

M 4**Worauf es in einem Gespräch ankommt – die Grice'schen Maximen**

Die Spielregeln der Kommunikation: Was beim Sonntagsfrühstück gesagt wird und was nicht

Von Max Vetter und Michaela Wänke

Stellen Sie sich bitte die folgende Situation vor: Isolde sitzt sonntagmorgens am Frühstückstisch. Der Toast duftet, die Marmelade steht verführerisch nah und der heiße Kaffee dampft. Allerdings steht die Kaffeekanne am anderen Ende des Tisches, wo ihr Partner Tristan sitzt. Es entsteht also folgender Dialog:

Isolde: „Schatz, kannst du mir den Kaffee reichen?“

Tristan: „Ja, das kann ich.“ Ohne dass dieser Antwort allerdings eine Handlung folgt.



© iStock

Diese Reaktion hätte Isolde erwartet.

Was tut Isolde nun? Vielleicht schaut sie verwundert, vielleicht ärgert sie sich, vielleicht lacht sie, sofern sie diese Antwort nicht jeden Sonntag zu hören bekommt. In jedem Falle hat Isolde ihr Ziel nicht erreicht. Sie wollte nämlich nicht herausfinden, ob ihr Frühstückspartner Tristan motorisch in der Lage ist, ihr den Kaffee zu reichen. Sie wollte eine Tasse Kaffee haben.

Glücklicherweise ist derartig fehlgeschlagene Kommunikation eher selten – meist wird Tristan Isolde den Kaffee einschenken. Kommunikationspartner folgen nämlich zumeist einigen Regeln, die erfolgreiche Kommunikation ermöglichen.

Das Kooperationsprinzip und seine vier Maximen

Meist können wir in Gesprächen davon ausgehen, dass unser Gegenüber so auf uns eingeht, dass es zur Situation passt. Unser Gesprächspartner wird sich bemühen, eine passende Information zu liefern und die Kommunikation voranzubringen. Der englische Sprachphilosoph Herbert Paul Grice (1975) nennt dies das Kooperationsprinzip. Beide Gesprächspartner können sich also gewissermaßen auf einen Vertrag berufen, der ihrer Kommunikation zugrunde liegt. Dieser Vertrag muss nicht explizit geschlossen werden, bevor wir in Kommunikation miteinander treten, sondern wird von den Beteiligten befolgt, ohne dass ihnen das so richtig bewusst ist. Im Frühstücksbeispiel bedeutet das: Tristan hätte davon ausgehen müssen, dass Isolde nicht herausfinden wollte, ob er in der Lage ist, ihr Kaffee zu reichen. Er hat [...] sich nicht an [...] das Kooperationsprinzip gehalten. [...] Wogegen hat Tristan nun aber genau verstößen?

Grice zufolge setzt sich [das Kooperationsprinzip] aus vier Untergruppen, den sogenannten Maximen, zusammen: Die Maxime der Quantität¹ besagt, dass ein Beitrag so informativ wie möglich, aber nicht informativer als für den Zweck des Gesprächs nötig sein soll. Die Menge der Information soll also dem Gesprächsanlass angepasst werden. Tristans Beitrag war umfangreicher als nötig, denn er enthielt längst bekanntes Wissen.

Der Maxime der Qualität folgend, sind die Äußerungen in einem Gespräch wahr. Es sollen also nur Dinge enthalten sein, von denen angenommen wird, dass sie auch stimmen. Diese Maxime wurde von Tristan nicht verletzt. Wahrheit ist aber nicht immer informativ, wenn sie (wie im Beispiel) bereits beiden Kommunikationspartnern bekannt ist.

Die vielleicht wichtigste Maxime ist das Relevanzgebot². Jede gegebene Information soll für die aktuelle Situation, das heißt für das Ziel der aktuellen Kommunikation, relevant sein. „Sei relevant“ bedeutet, dass auf eine Bitte nach Kaffee nicht mit Angaben zu motorischen Fähigkeiten geantwortet wird.

Schließlich fordert die Maxime der Modalität³, dass Mehrdeutigkeit, Unordnung und Weitschweifigkeit⁴ in Gesprächsbeiträgen vermieden werden. Tristan hat also die Modalitäts- und Qualitätsmaxime befolgt, er hat wahrheitsgemäß und ohne Umschweife geantwortet. Relevant und so informativ wie gefordert war seine Antwort jedoch nicht.

