

Vernetztes Kommunizieren

Autor(en): **Krieger, David J.**

Objektyp: **Article**

Zeitschrift: **Tec21**

Band (Jahr): **133 (2007)**

Heft 12: **Verständigung**

PDF erstellt am: **11.07.2024**

Persistenter Link: <https://doi.org/10.5169/seals-108094>

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Inhalten der Zeitschriften. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern. Die auf der Plattform e-periodica veröffentlichten Dokumente stehen für nicht-kommerzielle Zwecke in Lehre und Forschung sowie für die private Nutzung frei zur Verfügung. Einzelne Dateien oder Ausdrucke aus diesem Angebot können zusammen mit diesen Nutzungsbedingungen und den korrekten Herkunftsbezeichnungen weitergegeben werden. Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. Die systematische Speicherung von Teilen des elektronischen Angebots auf anderen Servern bedarf ebenfalls des schriftlichen Einverständnisses der Rechteinhaber.

Haftungsausschluss

Alle Angaben erfolgen ohne Gewähr für Vollständigkeit oder Richtigkeit. Es wird keine Haftung übernommen für Schäden durch die Verwendung von Informationen aus diesem Online-Angebot oder durch das Fehlen von Informationen. Dies gilt auch für Inhalte Dritter, die über dieses Angebot zugänglich sind.

VERNETZTES KOMMUNIZIEREN

Die Kommunikation in der Wissensgesellschaft hat ihre eigenen Gesetze. Jede Berufsgruppe verfügt über Spezialwissen und eine Fachsprache. Die Erfahrungen, die mit der interkulturellen Kommunikation gemacht wurden, könnten dazu beitragen, die Verständigung zwischen verschiedenen Berufen zu optimieren.

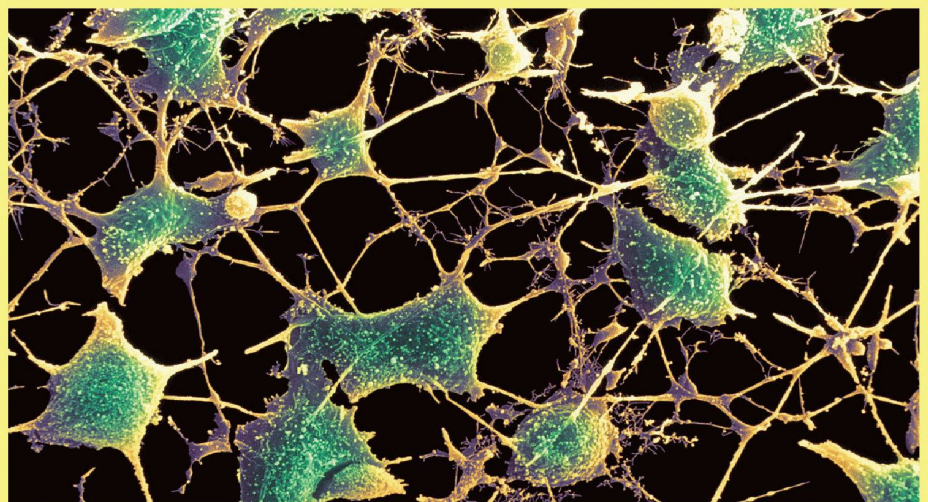
Unsere gegenwärtige Gesellschaft wird als Wissensgesellschaft bezeichnet. Die Wissensgesellschaft folgte auf die Informationsgesellschaft, die ihrerseits die Industriegesellschaft ablöste. Jede dieser Gesellschaftsformen hat ihre typischen Eigenschaften. Bei der Letzteren prägte die industrielle Produktionsweise mit dem damit einhergehenden Konflikt zwischen Arbeit und Kapital, den Zwängen der Mechanisierung, der Zentralisierung von Verwaltung und dem Ökologieproblem die Gesellschaft. Die Rede von einer Informationsgesellschaft verweist auf die elektronische Datenverarbeitung als prägenden Einfluss auf das soziale Leben. Typische Merkmale der Informationsgesellschaft sind die Globalisierung, die Automatisierung und die Verschiebung der Produktion hin zu Dienstleistungen. Wenn heute von einer Wissensgesellschaft gesprochen wird, dann steht die zentrale Bedeutung von Wissen in allen Bereichen im Zentrum. Wissen bedeutet nicht bloss Information. Wissen ist das, was man mit Information tut; wie man Information anwendet und produktiv macht. In der Wissensgesellschaft ist jeder ein Experte, das heisst jemand, der über ein spezialisiertes Wissen verfügt, ein Wissen, das andere nicht haben. Jeder Beruf ist spezialisiert und verfügt über ein besonderes Wissen. Das Berufswissen beruht auf einer eigens entwickelten Ausbildung, einer spezialisierten Fachsprache, gemeinsamen Wertvorstellungen, Berufsgewohnheiten, typischen Umgangsformen und Ähnlichem. Einerseits ermöglicht die Spezialisierung enorm hohe Leistungen. Andererseits haben diese berufseigenen Formen des Wissens, des Redens und des Handelns die Funktion, das Wissen eines Berufs von anderen Wissensformen abzugrenzen und zu schützen. Man wird wie in eine Gesellschaft oder eine Kultur auch in einen Beruf hineinsozialisiert. Aus diesem Grund kann man von Berufskulturen sprechen. Eine Berufskultur bestimmt die Art und Weise, wie eine Person mit dem Wissen eines Berufs umgeht, wie sie sich dieses Wissen aneignet, bewahrt und umsetzt. Ein anderer wichtiger Aspekt der Wissensgesellschaft ist die Bedeutung von Kommunikation als Basis jeder sozialen, wirtschaftlichen, politischen, rechtlichen und sonstigen Handlung. Ohne Kommunikation kann das Wissen der Experten nicht angewendet werden, denn die Realität ist komplex. Reale Probleme haben viele verschiedene Aspekte, die nicht nur aus der Perspektive eines Experten verstanden und gelöst werden können. Nur Teams, bestehend aus verschiedenen Experten, die je ein spezialisiertes Wissen auf das Problem anwenden und zur Problemlösung beitragen, sind diesen komplexen Problemstellungen gewachsen. Ohne Kommunikation unter den Experten wäre Kooperation nicht möglich. Kein Projekt könnte realisiert und kein Problem gelöst werden. In der Wissensgesellschaft wird Kommunikation zur Expertenkommunikation. Wenn Menschen in der Wissensgesellschaft kooperieren, dann nur, weil sie es geschafft haben, ihr Expertenwissen miteinander auszutauschen. Die Wissensgesellschaft ist demnach in einem weit grösseren Mass als je zuvor von Kommunikation abhängig. Deswegen kann Niklas Luhmann, der

