

Kommunikationsstörungen durch den Gesprächsprozeß?

**Zur Entstehung von Interaktionsstörungen durch zeitliche
Komplexierung**

Arnulf Deppermann, Thomas Spranz-Fogasy

veröffentlicht im Sammelband:

Reinhard Fiehler (Hrsg.):

Verständigungsprobleme und gestörte Kommunikation

Radolfzell: Verlag für Gesprächsforschung 2002, 44 - 62

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.

Kommunikationsstörungen *durch* den Gesprächsprozess¹

Zur Entstehung von Interaktionsdilemmata durch zeitliche Komplexierung

Arnulf Deppermann/Thomas Spranz-Fogasy

1. Die grundlegende Zeitlichkeit von Kommunikation

Kommunikationsstörungen und Kommunikationsprobleme sind zumeist als Erscheinungen individueller, sozialer oder kultureller Genese beschrieben worden, selten jedoch als Ergebnis aufeinanderwirkender *struktureller* Eigenschaften von Kommunikationsprozessen selbst. In diesem Beitrag wollen wir versuchen, Zeitlichkeit bzw. Prozessualität in ihrer ambivalenten Bedeutung für kommunikatives Geschehen zu untersuchen. Unsere These ist dabei, daß die Zeit-/Prozeßcharakteristik von Kommunikation zwar konstitutiv für Kommunikation ist, aber auch strukturell Störungen, Probleme, Konflikte und Dilemmata hervorruft bzw. hervorrufen kann. Wir möchten dies illustrieren am Problem der zeitlichen Komplexion von Bezugskontexten, die zwar auf der einen Seite in konstruktiver, abgestufter Weise zielgerichtetes, kommunikatives Handeln ermöglicht, auf der anderen Seite jedoch durch die zunehmende Vielzahl von Sachverhalts-, Beziehungs- und Handlungsaspekten in jeder Interaktion bis hin zur totalen Dissoziation von Gesprächen führen kann.

Gespräche verlaufen in der Zeit. Diese Charakterisierung ist jedoch nicht im Sinne eines allgemeinen Rahmens von Zeitlichkeit zu verstehen, innerhalb dessen und von diesem abgelöst kommunikative Prozesse auf unabhängige Weise vonstatten gehen.² Vielmehr konstituiert Zeitlichkeit die Bedeutung von kommunikativen Handlungen und von Kommunikation selbst: Gespräche sind Prozeßeinheiten mit ständig sich wandelnden Zeitbezügen und Organisationsschwerpunkten; ihre Gestalt besteht aus Wandel, und im Wandel selbst liegt ein großer Teil ihrer Bedeutung. Durch solchen Wandel entstehen dynamische Eigenschaften von Gesprächen wie Eskalation oder Stagnation, es werden Wiederholungen ebenso sichtbar wie Fortschritte, es zeigen sich Kontinuität und Rückschritt.

So sind auch die Teilnehmer an Gesprächen durch die Bindung an die Zeitlichkeit gezwungen, ihre Handlungen im geordneten Nacheinander zu vollziehen. Sie müssen dabei komplexe Konfigurationen von Sachverhalten oder Handlungen in linear angeordneten Teilschritten realisieren und die Komplexität der Konfiguration gleichzeitig dabei - oder auch: dadurch - verdeutlichen. Ein Ausdruck dieser Interaktionsaufgabe sind permanente Aktivitäten von Gesprächsteilnehmern zur Aktualisierung und Adaption des Interaktionsgeschehens. Um bei ihren Aktivitäten den Zusammenhang zu bewahren, müssen die Gesprächsteilnehmer ihre Interaktion auf

¹ Einige Grundgedanken dieses Beitrags waren auch Gegenstand der Antrittsvorlesung von Thomas Spranz-Fogasy am 15.1.1997 an der Universität Mannheim.

