
Vorwort und Einleitung

Sprache spielt eine zentrale Rolle bei der Koordination von wirtschaftlichen und gesellschaftlichen Handlungen. Alle Aktivitäten menschlichen Planens und Handelns sind nur sprachvermittelt möglich. Die Grenzen unserer Sprache sind die Grenzen unserer Welt, so hat es der Philosoph Ludwig Wittgenstein auf den Punkt gebracht. Sprache kann menschliches Denken hemmen oder beflügeln. Erweitern wir die Sprache, so erweitern wir die Welt. Aus kulturwissenschaftlicher Sicht gilt das Diktum „Wir leben nicht in der Welt, sondern in der Sprache“. Damit ist gemeint, dass wir nie direkt auf die Dinge und Sachverhalte in unserer Umwelt reagieren. Unsere Reaktionen entspringen unseren Deutungen der Dinge, nicht den Dingen selbst. Und die Worte, die wir verwenden, sind immer schon Ergebnis vorausgegangener Deutungen. Das bedeutet auch, dass die gebräuchlichen Wörter – ebenso wie die heute bestehenden Institutionen – stets Antworten auf die Probleme von gestern sind. Daher muss man sich vom gängigen Sprachgebrauch lösen, um die Probleme von morgen sehen und lösen zu können.

In der Ökonomie ist bis heute die zentrale Rolle der Sprache so gut wie nicht gesehen und verstanden worden. Sprache erscheint hier als „bloßes Trägermedium von Informationsmengen, deren kreative Dimension vollkommen vernachlässigt“ wurde (Herrmann-Pillath 2008, S. 72). Es wurde zwar viel über kommunikative Strategien, Prozesse und Instrumente geforscht und geschrieben, aber wenig über das konkrete Wie des Sprechens und Verstehens. Übersehen wurde dabei das innovative Potenzial von sprachlicher Mehrdeutigkeit. Jede Interaktion und jeder kognitive Prozess besitzt nämlich „immer das Potential begrifflicher Spiegelung, Integration und Mischung“ (Herrmann-Pillath 2008). Das bedeutet, es kommt in der sprachlichen Interaktion immer zu einer Art von Überschussbedeutung. Diese Überschussbedeutung wird aber meist übersehen, weil sie immer auch die Risiken des Verstehens signalisiert und somit das (vor-)schnelle Entscheiden verlangsamen würde. Hinzu kommt, dass unser öffentlicher Sprachgebrauch sich immer mehr darauf beschränkt hat, Informations- und Wettbewerbssprache zu sein. Wir scheinen die Beziehungssprache verlernt zu haben. Es fehlen uns Sprachgebrauchsweisen für den Ausdruck von Kooperationsbeziehungen und Identitäten, von Gefühlen, Vertrauen und Wertschätzung.

Die Kommunen stehen heute vor großen Herausforderungen, die kommunikative, soziale und kulturelle Intelligenz verlangen. Man denke nur an die demografische Entwicklung, an die Digitalisierung der Arbeits- und Lebenswelt, an die schulische Inklusion, an die Integration von Arbeitslosen, Armen, Migranten und Flüchtlingen. Ferner sind Lösungen zu finden für Probleme der demokratischen Teilhabe, der Beteiligung von Bürgern an Entscheidungen über große Infrastrukturprojekte. Ebenfalls sind neue Antworten auf die Frage zu finden, wie Krisen, Konflikte und Katastrophen sprachlich-kommunikativ zu bewältigen sind – man denke an die Überschuldung vieler Kommunen, an Stuttgart 21 und an die Love-Parade-Katastrophe in Duisburg oder an die zunehmende Kriminalisierung der Straße. Bei all diesen Fragen spielt es kurzfristig eine zentrale Rolle, wie man sich in welcher Rolle mit welcher Haltung und welchem Auftrag in welcher Situation sprachlich klug verhält. Mittelfristig stellt sich die Frage, wie man die Potenziale der Bürger zur Entfaltung bringen kann, denn die hier skizzierten Probleme können nicht auf administrativem Weg allein gelöst werden. Daher geht es immer auch um die Suche nach neuen Leitbildern für die Kommunen von morgen, und es geht um die Suche nach einem angemessenen Menschenbild, was ebenfalls eine sprachlich-kommunikative Aufgabe ist.

