

# **Verständigungsprobleme und gestörte Kommunikation.**

**Einführung in die Thematik**

**Reinhard Fiehler**

veröffentlicht im Sammelband:

Reinhard Fiehler (Hrsg.):

Verständigungsprobleme und gestörte Kommunikation

Radolfzell: Verlag für Gesprächsforschung 2002, 7 - 15

ISBN 3 - 936656 - 05 - 3 (früher: 3 - 531 - 12904 - X)

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](http://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.

## Verständigungsprobleme und gestörte Kommunikation. Einführung in die Thematik

*Reinhard Fiehler*

Die Erfahrung, jemanden nicht zu verstehen oder selbst nicht verstanden zu werden, ist ein essentieller Bestandteil unserer Kommunikationspraxis: *Wir haben uns nicht verstanden/mißverstanden; Wir konnten uns nicht verständigen; Die Kommunikation hat nicht geklappt/ist mißlungen/gestört; Die Verständigung war schwierig/problematisch/ist fehlgeschlagen* etc. sind verbale Beschreibungen dieser Erfahrung. Auch wenn wir wohl (viel) häufiger den Eindruck haben, daß Kommunikation 'funktioniert', 'gelingt' und wir uns 'verständigen' können, so gibt es doch eine nicht zu vernachlässigende Zahl von Fällen, in denen wir bemerken, daß die Kommunikation nicht klappt, oder wo sich später herausstellt, daß sie nicht geklappt hat (obwohl wir in der Situation einen anderen Eindruck hatten).

Es liegt dabei auf der Hand, daß dieses Gelingen und Mißlingen im Regelfall kein dichotomes Alles oder Nichts ist, sondern daß es sich zum einen um ein *graduelles Maß* handelt, ein Mehr oder Weniger auf einer Skala, deren Endpunkte eine umfassende Verständigung (relativ zu den Zwecken der Interaktion) und ein totales Fehlschlagen der Kommunikation sind, und daß es sich zum anderen häufig nur auf bestimmte *Aspekte* oder *Teilbereiche* der Kommunikation erstreckt.

Aus dieser Perspektive betrachtet ist Verständigung also keineswegs ein selbstverständliches, unproblematisches oder gar automatisches Resultat von Kommunikation. Zwar zielt Kommunikation im Regelfall auf Verständigung ab, aber es gibt keine Garantie dafür, daß sie erreicht wird: Kommunikation hat *Versuchscharakter*, und es besteht aus vielerlei Gründen immer die Gefahr, daß der Versuch nicht zum Erfolg führt. Deshalb bedarf es der ständigen *Kontrolle*, ob die Verständigung für die Zwecke der Beteiligten in einem hinreichenden Maß gelingt, und es erfordert kontinuierliche *Anstrengung* und kommunikative *Arbeit*, um die Ergebnisse von Kommunikation zu verbessern.

Diese Kontrolle und Arbeit sind dabei unumgänglich, denn es ist keineswegs gleichgültig, ob Verständigung erreicht wird oder nicht. Kommunikation erfolgt nicht um ihrer selbst willen, sondern wir streben Verständigung an, um bestimmte weiterreichende Ziele und Zwecke realisieren zu können. Wir sind also daran *interessiert* und darauf *angewiesen*, daß die Verständigung so weit reicht, daß diese Ziele und Zwecke verwirklicht werden können. Kommunikation *muß* (zumindest bis zu einem bestimmten Grad) erfolgreich sein.

Lenkt man die Aufmerksamkeit auf Verständigungsprobleme und gestörte Kommunikation, so wird damit also eine bestimmte *Sichtweise* auf Kommunikation etabliert, die bestimmte Aspekte in den Vordergrund rückt und andere in den Hintergrund treten läßt: Während viele Auffassungen von Kommunikation Verständigung als im wesentlichen funktionierend voraussetzen oder ihr Gelingen mit dem Gebrauch übereinstimmender Regeln bzw. Konventionen gegeben sehen, ist

für diese Konzeptualisierung<sup>1</sup> zentral, daß Verständigung als etwas erscheint, was jederzeit in Gefahr ist, verfehlt zu werden, und daß Kommunikation deshalb der sorgfältigen Beobachtung und der konstruktiven Arbeit der Beteiligten bedarf, um Verständigung in dem erforderlichen Maß zu erreichen. Ich möchte diese Konzeptualisierung auf die Formel bringen: 'Kommunikation als (unerlässliches) wechselseitiges Bemühen um eine stetig gefährdete Verständigung.'

