

utb.

Hans Jürgen Heringer

Interkulturelle Kommunikation

5. Auflage



utb 2550



Eine Arbeitsgemeinschaft der Verlage

Böhlau Verlag · Wien · Köln · Weimar

Verlag Barbara Budrich · Opladen · Toronto

facultas · Wien

Wilhelm Fink · Paderborn

A. Francke Verlag · Tübingen

Haupt Verlag · Bern

Verlag Julius Klinkhardt · Bad Heilbrunn

Mohr Siebeck · Tübingen

Ernst Reinhardt Verlag · München · Basel

Ferdinand Schöningh · Paderborn

Eugen Ulmer Verlag · Stuttgart

UVK Verlagsgesellschaft · Konstanz, mit UVK/Lucius · München

Vandenhoeck & Ruprecht · Göttingen · Bristol

Waxmann · Münster · New York



Prof. (em.) Dr. Hans Jürgen Heringer lehrte Deutsch als Zweitsprache an den Universitäten Heidelberg, Tübingen und Augsburg.

Hans Jürgen Heringer

Interkulturelle Kommunikation

Grundlagen und Konzepte

5., durchgesehene Auflage

A. Francke Verlag Tübingen

Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek

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

- 5., durchgesehene Auflage 2017
- 4., überarbeitete und erweiterte Auflage 2014
- 3., durchgesehene Auflage 2010
- 2., durchgesehene Auflage 2007
1. Auflage 2004

© 2017 · Narr Francke Attempto Verlag GmbH + Co. KG
Dischingerweg 5 · D-72070 Tübingen

Das Werk einschließlich aller seiner Teile ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung außerhalb der engen Grenzen des Urheberrechtsgesetzes ist ohne Zustimmung des Verlages unzulässig und strafbar. Das gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Übersetzungen, Mikroverfilmungen und die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronischen Systemen.

Gedruckt auf säurefreiem und alterungsbeständigem Werkdruckpapier.

Internet: www.francke.de
E-Mail: info@francke.de

Satz: Monika Duldner, Augsburg
Umschlagabbildung: Hans Jürgen Heringer
Einbandgestaltung: Atelier Reichert, Stuttgart

Printed in Germany

utb-Nr. 2550
ISBN 978-3-8252-4815-4

Inhalt

Vorwort zur 4. Auflage	7
Vorwort zur 5. Auflage	8
1 Grundlagen der Kommunikation	9
1.1 Definition „Kommunikation“	10
1.2 Kommunikationsmodelle	13
1.3 Axiome der Kommunikation	18
1.4 Der frame „Kommunikation“	23
2 Sprechen und Verstehen	27
2.1 Was sind Zeichen?	28
2.2 Was ist Bedeutung?	36
2.3 Was heißt Verstehen?	48
3 Was ist Konversation?	53
3.1 Gesprächsanalyse	54
3.2 Sprechakttheorie	62
3.3 Logic and Conversation	72
4 Nonverbale Kommunikation	83
4.1 Gestik	85
4.2 Mimik und so weiter	92
4.3 Paraverbales	97
5 Sprache und Kultur	107
5.1 Was ist Kultur?	108
5.2 Was ist Sprache?	112
5.3 Worauf basieren Sprache wie Kultur?	126
6 Kultur erfassen	129
6.1 Aufbau des Wissens	130
6.2 Kulturelle Differenzen	141
6.3 Interkulturell im Inland	159
7 Kultur in Sprache	165
7.1 Was sind Hotspots?	166
7.2 Was ist ein Hotword?	181
7.3 Somatismen	185
8 Kulturstandards und Stereotypen	189
8.1 Kulturstandards	190
8.2 Was sind Stereotypen?	203
8.3 Relativismus	212

9 Critical Incidents	219
9.1 Was sind Critical Incidents?	224
9.2 Die Interkulturelle Trainingspraxis	228
9.3 Didaktische Formate	232
9.4 Narrativik oder story telling	242
10 Ein Projekt: Stereotypen im Internet	247
Literatur	251
Nachweise	256

Vorwort zur 4. Auflage

*Ich übergebe euch dieses Büchelchen als einen Spiegel
um hinein nach euch und nicht als eine Lorgnette
um dadurch und nach Andern zu sehen.*

Georg Christoph Lichtenberg

Nach zehn Jahren ein eigenes Buch akribisch wieder lesen und verbessern, das ist ein Unterfangen. Mir ist dabei deutlich geworden, dass manche Passagen vielleicht etwas zu ausführlich geraten sind, andere etwas dünn. Sollte es jedem Autor so gehen? Was die Interkulturelle Kommunikation betrifft, fiel mir wieder auf, dass sie ein bisschen so ist, wie Karl Valentin es vom Starnberger See sagte: Lang und kurz, breit und schmal, seicht und tief.

So habe ich mich auch darin wiedererkannt, dass ich einmal Vieles darstelle, dann aber kritisch befrage, und vor allem, dass der Fokus immer wieder gesetzt wird auf den praktischen Nutzen, darauf, wie ein Leser die Erkenntnisse für seine eigene Kommunikation nutzen könnte.

Zu dem Buch gibt es nun einige Rezensionen. Da wird der Autor zum Dialogpartner und kann viel lernen. Er sieht den unsichtbaren Leser und mag lernen, wie der liest. Jeder ist anders – und vor allem anders als der Autor. So kann ich auch nicht alles Monierte akzeptieren. Zum Beispiel nicht, wenn ein wohlgesinnter Rezensent in puristischem Geist moniert, es kämen im Text so viele englische Wörter vor, für die es auch deutsche Pendanten gebe. Da denke ich, dass Lernerleser durchaus Anschluss finden sollten an die internationale Diskussion und den üblichen wohldefinierten Wortgebrauch – vielleicht sogar an den Jargon.

Insgesamt wurde in einigen Rezensionen gelobt, dass hier auch die Sprache und die Kommunikation überhaupt gebührend behandelt werden. Das erscheint mir nach wie vor nötig, weil interkulturelle Kommunikation eben auch und vor allem Kommunikation ist. Und auch weil die meisten Beiträge zum Thema von Psychologen geleistet wurden, die auf dem sprachlichen Auge mehr oder weniger blind waren. Da geht es weitestgehend um interkulturelle Kommunikation ohne Sprache – wirklich ein Unding. Es gibt allerdings die didaktische Schwierigkeit, dass es so viele Sprachen gibt, dass gerade Sprachnot ein Charakteristikum Interkultureller Kommunikation bleibt.

