

Zeitschrift: Bulletin des Schweizerischen Elektrotechnischen Vereins, des Verbandes Schweizerischer Elektrizitätsunternehmen = Bulletin de l'Association suisse des électriciens, de l'Association des entreprises électriques suisses

Herausgeber: Schweizerischer Elektrotechnischer Verein ; Verband Schweizerischer Elektrizitätsunternehmen

Band: 75 (1984)

Heft: 16

Artikel: Verständigungsschwierigkeiten in der modernen Gesellschaft

Autor: Lay, R.

DOI: <https://doi.org/10.5169/seals-904445>

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Zeitschriften und ist nicht verantwortlich für deren Inhalte. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern beziehungsweise den externen Rechteinhabern. [Siehe Rechtliche Hinweise.](#)

Conditions d'utilisation

L'ETH Library est le fournisseur des revues numérisées. Elle ne détient aucun droit d'auteur sur les revues et n'est pas responsable de leur contenu. En règle générale, les droits sont détenus par les éditeurs ou les détenteurs de droits externes. [Voir Informations légales.](#)

Terms of use

The ETH Library is the provider of the digitised journals. It does not own any copyrights to the journals and is not responsible for their content. The rights usually lie with the publishers or the external rights holders. [See Legal notice.](#)

Download PDF: 17.03.2025

ETH-Bibliothek Zürich, E-Periodica, <https://www.e-periodica.ch>

Verständigungsschwierigkeiten in der modernen Gesellschaft

R. Lay

Im Zeitalter der Information fehlt es immer mehr an sinnvoller Kommunikation: Die Techniken der Information zu beherrschen heisst nicht, auch die Techniken der Kommunikation zu beherrschen. Mit diesem Problem ist auch die Öffentlichkeitsarbeit der Elektrizitätswirtschaft konfrontiert. Dabei wäre eine Verwechslung von Informationsgabe, -nahme und -verarbeitung mit Kommunikation, d. h. echter Verständigung, fahrlässig. Als Mittel zur Verbesserung schlägt der Autor unter anderem die Wiederentdeckung der Kunst der Dialektik vor, also statt des reinen Informationstransfers die Vermehrung der kommunikativen Kompetenz des einzelnen Menschen.

A l'époque de l'information, la communication fait de plus en plus défaut: maîtriser les techniques de l'information ne signifie pas maîtriser les techniques de la communication. Les relations publiques de l'économie électrique sont aussi confrontées avec ce problème. Or, il serait imprudent de confondre transmission, réception et traitement de l'information avec communication, c'est-à-dire le fait de se comprendre véritablement.

Pour remédier à cette situation, l'auteur propose, entre autres, de redécouvrir l'art de la dialectique, c'est-à-dire d'approfondir la capacité de communication de chaque homme, qui soit remplacer le simple transfert de l'information.

1. Sinnvolle Kommunikation ist abhanden gekommen

Die Arbeit der Elektrizitätswirtschaft stösst heute auf mancherlei Widerstände, und die Mitarbeiter dieses Wirtschaftszweiges stehen heute an einer Front, die zu verteidigen es sich lohnt. Ihre Arbeit ist wichtig für den Bestand nicht nur unserer politischen und ökonomischen, sondern auch unserer sozialen und kulturellen Ordnung. Jeder an seinem Platz verfügt über ein Stück menschlicher Zukunft.

Der Arbeit der Elektrizitätswirtschaft begegnet man vor allem über die Presse. Besonders aufschlussreich ist ferner die Analyse von Protokollen atomrechtlicher Anhörungsverfahren sowie von Interviews mit Vertretern von Elektrizitätsunternehmen.

Hier begegnen sich zwei Welten, zwei Bereiche von Normen, von Werten, auch von Vorurteilen. In diesem Widerspruch kommt eine massive Veränderung des allgemeinen Bewusstseins zum Ausdruck, das sich mit unserem – speziellen – Bewusstsein sehr oft nicht verträglich erweist.

Der Grund für solche Unverträglichkeit dürften andere erkenntnisleitende Interessen sein. Doch es ist nicht nur diese situationale Bindung divergierender erkenntnisleitender Interessen, die dazu führt, dass sich hier zwei Welten begegnen, die kaum etwas oder nur sehr schwer etwas miteinander zu tun haben.

