

### 1.1.2. Die Unterschiede zwischen informieren, reden und erfahren

Menschliches Leben und Wirken ist Kommunizieren. Dazu gehört in erster Linie das Gespräch und vor allem das aktive Zuhören. Dabei kommt es vor allen Dingen auf die Genauigkeit des Gesagten an. Vor allem spielen die Zwischentöne, also das Unausgesprochene und das Widersprüchliche eine große Rolle, worauf sie sich konzentrieren sollten. Ein chinesisches Sprichwort sagt: „Es sagen hören ist nicht dasselbe, wie es erfahren.“ Und genau darum geht es in diesem Kapitel, nämlich den Wert der Erfahrung als Maßstab für erfolgreiche Kommunikation kennenzulernen.

Schauen wir uns die Unterschiede an: Was verbinden wir mit dem Wort „**informieren**“?

**Beispiele:** jemanden unterrichten oder belehren, jemanden in Kenntnis setzen oder etwas ins rechte Licht rücken, etwas mitteilen, beraten oder aufklären. Oder eine Zeitung informiert schriftlich seine Leser durch Texte und Fotos. Das Fernsehen berichtet, indem Bilder und Worte durch den Nachrichtensprecher verbreitet werden. In Vorträgen, Präsentationen oder Gesprächen informieren sich Vortragende und Zuhörer gegenseitig. **Kurz:** Informieren basiert darauf, dass Inhalte, Geschichten, Neuheiten, wichtige Angelegenheiten oder zeitgemäße Fragestellungen durch den Hinweis: „Wir informieren.“ veröffentlicht werden. **Fazit:** Der Informierte ist kein Dialogpartner, sondern Abonnent von informativen Inhalten. Ein Beispiel aus unseren Tagen ist die bewusste Inkaufnahme von falschen Nachrichten (Fake News) im Internet. Man weiß, dass sich unwahre Nachrichten schneller verbreiten als aktuelle Botschaften in seriösen Medien. Allem vorweg die Verschwörungstheorien, die als extrem spannend empfunden werden und leider gründlich weiterverbreitet werden.

**Kurz:** Die Verbreitung von falschen Nachrichten ist sicher eine der größten Gefahren auf der Welt.

„Zum Beispiel kursiert die <sup>1</sup>Behauptung im Netz, dass Nostradamus, ein US-Autor oder sogar die Simpsons die derzeitige Pandemie vorausgesagt hätten“.

Schauen wir uns den Begriff „**reden**“ genauer an. Der Autor dieses kleinen Denkspruches ist unbekannt. Er ist es allerdings wert, zitiert zu werden: „Wir reden viel. Wir reden dazwischen. Wir reden aneinander vorbei. Wir reden uns etwas ein – und aus.“

---

<sup>1</sup> Von Patrick Gensing, ARD-faktenfinder

Täglich reden, sagen, plaudern, formulieren, quasseln, bereden, reden etwas schön oder schlecht, überreden oder zerreden etwas. Wir halten Vorträge und reden uns um Kopf und Kragen, tauschen Gedanken aus, schweigen als Nichtreden, oder reden mit Händen und Füßen.

Ein Zitat von William Shakespeare macht das deutlich:

*Haltet die Rede, wie ich sie Euch vorsagte: Leicht von der Zunge weg! Aber wenn Ihr den Mund so voll nehmt, wie viele unsrer Schauspieler, so möchte ich meine Verse ebenso gern von dem Ausrufer hören. Sägt auch nicht zu viel mit den Händen durch die Luft, sondern behandelt alles gelinde! Denn mitten im Strom, Sturm und, wie ich sagen mag, Wirbelwind Eurer Leidenschaft müsst Ihr Euch eine Mäßigung zu eigen machen, die ihre Geschmeidigkeit gibt.*

Sie merken, vom Redner wird bereits mehr verlangt, wenn das ICH und das DU etwas Sinnvolles, Überzeugendes oder Verbindendes erreichen wollen. Reden ist vor allem von der sprachlichen Darstellung geprägt. Je genauer die Botschaft, je präziser das Anliegen ist und je eindeutiger die Kernbotschaft formuliert wird, umso exakter wird das Feedback sein.