² Eine solche Betrachtungsweise zeigt sich beispielsweise in der Newtonschen Beschreibung physikalischer Prozesse, in der Raum und Zeit als "Behälter" gegenüber der Materie als "Inhalt" angenommen werden; vgl. dazu kritisch Prigogine & Stengers (1993), 25.

allen Ebenen übergreifend ordnen, rückwärts Bezüge herstellen und sie auch vorausgreifend organisieren.³ Für diese Aufgaben ist es dann erforderlich, ständig (Re-)Kontextualisierungsaufgaben zu bewältigen, um den jeweils anderen die Bezugskontexte ihres gegenwärtigen und zukünftigen Handelns aufzuzeigen.⁴ Dabei werden zu jedem Zeitpunkt einer Interaktion und durch den Ablauf der Zeit Fakten geschaffen; kommunikatives Geschehen wird so für Gesprächsteilnehmer zum objektiven Ereignis, das Vorgaben macht und Rückbezüge ermöglicht, selbst aber wieder redefinierenden Umdeutungen unterworfen werden kann.

Die Zeitlichkeit von Kommunikation erzeugt eine breite Offenheit ins Zukünftige, schafft aber zugleich auch regelmäßig ein Übermaß an Determinationen durch das vergangene Geschehen: Gesprächsteilnehmern stehen zu einem jeweiligen Zeitpunkt ihres Gesprächs eine Reihe von Möglichkeiten sprachlichen Handelns offen, es sind jedoch zugleich immer auch mehrere Handlungspotentiale vorhanden, die nicht alle realisiert werden können.

Die unvermeidliche Bedingung des Zeitlichen konstituiert in Interaktionen auf kumulative Weise Komplexität von Sachverhalts-, Handlungs- oder Beziehungskonfigurationen durch aufeinanderfolgende und miteinander verknüpfte Sachverhaltsdarstellungen, Handlungen und Beziehungsmarkierungen. Diese Komplexität muß, um für die Kommunikationsteilnehmer noch handhabbar zu sein, regelmäßig reduziert oder suspendiert, d.h. in irgendeiner Weise transformiert werden. Diese Operationen sind teilweise in den Ablauf von Interaktionen strukturell qua Musterkonstitution und Musterorientierung der Beteiligten instituiert, teilweise müssen sie auch von den Beteiligten explizit und elaboriert ausgehandelt werden. Immer aber sind diese Operationen durch die grundsätzliche Interaktivität, d.h. durch das Vorhandensein mehrerer Beteiligter, an die unterschiedlichen Perspektiven gebunden und daher einem Divergenzpotential ausgesetzt: Was für den einen Beteiligten eine sinnvolle Komplexitätsreduktion darstellt, kann für einen anderen eine unzulässige Verkürzung darstellen.

Dieses grundlegende Kommunikationsproblem stellt sich schon auf der Ebene der Gesprächsorganisation im Zusammenhang mit der notwendigen Sequenzierung interaktiven Geschehens.

2. Die Problematik simultaner pragmatischer Komplexität - ein Fallbeispiel

Als Ausgangspunkt unserer Überlegungen knüpfen wir an eine Fallanalyse an, in der ein Gesprächsteilnehmer durch die Sequenzialität interaktiven Handelns vor ein

³ Kallmeyer und Schütze unterscheiden in ihrer Theorie der Interaktionskonstitution sechs Konstitutionsebenen: die Ebene der Gesprächsorganisation, der Handlungskonstitution, der Sachverhaltsdarstellung, der sozialen Identitäten und Beziehungen, der Interaktionsmodalitäten sowie die Ebene der Reziprozitätsherstellung; vgl. dazu Kallmeyer & Schütze 1976 und Kallmeyer 1988, eine zusammenfassende Darstellung findet sich auch in Spranz-Fogasy (i.V.a).

⁴ U.a. die Textlinguistik befaßt sich mit den linguistischen Mitteln und Merkmalen der Textkohäsion und -kohärenz (vgl. Beaugrande & Dressler 1981, Kallmeyer et al. 1977).

Interaktionsdilemma gestellt wird, das er nicht restlos auflösen kann. Der Beispielfall stammt aus einer Fernsehdiskussion zum Thema Passivrauchen. Die für unsere Darstellung wichtigen Teilnehmer der Diskussion sind der Fernseh-Moderator Kohl⁵, Frau Sprecher-Nabel, Geschäftsfrau und Raucherin, Herr Macher, Journalist und Vorsitzender der ersten deutschen Raucherlobby, Herr Schopen, damaliger Vorstandsvorsitzender des Verbandes der Zigarettenindustrie, und Herr Glatte, Berufsschullehrer und Sprecher einer Nichtraucherinitiative.

