

Mythen, Metaphern, Modelle

**Konzeptualisierung von Kommunikation aus dem Blickwinkel der
Angewandten Diskursforschung**

Gerd Antos

veröffentlicht im Sammelband:

Gisela Brünner / Reinhard Fiehler / Walther Kindt (Hrsg.):

Angewandte Diskursforschung

Band 1: Grundlagen und Beispielanalysen

Radolfzell: Verlag für Gesprächsforschung 2002, 93 - 117

ISBN 3 - 936656 - 01 - 0 (früher: 3 - 531 - 13076 - 5)

Die PDF-Dateien bewahren die ursprünglichen Seitenumbrüche und Fußnoten-Positionen der ersten Auflage des Buches. Alle Zitationen bleiben also gültig. Bei Zeilenumbrüchen und Layout mussten jedoch Veränderungen vorgenommen werden.

Alle Texte erhältlich unter

www.verlag-gespraechsforschung.de

Alle Rechte vorbehalten.

© Verlag für Gesprächsforschung, Dr. Martin Hartung, Radolfzell 2002

Das Werk einschließlich aller seiner Teile ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung außerhalb der engen Grenzen des Urheberrechtgesetzes ist ohne Zustimmung des Verlages unzulässig und strafbar. Das gilt insbesondere für Vervielfältigung, Übersetzungen, Mikroverfilmungen und die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronischen Systemen.

Mythen, Metaphern, Modelle

Konzeptualisierungen von *Kommunikation* aus dem Blickwinkel der Angewandten Diskurforschung

Gerd Antos

"Kommunikation ist das Zauberwort der Postmoderne."
(Merten 1993, 188)

Zusammenfassung

Kommunikation ist zum "Zauberwort" der Moderne geworden. Obwohl der Begriff "Kommunikation" in seiner erst fünfzigjährigen Geschichte eine ungewöhnliche Karriere gemacht hat, ist überhaupt nicht klar, was darunter zu verstehen ist. Der Beitrag versucht, die Konzeptualisierung des Gegenstands "Kommunikation" als einen Weg von Mythen über Metaphern hin zu Modellen nachzuzeichnen. Im Mittelpunkt steht dabei die für die angewandte Gesprächsforschung zentrale theoretische Frage, wie sich "kommunikativer Erfolg" an der kommunikativen Praxis zeigen läßt. Voraussetzung dafür ist, daß sich Kommunikationstrainer und Klienten ebenso wie die Gesprächsteilnehmer konsequent zunächst als Beobachter von Gesprächen verstehen. Auf dieser Grundlage lassen sich dann Perspektiven und Aktivitäten rekonstruieren, die zu (womöglich unterschiedlichen) Konstruktionen von kommunikativer "Wirklichkeit" und von "Sinn" führen. Aus diesem Blickwinkel erscheint "kommunikativer Erfolg" als eine zugespitzt resultative Feststellung von Beobachtern über (konvergente) Konstruktionen der Gesprächsbeteiligten im Prozeß ihrer Interaktion. "Kommunikativer Erfolg" ist somit ein resultatives Urteil über bestimmte, positive interaktive Erfahrungen. Ziel einer angewandten Gesprächsforschung müßte es unter dieser Perspektive sein, den Blick und das Ohr für jene interaktiven Aktivitäten und Konstruktionen der Beteiligten zu schulen, die in die gemeinsame Produktion von "Sinn" eingehen.

1. Die atemberaubende Karriere eines Begriffs

Paul Watzlawick, John H. Beavin und D.D. Jackson haben 1967 unter dem Titel *Menschliche Kommunikation* ein Buch herausgebracht, das nicht nur ein weltweiter Bestseller wurde, sondern nicht unwesentlich den Begriff der "Pragmatik" in der Linguistik und darüber hinaus etablierte.¹ Kaum wahrgenommen wurde, daß dieses Buch im deutschsprachigen Bereich mithalf, den Ausdruck "Kommunikation" für das nicht technisch vermittelte Miteinandersprechen salonfähig zu machen. Wie wenig gefestigt dieses Verständnis von Kommunikation bis dahin war, läßt sich im Vorwort zur deutschen Ausgabe ablesen, wo der gebürtige Österreicher Watzlawick folgendes notierte:

"Die Übertragung des englischen Originals gestaltete sich in mancher Hinsicht schwierig, weil verschiedene grundlegende Begriffe der Kommunikationslehre keine semantisch einwandfreien deutschen Entsprechungen haben. Dies gilt ironischerweise vor allem für den Begriff *Kommunikation* selbst, der im Deutschen ungewohnt klingt." (Watzlawick et al., 1969,17)

Auch im anglo-amerikanischen Bereich war bis in die allerjüngste Zeit hinein der Ausdruck "Kommunikation" für die Bezeichnung natürlicher menschlicher Ver-

¹ Der Originaltitel lautete: "Pragmatics of Human Communication. A Study of Interactional Patterns, Pathologies, and Paradoxes". New York 1967. Deutsch: 1969.

ständigung ungewohnt.² Epochemachend hingegen war ein Verständnis von Kommunikation, das sich entscheidend aus dem von Claude Shannon und Warren Weaver geschriebenen Buch über die "mathematische Theorie der Kommunikation" (1949) speiste. Das darin behandelte (nachrichten-)technische Kommunikationsmodell mit seinen Begriffen wie *Sender*, *Empfänger*, *Code*, *encodieren* und *decodieren* stand trotz der Warnungen von Shannon³ auch lange Zeit Pate für die Modellierung menschlicher Kommunikation. Insbesondere eine Frage stand im Mittelpunkt vieler sich an das Buch anschließender Kommunikationsmodelle: Wie kann die Nachricht eines Senders durch die Wahl oder Berücksichtigung eines geeigneten Kanals so (en)kodiert werden, daß sie zum Empfänger transportiert und von diesem ohne Informationsverlust dekodiert werden kann? Dieses nachrichtentechnische Kommunikationsmodell war mit der einseitigen Bevorzugung des Senders eine der ersten expliziten Konzeptualisierungen von Kommunikation. Trotz oder gerade wegen seiner technischen Herkunft erlebte der Kommunikationsbegriff in den 50er und 60er Jahren eine geradezu atemberaubende Popularisierung, freilich verbunden mit einer inflationären Ausweitung des Begriffs.⁴

So bietet unter diesem Schlagwort beispielsweise das Heft "GEO-Wissen" (1989) über Kommunikation eine überraschende Palette von Themen an: Kommunikation von Zellen, "Dialog der Düfte" bei Insekten, der "Traum vom redenden Rechner", Gehörlosen-Kommunikation, Täuschung im Tierreich, Kommunikationsversuche mit Außerirdischen und Kommunikation in der Werbung. Das Verhältnis von Sprache und Kommunikation wird hingegen nur gestreift, ja angesichts der tierischen und vor allem technischen Aspekte sogar marginalisiert.

Angesichts dieser Entwicklung könnte man mit Klaus Merten (1993) die Frage nach der "Entbehrlichkeit des Kommunikationsbegriffs" stellen: "Die sich weiter beschleunigende Evolution der technischen Medien hat den Kommunikationsbegriff schließlich nicht nur alltagssprachlich etabliert, sondern ihn damit zugleich auch wissenschaftlich ruiniert." (Merten 1993, 188) Dafür allerdings einen anderen, weniger diffusen Begriff einführen und 'salonfähig' machen zu wollen erscheint wenig aussichtsreich.

Der Hauptgrund hierfür liegt darin, daß - wie schon die skizzierte Geschichte zeigt - die verschiedenen Kommunikationsbegriffe Unterschiedliches fokussieren und konzeptualisieren. Was wir also unter dem Begriff *Kommunikation* verstehen, ist - scheinbar paradox - das historisch sich ändernde Resultat von verschiedenen Betrachtungsweisen darüber. Diese haben zudem Auswirkungen auf unsere Praxis: Unser Verständnis (des Begriffs) von Kommunikation prägt nämlich auch bis zu einem gewissen Grade die Art und Weise vor, wie wir sowohl individuell als auch

² So hat der berühmte amerikanische Publizist Kenneth Burke im Jahre 1935 ein Buch unter dem geplanten Titel "Treatise on Communication" auf Druck seines Verlegers in "Permanence and Change" ändern müssen, weil der Verleger monierte, daß potentielle Käufer bei dem ursprünglichen Titel glauben könnten "es handle sich um ein Werk über Telefondrähte" (Frey/Kempton/Frenz 1996, 32). Ich folge streckenweise dieser Darstellung.

³ "Häufig haben die Nachrichten Bedeutungen... Dieser semantische Aspekt der Kommunikation ist für den Nachrichtentechniker (!!) unerheblich" (Shannon/Weaver 1949, 3). Zu diesem Buch vgl. Buddemeier (1973, 117), der auch zeigt, wie Weaver den nachrichtentechnischen Ansatz von Shannon ausgeweitet hat.

⁴ So proklamierte die UNO bereits 1983 ein "Internationales Jahr der Kommunikation", vgl. Frey/Kempton/Frenz (1996, 32).

gesellschaftlich kommunizieren. Mit Blick auf ihre eigene Praxis können gerade Trainer und Kommunikationsberater dies besonders überzeugend bestätigen. Ihr Verständnis von Kommunikation beeinflusst in nicht geringem Maße ihr eigenes kommunikatives Verhalten. Auch was und wie sie beraten oder trainieren, ist oft Konsequenz ihres jeweiligen Vorverständnisses von Kommunikation. Damit entsteht eine zunächst verwirrend klingende Reflexivität des Verhältnisses von Theorie und Praxis: Der Gegenstand (nämlich 'Kommunikation'), der mit Hilfe von Theorien erklärt werden soll, wird nicht unwesentlich gerade von jenen wissenschaftlichen Konzeptualisierungen erst geschaffen, die ihn erklären sollen. Wissenschaftlich ausgedrückt: "Sie (die Kommunikationstheorien, G.A.) konstituieren (...) selbst die Phänomene, die sie mit Hilfe selbst erzeugter Daten erklären möchten. Insofern ist nicht nur Kommunikation, sondern sind auch Kommunikationstheorien notwendig selbstreferentiell. Wenn sie in der Kommunikation überleben, beeinflussen sie die Art, wie kommuniziert wird und wie über Kommunikation kommuniziert wird." (Schmidt 1994, 120)

Wenn unser (wissenschaftliches) Vorverständnis auch unsere kommunikative Praxis und damit unser Reden über Kommunikation reflexiv vorprägt, dann werden im öffentlichen Wettbewerb der Meinungen und Theorien jene Konzeptualisierungen erfolgreich sein, die nicht nur etwas gut erklären, sondern diese Erklärungen auch gut kommunikativ 'ausdrücken' können. Daraus ergibt sich eine für wissenschaftliche Erklärungen nicht unproblematische, aber folgerichtige Konsequenz: Ein bestimmtes Vorverständnis von Kommunikation und eine dazu stimmige Praxis wird sich im wissenschaftlichen Diskurs nur in dem Maße durchsetzen können, wie Kommunikationstheorien erfolgreich kommunizierbar sind. Dies ist kein Zeichen von 'Unwissenschaftlichkeit', sondern ganz im Gegenteil Ausdruck jener Vielfalt, die aus einer konstruktiven Gegenstandskonstitution resultiert: "Kommunikationstheorien müssen sich in den Wirklichkeiten konstituieren, die sie zu beschreiben beanspruchen." (Krippendorf 1993, 23, vgl. auch 50f) Daraus ergibt sich allerdings ein hohes Maß an Verantwortung sowohl für die Konstrukteure von Kommunikationskonzeptualisierungen wie auch für jene angewandten Analytiker, Rezipienten, Trainer etc., die diese Sichtweisen auf Kommunikation in ihrer eigenen Kommunikation anwenden. Verantwortungsvolle Theoretiker der Kommunikation müssen daher bereit sein, in jener "Wirklichkeit zu leben, die ihre Theorien hervorbringen" (Krippendorf 1993, 51).