Auf dieser Sichtweise, daß Kommunikation gestaltbar ist und in Abhängigkeit von den Anstrengungen mehr oder weniger gelingen kann, basieren dann ihrerseits Vorstellungen über eine *Verbesserbarkeit* und *Lehrbarkeit* der Fähigkeit zur Verständigung, die in Kommunikationsberatung und -training einerseits sowie in der Sprachdidaktik andererseits praktisch werden.

Verständigungsprobleme und Kommunikationsstörungen sind ein *interaktives Phänomen*, sie entstehen im Gespräch. Ihre Verursachung kann dabei - von den Gesprächsbeteiligten selbst oder von Außenstehenden - dominant dem Sprecher zugeschrieben werden (*Ich/er konnte mich/sich nicht verständlich machen.*) oder dem Hörer (*Ich/er konnte ihn einfach nicht verstehen.*). Die Probleme und Störungen können aber auch als Produkt der Interaktion verstanden werden, als etwas, was im Laufe des Gesprächs 'passiert' oder sich entwickelt. Die Begriffe 'Verständigungsproblem' und 'Kommunikationsstörung' sind dabei Kategorien, mit denen die Beteiligten oder Außenstehende post festum bestimmte Abschnitte oder Aspekte eines Gesprächs zusammenfassend und vom konkreten sequentiellen Verlauf der Interaktion abstrahierend belegen.

Verständigungsprobleme und Kommunikationsstörungen können von den *Gesprächsbeteiligten* und sie können aus einer *Beobachterperspektive* konstatiert werden. Der Fall, daß nur der Beobachter ein Problem feststellt, dies aber von den Beteiligten nicht wahrgenommen wird, soll hier nicht interessieren. Der relevante Fall ist, daß die Beteiligten selbst *bemerken*, daß ein solches Problem bzw. eine solche Störung in ihrer Kommunikation aufgetreten ist und daß sie dies *thematilisieren* und ggf. *bearbeiten*. Das Bemerkende kann einerseits innerhalb eines Gesprächs erfolgen, andererseits kann aber auch erst nach seinem Ende deutlich werden, daß ein Verständigungsproblem bestanden haben muß. Innerhalb des Gesprächs kann das Bemerkende in relativer Nähe zur Störung erfolgen oder mit größerem zeitlichen Abstand (Drummond & Hopper 1991, 305).

Voraussetzung für das Bemerkende ist, daß die Beteiligten nicht nur kommunizieren, sondern daß sie den Kommunikationsprozeß in Form eines *Monitoring* beobachtend verfolgen. Beim Monitoring - einer permanenten mentalen Tätigkeit - werden die Umgebung, das Selbst und vor allem auch das *interaktive Geschehen* daraufhin überprüft, ob das, was geschieht, den Erwartungen entspricht bzw. im Erwartungsrahmen liegt. Die Erwartungen beziehen sich zum einen darauf, daß man den Aktivitäten des Partners im gemeinsamen Tätigkeitszusammenhang Bedeutung und Sinn zuschreiben kann, und umgekehrt, daß der Partner auf meine Aktivitäten

---

<sup>1</sup> Zu unterschiedlichen Konzeptualisierungen von Kommunikation cf. Fiehler 1990 und Antos i.V.

mit bestimmten Verhaltensweisen und Handlungen reagiert. Ein *Problem* bzw. eine *Störung* wird dann konstatiert, wenn der Kommunikations- und Verständigungsprozeß in bestimmten Hinsichten von diesen Erwartungen abweicht und wenn diese Abweichungen als negativ für das Gelingen der Verständigung bewertet werden. Dem Konstatieren eines Problems oder einer Störung liegen also immer bestimmte Erfahrungswerte, aber auch normative Vorstellungen darüber zugrunde, wie das Gespräch sich entwickeln sollte, oder allgemeiner gesagt: wie Kommunikation sein sollte. An diesen Erfahrungswerten und Normen wird die aktuelle Kommunikation gemessen. Wenn man z.B. in einem Gespräch den Eindruck gewinnt, daß die Beiträge des Partners mehrfach keinen Bezug zu den eigenen haben, so weicht dies von den üblichen Erfahrungen ab und verletzt die normativen Erwartungen, daß Gesprächsbeiträge sich aufeinander beziehen sollten. Die Folge: Man wird ein Problem oder eine Störung vermuten.

