

**SPRACHE
UND SCHREIBEN
ARCHI-IST WIE
TEKTUR. HÄUSER
EIN LESE-BAUEN...
UND ÜBUNGSBUCH.**

ARCHITEKTUR IST
IM IDEALFALL
IMMER DIREKTE
AUSEINANDERSETZUNG
MIT DEN MENSCHEN.
RICHARD MEIER

Eine Frage der Perspektive

Ein Gespräch mit Riklef Rambow und Rainer Bromme über Experten-Laien-Kommunikation

Gregor Imhof

I.03.- / UM WAS GEHT ES?

Wie Laien Architektur wahrnehmen
Visuelle Darstellungen sprachlich begleiten
Bewusster Umgang mit Fachbegriffen

Warum sollte sich eine Architektin oder ein Architekt für das Thema Experten-Laien-Kommunikation interessieren?

Riklef Rambow Weil Architektur immer eine öffentliche Angelegenheit ist. Architektur kann man nicht allein und im stillen Kämmerlein machen. Ihre Konzeption, ihre Realisierung, ihre Nutzung betreffen viele verschiedene Personen, und die meisten davon sind nun einmal keine Architekten, d.h. sie sind Laien in Hinsicht auf Architektur.

Rainer Bromme — Ich glaube, dass in vielen Berufen ein erheblicher Teil der Berufsausübung eng verbunden ist mit der Kommunikation mit den Klienten oder Kunden. Mein Standardbeispiel dafür ist der Bereich der Medizin. Dort gibt es viele Ärzte im Klinikkontext, die sagen, ich habe keine Zeit, ich muss das Eigentliche machen, also operieren und diagnostizieren. De facto ist es so, dass ein Grossteil der medizinischen Wirkungen über das Gespräch erfolgt. Es ist also ein originärer Teil der Tätigkeit und nicht eine Zusatzfähigkeit. Das kann man glaube ich auf die Architektur übertragen. Allgemein gesagt: Experten-Laien-Kommunikation ist überall da wichtig, wo die Problemlösung inhärent eine Kommunikation mit Laien umfasst. Es gibt ganz wenige Expertisegebiete, wo es nicht so ist.

Was ist eine Expertin oder ein Experte?

Riklef Rambow Ein Experte in dem Sinne, in dem wir den Begriff benutzen, ist eine Person, die sich in einem bestimmten, gut definierten Gebiet sehr gut auskennt und berufliche Anforderungen dauerhaft erfolgreich bewältigt. In empirischen Untersuchungen werden deshalb in der Regel ein einschlägiges Studium sowie eine erfolgreiche Berufsausübung von mindestens zwei bis fünf Jahren vorausgesetzt. Die Expertiseforschung hat gezeigt, dass die Entwicklung zum Experten sich nicht auf ein einfaches «Mehr Wissen» beschränkt, sondern zu einer umfassend veränderten Perspektive auf den Gegenstand der Expertise, also

in unserem Falle auf die Architektur, führt. Das bezieht das Denken und Problemlösen, die Wahrnehmung und Aufmerksamkeit, aber auch Einstellungen und Überzeugungssysteme mit ein. Experten sehen in diesem Sinne einen bestimmten Ausschnitt der Welt mit grundlegend anderen Augen.

Rainer Bromme — Ja, ein Experte ist jemand, der durch eine lang anhaltende Ausbildung und Berufspraxis ein Ensemble von Wissen und Fertigkeiten entwickelt hat, die notwendig sind, um bestimmte umrissene Anforderungen zu definieren. Wenn man das systematisch einordnen will, so ist es eine Definition, die sehr stark beeinflusst ist von der Arbeitspsychologie. Diese beschäftigt sich häufig damit, welches Wechselspiel es geben muss zwischen der psychischen Ausstattung eines Menschen, den Fähigkeiten, Fertigkeiten und oft auch emotionalen Einstellungen, und mehr oder weniger objektiv bestimmbar Arbeitsanforderungen.

Wie definieren Sie Laie?

Rainer Bromme Das ist nicht so leicht zu beantworten. Sicher handelt es sich nicht einfach um eine Person, die sich nicht auskennt. Vielmehr ist das jemand, der in irgendeiner Weise ein Vorwissen hat über einen bestimmten Gegenstandsbereich, dessentwegen er den Experten fragt. Er macht das aber nicht, um selbst Experte zu werden.

