

Sprache als Basis des Mediationsprozesses

Dr. Jens Kegel

Abschlussarbeit Modulares Zertifikatsstudienprogramm, Basismodul Mediation und
Mediative Kommunikation Institut für Mediative Kommunikation und Diversity-Kompetenz
(IMK) an der Internationalen Akademie Berlin für innovative Pädagogik,
Psychologie und Ökonomie gGmbH (INA), 2016

Inhalt

Vorwort	03
1. Wie verstehen Menschen, wenn sie verstehen	03
2. Worte verstehen und verarbeiten	04
3. Sprache und Emotionen	05
3.1 Emotionen und Worte	07
3.2 Emotionen und Sätze	08
3.3 Emotionen in gesprochener Sprache	08
4. Typisch und prototypisch	08
5. Sätze verstehen, verarbeiten, verdauen	09
6. Bedeutungen speichern	11
7. Schlussfolgerungen	13
8. Literatur	14

Vorwort

Das wichtigste Zeichensystem im Mediations-Prozess ist, neben anderen semiotischen Systemen, Sprache.¹ Damit Mediation optimal wirken kann, müssen Mediatoren professionell sprechen. Die folgenden Ausführungen beschreiben demnach einige wichtige Erkenntnisse aus Linguistik, Psycholinguistik und Neurologie, die für Mediatoren bedeutsam sind.

1. Wie verstehen Menschen, wenn sie verstehen

Verstehen ist ein vielschichtiger Vorgang, der mit beiden Kommunikationspartnern zu tun hat. Verstehen im Sinne von inhaltlichem Begreifen setzt voraus, dass die Zeichen überhaupt erst einmal wahrgenommen werden können. Ein Wort, ein Satz oder ein ganzer Text durchläuft dabei vier Stufen (vgl. Zimbardo 1995: 159 f.):

Stufe 1

Das sprachliche Zeichen muss dem Gesprächspartner zur Verfügung stehen. Das Angebot muss so viel Reizpotential besitzen, dass die Zielperson ihre Aufmerksamkeit darauf richtet und die Unmenge der anderen Informationsangebote für den einen Moment ausblendet. Dies beinhaltet u.a., vielfältige Störquellen im Kommunikationsprozess auszuschalten.

Stufe 2

Wenn der Gesprächspartner nun seine Aufmerksamkeit auf das Gesagte gerichtet hat, werden physikalische Ereignisse in Form von Licht- oder Schallwellen entweder über das Auge oder das Ohr zum Gehirn geleitet und lösen dort neuronale Aktivitäten aus. Die Rezeptoren wählen vor allem jene Reize aus, die Unterschiede herstellen und betonen; Allgemeinplätzen gelingt dies kaum.²

¹ Semiotik ist die Lehre vom Zeichen. Danach können alle Entitäten zum Zeichen für etwas werden, wenn ein Interpret vorhanden ist, der die jeweilige Entität mit einer Bedeutung versieht, also interpretiert (vgl. Nöth 2000: 131 ff.).

² Dies trifft für alle Arten sinnlicher Reize zu: akustische, olfaktorische, visuelle, taktile...

Stufe 3

Erst wenn diese beiden Hürden übersprungen sind, beginnt die Wahrnehmung im eigentlichen Sinn. Das Gehirn setzt die Reize so zusammen, dass Sachverhalte entstehen, mit denen es etwas anfangen kann, die es kennt. Bei diesem Vorgang vergleicht es bereits mit Inhalten, die im Langzeitgedächtnis gespeichert sind.

Stufe 4

Nachdem das Gehirn die Reize als sinnvoll eingeschätzt hat, beginnt es zu klassifizieren. Die Fragen dabei lauten: Ist dieser Sachverhalt für mich interessant und wichtig? Wozu dient er? Was kann ich damit anfangen? Diese Tatsache ist die neuro-psychologische Grundlage für die immer wieder erhobene Forderung, möglichst im Sinne des Gesprächspartners zu kommunizieren. Das bedeutet:

- Vokabular der Gesprächspartner verwenden (bezieht sich auf die Semantik und Stilebene)
- Dieses aufgreifen und variieren (z.B. mittels Synonymen)
- Para- und nonverbale Zeichen den Gesprächspartnern anpassen

