

Hartwig Eckert

Sprechen Sie noch oder werden Sie schon verstanden?

Persönlichkeitsentwicklung durch
Kommunikation

4. Auflage

 reinhardt

EV reinhardt

Hartwig Eckert

Sprechen Sie noch oder werden Sie schon verstanden?

Persönlichkeitsentwicklung durch
Kommunikation

4., aktualisierte Auflage

Mit 18 Abbildungen und zahlreichen praktischen Übungen
Mit 31 Hörbeispielen zum Download

Ernst Reinhardt Verlag München

Prof. Dr. *Hartwig Eckert* lehrte am Englischen Seminar der Europa-Universität Flensburg und ist heute als Kommunikationstrainer in den Bereichen Persönlichkeitsentwicklung und Verhandeln tätig. <https://Hartwig-Eckert.de>

Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek

Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnetet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <<http://dnb.d-nb.de>> abrufbar.

ISBN 978-3-497-03133-7 (Print)

ISBN 978-3-497-61584-1 (PDF-E-Book)

ISBN 978-3-497-61585-8 (EPUB)

© 2022 by Ernst Reinhardt, GmbH & Co KG, Verlag, München

Dieses Werk, einschließlich aller seiner Teile, ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung außerhalb der engen Grenzen des Urheberrechtsgesetzes ist ohne schriftliche Zustimmung der Ernst Reinhardt GmbH & Co KG, München, unzulässig und strafbar. Das gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Übersetzungen in andere Sprachen, Mikroverfilmungen und für die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronischen Systemen. Der Verlag Ernst Reinhardt GmbH & Co KG behält sich eine Nutzung seiner Inhalte für Text- und Data-Mining i.S.v. § 44b UrhG ausdrücklich vor.

Printed in EU

Reihenkonzeption Umschlag: Oliver Linke, Hohenschäftlarn

Covermotiv: © PantherMedia.net / Yuri Arcurs

Satz: JÖRG KALIES – Satz, Layout, Grafik & Druck, Unterumbach

Ernst Reinhardt Verlag, Kemnatenstr. 46, D-80639 München

Net: www.reinhardt-verlag.de E-Mail: info@reinhardt-verlag.de

Inhalt

Danksagung	7
Einführung	9
Der sprechende Mensch: Grundthesen.....	9
Die Effizienz der mündlichen Kommunikation ... und wie sie bekämpft wird ...	11
(A) Welchen Nutzen dürfen Sie für sich von diesem Buch erwarten?	
(B) Wovor wird Sie dieses Buch bewahren?.....	12
1 Maximierung des Informationsgewinns	19
1.1 Informationsgewinn durch Hören auf die Stimme.....	19
1.1.1 Die Botschaft der Wörter und die der Stimme: Verbale und vokale Botschaften.....	19
1.1.2 Innerer Nachvollzug	21
1.1.3 Das Aushandeln der Spielregeln während des Spiels.....	25
1.1.4 Die vokale Entschärfung verbaler Sprengsätze	27
1.1.5 Die verdeckten Botschaften der Stimme oder: Der vokale Palimpsest ..	33
1.2 Maximierung des Informationsgewinns durch Deutung der Wörter	45
1.2.1 Zensieren oder Beschreiben?	45
1.2.2 Kreativ hören – Wer mehr Möglichkeiten hört, hört mehr vom Leben....	50
2 Sprache und Denken	52
2.1 Semantik: Die Lehre von der Bedeutung.....	52
2.2 Sprachliche Taschenspielertricks: „umweltfreundlich“ = „umweltfeindlich“	56
2.3 Gehirnschoner – Erster Teil: Die Schonung der Gehirne anderer.....	60
2.4 Die Botschaft der Verpackung: „Ist es Ihnen scheißegal oder ist Ihnen beides recht?“.....	64
2.5 Die Semantik der Recheneinheiten	69
2.5.1 Recheneinheiten und Wissenschaftlichkeit	70
2.5.2 Recheneinheiten als Denkhilfe und als Manipulation	72
2.6 Die Suche nach dem Sprachschatz.....	75
2.7 Ihre Sprache und Ihr Denken	76

2.8	Kommentare und Lösungsvorschläge zu den Übungen in Kapitel 2	78
3	Sprache und Persönlichkeitsentwicklung	89
3.1	Sprechmuster als Physiognomie des Geistes	89
3.2	Gehirnschoner – Zweiter Teil: Die Schonung des eigenen Gehirns	94
3.2.1	Fossilierung des Geistes	94
3.2.2	Sprachliches Beharrungsvermögen in dynamischen Zeiten oder: Der Versuch, die Zeit stillstehen zu lassen und sich vor Entwicklung zu schützen	96
3.2.3	Phatische Kommunikation	120
3.3	Wie man aus komplexen Themen lineare macht – Work-Life-Balance	124
3.4	Stimme und Persönlichkeitsentwicklung	128
4	Formen der mündlichen Kommunikation: Gespräche und Verhandlungen	138
4.1	Statische und dynamische Formen der Kommunikation	138
4.2	Das kommunikative Paradoxon: Wie Gespräche Ressentiments wecken, die keiner beabsichtigt, wenn man nicht lernt, sich selbst mit den Ohren der anderen zu hören.	165
4.3	Indirekte Kommunikation.	178
4.3.1	Der Sender-Empfänger-Mythos.	178
4.3.2	Laterale Botschaften oder „Der Dialog zu dritt“	179
4.3.3	Machtspiele.	181
4.4	Argumentieren macht klüger.	200
Schlusswort	214	
Literatur	216	
Sachregister	218	
Verzeichnis der Übungen	221	
Inhaltsübersicht Downloads	222	

Das Online-Material zum Buch können Sie auf der Homepage des Ernst Reinhardt Verlags unter <https://www.reinhardt-verlag.de> herunterladen. Auf der Homepage geben Sie den Buchtitel oder die ISBN in der Suchleiste ein. Hier finden Sie das passwortgeschützte Online-Material unter den Produktanhängen. Das Passwort zum Öffnen der Dateien finden Sie im Buch auf Seite 223.

