

Was ist Kommunikation?

Im Alltag verstehen wir unter «Kommunikation» so viel wie Gespräch oder Mitteilung oder auch Austausch. Kommunikation ist abgeleitet vom Lateinischen «communicare», das so viel wie «gemeinsam tun», «mitteilen» bedeutet.

Die Kommunikationswissenschaft ist relativ neu. Sie entstand erst im Laufe des 20. Jahrhunderts, systematisch betrieben wird sie seit etwa einem halben Jahrhundert. Es wird bei genauer Analyse schnell klar, dass «Kommunikation» nicht mit «Gespräch» gleichzusetzen ist. Folgendes Beispiel liefert dazu Einsichten.

Lewis Carroll, Alice im Wunderland. 7. Kapitel, «Eine verrückte Teegesellschaft»

Vor dem Hause stand ein Baum und darunter ein Tisch, an dem der Märzhase mit dem Hutmacher Tee trank. Eine schlafend zwischen ihnen	40	Alice ihn zurecht. «Das tut man nicht.» Der Hutmacher riß verblüfft die Augen auf, sagte aber nur: «Warum gleicht ein Rabe einem Schreibpult?»
5 liegende Haselmaus benutzten sie als Ellenbogenstütze, während sie sich über ihren Kopf hinweg unterhielten.	45	Na, jetzt wirds lustig! dachte Alice. Die raten Rätsel, und das macht Spaß. «Ich glaub, das krieg ich raus», sagte sie.
10 «Reichlich unbequem für die Haselmaus!», sagte sich Alice. «Aber sie schläft ja, deshalb wird es ihr wohl nichts ausmachen.»	50	«Willst du damit sagen, daß du eine Antwort darauf finden kannst?», fragte der Märzhase. «Genau!», antwortete Alice.
Der Tisch war lang und voll von Gedecken, trotzdem hockten die drei enggedrängt an einer Ecke. «Kein Platz mehr!», riefen sie Alice entgegen.	55	«Dann solltest du sagen, was du meinst», bemerkte der Märzhase. «Natürlich», antwortete Alice hastig.
15 «Gar nicht wahr, hier ist noch reichlich Platz!», erwiderte Alice entrüstet und setzte sich am anderen Tischende in einen hohen Lehnstuhl.	60	«Wenigstens ..., wenigstens mein ich, was ich sage. Das ist dasselbe, weißt du.» «Das ist durchaus nicht dasselbe», widersprach der Hutmacher.
20 «Nimm dir etwas Wein!», sagte der Märzhase einladend. Alice spähte über den Tisch, konnte aber nur Tee entdecken. «Ich sehe keinen Wein!», sagte sie. «Ist auch keiner da!», antwortete der Märzhase.	65	«Du könntest dann ebenso gut sagen: Ich sehe, was ich esse! sei dasselbe wie: Ich esse, was ich sehe.» «Du könntest schließlich ebenso gut sagen: Mir gefällt, was ich kriege! sei dasselbe wie: Ich kriege, was mir gefällt!», fuhr der Märzhase fort.
25 «Dann ist es unhöflich von dir, mir welchen anzubieten!», versetzte Alice ärgerlich. «Es ist auch unhöflich von dir, dich uneingeladen an unseren Tisch zu setzen», sagte der Märzhase.	70	«Du könntest ebenso gut sagen: Ich atme, wenn ich schlafe! sei dasselbe wie: Ich schlafe, wenn ich atme!», ergänzte die Haselmaus, die offenbar im Schlaf reden konnte. «Und mit dir
30 «Ich wußte nicht, daß es euer Tisch ist», rechtfertigte sich Alice. «Er ist für viel mehr Leute gedeckt.» «Du müßtest dir mal die Haare schneiden lassen», sagte der Hutmacher, der Alice bisher nur neugierig angestarrt hatte. «Laß die taktlosen Bemerkungen!», wies	75	ist es auch dasselbe!», schloß der Hutmacher. Damit brach die Unterhaltung ab, während sich Alice vergeblich über Raben und Schreibpulte den Kopf zerbrach. Schließlich zog der Hutmacher eine Uhr aus der Tasche, betrachtete sie besorgt, schüttelte sie und hielt sie