Dieses Gleichnis gilt aber nach wie vor:

In der Interkulturellen Kommunikation ist man im Nachen auf hoher See. Navigation gibt es da wenig. Gefahren aber genug. Da lauert als Scylla: Der naive Optimismus, dass mit gutem Willen auch die Interkulturelle Kommunikation funktioniert. Schließlich sind wir doch alle Menschen. Und auf der anderen Seite Charibdis, die insinuiert, dass man sich eben gut vorbereiten muss und möglichst viel über fremde Kulturen wissen sollte. Das ist sicherlich nicht schlecht, aber im Sturm versagt oft genug das Navigationssystem. Dann muss man spontan gut reagieren auf neue, unberechenbare Situationen. Sonst gerät man eben doch in die Fangarme der Scylla oder geht im tiefen Strudel der Charibdis unter.

Ja, und selbst wenn man dieses Abenteuer bestanden hat, ist man noch nicht der Gefahr der Stereotypisierung entronnen. Wir modeln uns die Anderen doch nach unserem Bilde. Um nochmal Lichtenberg zu bemühen: „Gott schuf den Menschen nach seinem Bilde, das heißt vermutlich, der Mensch schuf Gott nach dem seinen.“ Oder gar nach seinem Bild von Gott? Und von sich?

Herrsching, im Februar 2014

Hans Jürgen Heringer

Vorwort zur 5. Auflage

Die aktuelle Auflage wurde durchgesehen und enthält kleine Retuschen und Auffrischungen. Ergänzend zum Buch können Sie zum Training, zur Wiederholung und zur Vertiefung eine von mir entwickelte App verwenden. Sie bietet Ihnen wesentliche Inhalte in Form von Multiple Choice-Fragen. Mehr dazu erfahren Sie auf meiner Homepage unter <http://heringer.net/seite4.html>.

Herrsching, im März 2017

Hans Jürgen Heringer

1 Grundlagen der Kommunikation

*Ought we to begin by giving
a set of precise definitions?*

Friedrich Waismann

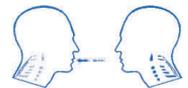
Was menschliche Kommunikation ist und wie menschliche Kommunikation funktioniert, wissen wir alle. Wir können es einfach, es ist für uns alltägliche Praxis. Kommunikation ist Teil der Naturgeschichte des Menschen.

Von einer wissenschaftlichen Untersuchung erhofft man sich, dass sie uns weitere Aufschlüsse bringt, dass wir genaueres und systematisches Wissen über unsere Kommunikation gewinnen, vielleicht auch ihre allgemeinen Prinzipien erkennen. Und wir hoffen natürlich, dass dieses Wissen wieder praktisch greifen wird, dass wir reflektierter und einfach besser kommunizieren werden, wenn wir dieses Wissen haben.

Üblicherweise fängt eine Untersuchung an mit einem Vorbegriff des untersuchten Phänomens. Diesen Vorbegriff will man aber gerade modifizieren, man will ihn mit Details füllen, mit neuen Erkenntnissen. Und manchmal sogar ganz verwerfen?

Einiges – denken wir – werden wir aber nicht verwerfen. Sonst hätten wir vielleicht am Ende etwas Anderes untersucht:

- Zur menschlichen Kommunikation gehören immer mindestens zwei. Es gibt Einen, der aktiv etwas produziert, und einen Anderen, der passiv rezipiert oder besser gesagt: versteht. Diese Rollen können wechseln.
- In der menschlichen Kommunikation verwenden wir Zeichen. Die Wörter sind uns allerdings so vertraut, dass wir sie nicht ohne Weiteres für Zeichen halten. Um sie als Zeichen zu erkennen, bedarf es systematisierender Reflexion.
- Zeichen haben Bedeutung. Der Witz der Zeichenverwendung besteht in ihrer Indirektheit. Nicht mehr die Dinge, sondern eine Art Ersatz wird in der Kommunikation verwendet.



Eine wissenschaftliche Untersuchung endet in einer Darstellung. Die Darstellung kann aus verbalem Text, aus Zahlenwerk, Statistiken, aus Grafiken usw. bestehen. Grafische Darstellungen werden auch als Modelle bezeichnet, wenngleich der Modellbegriff sich hierin nicht erschöpft. Ein Modell sollte so etwas sein wie die Übertragung eines Konzepts aus einem anderen Bereich. Ob das Modell passt, ist eine andere Frage. Sie kann nur entschieden werden im Vergleich mit anderen wissenschaftlichen Darstellungen oder über Verifikation, fehlschlagende Verifikation oder Falsifikation.



1.1 Definition „Kommunikation“

Am Anfang
Definition?

Viele Wissenschaftler beginnen die Untersuchung eines Gegenstands damit, dass sie ihn definieren.

Das ist natürlich schwer möglich, wenn sie ihn noch nicht genau kennen; diesen Zweck soll ja die Untersuchung erst erfüllen. So werden sich also Gegenstand und Definition im Laufe der Untersuchung verändern, je mehr Erkenntnisse wir gewinnen.

Den Gegenstand, das Phänomen, allerdings sollte es einfach geben; Wissenschaftler können es nicht definieren oder bestimmen. Damit sind wir bei einem ersten Problem: Das Verb *definieren* hat keinen einheitlichen Gebrauch in der Wissenschaft. Es wird öfter im Sinne von *herausfinden, was etwas eigentlich ist*, aber meistens im Sinn von *festlegen, was etwas sein soll* verwendet. So spricht man z.B. recht ambivalent davon, dass in einem Wörterbuch die Definition eines Wortes stehe. Aber ist es die Aufgabe eines normalen Wörterbuchs irgend etwas von der Bedeutung festzulegen? Sollte das Wörterbuch nicht eher die Bedeutung darstellen, so wie sie ist?

Ein weit verbreiteter Gebrauch des Verbs *definieren* in der Wissenschaft konzentriert sich nicht auf den Gegenstand, sondern auf die Sprache, in der die Untersuchung oder die Theorie formuliert wird. Und da ist es ein rationaler Anspruch, dass die Theoriesprache, insbesondere ihre Termini, wohldefiniert sein müssen. Mathematiker und Logiker verlangen, dass alle ihre Termini wohldefiniert sind. In weicheren Theorien wird hierauf weniger Wert gelegt. Hier gibt es die Hoffnung, dass die Termini auch umgangssprachlich verständlich seien. Dies scheint vernünftig, weil es oft um allgemein menschliche Probleme geht, die vielleicht nur in der Umgangssprache formulierbar sind. Daraus folgt: Termini sollten nicht willkürlich definiert werden, sondern im Zusammenhang des Lebens und ihrer normalen Verwendung.