Riklef Rambow — Es ist eine Person, die in Bezug auf das in Frage stehende Fachgebiet nicht über eine einschlägige Ausbildung und auch nicht über einen anders gearteten professionellen Zugang verfügt. Die Einschränkung auf das jeweilige Fachgebiet ist wichtig: wir sind alle in Bezug auf fast alle Wissensgebiete Laien! Der Begriff des Laien hat deshalb überhaupt nichts Abwertendes. Er beschreibt ein notwendiges Merkmal einer ausdifferenzierten Wissensgesellschaft.

Wohnung, Büro, Restaurant, Fussballstadion – ständig leben wir in und mit Architektur. Nur: Wie viel weiss der Durchschnittsmensch wirklich darüber?

Riklef Rambow — Sofern wir diese Dinge als Architektur betrachten (was keineswegs selbstverständlich ist), weiß der Durchschnittsmensch nur sehr wenig darüber, das haben unsere Untersuchungen wie auch die anderer Forschergruppen recht klar gezeigt. Nur ein sehr geringer Anteil der Bevölkerung verfügt über konzeptionelles, historisches, technisch-konstruktives Wissen über Gebäude oder interessiert sich auch nur aktiv dafür. Andererseits gibt es natürlich aus der intensiven Nutzung dieser Gebäude heraus ein – häufig implizites – Wissen über Funktion und Gebrauch solcher Gebäude. Quasi ein Wissen darüber, «wie es sich anfühlt», sich in diesen Gebäuden aufzuhalten und bestimmte Handlungen zu verrichten. Diese Tatsache wird häufig ins Feld geführt, um die

Experten-/Laien-Unterscheidung zu hinterfragen. Es heißt dann z. B., die Wohnenden seien doch die eigentlichen Experten für Wohngebäude, sie wüssten viel mehr darüber als die Architekten. Ich halte das aber für einen Trugschluss: Das aus der Nutzung und dem Gebrauch gewonnene Wissen ist kein Expertenwissen, dazu fehlt ihm die systematische Struktur. Experte für die Architektur von Wohn-, Büro- oder Restaurantarchitektur bleibt der Architekt. Natürlich tut er gut daran, das Gebrauchswissen der Nutzer sehr ernst zu nehmen und als zusätzliche Informationsquelle in seine Überlegungen einzubeziehen. Gerade weil es sich vom eigenen Expertenwissen grundlegend unterscheidet, ist es ja so wertvoll.

Sind sich Architekten bewusst, wie viel Laien über ihr Fachgebiet wissen?

Riklef Rambow — Nein, nach unseren Untersuchungen kommt es in vielen Teilbereichen zu deutlichen Überschätzungen des Laienwissens. Das betrifft vor allem die zeitgenössische Architektur, das aktuelle Architekturgeschehen, aber auch technisch-konstruktive Aspekte oder Merkmale des Berufsbildes. Es geht allerdings dabei nicht nur um wohldefiniertes Faktenwissen, das den Laien fehlt. Ebenso wichtig sind zum Beispiel Schwierigkeiten bei der Dekodierung visueller Darstellungen. Viele Architekten sind sich zwar der Probleme bewusst, die das «Lesen» von Grundrissen – einer offensichtlich technischen Darstellungsweise – den meisten Laien bereitet, unterschätzen aber die Schwierigkeiten, die scheinbar realitätsnähere Darstellungsformen wie Perspektiven, Ansichten oder auch bestimmte Formen von Modellen oder Simulationen bereiten können.

Zu welchen Schwierigkeiten in der Kommunikation kann dieses unterschiedliche Wissen führen?

Rainer Bromme — Jede Kommunikation setzt eine bestimmte Art von Annahmen darüber voraus, was der andere schon weiss. Und in dem Masse wie diese Annahmen unrealistisch sind, gibt es auch Schwierigkeiten. Wissensdifferenz per se ist nicht das Problem. Sie ist es nur dann, wenn sie den Beteiligten, insbesondere dem Experten, nicht klar ist. Da gibt es psychologisch gut begründete Schwierigkeiten, derart, dass es ganz schwer ist, die eigene Expertise zurückzufahren. Das sieht man sofort in der visuellen Wahrnehmung. Ein Arzt sieht zum Beispiel in einem Röntgen- oder Ultraschallbild die Leber und das Herz. Aber wie sieht das jemand, der das alles nicht weiss?