Wir stehen heute in einem merkwürdigen Zwischenfeld: Im Zeitalter der Information ist uns die sinnvolle Kommunikation abhanden gekommen. Es stellt sich die Frage, ob nicht ein gewisser Zusammenhang besteht zwischen einem Übermass an Information, einer Optimierung der Informationsströme auf der einen Seite und der Begrenzung und Beschränkung der kommunikativen Potenz, der kom-

munikativen Möglichkeiten von Menschen auf der anderen Seite.

1.1 Verlorene Kultur

Es gibt so etwas wie einen Kulturverlust. Dieser Verlust an kulturellen Möglichkeiten geht in vielem zurück auf die Zeit der Renaissance, von der wir doch viele unserer geistigen Möglichkeiten, unsere Denkschemata, unsere Selbstverständlichkeiten herleiten.

Von der römischen Kaiserzeit bis hin zur Renaissance war die Beherrschung der Dialektik, also nicht die Kunst des Informationstransfers, sondern die Vermehrung der kommunikativen Kompetenz der einzelnen Menschen ein wesentliches Bildungsziel aller Schulen. Heute glauben wir, weil wir die Techniken der Information beherrschen, würden wir auch die Techniken der Kommunikation beherrschen. Das ist nicht so, denn der Verlust an kommunikativer Kompetenz hat sicher zum ersten den Grund in verlorener Kultur.

1.2 Öffentliches Leben führt zum Verlust der Geborgenheit

Zum zweiten aber führt auch die gesellschaftliche Situation Menschen dazu, sich aus dem kommunikativen Kontext der Grossgesellschaft zu entlassen, obwohl sie im informativen Kontext noch zusammengehören. Was bringt Menschen dazu, sich aus dem Kontext der universellen Kommunikation zu entlassen?

Erstens ist für sehr viele Menschen das öffentliche Leben ein Leben in Entborgenheit. Menschen, die öffentlich leben, gehen aus dem Schoss der Geborgenheit und der Bindungen, die Freundschaft und Familie schenken können, hinaus in die Entborgenheit: Aus dem Bereich des Friedens in den Bereich des Kampfes, aus dem Bereich des Verstehens, des Angenommen-

Adresse des Autors

Prof. Dr. Rupert Lay, Ordinarius für Philosophie, Offenbacher Landstr. 224, D-6000 Frankfurt/Main 70

seins in den Bereich der Konkurrenz und des Missverstehens.

Das Geborgensein ist zur Privatsache geworden, es geschieht im Freundeskreis, im Verein, in der Familie.

1.3 Die funktionale Betrachtung des Menschen

Ein zweites, das Menschen veranlasst, aus dem Kommunikationskontext der Grossgesellschaft auszuscheiden, mag sein, dass dort die personalen Betrachtungsweisen durch funktionale abgelöst worden sind. Eine funktionale Betrachtung des Menschen herrscht zunehmend nicht nur in ökonomischen Gebilden vor, sondern auch in politischen, in kulturellen oder auch sozialen.

Schliesslich wird ein Mensch sich selbst vorwiegend funktional erklären. Wer beginnt, sich selbst funktional zu verstehen, wird einen guten Teil seines Menschseins verlieren. Er wird im funktionalen Bereich die Identität zwischen Information und Kommunikation herstellen. Er wird im privaten versuchen, «Mensch» zu bleiben und seine kommunikativen Fertigkeiten zu entfalten und damit seine emotionalen und sozialen Bedürfnisse zu befriedigen.

In einer Welt der Leistung und Funktionstüchtigkeit, die die einzelnen Personen mit ihren Bedürfnissen, Hoffnungen, Sehnsüchten, Ängsten und Verletzlichkeiten nicht mehr wahrnimmt, sondern alles Personale eher als Störgrösse darstellt, scheren Menschen zunehmend aus der universellen Kommunikationsgemeinschaft aus und beginnen den Aufbau von privaten, gegen die universellen Kommunikationsgemeinschaften gerichteten Interaktionsgemeinschaften.