Resultat des Monitoring sind Eindrücke oder Einschätzungen wie: *Ich habe den anderen (an diesem Punkt) nicht verstanden; Ich fühle mich (in dieser Hinsicht) von dem anderen nicht verstanden; Wir haben uns (in dieser Frage) nicht verstanden.* oder aber auch: *Wir haben uns verstanden.* Dieser letztgenannte Eindruck wird so lange anhalten, wie die beiderseitigen *Folgeaktivitäten als kompatibel* mit dem, was verstanden worden ist, bewertet werden. Da wir nun einmal nicht in die Köpfe der anderen schauen können, ist dies - neben der metakommunikativen Thematisierung - die wichtigste Möglichkeit, um zu beurteilen, ob man sich verstanden hat.

Werden Probleme oder Störungen bemerkt, so sind Thematisierungen ein erster Schritt zu ihrer Bearbeitung. Sie thematisieren das eigene Unverständnis und/oder explizieren das eigene Verständnis der Partneräußerungen zum Zweck der Überprüfung: *A: Ich hab dich da glaub ich nicht richtig verstanden. Meinst du wirklich, daß wir in diesem Punkt unrecht haben?* Ziel der Thematisierung kann auch sein, bemerkte Mehrdeutigkeiten oder Vagheit zu bearbeiten. Mit solchen Thematisierungen und den sich anschließenden Bearbeitungen wird das Gespräch selbstbezüglich und u.U. metakommunikativ.

Aus dem Wissen um die Störanfälligkeit von Kommunikation heraus setzen Gesprächsbeteiligte aber auch schon *prophylaktisch* Verfahren zur Sicherung der Verständigung ein (explizites Formulieren, Paraphrasieren etc.). Sie versuchen, mögliche Probleme und Störungen zu antizipieren und durch die Anwendung dieser Verfahren zu vermeiden.

Die zahlreichen *Verfahren und Mittel*, die die Beteiligten zur Sicherung der Verständigung wie zur Thematisierung und Bearbeitung von Verständigungsproblemen benutzen, sind ein genuines Arbeitsfeld gesprächsanalytischer Untersuchungen von Kommunikationsstörungen. Sie sollen an dieser Stelle nicht weiter expliziert und systematisiert werden. In den Beiträgen des Bandes werden viele dieser Verfahren und Mittel im einzelnen beschrieben.

Nicht bei allen Störungen und 'Turbulenzen' in der Kommunikation handelt es sich um Verständigungsprobleme und gestörte Kommunikation.

Zunächst einmal sind zwei grundlegende Konstellationen zu differenzieren: Zum einen, daß die Gesprächspartner beide die Absicht, das Interesse und den Willen zur Verständigung haben, die Kommunikation aber (an bestimmten Stellen und in bestimmten Aspekten) dennoch nicht gelingt. Zum anderen der Fall, daß eine oder beide Seiten diesen Willen nicht haben bzw. nur vortäuschen, z.B. wenn man sich nicht darum bemüht zu verstehen, was der Ausländer sagen will, wenn man einen Konflikt austrägt, oder wenn Politiker im Fernsehen 'diskutieren'. Hier fehlt die grundlegende Kooperativität und/oder die Kommunikation erfolgt unter den Bedingungen von Täuschung. Es ist klar, daß die Unterscheidung dieser beiden Konstellationen eine analytische ist. Empirisch gibt es zum einen vielfältige Abstufungen zwischen diesen Polen, und zum anderen brauchen diese Einstellungen nicht konstant zu sein, sondern ein Gespräch kann sich von einem Pol zum anderen entwickeln oder zwischen ihnen hin und her schwanken. Diese Unterscheidung soll hier nur verdeutlichen, daß Fälle, die tendenziell der zweiten Konstellation zuzurechnen sind, m.E. nicht unter dem Etikett von Verständigungsproblemen und Kommunikationsstörungen behandelt werden sollten. Umgekehrt bedeutet dies, daß von Verständigungsproblemen und Kommunikationsstörungen nur gesprochen werden soll, wenn auf beiden Seiten der grundsätzliche Wille zur Verständigung besteht. Es liegt auf der Hand, daß dies empirisch nur schwierig zu fassen ist.