Daraus ergibt sich die Frage: Welche Konzeptualisierungen haben bisher am erfolgreichsten im Wettbewerb um die Kommunizierbarkeit von Kommunikationstheorien abgeschnitten? Wie der folgende Abschnitt zeigt, sind es zunächst jene metaphorischen Konzepte, mit deren Hilfe wir alltagsweltlich über Kommunikation sprechen. Wie sich ferner zeigt, beeinflussen sie nicht nur unser Alltagsdenken und -handeln, sondern in einem oft kaum bemerkten Maße auch wissenschaftliche Konzeptualisierungen (Abschnitt 2). Danach werden kurz die klassischen Ansätze gestreift, die bis heute deshalb so suggestiv und damit erfolgreich sind, weil sie erfolgreiche Kommunikation mit einem kausal begründenden Wirkungsbegriff erklären (Abschnitt 3). Aber trotz des unverkennbaren Erfolgs wird sich zeigen: Kausale Kommunikationstheorien vermitteln ein überzeugendes, aber irreführendes Bild. Die Kritik daran wird daher zu den sog. "reflexiven" Kommunikationstheorien führen (Abschnitt 4). Insgesamt soll versucht werden, die Geschichte der Konzeptualisierungen von Kommunikation als einen Weg nachzuzeichnen, der ausge-

hend von Mythen über Metaphern schließlich zu verschiedenen wissenschaftlichen, insbesondere "reflexiven" Modellen führt.

2. Alltagsweltliche Konzeptualisierungen

2.1 *Metaphern als Werkzeuge der Erkenntnis*

Vor einigen Jahren haben der Linguist George Lakoff und der Philosoph Mark Johnson (1980a, 1980b) die Rolle von Metaphern für unser Denken und Handeln herausgestellt:

"Metaphor is pervasive in everyday life, not just in language but in thought and action. Our ordinary conceptual system, in terms of which we both think and act, is fundamentally metaphorical in nature." (Lakoff/Johnson 1980a, 3)

Metaphern sind Werkzeuge unserer Erkenntnis und unseres Handelns insbesondere für abstrakte Wirklichkeitskonstruktionen. Daß Metaphern über ihre analogisierende Funktion hinaus unser Denken und Handeln weithin erkenntniskonstituierend vorprägen können, hängt damit zusammen, daß sie häufig suggestiv-anschaulich auf Aspekte der sinnlich wahrnehmbaren physikalischen Welt Bezug nehmen bzw. auf ein (freilich erst sprachlich vermitteltes) 'leibliches' Erleben der Welt. Auf der Grundlage sinnlicher, vor allem körperlicher Erfahrungen übertragen *conceptual metaphors* diese Erfahrungen auch auf abstrakte, der Erfahrung nicht ohne weiteres zugängliche Gegenstände. Im Lichte metaphorischer Ausdrücke werden somit kognitive Konzeptualisierungen gleichsam sichtbar vorgeprägt; abstrakte Gegenstände erscheinen plötzlich als 'erfahrbar' und nachvollziehbar. Wie wir im folgenden sehen werden, ist das abstrakte, vielschichtige und schillernde Phänomen "Kommunikation" besonders 'anfällig' für eine Konzeptualisierung durch Metaphern. Mehr noch: Metaphern prägen nicht nur unsere Sichtweise auf Kommunikation vor, sie legen uns auch gleich noch die scheinbar richtigen Wörter für unser Reden über Kommunikation in den Mund.

2.2 *Die Behälter-(Transport-)Metapher*

Die Leistung von Metaphern und Metaphernsystemen für die Konzeptualisierung von Sprache und Kommunikation ist vor allem von Michael Reddy (1979) anhand der sog. "Conduit-Metapher" herausgearbeitet worden ("conduit" bedeutet soviel wie "Rohrleitung, Kanal"). Mit der Conduit-Metapher wird Kommunikation als Transport von Inhalten/Bedeutungen, verpackt in Zeichen, Konzeptualisiert. Da es sich um ein ganzes Metaphernsystem handelt, sollen vorab die wichtigsten Punkte dieser Alltagskonzeptualisierung von Kommunikation zusammengestellt werden:

"(1) Sprache funktioniert wie eine Leitungsröhre, indem sie Gedanken materiell von einer Person zu einer anderen überträgt; (2) beim Schreiben und Sprechen stecken die Personen ihre Gedanken und Gefühle in die Wörter hinein; (3) Wörter leisten diese Übertragung, indem sie diese Gedanken und Gefühle enthalten und sie zu anderen befördern; und (4) beim Zuhören oder Lesen entnehmen Personen die Gedanken und Gefühle wieder den Wörtern." (Reddy 1979, 290; in der Übersetzung von Weingarten 1989, 119f)

Die Leistung von Metaphernsystemen besteht darin, komplexe Sachverhalte metaphorisch zu veranschaulichen: i) Über etwas vergleichsweise Unanschauliches wie Kommunikation wird so geredet, als ob wir es hier mit Dingen (Behältern, Röhren, Transport usw.) zu tun haben (Fiehler 1990). Diese "Verdinglichung" bildet eine erste Grundlage dieses Metaphernsystems. ii) "Jedes Metaphernsystem impliziert eine besondere Perspektive, unter der der Gegenstand gesehen wird. Bestimmte Aspekte werden ins Licht gerückt, andere werden verdunkelt." (Brünner 1987, 107)

Redet man über Kommunikation erst einmal in Wendungen der Conduit-Metapher, dann scheint das Behälter-und-Transport-Modell so selbstverständlich unsere Vorstellungen über Kommunikation zu dominieren, daß kaum die "toten Winkel" (Brünner 1987) auffallen, also das, was durch diese Metaphern ausgeblendet wird. Darin liegt auch ihre erkenntnispraktische Brisanz: So impliziert die Conduit-Metapher zunächst, "daß sich Gedanken, Gefühle und Bedeutungen fertig vorgefabriziert in unserem Personen-Behälter befinden, die wir nur noch in Worte fassen und absenden müssen. Nicht ins Blickfeld tritt u.a. das, was Kleist die allmähliche Verfertigung der Gedanken beim Reden genannt hat." (Brünner 1987, 108) Ausgeblendet bleibt ferner, daß unsere Gedanken und Emotionen durch die Interaktion und durch Hörerrückmeldungen mitgeformt und verändert werden.⁵

2.3 Alltagsweltliche und wissenschaftliche Metaphorisierungen von Kommunikation

Nun ist die Conduit-Metapher keineswegs das einzige Metaphernsystem, das wir gebrauchen. Nach Fiehler (1990, 105ff) läßt sich das Miteinander-Sprechen in Analogie zu folgenden weiteren Bereichen fassen: "Kampf, Nahrungsaufnahme, Bauen, Spinnen/Weben, Zeichnen/Malen, Musik, Pflanzen, Wetter, Gewässer, Bewegung im Raum." Diese Metaphernsysteme lassen sich zum Beispiel durch folgende Ausdrücke konkretisieren:

"Kommunikation ist (wie) Kampf: Wortgefecht, treffendes Argument, etwas ins Feld führen, sich verteidigen, unangreifbare Position, schieß los etc.

Kommunikation ist (wie) Bauen/Errichten: der Aufbau der Rede, eine Behauptung abstützen oder untermauern, die Position brach in sich zusammen etc.

Kommunikation ist (wie) Wetter: Gesprächsklima, es hagelt Fragen, donnernde Stimme, nebulöse Wortschwaden, frostige Gespräche, heiße Debatten." (Fiehler 1990, 105ff)

Wie man sieht, können anhand dieser Metaphern Konzeptualisierungsbereiche abgesteckt werden, die folgende Eigenschaften haben:

"i) Verschiedene Konzeptualisierungen müssen nicht *konsistent* sein. Sie können widersprüchlich sein oder sogar ohne jeden Zusammenhang.

⁵ "In der Conduit-Metapher werden Gedanken, Bedeutungen usw. zu Objekten reifiziert. Worte und Sätze haben dann Bedeutungen, die unabhängig von Kontexten, von Wissen und Interessen der Interaktanten sind. Die Aufgabe des Hörers besteht deshalb lediglich darin, aus den Wortbehältern die Bedeutung wieder herauszunehmen, die der Sprecher in sie hineingelegt hat. Die Conduit-Metapher legt einen Verständigungserfolg ohne Anstrengungen nahe und begünstigt die vorschnelle Überzeugung, verstanden zu haben bzw. verstanden worden zu sein. (...) Kommunikation bringt jedoch für Sprecher und Hörer komplexe Anforderungen mit sich." (Brünner 1987, 108).

- ii) Verschiedene Konzeptualisierungen sind unterschiedlich *dominant*. Je dominanter die Konzeptualisierung, desto mehr erscheint sie als das wahre Wesen, als Natur der Sache; je weniger dominant, desto deutlicher ist es, daß es sich um eine (gesellschaftliche) Konstruktion, eine Sichtweise handelt.
- iii) Jede Konzeptualisierung *schließt* als spezifische Sichtweise der Tendenz nach die anderen *aus*. (...) Konzeptualisierungen verdecken sich eher gegenseitig, als daß sie sich ergänzen." (Fehler 1990, 103)

Als Beispiele für die wissenschaftliche Konzeptualisierung von Kommunikation hat Fehler (1990, 107f) folgende Modelle aufgelistet:

- Kommunikation als (zweckrationaler) Austausch von Informationen mittels Zeichen (Kommunikationsmodelle, Informationstheorie),
- Kommunikation als gemeinsame Konstruktion und Aushandlung von Sachverhalten und sozialer Wirklichkeit (Konversationsanalyse),
- Kommunikation als (Mittel der) Konstitution und Regulation sozialer Beziehungen,
- Kommunikation als sprachliches Handeln (Pragmatik, Sprechakttheorie),
- Kommunikation als (lediglich) *verbale* Verständigung,
- Kommunikation als geglückte Verständigung.

Auch bei den wissenschaftlichen Konzeptualisierungen zeigt sich die Tendenz zu einer heterogenen Konzeptualisierung, die gravierende Folgen für die Gegenstandskonstitution in der Sprachwissenschaft hat:

"Die Sprachwissenschaft (hat) keinen einheitlichen Gegenstand (...). Es existieren so viele 'Gegenstände', wie es Konzeptualisierungen gibt (...). Dies könnte durchaus eine methodologische Stärke der Sprachwissenschaft sein, z.B. indem es bewußt macht und hält, daß der 'Gegenstand' kein unabhängig von den Konzeptualisierungen existierender und schon gar kein naturhafter ist, sondern erst in dieser oder anderer Weise konzeptualisiert werden muß, um Gegenstand sein zu können." (Fehler 1990, 119)

Das buntscheckige Bild der gegenwärtigen Linguistik - das noch bunter wird, wenn man Auffassungen von Kommunikation aus den philologischen, philosophischen, psychologischen, soziologischen oder didaktischen Nachbardisziplinen hinzunimmt - entspricht nach Fehler einem "Vielvölkerstaat", in dem es eine "Vielzahl von Konzeptualisierungsgemeinschaften" gibt, "wobei alle Konzeptualisierungen ihre je spezifischen Stärken und ihre je spezifischen Restriktionen haben" (Fehler 1990, 120). Die Metapher vom "Vielvölkerstaat" scheint dabei so etwas wie ein 'gemeinsames Substrat' zu suggerieren, das womöglich allen Konzeptualisierungen zugrunde liegen könnte. Man kann sich aber auch auf den Standpunkt stellen, "die 'Evolution' der Konzeptualisierungen als darwinistische Auslese zu beschreiben" (Fehler 1990, 114). Man kann sogar zeigen, daß sich nicht alle "Mutationen", d.h. alle Kommunikationskonzeptualisierungen, durchsetzen. Vorteilhaft für die Auslese scheint zu sein, wenn sich neue Konzeptualisierungen nicht zu sehr von etablierten unterscheiden und wenn sie bestimmten gesellschaftlichen oder wissenschaftlichen Bedürfnissen Genüge tun. Fehlers Ansatz zeigt damit recht deutlich: Die Bilder, die

wir uns im Alltag wie in den Wissenschaften von Kommunikation machen, sind heterogen, teilweise sich ausschließend, und stehen im Wettbewerb zueinander. Welche theoretischen Zugriffe auf Kommunikation für welche Zwecke und Bedürfnisse gerade passend sind, hängt natürlich zum einen von ihrem Erkenntnisgehalt (z.B. von ihrer Metaphorik) ab, aber auch davon, ob sich bestimmte Konzeptualisierungen verallgemeinern und womöglich nachvollziehbarer kommunizieren sowie für praktische Bedürfnisse leicht(er) anwenden lassen.