1.4 Selbstdefinition des Menschen durch das HABEN

Ein drittes Symptom, warum sich Menschen in konkreter Gesellschaft nicht wohl fühlen: Die Zugehörigkeit zur konkreten Gesellschaft beantwortet in aller Regel nicht die Frage: «Wer bin ich?» Sie ermöglicht es uns nicht, uns selbst zu definieren, es sei denn, wir versuchen eine Selbstdefinition, die uns selbst entwirkt, über das Haben. Wir beginnen dann uns selbst zu definieren durch das, was wir HABEN: Wir haben Erfolg, materiellen Besitz, intellektuellen Besitz, Wahrheit, sozialen Besitz. Von dem Augenblick an, in dem wir beginnen, uns von diesem Haben her zu definieren, sind

wir extrem gefährdet in unserem Selbstbesitz, denn das Haben ist stets gefährdet und kann jederzeit enden.

Die Angst vor dem Verlust des Gehabten wird zur Angst vor dem Selbstverlust. Die Angst erlaubt es vielen Menschen nicht, sich in der konkreten Makrogesellschaft wohl zu fühlen. Sie beginnen den Aufbau von Substrukturen, oft von Subkulturen, mit sehr wenigen Mitgliedern, in denen sie eigene, sie befriedigende Kommunikationsmuster aufbauen, die es ihnen erlauben, sich vom Geist des Habens wenigstens vorübergehend zu dispensieren und endlich einmal der zu sein, der sie sein möchten.

1.5 Ohnmachtsgefühle gegenüber gesellschaftlichen Prozessen

Eine vierte Erfahrung, die Menschen dazu führt, sich aus dem grossen Kommunikationsverband der Makrogesellschaften zu entlassen, ist die Erfahrung der Unbeeinflussbarkeit gesellschaftlicher Prozesse durch den Einzelnen. Viele Menschen kennen das Gefühl einer radikalen und fast totalen Ohnmacht, des Ausgeliefertseins und der Alternativlosigkeit zum Mitmachen. Das Mitmachen ist nicht selten ein Zeichen des ohnmächtigen Ausgeliefertseins; der Angst vor der Verbannung und der Isolation.

Hiermit ist eng verbunden die Ohnmacht des Sittlichen. Nur wenige Menschen können in einem Grosssystem die ihnen zur Verfügung stehende Ethik realisieren. Wir sind oftmals in einer Situation, in der nicht sittliche Entscheidung eingefordert ist, sondern technisch optimale. Diese permanente Dispens von Sittlichkeit führt viele dazu, sich Freiräume zu schaffen vor den Ansprüchen dieser durch technische Rationalität und technische Zwänge geprägten Welt, indem wir uns aus ihrem Interaktionsverbund partiell entlassen und in einer kleinen, privaten Welt mit eigenen kommunikativen Regeln versuchen, unsere Ethik, auch unser sittlichen Bedürfnisse, zu realisieren.

1.6 Was ist das Ergebnis dieser Prozesse?

Personale Kommunikationsgemeinschaften wandeln sich zweifelsfrei immer mehr in gesellschaftliche Systeme mit einem hohen Grad von Anonymität. Dem Einzelnen tritt dann nicht der andere Mensch als Kommunikationspartner entgegen, ausser er gehört zur eigenen, privaten, kleinen Kommuni-

kationsgemeinschaft, sondern als Agent eines anonymen Systems. Dieses System hat nicht Personen zum Subjekt mit ihren konkreten Bedürfnissen, Emotionen, Sorgen, Nöten, Hoffnungen, Verletzlichkeiten. Das Subjekt dieser Systeme sind standardisierte Interaktionsmuster zwischen Personen, zwischen Gruppen, zwischen Gesellschaftsteilen. Das primäre Ziel eines Systems ist zweifelsfrei sein Selbsterhalt.

Diese Verwandlung von Kommunikationsgemeinschaften in gesellschaftliche Systeme findet man nicht nur bei grossen politischen Gebilden. Man findet sie auch bei Parteien, Gewerkschaften, Kirchen, man findet sie in fast jedem Unternehmen, ja gelegentlich sogar bei Familien. Das heisst dann: Selbsterhalt der konkreten familiären Struktur ist wichtiger als das Glück und die Entfaltungsmöglichkeiten des Einzelnen innerhalb dieser Struktur. Dass Menschen das auf die Dauer nicht mitmachen, lässt sich verstehen. Das System wird zum Feind.

2. Die aussersystemischen Reaktionen der Menschen

Wie verändert sich nun Kommunikation beim Übergang von Kommunikationsgemeinschaften zu Systemen?

