

# So gelingen Gespräche

Quelle:  
Deutsche Sprachwelt  
Ausgabe 62 Winter 2015/16

## Wie das *Lingva Eterna Kommunikationsmodell* zu einer krisensicheren Sprache führt

Von Dr. Theodor R. von Stockert

Kommunikation ist ein Vorgang, bei welchem wir mit einer oder auch mehreren Personen in Kontakt treten. Der Wunsch oder auch die Notwendigkeit, miteinander in Kontakt zu treten, ist vermutlich die Ursache für die Entwicklung der menschlichen Sprache überhaupt. Große Tiere konnte ein einzelner Jäger nicht allein jagen. Er mußte zu anderen Jägern Kontakt aufnehmen und mit ihnen die Verteilung der Aufgaben bei der Jagd absprechen. Damit entstanden soziale Strukturen, die es vorher in dieser Weise nicht gab. Kommunikation leitet sich ab vom lateinischen „communis“ (gemeinsam). Kommunikation ist daher in erster Linie ein sozialer Akt. Das In-Kontakt-Treten geschieht beim Menschen wesentlich über die Sprache. Wir haben dazu geeignete Artikulationsorgane und einen angeborenen Hörapparat. Wir unterscheiden bei der Kommunikation den Sprecher und den Hörer. Beide haben teil an diesem Prozeß.

Bei einer sprachlichen Aktion hat zunächst der eine von beiden die Rolle des Sprechers und der andere die des Hörers. In der üblichen dialogischen Kommunikation antwortet der Hörer auf die gehörte Botschaft. Dabei wechseln die Gesprächspartner die Rollen: Der Hörer geht in die Rolle des Sprechers und der bisherige Sprecher nimmt die Rolle des Hörers ein. Mit diesem steten Wechsel der Rollen wird Kommunikation zu einem dynamischen Prozeß, zum Gespräch, an dem beide Gesprächspartner gleichermaßen beteiligt sind.

Mit der Sprache verfügen die Menschen über ein besonderes Medium mit einer eigenen Struktur und mit zahlreichen Regeln. Die lernen wir im Spracherwerb scheinbar nebenher und wenden sie dann mehr oder weniger korrekt an. Dieses Regelsystem ist weder von psychologischen noch anderen natürlichen Regelsystemen, zum Beispiel der Mathematik ableitbar. Es folgt einem eigenen Code. Dieser mag in verschiedenen Sprachen bezüglich einzelner Anwendungsregeln etwas unterschiedlich sein, die Grundzüge sind im wesentlichen gleich.

Wenn ich von Kommunikation spreche, dann meine ich nicht das System der Sprache, die wir dabei verwenden. Die Kommunikation hat ebenfalls eine eigene Struktur und erfolgt auch nach Regeln und Konventionen, die wir beachten müssen, wenn der Kontakt zielführend und erfolgreich sein soll. Dabei spielen mehr psychologische Aspekte eine Rolle als rein sprachstrukturelle. Wir lernen sie nicht im Grammatikunterricht. Sie haben etwas damit zu tun, was wir

(von einem anderen) wollen, ob wir ihn mögen oder uns über ihn ärgern, ob er mächtiger ist als wir und ob wir vielleicht Angst vor ihm haben. Dementsprechend werden wir unsere Kommunikation einrichten. Bei aller Individualität der Beziehungen gibt es feste Strukturen und Regeln, welche beim Kommunikationsprozeß einzuhalten sind. *Lingva Eterna* macht die unterschiedliche Struktur von Sprache und Kommunikation und deren Wirkung bewußt. Wir können den Kommunikationsprozeß in fünf Schritte gliedern:

- Die Intention
- Die wertschätzende Kontaktaufnahme
- Der Rahmen
- Der Diskurs
- Der Schluß