Danksagung

Der Untertitel dieses Buches lautet „Persönlichkeitsentwicklung durch Kommunikation“. Die Reaktionen von Leserinnen und Lesern der ersten drei Auflagen kann ich so zusammenfassen: Die meisten erinnerten sich, dass Sie der Meinung waren, sie müssten erst ihre Persönlichkeit ändern, und im Anschluss daran würde sich ihre Sprache als Ausdruck dieser Entwicklung anpassen. Sie erinnerten sich auch an ihre gescheiterten Versuche. Mit ungläubigem Staunen berichteten sie von der Umkehrung dieser Methode, wie sich also durch das konsequente Trainieren neuer Sprechmuster ihre Persönlichkeit entwickelte. Sie verwendeten früher z. B. das, was ich das semantische Passiv nannte, also alle Formulierungen über ihr Leben, in denen ihnen etwas passierte, so als wären sie nur Betrachter ihres Schicksals:

- „Ich bin dann irgendwann in diese Filiale gerutscht und da hängen geblieben. Nach zehn Jahren in der Buchhaltung hat man mich in den Versand versetzt. Und im Zuge einer Umorganisation hat es mich dann in die Zweigstelle Visselhövede verschlagen. Ich wollte da eigentlich weg, aber da haben sich keine Möglichkeiten ergeben.“ Die neuen Sprechmuster lauteten: „Meine Bewerbung bei der Filiale in B. war erfolgreich. Ich habe dort zehn Jahre die Buchhaltung geführt. Als der Vorstand mir anbot, das Versandgeschäft mit Kundenkontakt zu übernehmen, habe ich diese Chance ergriffen. Im Zuge einer Umorganisation übernahm ich den Versand in Visselhövede. Aufgrund meiner Berufserfahrungen in unterschiedlichen Bereichen und Standorten habe ich gute Bewerbungs-Chancen, denn ich will mich beruflich weiterentwickeln.“
- Die Leser berichteten, dass ihre neuen Sprechmuster erstens eine Persönlichkeitsentwicklung von innen bewirkten, indem sie sich dadurch ihre aktive Beteiligung am eigenen Schicksal deutlich machten, und dass sie zweitens anders wahrgenommen und ihnen neue Aufgaben anvertraut wurden.
- Dieses Buch bietet ein weites Spektrum von Sprechstrategien zur persönlichen Auswahl an und entwickelt Zuhörfähigkeiten zur Maximierung des Informationsgewinns.

Damit nicht der Eindruck entsteht, ich mahne mit erhobenem Zeigefinger zu „korrektem“ Sprachgebrauch, beginne ich mit einer Probe von streng genommen „inkorrekt“ Äußerungen, die aber jeder von uns problemlos versteht und mit Humor unzensiert wahrnimmt.

„Ich bin mit einem Banker verheiratet und spüre die Veränderungen in der Wirtschaft hautnah.“

„Das ist schon kein Wink mehr, das ist schon ein Zaunpfahl.“

Zwei 89-jährige Frauen im Gespräch. Die eine ist im Seniorenclub und fragt die andere, ob das nicht auch etwas für sie sei. „*Nein*“, antwortet diese, „*jetzt nicht mehr. Is' was anderes, wenn man von klein auf dabei war.*“

„Ich hab gefroren wie'n Rohrspatz.“

„Na, vielleicht kommt ja das Kind jetzt doch noch ins Rollen.“

„Dieser Satz wurde auf einem Vortrag gehalten.“

„Da legen Sie genau den Punkt in die Wunde.“

„Wir lachten so, dass die Tränen kamen, sinngemäß.“

„Kahn hat 100 %ige Tore gehalten.“

„Ich zieh mir jetzt die Schuhe an, und dann machen wir uns auf die Socken.“

Arzt über Hüftgelenkoperationen: „*Viele alte Frauen scheuen die Operation. Und man kann ja auch mit Spritzen die Schmerzen in den Griff kriegen. Und wenn die lieber mit Stock oder in einem späteren Stadium mit anderer Gehhilfe auskommen, ist das ja auch zu respektieren. Und die letzten sagen wir mal sechs Monate kommt ja auch noch ein Rollstuhl in Frage, zur Überbrückung.*“

Über die kommunikativen Fähigkeiten eines Mannes: „*Er red viel zu laut, vom Hören ganz zu schweigen.*“

Gehört auf einem Kongress von Sprechwissenschaftlern:

„Die Flipchart-Marker sind alle auf dem letzten Loch am Pfeifen.“

„Drück mir die Daumen.“ – „Nee, ich drück meine Daumen.“

„Ich kam zu diesem Job wie äh das Kind in den Brunnen.“

Sprechtherapeut: „*Stört Sie Ihr Lispeln?*“ – „*Mich selber? Nein, überhaupt nicht. Im Grunde eigentlich nur bei Wörtern mit ,s‘.*“

Einführung

Der sprechende Mensch: Grundthesen

Immer wenn es wichtig wird, beschließen die Menschen, sich zu treffen, um von Angesicht zu Angesicht zu kommunizieren. Sie tun das, weil diese Art der Kommunikation die meisten und informationsreichsten Kanäle besitzt. Im gesamten Tierreich ist nur das menschliche Gehirn für das Speichern von Wörtern und ihren grammatischen, inhaltlichen, logischen und stilistischen Verbindungsregeln ausgestattet. Wir haben überdies einen Stimmapparat, der dem von Menschenaffen weit überlegen ist. Die Evolution hat sich mit diesem Alleinstellungsmerkmal des Menschen redlich Mühe gegeben. Sie hat uns für mündliche Kommunikation optimal ausgerüstet. Es ist in unserem eigenen Interesse, davon bestmöglichen Gebrauch zu machen, denn:

- Wir werden von anderen in allererster Linie nach unserem sprachlichen Verhalten beurteilt.
- Nichts prägt unsere Persönlichkeit so stark wie unser Verhalten in dem Bereich, zu dem uns die Evolution in einzigartiger Weise ausgerüstet hat: die mündliche Kommunikation.

In keinem Gebiet des menschlichen Verhaltens klaffen Selbstbild und Fremdbild so weit auseinander wie bei dem stimmlichen Ausdruck und den individuellen Sprechmustern. Dieses Buch trägt dazu bei, die tatsächlich erreichte Sprechwirkung mit der beabsichtigten zur Deckung zu bringen. Die beste Bezeichnung für die Gattung „Mensch“ wäre daher **homo loquens et audiens**, d.h. der sprechende und zuhörende Mensch. Unsere wissenschaftliche Bezeichnung ist **homo sapiens**: „der weise Mensch“. Jedes einzelne menschliche Individuum muss sich die Gattungsbezeichnung „sapiens“ verdienen, indem es seine Kompetenz in mündlicher Kommunikation entwickelt und dadurch zu einem Menschen wird, der ständig sein Denken in der Sprache, seine Sprechmuster, seinen stimmlichen Ausdruck und seine Zuhörfähigkeiten vervollkommen.

Selbstverständlich gibt es angeborene Dispositionen, denn niemand wird behaupten, man könne aus jedem von uns einen Einstein oder Cicero machen oder jeder von uns hätte von Natur aus dasselbe Temperament. Dennoch bieten sich vor dem Hintergrund unseres genetischen Erbes riesige Spielräume, die wir zur Persönlichkeitsentwicklung nutzen können. Psychologen sprechen von Teilidentitäten, die ein Individuum z.B. als Mutter, Sportlerin, Fachfrau, Freundin etc. einnimmt. Diese Identitäten sind nicht einfach immer so vorhanden, wie z.B. die Form meiner Nase oder der Abstand meiner Augen. Vielmehr werden Identitäten ständig ausgehandelt.

Diese Dynamik sollte auch gefördert werden, denn Stagnation würde bedeuten, dass wir von anderen ständig überholt werden. Deshalb wird in diesem Buch den Sprechmustern der Fossilierung und Stagnation immer die Sprache der Dynamik und Persönlichkeitsentwicklung gegenübergestellt:

Persönlichkeitsverändernde Sprechweisen kann man lernen. Das Training des Sprechstils ist immer Persönlichkeitsentwicklung.

