

Konzeptuelle Grundlagen einer Theorie der Verständigungsprobleme

Walther Kindt

veröffentlicht im Sammelband:

Reinhard Fiehler (Hrsg.):

Verständigungsprobleme und gestörte Kommunikation

Radolfzell: Verlag für Gesprächsforschung 2002, 17 - 43

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

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.

Konzeptuelle Grundlagen einer Theorie der Verständigungsprobleme

Walther Kindt

1. Einleitung

Daß ein gesellschaftlicher Bedarf an professionalisierten Formen der Lösung von Verständigungsproblemen besteht, sieht man z.B. am zunehmenden Einsatz von Mediatoren in umweltpolitischen Auseinandersetzungen. Solche Mediatoren arbeiten etwa auf der Basis des Konzepts vom kooperativen Diskurs nach Habermas (vgl. z.B. Renn & Webler 1994). Demgegenüber werden Resultate der linguistischen Verständigungsforschung bisher nicht systematisch berücksichtigt. Deshalb sollten in der Linguistik neue Anstrengungen unternommen werden, die vorliegenden Forschungsergebnisse verstärkt in Praxisbereiche einzubringen und die bisherige Theorieentwicklung fortzuschreiben. Auf eine Auswertung entsprechender Untersuchungen kann hier nicht im Detail eingegangen werden. Das Hauptproblem der bisherigen Verständigungsforschung besteht aber darin, daß keine genügend präzise Rahmentheorie für die Systematisierung der vorliegenden empirischen Ergebnisse entwickelt wurde. Stellvertretend soll dies im folgenden für den theoretischen Ansatz von Coupland, Giles & Wiemann (1991) diskutiert werden. Dabei zeigt sich nämlich, daß die von diesen Autoren beschriebenen Konzeptionsprobleme der Verständigungsforschung u.a. auf einer mangelnden theoretischen Differenziertheit beim zugrunde gelegten Begriff des Verständigungsproblems beruhen.

Die betreffenden Probleme lassen sich im verständigungstheoretischen Ansatz von Kindt & Weingarten (1983) vermeiden, und deshalb soll für die Theoriefortschreibung hieran angeknüpft werden. Dieser Ansatz wurde zwar in Arbeiten wie Selting (1987) als theoretisches Konzept aufgegriffen, aber bei der praktischen Analyse von Verständigungsproblemen nicht systematisch angewendet. Dies betrifft insbesondere die seinerzeit eingeführte Typologie von Verständigungsproblemen, also die Unterscheidung von Sachformulierungs-, Sprachformulierungs-, Sprachverstehens- und Sachverstehensproblemen, die bisher nur exemplarisch operationalisiert war. Für eine empirische Interpretation grundlegender Problemtypen liegen mittlerweile im Rahmen der Reparaturtheorie (vgl. Levelt 1983, Kindt & Laubenstein 1991) weitere Konkretisierungen vor, so daß es sich jetzt lohnt, den genannten Ansatz weiter auszubauen. Dazu sollen zwei Leitfragen diskutiert werden.

- (1) Wie ist der Unterschied zwischen normalen Verständigungsproblemen und gravierenden Verständigungsschwierigkeiten mit nachhaltig gestörter Kommunikation theoretisch zu explizieren?
- (2) Über welche theoretischen Differenzierungen muß eine Problemtypologie verfügen, um die bei Verständigungsschwierigkeiten ineinandergreifenden Teil-

probleme und ihren Zusammenhang inklusive der anschließend gewählten Lösungsverfahren angemessen zu beschreiben?

Eine Beantwortung dieser beiden Leitfragen bildet eine wesentliche Grundlage für die empirische Untersuchung von Verständigungsprozessen in der natürlichsprachigen Kommunikation. Beide Fragen lassen sich - so wird deutlich werden - nur im konzeptuellen Rahmen der Theorie dynamischer Systeme angemessen behandeln. Zugleich zeigt sich dann, daß der im sogenannten relativistischen Ansatz von Coupland et al. (1991) konstruierte Gegensatz zwischen positiven und negativen Konsequenzen von Verständigungsproblemen in mehrfacher Hinsicht ein Scheinproblem aufbaut.

2. Vorläufige Definition: Was ist ein Verständigungsproblem?

Vor Beantwortung der ersten Leitfrage muß erläutert werden, wie man den Begriff *Verständigungsproblem* definieren und unterschiedliche Verwendungsweisen dieses Begriffs gegeneinander abgrenzen kann. In der vorzuschlagenden Definition sollen allerdings verschiedene Vereinfachungen vorgenommen werden, und insbesondere wollen wir unsere Diskussion auf den Fall beschränken, daß es um Verständigungsprobleme in der Kommunikation zwischen zwei Personen geht. Verständigungsprobleme sind im Sinne von Kindt & Weingarten (1983) *Zuordnungskordinationsprobleme* folgender Art: Kommunikationsteilnehmer/innen erbringen in ihrer Interaktion im allgemeinen bestimmte Zuordnungsleistungen und versuchen, ihre Zuordnungsaktivitäten sowohl in der sequentiellen Durchführung als auch in ihren Resultaten zu koordinieren. Der Typ von Zuordnungsleistungen, der im gegenwärtigen Diskussionszusammenhang relevant ist, betrifft die semantische Zuordnung von Äußerungen (gleich welcher kommunikativen Einheit) zu Sachverhalten bei der Äußerungsproduktion und umgekehrt die Zuordnung von Sachverhalten (Bedeutungen) zu Äußerungen bei der Rezeption. Demgegenüber bezieht sich der alltagsweltliche Gebrauch des Verständigungsbegriffs - je nach Kontext - auch auf andere Zuordnungsleistungen. Beispielsweise bedeutet Verständigung im argumentativen Kontext, daß man sich über die Geltung von Sachverhalten einigt, und in Konfliktaustragungen geht es um die Beurteilung der Angemessenheit von Verhaltensweisen. Zur Konkretisierung dieser Differenz wollen wir einen Transkriptionsausschnitt aus der Fernsehsendung ZAK betrachten, in dem der Moderator Küppersbusch (K) mit der stellvertretenden Parteivorsitzenden der PDS, Angela Marquardt (M), spricht.

K: Es wäre doch aber auch ziemlich peinlich für die PDS, wenn Sie nicht vom Verfassungsschutz beobachtet werden würden.

M: Wieso?

K: Na ja, weil dieses Outlaw-Image, das Sie der Partei spendieren, das würde ja darunter leiden.

M: Wieso? Das versteh ich nicht ganz. Warum muß das darunter leiden, denn ich bezeichne mich doch nicht als Verfassungsfeindin oder ich bezeichne mich höchstens als Kritikerin in dieser Bundesrepublik.

M verwendet in ihrer Reaktion die problematisierenden Formulierungen *wieso* und *versteh ich nicht ganz*. Sie problematisiert damit die Geltung der Aussagen von K, und dementsprechend schließen sich jeweils Argumente von K bzw. A an. Deshalb handelt es sich in diesem Beispiel nicht um ein semantisches Verständigungsproblem.

Bei den zu betrachtenden semantischen Zuordnungsleistungen ist das Formulieren durch eine Produzentin (im folgenden wird das Femininum jeweils generisch interpretiert) von dem Verstehen einer Rezipientin zu unterscheiden. Als Kurzschreibweise soll

P: $x \rightarrow a$ und R: $a \rightarrow y$

bedeuten, daß die Produzentin P dem Gegenstand/Sachverhalt x die Formulierung a zuordnet und daß R a als y versteht. Ein auf a bezogenes Verständigungsproblem liegt vor, wenn P und R es nicht schaffen, Formulierungs- und Verstehensleistung in wünschenswertem Maße aufeinander abzustimmen.¹ Dabei gilt im allgemeinen bzw. bei naiver Betrachtung als wünschenswertes Verständigungsergebnis, daß x identisch mit y ist (abgekürzt $x = y$) oder daß x und y relativ zum kommunikativen Ziel zumindest hinreichend ähnlich sind (abgekürzt $x \approx y$). Später werden wir sehen, daß die so formulierte Definition von Verständigungsproblemen bzw. von erfolgreicher Verständigung nur partiell die Teilnehmerperspektive modelliert. Sie reicht aber schon aus, um die erste der in der Einleitung gestellten Leitfragen zu beantworten.

Der nachfolgend entwickelte Theorieansatz kann und soll unabhängig davon formuliert werden, um welche semantischen Zuordnungsleistungen bzw. um welche Sachverhalte es bei Verständigungsproblemen im einzelnen geht. Deshalb ist es auch nicht erforderlich, die semantiktheoretischen Grundlagen von Verständigungstheorie genauer darzustellen. Die obige Formulierung, daß bei Produktion und Rezeption jeweils bestimmte Äußerungen und Gegenstände/Sachverhalte einander zugeordnet werden, ist extra so allgemein gewählt, daß sämtliche Fälle möglicher Bedeutungskonstellationen erfaßt sind. Insbesondere spielt es keine Rolle, ob die zugeordneten Gegenstände/Sachverhalte physikalisch gegeben oder mental repräsentiert sind. Sie können auch unterschiedlichen semantischen Ebenen (propositional, imaginal, emotional) angehören. Und schließlich sind sowohl deskriptive, also situationsbeschreibende, wie operative, also situationsmodifizierende, Sachverhalte als Bedeutungen zugelassen.

¹ Bildet a eine mikrostrukturelle Kommunikationseinheit, also etwa ein Wort, eine Phrase, einen Satz o.ä., so spricht man von einem lokalen Verständigungsproblem und im makrostrukturellen Fall von einem globalen Problem (vgl. Selting 1987).

3. Normale Verständigungsprobleme und nachhaltige Verständigungsstörungen

Daß sich Kommunikationsteilnehmer/innen mit Hilfe von natürlichen Sprachen, die ja sehr komplexe Verhaltenssysteme bilden, überhaupt erfolgreich verständigen können, ist eigentlich ein Wunder und keineswegs so selbstverständlich, wie es uns aus dem Alltagsleben heraus erscheint. Denn Produzentin P und Rezipientin R sind - systemtheoretisch formuliert - zwei autonome Teilsysteme, die sich, wenn sie in einer Situation aufeinandertreffen, im allgemeinen in verschiedenen Zuständen befinden, unterschiedlichen Einflüssen unterliegen und differierende Verhaltenspräferenzen haben. Anders gesagt, Verständigung ist nur möglich, wenn trotz solcher Unterschiede die Zuordnungsleistungen beim Formulieren und Verstehen sowie die ihnen zugrundeliegenden Verarbeitungsmechanismen relativ einheitlich sind. Hieraus läßt sich die verständigungstheoretische Annahme ableiten, daß semantische Zuordnungsprozesse einerseits durch Regularitäten bestimmt sind und andererseits nur partiell von inneren Zuständen und äußeren Umgebungseinflüssen abhängen. In diesem Sinne geht man davon aus, daß die Interpretation von Äußerungen durch semantische Regeln definiert ist und beispielsweise die Zuordnung einer konzeptuellen Bedeutung zu dem Wort *Haus* nicht wesentlich dadurch beeinflusst wird, ob es zum Zeitpunkt der Interpretation dunkel oder hell und die interpretierende Rezipientin R aufgeregt oder ruhig ist. Insgesamt bildet Bedeutungskonstitution einen multistabilen, kontextsensitiven Verarbeitungsprozeß, bei dem aus einem Bereich potentieller Bedeutungen jeweils eine bestimmte ausgewählt oder situativ neu konstruiert wird. Zugleich kann sich im Verlauf des Interpretationsprozesses die Notwendigkeit von Bedeutungsmodifikationen oder -wechseln ergeben. Deshalb müssen semantische Regularitäten von dem Typ sein, der nichtmonotone Verarbeitungsergebnisse zuläßt (vgl. etwa Kindt 1994); auf diesen an sich zentralen Aspekt der Logik von Informationsverarbeitungsprozessen will ich hier aber nicht näher eingehen.