2. Worte verstehen und verarbeiten

Menschen verstehen Worte unabhängig davon, ob sie diese hören, lesen oder denken. Die Bedeutungen sind – nach aktuellem Kenntnisstand – nicht in einem fest abgegrenzten Areal des Gehirns gespeichert, sondern in verschiedenen. Die wohl wichtigste Erkenntnis dazu ist, dass Bedeutungen an die entsprechenden Sinnesbereiche gekoppelt sind bzw. mit diesen kooperieren. Farben, Gerüche, Bilder u.a. sinnlich wahrnehmbare Eindrücke aktivieren also auch entsprechende Worte (vgl. Bellebaum, Thoma / Daum 2014: 108 ff.).

Der Mensch benötigt ca. 200 Millisekunden, um ein gelesenes oder gehörtes Wort zu verstehen, also 0,2 Sekunden bzw. 1/5 Sekunde. Dies trifft jedoch nur dann zu, wenn das Wort in einen zuvor aufgebauten Bedeutungszusammenhang gestellt wurde. Ist dies nicht der Fall, reagiert das Gehirn – salopp gesagt – verschnupft. Es löst „eine ausgeprägte Negativierung über dem zentralen bis parietalen Kortex aus, die etwa 200 ms nach der

Darbietung des Wortes beginnt, bei etwa 400 ms ihren Gipfel erreicht und bis zu 800 ms andauern kann“ (Müller/Rickheit 2003: 11).³ Im Extremfall dauert also eine negative Gestimmtheit viermal so lange wie das Gehirn für die Verarbeitung eines Wortes benötigt. Genau dieses Mehr an Aufwand führt zu den negativen Effekten. Daraus können wir schließen, dass einzelne Worte im textuellen, kontextuellen und kotextuellen Zusammenhang zu verwenden sind.⁴ Der Sprecher hat also immer darauf zu achten, dass ein verwendetes Wort in den genannten Zusammenhängen überhaupt sinnvoll ist.

Worte werden aber nicht gleich oder ähnlich verarbeitet. Untersuchungen an Patienten mit Gehirnläsionen legen die Vermutung nah, dass Verben (bzw. deren Elemente) stärker mit motorischen Repräsentationen im Gehirn verbunden sind und Substantive stärker mit Merkmalen von Objekten (vgl. ebd.: 12). Daran anknüpfend müsste also das Verb *kochen* z.B. mit den Tätigkeiten *rühren* und *schneiden* verknüpft sein und das Substantiv *Topf* mit den Merkmalen *Henkel* und *Deckel*. Verallgemeinernd können wir sagen, dass Verben auch die entsprechenden Handlungsmuster im Gehirn aktivieren.

Um nun dem Gesprächspartner das Verstehen zusätzlich zu erleichtern, können Sprecher den Priming-Effekt nutzen. Er beschreibt in der Psychologie das Phänomen, dass Reize schneller verarbeitet werden, wenn zuvor präsentierte Reize aus einem ähnlichen Kontext stammen (Vgl. Kahneman 2012: 72 ff.). Dies trifft auch für verbale Reize zu. Das Wort *Deckel* wird demnach schneller erkannt und verarbeitet, wenn zuvor das Wort *Topf* stand. Dies ist nicht nur ein Hinweis darauf, dass Worte aufgrund ihrer Bedeutung oder ihrer Bedeutungsmerkmale gespeichert sind. Rückwirkend lässt sich daraus der Schluss ziehen, Worte zu verwenden, die das Verstehen des Hörers lenken.

3. Sprache und Emotionen

Wenn wir uns eine vorläufige Definition von Emotionen ansehen, wird klar, dass Sprache und Emotionen zusammen gehören und in der Kombination eine Menge Potential für den Mediations-Prozess liegt:

³ Interessant ist, dass in diesem Bereich der Großhirnrinde u. a. motorische und räumliche Informationen verarbeitet werden und – speziell der Parietallappen – daran beteiligt ist, verschiedene sensorische Inputs miteinander zu koordinieren. Dies könnte ein Hinweis darauf sein, dass ein zum Kontext gehörendes Wort auch andere Prozesse des Verstehens und Verarbeitens beeinflusst.