Wir alle lernten einmal Kommunikation in Kommunikationsgemeinschaften, in aller Regel in unserer Familie, mehr oder weniger gut. Seit unserem Schulbesuch sind wir langsam hineingewachsen in verschiedene systemische Ordnungen. Danach hatte es sehr wenig Sinn, uns zu sagen, ich liefere dir Informationen, und diese Informationen musst du, wenn du halbwegs vernünftig bist, auch anerkennen, es sei denn, du bist böse oder dumm. Nein, das wäre eine ausgesprochene einseitige Sicht kommunikativer Prozesse. Denn es geht hier nicht primär um Informationsgabe, Informationsnahme und Informationsverarbeitung, sondern um ganz andere Inhalte.

Die Verwechslung von Informationsgabe, -nahme und -verarbeitung mit Kommunikation wäre fahrlässig, denn deren social performance ist in unmittelbarer Nähe von Null, wie noch zu zeigen ist (2.3).

2.1.1 Entstehung neuer «Welten»

Menschen reagieren in solchen sy-

stemischen Gebilden etwa wie folgt:

Sie versuchen, kommunikative Zellen zu bilden, in denen personale Entfaltung möglich ist. Sie versuchen das in kommunikativen Kleingruppen. Sie bauen eigene Welten auf. Kleingruppen sind also nicht nur irgendein Hort. Eine Kommunikationsgemeinschaft ist vielmehr eine eigene Welt, mit eigenen Werten, eigenen Normen, eigenen Vorurteilen. Und diese Welt hat mit den anderen Welten zunächst einmal nichts zu tun. Diese – kleine – Welt hat die Tendenz, mit dieser anderen Welt in Konflikt zu treten. Kommunikative Zellen sind also eigene, vom üblichen Standard abweichende Welten.

Wir täten übrigens gut daran, die angelsächsische Unterscheidung zwischen Reality und Actuality zu übernehmen. Realität und Wirklichkeit sind nun einmal nicht dasselbe. Realität ist das durch die Menge aller wahren Aussagen Bezeichnete. Wirklichkeit ist das, was wirkt, das ist die Menge der Überzeugungen, die ein Mensch oder eine Gruppe oder eine Gesellschaft hat in konkreten Lebenswelten. So bedeutet der Aufbau einer kommunikativen Zelle auch den Aufbau einer eigenen Wirklichkeit.

Fast alle Menschen, die nicht einmal diese Differenz zwischen Wirklichkeit und Realität realisiert haben, neigen dazu, ihre Wirklichkeit für Realität zu halten. Die Unterscheidung von Wahrheit und Gewissheit muss auch heute wieder zu einem zentralen Bildungsthema werden, obwohl alle Politiker, fast alle Leute der Kirche, die meisten Leute der Wirtschaft versuchen, diesen Unterschied zu verwischen, wenn er ihnen überhaupt geläufig sein sollte. Denn Wahrheit auf der einen Seite ist die Qualität einer Aussage, die sagt, was ist, während Gewissheit, Sicherheit, Evidenz nichts anderes ist als ein psychischer Zustand, der mich an einer konkreten Vorstellung nicht mehr sinnhaft und sinnvoll zweifeln lässt. Und diese beiden Dinge haben nichts miteinander zu tun.

Der Bereich der Wahrheit ist dem Bereich der Realität zuzuordnen, der Bereich der Gewissheit dem der Wirklichkeit. Wir sollten endlich damit anfangen, unsere Wirklichkeiten nicht für allgemein verpflichtend zu halten! Das wäre der Anfang der Weisheit, wie Sokrates zu Recht meinte. Das ist die Basis jeder sozialen Kompetenz, vor allen Dingen jeder kommunikativen Kompetenz. Wer diese Differenz nicht realisiert, ist kommunikationsuntüchtig.