Geringfügige Verständigungsprobleme zwischen Produzentin und Rezipientin kommen in fast jeder Kommunikation mehrfach vor, und wenn sie sofort gelöst werden, beeinträchtigen sie nicht den Kommunikationserfolg. So ist es ganz normal, wenn R - z.B. aufgrund einer momentanen Unaufmerksamkeit, also eines speziellen inneren Zustandes - einer Äußerung von P keine Bedeutung zuordnen kann und deshalb um eine Formulierungswiederholung bittet (vgl. Selting 1987, 85).

P: Ich kann anrufen, wenn Sie das möchten, weil das is drüben in dem Gebäude (?der) Ravensberger Spinnerei. Wenn Sies beschreiben könn, is das ja kein Problem.

R: Wenn ich was?

P: Wenn Sies beschreiben könn.

R: Ja ja kann ich.

Angesichts solcher Daten wird deutlich, daß Zeitdimension und Dynamik von Verständigungsprozessen bei einer Diskussion über den Stellenwert von Verständigungsproblemen nicht unberücksichtigt bleiben dürfen, und genereller ist zu fragen, wie man im skizzierten Beschreibungsrahmen das Auftreten eines normalen Ver-

ständigungsproblems erklären kann. Wenn beispielsweise in einem vorgegebenen Kontext die Zuordnungen $x \rightarrow a$ und $a \rightarrow x$ regulär sind, P aber aufgrund einer *situativen Verhaltensabweichung*, also bedingt durch eine zufällige Fluktuation im Verarbeitungsprozeß, einen speziellen inneren Zustand oder einen von außen wirkenden Einfluß, die Zuordnung $x \rightarrow a'$ mit $a' \neq a$ durchführt, dann ist denkbar, daß das bei der Interpretation $a' \rightarrow y$ von R gewählte Verstehensresultat y nicht mehr identisch oder ähnlich zu x ist. Die so umrissene Konstellation kann als *Formulierungsproblem* von P eingestuft werden, weil P's Formulierungsresultat vom Regelfall abweicht. Ganz analog ergibt sich ein *Verstehensproblem*, wenn P's Formulierung $x \rightarrow a$ regulär ist, zugleich aber a von R abweichend als y mit $y \neq x$ oder - wie im obigen Beispiel - zunächst gar nicht verstanden wird. Welche der drei genannten möglichen Ursachen für Formulierungs- und Verständigungsabweichungen verantwortlich sind, wird von den Beteiligten üblicherweise nicht kommunikativ thematisiert und ist für die Problemlösung oft unerheblich. Wichtig ist demgegenüber, daß die Abweichung vom Regelfall durch P und/oder R *erkannt* und leicht *interaktiv behoben* werden kann.

Damit ein Verständigungsproblem leicht behebbar ist, müssen insbesondere zwei Eigenschaften erfüllt sein, für deren Explikation ein Rückgriff auf die Begrifflichkeit der Theorie dynamischer Systeme zweckmäßig ist. Wenn im Fall eines Formulierungsproblems P selbst das Vorliegen einer Abweichung nicht (sofort) bemerkt, besteht noch die Möglichkeit, daß P von R darauf hingewiesen wird, wie dies in folgender Fremdreparatur geschieht (vgl. Eikmeyer et al. 1991, 59).

P: So und dann die nächst kürzeren Klötze das sind Quadrate

R: n Würfel

P: ja Würfel

Grundbedingung für den Erfolg einer Fremdreparatur ist, daß P die Reparaturäußerung von R wahrnehmen kann und auch bereit ist, die eigenen Formulierungsleistungen von den Reaktionen R's abhängig zu machen. Systemtheoretisch gesprochen, muß also P's Verhaltenssystem partiell durch R *kontrollierbar* sein. Darüber hinaus sollte der kommunikative und/oder kognitive Aufwand dafür gering bleiben, daß P die abweichende durch die reguläre Zuordnung ersetzt oder daß der gemeinsame Kontext an die Situation von P angepaßt und $x \rightarrow a'$ regulär gemacht wird. Im ersten Fall darf also die abweichende Formulierung nicht situativ *stabil* sein, und sie sollte nicht zu weit von einer regulären Zuordnung 'entfernt' liegen. Und im zweiten Fall einer Kontextkoordination dürfen sich Situation von P und bisheriger Kontext nicht zu stark voneinander unterscheiden. Systemtheoretisch wird hier eine Analogie beispielsweise zu kinematischen Systemen deutlich, bei denen Arbeit aufgewendet werden muß, um einen Gegenstand örtlich zu verschieben.

Notwendig für die erfolgreiche Lösung eines normalen Formulierungsproblems ist schließlich, daß die gewählte modifizierte Zuordnung $x \rightarrow a$ im zugrunde gelegten Kontext stabil bestehen bleibt und nicht im nächsten Moment wieder 'umkippt'. Diese Stabilitätsforderung stellt eine Spezialisierung der obengenannten Annahme einer partiellen Situationsunabhängigkeit semantischer Zuordnungsprozesse dar und läßt sich systemtheoretisch präzisieren.

Insgesamt haben wir fünf Bedingungen zur Charakterisierung normaler Verständigungsprobleme angegeben:

- situative Regularitätsabweichung,
- Erkennbarkeit der Abweichung,
- interaktive Kontrollierbarkeit,
- geringer Angleichungsaufwand,
- Stabilität der regulären Zuordnung.

Die in diesen Bedingungen zum Ausdruck kommende Dynamik zeigt, daß jedes Verständigungsproblem immer mehr oder weniger sowohl eine negative als auch eine positive Seite hat. Ein negativer Aspekt liegt darin, daß mit dem Auftreten eines Problems deutlich wird, daß die gewünschte Verständigung noch nicht erreicht ist; allerdings bedeutet ein zwischenzeitlich ausstehender Verständigungserfolg keinen prinzipiellen Defekt von Kommunikation. Positiv an einem manifesten Verständigungsproblem ist demgegenüber, daß es als Zwischenstadium zur Herstellung von Verständigung gelten kann, also daß es den Kommunikationsteilnehmern eventuell die Möglichkeit bietet, zu erkennen, mit welchem kommunikativen Verfahren eine Verständigung erreichbar ist, und dieses Verfahren anschließend anzuwenden. Vor diesem Hintergrund wird die Kontroverse über eine idealistische oder relativistische Konzeption von Verständigungsproblemen (vgl. Coupland et al. 1991) gegenstandslos.

Die Anwendungsrelevanz einer Theorie von Verständigungsproblemen bezieht sich insbesondere auf die Möglichkeit, fundierte Empfehlungen für die Auflösung nachhaltiger Verständigungsstörungen geben zu können. Insofern ist es wichtig, die Ursachen und Entstehungsbedingungen für solche Störungen zu kennen. Da wir fünf Bedingungen zur Charakterisierung von normalen Verständigungsproblemen eingeführt haben (situative Regularitätsabweichung, Erkennbarkeit der Abweichung, interaktive Kontrollierbarkeit, geringer Angleichungsaufwand, Stabilität regulärer Zuordnungen), kann man durch Negation dieser Bedingungen auch fünf (einander nicht ausschließende) mögliche Ursachen für nachhaltige Verständigungsstörungen unterscheiden.

Wir nehmen im folgenden an, daß $P: x \rightarrow a$, $R: a \rightarrow y$ und $x \neq y$ gilt (der Einfachheit halber soll der Fall einer unzureichenden Ähnlichkeit von x und y nicht gesondert ausformuliert werden).

3.1 Differierende Regularitäten

Eine häufig vorkommende Ursache für nachhaltige Verständigungsstörungen besteht darin, daß für P und R im vorliegenden Kontext statt einer bloß temporären, situativen Regularitätsabweichung prinzipiell verschiedene stabile Regularitäten bezüglich a gelten. Dieser Störungstyp tritt z.B. auf, wenn P und R unterschiedlichen sozialen Gruppen mit partiell differierendem Sprachgebrauch angehören oder wenn sich Lerner einer Zweitsprache semantische Regeln inkorrekt angeeignet haben. Wie schon in Kindt & Weingarten (1983) verdeutlicht wurde, ist auch die

Untersuchung strategisch postulierter Verständigungsprobleme besonders wichtig. Hierzu ein Beispiel, in dem ein angebliches Mißverständnis kritisiert und der Vorwurf einer inkorrekten Anwendung von Verstehensregeln erhoben wird.

In einer ZDF-Diskussionssendung wurde der Politiker Helmut Kohl (K) von einem Jugendlichen (J) wegen folgender Äußerung kritisiert: *Wir werden den Bürgern sagen, daß wir es heute für modern halten, auch wieder Fleiß, Arbeitsmoral, Pünktlichkeit und Aufrichtigkeit zu fordern. Es ist eine ähnliche Situation wie in der Nachkriegszeit. Wir müssen alle mal wieder die Ärmel hochkrempeln.* Im Verlauf des Dialogs über diese Äußerung kommt es u.a. zu folgendem Wortwechsel.

- J: ... möchte ich dann sagen, daß Sie dann mit der Wortwahl etwas vorsichtiger sein sollten. Wenn ich in einem Artikel schreibe, daß ich etwas fordere, dann ist das für mich klar, daß ich das nicht besitze, sonst brauche ich etwas nicht zu fordern.
- K: Da muß ich Ihnen entschieden widersprechen. Ich hab gesagt, wir müssen wieder Ärmel hochkrempeln wie damals beim Wiederaufbau. Und genau das müssen wir machen, nicht mehr und nicht weniger.
- J: Herr Kohl, wollen Sie damit sagen, daß die Arbeitnehmer während der Zeit der sozialdemokratischen Regierung die Ärmel nicht hochgekrempt haben?
- K: Das ist doch überhaupt nicht die Frage.
- J: Ich verstehe das so.
- K: Sie verstehen das so, aber Sie können doch nicht etwas verstehen, was nicht in diesem Text steht.

In diesem Beispiel geht es darum, daß der Jugendliche - zu Recht - darauf hinweist, daß in Kohls Äußerungen regulär bestimmte Präsuppositionen mitverstanden werden. Wenn Kohl nun bestreitet, daß das Inferieren dieser Präsuppositionen zulässig sei und dem Jugendlichen ein Mißverständnis vorwirft, dann scheint er andere semantische Regeln zugrunde zu legen als der Jugendliche. Daß er dies tatsächlich tut, darf bezweifelt werden; wahrscheinlich wollte Kohl aus strategischen Gründen und unter Einsatz seiner Autorität verhindern, daß das Fernsehpublikum die Aussagen des Jugendlichen für berechtigt hält. In weniger eindeutigen Fällen ist allerdings denkbar, daß hinsichtlich des Mitverstehens bestimmter Inferenzen bei verschiedenen Personen unterschiedliche Regularitäten gelten (zur Rolle von Inferenzen in Verstehensprozessen vgl. Kindt 1997). Beispielsweise wird von 'empfindlichen' Kommunikationsteilnehmern oft Sachkritik zugleich als Kritik an ihrer Person interpretiert. Umgekehrt ist der Fall zu berücksichtigen, daß sich Personen nicht der für sie selbst geltenden semantischen Regularitäten bewußt sind und daß sie deshalb - ähnlich wie H. Kohl - bestimmte, für ihr Image ungünstige Interpretationen eigener Äußerungen als unberechtigt zurückweisen. Damit kommen wir zu einer zweiten möglichen Ursache für nachhaltige Verständigungsstörungen.