Riklef Rambow — Ich möchte noch einmal hervorheben, dass unterschiedliches Wissen zwischen Experten und Laien zunächst einmal die Grundlage einer erfolgreichen Arbeitsbeziehung ist. Der Bauherr nimmt die Dienste des Architek-

ten genau deshalb in Anspruch und bezahlt dafür, weil dieser über mehr Wissen und Können verfügt als er selber. In der Kommunikation kann die Wissensasymmetrie aber dennoch verschiedene Arten von Problemen erzeugen. Einerseits im Falle der Überschätzung des Laienwissens: Wenn es mir nicht gelingt, meine Erläuterungen begrifflich und inhaltlich an das Vorwissen der Laien anzupassen, erzeuge ich damit Unverständnis, Frustration und Verärgerung. Dies ist um so gravierender, wenn es in Verbindung mit einem erkennbaren Unwillen der Experten auftritt, sich auf den Laien einzustellen. Das wird dann als Arroganz interpretiert oder als Versuch, sich hinter einem Berg von Fachbegriffen zu verschanzen, um dem Dialog aus dem Weg zu gehen. Es gibt aber andererseits auch die Gefahr der Unterschätzung des Laienwissens. In diesem Fall fühlen sich die Laien nicht für voll genommen oder gelangweilt. Die dritte Form von Problemen ist das unentdeckte Missverständnis. Laien bemühen sich in der Regel erst einmal, den Ausführungen von Experten zu folgen, weil das frühe Nachfragen als Eingeständnis von Nichtwissen vermieden werden soll; dabei kann es leicht dazu kommen, dass die neue Information auf der Grundlage der eigenen «naiven Theorien» fehlerhaft interpretiert wird und sich eine bestimmte Deutung verfestigt, die dann über lange Zeit unentdeckt bleibt. Es knirscht dann zunehmend in der Kommunikation, aber man weiß nicht so recht warum, weil der eigentliche Grund des Aneinandervorbeiredens relativ weit in der Vergangenheit liegt.

Müssen sich nur die Spezialisten in der Kommunikation anpassen?

Rainer Bromme Ja, die Kommunikationsaufgabe ist in erster Linie Expertenaufgabe. Die Verantwortlichkeit ist tatsächlich asymmetrisch. Man kann zwar Architektinnen und Architekten ausbilden, aber keine Bauherren. Also in gewisser Weise können wir ganz resignativ sagen, wir können uns in Bezug auf den Laien viel wünschen, aber wir können sie nicht ausbilden. Deshalb würde ich die Frage anders formulieren: Womit müssen wir rechnen, was Laien de facto tun? Beispielsweise nutzen sie das Internet?

Welche Rolle spielt denn das Internet für Laien?

Riklef Rambow In einigen Disziplinen hat das Internet bereits heute enorme Auswirkungen auf das Verhältnis von Experten und Laien. Beispielsweise ist es gang und gäbe, dass sich Patienten eigenständig über Behandlungsmethoden informieren und dann ihren Arzt mit den daraus resultierenden Erwartungen konfrontieren. Das stellt enorme neue Herausforderungen an die Arzt-Patient-Kommunikation. Durch den leichten Zugriff auf zum Teil sehr spezialisierte Informationen wird der Laie einerseits «mündiger», andererseits aber auch an-

spruchsvoller, und die Gefahr, dass aus dem Internet gewonnene Informationen von Laien falsch interpretiert und eingeordnet werden, ist natürlich erheblich. Hiermit muss der Experte umgehen können. Im Falle der Architektur scheint mir der Einfluss allerdings noch nicht so schwerwiegend zu sein. Ich sehe das Internet hier eher als eine Chance, um relativ niederschwellig und nutzerfreundlich Informationen über das aktuelle Baugeschehen vor Ort zu verbreiten und so Interesse für Baukultur zu wecken. Viele Städte nutzen diese Chance bereits recht erfolgreich und bieten auf den Seiten ihrer Planungsämter schon sehr brauchbare und reichhaltige Informationen. Ein anderer Aspekt sind Homepages von Architekturbüros und ihre Wirkung als Werbeinstrument. Die Homepage so zu gestalten, dass sie auch für potenzielle Bauherren interessant und leicht zugänglich ist, ist allerdings eine nicht ganz einfache Aufgabe, an der im Moment auch noch viele Büros scheitern. Im Prinzip sollten hier die gleichen kommunikativen Prinzipien zum Einsatz kommen wie in anderen Bereichen der Experten-Laien-Kommunikation auch.