Wir können also Folgendes festhalten: Auf die Frage „Kannst du mir den Kaffee reichen?“, die im Grunde keine Frage, sondern eine Aufforderung ist, liefert die wörtliche Antwort „Ja“ unnötige Information und ist für das Kommunikationsziel nicht relevant. Hier wird aber auch deutlich, dass der jeweilige Gesprächskontext mitbestimmt, was relevant, informativ und angemessen ist. Hätte Tristan sich den Arm verletzt, könnte Isoldes Frage durchaus wörtlich gemeint sein und auch so verstanden werden – trotzdem hätte auf die Antwort „Ja, das kann ich“ die Tat folgen müssen. Im Idealfall läuft unsere Kommunikation problemlos und die Maximen werden befolgt. Interessanterweise kann aber auch eine Missachtung Bedeutung vermitteln. Welche Bedeutungen das betrifft, betrachten wir im Folgenden genauer.

Missachtungen der Maximen

Weiß ich, dass ein Gesprächspartner offensichtlich eine Maxime missachtet (und weiß mein Gegenüber, dass ich das weiß), kann ich diese Missachtung interpretieren und ihr einen Sinn verleihen – Grice spricht dann von einer Implikatur. Die Bedeutung einer Implikatur geht über den reinen Inhalt des Gesagten hinaus. So könnte sich Isolde am Frühstückstisch also durchaus Gedanken darüber machen, wie sie Tristans Antwort zu verstehen hat. Infrage kommen zum Beispiel Ironie, viele Arten von Humor oder Metaphern, die durch Implikaturen funktionieren. Sagt man zu einem Freund, der einem soeben die Freundin ausgespannt hat: „Du bist mir ein guter Freund“, so ist für alle offensichtlich die Maxime der Qualität verletzt. Die Aussage kann also nicht wörtlich gemeint sein. Der Sprecher macht mit seiner offenkundig unwahren Aussage deutlich, dass er den anderen ganz und gar nicht für einen guten Freund hält.

Kommunikation kommt also durch Missachtungen der Maximen nicht zum Erliegen, sondern kann eine weitere Bedeutungsebene erhalten. Vielleicht wollte Tristan mit seiner Antwort eines lapidaren „Ja“ auch auf Isoldes Verletzung der Höflichkeit (Maxime der Modalität) hinweisen. Ein „bitte“ hätte ihrer Äußerung eindeutig den Charakter einer Aufforderung bzw. Bitte gegeben, und wäre nicht als Informationsfrage missverstanden worden. Ob Isolde das „Ja“ Tristans ironisch, humorvoll oder tadelnd⁵ interpretiert, lässt sich hier nicht abschließend beurteilen. Diese unterschiedlichen Interpretationen illustrieren aber, dass selbst Alltagsunterhaltungen ein fein abgestimmtes Spiel von Bedeutungsabsicht⁶ und Interpretation darstellen. [...]

Fazit: Kommunikation passiert nicht zufällig

Kommunikation passiert nicht zufällig, sondern folgt ihr innewohnenden⁷ Regeln. Was das Gesagte bedeutet, hängt auch davon ab, wie es der Zuhörer interpretiert. Hierbei spielen die Grice'schen Maximen eine große Rolle, also, dass das Gesagte relevant, ausreichend detailliert und wahr ist. Erschließt sich die Relevanz nicht automatisch, wird der Empfänger selbst aktiv und generiert mögliche Bedeutungen, die einer Aussage Relevanz verleihen. [...]

Aus: Max Vetter/Michaela Wänke: Die Spielregeln der Kommunikation: Was in Werbung, Politik und beim Sonntagsfrühstück gesagt wird und was nicht, in: Inquisitive Mind, Ausgabe 1/2014 <http://de.in-mind.org> (redaktionell adaptiert)

Wortangaben:

¹ **Quantität:** bezeichnet die Menge; ² **Relevanz:** Bedeutung; Bedeutsamkeit; ³ **Modalität:** Art und Weise; ⁴ **Weitschweifigkeit:** Detailliertheit, auch unwichtige Details werden genannt; ⁵ **tadelnd:** jemanden zurechtweisend; ⁶ **Bedeutungsabsicht:** das, was man durch das Gesagte ausdrücken möchte; ⁷ **innewohnend:** hier: Regeln, die jedem bekannt sind, ohne dass man sie erwähnen muss

Aufgaben

1. Lesen Sie den Text aufmerksam durch und markieren Sie die wichtigsten Informationen.
2. Fassen Sie nun die wichtigsten Aussagen zu den Grice'schen Maximen zusammen.

M 5 Haltungen sichtbar machen – Körpersprache, Mimik und Gestik einsetzen

Wer non-verbale Signale erkennen und interpretieren kann, ist dem Gegenüber einen Schritt voraus.

① Welche Körpersprache und Sprechweise signalisiert, dass ein Sprecher **Macht** hat?