### Die Intention

Bevor der Akt der Kommunikation mit einem Gesprächspartner beginnt, besteht eine Intention, die Absicht einer Person, mit einer anderen zu kommunizieren. Die Kommunikation hat immer einen Zweck und ein Ziel, auch wenn das dem Sprecher nicht immer bewußt wird. Die Person will etwas mitteilen, etwas erfahren, etwas bewirken oder einfach nur mit jemand in Kontakt treten. Manchmal ist es keine bewußte Absicht, sondern vor allem das Bedürfnis zu kommunizieren. Je nach Vorkenntnis der angesprochenen Person kann die Einstellung des Sprechers gegenüber dem Hörer friedlich oder kritisch oder neutral sein. Das wird einen Einfluß auf die sprachliche Ausformung haben.

### Die wertschätzende Kontaktaufnahme

Der eigentliche Prozeß der Kommunikation beginnt mit der wertschätzenden Kontaktaufnahme. Der Sprecher bringt darin der angesprochenen Person gegenüber seine Absicht zum Ausdruck, sie als Gesprächspartner zu wählen. Dies zeigt er etwa in einem Gruß an: „Guten Morgen, Frau Lehmann!“ Dabei sieht er sie an und macht nach der Nennung ihres Namens eine kurze Pause. Wir nennen das „die drei A“: Mit dem Namen ansprechen, ansehen und einmal atmen.

### Der Rahmen

Meist hat der Sprecher schon vorher eine Idee davon, was er besprechen will. Er gibt für den Angesprochenen einen Rahmen vor, in welchem er seine Thematik ansiedelt. Das kann eine Feststellung oder eine Frage sein, mit welcher er auf die dann folgenden Ausführungen hinführt. „Ich habe Sie letzthin bei diesem Vortrag gesehen ...“ Damit kündigt der Sprecher an, worüber er mit der anderen Person sprechen will. Es ist eine

schonende Einführung und die angesprochene Person wird dann entscheiden, ob sie sich auf dieses Gespräch einlassen will. Sie wird nicken oder ihr Einverständnis irgendwie verbal bestätigen. Bei dem gegebenen Fall hat der Sprecher bereits einen Anknüpfungspunkt an ein gemeinsames Erlebnis. Wenn das nicht der Fall ist, dann begründet er seine Anrede in einem Satz. Auch wenn er den Namen nicht kennt, spricht er die Person mit einem Gruß an und fragt, ob sie auskunftsbereit ist. Zum Beispiel: „Guten Tag! (Pause). Ich bin hier fremd. Darf ich Sie etwas fragen? Danach wartet er kurz ab und fragt dann vielleicht: „Bitte, wo finde ich eine Post?“

Es empfiehlt sich, vor allem Personen, die uns nicht vom persönlichen Umgang vertraut sind, in die Thematik einzuführen. Wenn ich eine fremde Person direkt anspreche: „Wo is'n hier 'ne Post?“, dann klingt das recht barsch und der Angesprochene wird nur ungern eine differenzierte Auskunft geben. Mit der Frage: „Kennen Sie sich hier aus?“ gebe ich einen sinnvollen Rahmen für meine Frage nach der Post.

Anders ist es, wenn der Meister in der Kfz-Werkstatt den Mitarbeiter fragt: „Karl, hast du den grünen Passet schon repariert?“ Dann braucht der Meister keinen Rahmen wie etwa „Es geht jetzt um eine Autoreparatur.“ Das ist durch den Ort und die dort übliche Tätigkeit vorgegeben. Die Gesprächspartner kennen sich in diesem Rahmen und eine solche Ansprache bedarf keiner Einführung. Die Gesprächsinhalte bewegen sich in einem vorgegebenen Rahmen.