2.1.2 Worte erhalten abweichende emotionale Bedeutung

In diesen privaten Welten erhalten Worte notwendigerweise abweichende emotionale Bedeutungen. Wir wissen wahrscheinlich alle, dass viele Substantive, Adjektive und Verben, die wir in unseren Sprachen verwenden, ausser einer semantischen eine emotionale Bedeutung haben. Zunächst wandelt sich in einer kommunikativen Zelle die emotionale Bedeutung eines Wortes. Worte, die standardisiert eine durchaus ähnliche oder doch ausmachbare lexikalische Bedeutung haben, ändern ihre emotionale Besetzung, ohne dass die lexikalische Bedeutung sich ändert. Ein Beispiel ist etwa das Wort «Leistung». Das wird sehr verschieden emotional besetzt, oder das Wort Konsum oder das Wort Erfolg oder Worte wie Konkurrenz, Zärtlichkeit, Mitleid, Friede, Gerechtigkeit, Emotionalität, Energie, Wohlstand, alles Worte, die, obwohl die semantische Bedeutung ganz ähnlich bleibt, ihre emotionalen Bedeutungen ständig wandeln. Und auch das ist ein Wesenszug der kommunikativen, nicht der informativen Kompetenz, dass man um diesen Wandel weiss und zunächst einmal auszuloten versucht, wie das Gegenüber oder die Gruppe, die gegenübersteht, diese Worte emotional besetzt.

2.1.3 Worte erhalten abweichende semantische Bedeutung

Nach einiger Zeit ändern sich dann nicht nur die emotionalen Bedeutungen, sondern auch die semantischen Bedeutungen. Worte, deren semantische Bedeutung sich in den letzten Jahren nachweislich geändert hat, sind Friede, Gerechtigkeit, Politik, Gleichheit, Solidarität, Hoffnung, Treue und Verantwortung, um nur einige zu nennen. Wenn man diese Verschiebungen nicht kennt, ist es nicht mehr möglich, noch sinnvoll Kommunikation zu machen.

Des weiteren ist zu bedenken, dass Sprache in aller Regel Träger ist als das allgemeine Bewusstsein. Erst wandelt sich das allgemeine Bewusstsein, dann wandelt sich die Sprache.

2.2 Bildung kommunikativer Phantome

Es kommt auch zum Ausbilden kommunikativer Phantome. Es gab einmal eine Zeit, in der man geglaubt hat, wenn es nur gelingt, miteinander in kommunikative Interaktion zu tre-

ten, wird schon alles wieder gut. Das waren die endsechziger Jahre mit ihrer Dialogeuphorie.

Wir wissen heute, dass sehr viel häufiger die Ausbildung von kommunikativen Gruppen und kommunikativen Zellen dazu führt, dass in die Aussenwelt kommunikative Phantome eingebildet werden und Wirklichkeit bis hin zum Realitätsverlust umgestaltet wird.

Hören Sie einmal herum, was man in Ihrer Berufswelt von Ihnen hält. Es ist äusserst interessant, was in dem Über-Sie-Sprechen als Ergebnis herauskommt: ein kommunikatives Phantom. Das hat mit Ihnen so gut wie gar nichts mehr zu tun. Das kommunikative Phantom von sich selbst sollte man kennen. So müssen denn auch Sie, wenn Sie sinnvoll Kommunikation machen wollen, damit rechnen, dass die Menschen jetzt nicht Sie oder Ihr Unternehmen ansprechen, sondern das kommunikative Phantombild, das sie von Ihnen und Ihrem Unternehmen haben. Wer das nicht weiss, der wird etwas daherlallen, aber er wird nicht Kommunikation machen. Er wird nicht tatsächlich Bewusstsein ändern. Das ist aber der Erfolg jeder kommunikativen Interaktion, dass sich Bewusstsein und mittelbar darüber hinaus auch Einstellung und Verhalten ändern.

Die Phantombildung ist nicht selten ein Grund, warum in vielen Unternehmen Sachprobleme personalisiert werden und damit unlösbar gemacht werden. Das Zusprechen einer bestimmten Problemlösung zu einem konkreten Menschen führt dazu, dass dieser Betreffende an seiner Meinung mit allen Mitteln festhält und damit Kommunikation weitgehend unmöglich macht. Das einzige, was bleibt, ist, dass er sich ständig angegriffen fühlt, oder aber im Gegenteil, dass er versucht, mit allen ihm zur Verfügung stehenden dialektischen Techniken oder Pseudotechniken seine Meinung durchzusetzen. Damit ist aber das Sachproblem unlösbar geworden.

2.2.1 Die BLIKS – kommunikativ nicht zu beseitigen

Und noch etwas anderes gehört zur kommunikativen Phantombildung, jetzt nicht so sehr auf Personen, sondern auf Situationen, auf Gebilde und Systeme bezogen. Das ist die massive Ausbildung von Vorurteilstrukturen. Kommunikative Phantome sind natürlich Vorurteile.

