

# 1 Grundlagen

Bevor ich mit zwei Zitaten in das Thema einsteige, möchte ich an dieser Stelle vorsorglich erwähnen, dass es sich bei dem in dem Kapitel »Grundlagen« thematisiertem lediglich um kurze Wiederholungen handelt. Sie sollen zur Auffrischung des bereits erworbenen Wissens dienen, und werden nicht in der Tiefe und Ausführlichkeit behandelt, welche sie eigentlich »verdienen«!

*»Sprache ist eine ausschließlich dem Menschen eigene, nicht im Instinkt wurzelnde Methode zur Übermittlung von Gedanken, Gefühlen und Wünschen mittels eines Systems von frei geschaffenen Symbolen.« (E. Sapir)*

*»Sprache ist für alle komplexeren Tätigkeiten und Denkvorgänge des Menschen unverzichtbar.« (W. von Humboldt)*

Unsere Sprache ist nicht im Instinkt wurzelnd. Sprache muss erlernt werden. Jeder Mensch erlernt seine eigene (Mutter-) Sprache.

Sprache ist ein System von frei geschaffenen Symbolen, also Worten. Zwei Menschen, welche die gleiche Sprache sprechen, können sich miteinander unterhalten. Spricht ein Mensch diese Sprache nicht, ist eine Unterhaltung mittels Austausches von Informationen in Form von Worten nahezu unmöglich. Nur mit einem umfassenden Wortschatz sind komplexe Tätigkeiten und Denkvorgänge möglich. Dieser Wortschatz baut sich im Lauf des Lebens auf. Je nach Sozialisierung, Ausbildung oder Beruf variiert das Vokabular. Der aktive Wortschatz eines erwachsenen Menschen beträgt durchschnittlich 12 000 bis 16 000 Wörter. Schätzungen gehen von einer Streubreite von 3 000 bis 200 000 Wörtern aus. Der Gesamtwortschatz der deutschen Sprache beinhaltet – je nach Quelle – 500 000 plus X Wörter. Goethe verfügte über einen Wortschatz von 90 000 aktiv gebrauchten Wörtern.

Was ist überhaupt Kommunikation? Betrachtet man dieses Wort nüchtern, handelt es sich um ein feminines Substantiv, welches aus dem Lateinischen stammt (»communicare«) und »teilen«, »mitteilen«, »teilnehmen lassen«, »gemeinsam machen« oder »vereinigen« bedeutet. Die Übersetzung ist laut Duden: »Verständigung durch die Verwendung von Zeichen und Sprache«. Kommunikation umfasst alle Fähigkeiten des Menschen, sich anderen mitzuteilen und andere zu verstehen. Sie ist das Mittel, um Botschaften, Wünsche, Erwartungen und Gefühle auszutauschen. Indem

Menschen miteinander kommunizieren, stellen sie durch den Austausch von Informationen Beziehungen her.

In den folgenden Kapiteln werden die menschliche Sprache, die Kommunikationsformen und exemplarisch drei verschiedene Kommunikationsarten erörtert. Der letzte Block dieses Kapitels ist den Frage- und Gesprächstechniken gewidmet. Grundsätzlich sei gesagt, dass dieses Kapitel nicht mehr und nicht weniger als einen kurzen Abriss, eine kleine Wiederholung darstellen soll. Wer sich für das eine oder andere Thema tiefer interessiert, darf sich gerne aus der Fülle der weiterführenden Literatur bedienen.

### 1.1 Die menschliche Sprache

Wie funktioniert das Sprechen? Luft passiert die Stimmbänder und erzeugt dabei einen Klang. Durch die Steuerung der Stimmbänder können Pegel und Tonhöhe der Stimme variieren. Durch die Einwirkung der Hohlräume oberhalb der Stimmbänder (Rachen, Mund- und Nasenhöhle) wird das Spektrum der Stimme gefiltert. Ändert man den Kraftaufwand der Stimme, ändern sich Pegel und Frequenzspektrum des Sprachtons. Sogar die Stimmlage ändert sich mit der Anstrengung. Schreien klingt anders, als mit einer entspannten Stimme zu reden.