Das Leitbild von der „Kommune als Ort der Transformation und des Lernens“ beinhaltet Aufgaben, die über die Aufgaben einer Ordnungs- und Dienstleistungsverwaltung hinausgehen. Nicht der Weiterbau der Kommune steht an, sondern es geht – so der Transformationsdesigner Harald Weltzer – um nichts weniger als um die Transformation der Kommune. Der Verwaltungswissenschaftler Hermann Hill sieht die Verwaltung in einer neuen Doppelrolle als Zukunftsagentur und als Agentur für bürgerschaftliches Engagement. Wichtigste Ressource der Potenzialentfaltung ist laut Gerald Hüther die sogenannte „kommunale Intelligenz“: „Weiterentwicklung und damit echtes Wachstum sind zu jedem Zeitpunkt kommunaler Entwicklung möglich. Aber nicht durch mehr Einwohner, mehr Gewerbetreibende, mehr Kinder oder gar mehr Geld, sondern durch eine günstigere Art des Umgangs miteinander: durch intensivere, einander unterstützende, einander einladende, ermutigende und inspirierende Beziehungen aller in einer Gemeinde oder einer Stadt lebenden Bürger“ (Hüther 2013, S. 9).

Soziale Kommunikation: Diversity, Krisen und soziale Innovationen

Das gemeinsame Kennzeichen der Kommunikation in Diversity-, Nachhaltigkeits-, Krisen- und Innovations- bzw. Veränderungskontexten besteht darin, dass die gewöhnlichen Hintergrundannahmen und soziokulturellen Bedeutungsmuster, welche eine intrakulturelle Kommunikation stabilisieren und Verständigung wahrscheinlicher machen, nicht mehr als gegeben angenommen werden dürfen. In der Folge kommt es zu einer massiven Gefährdung des Verstehens, das alle Spielarten des Teil-, Anders- und Missverstehens einschließt. Kommunen als „Orte des Lernens“ zu begreifen, bedeutet daher auch, sie zu Orten des Verständigungslernens zu machen.

Rolle der Sprache

Die hier skizzierten Kontexte der Transformation (von Identitäten), des Lernens (von neuen Wert-, Beziehungs- und Verhaltensmustern), der interkulturellen Kommunikation (zwischen vielfältigen Gruppen), der Vertrauensgefährdung (in Krisen, Konflikten, Katastrophen) und der Innovation (von technischen und sozialen Ideen) erfordern eine neue Sprache. Gemeint sind sprachliche Steuerungsformen (Instruktionspotenziale) sowie ein jeweils neues Verhältnis zwischen Sprache und Gemeinschaft (soziale Potenziale) bzw. Sprache und Menschlichkeit (individuelle Potenziale). Auf allen drei Ebenen ist eine kommunikative Effektivitätskontrolle zu entwickeln und anzuwenden, die freilich nicht „technisch“ erreicht werden kann, sondern nur auf dem Weg einer neuen zivilisatorischen und kulturellen Anstrengung, der sich auch die öffentlich-rechtlichen Medien nicht entziehen können, wollen sie auf Dauer Bestand haben.