Man kann einerseits sagen: „Die Stimme ist Ausdruck der Persönlichkeit.“ Daraus ergibt sich z. B.: „Sie spricht mit extremen Tonhöhenschwankungen, *weil* sie extrovertiert ist.“ Die komplementäre These dazu ist: „Der stimmliche Ausdruck prägt die Persönlichkeit.“

Eine Sprecherin hat folgendes Muster gewohnheitsmäßig angenommen: Mit leiser hoher Stimme sagt sie: „Ähm, ich war eigentlich vor Ihnen dran, hihi.“ Die Botschaft ist: „Das muss jetzt keine Konsequenzen haben, ich wollt's halt nur mal sagen.“ Ihr Verhalten lädt dazu ein, ihre Bitte zu ignorieren: „Ja vielleicht schon, aber ich hab's eilig.“ Ändert sie ihr kommunikatives Verhalten und sagt mit fester Stimme ohne die Weichmacher „Ähm“, „eigentlich“ und „hihi“, aber auch ohne Aggressivität in der Stimme: „Ich war vor Ihnen dran“, dann ist die Botschaft: „Ich stelle Tatsachen fest, und als Konsequenz daraus stellen Sie sich hinter mich.“

Die Persönlichkeit dieser Sprecherin ändert sich nun durch zwei Komponenten:
 1. Die feste, neu erworbene Stimmeigenschaft und das neue Sprechmuster verändern die eigene Einstellung.
 2. Durch die veränderte Reaktion der Kommunikationspartner wird auch das Selbstbild der Sprecherin verändert. Vergleichen wir diese zwei Thesen:

- (a) „Unser Verhalten ist Ausdruck unserer Persönlichkeit.“
- (b) „Verhaltensänderung bewirkt Persönlichkeitsentwicklung.“

Als Ausgangspunkt für effektive Trainings erweist sich These b) als effektiver und nachhaltiger, denn Verhalten ist veränderbar. Man kann freilich auch versuchen, das Verhalten durch Einsicht zu optimieren: „*Ist nur, was gesund ist, und auch das nur in Maßen. Rauchen kann tödlich sein. Unterscheide immer zwischen dringend und wichtig.*“ Gegen solche Bewusstmachung ist nichts einzuwenden, aber wenn das ausreichte, gäbe es keine Dicken, keine Raucher und keine unordentlichen Schreibtische.

Der Ausgangspunkt in diesem Buch ist die Bewusstmachung sprachlichen Verhaltens und der damit verbundenen Persönlichkeit. An dieser Stelle müssen die

Leserinnen und Leser entscheiden, ob und in welche Richtung sie sich entwickeln wollen. In dem dritten Schritt treten Sie mit dem Buch in eine interaktive Beziehung, indem Sie durch Übungen eine Verhaltensänderung erproben und die damit verbundene Persönlichkeitsentwicklung an sich selber beobachten.

• . . . Die Effizienz der mündlichen Kommunikation ... und wie sie bekämpft wird •

Sich in den Worten der Sprache anderen mitteilen nennt man die **verbale Botschaft**. Der Ausdrucksreichtum der verbalen Botschaft wird in der mündlichen Kommunikation noch beträchtlich erhöht durch die **nonverbalen Botschaften**. Dazu gehören die Botschaften der Stimme (also alles, was wir durch verschiedene Stimmeigenschaften an Information vermitteln) sowie die der Mimik und Körpersprache. Um die äußerst differenzierten Signale empfangen zu können, sind wir mit empfindlichen Sinnesorganen ausgerüstet und mit einem Gehirn, das all diese Nuancierungen verarbeiten kann, um aus den Sinneseindrücken Botschaften zu entnehmen.

Wenn wir von Natur aus mit so perfekten Voraussetzungen zur Kommunikation ausgestattet worden sind, worin besteht dann für Sie der Gewinn dieses Buches? Müssten seine Vermarktungschancen nicht analog sein zu einem Gutschein, den man einem Vogel schenkt für zehn Flugstunden?

- Der Unterschied liegt darin, dass z.B. Gänse im Formationsflug nie auf den Gedanken kommen, die Erschöpfteste an der Spitze fliegen zu lassen, womöglich mit der Begründung, sie sei nun einmal dran. Rednerlisten in Sitzungen hingegen werden oft nach Eingang der Wortmeldung erstellt. Diese chronologische Abfolge wird aus Gründen der Fairness vorgenommen. Sie hat aber den Nachteil, dass sie die logische Argumentationsstruktur, die Abfolge von Frage und Antwort, von Experten- und Laienbeitrag, kurz: jede natürliche Kommunikationsstruktur auf den Kopf stellt. Aufgrund dieser unnatürlichen Vorgaben müssen wir uns neue Techniken und Strategien aneignen.
- In menschlichen Gesprächen kennen wir Teilnehmer, die gerne das Redemonopol für sich in Anspruch nehmen. Dadurch verlernen sie erstens selber das Zuhören und somit die Informationsgewinnung und gewöhnen zweitens durch Verletzung vorteilhafter kommunikativer Regeln den anderen diese Tugenden ab.
- Wir erinnern uns alle an das endlose Meer von solchen Schulstunden, Sitzungen, Gottesdiensten und Vorträgen, die man nur durch konsequentes Weghören überlebte, weil sich die Redenden nicht Gedanken über den Zuhörnutzen gemacht hatten.
- Wir haben oft gegen unsere eigenen Interessen argumentiert, weil man uns beigebracht hatte, in einer Argumentation käme es nur darauf an, die Oberhand zu behalten, indem man die besseren Argumente „ins Feld führt“ – und in einer Diskussion bzw. einem Streitgespräch müsse man „gewinnen“: Viele Gesprächspartner sind sehr gut darin geworden, Rededuelle zu gewinnen und dabei Freunde, Ehepartner, Wähler, Kinder und Kunden zu verlieren.

- Viele Sprecher versuchen, uns Gehirnschoner (analog zu Bildschirmschonern) zu verpassen mit Behauptungen wie „*Es gibt keine Alternative (zu Europa/zur Senkung bzw. Erhöhung der Mwst./zur Bildungsreform etc.)*“ oder „*Das muss man einfach so sehen (nämlich wie ich)*“, indem sie also Formulierungen gebrauchen, die nichts weiter bedeuten als: „*Hört bitte auf zu denken, denn sonst fallen euch selbstverständlich Alternativen und andere Sichtweisen ein*“ (s. Kap. 2).

Mit anderen Worten: In der menschlichen Kommunikation gibt es eine breite Lobby für Abstumpfungseffekte. Wir haben aufgrund der Institutionalisierung mündlicher Kommunikation durch Kommunikationslaien viele natürliche Fähigkeiten verloren. In diesem Buch sollen Sie die Fähigkeit erlangen bzw. wiedererlangen, das Beste aus den natürlichen Anlagen zu machen: So wie der Vogel in Sturm und Flaute die Luft immer zu seinem Partner macht statt abzustürzen, so sollen Sie in vollem Vertrauen auf Ihre menschlichen kommunikativen Anlagen in der Interaktion mit anderen sich in Ihrem ureigensten Element fühlen.