Man unterscheidet zwei Typen von

Vorurteilen, nämlich BLIKS und STANDARDS.

Unter BLIK versteht man ein Vorurteil, gegen das keine Erfahrung stehen kann. Das heisst, ein konkreter Mensch interpretiert alle Erfahrung, die er macht, im Bereich seines BLIKS. Alles verstärkt nur BLIK. Einem solchen BLIK begegnet man in extremer Weise etwa in atomrechtlichen Anhörungsverfahren, in denen die Vertreter der Antragsteller oft sagen können, was immer sie wollen. Sie tun nichts anderes, als den vorgegebenen BLIK verstärken, und wenn sie noch so rational argumentieren. Wir alle aber haben solche BLIKS, und unsere Wahnvorstellung fällt nur dann nicht auf, wenn unsere BLIKS mit denen der Allgemeinheit übereinstimmen. BLIKS markieren die Grenzen jeder Kommunikation. Hier ist Schweigen Gold.

2.2.2 Die STANDARDS – im Diskurs zu beseitigen

Es gibt andere Formen von Vorurteilen, etwa STANDARDS. Sie kommen dadurch zustande, dass ein Mensch einmal eine bestimmte Haltung, eine bestimmte Einstellung gewählt hat, sich entschieden hat für eine bestimmte politische oder soziale oder kulturelle ökonomische Einstellung, für einen bestimmten Beruf, für einen bestimmten Partner, für eine bestimmte weltanschauliche Überzeugung. Er wird diesen STANDARD nicht in Frage stellen lassen wollen, weil auch er ihn – wie alle Vorurteile – tatsächlich oder vermeintlich psychisch und/oder sozial stabilisiert. Es ist zwar der STANDARD nicht so massiv wie ein BLIK. Es sind Erfahrungen, die dem STANDARD widersprechen, möglich. Aber sie werden in aller Regel als unbedeutend heruntergespielt oder zur Ausnahme erklärt. STANDARDS sind zwar kommunikativ aufzuheben, aber nur unter extremen Opfern. Im Diskurs ist es möglich, den Standard eines anderen Menschen in Frage zu stellen. Aber «Diskurs» bedeutet, dass auch der eigene STANDARD zur Disposition gestellt wird.

2.3 Nichtinformativ kommunikative Bedürfnisse

Wir alle haben in der konkreten Kommunikation sehr verschiedene Bedürfnisse, die, wenn sie nicht befriedigt werden, zu einer Vergeblichkeits-erfahrung führen und uns dann entsprechend mit Aggressivität oder

Angst oder Niedergeschlagenheit oder regressiven Mustern zu reagieren nötigen.

Welches sind denn die wichtigsten nichtinformativen kommunikativen Bedürfnisse? Das erste ist sicher die Selbstdarstellung. Das zweite kommunikative Bedürfnis ist der Aufbau, die Vergewisserung und die Verstärkung von sozialen Kontakten, und das dritte ist die Kundgabe von nicht ausdrücklich gemachten Appellen.

Das heisst, in der konkreten kommunikativen Interaktion sind immer wenigstens vier kommunikative Schichten zu unterscheiden:

- die Kommunikationsgabe, Kommunikationsnahme und Kommunikationsverarbeitung,
- die Kontaktvergewisserung, den Kontaktaufbau, die Kontaktverstärkung,
- die Selbstdarstellung und
- versteckte Appelle, etwa der Art, ich möchte, dass du dieses tust, jenes unterlässt, dass du mich für nett und sympathisch hältst, oder so etwas Ähnliches.

Wer Kommunikation auf Informationsgabe, -nahme und -verarbeitung reduziert, muss notwendig dem Kommunikationspartner erheblichen Frust zufügen. Denn in aller Regel ist der Wille nach Informationsgabe, -nahme und -verarbeitung nicht das primäre Interesse, in eine kommunikative Situation oder Szene einzutreten.

Wenn ein Mitarbeiter zu Ihnen kommt und mit Ihnen sprechen will, und Sie sind nur bereit, Information zu geben, zu nehmen und zu verarbeiten, werden Sie, wenn Sie das mehrmals tun, diesen Mitarbeiter frustrieren, er wird aggressiv werden, er wird resignieren, er wird demotiviert sein. Sie tun nicht das, wofür Sie bezahlt werden, nämlich zumindestens die Demotivation des Mitarbeiters zu vermeiden.

