nebenbei in einer Aussage enthalten sein. Eine Aussage kann also mehrere Botschaften zugleich vermitteln, die verschieden deutlich, teils unbewusst und manchmal auch widersprüchlich formuliert sind. Entsprechend müssten sie Beachtung finden – das ist durchaus nicht leicht. Ein Beispiel: „Ich wundere mich, dass jetzt dieses Argument kommt.“ Die sprechende Person sagt damit, dass sie das Argument unpassend findet, und wirft dies der argumentierenden Person vor; der Satz betrifft die Abfolge des Gesprächs und vermutet eine Taktik, befasst sich aber nicht mit dem Thema.

Um die Chancen für ein Ergebnis des Gesprächs zu erhöhen, ist es nützlich, die Argumente der anderen Seite fragend und überprüfend in eigenen Worten wiederzugeben:

- „Willst du damit sagen: ...?“,
- „Verstehe ich Sie richtig, dass ...?“,
- „Kommt es dir darauf an, ...?“

Insbesondere kann es weiterführen, wenn nach den Gefühlen des Gegenübers gefragt wird:

- „Sind Sie verärgert über ...?“,
- „Fühlst du dich benachteiligt, weil ...?“,
- „Empfindest du als Mangel, dass ...?“
- „Wie geht es dir mit ...?“

(Gruppendynamisches Konzept des
„Kontrollierten Dialogs“)

Gefühle sind immer dabei. Sie äussern sich in Tonfall, Mimik und Gestik, und unbewusst können sie das wortsprachliche Kommunizieren beeinflussen und steuern. Es wirkt dann oft nicht wie beabsichtigt: Was scheinbar sachlich gesagt wird, täuscht; wenn die unausgesprochene emotionale Botschaft empfangen wird, irritiert der Widerspruch. Auf der empfangenen Seite entscheiden eigene Gefühle vielfach darüber, wie

eine Nachricht aufgenommen wird. In günstigen Fällen erkennen die Gefühle auf der einen Seite die auf der anderen und veranlassen eine passende Reaktion. Die eigenen Gefühle und die der anderen wahrnehmen macht es meistens leichter, sich zu verständigen.