3.2 Beschränkte Zugänglichkeit zu Verständigungsprozessen

Die Möglichkeit, Verständigungsprobleme zu lösen, ist prinzipiell durch den Umstand eingeschränkt, daß P und R nur indirekt und partiell auf die mentalen Anteile

der semantischen Zuordnungsprozesse bei der jeweiligen Partnerin und auf deren Situation rückschließen können. Was P mit a meint, ist nicht für R, und wie R a versteht, ist nicht für P unmittelbar zugänglich. Darüber hinaus sind für P und R aber auch die jeweils eigenen Zuordnungsprozesse und deren Situationsgebundenheit nur begrenzt erkennbar und bewußtseinsfähig. In der mündlichen Kommunikation kommt die 'Flüchtigkeit' der gesprochenen Äußerung hinzu, so daß manchmal über die Angemessenheit der Formulierung a oder ihrer Interpretation schon deshalb keine Einigung zustande kommt, weil P oder R eventuell bestreitet, daß a so geäußert wurde. Wenn P und R die von ihnen faktisch durchgeführten Zuordnungen nicht mit anderen, kontextuell einschlägigen Zuordnungen abgleichen können, lassen sich zugehörige Verständigungsprobleme evtl. nicht beheben. Diese Ursache für nachhaltige Verständigungsstörungen liegt beispielsweise vor, wenn mit a unbewußt beziehungskonstitutive Aussagen über P oder R, also etwa Kränkungen für R, verbunden sind. Eine prototypische Konstellation dieses Störungstyps kann man in Reklamationsgesprächen beobachten, wenn Sachbearbeiter vorschnell die Schuld des Unternehmens an dem reklamierten Mangel abweisen und damit indirekt - wenn auch unbeabsichtigt - Schuldvorwürfe an den Kunden richten oder seine Glaubwürdigkeit anzweifeln (vgl. Fiehler & Kindt 1994, 262). In einem solchen Fall wird weder Sachbearbeitern noch Kunden das Vorliegen eines Formulierungsproblems bewußt, und dies erklärt auch, warum die Beteiligten, statt das Problem zu lösen, leicht in eine Konfliktaustragung hineingeraten.

3.3 *Fehlende Rückkopplung*

Verständigungsprobleme werden oft dadurch schnell behoben, daß R die Formulierungsergebnisse von P mit dem eigenen Wissen und der Situationswahrnehmung vergleicht und bei Unstimmigkeiten das Vorliegen eines Verständigungsproblems manifestiert. Entsprechend reagiert P, wenn bestimmte an das Äußerungsverstehen anschließende Verhaltensweisen von R nicht zu der von P unterstellten Äußerungsbedeutung passen. Wenn die in der Face-to-Face-Kommunikation bestehenden Rückkopplungsmöglichkeiten durch besondere mediale Bedingungen oder durch Störungen bei der Informationsübertragung (starke Geräusche etc.) eingeschränkt sind, dann können aus im Prinzip leicht behebbaren Formulierungs- oder Verstehensproblemen nachhaltige Verständigungsschwierigkeiten entstehen. Als Beispiel für die Relevanz dieses Störungstyps sei etwa der Fall fehlerhaft formulierter oder falsch zu verstehender Gebrauchsanweisungen genannt: Hier kann schon die Verwechslung zweier Bezeichnungen für Bedienungselemente eines elektrischen Geräts erhebliche negative Konsequenzen haben.

3.4 *Großer Aufwand für Bedeutungsangleichung*

Daß unterschiedliche Wissensvoraussetzungen von P und R zu Verständigungsproblemen führen können, ist allgemein bekannt. Beispielsweise bedarf die Erklärung komplexer Sachverhalte je nach Vorwissen einer mehr oder weniger ausführlichen kommunikativen Darstellung. Speziell hängt dann das Verständnis einer

Äußerung in starkem Maße vom momentanen Systemzustand der Kommunikationsteilnehmer ab. Aus Lehr-Lern-Diskursen weiß man, daß Verständigungsprobleme temporär oft ungelöst bleiben, weil der situativ erforderliche Aufwand für das erfolgreiche Angleichen der Zuordnungsleistungen aufgrund ihrer Entfernung zu hoch ist. Ob sich eine solche Konstellation als Verständigungsstörung zwischen P und R auswirkt, hängt von einem Sachverhalt ab, der erst nach Erweiterung unseres bisherigen theoretischen Rahmens in Abschnitt 5 genauer expliziert werden kann. Wenn R nicht das notwendige Vorwissen zum Verständnis von a im Sinne des von P intendierten Sachverhalts x besitzt und wenn es zugleich in der zugrundeliegenden Situation zu aufwendig ist, R dieses Wissen zu vermitteln, dann kann auch nicht erwartet werden, daß R a im intendierten Sinne versteht. Hieran wird deutlich, daß auch die *Erwartbarkeit* von Zuordnungsleistungen als Maßstab für die Beurteilung von Verständigungsproblemen eingeführt werden muß. Aus einer fehlenden Angleichung zwischen x und y resultiert also nur dann eine nachhaltige Verständigungsstörung, wenn P stabil die Erwartung aufrechterhält, R könne a als x verstehen. Übernimmt P dagegen die Perspektive von R und reduziert die Verstehens Erwartung an R, dann muß die Unterschiedlichkeit der Interpretation von a keine Verständigungsstörung zur Folge haben.

Neben einem zu großen Abstand situativ abweichender Zuordnungen vom kontextuell Erwartbaren kann auch die Stabilität dieser Zuordnungen für Schwierigkeiten einer Bedeutungsangleichung verantwortlich sein. Dieser Fall kommt sehr häufig vor und ist dann gegeben, wenn in der Situation von P und R unterschiedliche Bedingungen für die Anwendung semantischer Regeln bezüglich a gelten und deshalb differierende stabile Zuordnungsergebnisse zustande kommen. Insbesondere wenn den Teilnehmern die Situationsgebundenheit ihrer Zuordnungsleistungen nicht bewußt wird, sehen sie auch bei Partnerinterventionen keinen Anlaß zur Zuordnungsmodifikation. Auf die Spitze getrieben findet man diesen Typ von Verständigungsstörungen in den üblichen Mißverständnisgeschichten oder -witzten nach folgendem Prinzip (variiert nach Landmann 1962, 196).

P₁: Ich war gestern im Theater.

P₂: Was haben sie gegeben?

P₁: 35 Mark für einen Platz im ersten Rang.

P₂: Ich meine, was haben die Schauspieler gegeben?

P₁: Blöde Frage. Die brauchen doch nichts zu bezahlen.

3.5 Instabilität von Zuordnungsergebnissen

Ein eher selten vorkommender Fall von nachhaltigen Verständigungsstörungen liegt vor, wenn die zur Problemlösung durchgeführte Modifikation von Formulierungs- oder Verstehensresultaten aufgrund spezieller Situationsbedingungen zu keinem stabilen Endergebnis führt. Tendenziell liefert folgender Beginn eines Gesprächs zwischen dem Moderator Reinhard Münchenhagen und dem Schauspieler Klaus Kinski in einer Fernseh-Talkshow aus dem Jahr 1978 ein Beispiel für instabile

Formulierungsmodifikationen (der Turbulenzeffekt wird beim Hören der Aufnahme noch deutlicher als beim Lesen des Wortprotokolls).

- M: Herr Kinski in Deutschland oder so wie wirs eben gesagt haben eh bei der Abgrenzung in der Bundesrepublik danke sis ruhig geworden um Sie is Ihnen das lieb
- K: Also ich weiß nich sis Unsinn was Sie da reden ne da ruhig is es nich so ein Unsinn ich mein es is Unsinn es hat keinen Sinn mein ich was Sie gesagt haben weil weil ruhig eh Sie können nich eh erstens bin ich nie danach so geil gewesen Schlagzeilen zu machen außerdem kann man nich Schlagzeilen machen in in Amerika wenn man ehm im Allgäu is zum Beispiel nich
- M: Ja
- K: Also ich versteh versteh nich warum Sie sagen warum Sie sagen eh na klar is es da ruhig wo Sie sind wo n wo Sie nicht sind sis ruhig um Sie abgesehen davon kann ich nichmal mich mich mich nochmal darüber beschwern weil es war nichmal nichmal da ruhig wo ich nich war über mich habn sich die Leute s Maul zerfetzt sogar wenn ich nich da war hams Geschichten erfunden aber ich meine eben ich wiederhole nochmal s selbst wenn ich nich da nach so wild bin so eh so is die Aussage von Ihnen vollkommen sinnlos weil ich weiß nicht was Sie damit sagen wollen

Starke Verstehensschwankungen lassen sich manchmal bei der emotionalen Interpretation von Äußerungen beobachten. Beispielsweise kann eine Einladung zur Geburtstagsfeier einer hochrangigen Person Freude über die damit verbundene soziale Wertschätzung auslösen, in bestimmten Fällen im nächsten Moment aber Angst, für die Einladung seien in Wirklichkeit andere, negativ zu beurteilende Motive ausschlaggebend. Entsprechende gefühlsmäßige Wechselbäder werden im Alltag durch sprichwörtliche Wendungen wie "himmelhochjauchzend, zu Tode betrübt" beschrieben. Tieferliegende Ursache für solche Instabilitäten sind momentane Schwankungen irgendwelcher Faktoren im Verarbeitungsprozeß. Im Talkshow-Beispiel etwa ändert sich offensichtlich mehrfach abrupt die Einschätzung des Sprechers, welche Informationen gerade äußerungsrelevant sind. Demgegenüber kann für den emotionalen Interpretationswechsel im zweiten Beispiel der Umstand verantwortlich sein, daß die Eingeladene starken Schwankungen hinsichtlich der Einschätzungen ausgesetzt ist, welche (z.B. motivationalen) Sachverhalte zum verständigungsrelevanten Kontext gehören.

4. Resultierende Problemlösungsstrategien

Ob eine nachhaltige Verständigungsstörung zwischen zwei Kommunikationspartnern vorliegt, ist oft weder für sie selbst noch für Beobachter eindeutig erkennbar. Falls eine/r der Beteiligten aber den - vielleicht noch sehr diffusen - Eindruck hat, daß die Verständigung zwischen den beiden Partnern 'irgendwie nicht klappt' und daß dies zu unerwünschten Konsequenzen führen kann, dann empfiehlt es sich

zum einen, die laufende Kommunikation kurz zu unterbrechen und mit bestimmten Kontrollverfahren zu prüfen, ob Probleme vorliegen. Zum anderen sollte man in der nachfolgenden Kommunikation verstärkt prophylaktische Verständigungssicherungsverfahren einsetzen. Für eine solche Vorgehensweise bilden die im vorigen Abschnitt beschriebenen Störungsursachen einen geeigneten globalen Strategieansatz.

Ein erster Schritt zur besseren Verständigungsprüfung und -sicherung besteht gemäß 3.3 darin, die Möglichkeiten einer kommunikativen Rückkopplung verstärkt zu nutzen. In der Psychotherapie wurde hierfür die Strategie des 'Aktiven Zuhörens' formuliert, die auch schnell Eingang in Kommunikationstrainings der Arbeitswelt fand (vgl. etwa Neuberger 1981). Welche Verfahren der Verständigungskoordination Kommunikationspartnern diesbezüglich zur Verfügung stehen, wird in der entsprechenden Trainingsliteratur - mangels ausreichender empirischer Basis - nicht in der linguistisch wünschenswerten Vollständigkeit und Systematik dargestellt. Grundsätzlich läßt sich eine verstärkte Rückkopplung für die Produzentin P und die Rezipientin R einer Äußerung a auf zweierlei Weise erreichen: einerseits können P und R versuchen, die Wahrnehmung und interpretative Auswertung von a sowie für Nachfolgereaktionen zu intensivieren; andererseits können sie zusätzliche kommunikative Aktivitäten starten, die entweder Reaktionen auf a selbst bzw. auf Nachfolgeäußerungen von a sind oder neue Partnerreaktionen anfordern. Besonders effizient zur Verständigungsabsicherung und/oder Identifizierung von Verständigungsproblemen sind beispielsweise das Verfahren der Inferenzprüfung und als Spezialfall davon das Verfahren der Widerspruchsklärung (vgl. Kindt 1985). Dabei formuliert P oder R eine verständigungsrelevante Inferenz b aus a mit der Aufforderung an die Partnerin, zu überprüfen und mitzuteilen, ob b als gemeinsames Verständigungsergebnis gelten kann. Im positiven Fall unterstellen die beiden Partnerinnen, daß für a insgesamt eine Verständigung erreicht wurde; demgegenüber wird der negative Fall als Indiz für die Existenz eines Verständigungsproblems bei a gewertet. Hierzu zwei Beispiele aus dem Korpus des Bielefelder Sonderforschungsbereichs 360.

