



## Wissen vermitteln ist Arbeit

---

Stellen Sie sich vor, Ihr Gehirn ist ein Flughafen. Täglich landen hunderte Maschinen – vollgepackt mit Fakten, Meinungen, Halbwahrheiten, Schlagzeilen, TikTok-Videos und der Steuererklärung. Und die arme Fluglotsin da oben im Turm – nennen wir sie „Aufmerksamkeit“ – muss entscheiden: Wer darf landen? Wer muss kreisen? Und wer verschwindet kommentarlos in den Wolken?

Willkommen im Informationszeitalter, wo das Verarbeiten von Informationen keine Nebensache mehr ist, sondern Überlebenskunst. Und das betrifft nicht nur das große Ganze – sondern auch das kleine Gespräch im Rathaus oder den Schulungsraum am Dienstagmorgen.

### Wie wir Informationen verarbeiten – und warum das selten geradlinig läuft

Menschen sind keine Scanner. Informationen werden nicht neutral eingesogen, sondern durch Filter gejagt: Vorwissen, Emotion, Aufmerksamkeitsspanne, und – nicht zu vergessen – Stimmung. Wer hungrig oder gestresst ist, versteht selbst Goethe nur halb.

Zudem ist unser Arbeitsgedächtnis – sozusagen die Festplatte im Kopf – begrenzt. Rund  $7 \pm 2$  Informationseinheiten kann ein durchschnittlicher Mensch gleichzeitig verarbeiten. Danach ist Schluss, Sense, Überlauf. Der Rest verpufft – oder wird falsch abgespeichert.

Und genau hier beginnt das Dilemma: Viele Vortragende, Kommunikatoren und auch gutmeinende Ausbilder glauben, mehr sei mehr. Ist es aber nicht.

### Was heißt das für die Praxis? Zwei Orte, ein Problem – und einige Lösungen

#### Kundengespräch: „Vertrauen fängt mit Verstehen an“

Wer glaubt, dass Transparenz allein reicht, hat noch nie versucht, einem überforderten Bürger die Logik der Grundsteuerreform zu erklären. Komplexität muss runtergekocht werden – auf Kernaussagen, Beispiele aus dem Alltag, Bilder im Kopf.

Und: Weniger frontal, mehr Dialog. Menschen verstehen besser, wenn sie selbst Fragen stellen dürfen. Wenn man ihnen zuhört, statt sie zu beschallen. Wer erklären will, muss auch zuhören können – damit aus Information Kommunikation wird.

Und Achtung: Was verständlich ist, wird nicht automatisch akzeptiert. Aber was unverständlich bleibt, wird garantiert abgelehnt. Eine harte Wahrheit für alle, die Beteiligung ernst meinen.

## **Schulung: „Das Gehirn lernt in Häppchen, nicht in Keulen“**

Auch in der Berufsaus- und fortbildung gilt: Wissen muss anschlussfähig sein. Neue Informationen docken besser an, wenn sie sich an Bekanntes ketten können – sozusagen als „Klettverschluss des Geistes“.

Und: Reine Wissensweitergabe ist zu wenig. Der Wechsel von Formaten – Erklären, Zeigen, Selbermachen – erhöht nicht nur die Aufmerksamkeit, sondern speichert Inhalte besser im Langzeitgedächtnis. Ganz nach dem Motto: Was ich höre, vergesse ich. Was ich sehe, erinnere ich. Was ich tue, verstehe ich.

Nicht zuletzt: Lernen braucht Pausen. Wer Inhalte in Vier-Stunden-Blöcken ohne Denkpausen reinschaufelt, produziert vor allem eins – Frust. Kognitive Entlastung ist kein Nice-to-have, sondern Didaktik mit Köpfchen.

## **Resümee: Verstehen ist keine Einbahnstraße**

Ob Kundendialog oder Schulung – wer Informationen vermittelt, sollte weniger senden und mehr andocken. Informationen wollen gefiltert, verdaut und mit Bedeutung angereichert werden. Das ist kein Mangel des Gegenübers – sondern menschlich. Wer das versteht, kann nicht nur besser lehren oder überzeugen, sondern schafft, was heute selten geworden ist: Vertrauen durch Verständlichkeit.

Wenn das klappt, hebt am Ende auch die komplexeste Botschaft sanft ab – und kommt sicher an.

PS: Vielleicht braucht es manchmal weniger Infos – und mehr Empathie. Dann wird aus Vermittlung echte Verbindung.