sich ans Ohr. «Welches Datum haben wir eigentlich heute», fragte er Alice.		die Jahre an?» «Natürlich nicht», antwortete Alice lebhaft, «denn es bleibt so lange Zeit immer ein und dasselbe Jahr.»
80 «Den vierten», antwortete Alice nach kurzer Überlegung. «Dann geht sie zwei Tage nach», stellte der Hutmacher seufzend fest [...] Alice guckte ihm neugierig über die Schulter. «Was für eine putzige Uhr! Die zeigt ja die	90	«Das verhält sich mit meiner Uhr ganz genauso», sagte der Hutmacher. Alice starrte ihn verblüfft an. Sie begriff den Sinn seiner Worte nicht, obgleich sie vernünftig klangen. «Ich versteh dich nicht!», gestand sie so höflich, wie sie konnte.
85 «Warum sollte sie auch!», brummte der Hutmacher. «Zeigt deine Uhr etwa	95	

■ Bedingungen von Kommunikation

Inwiefern ist der Austausch zwischen Alice und ihren Gesprächspartnern Kommunikation? Alice und die Teegesellschaft unterhalten sich und sprechen miteinander. Es finden in obigem Text also verbale Austausche statt, doch von Kommunikation kann keine Rede sein, denn der Austausch ist geprägt von Verstößen gegen wichtige Bedingungen in der Kommunikation:

1. Kommunikation ist der Prozess der Übermittlung eines Inhaltes. Es braucht mindestens zwei Teilnehmer. Selbstgespräche sind keine Kommunikation.
2. Ziel der Kommunikation ist die Verständigung.
3. Kommunikation ist der Vorgang, wie Verständigung zustande kommt.

Da in der Teegesellschaft, in der sich Alice unverhofft wiederfindet, gegen wichtige Kommunikationsregeln verstossen wird, muss Alice am Schluss folgerichtig eingestehen: «Ich versteh dich nicht!»

Wenn sich Kommunizierende aber an gewisse Prinzipien halten und sie bestimmte Regeln kennen, kann Verständnis auf allen Seiten erzeugt werden (mehr dazu auf den folgenden Seiten).

Kooperation und Konversation

■ Das Kooperationsprinzip

Der englische Philosoph *Herbert Paul Grice (1913–1988)* hat die Bedeutung des Sprechers bei der Kommunikation besonders hervorgehoben. Es ist von derprechenden Person abhängig, ob der Zuhörer oder die ZuhörerIn verstehen kann, was der Sprecher sagt. Die ZuhörerIn kann nämlich nicht wissen, was der Sprecher sagen will. Deshalb sollte sich der Sprecher kooperativ verhalten. Grice nannte dies das Kooperationsprinzip.

Verhalten Sie sich so, dass Ihr Kommunikationspartner Sie verstehen kann!

■ Die Konversationsmaximen

Grice untersuchte, was eine Äusserung kooperativ macht. Es handelt sich um 4 Regeln (sogenannte Konversationsmaximen). Genau diese Regeln sind es auch, gegen die der Märzhase, der Hutmacher und die Haselmaus im Gespräch mit Alice verstossen.

Beachten Sie: Es heisst «die Maxime».

Maxime der Quantität	Sag (mindestens!) so viel wie nötig, damit der andere dich verstehen kann.
Maxime der Qualität	Sag nichts, was du nicht meinst, oder dann sag, wie du das Gesagte meinst. Sag nichts, was falsch ist oder wovon du meinst, dass es falsch ist, oder dann sage, dass es falsch ist.
Maxime der Relation	Sag nur Dinge, die zum Thema gehören; wechsele nicht unangekündigt das Thema.
Maxime der Modalität	Sei klar und deutlich; vermeide Unordnung, vermeide Mehrdeutigkeit; gebrauche die Wörter nur in der Bedeutung, die sie gewöhnlich haben.