- (a) langsame Bewegungen
- (b) leises Sprechen
- (c) kräftige Stimme



② Welche Wirkung hat ein **Lächeln**?

- (a) man wirkt offen und entspannt
- (b) man zeigt dem Gegner die Zähne
- (c) man ist den anderen sympathisch

③ Warum sollte man **aufrecht sitzen** oder stehen?

- (a) weil man so größer wirkt
- (b) man kann leichter atmen und besser sprechen
- (c) man wirkt selbstbewusster

④ Was sagt das **Falten der Hände** aus?

- (a) dass man ruhig und überlegt handelt
- (b) dass man nicht weiß, wohin mit den Händen
- (c) dass man Fan von Angela Merkel ist



⑤ Sollte man **Blickkontakt** halten?

- (a) nein, denn das ist aufdringlich
- (b) ja, denn ein richtig langer, intensiver Blickkontakt strahlt Aufrichtigkeit aus
- (c) jein, Blickkontakt ist gut, wirkt jedoch nur dann höflich und ehrlich, wenn er nicht länger als 3 Sekunden dauert

⑥ Warum sollte man sich nicht **an die Nase fassen**?

- (a) man sieht aus, als wäre man gestresst
- (b) der andere könnte denken, er stinke
- (c) das ist unhöflich



⑦ Was signalisiert jemand, der die **Arme vor dem Körper verschränkt**?

- (a) dass er interessiert ist
- (b) dass er den Gesprächspartner ablehnt
- (c) dass er sich distanzieren möchte

© Angela Lemke

- ⑧ Sollte man große, **theatralische Gesten** machen?
- nein, das ist übertrieben
 - nein, denn so macht man sich unglaublich
 - ja, denn so kann man seine Aussagen am besten unterstreichen
- ⑨ Welche Gesten sind Power-Gesten, die **Überlegenheit** signalisieren?
- Arme hinter dem Kopf verschränken
 - an einem Tisch lehnen und sich mit einer Hand abstützen
 - aufrecht im Stuhl sitzen und die Hände in den Schoß legen
 - stehen bleiben, während der andere sitzt
- ⑩ Was signalisiert **Ungehaltenheit**?
- schmale Lippen
 - mit dem Stift spielen
 - die Hände reiben
 - die Gesten des Gesprächspartners nachmachen

Aufgaben

- Beantworten Sie die Fragen, indem Sie die passenden Antworten ankreuzen. Mehrfachnennungen sind möglich.
- Verfassen Sie aus Ihren Ergebnissen ein Infoblatt zum Einsatz von Körpersprache, Mimik und Gestik.
- Lesen Sie den folgenden Infotext. Überprüfen Sie dann Ihre Ergebnisse aus Aufgabe 1 und 2, indem Sie das Statusspiel spielen.

Info: Status

Wenn zwei Menschen aufeinandertreffen, nehmen sie automatisch ein Statusverhalten ein. Der eine höher, der andere tiefer. Das kann sich im Laufe des Gesprächs ändern. Der Status von Personen zueinander ist erkennbar an Körpersprache, Handlungen und Sprechweise. Personen im **Hochstatus** verhalten sich dominant. Personen im **Tiefstatus** ordnen sich unter. Bei einem Einstellungsgespräch ist unser Status beispielsweise automatisch ein anderer, als wenn wir mit Freunden im Café sitzen.

Im Wartezimmer: Ein Status-Spiel

Vier Schüler nehmen am Rollenspiel teil, die anderen schauen zu. Jeder der vier Spieler zieht eine Karte und merkt sich die darauf stehende Zahl, zeigt sie aber weder den anderen Spielern noch den Zuschauern.

Die Zahl 1 zeigt den höchsten Status, die Zahl 4 den niedrigsten Status. Die Spieler kommen nun nach und nach in das Wartezimmer und richten sich dort ein. Sie dürfen nicht sprechen, sondern lediglich durch Körpersprache, Mimik und Gestik agieren – gemäß ihres Status, versteht sich. Nach einer Weile endet das Spiel. Die Zuschauer müssen nun erraten, welche Person welchen Status innehaltet.



© iStock

M 6 Alles eine Frage der Gesprächsführung – Moderationstechniken kennenlernen

Durch den intelligenten Einsatz von Moderationstechniken lassen sich Gespräche erfolgreich und effizient führen und Konflikte vermeiden.