P: So und daneben drehst du jetzt auch so eine gelbe Mutter rein, da steht Lorenz Baufix drauf.

R: Mhm

P: Also nicht eine mit Schlitz, so eine

R: Ja

P: andere ne.

R: Mhm

In diesem Beispiel formuliert P, die R gerade zum Bau eines Flugzeugmodells instruiert, eine aus der einleitenden Äußerung resultierende Inferenz. Demgegenüber bietet in folgendem Beispiel R eine Inferenz zur Überprüfung an.

P: Und legst das über das mit den drei Löchern, was du gerade

R: Ja

P: angebaut hast, ganz an den Klotz ne.

R: Mhm

- P: Und da drehst du jetzt von oben
R: ganz an den Klotz, also du meinst ähm auch dieses fünflöchrige direkt auf diesen Klotz legen oder?
P: Ja genau, daß
R: Mhm
P: zwei Löcher übereinander liegen.
R: Ach so mhm

In diesem Fall ratifiziert P die Inferenz von R, aber es gibt natürlich auch Beispiele, bei denen P das Verständnis von R korrigiert.

- P: Und drehst jetzt von unten auch wieder so eine rote Schraube rein, aber eine von denen, die keinen Schlitz
R: Mhm
P: hat oben.
R: Und auch in die Mitte ne? In die in das
P: Ne, ganz öhm am Ende
R: Ah ja
P: in das letzte Loch.

Mit einer verstärkten Nutzung kommunikativer Rückkopplungsmöglichkeiten wird natürlich auch der indirekte Zugang zu den Zuordnungsprozessen von P und R verbessert. Systematisch gesehen, umfaßt der in 3.2 diskutierte Zugänglichkeitsaspekt aber mehr, nämlich als Lösungsstrategie formuliert all das, was man in der Diskursforschung heute üblicherweise 'wechselseitige Perspektivenübernahme' nennt. Noch genereller geht es um Wahrnehmung, Bewußtmachung und eventuelle verbale Explikation verständigungsrelevanter Voraussetzungen beider Partnerinnen. P beispielsweise muß sich beim Auftreten einer Verständigungsstörung klar machen, was sie selbst und was R weiß, was sie sieht, hört etc. und was R demgegenüber wahrnimmt. Und Analoges gilt für verständigungsrelevante Annahmen, Zustände, Fähigkeiten, Gewohnheiten, Interessen, Zielsetzungen u.ä. Linguistisch zusammengefaßt, kann man die resultierende Verständigungsstrategie Kontextkoordination nennen, denn das Ziel beider Partnerinnen muß es - etwa nach dem Verfahren des Minimalkonsenses - sein, trotz aller bestehenden und vielfach auch nicht ausgleichbaren Unterschiede eine für das jeweilige Verständigungsziel ausreichende gemeinsame Basis an Kontextvoraussetzungen herzustellen. So gesehen, bedeutet Perspektivenübernahme Klärung von Gemeinsamkeiten und Unterschieden, nicht aber zwangsläufige Angleichung.

Bei einer Klärung der jeweiligen Kommunikationsvoraussetzungen kann sich insbesondere herausstellen, daß unterschiedliche Zuordnungsregeln angewendet werden (vgl. 3.1). Sofern dann die Divergenz nicht nur punktuell zu Problemen führt, wie etwa im Fall eines einzigen, R unbekannten, aber schnell zu erläuternden Fachbegriffs, steht man eventuell vor der Alternative, entweder aufwendige Umlernprozesse zu initiieren oder das bisherige Verständigungsziel partiell aufzugeben. Auf letztere Möglichkeit, also die Problemlösungsstrategie einer Erwartungsreduktion, werden wir im nächsten Abschnitt noch genauer eingehen. Wie schwierig es sein kann, die erste Möglichkeit zu realisieren, läßt sich an Beispielen solcher grup-

pen- oder kulturspezifischen Interpretationsregeln demonstrieren, deren Anwendung außerhalb einer bewußten Kontrolle liegt und die zugleich sozial sehr stabil sind. Im Bereich nonverbaler Kommunikation etwa hat Hall (1966) auf die kulturabhängige Interpretation von Distanzverhalten hingewiesen. Und aus der aktuellen Diskussion über geschlechtstypische Kommunikation sind analog viele Hypothesen bekannt, die prinzipielle Interpretationsdifferenzen bei Männern und Frauen postulieren. Gegen entsprechend einsozialisierte eigene Interpretationen und speziell gegen zugehörige affektive Bedeutungskomponenten kann man sich kaum 'wehren', und sie lassen sich auch nur schwer (und allenfalls langfristig) ändern. In solchen Fällen gibt es also deutliche Grenzen für eine Behebung von Verständigungsstörungen.

In ähnlicher Weise wie für Differenzen in Bezug auf Zuordnungsregeln gilt auch für andere stabile oder starke Situationsdivergenzen (vgl. 3.4), daß Angleichungsbemühungen kurzfristig nicht erfolgreich sind/wären. Die schon erwähnte Strategie einer Erwartungsreduktion kombinieren Kommunikationsteilnehmer häufig mit einer 'Kompensationsstrategie', nach der die Enttäuschung über nicht erfüllbare und daher zurückgeschraubte Verständigungserwartungen durch Verständigungserfolge in anderen Interaktionsbereichen ausgeglichen werden. Wenn beispielsweise eine Linguistin die Erfahrung gemacht hat, daß sie sich mit einer Kollegin aus der Literaturwissenschaft über bestimmte Themen fachwissenschaftlich nicht verständigen kann, so lassen sich entsprechende Negativerlebnisse eventuell dadurch kompensieren, daß beide Personen umweltpolitisch 'dieselbe Sprache sprechen'.

Das Problem von Instabilitäten bei Zuordnungsergebnissen (vgl. 3.5) schließlich läßt sich im Prinzip dadurch lösen, daß die Beteiligten im Rahmen ihrer Aufgabe der Kontextkoordination an den jeweils kritischen Stellen festlegen, welche Situationsfaktoren mit welchen Werten als verständigungsrelevant gelten sollen. Wenn auch nicht frei aushandelbar, so gibt es doch im allgemeinen einen gewissen Entscheidungsspielraum hinsichtlich der Berücksichtigung und Gewichtung von Kontextfaktoren, so daß auf diese Weise oft eine Stabilisierung von Zuordnungsergebnissen erreichbar ist.

5. Erwartungsbezogenheit von Verständigungsleistungen

Bisher haben wir Verständigungsprobleme sozusagen aus der Sicht eines außenstehenden, allwissenden Beobachters beschrieben. Für die Entwicklung einer Typologie reicht diese Vorgehensweise nicht aus, und sie entspricht auch nicht der Teilnehmerperspektive. Grund hierfür ist: Ob für eine Zuordnungskonstellation P : $x \rightarrow a$, R : $a \rightarrow y$ als Verständigungsergebnis $x = y$ erreicht wird, können P und R – wie schon ausgeführt – im allgemeinen nicht unmittelbar beurteilen, weil mental repräsentierte Bedeutungsanteile bei der jeweiligen Partnerin nicht beobachtbar sind. Dies erklärt auch, warum Kommunikationsteilnehmer oft lange Zeit oder überhaupt nicht merken, daß sie Verständigungsprobleme miteinander haben. Eine Ausnahme von der fehlenden Möglichkeit, die Bedeutungsidentität von x und y zu überprüfen, besteht nur in dem Fall, wo x als teilnehmerexterne referentielle Bedeu-

tung einen Gegenstand oder Sachverhalt in der für beide Partnerinnen wahrnehmbaren kopräsenten Situation darstellt.

Hinzu kommt, daß Bedeutungsgleichheit zwar den Standardfall erwarteter bzw. erwünschter Verständigungsergebnisse bildet, daß aber in speziellen Fällen auch andere Konstellationen berücksichtigt werden müssen. Als Extrembeispiel kann man das politische Kommuniqué oder sogar den Vertrag zweier Verhandlungspartner anführen, die beide jeweils wissen und bewußt dulden, daß bestimmte Passagen des gemeinsam verfaßten Textes jeweils unterschiedlich interpretiert werden. Gleichwohl kann die Bedeutung des Gesamttextes bei beiden Partnern relativ zum Verhandlungsziel eventuell als hinreichend ähnlich gelten. Und wenn man "hinreichend ähnlich" entsprechend interpretiert, läßt sich dieses Urteil sogar für die differierenden Bedeutungen der betreffenden Textpassagen postulieren: auch totale Divergenz kann für bestimmte Ziele hinreichende Ähnlichkeit bedeuten. Mit anderen Worten, die auf Ziele/Erwartungen bezogene Explikation der Redeweise "hinreichend ähnlich" zeigt über den in Abschnitt 3 genannten Aspekt hinaus in einem weiteren wesentlichen Punkt, wie die Kontroverse zwischen 'idealistischem' und 'relativistischem' Ansatz aufzulösen ist.

Anhand welcher Beobachtungsergebnisse beurteilen Kommunikationsteilnehmer, ob Verständigungsprobleme zwischen ihnen vorliegen? In der Ausgangsarbeit Kindt & Weingarten (1983) wird an Beispielen von Verständigungsproblembehandlungen gezeigt, daß die Teilnehmer an die Resultate der Zuordnungsleistungen im Verständigungsprozeß und an anschließende Nachfolgereaktionen spezifische Erwartungen stellen. Ergibt sich aufgrund der Beobachtung des Eigen- und des Partnerverhaltens kein Anlaß zu der Vermutung, irgendwelche dieser Erwartungen seien nicht erfüllt, unterstellen die Teilnehmer bis auf weiteres, daß eine erfolgreiche Verständigung vorliegt. Falls aber irgendein Sachverhalt darauf hindeutet, daß eine Erwartung nicht erfüllt wurde, kann die vorgängige Kommunikation unterbrochen werden, um in einer Nebensequenz die Möglichkeit eines Verständigungsproblems zu thematisieren und ggf. einen Lösungsversuch durchzuführen.

Die genannte Arbeit zeigt außerdem, daß es zweckmäßig ist, *sach- und sprachbezogene Erwartungen* voneinander zu unterscheiden, und die Relevanz dieser Differenzierung wird an prototypischen Beispielen demonstriert. Die Erwartungsbezogenheit der Beurteilung von Verständigungsergebnissen läßt sich jetzt im Anschluß an die Untersuchung von Reparaturen in Kindt & Laubenstein (1991) präziser fassen und genauer diskutieren.