Bauen ist eine stark interdisziplinäre Angelegenheit. Wie ist im Zusammenhang mit der Experten-Laien-Kommunikation der Austausch mit anderen Spezialisten einzuordnen?

Riklef Rambow — Der Austausch mit anderen Spezialisten kann als interdisziplinäre Kommunikation betrachtet werden. Diese weist gewisse Gemeinsamkeiten mit der Experten-Laien-Kommunikation auf, unterscheidet sich aber auch in mancherlei Hinsicht. Beides sind Fälle von fachübergreifender Kommunikation. Der Hauptunterschied ist, dass man es mit einer gegenseitigen Wissensasymmetrie zu tun hat: Die beiden Beteiligten sind sozusagen abwechselnd Experten und Laien. Die Gemeinsamkeit ist, dass gewisse Grundprinzipien der Kommunikation auch hier gelten: Der Wille und die Fähigkeit, die eigene Perspektive nicht als absolut zu setzen, eine Sensibilität für Wissenslücken und Verständnisschwierigkeiten beim Partner, ein grundlegender Respekt vor der anderen Sichtweise, der sich in der Bereitschaft zum Zuhören und geduldigen Erklären niederschlägt.

Untersuchungen haben gezeigt, dass Architekten Gebäude oder Pläne anders wahrnehmen und bewerten als Laien. Mit welchen Konsequenzen?

Riklef Rambow — Wahrnehmung und Wissen sind grundsätzlich sehr eng miteinander verzahnt. «Man sieht nur, was man weiß» ist eine geläufige Formulierung für diese Tatsache, und in diesem Falle wird das Bonmot durch die psychologische Forschung voll bestätigt. In Gebieten hoher Expertise lässt sich das besonders gut zeigen, und in der Architektur als einem Expertisegebiet, das in beson-

derer Weise visuell orientiert ist, kommt dieser Effekt noch einmal stärker zum Tragen. Die Architekturausbildung ist ja in wesentlichen Teilen eine Schule des Sehens. Was heißt das? Im Akt der Wahrnehmung gliedern wir die Gesamtheit der Reize durch «kategoriale Schnitte» in Einheiten und ordnen die dadurch gebildeten Wahrnehmungsinhalte bestimmten Kategorien zu. Wir sehen einen Sessel, einen Ledersessel oder einen «Barcelona chair». Drei unterschiedliche Dinge. Wenn Laien ein Gebäude als einen «grauen Kasten» bezeichnen, dann ist das ein ernstzunehmendes Indiz dafür, dass sie etwas fundamental anderes sehen als der Architekt, der eine Designschule des pritzkerpreisgekrönten Büros SANAA sieht. Dieses Beispiel zeigt auch, dass sich Wahrnehmen und Bewerten kaum wirklich trennen lassen. Oftmals enthält die wissensbasierte Wahrnehmung bereits starke bewertende Anteile: Wenn ich ein Gebäude als eines von SANAA erkenne, dann erkenne ich es zugleich auch als ein Stück hochwertige Architektur. Für Architekten ist es daher wichtig, die eigene Wahrnehmung auch immer wieder zu hinterfragen und bereit zu sein, das Wissen hinter der Wahrnehmung zu explizieren, zu entfalten, also auf Bezüge hinzuweisen, Details zu zeigen, Referenzen offen zu legen.

Ein Gebäudeentwurf ist ein komplexer visueller Gegenstand (aus Plänen, Modellen, Simulationen). Macht es einen Unterschied, ob das Visuelle von Sprache begleitet ist, zum Beispiel einem Text, oder nicht?