3. Klassische Kommunikationstheorien

Angesichts des geschilderten Erfolgs von Metaphern bei der alltagsweltlichen Konzeptualisierung von Kommunikation stellt sich natürlich die Frage, welche Chancen überhaupt wissenschaftliche Konzeptualisierungen haben; insbesondere dort, wo - wie in der Angewandten Gesprächsanalyse - über Kommunikation kommuniziert werden muß. Diese Frage ist auf dem Hintergrund folgender Überlegungen zu sehen:

Metaphorische Konzepte sind nicht nur erkenntnistiftend, sondern geben auch jene Ausdrücke vor, mit denen wir landläufig über Kommunikation reden. Damit haben sie im Wettbewerb mit wissenschaftlichen Theorien einen doppelten Vorteil: Durch metaphorische Analogisierung filtern, perspektivieren und erzeugen sie einerseits leichter ein spezifisches Bild von Kommunikation. Andererseits läßt sich durch die Benutzung von Metaphern über das so gewonnene suggestive Vorverständnis leichter miteinander reden.

Diese Selbstreflexivität der metaphorischen Kommunikationskonzeptualisierung hat nun eine merkwürdige Konsequenz: Das Kommunizieren über Kommunikation, das ja erst die Vielschichtigkeit des Phänomens anschaulich verdeutlicht, führt dazu, die gerade gewonnene Multiperspektivik durch einen homogenisierenden Kommunikationsbegriff wieder rückgängig machen zu wollen. Indem Kommunikationsmetaphern uns einladen, mit Rückgriff auf unsere eingespielte Sprache leichtweg Analogisierungen vorzunehmen, machen sie das Thema überhaupt erst sagbar, zugleich aber auch fragwürdig. Was sich daher zunächst als Vorteil herausstellt, führt durch die Vielfalt und partielle Widersprüchlichkeit der Metaphern u.a. zu jenen Mythologisierungen, die Kommunikation zum heutigen Zauberwort gemacht haben.

Sind wissenschaftliche Konzeptualisierungen eine Alternative? Im Wettbewerb zu alltagsweltlichen Konzeptualisierungen haben Kommunikationstheorien zwar den Nachteil, schwerer kommunizierbar zu sein (insbesondere unter Aspekten der Vermittelbarkeit in Schule und Beruf), sie thematisieren dafür aber über Metaphern hinausgehende Aspekte:

Historisch läßt sich dies an der Entwicklung sog. klassischer Kommunikationskonzepte zeigen. Die Entdeckung von so etwas wie "rhetorischer Wirksamkeit" führte bei Aristoteles zu einer *kausalen Konzeptualisierung* von Kommunikation, die bis weit in die jüngste Gegenwart hinein ihre Anziehungskraft nicht verloren hat. Das "klassische Paradigma" läßt sich so zusammenfassen:

- (i) Es reduziert Kommunikation auf rhetorisch gerichtete *Wirkungsabsichten* des Sprechers/Senders.

- (ii) Durch entsprechende Wahl wirkungsvoller sprachlicher Mittel (z.B. "rhetorischer Figuren") lassen sich bei "Empfängern" auf diesen "Reiz" bestimmte Wirkungen ("Reaktionen") vorhersagen. Die Beziehung von "Reiz" und "Reaktion" wird konsequenterweise als ein kausaler Zusammenhang gesehen.⁶
- (iii) Bedeutsam für die klassische Konzeptualisierung ist schließlich die Ausdifferenzierung des Transportmodells, die im Sinn der Conduit-Metapher Kommunikation als Übertragung von Informationen modelliert (vgl. Shannon/Weaver 1949).

Daß Kommunikation "Wirkungen" zeitigt, scheint so unmittelbar plausibel zu sein, daß die Reduktion von Kommunikation auf "Wirkung" und die Reduktion von "Wirkung" auf (meßbare) Kausalität nur schwer als methodisch problematisch durchschaut werden kann. Kein Wunder also, daß die Reaktion auf die (vernichtende) Kritik an dem Wirkungskonzept selbst in den Kommunikationswissenschaften "wenig ermutigend" (Merten 1994, 307) ausfällt. Verstärkt wird dies dadurch, daß heute weithin der Austausch von Informationen mit Kommunikation gleichgesetzt wird (Weingarten 1990). Dies ist u.a. eine Folge der Konzeptualisierung von Kommunikation auf der Grundlage von "Maschinenmetaphern", die ihren Ursprung vom Computer als Paradigma des menschlichen Geistes her nehmen (Weingarten 1989).⁷

4. Reflexive Kommunikationstheorien

4.1 Theoretische Grundlagen

4.1.1 Reflexivität als Grundlage interaktiven Handelns

"Wirksamkeit" - um bei diesem Aspekt von Kommunikation zu bleiben - stimuliert zweifellos den Mythos "Kommunikation", muß aber ganz anders als in den klassischen Modellen konzeptualisiert werden: Ausgehend von Überlegungen des Kybernetikers Norbert Wiener Ende der vierziger Jahre wurde mit dem Prinzip der Rückkoppelung die reflexive Struktur von Kommunikation herausgearbeitet.⁸ Diese

⁶ "Zwischen der Wirkung und der sie hervorbringenden Ursache wird ein kausaler Zusammenhang angenommen, derart, daß die Wirkung dann und nur dann eintreten wird, wenn zuvor eine bestimmte Ursache nachgewiesen werden kann. Diese Ursache wird als kommunikative Stimulation durch den Kommunikator definiert. (Es ist davon auszugehen), daß der Stimulus, sofern nur vom Kommunikator richtig präpariert, definitiv eine entsprechende, prognostizierbare Wirkung haben muß. (...) Wie die jeweilige Wirkung beschaffen ist, welche Population sie erreichen kann und unter welchen anzugebenden Bedingungen dies geschehen kann, bleibt jeweils offen." (Merten 1994, 296).

⁷ Daß nicht nur in der öffentlichen Diskussion der menschliche Geist in Analogie zu Aufbau und Funktionsweise des Computers modelliert wird, ist eine der Folgen dieser Maschinenmetaphorik für kognitive Prozesse.

⁸ "Daß man mit Worten neue Worte bilden kann, daß die Art und Weise, wie man Informationen verarbeitet, durch die bereits verarbeitete Information vorstrukturiert wird, daß Folgen von Kommunikation wie Konsens oder Sympathie ebensogut als Voraussetzungen für Kommunikation angesehen werden können, daß man 'nicht *nicht* kommunizieren' kann, sind nur einige

reflexive Struktur scheint vielen (nicht-klassischen) Konzeptualisierungsversuchen insbesondere aus dem Bereich der Gesprächsanalyse zugrunde zu liegen. Deshalb sollen sie hier - trotz aller spezifischen Sonderheiten - zusammengefaßt und als Alternative zu den bisherigen Konzeptualisierungen dargestellt werden. Diese alternative Modellierung von "kommunikativer Wirksamkeit" läßt sich prototypisch anhand des Reflexivwerdens von reziproken Wahrnehmungen zwischen zwei Kommunikanten verdeutlichen:

- (i) Im ersten Schritt nimmt Person A die Person B wahr und B zugleich die Person A.
- (ii) Gleichzeitig nimmt die Person A aber auch wahr, daß auch Person B Wahrnehmungen von A hat/macht - et vice versa.
- (iii) A verfügt über eine unmittelbare Wahrnehmung von B und eine Wahrnehmung, daß auch B die Person A wahrnimmt: A(B(A)). A weiß oder unterstellt, daß B mit dieser Wahrnehmung auf irgendeine Weise umgehen wird. Daher nimmt - geradezu unausweichlich - A nun wahr, daß auch B wahrnimmt, daß Person A die Person B bereits wahrnimmt (wahrgenommen hat) - et vice versa (vgl. Merten 1993, 196, an dessen Darstellung ich mich hier eng anschließe).

Warum diese Betonung des Wahrnehmungsraumes und die reflexive Beobachtungssituation von A und B? Aufgrund der damit erzeugten "Erwartungserwartungen" bei den miteinander Handelnden wird eine neue, nämlich eine (einfache) soziale Ordnung etabliert, die die *Bedingung der Möglichkeit von Interaktion* erklärbar macht. Mehr noch: Obwohl interaktive Kommunikation nicht auf reziproke Wahrnehmung reduziert werden darf, wohl aber aus ihr erwächst, können reflexive Kommunikationskonzeptualisierungen den (in Face-to-Face-Situationen) wirksam werdenden "Zwang zur Interaktion" erklären. Machen wir uns nochmals die Situation von A und B im Hinblick auf ihre reziproke Wahrnehmung in der dritten Stufe klar:

"Was (vorhin) in drei Schritten auseinandergezogen dargestellt wurde, vollzieht sich in Wirklichkeit in einem einzigen Moment, und dies nicht nur für die Person A, sondern zugleich auch für die Person B. Die Folgen dessen, was sich da in Sekundenbruchteilen abspielt oder einstellt, kann man sich allenfalls vorstellen: Keiner der beiden Kommunikanten A oder B weiß mehr, ob er nun wahrnimmt oder die Wahrnehmung des anderen oder ... wahrnimmt, und er weiß auch nicht, auf welcher Ebene der Wahrnehmung sich sein Gegenüber nun gerade befindet: Folglich müssen beide Personen in bezug auf die Wahrnehmung des anderen mit Vermutungen oder Unterstellungen hantieren, d.h. Wahrnehmungen und Wahrnehmungen von Wahrnehmungen - sowohl der einen als auch der anderen Person - verschränken und vermaschen sich unausweichlich zu einem System, das gegenüber anderen, nicht Anwesenden, eine eigene Geschichte mit definitiv bindenden Auswirkungen hat: Beide Personen A und B befinden sich damit in einer, wenn auch noch recht einfachen, systemischen Zwangssituation, die wir *Kommunikation* nennen". (Merten 1993, 196)

Diese Beschreibung veranschaulicht den infiniten Prozeß der reziproken Wahrnehmung, die Erwartungserwartungen und damit eine reflexive Grundlage von

augenfällige Folgen von Reflexivität. Offensichtlich ist auch, daß die Herstellung von reflexiven Strukturen gerade *die* Bedingungen schafft, unter denen Kommunikation und Bewußtsein erzeugt werden" (Merten 1993, 194).

Interaktionen "erzwingen". Daß diese Komplexität von den Beteiligten zugleich durch die Annahme reduziert wird, daß der andere (Alter) bis zum Beweis des Gegenteils die gemeinsame Situation so sieht und einschätzt wie Ego, ist dazu kein Widerspruch, sondern belegt nur die Vielschichtigkeit des Interaktionsszenarios und zwar bereits bei seiner Entstehung (Cicourel 1975; Kallmeyer/Schütze 1976).

