

Einführung

Der sprechende Mensch: Grundthesen

Immer wenn es wichtig wird, beschließen die Menschen, sich zu treffen, um von Angesicht zu Angesicht zu kommunizieren. Sie tun das, weil diese Art der Kommunikation die meisten und informationsreichsten Kanäle besitzt. Im gesamten Tierreich ist nur das menschliche Gehirn für das Speichern von Wörtern und ihren grammatischen, inhaltlichen, logischen und stilistischen Verbindungsregeln ausgestattet. Wir haben überdies einen Stimmapparat, der dem von Menschenaffen weit überlegen ist. Die Evolution hat sich mit diesem Alleinstellungsmerkmal des Menschen redlich Mühe gegeben. Sie hat uns für mündliche Kommunikation optimal ausgerüstet. Es ist in unserem eigenen Interesse, davon bestmöglichen Gebrauch zu machen, denn:

- Wir werden von anderen in allererster Linie nach unserem sprachlichen Verhalten beurteilt.
- Nichts prägt unsere Persönlichkeit so stark wie unser Verhalten in dem Bereich, zu dem uns die Evolution in einzigartiger Weise ausgerüstet hat: die mündliche Kommunikation.

In keinem Gebiet des menschlichen Verhaltens klaffen Selbstbild und Fremdbild so weit auseinander wie bei dem stimmlichen Ausdruck und den individuellen Sprechmustern. Dieses Buch trägt dazu bei, die tatsächlich erreichte Sprechwirkung mit der beabsichtigten zur Deckung zu bringen. Die beste Bezeichnung für die Gattung „Mensch“ wäre daher **homo loquens et audiens**, d.h. der sprechende und zuhörende Mensch. Unsere wissenschaftliche Bezeichnung ist **homo sapiens**: „der weise Mensch“. Jedes einzelne menschliche Individuum muss sich die Gattungsbezeichnung „sapiens“ verdienen, indem es seine Kompetenz in mündlicher Kommunikation entwickelt und dadurch zu einem Menschen wird, der ständig sein Denken in der Sprache, seine Sprechmuster, seinen stimmlichen Ausdruck und seine Zuhörfähigkeiten vervollkommnet.

Selbstverständlich gibt es angeborene Dispositionen, denn niemand wird behaupten, man könne aus jedem von uns einen Einstein oder Cicero machen oder jeder von uns hätte von Natur aus dasselbe Temperament. Dennoch bieten sich vor dem Hintergrund unseres genetischen Erbes riesige Spielräume, die wir zur Persönlichkeitsentwicklung nutzen können. Psychologen sprechen von Teilidentitäten, die ein Individuum z. B. als Mutter, Sportlerin, Fachfrau, Freundin etc. einnimmt. Diese Identitäten sind nicht einfach immer so vorhanden, wie z. B. die Form meiner Nase oder der Abstand meiner Augen. Vielmehr werden Identitäten ständig ausgehandelt.

Diese Dynamik sollte auch gefördert werden, denn Stagnation würde bedeuten, dass wir von anderen ständig überholt werden. Deshalb wird in diesem Buch den Sprechmustern der Fossilierung und Stagnation immer die Sprache der Dynamik und Persönlichkeitsentwicklung gegenübergestellt:

Persönlichkeitsverändernde Sprechweisen kann man lernen. Das Training des Sprechstils ist immer Persönlichkeitsentwicklung.

Man kann einerseits sagen: „Die Stimme ist Ausdruck der Persönlichkeit.“ Daraus ergibt sich z. B.: „Sie spricht mit extremen Tonhöhenschwankungen, *weil* sie extrovertiert ist.“ Die komplementäre These dazu ist: „Der stimmliche Ausdruck prägt die Persönlichkeit.“

.....

Eine Sprecherin hat folgendes Muster gewohnheitsmäßig angenommen: Mit leiser hoher Stimme sagt sie: „*Ähm, ich war eigentlich vor Ihnen dran, hihi.*“ Die Botschaft ist: „*Das muss jetzt keine Konsequenzen haben, ich wollt's halt nur mal sagen.*“ Ihr Verhalten lädt dazu ein, ihre Bitte zu ignorieren: „*Ja vielleicht schon, aber ich hab's eilig.*“ Ändert sie ihr kommunikatives Verhalten und sagt mit fester Stimme ohne die Weichmacher „*Ähm*“, „*eigentlich*“ und „*hihi*“, aber auch ohne Aggressivität in der Stimme: „*Ich war vor Ihnen dran*“, dann ist die Botschaft: „*Ich stelle Tatsachen fest, und als Konsequenz daraus stellen Sie sich hinter mich.*“