Um ein einziges Wort zu artikulieren, sind 18 sogenannte »Sprechwerkzeuge« und über 100 Muskeln beteiligt. Das Hörvermögen von Menschen kann Schallschwingungen von ca. 20 Hertz bis 20 000 Hertz verarbeiten. Die Grundfrequenz von Männern ist ca. 125 Hertz, die von Frauen mit ca. 250 Hertz etwa eine Oktave höher, und die von Babys ca. 450 Hertz. Da Babys noch keine Sprache beherrschen und dadurch nicht ihre Bedürfnisse verbalisieren können, ist es umso wichtiger, dass sie laut und deutlich auf sich aufmerksam machen können. Oftmals zum Leidwesen ihrer Eltern.

Mit der Stimmlage werden unterschiedliche menschliche Eigenschaften verknüpft. Dieses Phänomen nennt man »Halo-Effekt«, worauf ich in einem späteren Kapitel genau eingehen werde. So suggeriert zum Beispiel eine tiefe Männerstimme Kompetenz, Souveränität, Verlässlichkeit, Dominanz und genetische Stabilität. Eine hohe Kleinmädchenstimme suggeriert Unterwerfung und eine hohe Frauenstimme Weiblichkeit und Fruchtbarkeit (Kreuziger 2014).

Die Stimm- und Sprachführung kann nach acht verschiedenen Ausdrucksmerkmalen bewertet werden:

1. Stimme (warm – kalt)
2. Lautstärke (laut – leise)
3. Sprechgeschwindigkeit (schnell – langsam)
4. Modulation von Lautstärke und Sprechgeschwindigkeit (viel – wenig)
5. Sprechpausen (lang – kurz)
6. Engagement (dynamisch – zurückhaltend)
7. Aussprache (deutlich – undeutlich)
8. Verlegenheitslaute (viele – wenig)

*»Die Sprache eines Menschen ist nicht nur wirksames – oder unwirksames Werkzeug, sondern kann auch ein Heilmittel, eine Waffe oder ein Gift sein.« (H. Eichler)*

Wie sprichst Du? Kennst Du Deine Stimme? Weißt Du, wie Deine Stimme auf andere Menschen wirkt? Immerhin ist sie Dein einziges und somit zeitgleich auch wichtigstes Kommunikationsmedium im Notrufdialog. Seine Stimm- und Sprachführung selbst zu bewerten ist sehr schwierig bis unmöglich. Aus diesem Grund möchte ich Dich zu einer Feedback-Übung einladen!



### Übung:

Um diese Übung durchführen zu können, benötigst Du den Bewertungsbogen »Notruf-Analyse«, den Du in den Anhängen (► Anhang 1) findest. Suche Dir einen Kollegen, dem Du vertraust und zutraust, diese Bewertung möglichst objektiv durchführen zu können. Die Aufgabe des Kollegen ist es, Deine Stimm- und Sprachführung anhand der in dem Bewertungsbogen genannten Punkte zu bewerten und Dir ein Feedback hierüber zu geben. Höre Dir mit diesem Kollegen fünf von Dir durchgeführte Notrufgespräche an. Die Bewertung ist natürlich auch »on scene«, also: im Live-Notrufgespräch im Leitstellenbetrieb möglich. Viel Spaß dabei!

### Fakten zur Stimme:

- Es wird angenommen, dass sich in einer langen Beziehung ganz unbewusst Stimmlage und Sprechtempo aneinander annähern!
- Wusstest Du, dass die Stimme so individuell und unverwechselbar ist, wie ein Fingerabdruck?
- Wusstest Du, dass es einen stimmbasierten Lügendetektor gibt? (»Vocal Profiling« mittels »Voice-Stress-Analysis«)