Nun wenden wir uns dem Begriff „**erfahren**“ zu. Heinrich Heine hat das auf den Punkt gebracht:

*„Um die Wahrheit zu erfahren, muss man den Menschen widersprechen.“*

Schauen wir uns an, was in der täglichen Bürokommunikation vor sich geht. Der größte Teil der Zeit, die wir miteinander verbringen ist Informationen austauschen und damit etwas erfahren. Oft hören wir dabei nur mit einem halben Ohr hin. Oder wir ergänzen Sätze dadurch, dass wir glauben, zu verstehen, was das Gegenüber meint. Das klappt auch meistens, weil die Informationen häufig Wiederholungen sind, die sich aus Gewohnheiten und den persönlichen Erfahrungen ergeben. Schwieriger wird es dann, wenn etwas überhört, vergessen oder ignoriert wird. Diese Lücken des Verstehens führen schnell zu Konflikten. Kurz: Erfahrungen machen wir nur dann, wenn wir etwas verstanden haben.

In dem Moment, wo wir zu reden beginnen, unsere ganze Aufmerksamkeit in Anspruch genommen wird, oder sogar das Gesagte schriftlich festhalten, entstehen Widersprüche, die ein Miteinander arg in Bedrängnis bringen können.

Kurz: Unsere ganze Aufmerksamkeit gilt herauszufinden, ob hinter den Worten und Inhalten ein Sinn erkennbar ist. Und ob der Verstand uns signalisiert, was die Gründe und Folgen einer Sache sind oder welche Beweise, Argumente oder Gedanken zu sachlichen Schlussfolgerungen führen.

So sollten Sie sich fragen, ob Sie das Gehörte verstanden haben und vor allem, welche Bedeutung das für Sie hat.

Mit dem Wort „**erfahren**“ verbinden sich Worte wie: durchleben, erdulden, erleben, erleiden, kennenlernen, vernehmen. Oder „Ich habe viel Gutes oder Böses erfahren; ich habe von meinen Kollegen Anerkennung erfahren; ich musste bitter erfahren oder ich habe etwas durch Zufall erfahren.“

Nehmen wir einige Beispiele aus der Alltagserfahrung:

- Der Chef akzeptiert mich und meine Arbeit nicht.
- Ich werde von meinen Kolleginnen und Kollegen ungerecht behandelt.
- Der Leistungsdruck in der Firma wird immer höher.
- Der Teamgeist ist verloren gegangen.
- Mein Vorgesetzter steht meiner Arbeit völlig gleichgültig gegenüber.

Erfahrungen dieser Art schwächen unser Selbstbewusstsein. Die Folgen sind Stress oder Ängste. Hingegen Wohlwollen, Wertschätzung und Anerkennung stärken unser positives Empfinden. Schauen wir uns noch einen anderen Blickwinkel an, aus dem Erfahrungen Einfluss auf unser Denken und Handeln hat.



Blicken Sie auf dieses Bild. Was sehen und empfinden Sie? Die folgenden Erläuterungen zeigen die unterschiedlichen Perspektiven, bei denen wir (Identität) mit der Bildinformation in Berührung kommen und daraus eine Erfahrung ableiten.

1. Das Bild besitzt Nachrichten, dessen Bedeutung Sie für sich herauslesen und empfinden können.
2. Das Bild erzeugt eine Erfahrung (Selbstinterpretation dessen, was sie sehen.)
3. Das Bild erzeugt gewisse Vorstellungen in ihnen. (Riechen, schmecken, gute oder schlechte Gefühle usw.)
4. Das Bild erzeugt vielleicht körperliche Reaktionen in ihnen.

5. Vielleicht geben Sie einen Laut oder ein Wort/Satz zu dem Bild ab.
6. Das Bild ist eine Momentaufnahme, und vielleicht entstehen dadurch weitere Bilder für Sie z: B. Erlebnisse, die Sie mit dem Thema Fisch hatten.
7. Dieses Bild enthält keinen Text, in diesem Fall wählen Sie Ihre eigene Sprache, um eine Erfahrung zu diesem Bild in Worte zu fassen.