Sprache und Sinn

Zu allererst ist es wichtig, sich von dem Mythos zu verabschieden, wonach das Verstehen der Normalfall der Kommunikation sei. Entsprechend ist eine psychologisch fein gegliederte und angemessen dosierte „Chemie“ der sprachlichen Steuerungsformen zu finden, die ebenso wert- und zielorientiert wie klar ist. Die sprachlichen Steuerungsformen müssen so beschaffen sein, dass sie eine soziale Bindungsfähigkeit (Wertigkeit) entfalten. Sie müssen dazu beitragen, die Sachziele zu erreichen, indem sie neue Perspektiven aufzeigen, und sie müssen den Anforderungen der logisch vorgelagerten Beziehungsebene der Kommunikation entsprechen. Ohne vertrauensvolle und wertschätzende Kommunikation können die Sachziele nicht oder jedenfalls nicht nachhaltig erreicht werden. Auf der Ebene der sprachlichen Instruktions- und Sinnpotenziale geht es um Begeisterung und Motivation. In der Summe entscheiden die Instruktions- und Sinnpotenziale über das bürgerschaftliche Engagement. Technokratische Fehlbenennungen wie „Stuttgart 21“ oder der gescheiterte Versuch, aus parteitaktischen Gründen das Mannesmann-Haus in Düsseldorf in „Richard-von-Weizsäcker-Haus“ umzubenennen, zeigen nur eines: Die Sprache gehört den Bürgerinnen und Bürgern. Das Beispiel des Mannesmann-Hauses zeigt: Es geht nicht um Namen, es geht um Erinnerungen, Geschichte, Identität und Kultur.

Sprache, Gesellschaft und Gemeinschaft

Moderne Gesellschaften haben die Frage, wie sie mit Komplexität umgehen, dahin gehend beantwortet, dass sie intern Teilsysteme mit jeweils eigenen Kommunikationsformen und Kommunikationslogiken ausgebildet haben. Von allen Teilsystemen sind derzeit wohl zwei Systeme dominant: das rechtlich-administrative System und das öffentlich-rechtliche Mediensystem. Beide Systeme stellen die derzeitige Ordnung auf Dauer und verarbeiten neue Informationen mit alter Logik. Das macht Lösungen neuer Probleme extrem unwahrscheinlich. Denn diese Systeme sind nur begrenzt in der Lage, wachsende Komplexität zu verarbeiten (administratives System), oder haben sogar die Aufgabe, Komplexität aus dem Bewusstsein der Staatsbürger auszublenden (öffentlich-rechtliches Mediensystem). Daher steht zu vermuten, dass es mehr denn je darauf ankommt, eine

angemessene Differenzierungsform auszubilden, bei der das Bildungs-, Kultur-, Wirtschafts- und Mediensystem enger verzahnt sind und darauf abzielen, die gesellschaftliche Erneuerung zu ermöglichen. „Dem Medium Sprache kommt hier eine besondere Bedeutung zu [...] Es sind vor allem sprachliche Formen, an denen sich dominante Semantiken einer Gesellschaft erhalten, und am Sprachwandel lässt sich vieles über den Sinnhaushalt einer Gesellschaft ablesen. Gesellschaftliche Semantiken werden in Begriffen, kulturellen Bedeutungen und Symbolen, in Allgemein-, Fach- und Szenesprachen, im gesamten Fundus kultureller Deutungsmöglichkeiten usw. aufbewahrt“ (Kneer und Nassehi 1994, S. 120). Für unsere Zwecke ist der Gedanke von N. Luhmann wichtig, dass eine Gesellschaft eine Art „gepflegter Semantik“ (Kneer und Nassehi 1994, S. 121) entwickeln muss, also sinnhafte Formen, die besonders typisch und strukturbildend wirken. Anders gesagt: Trotz der unterschiedlichen politischen, wirtschaftlichen, kulturellen und sozialen Hintergrund-Semantiken muss es möglich sein, dass im Medium Sprache jene Semantik dominant bleibt, welche eine Gesellschaft definiert und im Kern zusammenhält. Ziel ist die Sicherung der Koexistenz von (Allgemein-)Sprache und Gesellschaft. Nach N. Luhmann kann psychisches und soziales Geschehen auf drei Sinnesebenen beobachtet werden: „Die Sachdimension qualifiziert das, was in der Welt der Fall ist, nämlich Dinge, Theorien, Meinungen usw. Die Sozialdimension gibt vor, wer Dinge, Theorien, Meinungen etc. thematisiert. Die Zeitdimension schließlich gibt Auskunft darüber, wann etwas geschieht“ (vgl. Kneer und Nassehi 1994, S. 79). Neben dem hier entwickelten Gedanken einer neuen Sprache und einer für die Gesellschaft neuen dominanten Semantik, in welche kommunale Kommunikationen eingebettet sind, kommt es auf die Entwicklung neuer Formen kommunaler Gemeinschaft und erfolgreicher Zusammenarbeit an. Lebendige Kommunen sind in der Lage erfolgreich zu kooperieren, wenn sie über gemeinsame Grundwerte verfügen, wenn sie über eine gemeinsame Erfahrungsgeschichte verfügen, wenn sie stolz auf gemeinsame Leistungen sein können und wenn sie an einer gemeinsamen emotionalen Befindlichkeit und Mentalität arbeiten, die sie kommunale Solidaritäten erkennen lassen. Aus einer neuen Sprache und einer neuen Semantik können dann neue Kommunikationsformen (Sprachgebrauchsweisen) und Strukturen abgeleitet werden, welche kommunales Lernen nachhaltig fördert. Hierbei kommt es entschieden auf die richtige Mischungsproportion des Sprachlichen an:

- I. Für die *Gemeinschaftsbildung* ist eine Semantik der Beziehungskommunikation zentral. Mitglieder einer Gemeinschaft achten einander wechselseitig. Sie sind am Wohlergehen der anderen und an deren Vorstellungen von Wohlergehen interessiert. Sie vertrauen einander in Bezug auf Gemeinschaftsfragen, und sie sorgen füreinander.
- II. Für das *kommunale Lernen* von Alt und Jung kommt es darauf an, Top-Level-Strukturen wie Vergleichs- und Kausalurteile für das Lernen zu nutzen. Ferner ist wichtig, dass die Lernenden dadurch belohnt werden, dass sie Freude an der intellektuellen Herausforderung haben und dass sie ihre besseren Ergebnisse auf die Verbesserung ihres operationalen Wissens und Könnens zurückführen. Kommunales Lernen ist im Zusammenhang mit Werten und im Zusammenhang mit positiven

Bewertungen zu sehen. Ferner ist Sprachbewusstheit erforderlich, denn nur dann kann eine unkonventionelle Sprache gefunden werden, die dazu verhilft, sich von alten Denkschablonen zu befreien und Vorstellungen über zukünftige Welten und soziale Innovationen Ausdruck zu verleihen.

- III. Für Zwecke der *öffentlichen Kommunikation* sind Kommunikationsformen zu finden, die bestehende Blockaden überwinden helfen. Beispielsweise wird Verständigung blockiert durch „die soziokulturell bedingte Angst, in öffentlicher Kommunikation am gegenseitigen Mißverstehen existentielle Probleme der Gesellschaft aufbrechen zu lassen“ (Ungeheuer 1987, S. 122).