Es gibt keine flugfähigen Vögel mit Höhenangst, und ebenso wenig sollte es Menschen mit Sprechangst geben.

Deshalb werden hier latente sowie nur intuitiv benutzte kommunikative Fähigkeiten bewusst gemacht und durch Hör-, Formulierungs- und Argumentationsübungen geschult, damit sie gezielt und zum Nutzen beider Kommunikationspartner eingesetzt werden können.

- (A) Welchen Nutzen dürfen Sie für sich von diesem Buch erwarten?
- (B) Wovor wird Sie dieses Buch bewahren?

1. Beobachtung, Erfassung und Analyse von Daten:

(A) *Der Nutzen:* Dieses Buch stützt sich auf empirisch erhobene Daten und wissenschaftliche Versuche. Es beschreibt die Phänomene der mündlichen Kommunikation in ihren sprecherischen Mitteln und in deren Wirkungen. Aufgrund der gewonnenen Erkenntnisse bietet es Übungen an.

Sie werden in diesem Buch geschult, das Maximum an Information aus Stimmeigenschaften, Stimmmodulationen und den Übereinstimmungen sowie Diskrepanzen zwischen den Botschaften der Stimme und denen der Worte zu gewinnen. Sie werden auch dazu angeregt zu entscheiden, unter welchen Bedingungen Sie der verbalen Botschaft (der Botschaft der Worte), und unter welchen Voraussetzungen Sie der vokalen Botschaft (jener der Stimme) den Vorzug geben.

(B) Sie werden bewahrt vor „mündlicher Kommunikation ohne mündliche Kommunikation“ ... denn das scheint schwer vermittelbar, ähnlich wie eine Farbenlehre in Schwarz-Weiß. Bücher über mündliche Kommunikation ohne authentische Beispiele tatsächlicher Gespräche und Reden werden dem Medium des Gesprochenen und Gehörten nur bedingt gerecht. Sie werden wörtliche Mitschriften von mündlichen Äußerungen lesen können und authentische Gespräche hören können. Nichts gegen Bücher über Schwimmen, aber man sollte es auch einmal im Wasser ausprobieren.

2. Die Regeln der schriftlichen Kommunikation sind nicht die der mündlichen:

(A) Der Nutzen: Das Mündliche ist dem Schriftlichen an Informationsreichtum überlegen. Der große Vorteil der mündlichen Kommunikation liegt in den unendlich vielen Möglichkeiten genau dieses Mediums: der gesprochenen Sprache.



Dazu ein Beispiel: Die Organisatorin einer Konferenz sagte kurz vor dem Beginn des Vortrags eines Redners zum Publikum: „Ich habe hier gelbe Bögen vorbereitet, die ich jetzt leise herumgehen lasse.“ Als schriftlicher Text wäre das falsch. Aber hier sind alle Vorteile des Mediums der gesprochenen Sprache genutzt. Der Appell an das Leise-Sein ist durch Reduzieren der Lautstärke bei just diesem Wort eine sinnlich wahrnehmbare und somit effektive Beschwörung. Die Sprecherin nimmt auch durch das schwache „leise“ die Verantwortung mit vokal entschuldigender Geste auf sich. Statt zu sagen „die ich jetzt herumgehen lasse, was man eigentlich während eines Vortrags nicht tun sollte, wobei ich Sie bitte, dies so leise wie möglich zu tun“, benutzte die Sprecherin die nur nach Kriterien des Schriftlichen ungrammatische Form und gibt durch die Verkürzung zu verstehen, dass sie dem Redner nicht Zeit stehlen will. Sie spielt durch die Ausdrucksform ferner die Wichtigkeit ihrer Intervention herab. Entscheidend für die Bewertung des Mündlichen sind nicht die Regeln der Schriftlichkeit, sondern der Erfolg, also die Sprechwirkung.

(B) Wovor Sie bewahrt werden: Ein Sportkommentator (nachdem der Schiedsrichter ein Foul gepfiffen hat): „Da stützt sich Borodin natürlich bei Jansen auf.“ Rhetoriker der alten Schule: „Falsch, denn das ist überhaupt nicht natürlich!“

Jeder Fußballfan interpretiert den Satz des Kommentators wie folgt: „Der Schiedsrichter hat natürlich gepfiffen, weil sich Borodin bei Jansen aufgestützt hat.“ Und außerdem weiß jeder Fan, dass der Kommentator weder die Zeit für solche Äußerungen noch für die strategische Planung seiner Äußerung hat. Er sagt daher nicht: „Sollten Sie sich gefragt haben, meine Damen und Herren zu Hause an den Bildschirmen, warum der Schiedsrichter soeben gepfiffen hat, so kann ich das dahingehend aufklären, dass er natürlich gepfiffen hat, ja gar nicht anders konnte, weil sich Borodin bei Jansen aufgestützt hat. Und wenn ich eins vielleicht

noch nachholen darf: Während meiner Erläuterungen ist der wichtige Ausgleichstreffer gefallen.“

Der oben zitierte Reportagesatz stellt eine äußerst ökonomische Ausdrucksweise und erfolgreiche Kommunikation zwischen Kommentator und Fan dar. Es handelt sich hier bei der Wortstellung von „*natürlich*“ um das häufige Phänomen, das ich als das frei schwebende Adverb in der mündlichen Kommunikation bezeichne. Niemand hat Schwierigkeiten mit dem freundlichen Angebot: „*Den Katalog dürfen Sie gerne mitnehmen.*“ Man könnte jetzt argumentieren, der Satz sei falsch, weil sich „*gerne*“ nicht auf die freudige Bereitschaft des Kunden bezieht, sondern auf die Bereitwilligkeit der Verkäuferin, dem Kunden den Katalog zur Verfügung zu stellen. Aber kein Kunde wird auf das freundliche Angebot der Verkäuferin erwidern: „*Ob ich den gerne mitnehme oder ungerne, überlassen Sie mal bitte mir*“, sondern er wird sagen: „*Dankeschön.*“ Angesichts erfolgreicher mündlicher Kommunikationen werden in diesem Buch nicht „Schwierigkeiten grammatischer Zuordnung“ erfunden, wo sie sich kommunikativ nicht ergeben.

3. Wissenschaft und Praxis:

(A) Der Nutzen: Unser Anliegen ist, die wissenschaftlichen Erkenntnisse mit dem zu verbinden, was sich durch die Arbeit „an der Front“ mit Trainer-Kollegen und Teilnehmern in Workshops sowie Seminaren aus Wirtschaft und Wissenschaft als nützlich und umsetzbar erwiesen hat. Es sollen dabei auf sprachwissenschaftlicher Grundlage folgende Gebiete der Face-to-face-Kommunikation behandelt werden: Rhetorik, Hörfähigkeiten, Gesprächs- und Verhandlungstechnik und die mit jedem Kommunikationstraining verbundene Persönlichkeitsentwicklung.