Kommunikation hat zum Zweck, dass die Kommunikationspartner verstehen können, was dieprechende Person sagt. Deshalb ist es die Aufgabe des Sprechers, für Verständigung zu sorgen. Die SprecherIn oder der Sprecher muss also Missverständnisse vermeiden, weil Kommunikation partnerorientiert ist.

Dieprechende Person hat dafür zu sorgen, dass ihre Zuhörer sie verstehen können.

Kommunikation ist streng genommen nicht etwas, das «einfach passiert». Geplapper oder Small Talk sind keine partnerorientierte Kommunikation. Partnerorientierte Kommunikation findet erst dann statt, wenn der Sprecher seine Äusserung geplant, zielgerichtet und absichtlich «konstruiert». Kommunikation ist also ein bewusstes «Handeln».

Kommunikation als Form des Handelns

Partnerorientierte Kommunikation entsteht dann, wenn dieprechende Person überlegt, was sie wem unter welchen Umständen mit welchen Medien übermitteln will und wie sie alle möglichen Störungen im Voraus ausschliessen kann.

Ferner gilt:

- Kommunikation ist intendiert (beabsichtigt) und partnerorientiert.
- Kommunikation wird konstruiert, d.h. von der SprecherIn bzw. dem Sprecher gemacht.
- Kommunikation geschieht nicht «einfach so».
- Mit ihrer Äusserung steuert die SenderIn, wie die EmpfängerIn die Äusserung verstehen soll.

■ Die 5 Axiome der menschlichen Kommunikation

Der österreichisch-amerikanische Psychologe *Paul Watzlawick (1921–2007)* untersuchte in seiner grundlegenden Studie über die «Menschliche Kommunikation» (1967) die Bedingungen erfolgreicher Kommunikation.

Dabei stellte er fünf Axiome (Grundsätze, grundlegende Bedingungen) der menschlichen Kommunikation auf:

1. Man kann nicht nicht kommunizieren.
2. Jede Kommunikation hat einen Inhalts- und einen Beziehungsaspekt.
3. Kommunikation ist geprägt von der Interpretation durch die Teilnehmer.
4. Kommunikation hat eine digitale und eine analoge Seite.
5. Kommunikation ist entweder symmetrisch oder komplementär.

Die folgenden 5 Abschnitte gehen jeweils auf eines dieser Axiome Watzlawicks ein.

■ 1. Axiom

Alles Verhalten ist Kommunikation. Ein Empfänger interpretiert jede Äusserung als vom Sender konstruierte, beabsichtigte, relevante Äusserung. Und zwar auch jene, die der Sender gar nicht so gemeint hat. Dem Empfänger bleibt auch gar nichts anderes übrig, da er nicht in der Lage ist zu unterscheiden, welche Signale vom Sender absichtlich, welche unabsichtlich gesendet wurden.

Schwierig wird es manchmal, weil nebst der verbalen Kommunikation (Sprache) auch non-verbale Äusserungen zum Tragen kommen, so etwa Mimik, Gestik, Körperhaltung, An- oder Abwesenheit usw. Sogar Schweigen ist interpretierbar. Deswegen hat Paul Watzlawick das Axiom «Man kann nicht nicht kommunizieren» aufgestellt. Alle mehr oder weniger unabsichtlichen Äusserungen werden vom Empfänger als absichtliche Kommunikation verstanden.

Beispiel

Grüsst mich ein Bekannter nicht, kann ich nicht abschliessend entscheiden, ob er sauer auf mich oder nur vorübergehend in Gedanken versunken ist.

Es ist unvermeidlich, dass auch unabsichtliches Verhalten als Botschaft verstanden und interpretiert wird.