Verschiedene Fragetechniken nutzen



Effiziente Meetings durch Moderationstechniken



Die Rolle des Moderators im Meeting



Als Moderator Spielregeln durchsetzen



Moderationstechniken zur Visualisierung



Sie haben die Aufgabe, für das Meeting Spielregeln festzulegen und dafür zu sorgen, dass diese auch eingehalten werden. Auch wenn Sie die Regeln nicht explizit im Meeting formulieren, sollten Sie durch Ihre Moderationstechniken dafür sorgen, dass sie deutlich werden. Wichtig ist zum Beispiel, dass die Teilnehmer einander ausreden lassen und auf Augenhöhe kommunizieren. Außerdem sollte Kritik immer auf konstruktive Weise geäußert werden.



Ein Meeting steht und fällt mit der Moderation. Häufig fühlt sich niemand dafür zuständig und die Diskussion dreht sich zeitraubend im Kreis. Mit einigen Moderationstechniken können Sie jedoch dafür sorgen, dass Ihre Kollegen schneller auf den Punkt kommen, das Gespräch geordnet abläuft und Sie am Ende verwertbare Ergebnisse erzielen. Der Moderator schafft also den Rahmen für effiziente Meetings, er leitet das Gespräch, regt die Teilnehmer zu konstruktiven Beiträgen an und sammelt die Ergebnisse.



Durch den Einsatz von Moderationstechniken können Sie Meetings besser strukturieren und effizienter gestalten. Ein guter Moderator sorgt dafür, dass das Meeting einen klaren Ablauf hat, und regt die Teilnehmer idealerweise zu besseren Diskussionsbeiträgen an.



Als Moderator können Sie durch den Einsatz von Moderationstechniken dafür sorgen, dass die Teilnehmer einen besseren Zugang zum Thema bekommen und dass gemeinsam Lösungen erarbeitet werden. Folgende Techniken sind empfehlenswert:



Im Gesprächsverlauf können Sie durch den Einsatz verschiedener Arten von Fragen steuernd eingreifen. Diese Moderationstechniken können je nach Bedarf angewendet werden. Stellen Sie zum Beispiel ...



Aktives Zuhören: Hören Sie dem, was Ihre Mitarbeiter oder Gesprächspartner sagen, aufmerksam zu und lassen Sie das Gegenüber durch Rückfragen, Nicken und ähnliche Signale wissen, dass Sie ihm zuhören.



Bildhaftes Sprechen: Nutzen Sie Bilder, Vergleiche und Analogien, wenn Sie Sachverhalte anschaulich darstellen wollen. Menschen fühlen sich wohler, wenn sie verstehen, was gesagt wird, und sich nicht durch einen Dschungel an Fremdwörtern kämpfen müssen.



Rückfragen: Stellen Sie sicher, dass Sie Ihr Gegenüber richtig verstanden haben, indem Sie Rückfragen stellen. Sagen Sie z. B. „Habe ich richtig verstanden, dass ...?“ und fassen Sie das Gesagte zusammen.



Positionen gegenüberstellen: In Gesprächen gibt es oft gegenteilige Ansichten. Diese werden besonders anschaulich, wenn Sie sie einander gegenüberstellen, gerne auch schriftlich.



Konflikte und Fragen offen benennen: Sind noch Fragen offen oder entstehen Konflikte, so sollten diese offen formuliert werden. Diese können notiert und später wieder aufgegriffen werden.



geschlossene Fragen



Regen die Kollegen zur Diskussion an. Beispiel: „Welche Faktoren sollten wir bei der Lösung des Problems berücksichtigen?“ Hier sollten Sie aber darauf achten, trotzdem zielführende Fragen zu formulieren, damit die Diskussion nicht ausufert.



offene Fragen



reflektierende Fragen



Sind mit „Ja“ oder „Nein“ zu beantworten, um das Meeting zum Abschluss zu bringen. Beispiel: „Sind Sie mit dem Lösungsvorschlag einverstanden?“



zielgerichtete Fragen



Schlagen in einer festgefahrenen Diskussion eine neue Richtung ein. Beispiel: „Welche anderen Lösungsmöglichkeiten gibt es?“



Treiben einen Lösungsweg voran. Beispiel: „Wer hat bereits Erfahrungen in diesem Bereich?“



Alternativfragen



Bringen nach einem längeren Redebeitrag noch einmal die Kernaussage auf den Punkt oder hinterfragen sie. Beispiel: „Sie sind also der Ansicht, dass wir uns voll auf diesen Punkt konzentrieren sollten?“

Aufgaben

- Setzen Sie das Puzzle aus Textteilen und Überschriften zu einem chronologisch richtigen Text zusammen.
- Visualisieren Sie dann den Text. Nutzen Sie dazu die Möglichkeiten eines Strukturbildes oder einer grafischen Darstellung anderer Art.