⁴ Kotextuell bedeutet, dass die Elemente eines Textes auch von jenen abhängen, die links und rechts davon stehen.

„[...] stimmen Psychologen gegenwärtig darin überein, daß eine Emotion ein komplexes Muster von Veränderungen ist, das physiologische Erregung, Gefühle, kognitive Prozesse und Verhaltensweisen einschließt, die in Reaktion auf eine Situation auftreten, welche ein Individuum als persönlich bedeutsam wahrgenommen hat“ Zimbardo (1995: 442).

Emotionen sind zum Ersten affektiv, d.h. Menschen empfinden etwas, was unbewusst geschehen oder ins Bewusstsein dringen kann.⁵ Sie sind zum Zweiten auf etwas gerichtet, was objektiv vorhanden, vorgestellt oder in die Zukunft projiziert sein kann. Zum Dritten werden Emotionen unwillkürlich ausgelöst, können also bewusst nicht gesteuert werden. Zum Vierten sind sie zeitlich begrenzt, was wiederum mit dem zweiten Merkmal zusammenhängt. Wenn der Auslöser nicht mehr vorhanden ist, verschwinden sie (vgl. Rothermund/Eder: 2011 166)

Eine weitere Tatsache, die dafür spricht, dass wir uns beim Prozess der Mediation viel stärker den Emotionen zuwenden sollten, hat die Neurologie entdeckt. Ereignisse und Handlungen, die an starke Emotionen gebunden sind, bleiben den Menschen nicht nur länger im Gedächtnis. Sie sind auch detaillierter, besitzen mehr Facetten und zudem mehr Verbindungen zu anderen gespeicherten Sachverhalten im Gehirn (vgl. Medina 2009: 84).⁶

Ein dritter Aspekt für die Bedeutung von Emotionen: Wenn Menschen emotional erregt sind (positiv oder negativ), dann konzentrieren sie sich stärker auf das Wesentliche, auf den Kern eines Sachverhalts und beachten individuell als unwesentlich eingestufte Details weniger (ebd.: 88 ff.).

Emotionen helfen uns also, Informationen aufzunehmen, Urteile zu fällen und die Informationsverarbeitung als Ganzes zu organisieren. Positive Emotionen „erleichtern, beschleunigen und optimieren Lern- und Denkprozesse, insbesondere Problemlösungsprozesse [sic!], fördern, verbessern den flexiblen und kreativen Umgang mit

⁵ Alltagssprachlich werden *Emotion* und *Gefühl* synonym verwendet. Fachsprachlich jedoch werden Gefühle als affektive Teilkomponente von Emotionen beschrieben.

⁶ Als Beispiel seien hier die Bilder vom Angriff auf das World Trade Center oder vom Fall der Mauer in Berlin genannt. Sie sind aufgrund ihrer Einmaligkeit und medialen Wiederholungen tief im kollektiven Gedächtnis der Menschen verankert.

Situationen und erleichtern Gedächtnisleistungen durch effektivere Wissensorganisation und schnellere Aktivierungen“ (Schwarz-Friesel 2007: 115).

All diese Handlungen sind integraler Bestandteil des Mediations-Prozesses, weshalb Emotionen hier weder unterdrückt noch als marginal behandelt werden sollten – im Gegenteil: Im geschützten Raum der Mediation sollen und dürfen Emotionen gezeigt werden. Sie helfen zum Ersten, zum Kern des zugrundeliegenden Problems vorzudringen, zum Zweiten, Lösungen zu finden, zum Dritten, diese in den Gehirnen bewusst zu verankern.

3.1. Emotionen und Worte

Zählungen haben ergeben, dass es im Deutschen mehr als vierhundert Worte gibt, die Emotionen beschreiben und ausdrücken (ebd.: 142). Grundsätzlich gibt es zwei Möglichkeiten, Emotionen zu verbalisieren. Wir können sie selbst benennen oder die Folge beschreiben. Zu den gefühlsbeschreibenden Worten zählen Substantive wie *Angst, Freude, Trauer, Ärger...*, Adjektive wie *ängstlich, freudig, überrascht, glücklich, zufrieden...* und Verben wie (sich) *freuen, ärgern...* Bei diesen Beispielen wird die Emotion direkt benannt.