Wahrscheinlich ist die menschliche Sprache vor ein- oder zweihunderttausend Jahren, so wie wir sie heute darstellen, also als abstrakte Begriffssprache, als Symbolsprache, nicht primär entwickelt worden zum Geben, Nehmen und Verarbeiten von Informationen, sondern zur Kontaktvergewisserung, zum Kontaktaufbau, zur Kontaktverstärkung. Dieses archaische Programm ist in jedem von uns noch enthalten.

Unter der Maske von Information versuchen wir, unsere anderen kommunikativen Bedürfnisse darzustellen.

Damit verlieren wir enorm viel Zeit. Weil eben kein Mensch vom anderen genau weiss, ist er jetzt noch in der Phase der Kontaktvergewisserung und macht er nur Pseudoinformationsgabe, -nahme und -verarbeitung oder ist er tatsächlich schon in der Phase, in der er sinnvoll in der Lage ist, Kommunikation zu geben, zu nehmen und zu verarbeiten. Es ist eine triviale Einsicht, von Platon schon entwickelt, dass Menschen, zwischen denen Kontaktstörungen bestehen, Informationen nicht mehr sinnvoll geben, nehmen und verarbeiten können.

2.4 Falsche Beurteilung nichtrationaler Widerstände

Ein weiterer Punkt ist das Nicht-Umgehenkönnen mit nichtrationalen Widerständen. Mitunter erfahren wir alle, dass in einer kommunikativen Situation oder Szene unsere Argumente auf Widerstand stossen. Dieser Widerstand kann drei verschiedene Ursachen haben: den Antipathiewiderstand, den rationalen Widerstand und den emotionalen Widerstand.

Wenn man ein atomrechtliches Anhörungsverfahren analysiert und das Verhalten der Vertreter der Antragsteller bedenkt und das ihrer Gutachter, fällt immer wieder ein trivialer Fehler auf:

Sie scheinen der irrigen Meinung, dass die vorgetragene scheinbar rationalen Widerstände tatsächliche rationale Widerstände seien. Dabei ist so gut wie nie zu beobachten, dass bei einem solchen Verfahren ein Einwender rationale Widerstände hat. Die rationalen Widerstände maskieren oft Antipathiewiderstände, die dem sozio-ökonomischen System oder dem Unternehmen gelten, als dessen Agenten der konkret physisch anwesende Antragsteller oder seine Gutachter auftreten. Oder aber ein emotionaler Widerstand wird maskiert.

Wer jedoch die Art des Widerstandes nicht erkennt, wird mit Sicherheit völlig falsch reagieren, indem er rational argumentiert und so den emotionalen Widerstand oder den Antipathiewiderstand noch vorfertigt und vergrössert.

Man kann mit rationalen Argumenten weder Antipathie beheben noch emotionalen Widerstand.

3. Was ist zu tun?

Was ist zu tun? Wir wollen es ja nicht nur bei einer Analyse bleiben lassen.

3.1 Wiederentdeckung der Dialektik

Zunächst einmal ist zweifelsfrei die kommunikative Kompetenz derer, die es mit Öffentlichkeitsarbeit, auch mit Medienarbeit zu tun haben, zu verbessern. Das, was da täglich in den Zeitungen geschrieben steht, könnte einen zutiefst erschüttern, wenn man noch bereit wäre, sich erschüttern zu lassen. An erster Stelle muss es uns gelingen, die Dialektik, ein Kulturgut des europäischen Abendlandes, das 1500 Jahre lang die kulturelle Einheit des Abendlandes getragen und erhalten hat, wiederzuentdecken.

3.2 Wiedererlernen der Symbolsprache

Es ist sicher notwendig, mit dafür zu sorgen, dass die systemischen Entartungen nicht weiter zunehmen. Wir brauchen die Bildung von ökonomischen, politischen, kulturellen und sozialen Systemen notwendig, um die hochkomplexen Interaktionen in diesen vier Bereichen halbwegs zu standardisieren. Es ist aber die Frage, brauchen wir eine solche intensive Systemaktivität, wie wir sie heute haben? Leben wir nicht in einer Normokratie, das heisst unter der Herrschaft der Normen? Wir sollten nicht nur versuchen, dieser Normokratie, soweit es uns möglich ist, zu entweichen, sondern sie zu beheben und auf diese Weise das Systemische unter uns auf das notwendige Minimum zu reduzieren. Wie können wir da mithelfen?

