

Die bessere Sprache: Text- und Kommunikationsgestaltung

Ingo Duwe, Reinhard Fiehler und Walther Kindt

Mit zunehmender Komplexität der modernen Informationsgesellschaften gewinnt Kommunikation einen immer größeren Stellenwert. Durch die Vernetzung der Gesellschaft und ihrer Institutionen vermehren sich in vielen Kontexten auch *Sprach- und Kommunikationsprobleme* verschiedenster Art, und zugleich erhöhen sich die Erwartungen an eine effiziente Verständigung zwischen den beteiligten Kommunikationspartnern. Entsprechend steigt der Bedarf an Kenntnissen darüber, wie Texte und mündliche Kommunikationen je nach Zielsetzung optimal gestaltet werden können.

In der Bielefelder Linguistik wurde ein umfangreiches Repertoire an Theorien und Methoden entwickelt, die man zur gezielten Text- und Kommunikationsoptimierung anwenden kann. Dabei bietet es sich an, die einzelnen Methoden systematisch miteinander zu verknüpfen und daraus einen integrierten Verfahrensansatz zu entwickeln. Theoretischer Ausgangspunkt dieses Verfahrensansatzes ist die empirisch fundierte Erkenntnis, dass sich kommunikatives Handeln im Standardfall regelhaft und in spezifischen Mustern vollzieht. Je nach Kommunikationsziel müssen von den beteiligten Personen bestimmte Aufgaben sowohl auf der *kognitiven* als auch auf der *kommunikativen* Ebene durchgeführt werden. Insofern lässt sich die Durchführung einer kommunikativen Aufgabe nur dann wissenschaftlich optimieren, wenn man die zugehörigen möglichen Lösungsverfahren auf beiden Ebenen kennt und ihre jeweilige Wirksamkeit abschätzen kann.

19.1 Sprache und Denken

Die Voraussetzung für jede sprachliche Äußerung ist der Gedanke, der mitgeteilt werden soll. Eine Kommunikationssituation ist in diesem Sinne also ein „Gedankenaustausch“. Will man die sprachliche Äußerung einer Person verstehen, genügt es nicht nur, ihre externe Umwelt zu kennen, sondern es muss untersucht werden, wie diese Person die Informationen ihrer Umwelt kognitiv aufnimmt und verarbeitet (Rickheit & Strohner, 1993).

In jeder Kommunikationssituation denken Menschen: Sie interpretieren Informationen, planen voraus, lösen Widersprüche auf und greifen vorweg auf Zukünftiges. Um dies zu bewerkstelligen, braucht man *Wissen*. Den Prozess des Erwerbs dieses Wissens nennt man *Lernen*. Die Komplexität des Geschehens macht es schwer, ein genaues Abbild der internen Abläufe zu konstruieren. Wer kann schon genau sagen, welche Prozesse insgesamt beteiligt sind, wenn man sich gleichzeitig bemüht, die Spaghetti auf der Gabel zu behalten, einen Namen zu erinnern, der einem auf der Zunge liegt, und einen Fleck auf seinem Hemd bemerkt. Dass alle diese Prozesse Auswirkungen auf das Sprechen haben, zeigen die Versprecher, die auftreten, wenn man versucht, zu viel gleichzeitig zu tun (Schade, 1992).

Wenn Sie sich zum Beispiel die Zahl
161072
merken möchten, dann nehmen Sie das Datum
16. Oktober 1972 zu Hilfe. Dies ist übrigens
der Gründungstag der Fakultät für Linguistik
und Literaturwissenschaft an der Universität
Bielefeld und damit der Bielefelder Linguistik.

Immer wieder haben Experimente gezeigt, dass bedeutungshaltige Informationen leichter verarbeitet und besser erinnert werden als bedeutungslose. Es gibt viele Situationen, in denen wir verschiedene, in sich nicht sehr bedeutungshaltige Kombinationen von Begriffen miteinander assoziieren müssen. Wir müssen Einkaufslisten behalten, Namen Gesichtern zuordnen, Telefonnummern erlernen, Terminologien verstehen usw. Eine Möglichkeit, solche bedeutungslosen Listen besser behalten zu können, ist, ihnen eine Bedeutung zu geben. Bei Telefonnummern kann dies ein wichtiger Geburtstag, eine bestimmte Seitenzahl aus einem Buch, ein Psalm aus der Bibel oder eine uns anderweitig immer präsente Antwort auf eine Frage sein. Die Transformation von Informationen mit bedeutungslosem Inhalt zu einem bedeutungstragenden Inhalt ist eine der wichtigsten sogenannten *Mnemotechniken*, die zum einfacheren Lernen beitragen.

Modelle interner Verarbeitungsmechanismen des Denkens nennt man *Kognitive Modelle* (Strohner, 1995). Die bei der Interpretation, Reflexion und Planung sprachlicher Ereignisse beteiligten Prozesse sind somit die Untersuchungsgegenstände der *Psycholinguistik* (Rickheit & Strohner, in Vorbereitung). Dabei stehen die Gedächtnistätigkeit, der Spracherwerb oder das Problemlösen im Mittelpunkt experimenteller Untersuchungen. Alle diese Teilbereiche der Kognition sind von entscheidender Bedeutung für die verschiedenen in der Kommunikation auftretenden Prozesse. Um die speziellen Prozesse mündlicher Kommunikationen untersuchen zu können, muss allerdings anders vorgegangen werden: mit den Methoden der Kommunikationsanalyse.