## 1.2 Kommunikationsformen

Verbale Kommunikation ist die Art der Kommunikation, bei der menschliche Sprache verwendet wird, um Informationen auszutauschen. Sie kann mündlich oder schriftlich erfolgen und ist ein wichtiger Bestandteil der menschlichen Interaktion. Mündliche verbale Kommunikation findet häufig in Gesprächen, Vorträgen oder Präsentationen statt, während schriftliche verbale Kommunikation durch Briefe, E-Mails, SMS oder andere Formen von schriftlichen Texten erfolgt. Eine wichtige Eigenschaft der verbalen Kommunikation ist, dass sie sich auf die Verwendung von Worten und Sprache konzentriert, um Informationen auszudrücken und zu übertragen. Sie kann jedoch auch durch Ton, Betonung (paraverbale Kommunikation) und Gesten (non-verbale Kommunikation) unterstützt werden, um die Bedeutung von Worten zu verdeutlichen oder zu betonen.

**Verbale Kommunikation** ist ein wesentlicher Bestandteil der menschlichen Interaktion und wird in vielen Bereichen unseres täglichen Lebens verwendet, wie zum Beispiel in der Arbeit, in Beziehungen, in der Bildung und in der Freizeit. Sie hilft uns, unsere Gedanken und Ideen zu äußern, zu diskutieren und zu debattieren, und ermöglicht es uns, unsere Meinungen und Gefühle mit anderen zu teilen. Verbale Kommunikation ist auch wichtig, um menschliche Beziehungen aufzubauen und zu pflegen und um Informationen zu übertragen und zu lernen.

**Paraverbale Kommunikation** bezieht sich auf die Art und Weise, wie wir unsere Worte aussprechen. Die paraverbalen Anteile (Sprachnebenbestandteile) lassen in der Regel einen direkten Rückschluss auf die emotionale Verfassung des Notrufenden zu, wie zum Beispiel die Lautstärke (laut: aufgebracht, leise: ängstlich) und Geschwindigkeit (schnell: aufgebracht, langsam: entspannt).



### Aber Achtung:

Manche Menschen kommunizieren »inkongruent«, also: nicht erwartungsgemäß. So haben manche Menschen beispielsweise eine ruhige Stimmlage bei einem hochdramatischen Notfall. Inkongruente Kommunikation kann sich zu einem großen Risiko entwickeln!

Paraverbale Kommunikation ist ein wichtiger Teil der Kommunikation, da sie die Bedeutung von Worten und Sätzen unterstützen und verdeutlichen kann. Sie kann

auch dazu beitragen, die Stimmung oder das emotionale Ausdrucksvermögen einer Person zu vermitteln.

Ein Beispiel für paraverbale Kommunikation wäre, wenn jemand eine Frage mit einer hohen Stimme und betonter Stimme stellt, um Interesse oder Verwirrung auszudrücken. Oder wenn jemand eine Aussage mit einer langsamen, tiefen Stimme macht, um Autorität oder Ernsthaftigkeit zu vermitteln.



Paraverbale Kommunikation kann sich auf verschiedene Weise auf die Kommunikation auswirken. Sie kann die Glaubwürdigkeit, die Autorität oder die Vertrauenswürdigkeit einer Person vermitteln oder eine engere Verbindung mit dem Gesprächspartner aufbauen. Sie kann auch dazu beitragen, Missverständnisse oder Verwirrung zu vermeiden, indem sie die Bedeutung von Worten und Sätzen verdeutlicht.

**Nonverbale Kommunikation** ist eine Art der Kommunikation, bei der keine Worte verwendet werden, sondern stattdessen Körpersprache, Gesten, Mimik und andere nichtverbalen Verhaltensweisen, um Informationen auszudrücken und zu übertragen. Nonverbale Kommunikation ist ein wichtiger Bestandteil der menschlichen Interaktion und kann viele verschiedene Funktionen haben. Sie kann zum Beispiel dazu beitragen, Gefühle und Emotionen auszudrücken, die Stimmung einer Person zu vermitteln oder die Aufmerksamkeit einer anderen Person auf sich zu lenken. Ein Beispiel für nonverbale Kommunikation wäre, wenn jemand eine Grimasse schneidet, um Unbehagen oder Ekel auszudrücken, oder wenn jemand die Augenbrauen hochzieht, um Erstaunen oder Überraschung auszudrücken. Nonverbale Kommunikation kann auch durch Körperhaltung, Bewegungen und Distanz zum Gesprächspartner ausgedrückt werden.

