

Wirkungsvoll fürs Web texten

für Dummies

Texte als Schlüssel zum

Unternehmenserfolg verstehen

» Hier geht's
direkt
zum Buch

DIE LESEPROBE

Definition von Kommunikation

Elemente von Kommunikation

Vor- und Nachteile kennenlernen

Kapitel 1

Die Bedeutung von Kommunikation

Momentan lesen Sie ein Buch – und nehmen dabei diejenigen Informationen auf, die ich als der Autor dieses Buchs für Sie in Form von Text aufgeschrieben habe. Vielleicht lädt unbemerkt Ihr Smartphone nebenbei das Update einer App oder Ihre neuesten E-Mails aus dem Internet – und damit das funktioniert, spricht es mit einem Server. Vielleicht läuft im Hintergrund Musik – und Sie wippen dazu im Takt mit Ihrem Fuß. Laufend geschieht Informationsübertragung. Und auf Ihrem Schoß liegt Ihre Katze, tritt vor Wonne mit den Pfötchen und schnurrt Sie an. Das alles ist Kommunikation.

Manche Arten der Kommunikation laufen unidirektional vom Sender zum Empfänger – so wie beim Fernsehen oder dem Radio. Das gilt aber auch für Texte wie zum Beispiel dieses Buch – es ist unidirektional. Sie können nur das aufnehmen, was ich als Autor niedergeschrieben habe, aber Sie können nicht direkt reagieren und mit mir in Interaktion treten. Es gibt also keinen Rückkanal. Wenn Sie mich aber zum Beispiel auf der Social-Media-Plattform LinkedIn anschreiben würden, kann dort ein digitales Gespräch entstehen – eine bidirektionale Form der Kommunikation. Und falls Sie und ich uns irgendwann mit vielen anderen in einer WhatsApp-Gruppe wiederfinden sollten, können wir sogar eine multidirektionale Kommunikation unterhalten. Sowohl auf LinkedIn wie auch auf WhatsApp läuft ein sehr großer Teil der Kommunikation auf der Basis von Texten.

Kommunikation nutzt alle möglichen Mittel. Wie vielen Tierarten stehen uns Menschen zum Beispiel eine Menge unartikulierter Laute zur Verfügung, um unseren Ärger, unser Vergnügen, unsere Überraschung, unseren Schrecken oder Schmerz und viele weitere Gemütszustände auszudrücken. Diese Laute nutzen wir dauernd, teilweise ohne es selbst zu merken. Diese Laute sind universell – überall auf der Welt wissen Menschen, dass Sie Ihnen jetzt besser aus dem Weg gehen sollten, wenn Sie plötzlich in wütendes Geheul ausbrechen, ganz unabhängig vom kulturellen oder ethnischen Hintergrund. Und überall auf der Welt lachen Menschen, um ihre Freude zu zeigen.

Doch vor allem beherrschen wir das gesprochene Wort. Mithilfe unserer insgesamt etwa 6.500 verschiedenen menschlichen Sprachen sind wir in der Lage, das zu artikulieren, was das jeweilige Gegenüber erfahren soll. Nur wenige andere Tiere besitzen wie der Mensch die Gabe einer Verständigung, die über eine Handvoll Laute hinausgeht. Manche Vögel und Säugetiere, allen voran der Buckelwal, haben mit ihren Gesängen zwar eine sprachähnliche Ausdrucksform entwickelt, doch kein Tier kommuniziert derart komplex über eine artikuliere Sprache wie wir Menschen.

Über die Aussage, die wir mit unseren Worten transportieren wollen, entscheiden wir durch Artikulation und Lautstärke, Stimmlage, Modulation und Sprachmelodie, durch die Sprechgeschwindigkeit und durch rhetorische Mittel wie den Einsatz von Pausen. Die Entscheidung, wie wir sprechen wollen und was diese sogenannten paraverbalen Signale transportieren sollen, können wir bewusst fällen. Schauspieler tun das zum Beispiel und Vortragsredner – wie ich selbst – natürlich auch. Doch im Regelfall modulieren wir unsere Sprache völlig intuitiv.

