

Kommunizieren? Aber richtig.

Philosoph und Psychoanalytiker Paul Watzlawick sagt: "Man kann nicht nicht kommunizieren, denn jede Kommunikation (nicht nur mit Worten) ist Verhalten und genauso wie man sich nicht nicht verhalten kann, kann man nicht nicht kommunizieren."

Recht hat er: Sprachtheoretisch ist Konsens, dass Kommunikation nicht eindimensional stattfindet. Kommunikation hat immer auch eine Metaebene, einen Subtext, wenn man so will. Die Art und Weise der Übermittlung, Stil, Pose, Haltung, Mimik, Ausdruck, Empfänger und Sender verleihen der Sprache bewusst oder unbewusst eine Wirkung, die über den Inhalt der übermittelten Buchstaben und deren Sinn hinausgeht. Unter Fachleuten werden diese Metaebenen noch weiter unterteilt und können – weil weitestgehend unabhängig voneinander – getrennt beschrieben und analysiert werden. Man unterscheidet:

Die *ideationelle Metafunktion*, also was Sprache und Grammatik im Kontext ausdrücken.

Die *interpersonelle Metafunktion*, also die Eigenart der Kommunikation, die beschreibt, dass zwischen Sender und Empfänger ein sozialer, individueller Kontakt zustande kommt.

Die *textuelle Metafunktion*, also die Deutungsfähigkeit der Textkonstruktion, zum Beispiel des Satzbaus, der Kürze der Nachricht oder dem angewandten Sprachstil.

Schaut man sich verschiedene Kommunikationsbeispiele an, kann man sie, frei nach obigen drei Kriterien, darauf untersuchen, in welchem Kontext sie von wem, an wen und in welcher Wort- und Satzbauwahl entäußert sind.

Innerhalb der Redaktion der Hanover Law Review hat sich in der Schriftsprache ein funktionaler Stil etabliert, der sich beispielsweise so liest:

Herr Müller-Lüdenscheidt will was zum Dieselskandal in der zweiten Ausgabe 19 schreiben. Bis wann kann er spätestens einreichen?

Ich wollte mal hören, ob das Zeitschriftensystem funktioniert, du Mails bekommst und Du Beiträge fristgerecht verteilst. Ist das so?

Wenn Du in dem Dokument ohnehin was änderst, auch etwas zum Format von Zitaten und Fettschrift schreiben! Nicht, dass das wieder drunter und drüber geht.

Die interne Kommunikation ist anredelos, direkt, knapp und von Anweisungen geprägt. Kurze Sätze ohne Höflichkeits- oder Grußformel sind häufig der Übersichtlichkeit wegen durchnummeriert, auf Verbindlichkeit ist sie nicht ausgelegt, sie soll Ergebnisse produzieren.

Der Kontext der Kommunikationsform ist ergebnisorientiert, die Sätze stehen im Zusammenhang mit Aufgaben und Arbeit, die erledigt werden. Das Schreiben und Lesen der Nachrichten bereitet keine Mühe, da es allein um Sachinformation geht. Durch dieses geringe Mühewalten bei der Formulierung ist die Kommunikation auf interpersoneller Ebene unpersönlich, nicht empathisch und der Kontakt zwischen Sender und Empfänger wird ausschließlich vom Sender der Nachricht definiert; als Arbeits- oder Auftragsauftrag ohne aufwendige Formulierung, die Wortwahl ist entsprechend.

Und die Metaebene? Die Nichtkommunikation von Höflichkeit und Kürze der Nachrichten, der Duktus und der (Arbeits-)Kontext zeigen, dass es bei dieser Art der Verständigung allein um die Sache, nicht um Persönlichkeiten geht. Möglich ist diese Form der Verständigung nur zwischen Menschen, die am gleichen Strang ziehen und eigene Befindlichkeiten zurückstellen können. Die Nachricht kommuniziert im Subtext Sachorientierung und Effizienz.

Öffentliche Kommunikation durch die Zeitschrift, bzw. die Zeitschriftenredaktion, liest sich allzu häufig so:

Liebe alle,

*Wir hoffen, dass ihr gestern alle keine Probleme beim Anmelden im OJS hattet. Falls nicht, helfen euch A oder B gerne weiter. *Bitte denkt daran, dass wir heute Abend unseren ersten Sneak Preview haben. Das Orga-Team trifft sich um ca.*

17:15 Uhr bei unserem Büro und fängt an vorzubereiten. Wir wären über jede Unterstützung beim Tische-und-Stühle-Rücken sehr dankbar! Die Veranstaltung beginnt um 18:30 Uhr, also kommt vorbei! Schnappt Euch noch ein paar Kommilitonen und bringt sie gerne mit. Wir freuen uns schon auf Euch!
Euer Orga-Team