In Ihrem Unternehmen hören Sie einen Vortrag über die Entwicklung in Ihrer Firma. Einerseits spricht der Redner über die großartigen Ergebnisse, die erreicht worden sind, würdigt die tollen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, lobt die Kundenbeziehungen. Kurz: Er malt eine rosige Zukunft. Aufgrund Ihrer Erfahrungen sind Sie dem Sprecher und seiner Rede etwas kritisch gegenüber eingestellt, denn Sie hören zwischen den Zeilen immer wieder folgende Formulierungen:

- Gemeinsam werden wir das schaffen.
- Wir sind ein erfolgreiches Unternehmen.
- Wir sind zwar ein bunter Haufen, aber unschlagbar indem was wir tun.
- Jeder Einzelne von uns ist wichtig.
- Wir leben täglich Kommunikation im Miteinander.
- Unsere Zukunft werden wir alle gemeinsam meistern...

Diese vielen Scheinstandpunkte, die unabdingbar erscheinen, nennt man (Postulate > lat: *postulatus Gefordertes, Behauptetes*). Denn der Redner verrät, dass er Verallgemeinerungen braucht, auf Konkretes verzichtet, also dehnbar, biegsam und unklar formuliert. Wenn Sie im Alltag und in Zukunft genauer hinhören, werden Sie schnell merken, dass viele Formulierungen bewusst so gewählt werden, sodass ein Ausweg „So habe ich das nicht gemeint“ jederzeit möglich ist. Was lernen Sie aus der Fragestellung: Achten Sie in Zukunft darauf, dass die Sprache ihres Gegenübers auf verführerische, individuell einzigartige Weise eigene Absichten, Überzeugungen oder Meinungen verfolgen kann.

*Seine eigenen Erfahrungen bedauern heißt,  
seine eigene Entwicklung aufhalten. (Oskar Wilde)*

## 1.2. Alles beginnt beim ICH

*Dass oft die allerbesten Gaben  
die wenigsten Bewunderer haben  
und dass der größte Teil der Welt  
das Schlechte für das Gute hält:  
die Übel sieht man alle Tage,  
Jedoch, wie wehrt man diese Pest?  
Ich zweifle, dass sich diese Plage  
aus unserer Welt verdrängen lässt.  
Ein einziges Mittel ist auf Erden,  
allein es ist unendlich schwer:  
Die Narren müssen weise werden.  
Und seht! Sie werden's nimmermehr.  
Nie kennen sie den Wert der Dinge,  
ihr Auge schließt, nicht ihr Verstand:  
Sie loben ewig das Geringe,  
weil sie das Gute nie gekannt.*

<sup>2</sup>Christian Fürchtegott Gellert

Ganz sicher ist das Wort „Ich“, eines der meist genannten Worte in unserer Sprache. Den gedanklichen Rahmen über das ICH kann hier nicht erschöpfend beantwortet werden. Daher nur **einige Stichworte für das, was wir mit ICH assoziiere**: Selbst, Autonomie, urteilen, denken, Beziehungen, Sprache, Werte oder Bewusstsein. **Kurz**: Der Mensch ist eine Einheit, die in Verbindungen mit anderen Wesen über die Sprache/Denken etwas mitteilen, austauschen, verändern, übermitteln oder darstellen kann. Jeder besitzt ferner seine persönliche Biografie, mit der Erlebnisse, Erinnerungen und Erfahrungen zu einer Persönlichkeit verbunden werden. Dies bezeichnen wir mit Charakter. Was hier kurz dargestellt werden soll, sind Kerngedanken zu einem Prozess des Werdens im Sinne der Lebensaufgaben und der Lebensbewältigung. Darin ist auch die Fähigkeit eingebettet, wie sich der Einzelne in seinem Leben und seiner Lebensumgebung verhält oder sie auf individuelle Weise gestaltet. Also mit der Frage verbunden ist, wie er mit seiner Umwelt kommuniziert.