Riklef Rambow Ja, das macht einen gewaltigen Unterschied. Die adäquate mentale Repräsentation eines Gebäudes auf der Grundlage der genannten visuellen Darstellungsformen ist eine äußerst komplexe Leistung, die von Architekten deshalb gut beherrscht wird, weil sie genau diese Fähigkeit über Jahre, wenn nicht Jahrzehnte immer wieder geübt haben. Wenn Laien dazu in der Lage sein sollen, brauchen sie vielfältige Unterstützung und diese erfolgt vor allem auf sprachlichem Wege. Entscheidend ist dabei, dass sich Bild und Sprache optimal ergänzen. Es geht nicht darum, sprachlich etwas zu behaupten, was visuell nicht dargestellt ist, sondern darum, den Laien das Zurechtfinden in den bildlichen Darstellungen zu erleichtern. Beispielsweise indem dargestellte Dinge benannt werden, nicht sichtbare Hintergrundinformationen bereit gestellt und vor allem Zuordnungen zwischen den einzelnen Darstellungsformaten erleichtert werden. All das kann nur im Wechselspiel von Bild und Sprache erreicht werden. «Ein Bild sagt mehr als tausend Worte» stimmt zwar in manchen Fällen, ebenso häufig gilt aber auch «Ein Bild stellt mehr als tausend Fragen».

Macht es einen Unterschied, ob im Austausch mit Laien funktionale, ästhetische oder technische Aspekte vermittelt werden?

Riklef Rambow — Ja. Generell kann man sagen: Architekten tendieren dazu, sich bei der Beschreibung von Qualitäten eines Gebäudes auf das Ästhetische zu konzentrieren. Gerade in diesem Bereich wird die Expertise des Architekten aber nicht ungefragt hingenommen. Es werden Argumente und gute Begründungen verlangt, wenn eine Überzeugung erreicht werden soll: Warum wird ein bestimmtes Proportionsverhältnis als angemessen angenommen? Was zeichnet eine bestimmte Materialkombination aus? Was heißt «gelungene Einfügung in den Kontext»? Derartige Behauptungen erzeugen leicht Reaktanz bei Laien, wenn sie als widersprüchlich zur eigenen Wahrnehmung erlebt werden und dieser Widerspruch nicht diskutiert und aufgelöst werden kann. Im Unterschied dazu werden funktionale und technische Aspekte in der Kommunikation mit Laien oft vernachlässigt, wohl weil man davon ausgeht, dass sie als «trocken», uninteressant oder zu schwierig empfunden werden. Tatsächlich sind diese Aspekte aber sehr wichtig und können hohes Überzeugungspotenzial haben. Es ist daher wichtig, den Zusammenhang zwischen ästhetischen, funktionalen und konstruktiven oder energetischen Aspekten deutlich zu machen.

Zur Sprache: Reicht es, wenn der Architekt weniger Fachbegriffe verwendet oder diese übersetzt?

Rainer Bromme — Überall, wo das einfach geht, soll man es machen. Aber die Pointe bei Fachbegriffen ist eben, dass es nicht nur komplizierte Worte für einfache Sachen sind, sondern dass sie häufig mehr oder weniger einfache Worte für komplizierte Sachen sind. Und deshalb löst man, indem man die Worte austauscht, nicht einfach das Problem.

Riklef Rambow — Die Fachsprache der Architektur ist, anders als z. B. die der Medizin oder die der Physik, dadurch gekennzeichnet, dass sie in Teilen sehr alltagsnah erscheint und dadurch die Illusion von Verständlichkeit befördert. Dies betrifft vor allem das «eigentlich architektonische» Sprechen über räumliche Zusammenhänge, aber auch das Sprechen über Funktionen. Begriffe wie «Erschließungsachse» oder «Eingangssituation» sind aus Bestandteilen zusammengesetzt, die als bekannt voraus gesetzt werden können, die aber im architektonischen Zusammenhang eine ganz spezifische und sehr komplexe Bedeutung annehmen. Der Begriff «Erschließungsachse» impliziert zum Beispiel ein bestimmtes räumliches Organisationsprinzip. Solche Begriffe müssen eingeführt und erläutert werden. Weglassen wäre keine Lösung, und einfach durch einen anderen, «einfacheren» Begriff ersetzen, lassen sie sich wie gesagt nicht. Es geht darum, die wirklich wichtigen Begriffe zu erkennen und zum Ausgangspunkt einer verständlichen Erläuterung zu nehmen.