2. Axiom

Das zweite Axiom – jede Kommunikation hat einen Inhalts- und einen Beziehungsaspekt – macht auf einen psychologisch wichtigen Umstand der Kommunikation aufmerksam. Mittels Sprache stellen Menschen untereinander Beziehungen her, sie signalisieren ihre Sympathie, machen Machtverhältnisse klar, begrüßen und verabschieden sich usw. Jede kommunikative Äußerung ist durchmischt von Beziehungs- und Inhaltsaspekten.

Viele Alltagsäußerungen haben beispielsweise die Funktion, Nähe herzustellen, anstatt Informationen zu liefern: «Guten Tag, wie geht's?», «Heute ist das Wetter mal wieder schlimm draussen» usw. Das sind nicht einfach Floskeln, sondern sie erfüllen eine wichtige Funktion im menschlichen Zusammenleben. Man nennt das die «phatische Funktion» der Sprache. Sie ist ein Merkmal der gesprochenen Sprache. Die geschriebene Sprache verwendet sie in der Regel nicht.

Phatische Kommunikation

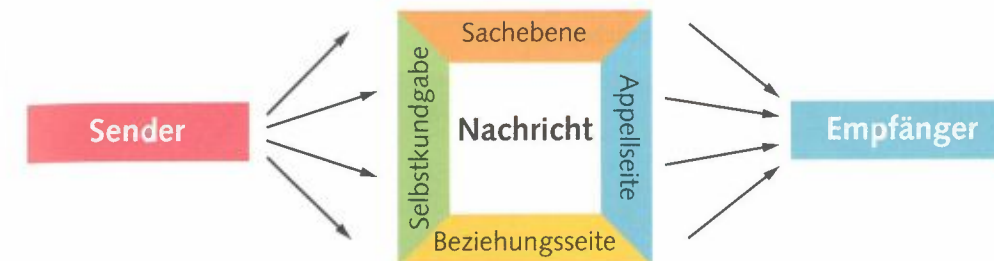
Kann man überhaupt nur dann reden, wenn man etwas zu sagen hat? Dem amerikanischen Soziolinguisten *Samuel I. Hayakawa* (1906–1992) zufolge ist die Antwort ein klares Nein. Sehr häufig unterhalten wir uns, um persönliche Nähe herzustellen, Schweigen zu überbrücken oder um höflich zu sein. Und das ist gut so, denn die phatische Sprache dient dem menschlichen Zusammenleben.

Nur ein kleiner Anteil von Äußerungen im Alltagsleben könne als rein informativ bezeichnet werden, meint Hayakawa. Die Fähigkeit, Sprache für informative Zwecke zu gebrauchen, entstand in der Sprachentwicklung erst relativ spät. Lange vorher befähigten uns Laute, aus denen sich später Sprache entwickelte, Instinkte und Bedürfnisse, innere Zustände wie Hunger, Angst, sexuelle Wünsche zum Ausdruck zu bringen. Noch heute neigen wir dazu, zuerst unseren inneren Zustand auszudrücken (Au! Mein Zahn tut weh!). Was wir «Small Talk» nennen, hat ebenfalls diesen Charakter. Es gibt zahllose tägliche Situationen, in denen wir einfach deswegen sprechen, weil es unhöflich wäre, es nicht zu tun. Wir stellen also Gemeinsamkeit her, indem wir reden. Gesprächsstoff ist dabei oft zweitrangig.

Sprache und Kommunikation veranschaulichen die Beziehungen zwischen den Sprechenden.