In reiner Form drücken Interjektionen Emotionen aus. Worte wie *ah* (Erstaunen, Freude...), *igitt* (Ekel, Abscheu), *nanu* (Erstaunen), *aua* (Schmerz), *ätsch* (Schadenfreude). Andere, subtile Möglichkeiten des Ausdrucks von Emotionen bieten konnotierte Worte. Gegenüber eher neutralen Synonymen besitzen sie zusätzlich positive oder negative Bedeutungskomponenten, die oft mit dem Ausdruck von Emotionen einhergehen. Es macht nicht nur einen faktischen, sondern auch emotionalen Unterschied, wenn der Gesprächspartner das Verb *fressen* oder *speisen* statt *essen* verwendet. Ähnlich unerschwellig können wir mittels Endungen oder Vorsilben Emotionen ausdrücken (vgl. Kehrein 2002: 142 f.).

3.2. Emotionen und Sätze

Auch wenn Sätze keine Worte enthalten sollten, die explizit Gefühle benennen, so können sie doch Gefühle ausdrücken und sind nicht auf die Weitergabe nüchterner Informationen beschränkt. Eine Möglichkeit besteht darin, den genannten Sachverhalt zu bewerten. Wenn

der Sprecher zeigt, wie er zum Sachverhalt steht, vermittelt er zugleich Emotionen (vgl. ebd.: 178 ff.).

Emotionen können aber auch aus anderen Merkmalen von Sätzen geschlossen werden. So ist bei einem Wunschsatz immer klar, dass er Hoffnung und einen starken Wunsch miteinander verbindet (*Ich wünschte, wir hätten frühzeitig investiert.*). Ausrufesätze bringen häufig Erstaunen, Wut oder eine andere Emotion zum Ausdruck (*Du bist aber groß geworden! Man, ist der dick, man!*) (vgl. Schwarz-Friesel 2007: 178 ff.).

3.3. Emotionen in gesprochener Sprache

Dem Sprecher stehen verschiedene nonverbale und paraverbale Mittel zur Verfügung. Letztere sind sprachbegleitende bzw. prosodische wie Akzentuierung, Tonhöhenverlauf, Lautstärke, Sprechtempo und Dauer von Lauten oder Silben. Betonungen bzw. Akzentuierungen haben in der Regel die Aufgabe, „einzelne Konstituenten einer Äußerung als besonders ‚wichtig‘ auszuzeichnen“ (Kehrein 2002: 95). Dies wiederum lässt – kontextuell – auf eine emotionale Bewegtheit des Sprechers schließen. Bisher konnte nicht nachgewiesen werden, dass bestimmte Emotionen bestimmten lautlichen Merkmalen zuzuordnen sind, was auch schwer möglich sein dürfte. Dennoch schließen Hörer bei sprachbegleitenden Abweichungen auch immer automatisch darauf, dass diese durch Emotionen motiviert sind. Weil Gefühle – wenn sie ehrlich gemeint sind – parallel mit mimischen und gestischen Zeichen kommuniziert werden, ist es kaum möglich, diese Zeichen isoliert zu erzeugen.

4. Typisch und prototypisch

Untersuchungen zeigen, dass Exemplare einer Gattung notwendige Merkmale besitzen müssen, damit Probanden Bilder einem bestimmten Begriff zuordnen. So besitzen zum Beispiel Heringe, Haie und Hechte ähnliche äußere Merkmale, um sie ohne Probleme dem Begriff *Fisch* zuzuordnen. Daraus schließen Linguisten, dass auch ein Begriff bestimmte notwendige Merkmale besitzt, er gewisse Standards erfüllen muss. Zugleich können einzelne Exemplare, die unter einen Begriff zu subsumieren sind, individuelle Besonderheiten

aufweisen, sie werden aber trotzdem dem entsprechenden Begriff zugeordnet (vgl. Linke/Nussbaumer/Portmann 1996: 350 f.).