Diese reflexive Begründung von Interaktion ist geeignet, zwei Grundfragen der Konzeptualisierung von Kommunikation ansatzweise zu erklären, die nicht unwesentlich zum "Zauber" und zur Mystifizierung von Kommunikation beitragen: Worin liegt die "Wirksamkeit" von Kommunikation? Und: Warum erscheint (uns) Kommunikation überhaupt so wichtig? Die Antwort: Die "Wirksamkeit" von (interaktiver) Kommunikation liegt in dem für Handelnde unausweichlichen "Zwang" zu reziproker Wahrnehmung und zur reflexiven Unterstellung von Erwartungserwartungen. Mehr noch: Reziprokes Wahrnehmen und reflexives Handeln "erzwingt" die für wechselseitige Interaktion typischen Strukturierungs-, Ordnungs- und Koordinierungsaktivitäten, deren "Logik" und "Wirksamkeit" für viele so unerklärlich scheinen. Dieser reflexive "Systemzwang" erklärt, warum sich Interagierende durch den Vollzug gemeinsamer, wechselseitig aufeinander bezogener Handlungen in eine Kette, ja in ein Netz von Verpflichtungen begeben, dem sie sich nur noch schwer entziehen können. Diese aus der reflexiven Struktur der Interaktion resultierende Selbstbindung ist ferner die Grundlage für die Schaffung interaktiver Ordnung und die Konstruktion von "Sinn" in und durch das gemeinsame Handeln.

Zwischenergebnis:

- (i) Reflexivität begründet den für die Interaktion konstitutiven "Systemzwang".⁹ Darin liegt im wesentlichen die Erklärung für die im Alltag oft beschworene Mythologisierung und Mystifizierung von Kommunikation.
- (ii) Reflexive Konzeptualisierungen umfassen nicht nur alle interaktiven Konzeptualisierungen, sondern können diese auch in Struktur und Wirksamkeit begründen.¹⁰
- (iii) Diese Ansätze machen ferner klar, daß Gespräche nicht kausal betrachtet werden können. Kommunikative Wirkungen werden gesprächsintern durch Rückkoppelung erzeugt und sind somit Resultat der inhaltlichen und zeitlich-prozessualen Vernetzung der Gesprächsbeiträge.
- (iv) Schließlich erklären sie aufgrund der unterschiedlichen Perspektiven, daß A und B sich je eigene Bilder (Konstruktionen) vom Verlauf und vom Ergebnis

⁹ Dies ist die Leistung des systemtheoretischen Ansatzes von Luhmann ausgehend von seiner Schrift zu "einfachen Sozialsystemen" (1976).

¹⁰ Hier sollen die verschiedenen Strömungen der Gesprächsanalyse ganz bewußt nicht unterschieden und im Hinblick auf ihre Spezifika kommentiert werden. Gleichwohl sollen sie genannt werden: Kommunikations- besser: Interaktionssoziologie (Goffman, Cicourel, Arbeitsgemeinschaft Bielefelder Soziologen = ABS), ethnomethodologische Konversationsanalyse (Sacks, Jefferson, Schegloff, Bergmann, Kallmeyer), Diskursanalyse (Ehlich, Rehbein, Redder), Gesprächsanalyse (Brinker, Sager), systemtheoretische und konstruktivistische Interaktionsansätze (Hausendorf).

ihres gemeinsamen Gesprächs machen. Zugleich arbeiten aber die Interaktanten - bis zum Erweis des Gegenteils - mit der Unterstellung von Gesprächsgemeinsamkeiten (Idealisierungen, Basisregeln; vgl. Kallmeyer/Schütze 1976).

- (v) Interaktion wird als die primäre (sprachliche) Kommunikationsform aufgefaßt; (massen)mediale Kommunikationsformen (z.B. auch Telefongespräche) sind spezifische Ausdifferenzierungen und müssen bei ihrer Betrachtung auf diesen methodischen Ausgangspunkt hin bezogen werden (Weingarten/Fiehler 1988; Bentele/Rühl 1993; Merten et al. 1994).

4.1.2 Charakteristika reflexiver Kommunikationstheorien im Überblick

Reflexivität wurde als Grundlage von Interaktivität herausgestellt. Genauer: Kommunikation beruht auf Interaktion, Interaktion auf reflexiven Erwartungserwartungen und diese auf reziproken Wahrnehmungen. Auf diesem Hintergrund läßt sich definieren: "Kommunikation ist das kleinste soziale System mit zeitlich-sachlich-sozialer Reflexivität, das durch Interaktion der Kommunikanten Behandlung von Handlungen erlaubt und soziale Strukturen ausdifferenziert." (Merten nach Schmidt 1994, 65) Reflexiven Konzeptualisierungen von Kommunikation ist über das bereits Gesagte hinaus folgendes gemeinsam.

- (i) Interaktion läßt sich unter zwei Aspekten analysieren: Betrachten wir die Struktur, so haben wir keine eindimensional kausale, sondern eine wechselseitig-bidirektionale, d.h. rückgekoppelte Struktur. Diese Struktur wird von den Handelnden in einem sequentiell geordneten (Zug-um-Zug-)Prozeß entfaltet.
- (ii) Entscheidend für das Verständnis eines Gesprächs ist für die Interagierenden vor allem das, was sie in diesem Zug-um-Zug-Prozeß selber an Bedeutung, an "Sinn" produzieren. D.h. für die Handelnden ist primär das real, was sie sich durch ihre Gesprächsaktivitäten wechselseitig als real verdeutlichen (ABS 1973; Garfinkel/Sacks 1976).
- (iii) Hier ist es nur noch ein Schritt zu der Annahme, daß interaktive Bedeutung wechselseitig ausgehandelt wird (Kallmeyer 1981). Die Aushandlung von Bedeutung ist zugleich ein bedeutender Schritt zu einer "sozialen Konstruktion von Wirklichkeit".
- (iv) Die im Gespräch gestaltete soziale Konstruktion von Wirklichkeit zeigt sich u.a. in der *Herstellung von interaktiver Ordnung*. Im Mittelpunkt steht dabei die Frage, wie es Interaktanten gelingt, in ihre Interaktion eine *geordnete Reihenfolge* zu bringen. Dies betrifft einerseits das "lokale Gesprächsmanagement" (z.B. Sprecherwechsel, Kommentare, Reparaturen etc.). Aber auch bei der gemeinsamen Prozessualisierung von globalen Mustern geht es zentral um das Problem der *Herstellung von Anschlußbedingungen interaktiver Fortsetzungsmöglichkeiten* (Hausendorf 1992).
- (v) Gegenüber landläufigen Gesprächsthematisierungen wird von den meisten Ansätzen herausgestellt, daß sich die Rekonstruktion strikt an Daten, also

Aufzeichnungen und Transkriptionen von authentischen Gesprächen, zu halten habe (Bergmann 1981; Hausendorf 1992).

4.2 Zu einer Theorie der Angewandten Gesprächsanalyse

4.2.1 Problemstellung

Für eine angewandte Gesprächsforschung stellt sich die entscheidende Frage, wozu eine solche "wissenschaftliche" Analyse eigentlich "gut" sei, konkret: welche praktischen Konsequenzen sie für die eigene Arbeit haben könnte. Eine direkte Umsetzung der methodischen Grundlagen scheint nach dem Stand der bisherigen Erörterungen schwierig. Daher soll der Versuch gemacht werden, einen - wenn auch theoretischen - Vermittlungsschritt zu skizzieren, der die Gesprächsanalyse an Ziele und Bedürfnisse von Beratung, Training und damit an Probleme der Vermittlung annähert. Ziel von Klienten bei Kommunikationsberatung und -training ist es in der Regel, sich ein Bild von Kommunikation unter dem Aspekt jener Faktoren und Prozesse zu machen, die interaktiven Erfolg zu begründen oder zu fördern scheinen. Wir wollen daher im folgenden versuchen, das, was an Kommunikation "erfolgsversprechend" scheint, als *eine* (von den Beteiligten und den Beobachtern vorgenommene) *Konstruktion von "interaktivem Erfolg"* zu beschreiben. Anders ausgedrückt: *"Kommunikativer Erfolg" ist das jeweilige Ergebnis einer Konstruktion von "Sinn". Diese Sinnkonstruktionen sind nicht (nur) das (einmalige) Resultat der Interaktion, sondern zeigen und bewähren sich (fast ausschließlich) im Prozeß des Miteinander-Redens.* Die Beteiligten, aber auch andere Beobachter, machen sich im Lichte bestimmter Annahmen nämlich fortwährend Bilder vom Verlauf und vom Stand der Interaktion und schreiben ihren Aktivitäten dabei permanent "Sinn" zu. Scheinen sich diese wechselseitigen Konstruktionen am jeweils weiteren Verlauf der Interaktion nicht zu widersprechen, so läßt sich prognostizieren, daß die Partner nach Ende ihrer Interaktion glauben, so etwas wie einen resultativen "kommunikativen Erfolg" erreicht zu haben. Natürlich können diese positiven Einschätzungen des Interaktionsprozesses Bestärkung durch außersprachliche Handlungen oder Einstellungsänderungen erfahren, sofern diese von den Beteiligten intendiert und kontrollierbar sind.

Diese hier skizzierte Perspektive ist sicherlich nicht sofort einleuchtend, insbesondere wenn wir uns daran gewöhnt haben, Kommunikation sozusagen "substanziell" und ausschließlich "resultativ" zu verstehen. Wenn aber klar geworden ist, daß mit monokausalen "Erfolgsformeln" und verkürzt-resultativen Urteilen einer Mystifikation und Mythologisierung von Kommunikation Vorschub geleistet wird, dann sollte uns der folgende Versuch trotz seiner ungewöhnlichen Sprache über und Herangehensweise an Kommunikation nicht von vornherein abschrecken.

Ein wichtiger Grund kommt hinzu: Jede Beschreibung und Erklärung impliziert eine Reduktion der Komplexität des Gegenstandes. Dies gilt auch für die Beschreibung von Kommunikation. Bei dem folgenden Versuch, die Komplexität des Bildes von Kommunikation zu reduzieren, bietet uns der vorliegende Ansatz eine wichtige Hilfe an: Wenn wir "interaktiven Erfolg" nicht monokausal als Faktum (als "Substanz"), sondern als *konvergente Konstruktionsbemühungen der Beteiligten im Prozeß ihrer Interaktion* verstehen, können wir uns bei unserer Analyse von eben diesen Konstruktionen der Handelnden leiten lassen: Wir versuchen dabei, diese

sich im Prozeß des Gesprächs manifestierenden Aktivitäten der Handelnden als Ausdruck ihrer aufeinander bezogenen Konstruktionen der Gesprächswirklichkeit zu rekonstruieren. Diese Rekonstruktion nimmt dabei die sich im Gespräch manifestierende Ordnung der Konstruktion(en) auf und versucht damit, eine an den Aktivitäten der Interagierenden orientierte Reduktion von Komplexität zu erreichen. Unter dieser Perspektive konstruieren also auch die Beobachter "Sinn"; auch sie werden dies vor allem unter der komplexitätsreduzierenden Frage tun, ob und wie sich "kommunikativer Erfolg" *im Prozeß der Interaktion* zeigt. Die Parallelisierung von interaktiven Konstruktionen (durch die am Gespräch Beteiligten) und analytischer Rekonstruktion (durch Trainer/Forscherin und/oder Trainees) berechtigt uns dann, von einer *kontrollierten* Reduktion von Komplexität (durch die Beobachter) zu sprechen. Diese kontrollierte (und kontrollierbare) Rekonstruktion von interaktiven Konstruktionskomponenten durch A und B ist der entscheidende Unterschied zwischen den Sinnkonstruktionen der Beteiligten gegenüber den auf Beobachtungen basierenden Sinnrekonstruktionen von Beobachtern, die sie im Rahmen ihrer angewandten Gesprächsforschung vornehmen.

4.2.2 Die Rolle von Analysant und Klient als Beobachter

Wenn in Kommunikationstrainings über Kommunikation geredet wird, so zielen die Aussagen normalerweise auf den Trainierenden, auf seine Einstellung und sein Verhalten. Wenn die Trainings gut sind, dann werden alle Interaktionspartner gleichrangig analysiert. Damit kommen auch ihre wechselseitigen Perspektiven und ihre aufeinander bezogenen Handlungen ins Blickfeld. Erst in einem solchen Ansatz kann man anhand von Gesprächsausschnitten zeigen, daß 'Gesprächsergebnisse' das Produkt eines interaktiven Prozesses sind. Im folgenden müssen wir das Blickfeld noch weiter öffnen: Wenn wir tatsächlich die Konstruktionen der Interaktanten rekonstruieren wollen, dürfen wir uns selbst als Beobachter nicht ausschließen. Überraschenderweise haben wir es sogar mit zwei Beobachtern auf zwei Ebenen zu tun: mit dem/der GesprächsforscherIn und - nicht zu vergessen - dem Klienten/Nutzer der Gesprächsanalyse in der Gesprächsforschung!