(B) Wovor Sie bewahrt werden: Vor pseudowissenschaftlichen Behauptungen wie: „*38 % der gesprochenen Botschaft werden über die Stimme vermittelt, 55 % durch Körpersprache und nur 7 % über die Wörter selber.*“ Kein Mensch wird glauben, dass der Text in einer Mathematikvorlesung denselben 7%igen verbalen Anteil am Informationsgehalt hat wie ein bei Mondschein vor ihrer Wohnungstür von ihm in ihr Ohr gehauchtes „*Hmmm?*“. Solche Prozentzahlen sollen nur den Anschein von Wissenschaftlichkeit erwecken (mehr dazu in Kap. 2.5.1). Es ist zwar wichtig, „aus der Praxis für die Praxis“ zu berichten, aber ganz ohne Wissenschaft bleiben Aussagen subjektiv und neue Erkenntnisse rar.

Trainer, die *alle* Sprecher und *alle* Situationen nach *einer* Formel behandeln, werden aufgrund ihres mangelnden Theorieverständnisses der Praxis des komplexen Berufslebens nicht gerecht.

4. Differenzierung, Flexibilität, Anpassungsfähigkeit und Dynamik:

(A) Der Vorteil, Dinge unter verschiedenen Gesichtspunkten zu sehen oder, wissenschaftlich ausgedrückt, *der Vorteil des polysystemischen Ansatzes*: Die unter 3 (B) zitierte 38 %-Lösung suggeriert, Kommunikation ließe sich für alle Situationen, Ziele und Gesprächspartner auf ein und derselben Ebene, also mit nur *einem* System beschreiben: Einerlei wer was wo und wozu sagt, der Anteil der Stimme an der Information – so wird behauptet – betrüge immer 38 %. Eine solche Analyse nennt man **monosystemisch**. Der einzige Vorteil des monosystemischen Ansatzes liegt darin, eine simple Liste von „dos and don’ts“ zu erstellen, also von allgemeingültigen Leitsätzen, wie z. B.: „*Es ist nicht ratsam, zur Flipchart gewandt und mit dem Rücken zum Auditorium zu sprechen.*“ Aber bereits Lehrsätze wie „*Man muss immer deutlich artikulierend in ganzen Sätzen sprechen*“ sind einer Schule der mündlichen Kommunikation nicht würdig, denn wir werden Beispiele anführen, wo exzellente Rhetoriker Nuscheln als geschickte vokale Botschaft einsetzen.



Ein Beispiel für die monosystemische Vorgehensweise

Ein Gymnasiallehrer hat sich im Leistungskurs in eine Schülerin verliebt. Als sie nach dem bestandenen Abitur nicht mehr in einem Abhängigkeitsverhältnis zu ihm steht, darf er ihr beim Abiball in einer Tanzpause endlich seine Liebe gestehen, und danach fragt er sie: „*Liebst du mich auch?*“ Sie haucht mit leiser Stimme: „*Jahh.*“ Darauf sagt er: „*Antworte bitte im ganzen Satz.*“



Ein Beispiel für die polysystemische Vorgehensweise

Ein Redner sagte nach seinem Vortrag auf die erste Frage aus dem Auditorium: „*Ähm vielleicht dadurch, dass ich das Ding runtergestellt habe ... also wozu soll sie sich verhalten?*“ Um diese Äußerung zu analysieren, ermittelt man zuerst das Subsystem, in dem sie getan wurde: Dem Sprecher war am Ende seines Vortrags eine verwirrende Frage zur Beziehung von Theologie zu irgendetwas anderem, unklar Definiertem gestellt worden. Jeder im Publikum überlegte, wie man taktvoll mit einer so dummen Frage umgehen könnte. Der Redner hatte während der Frage den nicht mehr benötigten Beamer vom Pult heruntergestellt. Die Äußerung des Redners könnte jetzt folgendermaßen gedeutet werden: „*Ähm*“ als höfliche und indirekte Variante zu: „*Ich kann mit Ihrer Frage überhaupt nichts anfangen.*“ Die Wortwahl „*das Ding*“ könnte der Versuch sein, die formale Kongresssituation herunterzuspielen. Der Ausdruck „*vielleicht dadurch, dass ich das Ding runtergestellt habe*“ ist das Angebot, die Schuld des Unverständnisses auf sich zu nehmen. In der Formulierung „*also wozu soll sie sich verhalten?*“ spiegelt der Redner die mangelnde Präzision der Frage wider. Das könnte der geschickte Versuch sein, dem Fragenden anzudeuten, wie wenig man mit seiner unklaren Formulierung

anfangen kann, ohne es ihm direkt zu sagen. Obwohl also die Äußerung auf einem Kongress gemacht wurde, wird sie im polysystemischen Ansatz als zu einem Subsystem zugehörig analysiert, und es werden ihre Ziele und Erfolge an den unter genau diesen Umständen eingesetzten Mitteln gemessen.

(B) ... und die Nachteile des monosystemischen Ansatzes: In einem monosystemischen Ansatz würde man die oben zitierte Äußerung wie folgt monieren: 1. „Ähm“ weglassen. 2. Die Wortwahl „*das Ding*“ ist rhetorisch schlecht. 3. Die Gegenfrage ist unpräzise formuliert. Da der Vortragende aber durch brillante Formulierungen während der Präsentation seine Fähigkeit in der klassischen Rhetorik bereits bewiesen hatte, brachte ihm das Auditorium lächelnd Sympathie entgegen für die „menschliche“ Seite seiner Kommunikation im Umgang mit ungeschickten Fragn.

5. Die Macht der Sprache:

(A) Der Nutzen: Die Botschaft von „Ich habe eine Rotweinallergie!“ verstehen: Der Satz

- 1) „*Ich habe eine Rotweinallergie*“ ist bei vielen Sprechern auf das durch 2) zu beschreibende Phänomen zurückzuführen:
- 2) „*Wenn ich drei Glas Rotwein trinke, bekomme ich Kopfschmerzen.*“

Der Übergang von (2) zu (1) – bei gleichem Sachverhalt – verändert die Welt: Er schafft ein Heer von Kranken, und das Gesundheitswesen reagiert auf die Semantik und behandelt die vielen selbst ernannten bzw. selbst diagnostizierten Allergiker. Ich behaupte nicht, es gäbe keine Allergiker, sondern vielmehr, die *Zahl* der Allergiker ist stark von der sprachlichen Bedeutung abhängig. Dieses Sprachspiel definiert Kranke und ist nicht zu verwechseln mit dem logischen Problem des Verwechsels von Ursache und Wirkung, obwohl auch dies die Folge des Sprachspiels sein kann, die Diagnose zu stellen, statt lediglich das Symptom zu beschreiben: „*Herr Doktor, ich habe eine Lederallergie: Jedes Mal, wenn ich mit Schuhen im Bett aufwache, habe ich Kopfschmerzen.*“ Sie werden in diesem Buch viele Beispiele für die Zusammenhänge von Sprache und Denken finden.