Die Persönlichkeit dieser Sprecherin ändert sich nun durch zwei Komponenten: 1. Die feste, neu erworbene Stimmeigenschaft und das neue Sprechmuster verändern die eigene Einstellung. 2. Durch die veränderte Reaktion der Kommunikationspartner wird auch das Selbstbild der Sprecherin verändert. Vergleichen wir diese zwei Thesen:

- (a) „Unser Verhalten ist Ausdruck unserer Persönlichkeit.“
- (b) „Verhaltensänderung bewirkt Persönlichkeitsentwicklung.“

Als Ausgangspunkt für effektive Trainings erweist sich These b) als effektiver und nachhaltiger, denn Verhalten ist veränderbar. Man kann freilich auch versuchen, das Verhalten durch Einsicht zu optimieren: „*Iss nur, was gesund ist, und auch das nur in Maßen. Rauchen kann tödlich sein. Unterscheide immer zwischen dringend und wichtig.*“ Gegen solche Bewusstmachung ist nichts einzuwenden, aber wenn das ausreichte, gäbe es keine Dicken, keine Raucher und keine unordentlichen Schreibtische.

Der Ausgangspunkt in diesem Buch ist die Bewusstmachung sprachlichen Verhaltens und der damit verbundenen Persönlichkeit. An dieser Stelle müssen die

Leserinnen und Leser entscheiden, ob und in welche Richtung sie sich entwickeln wollen. In dem dritten Schritt treten Sie mit dem Buch in eine interaktive Beziehung, indem Sie durch Übungen eine Verhaltensänderung erproben und die damit verbundene Persönlichkeitsentwicklung an sich selber beobachten.

• • • Die Effizienz der mündlichen Kommunikation ... und wie sie bekämpft wird • • • • •

Sich in den Worten der Sprache anderen mitteilen nennt man die **verbale Botschaft**. Der Ausdrucksreichtum der verbalen Botschaft wird in der mündlichen Kommunikation noch beträchtlich erhöht durch die **nonverbalen Botschaften**. Dazu gehören die Botschaften der Stimme (also alles, was wir durch verschiedene Stimmeseigenschaften an Information vermitteln) sowie die der Mimik und Körpersprache. Um die äußerst differenzierten Signale empfangen zu können, sind wir mit empfindlichen Sinnesorganen ausgerüstet und mit einem Gehirn, das all diese Nuancierungen verarbeiten kann, um aus den Sinneseindrücken Botschaften zu entnehmen.

Wenn wir von Natur aus mit so perfekten Voraussetzungen zur Kommunikation ausgestattet worden sind, worin besteht dann für Sie der Gewinn dieses Buches? Müssten seine Vermarktungschancen nicht analog sein zu einem Gutschein, den man einem Vogel schenkt für zehn Flugstunden?

- Der Unterschied liegt darin, dass z.B. Gänse im Formationsflug nie auf den Gedanken kommen, die Erschöpfteste an der Spitze fliegen zu lassen, womöglich mit der Begründung, sie sei nun einmal dran. Rednerlisten in Sitzungen hingegen werden oft nach Eingang der Wortmeldung erstellt. Diese chronologische Abfolge wird aus Gründen der Fairness vorgenommen. Sie hat aber den Nachteil, dass sie die logische Argumentationsstruktur, die Abfolge von Frage und Antwort, von Experten- und Laienbeitrag, kurz: jede natürliche Kommunikationsstruktur auf den Kopf stellt. Aufgrund dieser unnatürlichen Vorgaben müssen wir uns neue Techniken und Strategien aneignen.
- In menschlichen Gesprächen kennen wir Teilnehmer, die gerne das Redemonopol für sich in Anspruch nehmen. Dadurch verlernen sie erstens selber das Zuhören und somit die Informationsgewinnung und gewöhnen zweitens durch Verletzung vorteilhafter kommunikativer Regeln den anderen diese Tugenden ab.
- Wir erinnern uns alle an das endlose Meer von solchen Schulstunden, Sitzungen, Gottesdiensten und Vorträgen, die man nur durch konsequentes Weghören überlebte, weil sich die Redenden nicht Gedanken über den Zuhörnutzen gemacht hatten.
- Wir haben oft gegen unsere eigenen Interessen argumentiert, weil man uns beigebracht hatte, in einer Argumentation käme es nur darauf an, die Oberhand zu behalten, indem man die besseren Argumente „ins Feld führt“ – und in einer Diskussion bzw. einem Streitgespräch müsse man „gewinnen“: Viele Gesprächspartner sind sehr gut darin geworden, Rededuellen zu gewinnen und dabei Freunde, Ehepartner, Wähler, Kinder und Kunden zu verlieren.