Hier liegt ein Konflikt. Es gibt wissenschaftlich etablierte und begründete Kriterien für Theorien und Termini. Dazu gehören vor allem Präzision und Kohärenz. Präzision ist gefordert, damit Theorien sich als falsch erweisen können, damit man sie falsifizieren kann. Kohärenz ist gefordert, damit man die Theorie auf Konsistenz überprüfen kann, damit man über ihre Hypothesen rational argumentieren kann. Wie und ob dies mit umgangssprachlicher Formulierung zu bewältigen ist, bleibt umstritten.

Wann kann
man
definieren?

Natürlich ist auch im logischen Verfahren das Problem, dass man vielleicht nicht genügend über die Sache weiß, bevor man die Theorie aufgestellt hat. Oder anders ausgedrückt: Wenn ich bestimmte Termini in der und der Weise gebrauche, ohne vorher zu wissen, was sie darstellen sollen, kann die ganze Theorie doch leicht schief laufen. Darum sehe man das Ganze eher als einen Prozess.

Die Güte oder Brauchbarkeit meiner Termini ist bestimmt durch die Güte der Theorie, die ich darstelle. So werde ich eben im Laufe des Prozesses auch meine Termini erproben, neue Erkenntnisse in ihre Definition einfließen lassen.

Gerade so wird es sich mit dem Terminus *Kommunikation* verhalten.

Kommunikation ist vielfach untersucht worden und vielfach definiert worden. Nicht alle Definitionen werden dabei im Verlauf methodischer Untersuchungen entstanden sein. Bei vielen könnte es eher so gedacht sein, dass Definierer das Wesen der Kommunikation vorführen oder bestimmen wollten – und das vielleicht sogar so getan haben –, indem sie einfach darüber nachgedacht haben, was für sie das Bestimmende an Kommunikation ist. Das ist weit verbreitet.

Schauen wir uns Produkte unterschiedlicher Verfahren an.

Mit dem Wort *Kommunikation* bezeichne ich jede Art von Verständigung zwischen

- Lebewesen und Lebewesen
- Lebewesen und Maschine (von Menschen oder Maschinen hergestellten Gebilden)
- Maschine und Maschine

(Payer 2001: www.payer.de/cmc/cmcs01.htm)

Normative
Definition

Hier haben wir ein Beispiel für eine festlegende Definition. Die Autorin kann sich auf eine Tradition stützen, aber wir können nicht ohne Weiteres erkennen, worin die Fruchtbarkeit dieser Definition bestehen sollte. Erhebt sich nicht der Verdacht, dass die Gleichbehandlung solch Verschiedenen zu unrealistischen Ergebnissen führt? Oder wird gerade diese Zusammenschau kreativ und fruchtbar?

Wesentlich offener und zugleich spezifischer ist die folgende Definition.

Das Wort Kommunikation wird in sehr vielfältiger Weise verwendet. Wenn man will, kann man jedwede Form der Beeinflussung eines Systems durch ein anderes Kommunikation nennen; dann kommunizieren Röhren, Tiere, Gehirnzellen und dergleichen. Man kann jedwedes Ereignis, das interpretativ nutzbar ist, Kommunikation nennen; dann ist ein Kinnhaken ebenso kommunikativ wie das Tragen keiner Krawatte oder wie Grashalme, die sich im Wind bewegen. Ich will das Wort Kommunikation, wie es in der Linguistik und Sprachphilosophie weitgehend üblich ist, in einer sehr eingeschränkten Bedeutung verwenden.

Offene Definition

Kommunikation soll jedes intentionale Verhalten genannt werden, das in der Absicht vollzogen wird, dem Andern auf offene Weise etwas zu erkennen zu geben.

Kommunizieren in dem hier relevanten Sinne heißt Mitmenschen beeinflussen, und zwar dadurch, dass man dem Andern mittels Zeichen (im weitesten Sinne) zu erkennen gibt, wozu man ihn bringen möchte, in der Hoffnung, dass diese Erkenntnis für den Andern ein Grund sein möge, sich in der gewünschten Weise beeinflussen zu lassen.

(Keller 1994:104)

Rudi Keller *1942 ist Linguist.
Seine Forschungsschwerpunkte:

- Sprachwandel
- Zeichentheorie
- Unternehmenskommunikation

Seine Theorie des Sprachwandels etabliert den Prozess der Unsichtbaren Hand als das wesentliche Erklärungsprinzip.
Die Metamorphose der Zeichen ist ein wichtiger Gesichtspunkt ihrer Genese.



Allerdings stellen sich auch hier noch Fragen, wie etwa:

- Was ist „intentionales Verhalten“?
- Was besagt „auf offene Weise“?
- Was sind „Zeichen im weitesten Sinne“?

Die folgende Definition wirkt vor dem Hintergrund der Keller'schen Definition leicht befremdlich.

Defizitäre
Definition

Die Entgegennahme einer Nachricht von einem Sender, der den gleichen Zeichensatz zur Informationsübertragung benutzt wie der Empfänger.

(Umstätter:www.ib.hu-berlin.de/~wumsta/wistru/definitions/)

- Ist Kommunikation eine so einseitige Angelegenheit?
- Betrifft Kommunikation nicht wenigstens beide Beteiligte?

Die Übertragung einer fremden Betrachtungsweise und das technische Vokabular haben derartigen Auffassungen zu großer Popularität verholfen. Wie weit diese Betrachtungsweise trägt, bleibt zu prüfen.