Ferner gehört alles das, was die Beteiligten im Prozeß des Monitoring als (sprachlichen) *Fehler* kategorisieren und dann stillschweigend oder explizit bei sich selbst oder dem anderen reparieren (Versprecher, falsche/unzureichende/nicht optimale Bezeichnungen, mißlungene Konstruktionen etc.), nicht in diese Kategorie.<sup>2</sup> Konstitutiv für Verständigungsprobleme und gestörte Kommunikation ist, daß die Kategorisierung des Phänomens durch die Beteiligten als Fehler nicht im Vordergrund steht. Typische Kategorisierungen, die zu einer Klassifikation als Verständigungsproblem oder gestörte Kommunikation führen, sind, daß etwas unverständlich, unklar, dunkel, nicht nachvollziehbar, nicht zu verstehen etc. ist. Im Gegensatz zu Reparaturen ist hierbei zunächst nicht klar, mit welchen Elementen des Kommunikationsprozesses dieser Eindruck in Verbindung gebracht werden kann. Natürlich können aber auch aus Fehlern, insbesondere wenn sie nicht bemerkt und/oder repariert werden, Verständigungsprobleme erwachsen.

Letztlich ist es auch eine Frage der *Kategorisierung*, ob die Beteiligten etwas als *Verständigungsproblem* verstehen oder ob sie es einem anderen Problemtyp zuschreiben. Fordert man z.B. ein Kind auf, seine Medizin zu nehmen, und bestätigt das Kind dies auch, verschwindet aber dennoch zwei Minuten später fröhlich pfeifend, ohne sie genommen zu haben, so kann man dies seiner Vergeßlichkeit zuschreiben und den Vorgang damit als mentales Problem konstituieren, oder aber man kann der Auffassung sein, daß man nicht hinreichend adressatenspezifisch kommuniziert hat, womit der Fall als ein Verständigungsproblem typisiert wird.

---

<sup>2</sup> Der Fall ausgebaute Fremdreparaturen stellt allerdings einen Übergangsbereich dar.

Verständigungsprobleme und Kommunikationsstörungen sind keine homogene Klasse von Phänomenen, sondern treten in sehr unterschiedlichen Formen auf und betreffen sehr unterschiedliche Aspekte. U.a. dies mag Coupland, Wiemann & Giles (1991, 1) zu der Einschätzung führen: "*Miscommunication* is an interesting and slippery concept - perhaps interesting initially because it is slippery." Nichtsdestoweniger lassen sich aber vier zentrale Formen unterscheiden.<sup>3</sup> Aus der Hörerperspektive stellen sie sich als die folgenden Probleme dar:

- Ich verstehe nicht, was der andere sagt.

Die Gründe hierfür können vielfältig sein. Sie reichen von äußeren Beeinträchtigungen der Kommunikation (zu große Distanz, Lärm) über Störungen der Produktion und Perzeption (Artikulationsstörungen und Formulierungsprobleme des Sprechers, Schwerhörigkeit) bis hin zu unterschiedlichen Kompetenzen (der andere spricht eine andere Sprache, einen Dialekt, verwendet Fremdwörter, fachsprachliche Ausdrücke etc.). Gemeinsam ist diesen Fällen, daß zwar eine Absicht zur Kommunikation besteht, daß aber den wahrgenommenen 'Äußerungen' für ein Gelingen der Verständigung nicht hinreichend Bedeutung zugeschrieben werden kann.<sup>4</sup>

- Das, was ich verstanden habe, macht für mich keinen Sinn.