Nonverbale Kommunikation ist ein wichtiger Bestandteil der menschlichen Interaktion und kann auf verschiedene Weise die Bedeutung von Worten und Sätzen unterstützen oder verändern. Es ist jedoch wichtig zu beachten, dass nonverbale Kommunikation von Kultur zu Kultur unterschiedlich interpretiert werden kann und daher möglicherweise nicht immer leicht zu verstehen ist. Nonverbale Kommunikation ist bewusst oder unbewusst möglich.

Teilt man die Kommunikationsformen in die Ebenen »**Sachebene**« und »**Beziehungsebene**« ein, kann festgestellt werden, dass es sich bei der verbalen Kommunikation um die Sachebene handelt (»Was sage ich?«), bei der paraverbalen Kommunikation um die Beziehungsebene (»Wie sage ich es?«), und bei der non-

verbalen Kommunikation ebenso um die Beziehungs-Ebene («Wie stehe ich zu meinem Gesprächspartner?»).

Es liegt in der Natur der Sache, dass uns als Mitarbeitern in Leitstellen nur zwei von drei Kommunikationsformen in der Notruf-Kommunikation zur Verfügung stehen. Durch die Kommunikation mittels Telefons können wir nicht nonverbal kommunizieren (zumindest aktuell noch nicht). Dies mag sich in den nächsten Jahrzehnten mit der Einführung von Video-Kommunikation im Kontext »Notruf« ändern. Durch den Wegfall der nonverbalen Kommunikation ist es uns nicht möglich, Versprecher oder ähnliches »auszugleichen«, wie wir es in der Face-to-Face-Kommunikation praktizieren könnten.

Wenn ich die Lehrgangsteilnehmer frage, welcher Anteil der Kommunikation ihrer Meinung nach im Kontext »Notruf« am wichtigsten sei, bekomme ich immer wieder die Antwort: »verbale Kommunikation«. Das ist aber nicht korrekt, der Anteil der »paraverbalen Kommunikation« hat in unserem Setting die höchste Wichtigkeit.

Es geht im Kern nicht nur darum, **was** ich frage, sondern, bedeutsamer ist, **wie** ich etwas frage. Der paraverbale Anteil kann nicht nur von uns gehört und interpretiert werden, sondern auch von den Notrufenden. Es geht um den bewussten Einsatz von Sprache. Mit einer guten Gesprächsführung ist es wesentlich einfacher, Informationen von Notrufenden zu bekommen und ein gutes Gesprächsklima herzustellen und somit die Kooperationsbereitschaft zu fördern.

Andersherum ausgedrückt, kann man feststellen: ein fachlich hochkompetenter Mitarbeiter, der aber in seiner kommunikativen Kompetenz ausbaufähig ist, hat im Notrufdialog größere Probleme in der Gesprächsführung als derjenige, der zwar fachliche Mängel hat, aber dafür über eine ausgeprägte kommunikative Kompetenz verfügt.

### 1.2.1 Kommunikationsmodelle

---

Kommunikationsmodelle sind Analysewerkzeuge, die dazu dienen, die Funktionsweise von Kommunikation zu verstehen und zu beschreiben. Es gibt verschiedene Arten von Kommunikationsmodellen, die auf verschiedene Aspekte von Kommunikation fokussieren und unterschiedlich detailliert sind. Im Allgemeinen dienen Kommunikationsmodelle dazu, das Verständnis von Kommunikation zu verbessern und zu erklären, wie Menschen miteinander kommunizieren und Informationen austauschen. Anhand der Kommunikationsmodelle lässt sich gut veranschaulichen, wie es zu Störungen im Kommunikationsprozess kommen kann. Wir sprechen über



**Bild 2:** *Kommunikationsmodell*

interindividuelle Kommunikation: die Kommunikation zwischen zwei Individuen (Menschen). Interindividuelle Kommunikation ist höchst störanfällig.