Liebe neue und alte Mitglieder,
das hier ist unsere Begrüßungsmappe für unsere neuen Redaktionskollegen/innen und unser kleines Nachschlagewerk für alte Hasen, die grundlegende Informationen rund um den Verein, unsere Arbeitsweise oder über das OJS suchen. Wir freuen uns, dass ihr bei diesem Projekt mitmacht und mit uns gemeinsam diese Zeitschrift produziert.
Euer Vorstand

Die öffentliche Kommunikation per Mail, Tool oder über Facebook enthält eine Anrede und lässt den Absender erkennen, sie ist zwar von Sachinformationen geprägt, versucht aber den Adressatenkreis gelegentlich emotional und auf persönlicher Ebene zu erreichen und so Höflichkeit und Verbindlichkeit herzustellen (Wir hoffen; Wir freuen uns; sind sehr dankbar...). Die Anrede ist unförmlich, aber vorhanden.

Der Kontext der Nachrichten ist häufig die Aufforderung mitzumachen, die Aufforderung etwas zur Kenntnis zu nehmen oder behilflich zu sein. Das Schreiben der Nachrichten bereitet etwas mehr Mühe, da Verbindlichkeit, Höflichkeit und Zugewandtheit ausgedrückt werden sollen.

Interpersonell sollen die Schreiben ermunternd und freundschaftlich verbunden wirken, entsprechend ist der Duktus gewählt – positive Adjektivgraduierung durch Worte wie (sehr; gerne) und persönliche Formulierungen (alte Hasen).

Auf der Metaebene erkennt der Empfänger der Nachricht im Idealfall die Mühe, mit der die Nachricht formuliert wurde und wertschätzt (bewusst oder unbewusst) die zugewandte, freundliche Formulierung. Er oder sie könnte deswegen eher geneigt sein, dem jeweiligen Aufruf zu folgen. Die Nachricht kommuniziert im Subtext Offenheit und Verbindlichkeit.

Externe, persönliche Kommunikation durch die Zeitschrift liest sich zum Beispiel so:

Sehr geehrter Professor Dr. Müller-Lüdenscheidt,
wir hoffen sehr, dass Sie einen erfreulichen Start in das Semester hatten und freuen uns, Ihnen unsere aktuelle Ausgabe der Hanover Law Review übersenden zu dürfen. Wir wären sehr froh, wenn Sie Zeit für die Lektüre finden können. Für Feedback in jeder Form sind wir offen und wären froh, wenn Sie uns auch weiterhin gewogen bleiben.
Mit freundlichen Grüßen, für den Vorstand
(Unterschrift)

Die externe, persönliche Kommunikation ist von Höflichkeit, formaler Anrede und Grußformel sowie Verbindlichkeit geprägt.

Der Kontext der Nachricht ist häufig eine Bitte um Kenntnisnahme gegenüber Personen, die nicht in direkter Verbindung zur Zeitschrift stehen, beispielsweise Professoren oder potenzielle Sponsoren. In die Formulierung ist vergleichsweise am meisten Mühe investiert, es werden förmliche Anrede und Grußformel gewählt, Wiederholungen und Fehler vermieden. Der Stil ist um Klarheit und Richtigkeit bemüht.

Auf Metaebene drücken die gewählten Stilmittel Respekt und Anerkennung aus, es wird deutlich, dass der Sender der Nachricht keine Fehler machen möchte, beispielsweise um Sponsoren nicht abzuschrecken oder zur Veröffentlichung geneigte Hochschullehrerinnen und Hochschullehrer nicht zu vergraulen. Die Nachricht kommuniziert im Subtext Verbindlichkeit und Professionalität.

Eine Generalformel für die perfekte Nachricht gibt es nicht – dennoch kann der ideationelle, interpersonelle und textuelle Blick auf die eigene Nachricht helfen, nicht unprofessionell, unpräzise, gleichgültig, unverbindlich oder respektlos zu wirken. Vereinfacht könnte man sagen, dass vor jedem Absenden einer Nachricht drei W-Fragen abgearbeitet werden sollten, um die Nachricht zu bewerten:

Was? Passt der Kontext der Nachricht zum gewählten Ausdruck der Nachricht?

Wer? Passt das Verhältnis zwischen Sender und Empfänger zur Nachricht?

Wie? Passt die Form der Formulierungen zur Nachricht?

Allzu häufig erreichen einen Nachrichten, die sich augenscheinlich keiner Kontrolle stellen mussten.

*Hier an Manuskript für die Zeitschrift!
Grüße ich freue mich total über eine Rückmeldung!*

Guten tag!

die AG ist voll – ich kann aber nur zu dem termin. Ist es möglich noch irgendwie reinzukommen?