Bezogen auf den Prozess der Mediation bedeutet dies, zuerst einmal prototypische Begriffe zu verwenden, damit der Gesprächspartner genau jene Merkmale des entsprechenden Begriffes aufruft, die für diesen relevant sind. Anschließend sind diese Begriffe mit spezifischen Merkmalen anzureichern. Diese Forderung wird gestützt durch Resultate aus der Neurologie:

„Das Gehirn verarbeitet das Wesentliche vor den Einzelheiten. Das Wesentliche, das Kernkonzept, zuerst zu nennen, ist das Gleiche, als würde man einem durstigen Menschen ein großes Glas Wasser reichen. Das Gehirn legt Wert auf Hierarchien. Geht man von allgemeinen Konzepten aus, ergibt sich ganz automatisch eine hierarchische Darlegung der Informationen. Man muss den allgemeinen Gedanken zuerst darlegen. Dann wird man feststellen, dass das Verständnis sich um 40 Prozent verbessert“ (Medina 2009: 99).

5. Sätze verstehen, verarbeiten, verdauen

Wenn Hörer ganze Sätze verstehen und verarbeiten, dann sind sie in der Lage, dies mit ähnlicher Geschwindigkeit zu tun, wie der Sprecher sie formuliert. Bei diesem fast parallel ablaufenden Prozess gibt es nun die Schwierigkeit, dass der Produzent bereits den ganzen Satz oder zumindest Teile davon im Kopf vorformuliert hat und der Hörer den Satz und damit die Bedeutung Wort für Wort konstruieren muss. Zugleich muss der Rezipient ohne zeitliche Verzögerung arbeiten, denn der Produzent wartet nach einem Satz nicht, bis sein Kommunikations-Partner aus einer Kette von (Wort-)Informationen eine sinnvolle Einheit für sich konstruiert hat – er beginnt einfach mit dem nächsten Satz. Wenn nun der Sprecher nicht eindeutig, also syntaktisch mehrdeutig formuliert, liegt es nicht am Hörer, wenn dieser missversteht. Der Produzent hat die Aufgabe, den Rezipienten an die Hand zu nehmen, um ihm das Verstehen zu erleichtern. Dem stehen häufig komplexe, ja komplizierte Satzgebilde

gegenüber. Neurolinguistische Untersuchungen konnten zeigen, dass Hörer komplexe Sätze weniger akzeptieren als einfach strukturierte. Dies trifft sowohl für sinnhafte, als auch für sinnfreie zu (vgl. Müller/Rickheit 2003: 18).⁷

Zugleich wurde nachgewiesen, dass Sätze, in denen das Subjekt an erster Stelle steht, schneller und leichter verstanden werden. Zeigt man Probanden nun Sätze, in denen an erster Stelle ein Ersatzausdruck (eine Proform) steht, die sowohl Subjekt als auch Objekt sein kann, werten Leser die Proform zuerst als Subjekt. Daraus sollte man jedoch keinesfalls den Schluss ziehen, nur noch Sätze zu bilden, die mit dem Subjekt beginnen; so würden wir unserem Gehirn Unrecht tun und uns einer Möglichkeit berauben, Schwerpunkte zu setzen.

Um die Vielfalt der Beziehungen, welche in der Realität existieren, auch sprachlich wiedergeben zu können, verwenden wir neben den einfachen natürlich auch zusammengesetzte Sätze. Grundsätzlich unterscheidet man koordinierende von subordinierenden. In koordinierenden Teilsätzen stehen die Informationen annähernd gleichrangig nebeneinander. In subordinierenden beziehen sich jene des Teilsatzes auf den Hauptsatz. Dies hat auch Folgen für die Verarbeitung durch den Rezipienten, die wir auf der Ebene des Bewusstseins zwar nicht wahrnehmen, die jedoch unterschwellig wirken – und dies nicht etwa marginal:

„Koordination und Subordination, die beiden Formen der Satzverknüpfung, sind nicht zwei Seiten einer Medaille. Sie leisten in pragmatischer Hinsicht⁸ Unterschiedliches und bewirken semantische Unterschiede bzw. dienen zum Ausdruck solcher“ (Wegener, in: Levèvre 2000: 42).