In der Philosophie spielen Fragen eine große Bedeutung. Denn erst durch die richtige Frage entstehen neue Ideen auf der Suche nach Antworten. Hier einige Beispiele:

- Fragen nach den letzten Grundsteinen des Lebens oder Seins.
- Fragen nach dem Warum, Wie und Wozu.
- Fragen nach Prinzipien, Methoden oder Ursachen und Wirkungen.

**Denn die Entwicklung des Ich/Selbst hängt u. a. auch von den richtigen Fragestellungen ab:**

---

<sup>2</sup> Christian Fürchtegott Gellert (\* 4. Juli 1715 in Hainichen; † 13. Dezember 1769 in Leipzig) war ein deutscher Dichter und Moralphilosoph der Aufklärung und galt zu Lebzeiten neben Christian Felix Weiße als meistgelesener deutscher Schriftsteller.

- Wie kann ich mein Verhalten und meine Überzeugungen überprüfen?
- Wann ist die beste Zeit für das Richtige gekommen?
- Wann und worauf kommt es im Leben an?
- Wie genau ist unter bestimmten Spielregeln oder Rahmenbedingungen das Leben erfolgreich zu bewerkstelligen?
- Wie kann man ein Problem als Herausforderungen annehmen?
- Wie kann man Begeisterung und Leidenschaft entwickeln?
- Was sollte man tun, um sich in andere Menschen hinein zu versetzen?
- Woran kann man sich orientieren, um erfolgreich zu kommunizieren?
- *Kurz: Der Mensch ist mit sich dann im Reinen, wenn sein Leben in Ordnung ist.*

Paul Watzlawick: „Man kann nicht nicht kommunizieren“

### 1.2.1. Kommunikation und Lebensstil?

Was ist genau gemeint, wenn wir von Kommunikation sprechen?

1. Kommunikationsstil, von Sprache und die Art, wie sich jemand ausdrückt
2. Körpersprache, damit sind die Gestik und Mimik oder die körperliche Ausdrucksform gemeint.
3. dem Gespräch als Mittel der gemeinsamen Verständigung oder
4. der Art der Verhaltensweisen innerhalb eines Unternehmens oder in einem Team.

Der Begriff Kommunikation wird auf das wissenschaftliche, gesellschaftliche, wirtschaftliche, politische, kulturelle und soziale Leben angewandt. Das soziale Leben berücksichtigt Wertvorstellungen z. B. Was ist im praktischen Leben miteinander ethisch vertretbar. Auf der kulturellen Ebene wird von Kommunikation in der Kunst gesprochen. Beispiel die Malerei, in der Motive, Farben, Gestaltelemente, die Biografie des Malers und die Entstehungszeit Anlass zur Diskussion bieten.

Besonders in der Wirtschaft spielt Kommunikation eine wichtige Rolle. Denn ohne Verständigung im zwischenmenschlichen Bereich, ohne Begegnungen und Gesprächen, ohne Verträge, Normen und Regeln ließen sich die komplexen Strukturen von Innovation, Technik, Produktion, Logistik, Vertrieb und Marketing kaum vernünftig bewältigen. Und das sind nicht die einzigen Beispiele, die

in einer globalen Wirtschaft gebraucht werden, um das Miteinander zu gestalten. Fassen wir zusammen: Kommunikation ist ein wesentlicher Teil der Beziehungspflege. Sie dient im modernen globalen Alltagsleben, dem Aufbau und der weiteren Entwicklung von digitalen Verbindungen, die zur Unterstützung der Effizienz und Effektivität in den unterschiedlichsten Arbeitsprozessen angewandt werden. Durch ständige neue wissenschaftliche und technische Erkenntnisse führt das zu immer weiteren Kommunikationsprozessen, die unterschiedliche Interessengruppen oder Teams in ihrer Entwicklung fördern und fordern bis hin zum Einzelnen. Kommunikation ist insbesondere Pflege und Entwicklung der Gesprächskultur. Sie ist letztendlich der fruchtbare Boden, auf dem sich eine Beziehungskultur i. S. der Unternehmenskultur entwickeln sollte.