Wir haben es also mit vier verschiedenen 'Mitspielern' als Beobachtungsinstanzen auf drei Ebenen zu tun: A und B (eventuell auch mehr) sind die Gesprächspartner in einem gemeinsamen (Face-to-Face-)Wahrnehmungsfeld. Dabei ist der Hinweis wichtig, daß A und B sich optisch, akustisch, bei Berührungen (z.B. Arzt-Patienten-Kommunikation) auch haptisch und womöglich olfaktorisch wahrnehmen. Die Wahrnehmungen der Interaktanten umfassen also alle Wahrnehmungskanäle, sie sind *multisensorisch*.

Hinzu kommt, daß A und B über die akustische Wahrnehmung von eigenen und fremden Redebeiträgen hinaus auch andere personelle und situative Gesprächsaspekte optisch und/oder akustisch wahrnehmen, sofern dies für ihr gemeinsames Handeln relevant ist: Der Ort der Interaktion (Krankenzimmer, Zelle, Küche, Waldspaziergang etc.), die Nähe/Entfernung der Gesprächspartner zueinander, Positionsveränderungen zwischen A und B (etwa in Abhängigkeit vom Gesprächsverlauf) oder auch - ablesbar an der Kleidung, an weiteren Personen usw. - der institutionelle Kontext: "Personen treffen sich vor Gericht, im Krankenhaus oder in der Kirche. Einige der Anwesenden sind mit einer Robe, einem weißen Kittel oder einem Talar bekleidet." (Hausendorf 1992, 91) Weitere wichtige Aspekte sind der Zeitpunkt der

Interaktion (Sprechstunde) und möglicherweise der kopräsenste Vollzug von nicht-sprachlichen Arbeitshandlungen (Arzt, KFZ-Mechaniker, Computerbedienung usw.). Darüber hinaus sind Gemütszustände und -veränderungen zu berücksichtigen.

Das bisher skizzierte Beobachtungsszenario ist - wie schon gesagt - noch nicht komplett:

Wichtig ist erstens der Gesprächsanalysant C, der das Gespräch auf der Grundlage audiovisueller Konservierung (samt Transkription) zur Kenntnis nimmt; zweitens der Klient, die Klientin oder die Klienten D, die im Rahmen von Beratung und Training mit bestimmten Interaktionen zu bestimmten Zwecken konfrontiert werden.

Eines der Analyseziele von C ist es dabei, für Trainings- oder Beratungszwecke bestimmte Beobachtungen den oder dem Klienten D zu vermitteln. Dies können einmal die (von C vermittelte) Beschreibung und Erklärung der Kommunikation von A und B sein. Hier kann C das Gespräch oder Ausschnitte davon selber beobachten - natürlich über eine Präsentation ausgewählter Daten (Video, Tonband, Transkript). Dabei ist es dem Analysanten C - nicht zuletzt aufgrund der Reproduzierbarkeit seiner Daten - möglich, Phänomene zu entdecken, die für A und B in ihrer aktuellen Interaktion je prinzipiell unbeobachtbar sind (allein schon, weil sie zwei unterschiedliche, zudem reziproke Perspektiven haben) oder zumindest praktisch aus ihrer Handlungsperspektive ausgeblendet bleiben. Ferner kann C eigene Beobachtungen des Gesprächs D gegenüber präsentieren (z.B. über etwas, was die Teilnehmer A und B selber kaum oder nicht wahrgenommen haben dürften). Und um das Maß voll zu machen: Natürlich wird D - vielleicht unter Anleitung des Trainers C - das Gespräch zwischen A und B (ausschnitthaft) beobachten. Der Klient D wird aber auch beobachten können, was C am Gespräch zwischen A und B beobachtet und D gegenüber zu Trainings- und Beratungszwecken für erwähnenswert hält.

4.2.3 Die Bedeutung des Beobachterszenarios

Wie ersichtlich, werden mit der Erweiterung der Beobachtungsinstanzen um C und D andere, ganz neue Beobachtungsperspektiven und Beobachtungen möglich. Trotzdem stellt sich die Frage: Warum sollen diese wechselseitigen, scheinbar verwirrenden Beobachtungsbeobachtungen überhaupt in eine auf Vermittlung ausgerichtete Gesprächsanalyse aufgenommen werden? Die folgenden Argumente versuchen, die Antworten von der praktischen zur theoretischen Relevanz hin zu reihen.

- (i) In - sagen wir einmal - 'landläufigen' Gesprächstrainings scheint es eine Tendenz zu geben, auf die Dokumentation (Aufnahme von Gesprächen und deren Transkription) und damit auf Daten zu verzichten. Eine methodisch kontrollierte Vergegenwärtigung des authentischen Gesprächs ist aber keine überflüssige Pflichtübung, sondern resultiert aus dem Ziel, allen Beobachtungsperspektiven (also A bis D) gerecht zu werden. Wie leicht ersichtlich, können nämlich die Mitspieler A, B, C und D nicht dasselbe beobachten: Daß A und B nicht die Beobachtungen von D und C beobachten können, ist von vornherein klar. Unterstrichen werden muß aber auch, daß - trotz aller heutigen technischen Möglichkeiten - das reziproke Wahrnehmungsfeld von A und B nur annäherungsweise konserviert werden kann, so daß eine Be-

obachtungsäquivalenz prinzipiell nicht möglich ist. Aber selbst wenn wir technisch die Wahrnehmungskonstellation von A und B vollständig reproduzieren könnten, ließe sich nicht die reflexive Wahrnehmungssituation reproduzieren.

- (ii) Was hier als ein zeitliches und technisches Problem erscheint, hat auch einen erkenntnistheoretischen Hintergrund: Beobachter haben – populär ausgedrückt – immer einen "blinden Fleck": Wahrnehmen und Erkennen hängen von vorgängigen Unterscheidungen ab, die auch anders ausfallen können. Dennoch sind alle Mitspieler prinzipiell in der Lage, durch eigene Meta- oder Fremdbeobachtung eigene und fremde "blinde Flecke" wahrnehmbar zu machen:¹¹
- (iii) Was sich an der Baby-Mutter-Interaktion ablesen läßt, gilt nicht nur für die Ontogenese, sondern für die Erklärung von Kommunikation schlechthin: Kommunikation ist eine Selektionsverstärkung der Wahrnehmung; Sprache dann eine Selektionsverstärkung von Kommunikation (so Luhmann). Dies hat aber auch seinen Preis: Seit Watzlawicks Unterscheidung von "Sach-" und "Beziehungsebene" läßt sich erklären, warum das non-verbal Beobachtete beim Interaktanten im Falle einer Diskrepanz mit dem Gesagten für glaubwürdiger angesehen wird: Beobachtetes ist - anders als verbal Kommuniziertes - nämlich nicht zu negieren (lediglich anders zu verstehen)! Dies machen sich Interagierende zunutze: Non-verbales Verhalten (Gestik, Mimik, Lautstärke, Schnelligkeit etc.) wird häufig als Bewertung des Gesagten herangezogen - es hat eine metakommunikative Funktion.
- (iv) Wie schon erwähnt, ist die Wahrnehmungsreziprozität die Basis und der Grund für die Unterstellung bzw. Erzeugung von Erwartungsreflexivität. Reziprozität und Reflexivität haben dabei die gleiche Struktur: Dies gilt nicht nur für A und B, sondern auch für C und D. Interaktanten wie Analysanten sind daher in ihrem Wahrnehmen und Handeln in ihre bisher gemachten Erfahrungen, in Wissen, Kommunikation, Muster und Normen eingebunden. Das heißt insbesondere: Auch C und D werden das, was sie jeweils an dem Gespräch zwischen A und B zu beobachten glauben, nur auf der Grundlage ihrer Erfahrung und damit aus der Perspektive ihrer Erwartungsmuster analysieren können. Dies gilt auch für die Interaktion zwischen C und D über Aspekte des Gesprächs zwischen A und B - zum Beispiel über Fragen nach Mustern, Intentionen, Wirkungen, aber auch über die Frage nach der Verallgemeinerbarkeit der je angestellten Beobachtungen über das Gespräch.
- (v) Aus dem Beobachterszenario läßt sich schließlich die Einsicht motivieren, "daß schon die Pluralität der Perspektiven ein Erzeugnis von Konstruktion ist, das heißt Resultat von Unterscheidungen, die Kognition als Erkenntnisinstrumente benutzt" (Schmidt 1994, 26). Wie immer diese Perspektiven

¹¹ "Konstruktive Unterscheidungen bewähren sich nicht in direktem Vergleich mit der Umwelt. Vielmehr kontrolliert jedes beobachtende System seine Wirklichkeitsannahmen rekursiv durch Beobachtung seiner Beobachtungen oder durch die Beobachtung anderer Beobachter auf ihre Anschließbarkeit und Konsistenz hin", bemerkt hierzu Schmidt (1994, 21f.).

auch "subjektiv" gefärbt sein mögen, sie stehen in einem durch die Beobachtungsposition bestimmten systematischen Verhältnis zueinander. Das Beobachterszenario ist damit so ausgelegt, daß ein Maximum an Pluralität mit einem Minimum an Beliebigkeit vereinbar wird.

- (vi) Wichtig ist ferner der Hinweis, daß Aussagen über (und damit auch Unterscheidungen zu) Kommunikation immer beobachtungsabhängig gemacht werden. Das heißt auch: Es gibt keinen Standpunkt außerhalb der wahrgenommenen Kommunikation.¹² Dies gilt nicht nur für die unmittelbar Interagierenden A und B. Alle, die sich wissenschaftlich oder praxisorientiert mit Interaktionen beschäftigen, sind Teil des gemeinsamen "Kommunikations-Spiels" und daher erkenntnistheoretisch nicht gegenüber A und B separiert oder privilegiert. Daß die Analysanten nicht außerhalb der analysierten Kommunikation stehen, ist das gemeinsame Charakteristikum für die hier untersuchten Ansätze.
- (vii) Diese Rücknahme der 'Allmacht' des Analysanten hat auch eine *diskursive* Konsequenz: Jede Beratung oder jedes Training durch C, das D nicht zum bloßen Objekt einer "Vermittlungsmaßnahme" macht, muß - neben der interaktiven *Autonomie* von A und B - auch von einer *Autonomie* des/der Klienten D ausgehen. Und das heißt: Der Analysant C muß in Rechnung stellen, daß D sowohl das Gespräch und die Analysen von C als auch die Vermittlung beider 'eigenständig' beobachten kann und dies auch mehr oder weniger kritisch tut.
- (viii) Wechselseitige Beobachtung der Beobachtung/Daten beugt im Sinne des skizzierten Szenarios der Gefahr vor, daß sich weder C noch D auf einen außerhalb des Geschehens angesiedelten, allwissenden "Lieben-Gott-Standpunkt" einlassen (können), der so viele landläufige Gesprächsanalysen negativ auszeichnet. Diese methodische Gleichrangigkeit hat auch eine ganz praktische Konsequenz: In Trainings wird häufig bewußt eine Personalunion (etwa zwischen der Rolle von A bzw. B und dem Klienten D) geschaffen. Ziel ist es, Klienten Gespräche führen zu lassen, die sie danach analysieren sollen. Unter dem Eindruck divergierender Beobachter (A schildert seine Selbst- und Fremdwahrnehmung, B womöglich eine davon ganz verschiedene) kann vom Trainer mitunter ein unreflektierter analytischer Allwissenheitsanspruch von Klienten leicht ad absurdum geführt werden. Natürlich muß er sich mit dem selben Maßstab messen lassen.