In anderen Fällen ist es hilfreich, wenn der Sprecher den Hörer mit einem kurzen Rahmen in sein Thema einführt. Er hat dann schnell einen guten Kontakt. Manche Menschen neigen dazu, den Rahmen auszuschnürceln und weitere Aussagen zum Umfeld zu machen. Sie berichten zum Beispiel, daß es der Tante Josefa ebenso ergangen sei oder, daß man ja so manches von diesen Leuten gehört habe und so weiter. Diese Angaben sind oft für das Ziel dieses Gesprächs unnötig und nur verwirrend. Der Sprecher macht damit eine Aussage über sich selbst. Er zeigt sich unklar und wenig kompetent, und der Hörer weiß nicht, worum es geht. Er ist irritiert und wird leicht ungeduldig. Wenn der Sprecher ein ernstes Anliegen hat, dann wird er jetzt nur noch einen halbherzigen Zuhörer haben.



Häufiger geschieht das Umgekehrte. Der Sprecher läßt den Rahmen ganz weg. Hierzu gebe ich folgendes Beispiel: Ein Vorgesetzter betritt das Büro seiner Mitarbeiter. Ohne anzuklopfen kommt er mit eiligen Schritten in den Raum, begrüßt niemanden, sagt nicht

„Guten Tag“ und spricht einen Mitarbeiter an: „Herr Müller, was ist aus der Anfrage der Firma Reifenheiß von gestern geworden? Haben Sie das geklärt oder muß ich das wieder selbst machen?“ – Herr Müller ist mit einer aktuellen Sache beschäftigt und in einen anderen Vorgang vertieft. Er fühlt sich durch den Auftritt seines Chefs überrumpelt und reagiert verwirrt. Darauf schnauzt ihn sein Chef an: „Herr Müller, wo sind Sie eigentlich mit Ihren Gedanken?“ – Der ist bei seiner Arbeit, aus der ihn der Chef soeben herausgerissen hat! Die drei anderen sind ebenso bei ihrer Arbeit unterbrochen und blicken fragend auf. – Und alle sind unzufrieden.

Der Chef hatte versäumt, sein Anliegen mit einem angemessenen Rahmen einzuführen. Er selbst hatte bereits vor zwanzig Minuten in der elektronischen Post die Reklamation der Firma Reifenheiß gelesen und sich darüber geärgert. Er hat sich Gedanken gemacht, was zu unternehmen sei, und machte sich auf zum Büro seiner Mitarbeiter. Dorthin bringt er seinen Ärger mit und macht die angeführte Szene.

Während der Chef sich bereits eine Weile mit der Sache befaßt und vermutlich verschiedene Möglichkeiten in Betracht gezogen hatte, sind seine Mitarbeiter vollkommen ahnungslos. Sie erleben einen tobenden Chef und wissen nicht, worum es geht. Sie erfahren ihn als unklar und emotional ungesteuert. Dabei macht er sich nur Sorgen um sein Geschäft und die Zufriedenheit seiner Kunden.

### Der Diskurs

Mit der Frage „Haben Sie die Sache geklärt oder muß ich das wieder selbst machen?“ sind wir schon einen Schritt weiter gegangen in die nachfolgende Sequenz. Hat der Sprecher einen Rahmen gegeben, dann folgt der Diskurs. Dabei geht es um das eigentliche Thema, das der Sprecher erörtern will. Das geschieht in mehr oder weniger umfangreichen sprachlichen Äußerungen mit Rede und Gegenrede der beiden Gesprächspartner, mit Behauptungen und Argumenten zwischen dem Sprecher und dem Angesprochenen.

Dabei wechseln beide immer wieder die Rolle. Das kann manchmal von

heftigen Emotionen begleitet sein, oder es kann friedlich zugehen. Ein Gesprächsteilnehmer kann dem anderen mit seinen Argumenten zeitweilig entgegenkommen oder beide kommen überhaupt zu einem gemeinsamen Ergebnis. Das richtet sich nach der grundlegenden Einstellung der Personen zueinander und zum Thema.

### Der Schluß

Wenn die Gesprächspartner den Eindruck gewinnen, daß sie ein Gesprächsziel erreicht haben, dann finden sie in der Regel eine Formulierung für einen geeigneten Abschluß. Sie lassen vielleicht noch anderen Personen Grüße ausrichten und verlassen damit den thematischen Rahmen und verabschieden sich voneinander bis zum nächsten Mal.