Grundsätzlich sind die jeweiligen Verständigungserwartungen teilweise aus generellen Kommunikationsmaximen und teilweise aus den situationsspezifischen Verständigungszielen abgeleitet. Produktionsseitig hat beispielsweise H. Kohl im Dialogausschnitt von 3.1 das Ziel, gegen die Einwände des Jugendlichen Behauptungen zu formulieren, die vom Publikum so verstanden werden, daß nicht Kohl, sondern der Jugendliche mit seiner Äußerungsinterpretation Unrecht hat. Ebenso wie P situationsspezifische Verständigungsziele an eine Kommunikation richtet, kann auch R eigene solcher Ziele haben. Beispielsweise wird R von einer Gebrauchsanweisung erwarten, daß sie so formuliert und eindeutig verstehbar ist, daß

man nach Rezeption das betreffende Gerät einwandfrei bedienen kann. Aus Kommunikationsmaximen abgeleitete Erwartungen beziehen sich auf sprachlicher Ebene z.B. darauf, daß Äußerungen syntaktisch korrekt und hierarchisch nicht zu komplex formuliert sind. Auf der Sachebene wird u.a. erwartet, daß die dargestellten Sachverhalte den Erkenntnisstand von P wahrheitsgemäß wiedergeben und hinreichend vollständig sind.

Welche Verständigungserwartungen von Kommunikationsteilnehmern zugrunde gelegt werden, kann man rekonstruieren, wenn man empirisch untersucht, bei welchen kommunikativen Konstellationen die Teilnehmer selbst das Vorliegen eines Verständigungsproblems annehmen und wie sie mit solchen Problemen umgehen. Dementsprechend kommen wir auf die Diskussion konkreter Erwartungen noch einmal zurück, wenn im nächsten Abschnitt die erforderliche Problemtypologie skizziert wird. Dabei ist zu berücksichtigen, daß die Teilnehmer das Vorliegen eines Verständigungsproblems in vielen Fällen nicht daran erkennen können, daß die zugehörige Verstehens Erwartung unerfüllt bleibt; vielmehr gibt oft erst eine aus der betreffenden Verständigungserwartung abgeleitete, nicht erfüllte Nachfolgeerwartung Anlaß, die Existenz eines Verständigungsproblems zu vermuten. Wenn z.B. P gegenüber R äußert *Holst du mir bitte den Brotkorb aus der Küche*, dann wird P im allgemeinen erwarten, daß R ihrer Bitte nachkommt. Geschieht dies nicht, weiß P zunächst nicht, ob R sie nicht richtig verstanden hat oder unwillig ist, die Bitte zu erfüllen. Je nach Situationseinschätzung wird P das Ausbleiben der erwarteten Nachfolgereaktion entweder als Konflikthanlaß deuten und dann etwa sagen *Hast du nicht verstanden? Du sollst mir den Brotkorb aus der Küche holen*; oder P vermutet eher ein sprachliches Verstehensproblem und äußert dann z.B. *Hör doch mal zu, Rita! Ich wollte, daß du mir den Brotkorb aus der Küche holst*.

Die Erwartungsbezogenheit der Beurteilung von Verständigungsleistungen im angegebenen Sinne hat zur Folge, daß aus der Teilnehmerperspektive gesehen selbst dann ein Verständigungsproblem vorliegen kann, wenn P: $x \rightarrow a$ und R: $a \rightarrow x$, also wenn die Verständigung aus der Beobachterperspektive gemäß der vorläufigen Definition in Abschnitt 2 erfolgreich ist. Dieser Fall tritt z.B. dann ein, wenn R höhere Erwartungen an ihr Verstehensresultat hat als P (R wünscht sich ein 'tieferes Verständnis' von a, als P dies mit a beabsichtigt). Umgekehrt - diesen Fall haben wir schon in 3.4 diskutiert - gilt eine Verständigung aus der Teilnehmerperspektive trotz bleibender Bedeutungsdifferenz eventuell als erfolgreich, weil für R reduzierte oder gruppenspezifische Verstehens Erwartungen angenommen werden. Speziell ist dieses Phänomen in mehrfach adressierter Kommunikation zu beobachten, wenn je nach Gruppenzugehörigkeit der Adressaten jeweils nur Teilaspekte der Bedeutung von a relevant sind (vgl. hierzu etwa Klein 1995).

Die empirische Materialanalyse muß natürlich von einem teilnehmerorientierten Begriff des Verständigungsbegriffs ausgehen, und deshalb wird in Kindt & Weingarten (1983) eine *erwartungs- und teilnehmerabhängige Definition von Verständigungsproblemen* formuliert. Danach stellt - vereinfacht gesagt - eine Zuordnungsleistung von P oder R aus der Perspektive einer (evtl. dritten) Person M ein Problem dar, wenn sie einer von M zugrunde gelegten Verständigungserwartung nicht

entspricht. Diese Definition läßt die auch beobachtbare Möglichkeit offen, daß zwischen Kommunikationsteilnehmern Meinungsunterschiede darüber bestehen, ob im Zusammenhang mit der Produktion oder Rezeption einer Äußerung ein Problem vorliegt oder nicht; eine solche Meinungsverschiedenheit wird dann evtl. argumentativ ausgeräumt. Ebenso kann es aber zum Streit darüber kommen, ob die Zugrundelegung einer bestimmten Verständigungserwartung in der speziellen Kommunikationssituation angemessen ist. Klassische Beispiele hierfür bilden die bis zu juristischen Auseinandersetzungen führenden Diskussionen, inwieweit für bestimmte Texte/Äußerungen strikte Wahrheitserwartungen und Referentialisierungsregeln gelten: Man denke etwa an das Urteil des Karlsruher Bundesverfassungsgerichts über die Interpretation des Gedichtanfangs "Moritat auf Helmut Hortens Angst und Ende" des Autors F.C. Delius (1982) oder an das Urteil über die Auslegung der Äußerung "Soldaten sind Mörder" (1994). In solchen Streitfällen handelt es sich um Verständigungsprobleme im erweiterten Sinne (vgl. Abschnitt 2); zugleich verdeutlichen sie noch einen Aspekt, der zur Diskussion über semantische Verständigungsprobleme gehört und im Zusammenhang mit nachhaltigen Verständigungsstörungen wichtig ist. Diesen Aspekt wollen wir jetzt näher ausführen.

Jede Kommunikation setzt bis zu einem gewissen Grade eine Koordination von Verständigungserwartungen zwischen den Beteiligten voraus, und teilweise wird sie auch von solchen Koordinationsprozessen begleitet. Neben den aus generellen Maximen abgeleiteten Erwartungen gibt es kontextspezifische Erwartungen; z.B. werden für den Kommunikationstyp "Erzählung" bestimmte Formulierungserwartungen hinsichtlich der Darstellungsreihenfolge und -vollständigkeit vorausgesetzt. Die Geltung genereller und kontextspezifischer Verständigungserwartungen wird i.a. nur bei ihrer Nichterfüllung, also im Fall vorliegender Verständigungsprobleme, thematisiert. Demgegenüber müssen situativ in Kraft gesetzte und lokal geltende Erwartungen natürlich selbst kommuniziert werden; einschlägig hierfür sind z.B. Wendungen zur Relativierung des Präzisionsanspruchs von Formulierungen, etwa wie *Ich will mal so sagen*.

Ein häufig vorkommender und oft nicht leicht empirisch zu identifizierender Fall von nachhaltigen Verständigungsstörungen liegt vor, wenn Kommunikationsteilnehmer stabile, zu stark differierende Verständigungserwartungen zugrunde legen und diese während der Kommunikation nicht aufeinander abstimmen, weil ihnen dieses *Erwartungskordinationsproblem* nicht ausreichend bewußt wird. Ein klassisches Beispiel für diesen Störungstyp bildet das häufig zu beobachtende Phänomen zyklischer Gesprächsstrukturen, das darauf zurückzuführen ist, daß die Beteiligten von unterschiedlichen Mustererwartungen für ihre Kommunikation ausgehen (vgl. etwa Kindt 1993, 154f.; Fiehler, Kindt & Schnieders 1996). Genauso wie für die Anwendung semantischer Regeln dürfen aber auch bei der Erwartungskonstitution die dynamischen Effekte aufgrund von Situiertheit und interaktiver Aushandlung nicht unterschätzt werden. Wenn das übergreifende Ziel einer identischen referentiellen Bedeutungszuordnung auch 'unkonventionell' erreichbar ist, reduzieren Kommunikationsteilnehmer situativ umstandslos andere generelle Verständigungserwartungen. Beispielsweise ist man diesbezüglich den noch unzulänglichen Formu-

lierungen von kleinen Kindern gegenüber sehr tolerant (vgl. Kindt 1985, 130). Genauso wird - im Gegensatz zum Beispiel in Abschnitt 3 - oft auch ohne Reparatur akzeptiert, wenn jemand ein Klötzchen statt als *Würfel* als *Quadrat* bezeichnet (vgl. Eikmeyer et al. 1991, 92, B21). Wie ein derartiger Umgang mit abweichenden Bezeichnungen zu modellieren ist, wird in der Semantiktheorie unter dem Stichwort Donnellan-Phänomen diskutiert (vgl. Donnellan 1966; Kronfeld 1990).

Generell ist die Erwartungsbezogenheit von Verständigungsleistungen ein Aspekt von Semantik, der noch zu wenig erforscht wurde. Deshalb kommt der empirischen Untersuchung prototypischer Verständigungsprobleme, anhand deren man auf Verfahren und Resultate von Erwartungskonstitution rückschließen kann, eine wichtige Bedeutung zu. Umgekehrt ermöglichen so erzielte Untersuchungsergebnisse eine bessere Modellierung von Verständigungsleistungen und -problemen in schwierigen Fällen.

6. Problemtypologie

In der bisherigen Diskussion wurde ansatzweise die große Komplexität menschlicher Verständigungsprozesse deutlich gemacht. Nahezu zwangsläufiges Resultat dieser Komplexität ist, daß in natürlichsprachiger Kommunikation häufig mehr oder weniger gravierende Verständigungsprobleme auftreten. Dieser zunächst negativ zu beurteilende Sachverhalt muß allerdings in Relation zur hohen Leistungsfähigkeit des menschlichen Kommunikationssystems gesehen werden. Daß die Verständigung zwischen Tieren teilweise 'problemloser' erfolgt, beweist nicht die Überlegenheit des tierischen Systems gegenüber dem menschlichen, sondern basiert auf der Realisierung des semantischen Elementarprinzips "Ein Signal - eine Bedeutung". Dieses Prinzip wird im menschlichen Kommunikationssystem aus Ökonomiegründen zugunsten einer Multifunktionalität sprachlicher Äußerungen aufgegeben. Um so erstaunlicher ist, daß die zusätzlich entwickelten Kontrollmechanismen eine überwiegend erfolgreiche Verständigung ermöglichen.

Wie schon mehrfach betont, bildet die empirische Analyse und Typisierung von Verständigungsproblemen und ihrer kommunikativen Bedeutung eine wesentliche Grundlage, um im Fall nachhaltiger Kommunikationsstörungen wissenschaftlich fundierte Hilfestellungen geben zu können. Die hierfür erforderliche Problemtypologie muß allerdings einerseits wesentlich spezifischer sein als die Unterscheidungen, die wir in den bisherigen Ausführungen über Störungsursachen benutzt haben. Andererseits muß diese Typologie von dem im vorigen Abschnitt eingeführten erwartungsbezogenen Problembegriff ausgehen. Dabei wird nicht beabsichtigt, jedes vorliegende und noch so diffizile Verständigungsproblem eindeutig zu klassifizieren; dies ist selbst bei guter Datenlage und Vorhandensein eines Kommunikationsprotokolls oft nicht möglich. Vielmehr geht es primär darum, die komplexen Verständigungsmechanismen genügend differenziert zu erfassen und resultierend geeignete Problemlösungsstrategien zu formulieren. Zur Erläuterung betrachten wir ein Beispiel aus einer Studienberatung.

In der Beratung beginnt eine Studierende ihre Anliegenformulierung mit folgender Äußerung.

S: Also ich bin einundachtzig angefangen zu studieren und hab Grundstudium fertig. War jetzt ein Jahr weg und fang mitm Hauptstudium an, und ich hab (? irgendwie) das Gefühl ich weiß gar nicht was da auf mich zukommt wo ich drauf achten muß was ich nicht vergessen darf und so.