In diesen Fällen gelingt eine Zuordnung von Bedeutung, aber das Verstandene deckt sich nicht mit meinen Erwartungen, läßt sich nicht in meine Wissensbestände integrieren, oder es bleibt mir aufgrund von sachlichen Formulierungsproblemen des Sprechers unverständlich oder dunkel. Daß das Verstandene nicht in die eigenen Wissensbestände integriert werden kann, ist z.B. im Rahmen von Experten-Laien- und interkultureller Kommunikation häufig der Fall. In einer anderen Formulierung könnte man sagen, daß die jeweiligen Perspektiven - über das Maß der immer existenten Perspektivendivergenzen hinaus (cf. Hartung i.d. Band) - nicht zusammenpassen bzw. nicht aufeinander beziehbar sind. Gleichwohl besteht auch hier normalerweise die Absicht zur Verständigung.<sup>5</sup>

- Das, was ich verstanden habe, ist nicht das, was der andere gesagt oder gemeint hat.

Dies ist die klassische Form des *Mißverständnisses*. Für sie ist typisch, daß das Verstandene zunächst Sinn macht, sich dann aber nach einer gewissen Zeit herausstellt, daß dies jedoch nicht das ist, was der Partner gesagt oder gemeint hat. Es ist klar, daß Mißverständnisse durchaus nicht immer bemerkt werden müssen. Sie

---

<sup>3</sup> Für andere Systematisierungen von Formen von Verständigungsproblemen und Kommunikationsstörungen cf. auch Grimshaw (1980), Kindt & Weingarten (1984), Selting (1987), Coupland, Wiemann & Giles (1991, 1-17), Ensink (1993), Vendler (1994, 20-21) und Kindt (i. d. Band).

<sup>4</sup> Kindt (i.d. Band) spricht hier von 'Sprachverstehensproblemen'.

<sup>5</sup> Diese Gruppe bezeichnet Kindt (i.d. Band) als 'Sachverstehensprobleme'.

werden bemerkt, wenn Folgeaktivitäten als nicht kompatibel mit dem bewertet werden, was verstanden worden ist. Diese Diskrepanz kann dann thematisiert werden.

- Mit dem Sinn, den ich dem Verstandenen zulegen kann, bin ich nicht einverstanden.

Hier gelingt die Zuordnung von Bedeutung und die Einordnung in Erwartungen und Wissensbestände, aber die Ansichten und Interessen stimmen nicht überein. Zu dieser Klasse gehören die Fälle, daß man nicht miteinander 'kann', daß man grundlegend andere Anschauungen, Überzeugungen und Werte hat und daß Interessengegensätze einer Übereinkunft entgegenstehen. Es ist aber - weil ein Verständigungswille hier wohl in der Regel nicht gegeben ist - problematisch, in diesen Fällen von Verständigungsproblemen und gestörter Kommunikation zu sprechen.

In übrigen sind die Übergänge zwischen diesen vier Formen natürlich fließend, und z.T. treten sie auch einander überlagernd auf.

Es lassen sich also im wesentlichen drei Faktoren angeben, auf die Verständigungsprobleme und gestörte Kommunikation zurückgeführt werden können: zum einen auf kommunikativ-sprachliche Aspekte im engeren Sinn, zum anderen auf unterschiedliche Erwartungen und unterschiedliches Wissen und zum dritten auf Unterschiede in den Anschauungen, Werten und Interessen. Damit erweist sich das Konzept der Verständigungsprobleme und der gestörten Kommunikation vielleicht nicht als 'schlüpfrig', aber auf jeden Fall als weitgespannt.

Was sind nun die speziellen Eigenschaften und Merkmale von Kommunikation, auf denen Verständigungsprobleme und Kommunikationsstörungen beruhen? Läßt man die Randzonen - daß Kommunikation als Folge äußerer Beeinträchtigungen nicht zustande kommt und daß eine Übereinkunft als Folge unterschiedlicher Anschauungen, Werte und Interessen nicht möglich ist - außer Betracht, so kann man sagen, daß Probleme und Störungen Folge sind zum einen der Beherrschung bzw. Befolgung unterschiedlicher Regeln bzw. Konventionen, zum anderen eines unzureichenden Adressatenzuschnitts der Äußerungen und zum dritten (nicht unabhängig vom zweiten) Folge der essentiellen Vagheit von Kommunikation.