*Hallo ich war in der großen Übung und wollte mal fragen wann sie die folien online stellen :)
Beste Grüße
Kasper*

Alle Nachrichten sind mehr oder weniger spezifische Anfragen, die Sender wollen etwas vom Rezipienten ihrer Botschaft. Entweder wollen sie eine Rückmeldung, Sonderbehandlung bei der Terminvergabe einer AG oder vorzeitige Veröffentlichung von Folien. Keine der Nachrichten ist inhaltlich vollständig – weder wird erwähnt, um welche AG es geht, um was für ein Manuskript es sich handelt oder welche Große Übung bzw. welche Folien genau gemeint sind.

Der Kontext der Nachrichten – nämlich, dass es sich um Anfragen handelt – gebietet mindestens die Vollständigkeit der Nachricht; also genügend Mühe, mindestens so viel Überlegung, Formulierung und Vollständigkeit, dass dem Empfänger die Einordnung der Botschaft sofort gelingt.

Interpersonell verbindet in allen Fällen den Sender und den Empfänger nichts; außer ebendieser (Erst-)Nachricht, daran ändert auch ein Smiley nichts. Deswegen ist eine gewisse Höflichkeit und Verbindlichkeit, die sich in Anrede, Grußformel und Wortwahl ausdrücken kann, angebracht. Textuell sind alle Nachrichten sowohl mit Rechtschreib- als auch mit Grammatikfehlern versehen, Mühe (oder Intellekt) wurde in das Verfassen der Botschaften nicht investiert.

Auf Metaebene kommunizieren die Nachrichten deswegen Gleichgültigkeit, mangelnde Gewissenhaftigkeit und fehlende Mühe. Der Subtext der Nachrichten ist respektlos, unhöflich oder zumindest unangebracht – die Antworten werden entsprechend ausfallen.

Im gleichen Kontext kann man die dauernde Übermittlung von aufgezeichneten Sprachnachrichten sehen. Mittlerweile gehören junge Menschen, die ihr Smartphone wie

ein Stück Pizza vor den Mund halten und hineinsprechen, zum Stadtbild.

Kein Wunder, denn diese Art der Kommunikation bereitet die wenigste Mühe: Einfach sprechen, nicht (auf) das Gegenüber achten (müssen), den eigenen Text runterreden. Pausen und Füllworte sind kein Problem, verbindliche und geschliffene Formulierungen nicht nötig und auf einen roten Faden kann man verzichten. Rechtschreibfehler sind zum Glück nicht zu erkennen. Mündliche Formulierungen sind unverbindlicher und weniger gewählt als in der Schriftsprache.

Will ein Empfänger einer Sprachnachricht adäquat antworten, muss er bei langen Redeflächen entweder mitschreiben oder häufiger auf Pause drücken. Die gesprochene Sprache ersetzt die Schriftsprache aus Bequemlichkeit dann zu Ungunsten des Empfängers. Nachlesen oder hochscrollen sind bei Sprachnachrichten weit weniger komfortabel oder gar nicht möglich, die mündliche Formulierung ist im Zweifel „nur so dahergesagt“, die schriftliche Nachricht dagegen viel zu verbindlich.

Je weniger Mühe sich der Sender der Nachricht gibt, desto mehr Mühe muss sich der Empfänger bei dem Verwerten der Nachrichten geben!

Sprachnachrichten lassen damit vor allem eine Interpretation zu: Ich bin zu bequem, einen Text zu schreiben, Mühe will ich mir nicht geben. Ob Dich das stört, ist mir egal – ob die Nachricht für Dich deswegen schwieriger zu beantworten und zu verstehen ist, ist mir auch egal. Ob die Nachricht verbindlich wirkt und leicht nachzuvollziehen ist, ist mir nicht so wichtig. Hauptsache, ich werde das jetzt los. Wer aufgezeichnete Monologe verschickt, fördert nicht den Dialog. Im Gegenteil.

Für jeden Anlass gibt es die richtige Art der Kommunikation, richtiges Kommunizieren hat in erster Linie etwas mit Mühe zu tun. Diese Mühe sieht man jedem Text an, deswegen: Schreibt Grußformeln und Anreden, nutzt Höflichkeitsformeln und lernt, welcher Titel in die Anrede gehört. Verfasst vollständige, sachliche Texte und lest die eigenen Werke vor dem Absenden (mindestens) einmal durch. Formuliert mit Bedacht, verbindlich und korrekt. Meidet Wiederholungen, Superlative und Umgangssprache, wenn der sachliche und persönliche Kontext es nicht ausdrücklich gebieten.

Nutzt drei W-Fragen zur Kontrolle und geht so sicher, dass Kontext, Empfänger und Erscheinung der Botschaft stimmig sind.

Vielleicht kommen wir dann auf eine (Meta-)Ebene.