Der Berater geht zunächst nicht auf diese Äußerung ein, sondern stellt einige Informationsrückfragen. Später kommt er mit folgender, ein typisches Verständigungsverfahren realisierender Aufforderung auf sie zurück.

N: Könn Sie vielleicht mal Ihre Frage etwas präzisieren? Also was heißt worauf Sie jetzt achten müssen.

In diesem Beispiel ist ohne zusätzliche Kontextinformationen nicht eindeutig entscheidbar, ob ein Erwartungskordinationsproblem in dem Sinne vorliegt, daß B von vornherein präzisere Fragen von Studierenden erwartet, oder ob B nur situativ eine erhöhte Formulierungserwartung einführt. Auch ohne hierüber eine Entscheidung fällen zu können, erfährt man Wichtiges über das Verfahren der situativen Konstitution von Formulierungserwartungen und erkennt an der anschließenden Äußerung

S: Ja ich hab hier so ne Tabelle und da steht da weiß ich jetzt nicht wieviel ich woraus machen muß.

den kommunikativen Erfolg des Verfahrens.

Die bisher differenzierteste Typologie von Verständigungsproblemen wurde für den Spezialfall von Formulierungsreparaturen entwickelt (vgl. Levelt 1983; Kindt & Laubenstein 1991). Auf letztere Untersuchung stützen sich wesentlich die Ausführungen in diesem Abschnitt. Schegloff, Sacks & Jefferson (1977) führten den Reparaturbegriff exemplarisch ein, grenzten ihn aber nur unzureichend gegenüber anderen Verständigungsverfahren ab. Deshalb muß man zunächst eine präzise Reparaturdefinition angeben. Grundsätzlich kommen lokale, d.h. jeweils auf spezielle Bestandteile in Sätzen bezogene Verständigungsprobleme in der mündlichen Kommunikation so häufig vor, daß es in natürlichen Sprachen grammatikalisierte Verfahren der Problemlösung gibt. Mit anderen Worten: die Lösung lokaler Verständigungsprobleme wird vielfach bereits satzintern und mit Hilfe spezifischer grammatischer Konstruktionen abgewickelt. Dabei sind zwei grundlegende Konstruktionstypen zu unterscheiden: *Überbrückungsreparaturen* und *Nachtragsreparaturen* (vgl. auch Eikmeyer et al. 1995). Aufgrund der Eigenständigkeit und Anwendungshäufigkeit dieser beiden Konstruktionstypen ist es zweckmäßig, den Reparaturbegriff auf den Fall satzintern durchgeführter Problembehandlungen zu beschränken.

Ein erster Vorschlag für eine Typologie von Formulierungsreparaturen stammt von Levelt (1983). Diese Typologie mußte aufgrund unserer Korpusuntersuchung ergänzt und zugleich verallgemeinert werden. Im Anschluß daran liegt nun die Idee nahe, die Reparaturtypologie generell auf Verständigungsprobleme zu übertragen.

Hierbei sind verschiedene Aspekte und Dimensionen der Problemkategorisierung zu unterscheiden. Wir diskutieren zunächst den Referenz-, den Identifizierbarkeits- und den Verantwortlichkeitsaspekt von Verständigungsproblemen.

Der *Referenzaspekt* betrifft die Frage, auf welche Probleme der kommunikativen Verarbeitung bzw. der momentanen Interaktion jeweils für die Problemanalyse und -kategorisierung Bezug genommen werden soll/kann und welche Probleme dabei in welcher Funktion relevant sind. Verständigungsprobleme treten nicht notwendigerweise isoliert auf, sondern bilden evtl. nur ein Glied einer längeren Problemkette in der Interaktion der Beteiligten. So kann ein Formulierungs- oder Verstehensproblem durch andere, zeitlich vorausgehende Probleme im Gesamtsystem von Produzentin, Rezipientin und deren Umgebung bedingt sein. Die *ursächlichen* Probleme zu kennen ist nur teilweise für eine Lösung des jeweiligen Verständigungsproblems von Belang. Beispielsweise könnte als Ursache für den Formulierungsfehler *Rechts steht der blau eh braune Klotz* ein phonetischer Versprecher oder eine temporär falsche Wahrnehmung in Frage kommen. Wo das ursächliche Problem jeweils liegt, ist nicht immer ohne weiteres eindeutig bestimmbar und für die Beteiligten oft nicht interaktiv relevant. Andererseits können sich aus einem Verständigungsproblem wesentliche *Nachfolgeprobleme* bei verbalen oder nonverbalen Anschlußhandlungen ergeben. Solche Nachfolgeprobleme haben auch häufig eine *Indikatorfunktion* für die Erkennung des vorausgehenden Verständigungsproblems. Insgesamt kann also die Bezugnahme auf vorausgehende und nachfolgende Probleme bei der Analyse einer Verständigungsschwierigkeit sehr unterschiedlich ausfallen.

Der *Identifizierbarkeitsaspekt* betrifft die Frage, woran das Vorliegen und der Typ eines Verständigungsproblems erkannt werden können. Für die Problemtypisierung ist von zentraler Bedeutung, welche Erwartungen bei der jeweils betrachteten Zuordnungsleistung nicht erfüllt sind. Dabei kann man nur auf solche Erwartungen Bezug nehmen, deren Nichterfüllung in irgendeiner Weise kommunikativ manifest wird. Für Formulierungsreparaturen läßt sich zeigen, daß bei einem Rückschluß auf solche Erwartungen drei Informationsquellen in einem komplexen Wechselspiel ausgewertet werden: Störungen der syntaktischen Kohäsion, die Form der Problembebearbeitung und Problemtypisierungen durch die Teilnehmer selbst. Auf Details dieses komplexen Kategorisierungsprozesses kann hier nicht eingegangen werden. Für den gegenwärtigen Diskussionszusammenhang ist aber wichtig, daß latent bleibende Problemanteile eine vollständige Typisierung verhindern; beispielsweise ist in der Äußerung *Der grüne Klotz steht auf dem eh auf dem roten* nur die syntaktische Diskontinuität erkennbar, nicht aber das tieferliegende Formulierungsproblem etwa einer Wortsuche o.ä. (Levelt nennt diesen Reparaturtyp *covert repair*).

Der *Verantwortlichkeitsaspekt* schließlich fragt danach, welches Problem für eine Verständigungsschwierigkeit verantwortlich gemacht wird, wenn das eigentlich ursächliche Problem weder eindeutig identifizierbar noch für die interaktive Behandlung relevant ist. Zur Beantwortung dieser Frage ist zu berücksichtigen, daß auch zwischen den Problemen verschiedener Zuordnungsleistungen der Beteiligten komplexe Ursache-Wirkungs-Beziehungen bestehen können. So zieht eine unzulängliche Formulierung der Produzentin P evtl. ein Mißverständnis der Rezipientin R nach

sich; umgekehrt kann die Manifestation eines Verstehensproblems, mit der R die Äußerung von P unterbricht, ein Formulierungsproblem für P verursachen. In einer Äußerung wie *Und dann nimmst du den ro eh den grünen Klotz* wird sogar, um dem lexikalischen Fehler (*roten* ist falsch) möglichst schnell zu beseitigen, ein Problemlösungsverfahren gewählt, das ein weiteres Formulierungsproblem, nämlich eine syntaktische Diskontinuität in Form eines Wortabbruchs erzeugt. In all solchen Fällen wird das kommunikativ manifeste Ausgangsproblem als primär behandlungsrelevant eingestuft, und der Träger dieses Problems gilt, wenn es um die Frage der Verantwortlichkeit für eine Verständigungsschwierigkeit geht, als Problemverursacher.

Die von Levelt (1983) unterschiedenen sechs Haupttypen von Formulierungsreparaturen wurden aufgrund unserer Korpusuntersuchung um drei weitere Typen ergänzt. Angesichts dieser Typenzahl lag es nahe, ein mehrdimensional strukturiertes Klassifikationssystem zu entwickeln. Dabei ist es zweckmäßig, fünf Dimensionen der Problemtypisierung zu unterscheiden:

- Hierarchiestufe des Problems,
- Typ der kommunikativen Aktivität,
- semantische Ebene,
- Zeit-/Positionsabhängigkeit,
- Erwartungstyp.

Die Bedeutung dieser Dimensionen soll im folgenden erläutert werden.

Grundsätzlich ist es wegen der Identifizierbarkeitsproblematik und zwecks einer leichteren empirischen Operationalisierung günstig, eine äußerungsbezogene Problemtypologie einzuführen. Das heißt, bei Klassifikationen geht es immer um Aussagen der Art "Bezüglich der Äußerung a liegt ein Problem des Typs T vor". Zunächst wollen wir zwei *Hierarchiestufen* unterscheiden. Ein Problem gehört der *nullten Stufe* an, wenn es sich unmittelbar auf die Produktion oder Rezeption von a bezieht. Demgegenüber handelt es sich um ein Problem der *ersten Stufe*, wenn der für a zugrunde gelegte Kontext als problematisch gilt, also einer hierarchiehöheren Erwartung nicht entspricht. Einen besonders wichtigen Spezialfall von Problemen erster Stufe bilden die schon erwähnten Erwartungskordinationsprobleme. Solche Probleme entstehen, wenn Erwartungen an Äußerungsproduktion oder -rezeption selbst nicht erwartungsgemäß ausfallen. Letztlich resultiert aus jedem Kontextproblem auch ein Erwartungsproblem.

Als *Typen der kommunikativen Aktivität*, auf die sich ein Problem bezieht, sind - wie bisher - prinzipiell *Formulieren* und *Verstehen* voneinander zu unterscheiden. Die drei noch fehlenden Unterteilungen der Typologie sollen getrennt für diese beiden Aktivitätstypen (mit schwerpunktmäßiger Betrachtung von Formulierungsproblemen) diskutiert werden. Dabei kann man jeweils von der Frage ausgehen "Was soll wann bzw. an welcher Stelle wie formuliert/verstanden werden?".

Wenn die Produzentin P die Produktion zum Zeitpunkt t bzw. an der Position p der Kommunikation die Zuordnung $x \rightarrow a$ durchführt und wenn an dieser Zuordnung

problematisch ist, was mit *a* formuliert wird, dann liegt ein *Sachformulierungsproblem* vor. Eine Problemkonstellation, bei der das *Wie* der Formulierung bestimmten Erwartungen nicht entspricht, soll demgegenüber als *Sprachformulierungsproblem* eingestuft werden. Die *semantische Ebene* eines Problems bezieht sich also auf den dargestellten/zu interpretierenden Sachverhalt oder auf die sprachliche Realisierung. Weiter ist eine *Zeitabhängigkeit* gegeben, falls der Äußerungszeitpunkt problemrelevant wird. Genauer wollen wir von einem *Zeit-* bzw. *Positionsproblem* sprechen, wenn *t* bzw. *p* als problematisch gilt. Zeit-/Positionsprobleme kommen nicht unabhängig von Sprach- oder Sachproblemen vor; denn entweder ist das *Was* oder *Wie* von *a* bei *t/p* problematisch.

Die eingeführte Unterscheidung zwischen Sach- und Sprachproblem ist noch nicht trennscharf, weil nicht gesagt wurde, auf welche Weise man das *Wie* und das *Was* einer Formulierung voneinander unterscheiden kann. Überraschenderweise stellt man bei der empirischen Untersuchung von Reparaturen fest, daß nicht etwa *x* als das *Was* von *a* gelten kann. Vielmehr ist dafür - sofern existent - die bei regulärer Interpretation im vorliegenden Kontext erzeugte stabile Bedeutung von *a* (*Standardbedeutung*) zu wählen. Dieser wichtige Sachverhalt soll an folgendem Beispiel veranschaulicht werden.