Es ist wichtig, für uns selbst zu erkennen, aber auch für das allgemeine Bildungssystem vom Kindergarten bis zur Hochschule, von der Familie bis zum Unternehmen, dass es uns wieder gelingen muss, die menschliche Sprache als Symbolsprache zu akzeptieren. Das ist nicht ganz einfach. Ein Sprachsymbol hat neben einer semantischen

eine emotionale Bedeutung. Die Symbolsprache sollte sowohl im semantischen als auch im emotionalen Bereich eine halbwegs standardisierte Bedeutung haben, so dass wieder Kommunikation möglich wird.

Was geschieht denn tatsächlich unter uns mit Sprache? Die Symbolsprache ist weitgehend vernichtet. Wir schieben Klischees hin und her oder Zeichen. Was versteht man unter einem Klischee? Unter einem Klischee versteht man ein Wort, das ausschliesslich emotionale Bedeutung hat. Sehr viele Worte haben für viele Menschen heute bloss emotionale Bedeutung. Wenn man grosse Reden mehr oder weniger grosser Politiker in Bonn einmal analysiert, stellt man fest, dass Worte wie Freiheit oder Friede für nicht wenige so gut wie keine semantische Bedeutung haben, sondern einfach emotionsbesetzte Chiffren sind, die nach Belieben hin- und hergeschoben werden. Nun, das nennt man dann Klischee.

Ein Zeichen ist ein Wort, das sich darin erschöpft, dass es eine ausschliesslich semantische Bedeutung hat. Zeichen haben in der streng wissenschaftlichen Kommunikation ihren Sinn, wenn es fast ausschliesslich auf Informationsgabe, -nahme und -verarbeitung ankommt. Aber in der Kommunikation, wie sie alltäglich unter uns geschieht, sind sie gefährlich.

Wir sollten uns zurückbesinnen auf das Sprachethos des Aristoteles: «Der redliche Mensch unterscheidet sich vom unredlichen dadurch, dass der redliche sagen kann, worüber er redet.» Könnten wir wieder sagen, worüber wir reden, ginge es uns kommunikativ viel besser. Über 90% der Bundesbürger wissen nach einer nichtrepräsentativen Umfrage nicht, was sie unter Freiheit verstehen, unter Gleichheit und unter Gerechtigkeit, unter

Demokratie und ähnlichen zentralen Worten, von deren doch auch semantischer Bedeutung der Bestand unserer gesellschaftlichen Ordnung abhängt. Sie wissen nicht, was diese Worte bedeuten, was sie bezeichnen, obwohl sie sie ständig gebrauchen.

3.3 Der sinnvolle Umgang mit nichtrationalen Widerständen

Es ist sicher notwendig, dass wir umgehen lernen mit unseren und fremden Vorurteilen, dass wir umgehen lernen mit Phantomen und dass wir wissen, wie Phantome entstehen und sie möglichst nicht erst aufkommen lassen. Phantome entstehen immer dann, wenn wir in Abwesenheit einer konkreten Person oder auch in Abwesenheit des konkreten Problems beginnen, über dieses Problem zu diskutieren.

Was dabei herauskommt, ist eine erhebliche Realitätsverschiebung, Realitätsablösung, und das reale Problem, der reale Mensch, entschwinden uns im Verlauf unserer kommunikativen Bemühungen. Endlich müssen wir dahin kommen, dass es uns gelingt, die nichtrationalen Widerstände nicht nur zu akzeptieren, sondern auch sinnvoll damit umzugehen. Das gleiche gilt für die nichtinformativen Kommunikationsbedürfnisse. Wenn wir das nicht können, sollten wir nicht den Anspruch erheben, unsere kommunikative Kompetenz sei entwickelt.

Als wichtigste Möglichkeit bleibt uns, noch einmal zu versuchen, die kommunikative Kompetenz aus den kleinen, privaten Zellen herauszunehmen und zu einer öffentlichen Aufgabe zu machen, so dass Menschen wieder sinnvoll kommunikativ auch in den Makrostrukturen miteinander umgehen lernen.