Daß die Beherrschung und Befolgung *unterschiedlicher Regeln bzw. Konventionen* zu Störungen führen kann, muß nicht näher ausgeführt werden.<sup>6</sup> Die Probleme werden umso größer sein, je weniger gemeinsame Regeln es gibt (bis hin zum Fall verschiedener Sprachen) und je größer die interindividuellen Unterschiede hinsichtlich einzelner Konventionen sind (was z.B. jeweils mit dem Begriff 'Integral' verbunden wird).

Äußerungen in der Kommunikation werden nicht nur relativ zum erreichten Stand des Gesprächs gemacht, sondern sie werden auch relativ zum Wissen und zu Annahmen über den Gesprächspartner formuliert. D.h., sie werden auf den spezifischen *Adressaten zugeschnitten* (recipient design). Diese Annahmen brauchen nun

---

<sup>6</sup> Cf. Fiehler 1995.

keineswegs zuzutreffen bzw. können unzureichend sein. Die Folge sind dann nicht optimal zugeschnittene Äußerungen, die Verständigungsprobleme und Kommunikationsstörungen produzieren können. Schätzt man sein Gegenüber als Fachmann ein und formuliert entsprechend, so wird er/sie Probleme haben, dies zu verstehen, wenn diese Annahme für die behandelte Thematik nicht zutrifft.

Äußerungen in Gesprächen sind nie vollständig explizit und präzise. Sie werden in der Interaktion immer nur so präzise und voraussetzungsexplizierend formuliert, wie die Gesprächspartner meinen, daß es relativ zum Stand des Gesprächs und relativ zu den Kenntnissen des Gesprächspartners zur Erreichung der jeweiligen Ziele und Zwecke notwendig ist. Dabei besteht, wenn Probleme auftauchen sollten, jederzeit die Möglichkeit der Präzisierung und einer weitergehenden Offenlegung der Voraussetzungen. Dieser Aspekt wird als *essentielle Vagheit* von Kommunikation bezeichnet. Ein spezieller Aspekt dieser Vagheit ist die Mehrdeutigkeit, die auf den verschiedensten Ebenen (einzelne Wörter, Phrasen, Äußerungen, Gesamtverhalten) eine Rolle spielt. Klein thematisiert einige Aspekte dieser essentiellen Vagheit, wenn er schreibt:

"(...) die Schwierigkeit liegt darin, daß Äußerungen in der natürlichen Sprache *grundsätzlich* vage, kontextabhängig, mehrdeutig und illokutiv gesehen polyfunktional sind" (Klein 1980, 25).

Diese essentielle Vagheit erfordert auf der Seite des Rezipienten notwendigerweise entsprechende Ergänzungs- und Inferenzleistungen.<sup>7</sup> Es ist klar, daß sowohl die produzentenseitige Vagheit (genauer gesagt: falsche Annahmen darüber, was beim jeweiligen Stand des Gesprächs in Hinblick auf den Gesprächspartner ein hinreichender Grad an Präzision und Explikation von Voraussetzungen ist) wie auch unzureichende oder falsche rezipientenseitige Ergänzungs- und Inferenzleistungen wesentliche Quellen von Verständigungsproblemen, speziell auch Mißverständnissen sind.

Das Auftreten von Verständigungsproblemen und Kommunikationsstörungen stellt immer eine *Komplikation* und z.T. auch eine *Belastung* der Kommunikation dar, die nur durch einen zusätzlichen Aufwand beseitigt werden kann. Darüber hinaus haben sie *Folgen*, sowohl psychischer wie sozialer Art, aber auch materieller Natur. Die Schäden, die aus solchen Problemen und Störungen resultieren, dürften allein in dieser Volkswirtschaft viele Millionen betragen. Nicht zuletzt hieran läßt sich die gesellschaftliche Relevanz dieser Thematik ablesen.