1.2 Kommunikationsmodelle

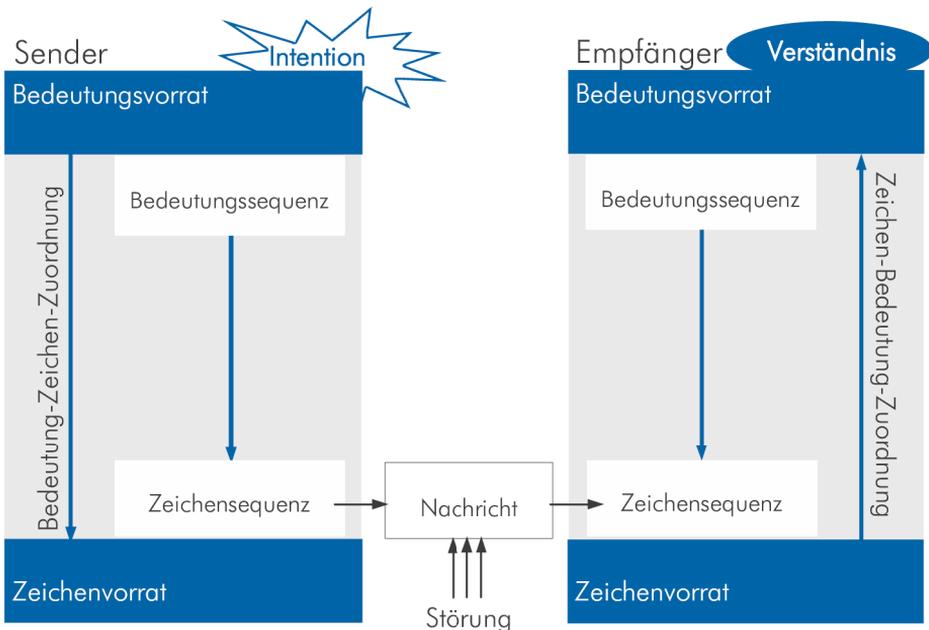
Die Übernahme technischer Darstellungen der Nachrichtenübertragung führte zum Sender-Empfänger-Modell der Kommunikation. Dabei wird das ursprüngliche technische Modell von Shannon/ Weaver mehr oder weniger stark abgewandelt.

Sender-
Empfänger-
Modell

Menschliche Kommunikation wird gefasst als Abfolge von Nachrichtenübermittlung zwischen Person A und B. Die Kommunikationspartner nehmen dabei abwechselnd die Rolle von Sender und Empfänger ein, ähnlich der Abfolge beim Sprechfunk, bei dem die Beteiligten wählen müssen zwischen Senden und Empfangen.

Im Sender geht es von einer Intention zu einem Bedeutungsvorrat, vielleicht das, was kommuniziert werden soll. Dieses wird kodiert anhand des verbalen und non-verbalen Zeichenvorrats, der dem Sender zur Verfügung steht. Die Enkodierung des Gemeinten in der Person des Senders erlaubt anschließend die interpersonelle Übertragung als Nachricht oder Botschaft auf verschiedenen Kanälen (akustisch, optisch, taktil).

Beim Empfänger wird dann die so übermittelte Zeichensequenz (Botschaft/ Nachricht) aufgrund des eigenen Zeichenvorrats dekodiert und in Bedeutungssequenzen übersetzt, die vom Empfänger wiederum als Botschaft des Senders verstanden werden. Indem der Empfänger nun auf diese so verstandene Bedeutung reagiert, wird er selbst zum Sender, der Andere zum Empfänger usw.



Die Darstellung ist recht ärmlich: Situation, Wahrnehmung, Wissen fehlen ganz. Und sie ist in Jargon befangen. Die Rede von Sender und Empfänger passt nicht so recht auf das, was wir in der Kommunikation tun. Es ist irgendwie eine fremdartige Sicht von außen. So etwas kennen oder erleben wir selbst nicht.

Das Modell baut auf die Ideologie, dass Denken vor Sprache sei und sozusagen primär. Es gebe einen Bedeutungsvorrat, aus dem geschöpft wird, die einzelnen Bedeutungen würden dann sprachlich kodiert. Aber was genau sind sie vorher? Und wenn sie nicht auch schon sprachlich wären, dann könnte man sie nicht kodieren. Zum Kodieren gehört ein Kode. Was sollte hier der Kode sein? Normalerweise besteht ein Kode aus zwei Zeichensätzen, deren Elemente einander eineindeutig zugeordnet sind.

Kode

Zeichensatz 1	a	b	c	d	e	f	g	...
Zeichensatz 2								...

Sollte die Darstellung nur von der Dignität des Terminus leben?

Es gibt noch mehr Fragen:

- Was ist eigentlich eine Bedeutungssequenz? Gibt es sowas? Oder sind nicht erst die Zeichen (und nicht vorsprachlich gefasste Bedeutungen) sequenziell kombinierbar?
- Wie enkodiert man?
- Wieso haben die beiden eigentlich den gleichen Zeichenvorrat und gleiche Kodierungsverfahren?
- Was steckt hinter der Idee der Störung? Sowas wie im Fernsehen, wenn das Bild mal flackert? Wenn damit erfasst sein soll, dass nicht immer genau das ankommt, was abgeschickt wurde, dann muss man sagen: Das ist der Normalfall in der Kommunikation. Es als Störung anzusehen geht von einem unrealistischen und unbegründbaren Ideal aus.

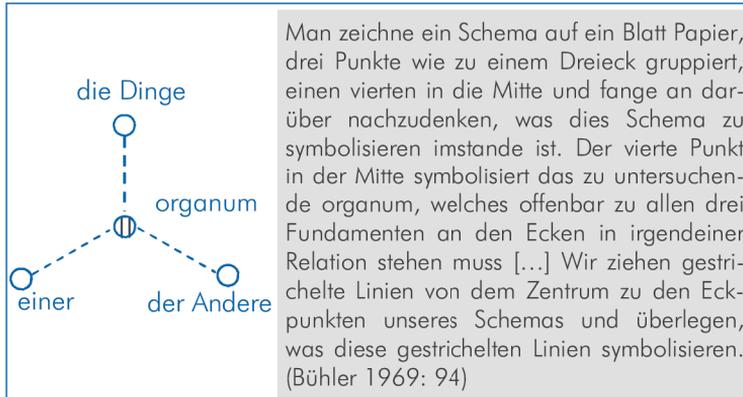
All diese Fragen werden uns noch beschäftigen.

Die harmonische Idee, die Intention gehe im Verständnis auf und werde eigentlich nur durch äußere Störungen gefährdet, entspricht in keiner Weise menschlicher Kommunikation.

Menschliche Kommunikation ist immer riskant. Die Störungen kommen nicht von außen, wie Gewitter, die unsere Leitungen stören. Nein, es ist gerade der Normalfall, dass das, was wir sagen wollen, anders verstanden wird, als wir es meinen.

Entscheidend ist immer das Verstehen. Das Verstehen, der verstehende Partner bestimmt sozusagen, was gesagt wurde.