Paraverbale Signale

Testen Sie einmal, wie gut Sie schauspielern können: Verändern Sie die transportierte Botschaft des neutralen Satzes »Ich war zu Hause, als die Post kam«, indem Sie die folgenden Situationen durchspielen:

- ✓ Sprechen Sie den Satz, als sei er die Pointe eines unfassbar lustigen Witzes, den Sie gerade Ihrem Freundeskreis erzählen und bei dem Sie sich vor Lachen beinahe verschlucken.
- ✓ Sagen Sie denselben Satz, als würde Ihnen mitten in Ihrer Aussage vor Gericht klarwerden, dass er sie vom Tatverdacht des Mords entlastet.
- ✓ Knurren Sie den Satz, als würden Sie jemanden damit bedrohen wollen.
- ✓ Brüllen Sie den Satz, als müssten Sie sich mit ihm in einem wirklich schlimmen und sehr lautstarken Streit vor Ihrer Partnerin oder Ihrem Partner für etwas rechtfertigen.

In Schauspielschulen wird gern der Satz »Ich wollte ihn nicht töten« als Übung genutzt. Denn je nachdem, welches Wort Sie betonen, erhält der Satz eine vollkommen andere Bedeutung.

Wie Sie sehen können, können dieselben Wörter nur durch eine andere Ausdrucksform oder Betonung völlig andere Bedeutungen annehmen. Das sind paraverbale Signale.

Wo uns das gesprochene Wort nicht zur Verfügung steht oder nicht angemessen ist, kommt häufig Zeichensprache zum Einsatz. Mit ihr können wir die stimmhafte Sprache ersetzen oder doch wenigstens ergänzen, zum Beispiel weil wir nicht in der Lage sind, Sprache zu artikulieren oder zu vernehmen, oder die Situation nach lautloser Verständigung verlangt. Dabei gibt es formalisierte Zeichensprachen, zu denen unter anderem diese hier gehören:

- ✓ die Gebärdensprache gehörloser Menschen
- ✓ die Tauchzeichen von Taucherinnen unter Wasser
- ✓ taktische Handzeichen für die lautlose Befehlsweitergabe im Einsatz bei Militär und Polizei
- ✓ Signale von Polizisten oder Straßenbauarbeiterinnen, um den fließenden Verkehr zu regeln
- ✓ Flaggensignale, vor allem zur See, aber auch im militärischen Einsatz in unübersichtlichen Schlachtsituationen

Es gibt aber auch eine Art intuitiver Zeichensprache, die Sie aus Ihrem ganz persönlichen Umfeld mit Sicherheit kennen:

- ✓ in einer Videokonferenz darauf aufmerksam machen, dass das Mikrofon der gerade sprechenden Person ausgeschaltet ist, indem Sie auf ihre beiden Ohren deuten
- ✓ auf einer langweiligen Veranstaltung Ihrer Begleitung signalisieren, dass es Zeit zu gehen ist, indem Sie unauffällig auf Ihr Handgelenk deuten. Ob Sie eine Armbanduhr tragen oder nicht, spielt keine Rolle – das Signal wird verstanden.

Eine weitere Form der nonverbalen Verständigung ist der Einsatz von Mimik: Ihre Chefin redet im Meeting mal wieder viel zu viel, und Ihr Lieblingskollege hebt leicht nur eine Augenbraue, während Sie einander anschauen. Damit wird Ihnen absolut und von anderen unbemerkt klargemacht, wie wenig er in diesem Moment von diesem Meeting hält.

Gleiches gilt für die Gestik, etwa wenn Sie jemandem andeuten, Ihnen zu folgen, oder den Finger über die Lippen legen, wenn jemand anders leise sein soll.

Auch körpersprachliche Signale gibt es. Verschränkt Ihr Gegenüber seine Arme etwa, während Sie ihm etwas erzählen, so könnte das als Ablehnung gemeint sein. Aber Vorsicht! Körpersprache kann ausgesprochen missverständlich sein – vielleicht verschränkt Ihr Gegenüber seine Arme nämlich auch einfach deshalb, weil er das als eine bequeme Haltung empfindet!