¹² "Es gibt danach keine systemfrei objektivierbare, keine ontologische Welt. Erreichbar ist nur, daß ein System beobachtet, was ein anderes System beobachtet" (Luhmann 1986, 50; nach Schmidt 1994, 22). Nur durch "Beobachtung der Beobachtung" lassen sich wissenschaftlich begründbare Aussagen über Kommunikation machen.

4.3 Gesprächsanalyse als Rekonstruktion der Konstruktion von interaktiver Ordnung

4.3.1 Koordination

Eine entscheidende Bedingung für die gemeinsame Herstellung von "kommunikativem Erfolg" ist die Koordination und Koordination interaktiver Handlungen. Koordination und Koordination bedeutet für die Interaktanten: Sie müssen ihre Gesprächszüge wechselseitig beobachten und aufeinander beziehen, so daß ein geregeltes *Nacheinander von Operationen/Handlungen* zustande kommt. Ziel ist es, auf der Grundlage gemeinsam hergestellter Ordnung interaktive Fortsetzungsmöglichkeiten zu schaffen. Das dafür klassische Beispiel ist die Regelung des Problems des Sprecherwechsels (Sacks/Schegloff/Jefferson 1974).

Koordination und die darauf gründende wechselseitige Koordination von Handlungen stellt für Interaktanten aber auch eine wichtige Ressource zur Verfügung, die als *Indexikalität* in die Gesprächsforschung eingegangen ist. Der Zug-um-Zug-Prozeß der Interaktion verlangt von den Gesprächspartnern, daß sie fortwährende Bezüge auf die jeweiligen sprachlichen, situativen und kontextuellen Gegebenheiten herstellen (vgl. Bergmann 1981). Dieser indexikalische Bezug auf den permanent voranschreitenden Zug-um-Zug-Prozeß der Interaktion setzt einerseits eine damit parallele Analyse des jeweils erreichten Gesprächsstandes voraus. Andererseits fördert Indexikalität wechselseitige koordinative Rückkoppelung. Eine Voraussetzung bzw. ein Resultat dieser Indexikalität ist in sprachlicher Hinsicht, daß die prinzipielle Vagheit sprachlicher Mittel reduziert wird. D.h.: Was bestimmte Wörter und Wendungen bedeuten, ergibt sich ganz wesentlich aus dem Kontext (und der Kontext aus dem spezifischen Gebrauch der Äußerungen). Die in einem Gespräch verwendeten Wörter können sich daher für die Gesprächspartner fortwährend in ihrer Bedeutung verändern - und zwar als Resultat und in Abhängigkeit vom Stand der gemeinsamen Kommunikation (vgl. dazu auch Brinker/Sager 1989, 115ff).

Aus der Sicht der Beobachter ergeben sich daraus u.a. folgende Fragen: Wie stellen es A und B an, ihre verschiedenen Aktivitäten sich wechselseitig so anzuzeigen und aufeinander zu beziehen, daß sie zumindest in der formalen Abwicklung des Gesprächs Ordnung herstellen können? Und: Die Rekonstruktion der Bedeutung der verwendeten Ausdrücke ist auf den indexikalischen Kontext der jeweiligen Äußerungen zu beziehen. Dazu gehört natürlich auch die Frage, wie der jeweilige Partner auf bestimmte Worte und Äußerungen reagiert. Zurückweisung, Protest, aber auch Bestätigungen, Wiederholungen, reformulierendes Aufgreifen und Paraphrasierungen gehören hier ebenso her wie Kommentare oder schlichtes Ignorieren.

4.3.2 Konstruktion von Zeit in Gesprächen

Eine Konsequenz der Beobachtung des Nacheinanders von Operationen ist die für die verschiedenen Beobachter unterschiedliche "Konstruktion von Zeit" (Luhmann 1985; Schmidt 1994). Daß das Erleben von Zeit sehr verschieden wahrgenommen

wird¹³ (übrigens bis hinein in die Tempussysteme von Sprachen), ist trotz oder gerade wegen der Erfahrung der physikalischen Zeit durchaus bekannt. Was "Konstruktion von Zeit" für die Gesprächsanalyse heißen kann, ist am besten am Zeiterleben von Transkribenten zu demonstrieren: Eine Minute Gespräch erfordert oft mehr als 60 Minuten Transkriptionszeit. Durch mehrmaliges oder mehrfach partielles Abhören eines Tonbandausschnitts werden daher C und D ein Gespräch zeitlich anders erleben als die Interaktanten A und B. M.a.W.: Im Vergleich zu A und B können C und D Gespräche sozusagen 'unter der Zeitlupe' beobachten. Die Analysezeit läßt sich gleichsam zerdehnen. Da sich natürlich nicht die physikalische Zeit des Gesprächsverlaufs ändert, beruht diese 'Analyse unter Zeitlupe' in Wahrheit auf einer Steigerung der Konstruktion von Zeit durch C und D. Diese steht im engen Zusammenhang mit einer *Steigerung von Analyse- bzw. Konstruktionsperspektiven*. Mehr noch: C und D verfügen aufgrund der Reproduktionsmöglichkeiten des Gesprächs auch über mehr Daten als A und B. Auch wenn dies schwer nachvollziehbar scheint: Daß durch die wiederholbare Analysen gleichsam der Gegenstand immer 'datenreicher' wird, hängt mit der 'Analyse unter Zeitlupe' zusammen und ist letztlich Konsequenz der Konstruktionen von Zeit durch die Analysanten. Damit wird aber auch klar, warum eine auf Gesprächsaufzeichnungen beruhende wissenschaftliche Konzeptualisierung von Kommunikation prinzipiell über mehr und aufschlußreichere Einsichten verfügen kann als eine landläufige Analyse: Letztere vergegenwärtigen sich Gesprächsverläufe im Zeitraffertempo, während die angewandte Gesprächsforschung gleichsam mit einer Zeitlupe arbeiten kann.

Diese unterschiedlichen Formen der Konstruktion von Zeit haben praktische Konsequenzen: In Trainings zur Wirtschafts-, Technik- und Verwaltungskommunikation sind viele (vor allem am Telefon arbeitende) Teilnehmer davon überzeugt, daß bestimmte zumeist "ungeliebte" oder "überflüssig erscheinende" Gesprächsschritte deswegen unterbleiben (müssen), "weil sie viel zu viel Zeit kosten". In Wirklichkeit dauern sie - wie etwa bestimmte ungeliebte Schlüsselsequenzen (z.B. Nachfragen, Vergewisserungen, Begründungen oder Höflichkeitsformeln) - oft nur wenige Sekunden. Umgekehrt werden häufig konfliktäre Sequenzen deshalb viel kürzer eingeschätzt, weil Trainingsteilnehmer der Ansicht sind, daß - etwa bei Reklamationen oder Mahnungen - bestimmte Gesprächspassagen unausweichlich seien. Auch Antworten auf Fragen, was ein langes Gespräch (am Telefon oder im Büro) sei, zeigen, daß das Erleben von Zeit situativ und individuell sehr unterschiedlich ausfällt. Unterschiedliche Zeitkonstruktionen stehen aber nicht nur mit der Rezeption des eigenen Verhaltens in Zusammenhang, sondern prägen auch zukünftige Aktivitäten vor. Darin liegt ihre Brisanz: Die Fähigkeit und Bereitschaft, eigenes interaktives Verhalten zu ändern, hängt ganz wesentlich davon ab, Trainingsteilnehmern die Rolle ihrer spezifischen Zeitkonstruktionen bewußt zu machen.

¹³ Eine generelle Thematisierung des Verhältnisses von wissenschaftlicher Erkenntnis und menschlicher Erfahrung aus kognitivistischer Sicht findet sich in Varela/Thompson/Rosch (1992). Die hier am Beispiel des Erlebens von Zeit deutlich werdende Diskrepanz läßt sich mit dem dort beschriebenen Ansatz zumindest erkenntnistheoretisch auflösen.

4.3.3 Konstruktion von interaktiver Anschließbarkeit

Unsere Gesprächspartner A und B verfügen über ein zunächst ganz unspektakulär erscheinendes Repertoire von Aktivitäten und Strategien, um ein ebenso trivial erscheinendes Problem zu lösen: Wie können zwei ganz verschiedene Menschen gemeinsam eine Handlung ausführen, die zeitlich bis zu einem gewissen Grade "offen" ist und die dezentral (von zwei Partnern oder mehr) geplant, vorangetrieben und mit "Sinn" erfüllt werden muß? Entscheidend zum Gelingen einer solchen "Inter-Aktion" ist das "lokale Gesprächsmanagement" der Gesprächspartner, das darauf gerichtet ist, lokale Anschlußbedingungen zu erkennen und sich für (erwartbare) Fortsetzungspräferenzen zu entscheiden.

Die Gesprächsanalyse - vor allem die ethnomethodologische Konversationsanalyse (Sacks/Schegloff/Jefferson 1974) - hat eine Reihe solcher lokalen Anschlußbedingungen und Fortsetzungspräferenzen in sozialer, sprachlicher, situativer und kontextueller Hinsicht näher untersucht: Der Sprecherwechsel (*turn-taking*) wurde schon erwähnt. Zu ergänzen wären aber auch strukturell und/oder präferentiell zusammengehörige Gesprächsschritte wie Frage-Antwort, Gruß-Gegengruß (sogenannte *adjacency pairs*). Hinzu kommen ferner einerseits Formen der Selbst- und Fremdkorrekturen (*repairs*) und alle Reformulierungs- und Kommentierungsaktivitäten andererseits. Solche Aktivitäten gehen sehr bald über das von der Konversationsanalyse präferierte "lokale Gesprächsmanagement" hinaus. Umgekehrt wird von der Diskursanalyse (vgl. Becker-Mrotzek/Meier in Bd. 1) zu Recht die Bedeutung von übergreifenden Ordnungen und Mustern ins Feld geführt.

Während Formen des lokalen Gesprächsmanagements für C und D gut beobachtbar sind, ist dies bei globalen Mustern weit schwieriger, weil hier die Koordination von Fortsetzungsmöglichkeiten nicht ausgehandelt werden muß. Dies gilt insbesondere für institutionell vorgeprägte Kommunikationsmuster, die aufgrund bestehender Machtverhältnisse von den Interaktanten gerade nicht ausgehandelt werden dürfen (Flader/v. Trotha 1988).¹⁴ Daher die Frage: Wie läßt sich globales Musterwissen in einen Ansatz integrieren, der die Rolle von Wahrnehmung, Beobachtung, Koorientierung und Koordination so betont, wie es in diesem Beitrag geschieht?

Kommunikative Muster können aus evolutionärer Sicht wie folgt erklärt werden: Interaktions- bzw. Kommunikationserfolge vererben sich durch Routinisierung und stehen als "verfestigte Handlungsformen zur Bewältigung komplexer kommunikativer Aufgaben" (Becker-Mrotzek/Meier in Bd. 1) den Interaktanten auch in Zukunft zur Verfügung. Die Interaktanten brauchen daher *nicht immer wieder neu* einmal erprobte Muster auszuhandeln, sondern können sich darauf beziehen, indem sie diese Muster als gemeinsames Wissen unterstellen (vgl. Feilke 1994). Für den Prozeß des interaktiven Vollzugs ist lediglich wichtig, daß sie sich das Prozessieren des Muster durch entsprechende Indikatoren wechselseitig anzeigen.

Aus der Sicht der angewandten Gesprächsforschung bleibt gleichwohl ein Problem: Welche Muster legen die Interaktanten bei der Prozessierung ihrer Kommunikation zugrunde? Im Bereich von Beratung, Training und Therapie spielen mitunter Musterdiskrepanzen, Mustermischungen oder Partialmuster eine wichtige

¹⁴ Das führt dazu, daß ethnomethodologisch inspirierte Richtungen der Konversationsanalyse grundsätzlich methodische Schwierigkeiten mit der Zulassung von globalen Mustern haben (vgl. Bergmann 1982, aber auch den Vermittlungsvorschlag von Hausendorf 1992).