Dies ist der Ablauf eines Kommunikationsprozesses. Ich habe mit diesem Text die sprachliche Handlung dargestellt, mit Personen und deren Absichten. Von der sprachlichen Struktur war dabei nicht die Rede. Die formale Struktur der Sprache ist etwas ganz anderes. Sie folgt anderen Regeln und Gesetzen, die den Gebrauch von Lexikon und Grammatik, Sätzen und Nebensätzen regeln. Und dennoch stehen sprachliche Regeln und die Kommunikation auf geheimnisvoller Weise in einer Wechselwirkung.

Mancher fragt sich vielleicht, ob es denn wirklich notwendig ist, all diese Einzelheiten zu berücksichtigen. In der Praxis kommen wir doch mit viel weniger aus und jeder weiß schon, was gemeint ist. Sehr vieles ergibt sich aus dem Kontext, und die genaue Beschreibung ist redundant. Solange wir im wesentlichen einig sind, worum es geht und was zu erfolgen hat, mag das genügen. Doch wenn es nur kleine Unterschiede in der Auffassung oder der Einschätzung von Folgen gibt, bringt jeder die diskretesten formalen Ungereimtheiten sofort ins Spiel und es kommt zu endlosen Auseinandersetzungen. Nur wenn wir alle Regeln beachtet haben, ist unsere Sprache auch dann noch krisensicher.

### Literatur

Theodor von Stockert: **Meine Sprache und ich – mit Sprachstruktur Persönlichkeit entwickeln**, Lingva Eterna Verlag, Erlangen 2012, gebunden, 186 Seiten, 22,80 Euro.

Theodor von Stockert und Mechthild R. von Scheurl-Defersdorf: **In der Sprache liegt die Kraft. Sich selbst und andere führen**, mit einem Geleitwort von Pater Anselm Grün, Lingva Eterna Verlag, Erlangen, 2. Auflage 2012, Hörbuch mit 2 CDs, 24,80 Euro.

[www.lingva-eterna.de](http://www.lingva-eterna.de)



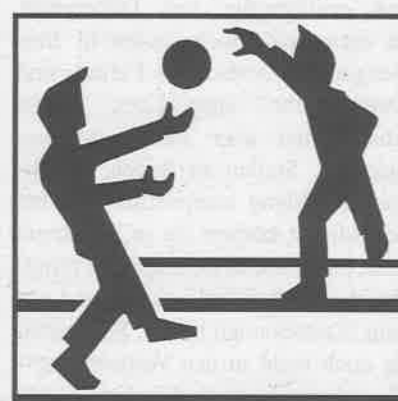
Die Intention



Wertschätzende Kontaktaufnahme



Der Rahmen



Der Diskurs



Der Schluß

Dr. Theodor R. von Stockert hat in Frankfurt am Main und in Wien Medizin studiert. Bei zahlreichen Weiterbildungen und Studienaufenthalten in Deutschland und den USA erwarb er Zusatzqualifikationen in den Bereichen Psychotherapie, Transaktionsanalyse, Neurolinguistik, Physikalische Medizin und Rehabilitation, Qualitätsmanagement im Krankenhaus und EFQM (Qualitätsmanagement). Als Nervenarzt und Neurowissenschaftler hat er sich eingehend mit Gehirn und Sprache sowie mit Neuropsychologie, Neurolinguistik und Sprachpathologie befaßt. Seit 2004 ist er Senior-Partner des Lingva Eterna Instituts für bewußte Sprache. Dort arbeitet er mit der Leiterin Mechthild R. von Scheurl-Defersdorf zusammen. In der DEUTSCHEN SPRACHWELT stellt er erstmals das von ihm kürzlich entwickelte *Lingva Eterna Kommunikationsmodell* der Öffentlichkeit vor.