Ein frühes und bekanntes Kommunikationsmodell ist das Organonmodell von Karl Bühler. Bühler geht aus von Platons Ausspruch, die Sprache sei ein organum. Darin „sind drei Relationsfundamente aufgezählt: einer – dem Andern – über die Dinge“. (Bühler 1969: 94)

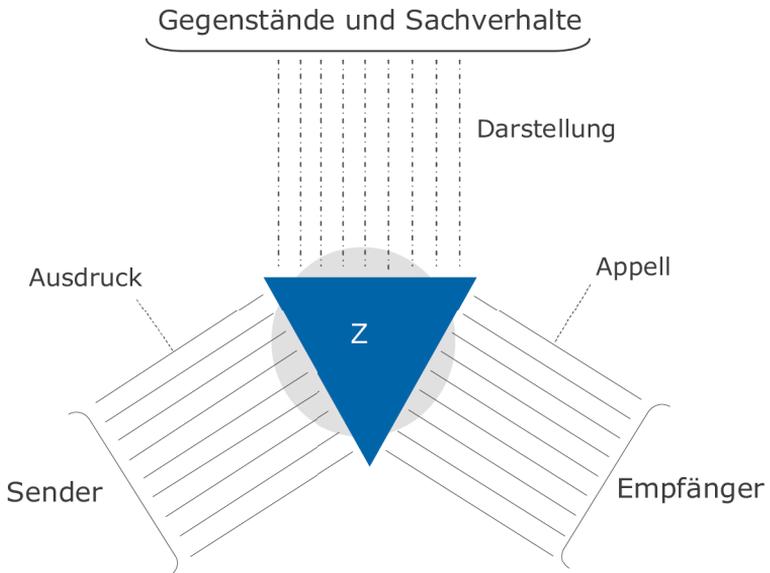


Organon-
Modell

Diese Einführung erinnert an das Vorgehen eines Kindes, das etwas aufs Papier kritzelt und die Erwachsenen fragt, was es geschrieben hat. Es ist aber klar, dass sie einer didaktischen Tradition verpflichtet ist. Vielleicht entspringt sie einer Vorlesung. Also fragen Sie sich auch, was die Linien symbolisieren? Nun, der eine produziert Äußerungen, der Andere rezipiert und die Äußerung hat einen Bezug zur Welt.

In der Tradition wurde Bühler wie Platon einseitig gedeutet: organum wurde windschief als Werkzeug deklariert. Es könnte aber ebenso gut Organ sein und damit an eine evolutionär denkende Sprachauffassung anschließen. Bühler spricht in diesem Zusammenhang jedenfalls auch von Organ und er zieht zum Vergleich das menschliche Auge heran. Wie dem auch sei: In einem Punkt ist die Werkzeug-Idee nicht adäquat. Sprache ist nichts, was zu einem Zweck gemacht wurde, Sprache ist funktional entstanden und auch die kommunikativen Zwecke sind evolutionär entstanden. Wenn Menschen die Sprache als Werkzeug konzipiert hätten, dann hätten sie schon vorgängig einen Zweck gefasst haben müssen. Aber sollte es vor der Kommunikation die Idee der Kommunikation gegeben haben?

Bühler differenziert das Modell weiter, er entwickelt sozusagen aus dem Strukturmodell ein Modell, das die Funktionen des Zeichens und Aspekte der Kommunikation darstellt. Nicht mehr nur der Aspekt der Darstellung von Realität, sondern auch die Sprecher und ihre Beziehung werden einbezogen.



Die drei
Funktionen

„Der Kreis in der Mitte symbolisiert das konkrete Schallphänomen. [...] Das Dreieck [= das Zeichen] umschließt in einer Hinsicht weniger als der Kreis (Prinzip der abstraktiven Relevanz). In anderer Richtung wieder greift es über den Kreis hinaus, um anzudeuten, dass das sinnlich Gegebene stets eine apperzeptive Ergänzung erfährt. Die Linienscharen symbolisieren die semantischen Funktionen des Sprachzeichens. Es ist *Symbol* kraft seiner Zuordnung zu Gegenständen und Sachverhalten, *Anzeichen (Indicium)* kraft seiner Abhängigkeit vom Sender, dessen Innerlichkeit es ausdrückt, und *Signal* kraft seines Appells an den Hörer.“ (Bühler 1969: 116)

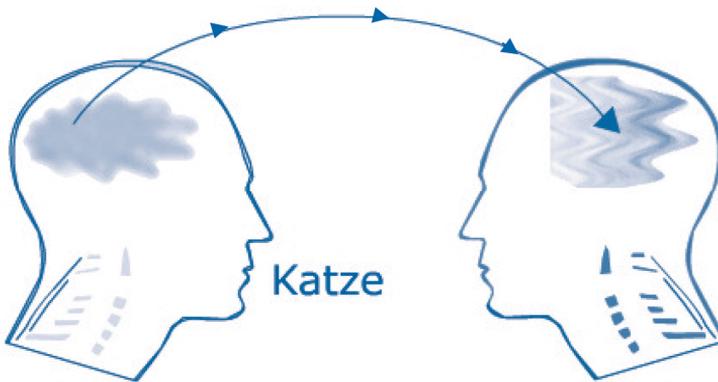
Innovativ hieran ist die Betonung der Ausdrucksfunktion und der Appellfunktion. Die Ausdrucksfunktion umfasst auch Stimme und Gestik-Mimik. Aber auf eine exakte Appellfunktion ist nach Bühler alles zugerüstet. Dafür gibt er ein schönes Beispiel.

Ein Bonner Student soll einmal, so geht die Fama, im Wettkampf das schimpflichste Marktweib mit den Namen des griechischen und hebräischen Alphabetes allein („Sie Alpha! Sie Beta!“ usw.) zum Schweigen und Weinen gebracht haben. Eine psychologisch glaubwürdige Geschichte, weil beim Schimpfen wie in der Musik fast alles auf den Ton ankommt.

Insgesamt scheinen die klassischen Kommunikationsmodelle vielen plausibel, weil sie einer allgemein verbreiteten Auffassung von Kommunikation verpflichtet sind. Diese Auffassung lässt sich charakterisieren als das Transportmodell der Kommunikation: Von mir zu dir.

Eine Person A hat die Intention, einer anderen Person B etwas mitzuteilen. Dieses Etwas fasst A in Worte (kodiert es) und äußert diese Worte entweder lautlich oder schriftlich. Die Person B vernimmt die Laute oder liest die Buchstaben und entnimmt ihren Sinn (dekodiert sie). Was vorher im Kopf von A nur war (die wolkige Intention) ist danach auch im Kopf von B. – Aber vielleicht ist es auch nur die halbe Wolke.