(B) Sich schützen vor den Botschaften der Gurus: „Die zehn Gebote der Rhetorik“. Man kann mit Sprache viel suggerieren. Wie viele Arten von Menschen kennen Sie? Vermutlich werden Sie mit einer Gegenfrage antworten und wissen wollen, wie ich das meine, ob klassifiziert nach Größe, Alter, Charakter, Geschlecht, Nationalität etc. Es gibt so viele Arten von Menschen, wie ich für meine Klassifizierung zu einem bestimmten Zweck als nützlich erachte.

Gerade bei Rhetorik- und Kommunikationsbüchern wird durch die Wahl des bestimmten Artikels behauptet, die vom Autor vorgenommene Klassifizierung sei die einzige und sie sei erschöpfend, analog zu „Die zehn Gebote“. So liest man: „*The three stages of listening.*“ – „*Die drei Methoden des erfolgreichen Verkaufsgesprächs.*“ – „*Die zehn Regeln überzeugenden Sprechens.*“ Rhetorik-Autoren sind vermutlich stolz auf diesen Sprachtrick. In dem vorliegenden Buch jedoch werden Sie als Leser

ernst genommen. Sie sollen sprachliche Tricks schneller durchschauen lernen und vor ihnen geschützt werden, anstatt während der Lektüre auf sie hereinzufallen.

„Es gibt zwei Arten von Menschen:
Solche, die alles in zwei Kategorien einteilen, und solche, die das nicht tun.“
(John Barth)

6. Zuhören:

(A) Der Nutzen: Zuhören lernt man durch angeleitetes Zuhören. Wir leben in einer Informationsgesellschaft. Das gesprochene Wort hat trotz elektronischer Kommunikationsmöglichkeiten immer noch größeres Gewicht. Wer besser zuhören kann, gewinnt einen Informationsvorsprung. Neue Ideen in Konzernen setzen sich in der Regel nicht von der Spitze der Pyramide langsam nach unten durch. Deshalb muss jeder jedem zuhören, also auch die Chief Executive Officers (CEOs) den Mitarbeitern. Es kommt dabei auf die Wechselseitigkeit an: Unser Zuhörverhalten beeinflusst das Sprechverhalten des Redners bzw. Gesprächspartners und umgekehrt.

In diesem Buch werden Sie Hörverständensstrategien lernen und parallel dazu Hörübungen durchführen. Dies wird auf der **verbalen** Ebene stattfinden (d. h. auf der des Textes, der Wörter selber) und auf der **vokalen** (d. h. auf der Ebene der stimmlichen Botschaft). Wir werden dabei polysystemisch vorgehen, also nicht immer nur *eine* Hörstrategie für *alle* Situationen anwenden. Ferner werden wir sprecherspezifisch hören und das Maximum an Informationsgewinn zu erzielen versuchen, indem Sie heraus hören lernen, welche stimmlichen Merkmale der jeweilige Sprecher mit welchen Inhalten verbindet. Ich nenne diese Muster die *vokale Grammatik des individuellen Sprechers*. Durch Wechsel in der Artikulation, z. B. von „schnell mit wenig Artikulationsbewegung“ zu „langsam mit deutlicher Artikulation“ kann ein Sprecher seine Rede strukturieren, z. B. in den offiziellen thematischen Teil und in Nebenaspekte des Hauptthemas; oder er will uns dadurch vielleicht stimmlich – aber nicht explizit verbal – manipulieren, indem er eine Alternative (nämlich die sorgfältig artikulierte) vokal als die zu bevorzugende signalisiert: „*Wir können heute Ahmt innie Kinos hier ummie Ecke gehen oder aber morgen zur Matinee ins Burrg-The-a-ter.*“

Das Heraushören der vokalen Grammatik macht den Gesprächspartner zu einem offenen Buch: Im Idealfall hört der geschulte Verkäufer an der vokalen Grammatik des Kunden heraus, für welches Angebot der sich entschieden hat, ehe es ihm selber bewusst wurde.

(B) „Lesen Sie den folgenden Text und üben Sie dabei Zuhören.“?? Zuhören als Informationsgewinn übt man am besten nicht nur durch Lesen, sondern durch Zuhören: Zu diesem Zweck sind diesem Buch Audiodateien als Download beigelegt. Wenn Zuhören als Erfolgsinstrument in Wirtschaft und Lehre erkannt worden ist, warum gibt es dann so viele Menschen, die lieber selber reden als zuhören? Der Grund liegt darin, dass Appelle und Richtlinien alleine nicht genügen. Viele Menschen mit

Dominanzstreben definieren sich trotz aller Hörforschung immer noch durch ihren möglichst großen Redeanteil. Daraus ergeben sich drei Konsequenzen:

- (1) Zuhören muss Teil des Rhetoriktrainings sein.
- (2) Rhetorik muss immer als Persönlichkeitsentwicklung gelehrt werden.
- (3) Der Nutzen von Zuhören muss demonstriert werden.

Fazit: Das bisher Gesagte kann auf zwei Grundprinzipien reduziert werden, die so profund wie banal sind. Sie sind profund, weil sie Grundpfeiler der mündlichen Kommunikation darstellen, und banal, weil man sich ihnen nicht entziehen kann:

1. Der Zuhörer, der das Maximum an Information aus Gesprächen, Verhandlungen und Reden zu ziehen gelernt hat, ist der beste Gesprächspartner, weil er damit den Nutzen aller maximieren kann, und das zum Nulltarif. Wenn nämlich bei besseren Zuhörfähigkeiten mehr Information gewonnen wird, erhöht sich nicht der zeitliche und finanzielle Aufwand.
2. Das Ziel des Sprechers muss sein, mit angemessenen verbalen und vokalen Mitteln genau die Informationen zu vermitteln, die seinen kommunikativen Absichten von Wissensvermittlung, Beratung und Beziehungspflege entsprechen.

These 2 definiert eine rhetorische Bringschuld, These 1 eine rhetorische Holschuld. Kommunikation wird optimiert, wenn wir Information immer als Bring- *und* Hol-schuld verstehen. Dadurch wird der Informationsgewinn für beide Gesprächspartner maximiert.

1 Maximierung des Informationsgewinns

1.1 Informationsgewinn durch Hören auf die Stimme

1.1.1 Die Botschaft der Wörter und die der Stimme: Verbale und vokale Botschaften



Gottfried Hausmann lehrte in den 60er-Jahren an der Ankara-Universität auf einem UNESCO-Lehrstuhl für Pädagogik. Die vorlesungsfreie Zeit nutzte er für weite Reisen im Lande. Bei einer solchen Reise war er Guest bei an der türkisch-syrischen Grenze lebenden Arabern. Eines Abends kam eine Kamelkarawane von Süden über die Grenze: eine Schmugglerkarawane. Unter den abgeladenen Waren befand sich ein Tonbandgerät – so groß und schwer, wie diese Geräte damals eben waren. Sein Gastgeber hörte das auf dem Gerät befindliche Tonband ab. Es sei eine Nachricht von seinem Partner jenseits der Grenze. Auf die Frage, warum man keine Briefe wechsle oder sich mündlich durch Boten Nachrichten zukommen lasse, kam die Antwort: „*So kann ich hören, ob er das auch meint, was er sagt.*“

Zuhören lernt man am besten durch angeleitetes Zuhören. Das Medium des Zuhörens ist die Akustik. In der mündlichen Kommunikation ist das die gesprochene Sprache. Die Verschriftlichung des Sprechens, die sogenannten Transkriptionen, sind eine Hilfe, weil man die geschriebenen Wörter in beliebigem Tempo lesen und analysieren kann. Man ist also nicht dem tatsächlichen Sprechtempo des Sprechers ausgesetzt. Aber Transkriptionen sind immer nur ein Hilfsmittel. Rezepte, Speisekarten und kulinarische Beschreibungen führen sicher zu einer Verfeinerung des Empfindens, aber niemand wird nur lesen, ohne je kosten zu wollen.