3. Axiom

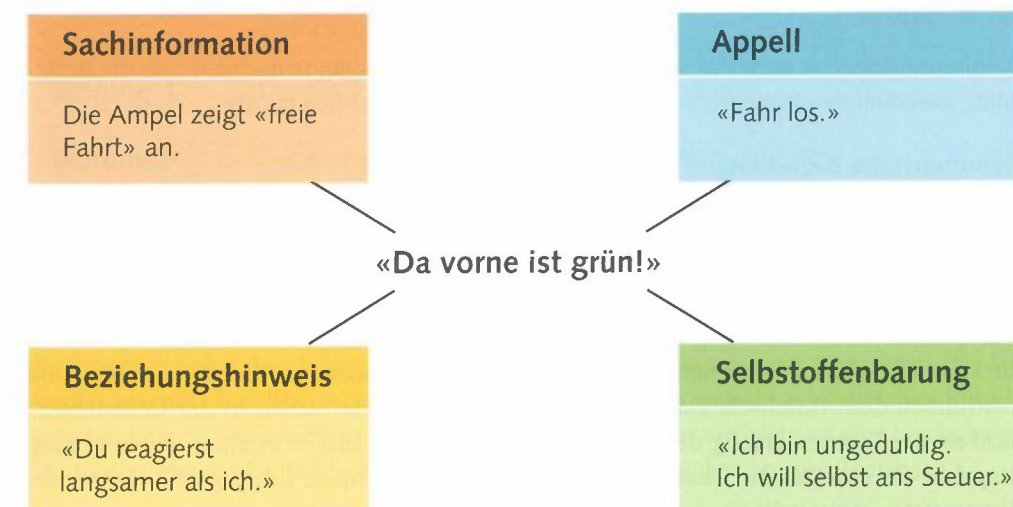
Das dritte Axiom – jede Kommunikation ist von der Interpretation durch die Teilnehmenden geprägt – zielt auf die psychologisch relevante Bedeutung der Interpretation der Äußerung. Der deutsche Psychologe *Friedemann Schulz von Thun* (geb. 1944) hat dieses Axiom zu folgendem Modell weiterentwickelt:



Schulz von Thun geht von der Annahme aus, dass jede Äußerung (Nachricht) nach vier Aspekten (Seiten) hin interpretiert werden kann – und zwar jeweils sowohl vom Sender als auch vom Empfänger. Es kann also sein, dass die sendende Person eine andere Seite fokussiert als die empfangende. Darin liegt seines Erachtens eine Hauptquelle von Missverständnissen.

Die vier Seiten einer Nachricht

1. Auf der **Sachebene** informiert der Sprechende über den Sachinhalt, d.h. über Daten und Fakten (absichtlich).
2. Die **Selbstkundgabe** umfasst das, was der Sprecher über sich selbst zu erkennen gibt (absichtlich oder unabsichtlich).
3. Auf der **Beziehungsseite** (oder Beziehungsebene) kommt zum Ausdruck, wie der Sender zum Empfänger steht und was er von ihm hält.
4. Was der Sender beim Empfänger erreichen möchte, wird auf der **Appellseite** deutlich.



■ 4. Axiom

Paul Watzlawick hat die Theorie aufgestellt, dass nicht nur das gesprochene Wort, sondern auch die nonverbalen Äusserungen (z.B. lächeln, wegblicken) etwas mitteilen. Während die sogenannte *digitale* Kommunikation der Informationsvermittlung dient, dient die *analoge* Kommunikation der Herstellung von Beziehung.

Das Axiom der digitalen und analogen Aspekte von Kommunikation bezieht sich fast ausschliesslich auf die gesprochene Sprache.

Digital	Analog
<ul style="list-style-type: none"> – Wortwahl – Satzbau – Aufbau der Rede 	<ul style="list-style-type: none"> – Bewegung und Position im Raum – Grundstellung, Körperhaltung – Blickkontakt – Stimme und Intonation – Gestik – Mimik

Kommunikation gelingt dann, wenn eine Übereinstimmung zwischen analoger und digitaler Botschaft gegeben ist und die Kommunikationspartner beide Teile der Botschaft in gleicher Weise interpretieren. Man spricht dann von «Kongruenz». Dass Kongruenz nicht immer vorliegt, zeigt das folgende Beispiel.