Rolle. Letztere werden vorzugsweise in Organisationen und Institutionen von den Agenten gebraucht, weil sie kurzfristige Kommunikationserfolge ermöglichen (und diese damit auch stabilisieren): Strategien wie "Abwimmeln", "Sich-für-unzuständig-Erklären", "Kundenprobleme-Trivialisieren" oder "Jemanden-nicht-zu-Wort-kommen-Lassen" sind solche erfolgreichen Partialmuster der Interaktion. Interaktive Konflikte werden dabei entweder nicht registriert, trivialisiert oder eben mit Hinweis auf den unmittelbaren Erfolg in Kauf genommen. Gutes Beispiel hierfür sind die in Reklamationen verwendeten Muster (Fiehler/Kindt/Schnieders in Bd. 1). Daher stellt die angewandte Analyse von Partialmustern, von Musterdiskrepanzen oder -mischungen (Kallmeyer 1981) ein wichtiges Gebiet in der angewandten Gesprächsforschung dar (Antos 1989). Voraussetzung für eine entsprechende Beratung und für Trainings zu diesem Problem ist aber die genaue Beobachtung und Analyse von Gesprächen.

4.3.4 Konstruktion von sozialer Wirklichkeit

Auch dieses Charakteristikum reflexiver Konzeptualisierung von Kommunikation scheint ausschließlich etwas für Theoretiker zu sein (ABS 1973; Weingarten/Sack 1976; Patzelt 1987; Brinker/Sager 1989, 121 ff). Die Rekonstruktionen von unterschiedlichen Konstruktionen sozialer Wirklichkeit sind aber - bei Lichte betrachtet - ebenfalls ein wichtiger Arbeitsbereich der angewandten Gesprächsforschung: Durch die extreme Arbeitsteilung und Spezialisierung vergrößern sich die gesellschaftlichen Probleme von Experten-Laien-Kommunikation in Wissenschaft, Wirtschaft, Technik, Verwaltung usw. Das heißt: Die fortschreitende Ausdifferenzierung gesellschaftlicher (Sub-)Systeme konstituiert Interaktions- und Kommunikationsgemeinschaften, die eigene soziale Wirklichkeiten ausbilden. Diese geraten bei Kontakt miteinander in Kontrast und Konflikt. Daß gruppenübergreifende Interaktionen gerade daran scheitern können, daß erfolgreiche Partialmuster kommunikativ übergeneralisiert oder per Macht durchgesetzt werden, läßt sich in der angewandten Gesprächsforschung an den gruppenspezifisch unterschiedlichen Wirklichkeitskonstruktionen zeigen (Antos 1989).

Ansatzpunkte hierfür sind: Wer initiiert Gespräche, wer führt welche Themen ein, wer führt sie mit welcher Intensität weiter, wer beansprucht die Kommentierungs- und Definitionsmacht in der Interaktion für sich, wer verwendet welche (institutionell geprägte) "Spezialsemantik" (vgl. Hausendorf 1992), wer blendet was aus, wer geht auf etwas nicht ein, wer durchbricht Anschluß- und Fortsetzungspräferenzen usw.? Besonders wichtig sind ferner Formen des Miß- bzw. Nicht-Verstehens, Relevanzrückstufung und das Sich-Beziehen auf ein als bekannt unterstelltes Hintergrundwissen.

4.3.5 Konstruktion von Intentionalität

"Ein noch so mächtiger Gedanke, eine noch so prächtige Vorstellung, eine noch so einleuchtende Einsicht *sind keine Kommunikation*. Und umgekehrt gilt genauso, daß die Kommunikation mit Hilfe ihrer Operationen nicht in das Bewußtsein hineinoperieren kann. Eine noch so verständnisvolle Kommunikation, eine noch so mitreißende Mitteilung, eine noch so bedeutungsschwere Information *sind keine Gedanken*." (Baecker 1992, 235)

Dieses Zitat veranschaulicht die strikte Trennung von Kommunikation und Kognition (Bewußtsein). Eine Konsequenz dieser Trennung ist die jeweilige Autonomie von "Sprechen und Denken" (vgl. Schmidt 1994, 65 ff und Feilke/Schmidt 1995). Trotzdem wird - übrigens nicht nur in der Gesprächsanalyse - häufig so getan, als ob man 'in den anderen hineinsehen' und seine Gedanken, Wünsche und Absichten wenn nicht 'erraten', so doch 'entlarven' kann. Mehr noch: Landläufige Gesprächsanalysen, ja ein Großteil der nicht-wissenschaftlichen Auseinandersetzung mit Gesprächen kreisen um das Problem der Intentionalität. Im Mittelpunkt steht die Frage: "Was wollte A oder B damit sagen?", "Welche geheimen, undurchsichtigen oder unbekanntem Absichten verfolgt X beim Gespräch?" Wer Gründe und Motive aus den Worten des Interaktionspartners herauszuhören versteht, der kann bei unterstellter Konsistenz des Verhaltens über die Rekonstruktion der Absichten des Partners vermeintlich bestimmte Handlungsfolgen prognostizieren und sein eigenes Verhalten darauf einstellen.

Bei dieser Art der Rekonstruktion von Intentionen von Interaktanten wird aber häufig folgendes übersehen:

- (i) Wenn jemand kommuniziert, so darf man in der Regel bestimmte Motive oder Gründe unterstellen. Problematisch wird dies aber dann, wenn Intentionen als kausal wirkende 'Ursachen' für ein bestimmtes kommunikatives Verhalten betrachtet werden. Interaktionen unterliegen als rückgekoppelte und selbst-bezügliche Systeme einer eigenen Dynamik, die einseitig nicht konsistent zu prognostizieren ist, jedenfalls nicht über mehrere Züge hinaus.
- (ii) Bei der Rekonstruktion einer Gesprächsintention stellt sich das grundsätzliche Problem, an welcher Stelle des Gesprächs bzw. aufgrund welcher Daten die 'Entlarvung' einsetzen soll. Um es zu verdeutlichen: Würde man gleich von Anfang an eine fixe Intention beim Gesprächspartner annehmen, so wäre die Berücksichtigung des weiteren Gesprächsprozesses nachrangig oder überflüssig. Würde man hingegen bis zum Ende eines Gesprächs warten (so es denn für die Interaktionspartner überhaupt absehbar wäre), so müßte man von der Vorstellung ausgehen, daß bis kurz vor Gesprächsende Intentionen keine Rolle spielen. Dieses Dilemma bleibt unauflösbar, solange man sich nicht von der Vorstellung von *einer* Sprecherintention löst.

Dies führt zu einem zweiten wichtigen Punkt: Offenkundig werden Sprecher für ihre Formulierungen verantwortlich gemacht - aber nicht alle Gesprächspartner bzw. Analysanten machen Sprecher in gleicher Weise für bestimmte Formulierungen verantwortlich. In landläufigen Gesprächsanalysen zeigt sich dabei im übrigen ein weithin übersehener Widerspruch: Wie schon betont, zielen sie einerseits häufig auf ein 'Entlarven' von Absichten eines Sprechers, andererseits legen sie oft unmotiviert 'Worte auf die Goldwaage'. Hier schwankt die Analyse von Kommunikation zwischen einer Demaskierung von Absichten einerseits und einem den Kontext unberücksichtigt lassenden Wortwörtlichnehmen von Äußerungen andererseits!

Man sieht: Intentionalität zum *einseitigen* und *entscheidenden Kriterium* der Kommunikationsanalyse zu machen ist problematisch - insbesondere dann, wenn eine kausale Konzeptualisierung von Kommunikation hereinspielt, die dazu verführt, jeweils *eine*, vom Prozeß der Interaktion und seinen fortwährenden Rückkoppelun-

gen unabhängige Sprecherintention anzunehmen. Eine Alternative dazu ist der Ansatz, Intentionalität und Verantwortungszuschreibung als sich ergänzende Interpretationskonstrukte zu konzeptualisieren, die sich im Prozeß der Interaktion (übrigens mit all ihren inhaltlichen und formalen Widersprüchen) manifestieren. Entscheidend ist dabei der Begriff der *Zuschreibung von Intention*: Auf der Grundlage des kommunikativen und des sonstigen Verhaltens von X schreibt A der/dem X eine bestimmte Intention zu (die X bejahen, modifizieren oder bestreiten kann, womit sie/er sich selber eine bestimmte Intention zuschreibt). Diese Zuschreibung kann/sollte zwar im Einklang mit den jeweils verfügbaren Gesprächsdaten stehen, basiert aber nicht kausal auf ihnen. Die Selbst- ebenso wie die Fremdzuschreibung von Intentionalität und Verantwortung wird durch den Hinweis auf den Status als "Konstrukt" nicht trivialisiert oder gar entwertet. Ganz im Gegenteil: Als Gesprächspartner oder als Analysant nimmt man die kognitive Autonomie (sowohl von Alter als auch von Ego) ernst und versteht Individualität nicht als Substanz, sondern als Resultat von Konstruktionen. Einfacher ausgedrückt: In Gesprächen machen wir uns permanent Bilder von der Person des anderen (und gelegentlich auch von uns selbst). Für Analysant und Klient hat diese Perspektive eine besondere Bedeutung: Häufig interessiert unter praktischem Interesse nämlich gerade nicht die jeweilige Individualität der Interaktanten, sondern verallgemeinerbare Aspekte der Interaktion (etwa Muster, Strategien, typische Reaktionsweisen etc.). Eine Konzeptualisierung von Kommunikation unter dem dominierenden Aspekt, das interaktive Geschehen auf die 'Entlarvung von Intentionen' zu reduzieren, steht zu diesem Analyseinteresse, das auf Verallgemeinerung abzielt, entweder im Widerspruch oder geht am primären Analyseinteresse vorbei.¹⁵

5. Fazit

Warum ist "Kommunikation" zum Zauberwort, ja zum Mythos dieses Jahrhunderts geworden? Auf dem Hintergrund der diskutierten Konzeptualisierungen könnte diese Frage zunächst so beantwortet werden: Die Thematisierung von Kommunikation und deren theoretische Konzeptualisierung hängen offensichtlich mit dem Bedürfnis zusammen, Erfolgchancen von Kommunikation durch deren Theoretisierung zu erhöhen. Diesem offenkundig praxisbezogenen Erkenntnisinteresse ist es aber zuzuschreiben, daß der Wunsch nach Erkenntnis mit dem nicht immer gleichgerichteten Wunsch nach eingängiger Kommunizierbarkeit zusammengespannt wurde. Betrachtet man daher die Geschichte der Kommunikationstheorien in diesem Jahrhundert, so läßt sich sagen: Kommunikationskonzeptualisierungen waren bisher in dem Maße erfolgreich, wie es ihnen gelang, *kommunizierbare* Erklärungsangebote für den Mythos "Kommunikation" zu liefern. Paradigmatisch dafür sind die Konzeptualisierungen auf der Basis von Metaphern.

Hier stellt sich nun die Frage, warum diese Arten der Konzeptualisierung so plausibel, so nachvollziehbar und damit so eingängig kommunizierbar sind. Eine Antwort wurde bereits gegeben: Metaphorische Konzeptualisierungen modellieren

¹⁵ Dies gilt insbesondere für eine angewandte Gesprächsanalyse unter therapeutischer Zielsetzung: Hier wird die Konstruktion von Individualität gerade zum entscheidenden Problem der Therapie, etwa bei der Frage, ob und was an Intentionalität und Verantwortung einem Therapieklienten überhaupt zugeschrieben werden kann.

und analogisieren Kommunikation im Lichte vorgegebener sprachlicher Ausdrucksmittel: D.h. Metaphern schlüpfen gleichsam selbst in die Rolle von Modellen, stellen also die Modellierung/Konzeptualisierung von Kommunikation nicht nur sprachlich dar, sondern sind selbst Teil des darzustellenden Modells.