P: Und vorne drauf liegt ein grünes eh blaues Rechteck.

P beschreibt in dieser Äußerung einen bestimmten Teil eines Klötzchengebildes (vgl. Forschergruppe Kohärenz 1987, 27. Z-16). Der ihr dabei unterlaufene Formulierungsfehler könnte auf sehr verschiedene Weise zustande gekommen sein. Entweder hat P das falsche Referenzobjekt *x* fixiert und dafür als korrekte Bezeichnung die Formulierung *ein grünes* gewählt; in diesem Fall liegt der Fehler tatsächlich bei *x*. Oder das zu beschreibende Klötzchen ist korrekt fokussiert, und P unterläuft bei der Farbwahrnehmung ein Fehler; und genauso gut ist denkbar, daß P in ihrem Monitoringprozeß auch die Farbe des Klötzchens noch korrekt wahrnimmt, dann aber das falsche Farbadjektiv produziert (Versprecher). In den letzten beiden Fällen ist *x* erwartungsgemäß gewählt, und das Formulierungsproblem entsteht irgendwo innerhalb des Zuordnungsprozesses von *x* zu *a*. Welche dieser drei Ursachen vorliegt, ist für die weitere Kommunikation irrelevant, wenn P den gemachten Fehler schnell erkennt und korrigiert. Dabei wird in unserem Beispiel bei der Fehlererkennung das Beurteilungskriterium verwendet, ob die bei Standardinterpretation von *a* formulierte Aussage sachlich korrekt ist (und zwar unabhängig davon, was P ursprünglich mit *a* sagen wollte).

Die fünfte und letzte Dimension der Problemtypologie betrifft die Frage, welcher *Typ von Erwartungen* der Einschätzung einer Äußerung *a* als problematisch zugrunde liegt. An das *Was* einer Formulierung werden in der Kommunikation sehr unterschiedliche Erwartungen gerichtet, die wir hier nicht alle konkret diskutieren können. Neben der sachlichen Korrektheit sind weitere einschlägige Erwartungen über die Kategorien "Vollständigkeit", "Relevanz" und "Angemessenheit" definiert. Die zentrale Angemessenheitsforderung verlangt, daß die Standardbedeutung von *a* – zumindest im Endeffekt - identisch mit *x* ist, denn nur so besteht die Chance, daß

die Produzentin P die von ihr intendierte Information an die Rezipientin R übermitteln kann. Für die Formulierung weiterer Erwartungen kann man auch an die Diskussion über Konversationsmaximen nach Grice (1975) anknüpfen. Dabei ist aus der Sicht einer Dynamischen Semantik wichtig, daß alle solche Erwartungen interpretationssteuernd sein können. Beispielsweise ist nicht nur P gehalten, sich nach der Maxime "Be relevant" zu richten, sondern bei kooperativer Interaktion gilt auch, daß R die Befolgung dieser Maxime durch P erwartet und Äußerungen von P entsprechend interpretiert. Klassisches Demonstrationsbeispiel für dieses Phänomen sind Äußerungen wie *Helmut kitzelte Klaus. Er rührte sich nicht*, wo die präferierte Interpretation des Personalpronomens auf die Relevanzerwartung zurückzuführen ist.

Nach unserer Einführung des verallgemeinerten Problemtyps "Sachformulierungsproblem" wird sofort klar, daß die Reparaturtaxonomie von Levelt (1983) in mehrfacher Hinsicht unvollständig ist. Einerseits gibt es für Probleme sachlicher Inkorrektheit nur die Kategorie "lexikalischer Fehler", so daß z.B. Reparaturen wie *Auf die rechte Seite kommt dér Klotz nein* der nicht erfaßt sind. Andererseits wird bezogen auf andere Erwartungen nur ein Typ positionsabhängiger Relevanzprobleme ("different message") behandelt.

Bei den sachbezogenen Zeit-/Positionsproblemen spielt Relevanz generell eine wesentliche Rolle (nicht zufällig gibt es in der Kommunikationsanalyse das Konzept der konditionellen Relevanz), und da zwischen Kommunikationsteilnehmern oft sehr unterschiedliche Vorstellungen über die momentane Relevanz von Sachverhalten bestehen, ist damit auch eine wesentliche Ursache von Verständigungsschwierigkeiten angesprochen. Demgegenüber spielen bei den sprachbezogenen Zeit-/Positionsproblemen die an der Vollständigkeitserwartung ausgerichteten eine besondere Rolle. Es kommt häufig vor, daß bei der Äußerungsproduktion zum erforderlichen Zeitpunkt eine gewünschte Formulierungsfortsetzung nicht oder noch nicht verfügbar ist, so daß ein begonnener Äußerungsteil unvollständig bleibt oder erst verzögert ergänzt werden kann. Im Unterschied zum letzten Fall (covert repair) war in der Levelt-Taxonomie für den ersten Fall noch kein Reparaturtyp vorgesehen.

Alle Formulierungsprobleme, die keine Sachprobleme sind, können als Sprachformulierungsprobleme eingestuft werden. Dabei ist wieder auf unterschiedliche Erwartungen Bezug zu nehmen. Eine zentrale Rolle spielt die Erwartung der sprachlichen und insbesondere grammatischen Korrektheit von Formulierungen; dementsprechend werden von Levelt Reparaturen zur Bearbeitung von phonetischen und syntaktischen Fehlern betrachtet. Daneben versucht Levelt auch verschiedene Typen von Angemessenheitsproblemen zu unterscheiden. Die allen diesen Typen gemeinsame Unangemessenheit besteht gerade in der semantischen Instabilität der Äußerung a, d.h., daß gerade diejenige Eigenschaft nicht erfüllt ist, die es erlauben würde zu entscheiden, ob a sachlich problematisch ist. Somit grenzt die Stabilitätsbedingung Sachformulierungs- und Sprachformulierungsprobleme auf semantischer Ebene strikt voneinander ab.

Auch bei Verstehensproblemen bildet die Stabilitätsbedingung das zentrale Kriterium zur Abgrenzung von Sprach- und Sachproblemen. Wenn es der Rezipien-

tin R mit der Zuordnung $a \rightarrow y$ gelungen ist, ein stabiles Zuordnungsergebnis zu erhalten und wenn y nicht erwartungsgemäß ausfällt, dann liegt ein Sachverstehensproblem vor. Für die Beurteilung von y können wieder Erwartungen der vier genannten Kategorien einschlägig sein: Möglicherweise hat R a nur unvollständig verstanden oder wirklichkeitsfremd interpretiert; oder R hat sich z.B. nicht angemessen bemüht, den von P gemeinten Sachverhalt x zu erfassen. Typische Beispiele für Zeitprobleme beim Sachverstehen sind gegeben, wenn es unerwartet lange dauert, bis R bestimmte mit a verbundene Schlußfolgerungen gezogen hat (R ist 'schwer von Begriff'); in diesem Fall ist gleichzeitig eine Vollständigkeitserwartung verletzt.

Zu den Sprachverstehensproblemen ist zunächst ein bisher unberücksichtigt gebliebener Problemtyp zu zählen: Es ist nämlich denkbar, daß R gar nicht a selbst interpretiert, sondern nur einen Teil von a (Vollständigkeitsproblem) oder eine von a verschiedene Äußerung b (Relevanzproblem). Letzterer Fall kommt häufig in Kombination mit einem Zeitproblem vor, nämlich wenn R noch mit dem Verstehen einer vorausgehenden Äußerung von P beschäftigt ist. Ein anderer gängiger Typ von Zeitproblemen beim Sprachverstehen liegt vor, wenn R zwar a zu verstehen versucht, aber a bisher noch keine Bedeutung zuordnen kann (Verfügbarkeitsproblem). Dieser Problemtyp läßt sich allerdings auch unter den Fall von Sprachverstehensproblemen subsumieren, bei dem die Zuordnung $a \rightarrow y$ instabil ist.

7. Konsequenzen

Welche problemstrukturierende Kraft der vorgestellte konzeptuelle Rahmen hat, läßt sich am besten im Zusammenhang mit konkreten Analysen, wie sie im vorliegenden Band durchgeführt werden, nachweisen. Hierzu ist die Rekonstruktion dort behandelter Problembeispiele entsprechend zu reformulieren und theoretisch zu vertiefen. Dies kann jetzt allerdings nicht im Detail vorgeführt werden, sondern es muß genügen, prospektiv einige Hinweise auf den rekonstruktiven Nutzen der eingeführten Kategorien zu geben.

Nach den vorangegangenen Überlegungen dürfte plausibel sein, daß die Eingriffsmöglichkeiten in Verständigungsprozesse (egal, ob sie im spontanen, interaktiven Vollzug von Kommunikation oder durch eine gezielte Instruierung von Teilnehmern geschehen) in starkem Maße davon abhängen, ob relevante Problemlagen identifiziert und die zugehörigen spezifischen Lösungsverfahren erfolgreich angewendet werden können. Die linguistische Theoriebildung orientiert sich genau an dem, was Interaktionsteilnehmer auch tun, wenn sie glauben, daß ein Verständigungsproblem vorliegt und daß es sinnvoll ist, ihre Kommunikationspartner an einer Lösung des Problems zu beteiligen: Zunächst werden die Existenz und der Typ des Problems signalisiert, und dies führt zur Wahl eines problemspezifischen Lösungsverfahrens (vgl. Kindt & Weingarten 1983). Dabei besteht die Effizienz der Problembehandlung gerade in dem Prinzip, die Problemtypisierung - ungeachtet tieferliegender Ursachen - nur insoweit zu spezifizieren, daß die lösungsrelevante Erwartungs-

dimension deutlich wird. Der Erkenntnisfortschritt linguistischer Untersuchungen von Verständigungsproblemen liegt also 'lediglich' in der Möglichkeit, Problemtyp und zugehöriges Verfahren auch in solchen Fällen benennen zu können, die für Interaktionsteilnehmer mangels Problemzugänglichkeit nicht lösbar sind.

Die im vorigen Abschnitt eingeführte Problemtypologie und die zugehörigen Erwartungskategorien haben für die Untersuchung von als diffus erscheinenden Verständigungsschwierigkeiten zunächst den Status eines Suchrasters, das eine genauere Lokalisierung und Abgrenzung der zugrundeliegenden Teilprobleme erlaubt. Daran anschließend stellt sich die Aufgabe, die kognitiven und verständigungsorganisatorischen Aspekte der jeweiligen Probleme zu untersuchen, bevor zur konkreten Lösung geeignete Verständigungsstrategien vorgeschlagen werden können. Die Effizienz dieser Vorgehensweise und die Relevanz der eingeführten Kategorien sollen zunächst an zwei Beispielen veranschaulicht werden.

Ein häufiger Grund für Verständigungsstörungen zwischen Kommunikationsteilnehmern besteht darin, daß sie statt Sach- fälschlicherweise Sprachprobleme für ihre Verständigungsschwierigkeiten verantwortlich machen und dann ein untaugliches Lösungsverfahren wählen. In einem solchen Fall neigt die Produzentin dazu, den von ihr darzustellenden Sachverhalt mit immer neuen Formulierungen zu umschreiben, um auf diese Weise ein stabiles Verstehensresultat bei der Rezipientin zu erreichen. Diese Bemühung muß z.B. erfolglos bleiben, wenn die Sachverhaltsstrukturierung der Produzentin selbst Ursache des Nichtverstehens ist. Dieser Typ von Verständigungsstörung tritt u.a. auf, wenn die Kommunikationsteilnehmer unterschiedliche Relevanzsetzungen oder Angemessenheitsvorstellungen hinsichtlich der Inhalte und Abfolge komplexer Sachverhaltsdarstellungen zugrunde legen. Eine solche Differenz kann auf einer schon unterschiedlichen kognitiven Organisation der Sachverhalte in Wissensschemata oder auf divergierenden Interessen an den Sachverhalten basieren. Prototypisches Beispiel dieses Problemtyps bilden Kommunikationen, in denen die struktur- und die funktionsorientierte Beschreibung von Gegenständen (etwa bei Gebrauchsanweisungen) miteinander konkurrieren.