Ein Serviceangestellter schüttet einem Gast unbeabsichtigt Wein über die Kleider. Er entschuldigt sich in aller Form. Der Mann antwortet: «Macht nichts, kann jedem mal passieren.» Dennoch merkt der Serviceangestellte aufgrund der Stimme und der Körperhaltung, dass der Gast verärgert ist. Die analoge Kommunikation widerspricht in diesem Fall also der digitalen.

■ 5. Axiom

Kommunikation ist entweder symmetrisch oder komplementär, je nachdem, ob die Beziehung zwischen den Partnern auf Gleichheit oder auf Ungleichheit beruht.

Symmetrische Beziehung

Eine symmetrische Beziehungsform zeichnet sich dadurch aus, dass die Beteiligten sich bemühen, Ungleichheiten untereinander zu minimieren. Sie streben nach Gleichheit (Beispiel: Eheleute oder Freunde).

Komplementäre Beziehung

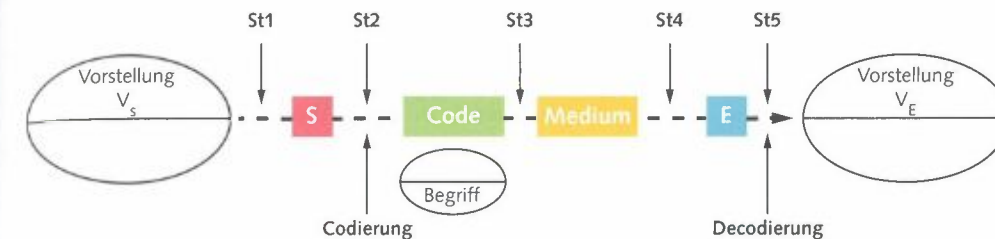
In komplementären Beziehungen ergänzen sich unterschiedliche Verhaltensweisen und bestimmen den Austausch. Die Beziehungsgrundlage besteht hierbei in der Unterschiedlichkeit der Partner. Häufig drückt sich diese Unterschiedlichkeit in einer Unterordnung aus, d.h. der eine hat die Oberhand über den anderen (Beispiel: Lehrperson – Lernende; Vorgesetzte – Angestellter).

Wichtig bei dieser Unterscheidung ist, dass nicht eine Kommunikationsform der anderen überlegen ist. Je nach Kommunikationssituation, die immer abhängig ist vom Kontext und den Beteiligten, wird Kommunikation zwangsläufig symmetrisch oder komplementär.

Das Nachrichtenmodell

Kommunikation ist der Übertragungsprozess einer Äusserung – die Kommunikationswissenschaft spricht auch von Botschaft oder Nachricht – von einem Sender zu einem Empfänger. Einen Übermittlungsstrang vom Sender zum Empfänger bezeichnet man als Kanal.

Für den «Transport» vom Sender zum Empfänger muss die Botschaft vom Sender verschlüsselt, übertragen und vom Empfänger entschlüsselt werden.



Die Vorstellung (V) muss vom Sender (S) in einen Code «übersetzt» (codiert) werden; damit wird aus der Vorstellung Sprache. Es gibt eine Reihe von verschiedenen Codes (Laute, Schrift, Töne, Zahlen usw.). Der Code braucht eine «Verpackung», ein Medium (Brief, Zeitung, Telefon, Radio usw.), das ihn zum Empfänger (E) transportiert. Der Empfänger wiederum übersetzt das Lautbild zurück (er decodiert) in eine Vorstellung.

■ Störungen

An allen Übertragungsstellen kann es zu Störungen (St) kommen. Hier sind Beispiele:

Störung 1	Dem S gelingt es nicht, seinen Gedanken in eine Form zu bringen (in Worte zu fassen).
Störung 2	Es fehlen dem S die passenden Wörter.
Störung 3	Der Text ist unleserlich oder enthält zu viele sinnstörende Orthografie-Fehler.
Störung 4	Der Brief, das SMS kommt nicht beim E an.
Störung 5	Der E versteht die Sprache oder die Wortwahl nicht.