Ein Rat zum Umgang mit den folgenden Hörübungen: **Erst hören, dann lesen.** Wenn Sie immer gleich weiterlesen in der Meinung, so kämen Sie schneller an die Information – denn der Autor wird ja schon die Erklärung für seine eigenen Hörbeispiele haben, und warum sollten Sie sich da erst selber den Kopf zerbrechen –, dann berauben Sie sich einer echten Hör-Erfahrung, vieler Aha-Erlebnisse und einer Freude am Miterleben des Gesprochenen.



Hören Sie sich jetzt bitte die erste Hörprobe der Download-Dateien eines natürlichen Gesprächs an und notieren Sie sich alle Eindrücke, die Sie von der Sprecherin und dem Gesprochenen gewonnen haben.

Sie haben nach dem Anhören vielleicht versucht, die verbale Botschaft mit Ihren eigenen Worten wiederzugeben. Vermutlich haben Sie die Sprecherin irgendwo auf einer Skala von „sympathisch bis unsympathisch“ eingeordnet und sich Gedanken darüber gemacht, wie sie aussieht, für wie alt Sie sie halten, ob sie sich in dieser Sprechsituation wohlfühlt und vieles andere mehr. Rufen Sie sich jetzt noch einmal die Anweisung zur Hörübung ins Gedächtnis: „...notieren Sie sich alle Eindrücke, die Sie von der Sprecherin und dem Gesprochenen gewonnen haben.“ Die Formulierung „Eindrücke, die Sie gewonnen haben“ ist aus zwei Gründen wichtig: Erstens, weil es auf Informationsgewinnung ankommt, und zweitens, weil *Ihre* Aussagen über *Ihre* Eindrücke nicht falsch sein können. In Seminaren mache ich dazu stets eine kleine Übung:

Trainer: *Welches ist Ihre Lieblingsfarbe?*

Teilnehmerin: *Blau.*

Trainer (den Kopf zur Seite neigend): *Ähmmm, nnnein, aber ich gebe Ihnen noch eine zweite Chance. Also??*

Wenn der Trainer bei seiner eigenen absurden Reaktion auf die Nennung der Lieblingsfarbe ernst bleiben kann, entsteht meist eine kurze peinliche Pause, dann ein Schulterzucken der Teilnehmerin, und schließlich erfolgt allgemeines Grinsen der Gruppe, die den Sinn der Übung erkannt hat. Die Antwort „*blau*“ auf die Lieblingsfarbe kann nicht falsch sein, selbst dann nicht, wenn die Teilnehmerin an dem Tag von oben bis unten in Rot gekleidet ist.

Für unsere Hörbeispiele heißt das: Wenn Sie nach Ihrem Eindruck gefragt werden und Sie sagen: „*Die Sprecherin macht einen sympathischen Eindruck auf mich*“, dann ist es sinnlos zu antworten: „*Nein, macht sie nicht!*“, denn Sie sind die einzige Person auf der Welt, die mit Autorität eine Aussage über dieses eigene, subjektive Empfinden machen kann.

Wenn Ihr persönlicher Eindruck von den gehörten Stimmen nicht falsch sein kann, worin besteht dann der Sinn der Kommentare dazu in diesem Buch? Ich kann Ihnen jetzt die Ergebnisse der Sprechwirkungsforschung mitteilen, also Information darüber geben, wie die meisten Versuchspersonen, denen diese Hörprobe vorgespielt wurde, die Sprecherin eingeordnet haben. In diesem ersten Hörbeispiel war das deutlich auf der sympathischen Seite der Skala. Es ist interessant zu erfahren, ob man mit seiner eigenen Einschätzung als Hörerin von Stimmen und Sprechproben mit den meisten anderen Menschen übereinstimmt oder oft die Ausnahme bildet. Das gibt Anlass zum Nachdenken z. B. darüber, ob man weniger oder mehr hört als die anderen, ob man sich häufiger oder seltener als andere Menschen vom ersten Eindruck her getäuscht sieht.

Aus der Perspektive der Sprecherin ist Information aus der Sprechwirkungsform darüber, wie andere Menschen ihre Stimme einschätzen, extrem wichtig und – merkwürdigerweise – extrem vernachlässigt.

Ich kann Sie jetzt auch auf bestimmte Sprechweisen aufmerksam machen, wobei Sie entscheiden, ob auch Sie das gehört hatten oder ob es Ihnen entgangen war. Das ist Hörtraining, und im Laufe dieses Buches wird sich Ihr Informationsgewinn durch Zuhören optimieren. Im ersten Hörbeispiel spricht die Sprecherin eine extrem lange Passage, ohne Luft zu holen:

„Mm wenn ich jetzt nicht sage, ich möchte in Flensburg bleiben und nichts anderes außer Flensburg, denke ich, es ist absolut (mit Sprechlacher) möglich, noch 'ne Stelle zu bekommen, also man muss schon sagen können, gut ich geh auch da hin, wo irgendwas frei ist.“

Sie haben die Passage als Höreindruck empfunden. Um nun auch ein Empfinden dafür zu bekommen, wie sich das aus der Sprecherinnenperspektive anfühlt, sollten Sie versuchen, diesen Satz in einem Atem zu sprechen. Sie werden damit beim ersten Versuch Schwierigkeiten haben, noch dazu, wenn Sie – wie die Sprecherin – in der Mitte der Rede einheit bei „*absolut*“ durch Lachen weitere Atemluft „verschenken“. Hören Sie sich jetzt bitte diese Passage noch einmal an und achten Sie genau darauf, wie die Sprecherin nach „*frei ist*“ zwar verhalten, aber deutlich vernehmbar tief Luft holt. Also auch für diese Sprecherin muss diese Rede einheit eine lange Tauchstrecke gewesen sein.

1.1.2 Innerer Nachvollzug

Wenn sich jemand beim Bildaufhängen mit dem Hammer auf den eigenen Daumen Nagel schlägt, zucken die Anwesenden so zusammen, als fühlten sie den Schmerz. Eine solche Reaktion nennt man **inneren Nachvollzug** oder auch **interne Simulation**. Dieses Phänomen ist in keinem anderen Bereich des menschlichen Organismus stärker ausgeprägt als in dem Vokaltrakt. Mit **Vokaltrakt** bezeichnet man die unmittelbar am Sprechen beteiligten Partien, nämlich Kehlkopf, Rachen-, Mund- und Nasenraum. Der **innere Nachvollzug** ist gemeint in Redensarten wie „Gähnen steckt an“. Man erlebt auch häufig, wie das Publikum sich räuspert, wenn der Redner einen Frosch im Hals hat, aber krächzend weiterspricht.