Versuchen Sie, beim folgenden Syllogismus die Beziehung zwischen den Schachspielern und den Atheisten herauszufinden:

*Keiner der Atheisten ist ein Banker.
Alle Banker sind Schachspieler.*

Die Lösung finden Sie am Schluß dieses Kapitels.

19.2 Kommunikationsanalyse

Die Kommunikationsanalyse hat sich in mehreren Varianten und unter verschiedenen Bezeichnungen (z.B. *Gesprächsanalyse*, *Diskursanalyse*, *Konversationsanalyse*) in den letzten zwanzig Jahren als eigenständige Teildisziplin innerhalb der Linguistik etabliert (Fiehler, 1995). Ihr Ziel ist die wissenschaftliche Erforschung der generellen Organisationsprinzipien von Kommunikation sowie der Regularitäten und Versprachlichungsstrategien kommunikativen Handelns in Gesprächen. Die Aufzeichnung von Gesprächen, ihre detaillierte Verschriftlichung (*Transkription*) und die *Analyse* dieser Transkripte unter jeweils spezifischen Fragestellungen bilden den Kern der gesprächsanalytischen Arbeitsweise.

Auf der Basis dieser Methodologie hat die Kommunikationsanalyse umfangreiche Untersuchungen über Regeln und Muster allgemeiner Kommunikationstypen wie *Argumentation*, *Beratung*, *Erzählung* oder *Konfliktaustragung* durchgeführt. Erforscht wurden aber auch die Besonderheiten von Kommunikation unter den Bedingungen moderner *Massenmedien* und in den verschiedensten gesellschaftlichen *Institutionen* (wie z.B. Schule, Gericht, Unternehmen, Arzt-Patient-Gespräch, Bürger-Verwaltungs-Kommunikation). Mittlerweile liegen sehr viele Erkenntnisse darüber vor, welche Interaktionsaufgaben mit welchen kommunikativen Verfahren gelöst werden können. Zugleich lassen sich Aussagen über die Wirkung dieser Verfahren machen, weil bei der Untersuchung von Gesprächen auch die Reaktionen von Interaktionspartnern auf entsprechende Verfahrensanwendungen beobachtbar sind.

Kommunikationsanalytische Untersuchungen zeigen auch, dass Kommunikationen häufig nicht 'optimal' verlaufen, sondern dass *Verständigungsprobleme* und Störungen vielfältiger Art

auftreten (Kindt & Weingarten, 1984; Fiehler, Kindt & Schnieders, 1997). Solche Probleme behindern den Erfolg von Kommunikation insbesondere dann, wenn sie den Teilnehmern nicht bewusst werden oder wenn die Teilnehmer nicht in der Lage sind, geeignete Lösungsverfahren einzusetzen. Die Beobachtung derartiger Kommunikationsschwierigkeiten hat dazu geführt, dass sich die Kommunikationsanalyse zunehmend auch als anwendungsorientierte Disziplin versteht. So existiert beispielsweise seit 1987 der Arbeitskreis 'Angewandte Diskursforschung', der sich die Umsetzung kommunikationsanalytischer Forschungsergebnisse in Kommunikationsberatung und -training sowie die theoretische Reflexion dieser Umsetzung zur Aufgabe gemacht hat (Brünner, Fiehler & Kindt, in Vorbereitung).

19.3 Kommunikationsberatung

Zielsetzung der Anwendung von Kommunikationsanalyse ist eine *Beratung* zur Bewältigung von Kommunikationsproblemen und zur Erweiterung des Handlungsspielraums bei der Gestaltung von Kommunikation (Becker-Mrotzek & Brünner, 1992). Dabei sind insbesondere folgende charakteristische Unterschiede zu anderen Vorgehensweisen wichtig:

- Bei einer gesprächsanalytischen Kommunikationsberatung erfolgt die Identifizierung von *Kommunikationsproblemen* durch eine systematische Untersuchung von möglichst *authentischen Gesprächen*. Die Analyse wird auf der Grundlage von *Transkriptionen* (dem 'Mikroskop' der Kommunikationsanalyse) durchgeführt.

Situation: Ein Kunde K reklamiert bei der Sachbearbeiterin B eines Reisebüros, dass sie ihm nicht – wie möglich – für eine Bahnfahrt von Bielefeld nach Köln ein verbilligtes Twenticket (für Personen unter 26 Jahren) verkauft hat. Folgender Dialog schließt sich an:

B: Aber ich kann nicht jeden Kunden fragen . wie alt is er ne
wenn ich mir Sie angucke Sie sehn nich unbedingt so aus als
ob Sie noch unter sechsundzwanzig wärn

K: ich hab den Personalausweis da den hatt
ich auch damals da . tja

B: also für gewöhnlich fragen wir

K: ja

B: schon danach ... aber Ihnen da jetzt Geld zu erstatten das

K: eh warum .