Das negative Potential von Verständigungsproblemen und Kommunikationsstörungen ruft vor diesem Hintergrund dann auch sofort die Frage ihrer Vermeidbarkeit auf den Plan: Kann die Kommunikationsfähigkeit so ausgebaut werden, daß

---

<sup>7</sup> Cicourel spricht hier von der et-cetera-Regel: "Beim Auftreten eines bestimmten lexikalischen Items setzt man voraus, daß der Sprecher einen umfassenderen Zusammenhang im Sinn hatte, und man geht davon aus, daß der Zuhörer diesen Zusammenhang "ausfüllt", wenn er eine Entscheidung über die Bedeutung des Items trifft." (Cicourel 1973, 177)



solche Probleme und Störungen verringert oder ganz vermieden werden können? Und weiter noch: Wenn solche Probleme denn aufgetreten sind, welche Möglichkeiten gibt es, ihnen schneller auf die Spur zu kommen und sie effektiver zu bearbeiten? Gefragt ist hier also danach, ob - und wenn ja: wie - die Last dieser Störungen durch gezielte Lehrangebote und kommunikatives Lernen erleichtert werden kann.

Zum einen kann es schon hilfreich sein, kognitiv einiges über Sprache und Kommunikation zu lernen, was im alltagsweltlichen Bewußtsein vielleicht nicht hinreichend deutlich ist, z.B. daß verschiedene Personen mit dem 'gleichen' Wort sehr Unterschiedliches verbinden können, oder allgemeiner: daß man mit mehr Unterschieden rechnen muß, als die Sprechweise von *einer gemeinsamen Sprache* suggeriert.

Über solche allgemeinen kognitiven Lerninhalte hinaus fällt die Antwort auf die Frage nach den Möglichkeiten unterschiedlich aus, je nachdem, ob die Probleme auf unterschiedlichen Regeln, Mängeln im Adressatenzuschnitt oder der Vagheit der Kommunikation beruhen.

Verständigungsprobleme aufgrund *unterschiedlicher Regeln* sind nicht zu vermeiden. Sind Probleme aufgrund unterschiedlicher Regeln aufgetreten, sind sie am besten zu beheben, indem die Beteiligten sich Klarheit über diese Regeln verschaffen und wechselseitig die Regeln des anderen lernen.

Mängel im *Adressatenzuschnitt* können behoben werden, indem gelernt wird, das Wissen und die Erwartungen des Gegenübers besser einzuschätzen (u.a. durch aktives Zuhören) und die Dinge aus seiner Perspektive zu sehen (Perspektivenübernahme).

Die *essentielle Vagheit* von Kommunikation kann nicht grundsätzlich überwunden werden. Gleichwohl kann man lernen, wenn der Partner, die Situation und die Zwecke des Kommunizierens es erfordern, präziser und voraussetzungsexplizierender zu formulieren.

Der vorliegende Sammelband befaßt sich mit der Analyse von Verständigungsproblemen und Kommunikationsstörungen, wie sie in mündlicher Kommunikation auftreten. Gegenstand sind also Probleme und Störungen in Gesprächen verschiedenen Typs. Die einzelnen Beiträge behandeln diese Thematik mit einem mehr theoretischen oder einem mehr analytischen Schwerpunkt. So tragen sie einerseits dazu bei, die Konzepte 'Verständigungsproblem' und 'gestörte Kommunikation' theoretisch zu klären und zu differenzieren; andererseits - und dies bildet den Hauptteil des Bandes - stellen sie Beispiele von typischen Verständigungsproblemen und Fälle von gestörter Kommunikation aus verschiedenen gesellschaftlichen Bereichen und aus unterschiedlichen Institutionen anhand von konkreten authentischen Gesprächsaufzeichnungen vor. Die meisten Beiträge bedienen sich dabei der gesprächsanalytischen Methodologie. Im Zentrum stehen dabei ganz 'normale' Verständigungsprobleme und Kommunikationsstörungen, wie sie im alltäglichen privaten, institutionellen, öffentlichen und interkulturellen Handeln auftreten.