■ Probleme der Codierung

Dieser relativ komplizierte technische Vorgang der Kommunikation bringt es mit sich, dass die Vorstellung bei der Ankunft beim Empfänger nie identisch ist mit derjenigen, die der Sender gesendet hat. Warum? Der Prozess der Decodierung unterliegt zahlreichen Einzelentscheidungen. Der Sender schickt «Baum» und denkt dabei vielleicht an eine Linde; beim Empfänger löst das Lautbild «Baum» aber spontan den Gedanken an eine Tanne aus.

Das Transportmodell der Nachrichtenübermittlung weist auch Schwächen auf. Vor allem berücksichtigt es nur Formen der Kommunikation, die eindimensional bzw. nacheinander von S zu E verlaufen, aber nicht gleichzeitig, wie dies in der menschlichen Kommunikation häufig der Fall ist.

Die kommunikative Basis

Es ist nicht so, dass der Sender einen Sinn übermitteln und damit eine Verständigung zwischen Sender und Empfänger herstellen kann. Vielmehr findet Verständigung statt, wenn das Weltwissen (Erfahrungen, Erlebnisse, gelernte Dinge) und das Sprachwissen (Wissen über grammatische Strukturen und Wörter) der Kommunikationspartner mindestens teilweise deckungsgleich sind. Ausserdem muss sicher sein, dass beide am Prozess der Kommunikation teilnehmen wollen, daran interessiert sind.

Situationsdeutung

Wenn eine Zeitung ins Haus kommt, die Abonnentin oder der Abonnent sie aber nicht liest, dann ist gemäss dem Nachrichtenmodell streng genommen die Kommunikation abgeschlossen. Faktisch kommt aber keine Verständigung zustande, wenn der Empfänger nicht teilnimmt. Erst wenn alle Kommunikationspartner an einer Kommunikationssituation teilnehmen, kann es überhaupt zu einer Verständigung kommen.

Beispiel: Wenn Sie aus dem Fenster schauen und sich auf das Gesehene konzentrieren, während eine andere Person mit Ihnen spricht, dann kommt keine Verständigung zustande.

Weltwissen und Kommunikation



Eine sehr grosse Anzahl von Leuten erkennt, dass dieses Bild eine Landschaft im Winter darstellt. Das ist für Kulturkreise, die keinen Schnee kennen, allerdings nicht selbstverständlich. Eine weniger grosse Menge wird wissen, dass es sich um ein berühmtes Gemälde handelt, wird aber nicht angeben können, um welches. Eine noch kleinere Menge wird wissen, dass es sich um ein Gemälde des Malers Pieter Bruegel d. Ä. handelt. Nur wenige kennen seinen Titel («Jäger im Schnee») und können das Entstehungsjahr (1565) angeben.

Das Beispiel zeigt, dass die kommunikative Basis stark abhängig ist vom jeweiligen Empfänger, der Empfängerin. Was wiederum belegt, wie sehr der Sender sich an den Empfänger anpassen muss. Das kann er tun, indem er alle relevanten Dinge erklärt, damit die Empfängerin sie auch verstehen kann.

Mündliche und schriftliche Kommunikation

Kommunikation findet im Alltag permanent statt und erfolgt entweder mündlich oder schriftlich. In beiden Kommunikationsformen müssen die Sender auf die jeweils unterschiedlichen Merkmale und Möglichkeiten achten.