B: kann ich nich machen ich kann's einfach nich .

K: wieso . das versteh ich jetzt allerdings nich

B: erstmal hab ich dann abends ne Differenz in

K: ja das . interessiert mich aber nich

B: meiner Kasse zweitens ja gut

K: na ja

B: das kann Sie nicht interessiern zweitens . ich kann

K: ja dann/dann

B: nicht jeden Kunden fragen . wie alt sind Sie

K: muß ich mir aber nen anderes Reisebüro ma aussuchen

- Die Hintergründe von Kommunikationsproblemen werden aufgeklärt, und es wird geprüft, inwieweit die zugrunde liegenden *Normen* institutionell geprägt sind.
- Zum faktischen Kommunikationsverhalten werden systematisch *alternative Verhaltensweisen* gesucht und diskutiert. Die Teilnehmer sollen die Möglichkeit haben, aus dem vorhandenen Spektrum diejenigen Verhaltensweisen auszuwählen, die ihnen in einer jeweiligen Situation

selbst am geeignetsten erscheinen.

- Die alternativen Verhaltensweisen sollen von den Teilnehmern in ihrer Kommunikationspraxis erprobt werden. Gegebenenfalls wird später in einer erneuten Beratung bzw. einem weiteren Training auf der Grundlage neuer Aufzeichnungen analysiert, ob sich diese Alternativen *bewährt* haben.

Die Auffassung von Kommunikation als *Interaktion* zwischen Partnern, die der Gesprächsanalyse zugrunde liegt, beinhaltet auch eine größere Skepsis hinsichtlich einer individuellen Veränderbarkeit von Kommunikationsverhalten und bezüglich der Dauerhaftigkeit von Trainingseffekten. Auf jeden Fall verspricht die kommunikationsanalytische Beratungs- und Trainingspraxis keine schnellen Erfolge, sondern erfordert im Allgemeinen langfristige und zyklische Prozesse. Sie bietet keine simplen Rezepte, sondern Alternativen, die gegeneinander abgewogen werden müssen (Flieger, Wist & Fiehler, 1992).

Kommunikationsanalytische Beratungen und Trainingsveranstaltungen sind an der Universität Bielefeld vor allem bei der *Telefonseelsorge*, für *Reklamationsgespräche* in Unternehmen und in der Supervision von *Kommunikationstrainings* erprobt worden (Behrend, Güllich & Kastner, 1992; Fiehler & Sucharowski, 1992; Fiehler & Kindt, 1994).

19.4 Textoptimierung

Auf der Grundlage der kommunikativen und kognitiven Analysen sprachlicher Texte hat sich in den letzten Jahren eine *Textlinguistik* herausgebildet, die nicht mehr nur textinterne Strukturen untersucht, sondern vor allem auch die Funktionsweise von Texten in Anwendungssituationen. Eine solche kommunikative Textlinguistik ist in der Lage, auch die Frage der Textoptimierung erfolgsversprechend zu bearbeiten.

Viele Texte, mit denen wir es täglich zu tun haben, verursachen mehr Ärger als Freude. Viele *Gebrauchsanweisungen* und *Montageanleitungen* gehören dazu, aber auch *Formulare* oder etwa die Stromrechnung, wie Sie selbst sehr wahrscheinlich anhand eigener Beispiele bestätigen können. Dieser Problematik hat sich die Linguistik in den letzten Jahren vermehrt angenommen (Rickheit, 1995).

Die beiden klassischen Methoden der Textoptimierung sind die *text-* und die *expertenorientierte Methode*. Während die textorientierte Methode im wesentlichen darin besteht, bestimmte Charakteristika des Textes wie schwierige Wörter und lange Sätze zu verändern, vertraut die expertenorientierte Methode den Fachleuten, die für die jeweilige Textsorte zuständig sind, zum Beispiel im Fall von Gebrauchsanweisungen den Entwicklungsingenieuren. Beide Methoden haben viele Vorschläge und „Kochbücher“ hervorgebracht, wie verständliche Texte zu schreiben sind. Beide haben aber den Nachteil, dass bei ihnen die Hauptpersonen der Textverwendung, nämlich die Textbenutzer, zu kurz kommen.

Diesen gravierenden Nachteil versucht die *benutzerorientierte Methode* zu vermeiden. Bei dieser Vorgehensweise wird die enge Interaktion von Sprache und Denken, die in den psycholinguistischen Untersuchungen gefunden wurde, berücksichtigt. In Zukunft gilt es deshalb, diese kognitive Methode der Textoptimierung auf der Grundlage der kommunikationsanalytischen Erkenntnisse weiter auszubauen.

Die Lösung des Syllogismus lautet: *Einige Schachspieler sind keine Atheisten*. Wie Ford (1994) zeigt, sind Sie in guter Gesellschaft, wenn Sie diese logische Aufgabe nicht sofort lösen konnten.