Untersuchungen zu den vielfältigen Leistungen der Nebensätze gebe ich hier zusammenfassend wider:

⁷ Ein Beispiel für einen einfachen, sinnfreien Satz: Das Molandrium krabambste die Frunske triel.

⁸ Pragmalinguistik beschäftigt sich mit der Bedeutung von Lexemen in ihrem kontextuellen Gebrauch.

- a) Bei koordinierenden Teilsätzen bleiben die Teilsätze und die in ihnen enthaltenen Informationen eigenständig. Dies wird auf der Ebene der Satzzeichen dadurch deutlich, dass wir Kommata oder Semikola auch durch einen Punkt ersetzen können.
- b) Die zentralen thematischen Aussagen finden wir in der Regel in den Hauptsätzen, die zusätzlichen Informationen (Rhemata) in den Nebensätzen. Sprecher können also „zusätzliche Informationen ein(zu)bringen, ohne daß der ‚rote Faden‘ verloren geht“ (Schecker, in: ebd.: 118). Nebensätze „machen die vom Sprecher gewollte logisch-hierarchische Verknüpfung von Ereignisbeschreibungen im Textablauf sichtbar. Dadurch wird es möglich, eine Anzahl von Ereignissen aufeinander zu beziehen und als komplexes Netzwerk darzustellen, statt einfach ihre chronologische Abfolge oder gleichzeitige Gültigkeit nachzuzeichnen“ (Marschall, in ebd.: 138).
- c) Untergeordnete Nebensätze verbessern nachweislich die Rezeption schwieriger Passagen, weil sie die logischen Verbindungen zwischen den Inhalten besser verdeutlichen als nebengeordnete einfache Sätze.

Neue Aspekte, zusätzliche Informationen, nähere Erläuterungen und Begründungen haben also ihren Platz in Nebensätzen. Wenn die einzelnen Teilsätze aufeinander vielfältig Bezug nehmen und wichtige Sachverhalte immer wieder variierend aufnehmen, verstehen Gesprächspartner leichter und schneller.

6. Bedeutungen speichern

Hörer verstehen nicht passiv im Sinne von reiner Aufnahme. Sie verstehen, indem sie mit bereits Gespeichertem abgleichen, vergleichen, in Beziehung setzen und werten. Verstehen ist darum ein aktiver und vor allem individueller Vorgang.⁹ Er ist darüber hinaus sogar situationsgebunden und interessengeleitet:

„Global lässt sich der Sprachrezeptionsprozess deshalb beschreiben als ein konstruktiver, von kontextuellen und rezipientenspezifischen Faktoren determinierter Vorgang, bei dem der Rezipient unter

⁹ Dies lässt sich sehr leicht überprüfen, indem man den Gesprächspartner bittet, die Inhalte nach aktivem Zuhören wiederzugeben.

Hinzufügung seines Weltwissens eine mentale Repräsentation aufbaut“ (Schwarz 1996: 143).

1963 haben Palermo und Jenkins das Modell eines semantischen Netzes vorgestellt, das in Kurzform bedeutet: Worte sind aufgrund inhaltlicher Beziehungen miteinander verbunden. Diese Tatsache der Speicherung in Netzen bezieht sich allerdings nicht nur auf Substantive, sondern auch auf Verben und andere Wortarten.

Besonders wichtig in diesem Zusammenhang ist folgende Erkenntnis: „Bedeutungen von Konkreta sind offensichtlich weitflächiger im Gehirn repräsentiert als die von Abstrakta“ (ebd.: 100). Dies erscheint logisch, sind konkrete Begriffe doch mittels verschiedener Sinnes-Systeme erfahrbar – und darum haben sie auch mehr Verbindungen im Gehirn geknüpft. Wir können sie sehen, berühren, manche auch riechen und schmecken.

Zu der Tatsache der verbalen Netze passt, dass Vergleiche und Bilder weitaus mehr Vorstellungen im Gehirn produzieren und Verbindungen aktivieren als einzelne Begriffe, zumal abstrakte. Dies alles müssen wir vor dem Hintergrund der Individualität jedes einzelnen Gehirns betrachten.