Den Kern dieses Sammelbandes bilden Ausarbeitungen von Vorträgen, die im Themenbereich 'Verständigungsprobleme und gestörte Kommunikation' auf der 26. Jahrestagung der Gesellschaft für Angewandte Linguistik in Kassel gehalten wurden (28. und 29. September 1995). Da an diesem Themenbereich ausgesprochen großes Interesse bestand, war die Planung von Anfang an darauf abgestellt, das Spektrum der Vorträge sowohl durch theoretische wie empirische Beiträge abzurunden und als Sammelband zugänglich zu machen.

Mein besonderer Dank gilt Ralf Klocke, der wieder in unermüdlicher Auseinandersetzung mit verschiedenen Textverarbeitungssystemen und unterschiedlichen Konventionen der Textgestaltung die Druckvorlage für diesen Band erarbeitet hat. Für die Erstellung der Register danke ich Gesine Damijan sehr herzlich.

## Literatur

- Antos, G. (i.V.). Mythen, Metaphern, Modelle. Konzeptualisierungen von Kommunikation aus dem Blickwinkel der Angewandten Diskursforschung. In: Brünner, G., Fiehler, R. & Kindt, W. (Hrsg.) (i.V.), *Angewandte Diskursforschung: Kommunikation untersuchen und lehren*.
- Cicourel, A. (1973). Basisregeln und normative Regeln im Prozeß des Aushandelns von Status und Rolle. In: Arbeitsgruppe Bielefelder Soziologen (Hrsg.), *Alltagswissen, Interaktion und gesellschaftliche Wirklichkeit. Bd. 1: Symbolischer Interaktionismus und Ethnomethodologie*. Reinbek: Rowohlt, 147-188.
- Coupland, N., Giles, H. & Wiemann, J. M. (eds.) (1991). *"Miscommunication" and Problematic Talk*. Newbury Park etc.: Sage.
- Coupland, N., Wiemann, J. M. & Giles, H. (1991). Talk as "Problem" and Communication as "Miscommunication": An Integrative Analysis. In: Coupland, N., Giles, H. & Wiemann, J. M. (eds.), *"Miscommunication" and Problematic Talk*. Newbury Park etc.: Sage, 1-17.
- Drummond, K. & Hopper, R. (1991). Misunderstanding and Its Remedies: Telephone Miscommunication. In: Coupland, N., Giles, H. & Wiemann, J. M. (eds.), *"Miscommunication" and Problematic Talk*. Newbury Park etc.: Sage, 301-314.
- Ensink, T. (1993). Vormen van miscommunicatie. In: *Tijdschrift voor Taalbeheersing* 15, 93-108.
- Fiehler, R. (1990). Kommunikation, Information und Sprache. Alltagsweltliche und wissenschaftliche Konzeptualisierungen und der Kampf um die Begriffe. In: Weingarten, R. (Hrsg.), *Information ohne Kommunikation? Die Loslösung der Sprache vom Sprecher*. Frankfurt: Fischer, 99-128.
- Fiehler, R. (1995). Weichenstellungen der Sprachwissenschaft und ihre Folgen oder: Zum Verhältnis von Grammatik und Pragmatik. In: Kertész, A. (Hrsg.), *Sprache als Kognition - Sprache als Interaktion. Studien zum Grammatik-Pragmatik-Verhältnis*. Frankfurt a.M.: Lang, 19-58.
- Grimshaw, A.D. (1980). Mishearings, misunderstandings and other nonsuccesses in talk: A plea for redress of speaker-oriented bias. In: *Sociological Inquiry* 50,2, 31-74.
- Kindt, W. & Weingarten, R. (1984). Verständigungsprobleme. In: *Deutsche Sprache* 12, 193-218.
- Klein, W. (1980). Argumentation und Argument. In: *Zeitschrift für Linguistik und Literaturwissenschaft* 38/39, 9-57.
- Selting, M. (1987). *Verständigungsprobleme. Eine empirische Analyse am Beispiel der Bürger-Verwaltungs-Kommunikation*. Tübingen: Niemeyer.
- Vendler, Z. (1994). Understanding Misunderstanding. In: Jamieson, D. (ed.), *Language, Mind, and Art*. Dordrecht etc.: Kluwer, 9-21.