Sprache und Mensch

Um bürgerschaftliche Potenziale zu entfalten, brauchen Bürger agile und resiliente, das heißt belastbare, flexible und widerstandsfähige Kommunen und kommunale Kommunikations- und Sozialstrukturen. Das bedeutet, dass gerade auch die anthropologischen Potenziale der Menschen gestärkt werden müssen. Dies gilt sowohl für den Einsatz von Technik als auch für die eigene Lebensform. Menschen, die ihre Potenziale entfalten wollen, können ihre Existenz nicht länger als eine passive Lebensform unter den Bedingungen eines allumsorgenden und allzuständigen Staates verstehen. Sie müssen ihre Existenz („ek-in-sistenz“) im Sinne des Philosophen Heinrich Beck als ein Über-sich-selbst-Hinauswachsen verstehen, das seine Erfüllung in der Zuwendung zu anderen und in der Entdeckung der eigenen kulturellen Kreativität findet. Auf der Suche nach effektiven kommunikativen Reagensproportionen ist auch zu berücksichtigen, dass die Region zu einem „neuen Geländer der Orientierung“ avanciert, „an dem entlang den Menschen Vertrautheit, Identität und Lebensgefühl zuwachsen“ (Buss und Fink-Heuberger 2000, S. 112). Die Menschen finden daher nicht nur ihre persönlichen Lernorte, sondern auch ihre so wichtigen Schutzorte in der Kommune, denn diese verspricht Unmittelbarkeit, Vertrautheit und Selbstverständlichkeit, „insbesondere, wenn globale Strukturen mit Abstraktheit, Anonymität, Heimatlosigkeit und Bürokratisierung assoziiert werden“ (Buss und Fink-Heuberger 2000, S. 113). Der rasche soziale Wandel und europäisierte und globalisierte Strukturen „lassen Gefühle entstehen, wonach sich die Menschen Stück für Stück der Kontrolle über ihre Lebensverhältnisse entzogen sehen“ (Buss und Fink-Heuberger 2000). Umso wichtiger ist es, dass Kommunen zu verständlichen und heimischen Sprachateliers werden, wo experimentiert werden darf und wo jeder sein ideales Kommunikationsrezept selbst entdecken und verwirklichen kann.

Schließlich sei auf den Respekt im Sinne von Ehrfurcht vor dem eigenen und dem fremden Leben verwiesen. Die Menschen stehen einander nicht nur biologisch, sondern auch kommunikativ viel näher, als es der Mainstream der interkulturellen Kommunikationsforschung vermuten lässt. Beispielsweise treffen wir in allen Kulturen der Welt auf das von H. P. Grice entdeckte Kooperationsprinzip der Kommunikation, das lediglich kulturell unterschiedlich ausformuliert wird (Grice 1967). Das Prinzip besagt, dass ohne die fundamentale Bereitschaft kommunikativ zu kooperieren, der Mensch als Art

nicht überlebt hätte. Und das Prinzip besagt, dass auch derjenige der streitet, kooperieren muss. Betonte die interkulturelle Kommunikationsforschung bislang die Unterschiede zwischen Kulturen und meinte, Missverständnisse auf soziokulturelle Unterschiede rückführen zu können, so führen die Einsichten der anthropologischen Kommunikationsforschung hoffentlich dazu, in Zukunft die Gemeinsamkeiten zwischen den Kulturen hervorzuheben (Gumperz und Cook-Gumperz 2009). Über allen kulturellen Werten stehen jedoch universelle menschliche Werte wie Würde und Freiheit. Denn nur diese Werte ermöglichen das im Wesen des Menschen angelegte Streben nach Lernen und Entwicklung. Kulturen, die das Menschwerden blockieren, sind ebenso unmenschlich wie Kulturen, die die freie Kommunikation blockieren. Das Verhältnis von Sprache und Menschheit sowie von Kreativität und Macht ist aus der Sicht der in einer Kommune versammelten Kulturen und Ethnien neu und tiefer auszuloten, sodass daraus Kommunikationsinstrumente hervorgehen und ein Kommunikationsambiente entsteht, das zur Verständigung von Mensch zu Mensch führt und die Potenziale der Bürgerinnen und Bürger freisetzt, die eigenverantwortlich ihre Zukunft gestalten.

Bonn
Bonn

Helmut Ebert
Iryna Fisiak

Bürgerkommunikation auf Augenhöhe
Wie Behörden und öffentliche Verwaltung verständlich
kommunizieren können

Ebert, H.; Fisiak, I.

2018, XIX, 286 S. 4 Abb., Softcover

ISBN: 978-3-658-16860-5