Transportmodell



Das Modell krankt vor allem an zweierlei:

- Sinn wird überhaupt nicht transportiert. A produziert nur Laute oder Schriftzeichen. Wie kommt also der Sinn von A zu B?
- Der Sinn oder die Intention von A wäre doch nur in beider Köpfe. Wie wäre denn festzustellen, was im Kopf von A ist oder war und was dann im Kopf von B ist? Und wie könnte man feststellen, dass beides (ungefähr) gleich ist?

Das Transportmodell stellt menschliche Kommunikation nicht adäquat dar.

Es gibt noch weitere mehr oder weniger technisch orientierte Kommunikationsmodelle.

Recherchieren Sie. Suchen Sie mindestens zwei weitere Modelle.

- Welche Einwände werden gegen diese Modelle erhoben?
- Welche Probleme sehen Sie?

Anregung

1.3 Axiome der Kommunikation

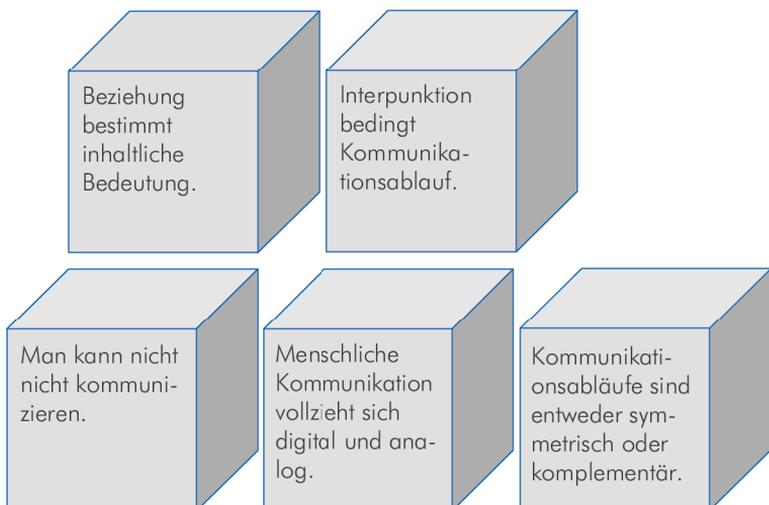
Bühler hatte die Idee, grundlegende Eigenschaften der menschlichen Sprache und Kommunikation herauszuarbeiten. Er nannte sein Buch „Axiomatik der Sprachwissenschaften“. Mit der Rede von Axiomen machte er Anleihen bei den angesehenen exakten Wissenschaften wie Logik und Mathematik. Wir sollten diese Redeweise metaphorisch verstehen. Ein entscheidender Fortschritt war aber, die an der Kommunikation Beteiligten von vornherein in die Untersuchung einzubeziehen. Wir können das der psychologischen Sichtweise gutschreiben.



Paul Watzlawick 1921– 2007
 Psychopathologe und Psychotherapeut
 Vertreter eines kommunikativen Ansatzes in der Therapie

Bekannt ist W. besonders durch seine populären und lebendigen Publikationen wie *Anleitung zum Unglücklichsein*, 1983.

Fünf Grundsätze der Kommunikation hat in gleicher Tradition die Forschergruppe um Paul Watzlawick aus Untersuchungen gestörter oder pathogener Kommunikation und aus ethnografischem Fallmaterial gewonnen. Auch sie haben ihre Ergebnisse in Axiomen der Kommunikation zusammengefasst, die mittlerweile Klassiker der Kommunikationsliteratur sind. (Watzlawick 1969)



Man kann nicht nicht kommunizieren.

Das Axiom verweist uns darauf, dass alles, was wir tun, gedeutet wird. Sogar Nichtstun wird gedeutet, wenn es als Unterlassung oder als Absicht verstanden wird. Wenn ich also nichts tue, kann ein Partner dies als Unterlassung deuten – und das könnte ein Missverständnis sein.

1. Axiom

Der britische Professor Lord Acton war Ende des 19. Jahrhunderts Abgeordneter im englischen Parlament. Nach einigen Jahren wurde er gefragt, warum er beständig schweige. Er antwortete, dass er mit niemanden übereinstimme, so wie auch mit ihm niemand übereinstimme.

Beispiel
Schweigen

Solcher Art Schweigen kann natürlich leicht missverstanden werden, weil Schweigen öfter als Zustimmung genommen wird.

Man kann einfach nichts tun und schweigen. „Ich warte, bis der Andere gesprochen hat.“ Man kann aber auch vielsagend schweigen. „Ich bin nicht einverstanden, widerspreche aber meinem Gesprächspartner nicht.“ Es kommt auf den Kontext an, was Schweigen ist und was es bedeutet.

Besonders in der interkulturellen Kommunikation können hier Probleme auftreten, weil es kulturell verschiedene Ausführungsbestimmungen dafür gibt, was als Schweigen zählt und als was Schweigen zählt. Während in der deutschen Kultur eine Gesprächspause ab 20 Sekunden peinlich zu werden beginnt, gelten für andere Kulturen andere Regeln.

Deutungen über unterlassene Handlungen sind im interkulturellen Kontext noch riskanter als in der eigenen Kultur. Unterlassungen zu deuten setzt sehr viel Wissen über Konvention und Kultur voraus. Schweigen, Nicht-in-die-Augen-Schauen, erwartungswidriges Nichtstun usw. können kulturell sehr unterschiedlich gedeutet werden, oft gegenläufig zur deutschen Deutung.

Im Grund ist das Axiom etwas windschief; es scheint einer einseitigen, hörerorientierten Auffassung von Kommunikation anzuhängen. Schweigen bleibt doch eigentlich Nichtstun. Und wer nicht handelt, der kommuniziert nicht. Wir müssen zwar als Sprecher akzeptieren, dass unsere Akte von den Partnern gedeutet werden. Das bedeutet aber noch lange nicht, dass etwas, was so und so gedeutet wird, auch so und so gemeint war. Das sprechende Individuum kann nicht für jede Deutung verantwortlich gemacht werden. Verstehende tragen Mitverantwortung, vielleicht sogar die Hauptverantwortung.

Nur: Als Sprecher sollte ich mir Gedanken machen, wie ich verstanden werden könnte. Denn ich will ja, dass der Hörer das versteht, was ich sagen will, und nicht allzu viel hinzutut.