*„Jeder Mensch kann alles, solange er sich selbst keine Grenzen setzt“.<sup>3</sup> (Alfred Adler)*

Was sind die Voraussetzungen, um mit einem anderen ein „Gespräch“ zu führen? Oder auf was sollten Gesprächspartner achten, damit die gemeinsamen Ideen, Vorstellungen oder Ansichten zu einem akzeptablen Resultat führen? Und: Worin besteht das Geheimnis, dass Kommunikation im alltäglichen Leben gelingt? In erster Linie verlangt das Miteinander tägliches Einüben von Regeln und Normen, um ein verträgliches Auskommen zu sichern.

Eine wichtige Grundvoraussetzung ist das Wissen um den eigenen persönlichen Lebensstil. Der Begriff wurde insbesondere von Alfred Adler benutzt. (8) Denn das Miteinander basiert auf der Tatsache, dass jeder Einzelne seine individuelle Form der Gedankenwelt (Erfahrungen und Erlebnisse) besitzt und sie anderen mitteilt.

**Anders:** Ein Wort, ein Satz, eine Darstellung, Meinung oder Feststellung sind ein eigenes Bild, das der Gesprächspartner entwirft und als seine Wahrheit, Überzeugung oder Stichhaltigkeit im Laufe seines Lebens entwickelt. Genauso verhält es sich bei Ihnen. Denn die in einem Gespräch vonstattengehenden Wechselwirkungen können zu Fehlinterpretationen führen,

---

<sup>3</sup> **Alfred Adler** (\* 7. Februar 1870 in Rudolfshheim; † 28. Mai 1937 in Aberdeen) war ein österreichischer Arzt und Psychotherapeut. Er entstammte einer jüdischen Familie und konvertierte im Jahr 1904 zum Protestantismus. Adler ist der Begründer der Individualpsychologie. Adlers Lehre hatte eine große, eigenständige Wirkung auf die Entwicklung der Psychologie und Psychotherapie im 20. Jahrhundert. Sie beeinflusste die psychotherapeutischen Schulen von Rollo May, Viktor Frankl, Abraham Maslow und Albert Ellis. Seine Schriften nahmen viele Einsichten der Neopsychoanalyse vorweg, die sich in Einklang mit der Individualpsychologie in den Werken von Karen Horney, Harry Stack Sullivan und Erich Fromm wieder finden. (Wikipedia)

die ein gelungene Unterhaltung erschweren. Bildhaft formuliert: Unsere Ausdrucksweisen und unsere körpersprachlichen Reaktionen sind das Ergebnis unserer vergangenen Existenz, die sich in der Unmittelbarkeit des Geschehens einmischen.

Also können wir ein Gespräch auch als Abbild unseres Lebensstiles bezeichnen. Denn er ist Ausgangspunkt für eine Art Grundsatzprogramm zur Bewältigung der Anforderungen, die wir durch und von anderen im Leben gestellt bekommen. Halten wir fest:

In Zukunft können Sie Ihre persönliche Gesprächskultur noch weiter ausgestalten, indem Sie:

- zu einem inneren Gleichgewicht gelangen,
- Ihre Erfahrungen, Einsichten und Erwartungen den Möglichkeiten des anderen anpassen.
- Sie ihre persönliche Kommunikation immer wieder aufs Neue beleben, sowie in allen Gesprächen auf das Feedback Ihrer Gesprächspartner achten.

Als kleine Anregung einige Fragen, die Sie für sich beantworten können. Das hilft, die Spur zum Menschenkenner aufzunehmen, um Gewissheiten zu erlangen. Also:

1. Wie meistere ich schwierige Situationen im Gespräch?
2. Wie verlässlich sind meine Beziehungen zu anderen?
3. Was gibt mir Halt und Sinn in meinem Leben?
4. Wo brauche ich Unterstützung in meinem Leben und meinen Arbeitsumfeld?
5. Welche Interessen habe ich, die mein Leben oder meine berufliche Entwicklung erweitern?
6. Wie kreativ bin ich?
7. Über welche sozialen Kompetenzen verfüge ich?
8. Betrachte ich mich als einen kommunikativen Menschen?
9. Wie wird meine Rolle in einer Gruppe oder Team beschrieben?
10. Woran kann ich noch arbeiten, um in meiner Gesprächsführung noch besser zu werden?