### Warum wir uns so selten verstehen...

Es ist doch ein Dilemma. Ich habe genau im Kopf, was ich meinem Gesprächspartner mitteilen wollte, aber irgendwie kommt meine Botschaft überhaupt nicht an oder bezweckt genau das Gegenteil von dem, was ich erreichen wollte oder erwartet habe. Schauen wir uns ► Bild 2 einmal an. Der blaue Bereich beinhaltet alles, was wir denken und fühlen. Wie man erkennen kann, ist der hellgrüne Bereich, welcher alles das kennzeichnet, was wir von dem Gedachten und Gefühlten tatsächlich in Worte fassen können, schon deutlich kleiner als der blaue Bereich. Der rote Bereich kennzeichnet alles das, was wir sagen, und der kleine, dunkelgrüne Bereich kennzeichnet das, was andere davon verstehen.

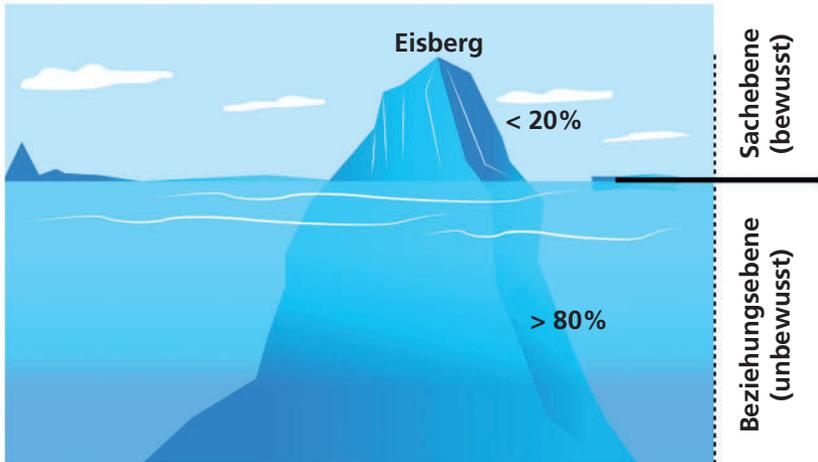
Ich möchte an dieser Stelle in aller Kürze drei Kommunikationsmodelle vorstellen. Das sind:

1. das Eisberg-Modell nach Freud
2. das Kommunikationsquadrat nach Schulz von Thun
3. die Transaktionsanalyse nach Berne

### 1.2.2 Das Eisberg-Modell nach Freud

Sigmund Freud, der wohl berühmteste Psychologe und Psychoanalytiker (1856–1939) entwickelte dieses Modell, um zu veranschaulichen, dass es auch in der Kommunikation bewusste und unbewusste Anteile gibt. Wie man auf ► Bild 3

erkennen kann, ist der bewusste Anteil unserer Kommunikation im Verhältnis zu dem unbewussten Anteil unserer Kommunikation sehr gering.



**Bild 3:** *Eisberg-Modell*

Lange hielt sich die 20 %/80 %-Regel (bewusst/unbewusst), heutzutage geht man aber davon aus, dass der bewusste Anteil der Kommunikation weniger als 20 % einnimmt, und der unbewusste Anteil mehr als 80 % einnimmt. Der Eisberg wurde zur Veranschaulichung natürlich mit Absicht gewählt.



**Merke:**

Es ist in der Kommunikation genauso wie mit einem Eisberg. Sichtbar ist nur die Spitze, der größte Teil ist für uns unsichtbar.

Gehen wir einen Schritt zurück, und schauen uns noch einmal die Kommunikationsformen an. Wir haben festgestellt, dass es sich bei der verbalen Kommunikation um die Sachebene handelt, und bei der paraverbalen Kommunikation um die Beziehungsebene. Dieses Bild unterstreicht die Wichtigkeit der paraverbalen Anteile in der zwischenmenschlichen Kommunikation.