Beziehung bestimmt inhaltliche Bedeutung.

2. Axiom

Das Axiom basiert auf der Unterscheidung von Inhaltsaspekt und Beziehungsaspekt. Es soll darauf verweisen, dass in der Kommunikation nicht nur der sachliche Gehalt eine Rolle spielt, sondern stets auch mitschwingt, wie die Beziehung zwischen den beiden Partnern gesehen und bestimmt wird. Die Unterscheidung wird verbunden mit der Behauptung, die Beziehung bestimme die Kommunikation zwischen Gesprächspartnern.

Auch dies gilt nicht generell, es ist kulturspezifisch: Während in der deutschen Kultur die Sachorientierung sehr hoch geschätzt werde und die Beziehung zwischen den Kommunikationspartnern als Gestaltungsaufgabe nur untergeordnete Bedeutung habe, sei es in anderen Kulturen selbstverständlich, zunächst die Entwicklung der Beziehung in den Mittelpunkt der Kommunikation zu stellen. „Wie soll ich mit jemand einen Vertrag schließen, wenn wir uns nicht kennen? Das Wichtigste ist eine gute Beziehung – dann sind schwierige Sachfragen schnell und gut zu lösen.“

Deutsche Verwaltungsmitarbeiter erleben es häufig als lästig oder als Ablenkungsmanöver, wenn Angehörige beziehungsorientierter Kulturen nicht gleich zur Sache kommen. In deutschen Behörden, wie überhaupt in beruflichen und zielorientierten Kontakten, gilt das oft als Zeiterverschwendung, macht deutsche Gesprächspartner ungeduldig. Aber es gibt auch diese Erfahrung: Wenn keine kooperative Arbeitsbeziehung zwischen Mitarbeiter und Klient entwickelt ist, wird für die Fallbearbeitung insgesamt mehr Zeit, Energie und Nerven verbraucht, als dies durch eine Anfangsinvestition zur Entwicklung einer guten Beziehung der Fall wäre.

Interpunktion bedingt Kommunikationsablauf.

3. Axiom

Das Axiom fokussiert auf die Sequenzierung der Kommunikation und darauf, dass die Partner den Verlauf unterschiedlich segmentieren und ordnen. Daraus entstehen Missverständnisse.

Margaret Mead hat in einer berühmt gewordenen Studie die Missverständnisse beim Flirt zwischen britischen Krankenschwestern und amerikanischen Soldaten während des zweiten Weltkrieges untersucht. Verwirrend für beide Seiten war offensichtlich die Frage, was an welcher Stelle Küssen bedeutet.

In der britischen Kultur kam damals Küssen erst sehr spät in der Schrittfolge, kurz vor der Einwilligung zum Geschlechtsverkehr; für Amerikaner hingegen war Küssen eine wenig verpflichtende Handlung am Beziehungsbeginn. Wenn nun ein amerikanischer Soldat schon nach kurzer

Zeit seine Krankenschwestern-Bekanntheit zu küssen versuchte, war dies für die britische Frau sehr ungewöhnlich, und amerikanische Soldaten gerieten in den Ruf, draufgängerisch und wenig sensibel zu sein. Wenn eine britische Frau dem Drängen zum Küssen nachgab, bedeutete dies für sie nach ihren kulturellen Normen, dass sie dann auch zum nächsten Schritt bereit wäre. Die schnelle Bereitwilligkeit zum Sex wiederum verstörte die amerikanischen Männer, die britische Frauen aufgrund dieser Erfahrung als leicht rumzukriegen und schamlos werteten.

Hinsichtlich der Bedeutung der Reihenfolge von Sprechhandlungen und Themen lassen sich unmittelbar Bezüge zu interkulturellen Situationen herstellen. Die Fragen, wer darf ein Gespräch beginnen, was soll zuerst und was erst am Schluss gesagt werden, sind in unterschiedlichen Kulturen unterschiedlich geregelt.

Menschliche Kommunikation vollzieht sich digital und analog.

Das Axiom bezieht sich auf das Medium der Kommunikation. Es ist zu exemplifizieren am Unterschied von verbaler und nonverbaler Kommunikation. In verbaler Kommunikation verwenden wir Wörter, die distinkt sind, für die wir diskrete Muster der Wahrnehmung besitzen. Verbale Kommunikation gilt als digital. In nonverbaler Kommunikation ist viel mehr Spiel, sie ist analog. Nehmen wir das Beispiel Lächeln.

4. Axiom

Wenn jemand lächelt in unserer Gegenwart, kann das als freundlich, falsch, verlegen, verlogen, triumphierend, wissend, amüsiert, ironisch usw. zählen – je nach Ausführung und Annahmen über den Partner. In interkulturellen Situationen entstehen hier besonders häufig Missverständnisse: Gestik, Mimik, Bewegungen, der Ausdruck von Gefühlen sind in vielen Gesellschaften spezifisch ausgeprägt und in traditionalistischen Kulturen stark normiert.

Mit dem Axiom wird die Bedeutsamkeit und gleichzeitig die Vieldeutigkeit der nonverbalen Ebene für die Kommunikation betont, insbesondere für die Beziehungsebene.

Die Frage der Übersetzbarkeit von der analogen in die digitale Modalität erweist sich als kritische Stelle in der Kommunikation. Was darf in einer Kultur verbal expliziert werden, was muss nonverbal bleiben? Es liegt nahe für Deutsche, wenn man sich nicht sicher ist, was die Andere nonverbal eigentlich sagen will, einfach zu fragen: „Wie meinen Sie das jetzt? Ist Ihnen das nicht recht?“ Dies kann aber interkulturell als schwerer Normverstoß erlebt werden.

Deutsche neigen zur Explizitheit und zum Ausdiskutieren, was ihnen wiederum in manchen Kulturen den Ruf einträgt, indezent, derb oder unhöflich zu sein.

Aber muss man nicht einfach drüber reden? Sollte man damit nicht Verständigung schaffen, Konflikte auf höherer Ebene lösen? Der Empfehlung „Metakommunikation als Lösung für Kommunikationsprobleme“ zu folgen kann im interkulturellen Kontext riskant werden.

Kommunikationsabläufe sind entweder symmetrisch oder komplementär.