Ein anderer, immer wieder verblüffender Typ von Verständigungsstörungen läßt sich u.a. in der Arzt-Patienten-Kommunikation beobachten. Ohne daß es den beiden Parteien bewußt ist, legen sie ihrer Kommunikation oft unterschiedliche Verständigungserwartungen zugrunde. Ärzte gehen vielfach und partiell zu Unrecht davon aus, daß ihre 'Normalbürger-Patienten' hauptsächlich an einer Erläuterung der verordneten Maßnahmen und weniger an diagnostischen Sachverhalten interessiert sind. Dementsprechend erleben Patienten ihren Besuch beim Arzt eventuell als ein unkontrollierbares Geschehen, bei dem sie nicht recht wissen, was genau mit ihnen passiert ist: Nach der Beschwerdenerhebung folgt - kaum nachvollziehbar für sie - plötzlich eine ärztliche Verordnung, deren Erklärungszusammenhang verschwommen oder unvollständig bleibt und für deren Angemessenheitsbeurteilung sie hauptsächlich auf die Autorität des Arztes vertrauen müssen. Ehe man sich versehen hat und die Gelegenheit bekam, die vielen noch offenen Fragen zu stellen, wird man dann schon wieder aus dem Behandlungszimmer 'hinauskomplimentiert'. Wenn Ärzte demgegenüber von vornherein wissen (oder es aufgrund eines akademischen

Titels von Patienten vermuten), daß höhere Sachformulierungserwartungen hinsichtlich relevanter Erklärungszusammenhänge an sie gestellt werden, dann erlebt man sie als - im Vergleich zum Normalfall - überraschend kooperativ und auskunftsfreudig. Die Quintessenz dieses Beispiels ist: Man muß wissen, daß hier ein Erwartungskordinationsproblem vorliegt und daß sich dieses Problem nur lösen läßt, indem man zu Beginn der Kommunikation die eigenen Sachformulierungserwartungen gegen die stabile Normalerwartung des Arztes durchsetzt. An diesem Beispiel sieht man, daß den Kommunikationsteilnehmern kein neues Lösungsverfahren vorgeschlagen wird, sondern daß man sie nur dazu bringen muß, ein im Prinzip bekanntes Verfahren auf eine Problemkonstellation anzuwenden, die sie (bisher) nicht durchschaut haben.

Die linguistische Untersuchung von normalen Verständigungsproblemen führt zu der Erkenntnis, daß Kommunikationsteilnehmer selbst über ein effizientes Kategoriensystem zur Problemtypisierung und über ein geeignetes Verfahrensrepertoire zur Problemlösung verfügen. Indem dieses Instrumentarium linguistisch explizit gemacht wird, läßt es sich auch auf solche Fälle nachhaltiger Verständigungsschwierigkeiten anwenden, die von Kommunikationsteilnehmern spontan nicht bewältigt werden können. Neben den in Abschnitt 4 schon angesprochenen Verfahren der Inferenzprüfung und der Widerspruchsklärung gibt es weitere spezifische Einzelstrategien, die im vorliegenden Beitrag nicht mehr genauer dargestellt werden können. Bislang fehlt in der linguistischen Literatur auch eine systematische Zusammenstellung des Strategierepertoires, und die Abhängigkeitsverhältnisse zwischen Problemtyp und Lösungsverfahren sind nur partiell untersucht (vgl. etwa Selting 1987; Kindt & Laubenstein 1991). Auf eine wichtige neue Erkenntnis, die sich aus der Spezifikation von Verständigungserwartungen in unserer Problemtypologie ergibt, soll hier aber noch hingewiesen werden.

Im Problembehandlungsmuster von Kindt & Weingarten (1983) wurde die Nennung von Erwartungen ausschließlich als Aktivität der Problemdefinition/-typisierung gedeutet. Tatsächlich hat eine solche Nennung aber auch als Problemlösungsverfahren den positiven Effekt, daß der Suchraum für die gewünschte Lösung entscheidend eingeschränkt wird, was zur Auffindung der Lösung oft schon ausreicht. Somit erweist sich in einer weiteren Hinsicht der zentrale theoretische und empirische Stellenwert von Verständigungserwartungen: wenn man weiß, welche Erwartungen in welchen Kontexten von Bedeutung sind und mit welchen kommunikativen Verfahren/sprachlichen Realisierungen sie thematisiert werden, dann verfügt man über einen wesentlichen Ansatzpunkt sowohl für die Erkennung als auch für die Lösung von Verständigungsproblemen. Zeigt nämlich ein/e an einer Kommunikation Beteiligte/r an, daß er/sie eine bestimmte Verständigungserwartung für nicht erfüllt hält, so sind insbesondere drei verschiedene Problemlagen voneinander zu unterscheiden. Entweder wird von den anderen Beteiligten die Einschlägigkeit der betreffenden Erwartung im vorliegenden Kontext akzeptiert und der Sachverhalt ihrer Nichterfüllung bestätigt; in diesem Fall besteht die Problemlösung im Auffinden einer erwartungsgemäßen Zuordnungsleistung. Oder aber trotz Zustimmung zur Einschlägigkeit der Erwartung wird deren Nichterfüllung bestritten; in diesem Fall

muß zunächst ein vorausgehendes Problem anderen Typs gelöst werden. Oder schließlich die Erwartung selbst wird nicht als einschlägig akzeptiert; in diesem Fall liegt ein Erwartungskordinationsproblem vor, und erst nach dessen Klärung läßt sich entscheiden, wie mit dem ursprünglichen Problem umzugehen ist. So gesehen, bilden also Identifikation und Explikation zugrundeliegender Erwartungen immer einen entscheidenden Schritt für die Bestimmung und Lösung von Verständigungsproblemen.

Abschließend noch eine Anmerkung zum Verhältnis zwischen dem hier explizierten und einem im weiteren Sinne verwendeten Verständigungsproblem-begriff (vgl. Abschnitt 2). Nur die scharfe begriffliche Abgrenzung hat es uns ermöglicht, die erforderlichen typologischen Unterscheidungen in der gewünschten Präzision einzuführen. Nachträglich kann man aber verschiedene Strukturähnlichkeiten zwischen semantischen Verständigungsproblemen und solchen im weiteren Sinne geltend machen und den hier entwickelten theoretischen Ansatz partiell übertragen. Grundsätzlich geht es auch bei Handlungsverstehen, Argumentation etc. um erwartungsbezogene Zuordnungsleistungen, die im Fall nicht ausreichend ähnlicher Resultate zu Kommunikations-/Interaktionsproblemen führen. Darüber hinaus läßt sich auch das Prinzip der Typologieentwicklung übernehmen, und viele Problemlösungsstrategien (wie z.B. die der Perspektivenübernahme/Kontextkoordination) sind gleichermaßen einschlägig. Wesentliche, bei der Untersuchung genau zu beachtende Unterschiede liegen aber in der Art der Zuordnungsleistungen und im Typ der zugrundeliegenden Erwartungen.

Literatur

- Coupland, N., Giles, H. & Wiemann, J. M. (1991). Talk as 'Problem' and Communication as 'Miscommunication': An Integrative Analysis. In: Dies. (Hg.), *'Miscommunication' and Problematic Talk*. Newbury Park: Sage, 1-17.
- Donnellan, K. (1966). Reference and Definite Descriptions. In: *The Philosophical Review* 75, 281-304.
- Eikmeyer, H.-J., Kindt, W., Laubenstein, U., Liskens, S., Polzin, T., Rieser, H., & Schade, U. (1991). Kohärenzkonstitution im gesprochenen Deutsch. In: Rickheit, G. (Hg.), *Kohärenzprozesse*. Opladen: Westdeutscher Verlag, 59-136.
- Eikmeyer, H.-J., Kindt, W., Laubenstein, U., Liskens, S., Rieser, H., & Schade, U. (1995). Coherence Regained. In: Rickheit, G. & Habel, C. (Hg.), *Focus and Coherence in Discourse Processing*. Berlin: de Gruyter, 115-142.
- Fiehler, R. & Kindt, W. (1994). Reklamationsgespräche. In: Bartsch, E. (Hg.), *Sprechen, Führen, Kooperieren in Betrieb und Verwaltung*. München: Ernst Reinhardt, 255-269.
- Fiehler, R., Kindt, W. & Schnieders, G. (1996). Kommunikationsprobleme in Reklamationsgesprächen. Ms. Erscheint in: Brünner, G., Fiehler, R. & Kindt, W. (Hg.), *Angewandte Diskursforschung: Kommunikation untersuchen und lehren*. Opladen: Westdeutscher Verlag.
- Forscherguppe Kohärenz (Hg.) (1987). *"n Gebilde oder was" - Daten zum Diskurs über Modellwelten*. KoLiBri-Arbeitsbericht Nr. 2. DFG-Forscherguppe Kohärenz. Universität Bielefeld.
- Grice, H.P. (1975). Logic and Conversation. In: Cole, P. & Morgan, J. L. (Hg.), *Speech Acts*. New York: Academic Press, 41-58.
- Hall, E.T. (1966). *The Hidden Dimension*. New York: Doubleday.

- Kindt, W. (1985). Dynamische Semantik. In: Rieger, B. (Hg.), *Dynamik in der Bedeutungskonstitution*. Hamburg: Buske, 95-141.
- Kindt, W. (1993). Struktur, Funktion und Dynamik von Erzählungen. In: Janota, J. (Hg.), *Kultureller Wandel und die Germanistik in der Bundesrepublik*. Bd. 1. Tübingen: Niemeyer, 151-166.
- Kindt, W. (1994). Nichtmonotonie und Relevanz: Zwei zentrale inferenztheoretische Aspekte der Dynamischen Semantik. In: *Sprachwissenschaft* 19, 455-482.
- Kindt, W. (1997). Zu Theorie und Empirie der Inferenzforschung. In: Pohl, I. (Hg.), *Methodologische Aspekte der Semantikforschung*. Frankfurt/Main: Lang.
- Kindt, W. & Laubenstein, U. (1991). *Reparaturen und Koordinationskonstruktionen*. KoLiBri-Arbeitsbericht Nr. 20. DFG-Forschergruppe Kohärenz. Universität Bielefeld.
- Kindt, W. & Weingarten, R. (1983). Verständigungsprobleme. In: *Deutsche Sprache* 12, 193-218.
- Klein, J. (1995). Politische Rhetorik. Eine Theorieskizze in Rhetorik - Kritische Absicht mit Analysen zu Reden von Goebbels, Herzog und Kohl. In: *Sprache und Literatur* 26, 62-99.
- Kronfeld, A. (1990). *Reference and Computation*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Landmann, S. (Hg.) (1962). *Jüdische Witze*. München: dtv.
- Levelt, W. J. M. (1983). Monitoring and Self-Repair in Speech. In: *Cognition* 14, 41-104.
- Neuberger, O. (1981). *Miteinander arbeiten - miteinander reden*. 2. Aufl. München: Bayrisches Staatsministerium für Arbeit und Sozialordnung.
- Renn, U. & Webler, T. (1994). Konfliktbewältigung durch Kooperation in der Umweltpolitik. In: oikos (Hg.), *Kooperation für die Umwelt. Im Dialog zum Handeln*. Zürich: Rüegger, 11-52.
- Selting, M. (1987). *Verständigungsprobleme. Eine empirische Analyse am Beispiel der Bürger-Verwaltungs-Kommunikation*. Tübingen: Niemeyer.