Im Sinn der reflexiven Kommunikationstheorien kann man dies nun aber als Ausdruck oder gar als Beweis der reflexiven Struktur von Kommunikationstheorien auffassen, also jener reflexiven Struktur, die zum Ausgangspunkt der hier in den Mittelpunkt gerückten Konzeptualisierung gemacht wurde. Bleibt lediglich die Frage, warum man zur Erklärung des kommunikativen Erfolgs auf einen Ansatz zurückgreifen muß, der sich einer leichten Kommunizierbarkeit zu entziehen scheint.

Damit kommen wir zu einer zweiten Antwort: Was alltagsweltliche Kommunikationskonzeptualisierungen so plausibel macht, ist der Umstand, daß sie die Komplexität, die sich hinter dem Phänomen "Kommunikation" verbirgt, unbekümmert reduzieren. Wir haben dies bereits an der Über- bzw. Unterbelichtung ("highlighting and hiding") kommunikativer Eigenschaften durch die Wahl eines metaphorischen Konzepts gesehen: Die Eingängigkeit der Metaphern ist nicht unwesentlich eine Folge der strikten Komplexitätsreduktion, d.h. ihrer Übervereinfachung.

Wenn dieser Befund zutreffend ist, so kann man dies auch aus der entgegengesetzten Perspektive ausdrücken: Alltagsweltliche Konzeptualisierungen leben von jener Komplexität des Kommunikativen, den sie einerseits mystifizieren und andererseits übervereinfachend auf Metaphern (oder auf kausale Ursache-Wirkungs-Beziehungen) reduzieren. Die leichte Kommunizierbarkeit und damit der Erfolg von alltagsweltlichen Erklärungen scheint also darin zu liegen, daß sie gerade von der Komplexität jenes Mythos leben, den sie zu durchschauen vorgeben, indem sie ihn um die entscheidenden Aspekte verkürzen und trivialisieren. M.a.W.: Der Erfolg alltagsweltlicher Konzeptualisierungen beruht auf jener Komplexität, den die reflexiven Kommunikationstheorien gerade herausstellen und erklären (können) - wenn auch um den Preis einer aufwendigen Vermittlungsanstrengung.

Gibt es einen Ausweg aus diesem Dilemma? Die Angewandte Gesprächsanalyse bietet m. E. hierfür einen praktikablen Ansatzpunkt: Auch wenn wissenschaftliche Kommunikationskonzeptualisierungen schwer zu kommunizieren sind, so sind sie dennoch anhand der skizzierten Datenpräsentation und -beobachtung nachvollziehbar *zu zeigen*. Gerade der Zwang zur Vermittlung von Interaktionsanalysen bietet die Möglichkeit, Kommunikation primär für den Klienten beobachtbar und damit kontrolliert nachvollziehbar zu machen. Dies scheint eine bessere Strategie der Reduktion von Komplexität zu sein, als zu monokausalen Erfolgsgeheimnissen Zuflucht zu nehmen. Beobachtung anhand von Daten zum Zwecke der kontrollierten Konstruktion von 'kommunikativem Erfolg' ist ferner ein gewichtiger Beitrag zu einer nachvollziehbaren Kommunizierbarkeit. Daß auch beim 'Aufzeigen' interaktiver Prozesse ein kommunikativer Aufwand unvermeidlich scheint, muß allerdings konzediert werden. Gleichwohl scheint die Formel: "Zeigen, statt theoretisch zu explizieren!" auch für die Anwendung von reflexiven Kommunikationstheorien in der Gesprächsforschung ein gangbarer Weg zu sein. Oder in Anlehnung an Wittgenstein: Was man (noch) nicht kommunizieren kann, daß muß man (sich zunächst) zeigen!

Literatur

- ABS Arbeitsgruppe Bielefelder Soziologen (Hrsg.)(1973). *Alltagswissen, Interaktion und gesellschaftliche Wirklichkeit*. 2 Bde. Reinbek.
- Antos, G. (1982). *Grundlagen einer Theorie des Formulierens. Textherstellung in gesprochener und geschriebener Sprache*. Tübingen.
- Antos, G. (1989). Kontraproduktive Gespräche. Zur Diskrepanz zwischen Musterwissen und interaktioneller Durchführung. In: Weigand, E. & Hundsnerscher, F. (Hrsg.), *Dialoganalyse II. Referate der 2. Arbeitstagung Bochum 1988*. Band 2. Tübingen, 253-263.
- Baecker, D. (1992). Die Unterscheidung zwischen Kommunikation und Bewußtsein. In: Krohn, W. & Küppers, G. (Hrsg.), 217-268.
- Bentele, G. & Rühl, M. (Hrsg.)(1993). *Theorien öffentlicher Kommunikation. Schriften der Deutschen Gesellschaft für Publizistik- und Kommunikationswissenschaft*. München.
- Bergmann, J.R. (1981). Ethnomethodologische Konversationsanalyse. In: Schröder, P. & Steger, H. (Hrsg.), *Dialogforschung. Jahrbuch 1980 des Instituts für deutsche Sprache*. Düsseldorf, 9-51.
- Brinker, K. & Sager, S. (1989). *Linguistische Gesprächsanalyse. Eine Einführung*. Berlin.
- Brünner, G. (1987). Metaphern für Sprache und Kommunikation in Alltag und Wissenschaft. In: *Diskussion Deutsch*, 100-119.
- Buddemeier, H. (1973). *Kommunikation als Verständigungshandlung. Sprachphilosophische Ansätze zu einer Theorie der Kommunikation*. Frankfurt a.M.
- Cicourel, A. (1975). *Sprache in der sozialen Interaktion*. München.
- Feilke, H. (1994). *Common sense-Kompetenz. Überlegungen zu einer Theorie "sympathischen" und "natürlichen" Meinens und Verstehens*. Frankfurt a.M.
- Feilke, H. (1996). *Sprache als soziale Gestalt*. Frankfurt a.M.
- Feilke, H. & Schmidt, S.J. (1995). Denken und Sprechen. Anmerkungen zur strukturellen Kopplung von Kognition und Kommunikation. In: Trabant, J. (Hrsg.), *Sprache denken. Positionen aktueller Sprachphilosophie*. Frankfurt a.M.
- Fiehler, R. (1990). Kommunikation, Information und Sprache. Alltagsweltliche und wissenschaftliche Konzeptualisierungen und der Kampf um die Begriffe. In: Weingarten, R. (Hrsg.), 99-128.
- Flader, D. & Trotha, Th. v. (1988). Über den geheimen Positivismus und anderer Eigentümlichkeiten der ethnomethodologischen Konversationsanalyse. *Zeitschrift für Sprachwissenschaft* 7, 92-115.
- Frey, S. , Kempter, G. & Frenz, H.-G. (1996). Multimedia-Gesellschaft: Theoretische Grundlagen der multimedialen Kommunikation. In: *Spektrum der Wissenschaft*, 8, Heidelberg, 32-38.
- Garfinkel, H. & Sacks, H. (1976). Über formale Strukturen praktischer Handlungen. In: Weingarten, E., Sack, F. & Schenkein, J. (Hrsg.), *Ethnomethodologie. Beiträge zu einer Soziologie des Alltagshandelns*. Frankfurt a.M., 130-176.
- Grice, H.P. (1975). Logic and conversation. In: Cole, P. & Morgan, J.L. (Eds.). *Syntax and semantics. Vol. 3: Speech acts*. New York, 41-58.
- GEO Wissen (1989). *Kommunikation*. Hamburg.
- Hausendorf, H. (1992). Das Gespräch als selbstreferentielles System. *Zeitschrift für Soziologie*, 21/2, 83-95.
- Kallmeyer, W. (1981). Aushandeln und Bedeutungskonstitution. In: Schröder, P. & Steger, H. (Hrsg.), *Dialogforschung. Jahrbuch 1980 des Instituts für deutsche Sprache*. Düsseldorf, 89-172.
- Kallmeyer, W. (Hrsg.)(1986). *Kommunikationstypologie. Handlungsmuster, Textsorten, Situationstypen. Jahrbuch 1985 des Instituts für Deutsche Sprache*. Düsseldorf.
- Kallmeyer, W. & Schütze, F. (1976). Konversationsanalyse. In: *Studium Linguistik* 1, 1-28.
- Krippendorf, K. (1993). Schritte zu einer konstruktivistischen Erkenntnistheorie der Massenkommunikation. In: Bentele, G. & Rühl, M. (Hrsg.), 19-51.
- Krohn, W. & Küppers, G. (1992). *Die Entstehung von Ordnung, Organisation und Bedeutung*. Frankfurt a.M.
- Lakoff, G. & Johnson, M. (1980a). *Metaphors We Live By*. Chicago.
- Lakoff, G. & Johnson, M. (1980b). Conceptual Metaphor in Everyday Language. In: *The Journal of Philosophy* 77, 453-486.
- Luhmann, N. (1976). Einfache Sozialsysteme. In: Auwärter, M., Kirsch, E. & Schröter, K. (Hrsg.), *Seminar: Kommunikation, Interaktion, Identität*. Frankfurt a.M., 3-34.
- Luhmann, N. (1985). *Soziale Systeme. Grundriß einer allgemeinen Theorie*. Frankfurt.
- Merten, K. (1993). Die Entbehrlichkeit des Kommunikationsbegriffs - Oder: Systemische Konstruktion von Kommunikation. In: Bentele, G. & Rühl, W. (Hrsg.), 188-201.
- Merten, K. (1994). Wirkungen von Kommunikation. In: Merten, K. et al. (Hrsg.), 291-328.
- Merten, K., Schmidt S.J. & Weischenberg, S. (Hrsg.)(1994). *Die Wirklichkeit der Medien*. Opladen.

- Patzelt, W.J. (1987). *Grundfragen der Ethnomethodologie. Theorie, Empirie und politikwissenschaftlicher Nutzen einer Soziologie des Alltags*. München.
- Reddy, M.J. (1979). The Conduit Metaphor - A Case of Frame Conflict in Our Language about Language. In: Ortony, A. (Ed.), *Metaphor and Thought*. Cambridge, 284-324.
- Sacks, H., Schegloff, E.A. & Jefferson, G. (1974). A simplest systematics for the organization of turn-taking in conversation. In: *Language* 50, 696-735.
- Schmidt, S.J. (Hrsg.)(1992). *Kognition und Gesellschaft. Der Diskurs des Radikalen Konstruktivismus 2*. Frankfurt a.M.
- Schmidt, S.J. (1994). *Kognitive Autonomie und soziale Orientierung. Konstruktivistische Bemerkungen zum Zusammenhang von Kognition, Kommunikation, Medien und Kultur*. Frankfurt a.M.
- Shannon, C. & Weaver, W. (1949). *The Mathematical Theory of Communication*. Illinois.
- Varela F.J., Thompson, E. & Rosch, E. (1992). *Der Mittlere Weg der Erkenntnis. Die Beziehung von Ich und Welt in der Kognitionswissenschaft - ein Brückenschlag zwischen wissenschaftlicher Theorie und menschlicher Erfahrung*. Bern, München.
- Watzlawick, P., Beavin, J.H. & Jackson, D.D. (1969). *Menschliche Kommunikation. Formen Störungen, Paradoxien*. Bern.
- Weingarten, E. & Sack, F. (1976). Ethnomethodologie. Die methodische Konstruktion der Realität. In: Weingarten, E., Sack, F. & Schenkein, J. (Hrsg.), *Ethnomethodologie. Beiträge zu einer Soziologie des Alltagshandelns*. Frankfurt a.M., 7-26.
- Weingarten, R. (1989). *Die Verkabelung der Sprache. Grenzen der Technisierung von Kommunikation*. Frankfurt a.M.
- Weingarten, R. (Hrsg.)(1990). *Information ohne Kommunikation? Die Loslösung der Sprache vom Sprecher*. Frankfurt a.M.
- Weingarten, R. & Fiehler, R. (Hrsg.)(1988). *Technisierte Kommunikation*. Opladen.