Neue Untersuchungen erweitern die Theorie von den Begriffsnetzen, welche nahe legt, dass ein Wort als Ganzes an einer bestimmten Stelle im Gehirn seinen Platz gefunden hat. Tests lassen vermuten, dass die Wortbestandteile an unterschiedlichen Stellen gespeichert werden. Das bezieht sich auf einzelne Silben und Phoneme, also die kleinsten Bestandteile des Wortes.

Im ersten Moment scheinen diese Resultate das Modell von den Wortnetzen ad absurdum zu führen, dem ist aber nicht so. Wortnetze sind Konstrukte zwischen einzelnen Begriffen, deren Einzelteile stärker miteinander verknüpft sind. Anders formuliert: Wenn ich ein Wort höre, aktiviert das Gehirn auch alle anderen Wortelemente, die zu diesem „Netz“ gehören, weil diese Verbindungen stärker ausgeprägt sind. Hinzu kommt ein Phänomen, das dem gesunden Menschenverstand diametral gegenübersteht, weil es unseren Erfahrungen widerspricht. Ein Sachverhalt, ein Gedächtnisinhalt wird gerade dann besonders leicht und dauerhaft gespeichert, wenn er möglichst viele Verbindungen zu anderen aufweist:

„Wir erinnern uns an Dinge umso besser, je aufwendiger wir sie codieren; das gilt besonders, wenn wir persönliche Erfahrungen damit verbinden. Für Geschäftsleute und Lehrer besteht der Trick darin, Informationen so überzeugend darzustellen, dass das Publikum genau diesen Prozess selbst vollzieht und spontan eine vielschichtige Codierung vornimmt. [...] Größere Komplexität bedeutet besseres Lernen“ (ebd.: 124).

7. Schlussfolgerungen

- Konkrete und anschauliche Begriffe sind nach Möglichkeit den abstrakten vorzuziehen, weil abstrakte vage sind.
- Gespräche/Fragen sollten an die vorhandenen Intentionen und damit bereits gespeicherten Wissens Elemente des Gesprächspartners anknüpfen, um andere Elemente der Wortnetze und vielfältige Vorstellungen zu aktivieren.
- Es ist besser, sich auf wenige Aspekte zu konzentrieren und diese wenigen von mehreren Seiten zu beleuchten als zu viele unterschiedliche Unterthemen nur anzuschneiden, ohne diese auszuführen.
- In kurzen Gesprächssequenzen sollte das Wesentliche und Allgemeine zuerst genannt werden. Dann knüpft das Gehirn des Gesprächspartners zuerst daran an und kann die neuen Informationen leichter aufnehmen und mit den bestehenden verbinden.
- Informationen sind – so möglich – mit Emotionen zu verbinden. Daraus resultiert, dass sie doppelt kodiert und demnach doppelt gespeichert werden.
- Begriffe, die ein Thema bestimmen, sind während des gesamten Mediations-Prozesses zu wiederholen, auch mittels Synonymen, Metonymien, Vergleichen, Metaphern und innerhalb narrativer Textpassagen.

8. Literatur

- Bellebaum, Christian / Thoma, Patrizia / Daum, Irene: Neuropsychologie: Wiesbaden 2012
- Kahneman, Daniel: Schnelles Denken, Langsames Denken: München 2012
- Kehrein, Roland: Prosodie und Emotionen. Tübingen 2002
- Levèvre, Michel (Hrsg.): Subordination in Syntax, Semantik und Textlinguistik. Tübingen 2000
- Linke, Angelika / Nussbaumer, Markus / Portmann, Paul R.: Studienbuch Linguistik. Tübingen 1996
- Medina, John: Gehirn und Erfolg. Heidelberg 2009
- Müller, Horst M. / Rickheit, Gert (Hrsg.): Neurokognition der Sprache. Tübingen 2003
- Nöth, Winfried: Handbuch der Semiotik. Stuttgart 2000
- Rothermund, Klaus / Eder, Andreas: Motivation und Emotion. Wiesbaden 2011
- Schwarz, Monika: Einführung in die Kognitive Linguistik. Tübingen/Basel 1996
- Schwarz-Friesel, Monika: Sprache und Emotion. Tübingen/Basel 2007
- Zimbardo, Philip G.: Psychologie. Berlin 1995