### 1.2.3 Das Kommunikationsquadrat nach Schulz von Thun

Friedemann Schulz von Thun (1944 bis heute), seines Zeichens Psychologe und Kommunikationswissenschaftler, hat das »Vier-Ohren-Modell« entwickelt. Heutzutage nennt er dieses Modell »Kommunikationsquadrat«, aus den vier Ohren sind vier Seiten geworden. Es ist ein Kommunikationsmodell, das dazu dient, die Funktionsweise von Kommunikation zu verstehen und zu analysieren. Das Modell unterscheidet zwischen vier verschiedenen »Ohren«, die jeder Person zugeordnet werden können:

- Das »**sachliche Ohr**« bezieht sich auf den Inhalt der Nachricht und darauf, was gesagt wird.
- Das »**beziehungsorientierte Ohr**« bezieht sich auf die persönliche Ebene der Kommunikation und darauf, wie die Nachricht die Beziehung zwischen Sender und Empfänger beeinflusst.
- Das »**appellierende Ohr**« bezieht sich auf die emotionale Wirkung der Nachricht auf den Empfänger und die Möglichkeit, den Empfänger zu beeinflussen oder zu bewegen.
- Das »**selbstoffenbarende Ohr**« bezieht sich auf die persönlichen Gedanken und Gefühle, die der Sender in der Nachricht mitteilt.

Das Kommunikationsquadrat nach Schulz von Thun hilft, die unterschiedlichen Aspekte von Kommunikation zu verstehen und zu analysieren. Es betont, dass Kommunikation nicht nur darauf ausgerichtet ist, Informationen zu übermitteln, sondern auch darauf, die Beziehung zwischen Sender und Empfänger zu beeinflussen und die emotionale Wirkung der Nachricht zu berücksichtigen.

#### Beispiel:

Zur Verdeutlichung des Vier-Ohren-Modells wird gerne das Beispiel des Ehepaars »Die Ampel ist grün!« genommen. Da es in diesem Buch um Kommunikation im Fokus Leitstelle geht, nehme ich ein Beispiel aus dem Leitstellen-Alltag! Stell Dir vor, Du löst einen Kollegen am Einsatzleitplatz ab. Wie so häufig vergisst er seine Kaffeetasse, dazu kommt, dass er geschlabbert hat und unter der Tasse noch ein Kaffeering zu sehen ist. Nehmen wir an, Du bist ein ordnungsliebender Mensch und Du kannst den Kollegen, den Du abgelöst hast, nicht sonderlich gut leiden, weil er Deiner Meinung nach schlecht über Dich redet, sagst Du nun folgenden Satz:

»Am Einsatzleitplatz steht noch eine Tasse Kaffee.«

Nun überlege, wie dieser Satz gesagt werden würde, um die verschiedenen Ohren Sachebene, Beziehungsebene, Appell und Selbstoffenbarung anzusprechen. Der Satz bleibt derselbe. Aber die Betonung, Lautstärke etc., also die paraverbalen Anteile, verändern sich!



Bild 4: *Kommunikationsquadrat*



**Aber Vorsicht, es gilt:**  
Die Interpretation des Gesagten obliegt dem Empfänger, der Empfänger macht die Nachricht!

### 1.2.4 Die Transaktionsanalyse nach Berne

Transaktionsanalyse hört sich kompliziert an, ist sie aber nicht! Sie ist ein Verfahren aus der Psychologie, das zur Analyse und Verbesserung von Kommunikation und Interaktion in sozialen Beziehungen verwendet wird. Sie wurde von dem Psychologen Eric Berne (1910–1979) entwickelt und basiert auf der Annahme, dass jede menschliche Interaktion als eine Art »Transaktion« zwischen zwei Personen verstanden werden kann. In der Transaktionsanalyse werden drei verschiedene Persönlichkeitsanteile (auch »Ich-Zustände« genannt) unterschieden: das Eltern-Ich, das Erwachsenen-Ich und das Kind-Ich. Jeder dieser Persönlichkeitsanteile hat seine eigenen Verhaltensmuster und Gefühle, die in verschiedenen Situationen zum Ausdruck kommen können.