Im Regelfall nutzen wir Menschen einen Mix aus allem: sowohl die verbale Sprache und nonverbale Signale aus Mimik und Gestik sowie den Einsatz des restlichen Körpers.

All diese Signale zur Verständigung fassen wir mit dem Begriff *Kommunikation* zusammen. »Man kann nicht *nicht* kommunizieren«, sagte einst der Philosoph und Kommunikationswissenschaftler Paul Watzlawick. Damit hatte er recht – egal wie Sie sich verhalten, selbst wenn Sie Ihr Gegenüber nur ausdruckslos anschauen, immer kommunizieren Sie irgendetwas.

Faszinierend ist, dass sogar Tiere in der Lage sind, unsere menschliche Kommunikation richtig zu interpretieren. Denken Sie an den Hund, der begeistert um Sie herumspringt, einfach nur deshalb, weil Sie sein Lieblingswort sagen oder ihn fragen, ob er Lust auf eine Runde im Auto hat, oder weil Sie ihm Ihre Hand hinhalten und er daraufhin Pfötchen gibt.

Nicht nur Menschen und Tiere kommunizieren miteinander, auch Pflanzen und Pilze sind in der Lage, sogar über ihre eigenen Speziesgrenzen hinweg Informationen auszutauschen. Das geschieht häufig mittels bioelektrischer Signale, aber auch durch Duftstoffe, die sogenannten Pheromone. Gut verständlich aufbereitet nachlesen können Sie diese erstaunlichen Erkenntnisse in Peter Wohllebens Bestseller »Das geheime Leben der Bäume«.

Auch Maschinen kommunizieren. Falls sie älter als 40 Jahre sein sollten, haben Sie bestimmt schon einmal ein Telefaxgerät ertragen müssen. Falls nicht: Wenn Sie ein Telefax – auch Fernkopie genannt – verschicken, macht sich Ihr sendendes Faxgerät über die ganz normale Telefonleitung mit einer Reihe piepsender und quiekender Laute beim empfangenden Faxgerät bemerkbar, um eine gemeinsame Basis, einen gemeinsamen Code, für die Kommunikation herzustellen. Erst danach wird die eigentliche Information – der Inhalt Ihres Papiers, das Sie in den Einzugschacht Ihres Geräts gesteckt haben – übertragen. Genau so haben sich früher auch Computer mit dem Internet verbunden – mittels akustischer Laute.

Heute läuft die Kontaktaufnahme anders ab. Doch das Prinzip der Kommunikation zwischen zwei Maschinen ist geblieben: Im Internet kommuniziert Ihr Computer mit anderen Computern und nutzt dafür verschiedene technische Protokolle – zum Beispiel das File Transfer Protocol (FTP), wenn Sie Daten auf einem Server speichern oder von ihm herunterladen wollen, oder auch das bekannte HyperText Transfer Protocol (HTTP), wenn Sie eine Website aufrufen möchten. Basis beider ist TCP/IP, was wiederum aus insgesamt einer ganzen Familie von Protokollen besteht, unter anderem aus den Namensgebern *Transmission Control Protocol* und *Internet Protocol*. Es gibt darüber hinaus etliche andere Protokolle, aber das führt an dieser Stelle einfach zu weit.

Erfolgreiche Kommunikation – egal ob Pflanze, Tier, Mensch oder Maschine – basiert immer auf einem für alle Beteiligten verständlichen Code, einem gemeinsamen Protokoll – also im weitesten Sinne auf einer Sprache. Falls Sie sich schon einmal gefragt haben, weshalb der goldene Droide C-3PO aus dem Star-Wars-Universum ein »Protokolldroide« ist: Er beherrscht über 6 Millionen Kommunikationsformen und dient somit als Übersetzer von und nach der in der weit, weit entfernten Galaxis üblichen Universalsprache namens *Basic*.

Der Mensch kann seine Sprache nicht nur einfach sprechen, sondern auch aufschreiben – und das schon seit über 5.000 Jahren. Damals wie heute sind Texte wichtig – für eine Vielzahl von Funktionen. Und diese Funktionen schauen wir uns im nächsten Abschnitt an.