Was soll eine «Vermittlersprache» berücksichtigen?

Riklef Rambow — Die Vermittlersprache sollte Fachbegriffe bewusst einsetzen, wo sie nötig sind, um der Sache gerecht zu werden, und auf sie verzichten, wo das nicht der Fall ist. Sie sollte prägnant sein und auf den Punkt kommen. Sie sollte auf einer engen Passung zwischen Wort und Bild beruhen und die Vorteile, die aus der Kombination dieser beiden Kommunikationskanäle erwachsen können, ausnutzen. Sie sollte soweit wie möglich argumentativ stringent aufgebaut sein, also Beschreibung und Wertung trennen, Wertungen begründen und Begründungen durch gute Belege überzeugend machen.

Einen Entwurf für einen Laien verständlich zu machen ist aufwändig. Mit welchem Gewinn?

Riklef Rambow Das hängt natürlich wiederum vom Kontext ab. Im Falle der Kommunikation mit dem Bauherrn ist es offensichtlich, worin der Gewinn liegt. Ich muss die Qualität des Entwurfes begreiflich machen, um die Entscheidung zu seiner Verwirklichung zu ermöglichen. In Fällen, in denen die angesprochenen Laien über weniger oder keine Entscheidungsmacht verfügen, ist der Nutzen weniger direkt. Hier geht es eher darum, einen Beitrag zur Baukultur zu leisten, also das allgemeine Verständnis und Interesse für Architektur als Teil der kulturell bedeutsamen Umwelt zu befördern. Ich bin zum Beispiel der Auffassung, dass die Präsentation und Diskussion der Ergebnisse wichtiger Planungswettbewerbe durch eine entsprechende Aufbereitung viel gewinnen und stärker als bislang üblich zum Kristallisationspunkt einer breiten und kontinuierlichen lokalen Architekturdiskussion werden könnte.

Rainer Bromme Einen Entwurf für Laien verständlich zu machen, lohnt sich aus zwei Gründen, und das führt uns nochmals an den Anfang des Gesprächs. Erstens ist es keine Zusatzaufgabe, sondern ein originärer Teil der Arbeit. Wenn ich per definitionem sage, konstitutiv für die Arbeit eines Architekten ist die Kommunikation mit den Leuten, die in Gebäuden wohnen oder die sie kaufen sollen, dann ist das schon die Antwort auf diese Frage. Zweitens muss auch der Architekt verstehen, welche Bedürfnisse der Laie hat. Wie ich mich in einem Gebäude wohl fühle, hängt auch davon ab, wie ich das erklärt kriege. Ein ästhetisches Urteil bildet sich klar durch Wissen, aber auch durch Empfinden. Es ist ja keinesfalls so, dass man einen Raum rein objektiv als eng oder weit empfindet. Das hängt stark davon ab, wie darüber kommuniziert wird. Insofern ist die zukünftige Nutzung des Gebäudes auch abhängig von den Deutungen, die der Architekt vermittelt. Und das wiederum geschieht leichter, wenn man dabei verstanden wird. Laienvorstellungen über Architektur geben einem viel Aufschluss darüber, wie Gebäude wahrgenommen werden.

- Bromme, R. & Rambow, R. (1995). Man sieht nur, was man weiss. *Der Architekt*, 8/95, 451-453.
- Bromme, R., Jucks, R., & Rambow, R. (2004). Experten-Laien-Kommunikation im Wissensmanagement. In G. Reinmann & H. Mandl (Hrsg.). *Der Mensch im Wissensmanagement: Psychologische Konzepte zum besseren Verständnis und Umgang mit Wissen* (S. 176-188). Göttingen: Hogrefe.
- Rambow, R. (2000). *Experten-Laien-Kommunikation in der Architektur*. Münster: Waxmann.
- Rambow, R. & Sturm, U. (Hrsg.). (2007). *Die Zukunft der Architekturvermittlung*. Wolkenkuckucksheim, Doppelheft 1&2/2007 www.cloud-cuckoo.net (Internetveröffentlichung).
- Rambow, R. (2008). Kommunikation als kreativer Prozess: Im Dialog mit dem Kunden. F.P. Jäger (Hrsg.), *Der neue Architekt* (S. 110-117). München: Detail.