wohl einflussreichste Sozialtheoretiker der Gegenwart, sagen: «Die Gesellschaft besteht nicht aus Menschen, sondern aus Kommunikationen.»¹

So wichtig die Verständigung für das soziale und das berufliche Leben sein mag, so offensichtlich ist es, dass sie nicht immer optimal funktioniert. Wie viel Zeit geht wegen Kommunikationsproblemen verloren? Wie viele Projekte werden nicht verwirklicht? Wie viele Ziele deswegen nicht erreicht? Es überrascht deshalb nicht, dass in einer Gesellschaft, die von Wissen und Kommunikation abhängig ist, die Hauptprobleme Kommunikationsprobleme sind. Die Berufskulturen spielen dabei eine nicht zu unterschätzende Rolle. Sie gleichen sozialen Einrichtungen, die ein hoch differenziertes Wissen in den Berufen ermöglichen – etwa die Fachsprache, geteilte Wertvorstellungen und Umgangsformen unter Berufskollegen. Aber sie erschweren die Kommunikation mit Personen aus anderen Berufen. Man könnte ohne gross zu übertreiben von einem Problem der «interkulturellen Kommunikation» zwischen verschiedenen Berufskulturen sprechen. Die Schwierigkeiten der interkulturellen Kommunikation zeigen sich deutlich in den Konflikten und Missverständnissen zwischen Mitgliedern verschiedener Völker und Nationen. Jede Nation in der heutigen Welt ist nicht nur in schwierige Prozesse der interkulturellen Kommunikation auf internationaler Ebene verwickelt, sondern auch innerhalb der eigenen Grenzen gibt es verschiedene ethnische Minderheiten und Volksgruppen. Die Probleme der Verständigung sind für praktisch alle Menschen in der einen oder anderen Form zum Alltag geworden. Seit der Globalisierung und der Entstehung einer multikulturellen Weltgesellschaft wurde viel über interkulturelle Kommunikation geschrieben und geforscht. Viele Erkenntnisse liegen bereits vor. Es liegt also nahe, zu vermuten, dass die Regeln der interkulturellen Kommunikation auch auf Kommunikationsprobleme unter Berufskulturen angewendet werden können. Welche «lessons learned» aus den jahrzehntelangen Auseinandersetzungen der Kulturen um ein friedliches und konstruktives Zusammenleben können auf die Konflikte und Missverständnisse zwischen Personen aus verschiedenen Berufskulturen angewendet werden?