5. Axiom Das Axiom behandelt die Beziehung der Beteiligten und Arten der Wechselseitigkeit: Symmetrie und Komplementarität. In symmetrischer Kommunikation sind die Handlungsmöglichkeiten der Partner gleich verteilt. Beide sind bestrebt, keine Ungleichheiten und unterschiedliche kommunikative Rechte aufkommen zu lassen. In komplementärer Kommunikation ergänzen sich die Handlungsmöglichkeiten der Partner. Dabei kann die Asymmetrie in verschiedenen Positionen manifest werden: Ein Partner nimmt die überlegene Stellung ein, der andere die entsprechende inferiore. Das muss nicht bewusste Dominanz sein.

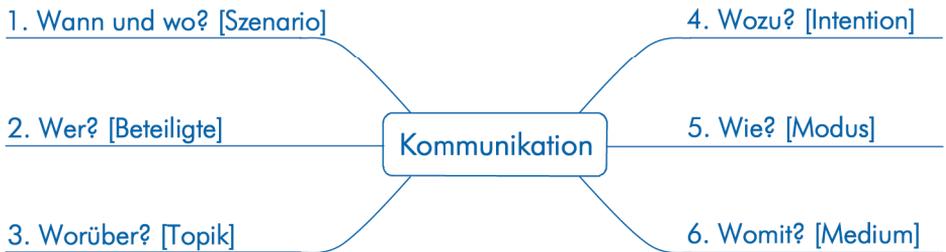
Die positive, auf Gleichheit beruhende Form symmetrischer Beziehung könnte als ein Ideal proklamiert werden. Für eine utopische Gesellschaft war das verbreitet. Realiter zeigt sich, auch bei der Begegnung von Partnern aus unterschiedlichen Kulturen, dass im Hintergrund häufig die Frage verhandelt wird: Wer bestimmt? Wer ist mehr wert?

Die Asymmetrie kann zu destruktiven Entwicklungen in interkulturellen Begegnungen führen bis hin zu internationalen Konflikten, zu einem Prozess gegenseitiger Eskalation. Zu beobachten sind solche Prozesse häufiger, wenn die Beteiligten sich jeweils von der anderen Seite nicht respektiert fühlen oder selbst dominant auftreten – oder als Dominanz beanspruchend wahrgenommen werden. Die Beziehungen verschlechtern sich zusehends, es kommt ein eisiges Klima auf: Die Störung der Kommunikation impliziert Misstrauen und das Verwerfen der Selbstdefinition des Partners (Watzlawick 1969: 104).

Wenn z.B. das Verhalten des Individuums A in der betreffenden Kultur für dominant gehalten wird und als kulturbedingtes Verhalten von B darauf Unterwerfung erwartet wird, so ist es wahrscheinlich, dass diese Unterwerfung ein erneutes Dominanzverhalten auslöst, das seinerseits wieder Unterwerfung fordert. So etwas kann sich also aufschaukeln und verfestigen, dann aber auch zum Problem werden.

1.4 Der frame „Kommunikation“

Im Zuge des Kognitivismus ist es üblich geworden, Phänomene über ihre (ausgedachte) mentale Repräsentation zu erfassen. So kann etwa Kommunikation in einer sog. Szene oder in einem frame dargestellt werden, der uns die wesentlichen Aspekte bietet.



Wann wird kommuniziert?

- Wie weit reicht für die Teilnehmer die relevante Zeit?
- Was bedeutet das für die Teilnehmer?
- Wie weit beziehen sie den Zeithorizont ein?

Kommunikatives
Szenario

Wo wird kommuniziert?

- Wie weit konzipieren die Teilnehmer den Raum?
- Welche Räumlichkeit?
- Welche räumliche Anordnung der Teilnehmer?
- In welchem Abstand, in welcher Position befinden sie sich?
- Sind die Teilnehmer kopräsent oder nicht?

Wie viel Beteiligte gibt es?

- Nur zwei?
- Mehrere?
- Gibt es Parteien oder Koalitionen?

Beteiligte

Welche Rollen schreiben sich die Partner im Gespräch zu?

- Mann? Frau?
- Freund? Feind?
- Alt? Jung?

Beteiligte

Von wem wird welche Beteiligung erwartet?

Was wissen die Teilnehmer voneinander?

In welcher Beziehung sehen sich die Teilnehmer?

- Symmetrisch? Asymmetrisch?
- Tun beide das Gleiche, dürfen beide das Gleiche tun?
- Fühlen sich beide jeweils vom Partner respektiert?
- Tritt ein Partner dominant auf oder wird sein Auftreten so empfunden?

Die Rollenzuschreibungen der Partner sind nicht starr, sie ändern sich dynamisch in der Kommunikation. Jeder Akt kann in Bezug auf die Beziehung gedeutet werden und kann auch so intendiert sein.

Worüber wird gesprochen? Worum geht es?

Topik

- Wird von allen Partnern das Gleiche als Topik gesehen?
- War das Topik vor dem Zusammenkommen klar?

Findet ein Wechsel des Topiks statt?

Gibt es eine Ordnung der Topiks?

- Gibt es übliche Sequenzen von Topiks?
- Ist eine Struktur von Subtopiks zu erkennen?

Was sagt man und was besser nicht? (Tabu)

Ein Topik wird vordergründig recht allgemein benannt. Es ist aber schon innerlich differenziert und vielleicht gar nicht als ein einziges Topik bestimmbar.

Mehr als bei anderen Komponenten der Kommunikation gehen wir gern davon aus, dass von Anfang an feststünde, worum es geht, worüber kommuniziert wird. Mehr als bei anderen Komponenten kann diese Annahme gefährlich werden. Worum es eigentlich geht, ist prozessual, dynamisch. Es wird im Prozess bestimmt, verändert, implizit ausgehandelt. Oft genug weiß man nicht, worauf die Partnerin hinaus will. Es gibt konventionelle Topikstrukturen, die den Beteiligten bekannt sein mögen oder nicht. Für unser Verstehen spielt es offensichtlich eine zentrale Rolle, an welcher Stelle in der Rede etwas gesagt wird. Westliche Kulturen stellen beispielsweise das Wichtige an den Anfang, asiatische Kulturen bauen ihre Rede so auf, dass das Wichtige später kommt. (Scollon/ Scollon 1995: 2)

Im Schriftlichen gibt es unterschiedliche Textformen mit unterschiedlichen Abfolgen, ebenso wie unterschiedliche Formen der Argumentation: logisierende, rhetorische, assoziative, die hiermit allerdings schon im Lichte einer Kultur charakterisiert sind.