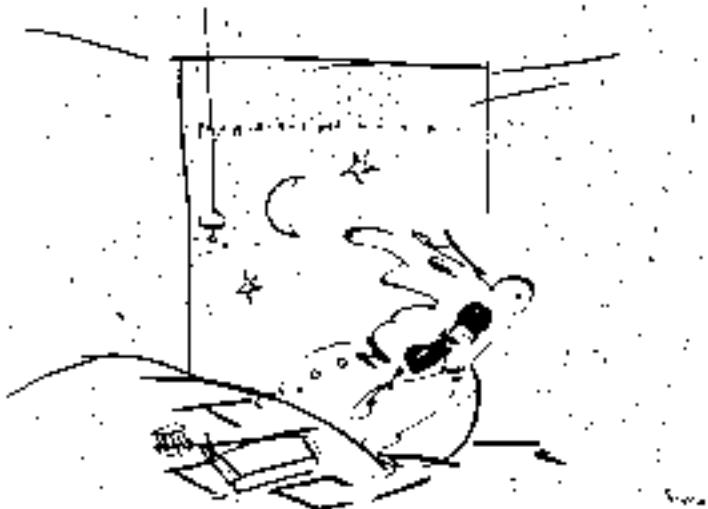
Ein Hörverhalten, das nicht nur den verbalen Teil und den akustischen Eindruck registriert, sondern bei dem die Zuhörerin auch noch analysiert bzw. nachvollzieht, welche physiologischen Funktionen sich im Sprecher abspielen, nennt man **funktionales Hören**.

In unserem ersten Hörbeispiel waren die Phänomene des funktionalen Hörens und des inneren Nachvollzugs gegeben, wenn Sie die extrem lange Atemeinheit wahrgenommen und schon beim Zuhören das Bedürfnis verspürten, tief Luft zu holen. Ein so extrem langer Redefluss, ohne Atem zu schöpfen, sollte den Zuhörer nachdenklich stimmen und ihn überlegen lassen, ob die zwischenmenschlichen Beziehungen

in Ordnung sind. Offensichtlich fühlt sich die Sprecherin unter Druck gesetzt. Dafür gibt es viele mögliche Gründe, wie z. B.:

- Es könnte sein, dass sie befürchtet, beim Luftholen unterbrochen zu werden, und sie deswegen unbedingt noch zu Ende sprechen möchte. Gegen diese Annahme spricht der verbale Teil, denn der zweite Teil ihrer Redeeinheit ist wenig mehr als die Wiederholung des ersten Gedankens und wird dementsprechend mit „*also*“ eingeleitet.
- Es könnte sein, dass die Sprecherin die Situation als unnatürlich empfindet.
- Vielleicht meint sie auch, die Frage des Interviewers „*Was heißt flexibel?*“ sei banal, weil die Antwort darauf selbstverständlich ist. In diesem Fall sähe sie sich zu einer Art Gehorsamssprung verpflichtet: Sie hält ihre Erklärung für überflüssig, muss das Offensichtliche aber dennoch sagen, weil es die Höflichkeit gebietet. Diese Hypothese würde den Sprechlacher zwischendurch erklären, so als wolle sie sagen: „*Mein Gott, ist doch im Grunde völlig klar, was ich mit flexibel gemeint habe*“; und die hohe Sprechgeschwindigkeit ohne Luftholen könnte bedeuten: „*Also bringen wir's rasch hinter uns.*“

Nachdem Sie die Transkription gelesen und sich über die möglichen Deutungen Gedanken gemacht haben, hören Sie sich jetzt bitte das Beispiel 1 noch einmal an. Wenn Sie Ihren Höreindruck mit dem Lesen der Transkription vergleichen, werden Sie erkennen, wie viel mehr an Information aus dem Gehörten entnommen werden kann.



Auf der Polizeiwache: „Nun sprechen Sie mal laut und deutlich: Wer schleicht da in Ihrem Haus herum?“

Die Fähigkeit zum funktionalen Hören ist nicht bei jedem Gesprächspartner gleich gut ausgebildet.

Dies ist umso wichtiger, als ein Motto aus der TZI (Themenzentrierten Interaktion) lautet: Störungen in der Kommunikation haben Vorrang. Solange die stimmlich zum Ausdruck gebrachte Stresssituation nicht erkannt und behoben wird, werden die Gesprächspartner auch in der Sache nicht gut vorankommen.

Viele Menschen drücken ihr Unwohlsein viel eher stimmlich (vokal) aus als verbal und explizit. Nehmen wir an, die letzte Hypothese für Hörprobe 1 sei zutreffend und die Sprecherin hätte dies verbal (also direkt und explizit mit Worten) zum Ausdruck bringen wollen, dann müsste sie das etwa so tun: „*Also was man mit flexibel meint, ist doch völlig klar, oder?*“ Wenn sie ihren Protest explizit macht, kann das aggressiv wirken und ist nicht mehr zu ignorieren. Ihr vokal zum Ausdruck gebrachter Protest ist ein Signal, das beiden Gesprächspartnern im Idealfall bewusst ist. Der Hörer kann sein Verhalten daraufhin ändern, aber beide können so tun, als wäre nichts gewesen.

In diesem Gespräch erwies sich die vokale Botschaft als wesentlich effizientere Gesprächssteuerung im Vergleich zur verbalen.



Trainieren Sie sich jetzt bitte im funktionalen Hören, indem Sie auf die langen Passagen in den Hörbeispiel 2 bis 4 achten, die in einem Atemzug gesprochen werden. Lassen Sie im Anschluss bitte den Redeausschnitt des nächsten Beispiels (Hörbeispiel 5) einfach gefühlsmäßig auf sich wirken.

Die Sprecherin hat für diese Ansprache zwei besonders auffällige Stimmeigenschaften benutzt:

1. Sie spricht mit einem sehr hohen **Muskeltonus**, d.h. mit großer Anspannung. Wenn Sie sich nach den ersten Hör-Übungen bereits auf funktionales Hören und inneren Nachvollzug eingestellt haben, wird sich diese Anspannung auf Sie bei Zuhören übertragen. Damit erzielt man als Sprecherin eine rhetorisch große Wirkung, wenn man den hohen Muskeltonus an ganz bestimmten Stellen zur Erhöhung der emotionalen Wirkung einsetzt. Spricht man ständig mit dieser Anspannung, so wird sich der Zuhörer innerlich dagegen zur Wehr setzen durch Unruhe, Weghören oder durch Nebengespräche beginnen – kurzum, er wird Wege finden, sich mental auszuklinken. Man kann dieses Phänomen häufig bei Schulklassen beobachten, wenn die Lehrerin bzw. der Lehrer ständig mit zu großer Anspannung sprechen: Die Kinder halten in ihrem inneren Nachvollzug die Spannung nicht mehr aus und werden unruhig, was die Lehrkraft anspornt, dagegen anzureden, und die unheilvolle Spirale der Anspannung geht nach oben.