Mündliche und schriftliche Kommunikation im Vergleich

Mündlichkeit (Oralität)	Schriftlichkeit (Literalität)
<ul style="list-style-type: none"> – Anwesenheit beider Kommunikationspartner – Offene, dialogische Struktur 	Situationsentbunden (nur hypothetische Interaktion von Autorin und Leser)
Produktion und Rezeption (Empfangen) simultan, wechselseitiges Reagieren	Produktion und Rezeption nicht simultan. Reaktion allenfalls zeitlich versetzt möglich.
Nonverbale Kontaktsignale (Mimik, Gestik, Stimmdynamik, Betonung usw.)	Kontaktsignale fehlen, allenfalls unzulänglich durch Interpunktion ersetzt.
<ul style="list-style-type: none"> – Wiederholungen – spontan, assoziativ – emotional 	<ul style="list-style-type: none"> – Vermeidung von Redundanz (Wiederholungen) – ausführlich – stärker distanziert
Einfacherer Wortschatz	Grössere Wortschatzvarianz
Offene, dialogische Struktur	Strukturierung durch Kohärenz (inhaltlicher Zusammenhang und Logik eines Textes) und Kohäsionsmittel (Verknüpfungen einzelner Elemente des Textes)

Sowohl der mündliche als auch der schriftliche Austausch zwischen Leuten verfolgen eine kommunikative Absicht. Wir wollen jemandem etwas mitteilen oder überliefern. Wir erzählen jemandem etwas, wir erklären oder beschreiben etwas für jemanden.

Zwar unterschieden sich die schriftliche und mündliche Kommunikation voneinander, indem die Verfasserin eines Textes beispielsweise eine Reihe von Dingen plant, während eine Sprecherin ihren Dialog häufig nach Bedarf spontan anpassen kann. Dennoch gelten für das Schreiben dieselben Grundsätze wie für die mündliche Kommunikation:

Vermeiden Sie Missverständnisse, denn Kommunikation ist partnerorientiert. Schreibende haben dafür zu sorgen, dass ihre Leserschaft sie verstehen kann.

Checkliste: Kommunikation

«Wie sage ich das, was ich sagen will, so, dass der andere es so versteht, wie ich es meine?» So lautet der Grundsatz der Kommunikation. Denn nur der Sender, nur die Senderin hat die Möglichkeit, sich an die Situation und den Kommunikationspartner anzupassen.

Erfolgreiche Kommunikation ist nicht blosses Reden, selbst ein Gespräch ist unter Umständen keine Kommunikation. Damit Verständigung zustande kommt, muss Kommunikation partnerorientiert sein. Partnerorientierte Kommunikation liegt dann vor, wenn ein Sender bewusst und zielgerichtet seine Äusserungen gestaltet.

Dabei sieht er sich einer Reihe von Fragen gegenüber:

- Wer ist mein Gesprächspartner, mein Publikum, meine Leserin?
- Welches ist unsere gemeinsame kommunikative Basis?
- Was erfordert die konkrete Kommunikationssituation?
- Wie kann ich meine Äusserung der kommunikativen Basis und der Kommunikationssituation anpassen?
- Welche möglichen Störungen (Missverständnisse) muss ich befürchten und vermeiden?

■ Verständigungstipps

Aus der Kommunikationstheorie und dem Wissen über die verschiedenen Fähigkeiten, die zur Kommunikation erforderlich sind, lassen sich Ratschläge für Kommunikationssituationen ableiten.

Folgende Tipps sollen Ihnen helfen, erfolgreich zu kommunizieren und Missverständnisse zu vermeiden.

Tipps

- Kommunikation muss immer partnerorientiert sein. Halten Sie sich also an das Kooperationsprinzip und halten Sie die Konversationsmaximen ein.
- Vermeiden Sie unbeabsichtigte Kommunikation.
- Ahnen Sie mögliche Störungen voraus und vermeiden Sie diese.
- Vergrössern Sie die Schnittmengen an Sprachwissen und Weltwissen, wenn nötig. Erklären Sie, wenn Ihrem Gegenüber etwas unklar sein sollte.
- Stellen Sie sicher, dass die Empfängerin, der Empfänger die Situation gleich deutet wie Sie.
- Machen Sie immer klar, welche Kommunikationsseite einer Botschaft (z. B. Appell, Sachebene usw.) gemeint ist.

2.2 Erfolgreich kommunizieren