KOMMUNIKATION ZWISCHEN BERUFSKULTUREN

Interkulturelle Kommunikation findet im Gegensatz zu «normaler» Kommunikation, das heisst Verständigung unter Mitgliedern der gleichen Kultur, auf einer anderen Ebene statt. Personen aus der gleichen Kultur, auch wenn sie unterschiedlicher Meinung sind und miteinander streiten, tun dies aufgrund tiefer liegender Übereinstimmungen. Sie teilen die gleichen Weltanschauungen, die



01 Kommunikation auf höchstem Niveau, natürlich und hochkomplex (Bild: KEYSTONE/STEVE GSCHMEISSNER)

gleichen Grundwerte, die gleiche Sprache, die gleichen sozialen Normen und Rollen. Sie wissen, was in einer bestimmten Situation getan und gesagt werden soll, damit Kommunikation nicht unnötigerweise unterbrochen oder verhindert wird. Personen aus der gleichen Kultur können miteinander kommunizieren, weil sie die Regeln für ihre Kultur kennen. Dies kann man für interkulturelle Kommunikation nicht voraussetzen. Personen aus verschiedenen Kulturen teilen weder die gleichen grundlegenden Ansichten, noch kennen sie die Regeln, mittels deren man sich verständigen könnte. Kommunikation in interkulturellen Begegnungen kreist oft um Hindernisse, die nicht angesprochen und damit nicht beseitigt werden können. Bei interkultureller Kommunikation geht es nicht um die Inhalte, also um das, was gesagt wird, sondern um die Art und Weise, wie Kommunikation abläuft. Man redet aneinander vorbei und kommt nicht voran.

Die übliche Reaktion in dieser Situation ist der Versuch, die andere Person zu instrumentalisieren. Wenn man sich nicht verständigen und auf Basis eines Einverständnisses gemeinsam an die Arbeit gehen kann, dann liegt es nahe, die andere Person zum «Werkzeug» der eigenen Zielsetzungen zu machen. Es geht dann nicht mehr um Verständigung, sondern lediglich um das Erteilen von Befehlen. Die Gefahr der Instrumentalisierung des Gegenübers im Rahmen interkultureller Kommunikation ist bekannt. Die «dominante» Kultur gibt den Ton an und erzwingt Kooperation von den «Fremden». Viele der so genannten Integrationsprobleme mit ethnischen Minderheiten haben mit dieser typischen Reaktion auf die Schwierigkeiten interkultureller Kommunikation zu tun. Natürlich gestaltet sich die Kommunikation zwischen verschiedenen Berufskulturen nicht in der gleichen Art und Weise wie zwischen ethnischen Gruppen. Berufskulturen sind Teil einer Kultur und einer Gesellschaft. Sie sind nicht derart tief voneinander getrennt, dass keine gemeinsame Überzeugung vorhanden wäre oder dass es den Beteiligten an einer gemeinsamen Sprache mangeln würde. Trotzdem wirken, wenn es zu Kommunikationsproblemen kommt, die Grenzen der Berufskulturen in ähnlicher Weise wie jene der ethnischen Kulturen. Die jeweils dominante Berufsgruppe tendiert dazu, die andere Gruppe zu instrumentalisieren. Als Beispiel könnten etwa die Ärzte genannt werden, die als Experten in allen Fragen die Gesundheit betreffend gegenüber Patientinnen und Patienten dazu tendieren, durch eine Instrumentalisierung der Kommunikation ihre Ziele durchzusetzen. Dies hat zur Einrichtung von Patientenstellen und Ähnlichem geführt, die die Interessen der Patienten in der Kommunikation mit Ärzten und Spitälern vertreten. Wo immer eine Berufsgruppe, aus welchen Gründen auch immer, eine dominante Stellung in der sozialen Kommunikation einnimmt, lauert die Gefahr der Instrumentalisierung, die den Dialog verdrängt. Die Perspektiven, Meinungen, Einsichten und das Wissen der nicht dominanten Berufsgruppe werden übergangen, oder es wird ihr zumindest nicht der gleiche Stellenwert beigemessen.

In einer Wissensgesellschaft, in der Zusammenarbeit auf die optimale Kommunikation unter Experten angewiesen ist, können die Erfahrungen, die mit interkultureller Kommunikation gemacht worden sind, dazu beitragen, Kommunikation zwischen verschiedenen Berufen zu verbessern. Diese Einsicht kann auch auf Architekten und Bauingenieure angewendet werden. Beide Berufsgruppen verfügen über ein hoch differenziertes Wissen. Sie sind Experten in verschiedenen Bereichen, die jedoch stark voneinander abhängig sind, wenn es um die Realisierung konkreter Bauprojekte geht. Wird die Architektur den Zwecken der Bauökonomie unterstellt, fühlen sich Architekten der «Logik» einer fremden Kultur unterworfen. Wenn Bauingenieure hingegen lediglich die Pläne der Architekten auszuführen haben, ohne dabei die eigenen Einsichten, Vorschläge und ihr Wissen in das Projekt einfließen lassen zu können, wird dies als Instrumentalisierung empfunden. Das Beachten einiger Kommunikationsregeln, die aus der interkulturellen Kommunikation stammen, könnte helfen, die Zusammenarbeit zwischen diesen verschiedenen Berufskulturen weiter zu verbessern.

David J. Krieger, Institut für Kommunikationsforschung IKF, david.krieger@ikf.ch

Literatur:

1 Niklas Luhmann: Soziale Systeme. 12. Auflage, Suurkamp Verlag 2006