Glatte, der Vertreter der Nichtraucherinitiative, wird kurz nach Beginn des Gesprächs durch eigenes Zutun und mehrere Aktivitäten anderer Beteiligten an einem bestimmten Punkt des Gesprächs vor die Aufgabe gestellt, mehreren Aufforderungen nachzukommen. Diese Aufforderungen sind zwar nacheinander an ihn ergangen, sie stellen sich ihm bei der Übernahme des Rederechts jedoch faktisch simultan. Qua Linearisierungszwang ist er aber wiederum angehalten, sie linear zu bearbeiten.

Die Passage stellt sich in strukturierter Form folgendermaßen dar⁶:

1. Der Vertreter der Zigarettenindustrie, Schopen, postuliert am Ende eines längeren Beitrags das individuelle Recht des Rauchers auf seine eigene Entscheidung zum Rauchen: *<jeder soll für sich entscheiden * was er tut>*.⁷
2. Der Moderator Kohl formuliert dieses Postulat als Frage an den Nichtrauchervertreter Glatte um: *<diese fe"ststellung gebe ich mal als fra:ge an sie wei"ter also * weg von dieser individualentscheidung auf genuß>*
3. Glatte akzeptiert das Postulat, schränkt es jedoch hinsichtlich sozialer Situationen ein: geraucht werden dürfe nicht in Anwesenheit von Nichtrauchern. Dieser Teil seines Beitrags ist äußerst kurz gehalten: *<nein * 1,4* jeder raucher * soll rauchen können * dort wo er will * aber nicht dort wo sich ni"chtraucher aufhalten>*
4. Glatte beginnt dann eine ausführliche, thematisch vielfältige Replik auf andere Aspekte in Schopens Beitrag.
5. Glatte wird vom Raucherlobbyisten Macher und der Rauchervertreterin Sprecher-Nabel in mehrere, thematisch unterschiedliche Wortgefechte verwickelt.
6. Glatte wiederholt seine Position zum Postulat Schopens (s.o. 3.) und begründet sie sogar: *<mir ge:ht es daru"m * das war ja die eingangsfrage * 1,4* darf der raucher da"nn rauchen * wenn sich ni"chtraucher im selben raum au"fhaltten * und ich sa:ge * nein * denn: schu"tzrecht geht schutzrecht geht vor lu"strecht>*

⁵ Alle Namen von Gesprächsbeteiligten sind aus Gründen des Datenschutzes maskiert.

⁶ Der Materialumfang dieser Passage zwingt uns zu einer reduzierten Darstellung, in der wir nur die wesentlichen Aktivitäten in ihrem Ablauf wiedergeben. Eine genauere Darstellung findet sich in Spranz-Fogasy (i.V.a und i.V.b).

⁷ Gesprächsausschnitte sind zur Hervorhebung kursiv geschrieben. Eine Erläuterung der Transkriptionsweise findet sich im Anhang.

7. Schopen kritisiert dennoch - faktenwidrig⁸ - mangelnde Themenkohärenz bei Glatte: <die eingangsfrage wa:r=ne ganz andere * sie wollten auf meine antwort positio"n beziehen was ihnen bisher noch nicht * jedenfalls im ro:ten faden gelungen ist>
8. Die Rauchervertreterin Sprecher-Nabel stellt in überlappendem Anschluß an Schopens Kritik an Glatte eine weitere Frage: <sie wü"rden also zum bei"spiel uns hier nicht gestatten * zu rau"chen * der raum ist rie"sig ** gu:t belü"ftet * fast kühl>
9. Glatte antwortet auf Sprecher-Nabels Frage, nicht jedoch auf Schopens Kritik: <das ist ri"chtig * daß der raum ho:ch is * kühl * nu:r * der herr doktor müller * sitzt an i"hrer seite * er ist u:nmittelbar von dem was si"e ausstoßen wür-den betroffen * ich sitz=an der seite vom herrn scho"pen * auch eines rau"chers was e"r ausstößt * muß ich mi"teina:tmen>

Damit ist Schopens Kritik faktisch bestätigt.

Glatte steht also hier vor einem strukturellen Dilemma: Die simultanen Anforderungen - simultan, weil sie zum Zeitpunkt seiner Redeübernahme gleichzeitig bestehen - dissoziieren Glatte's Aktivitäten; selbst im hypothetischen Falle der Behandlung aller Anforderungen muß er sich immer auch für eine sequenzielle Reihung entscheiden, wodurch bei jedem Sequenzglied Gewichtungs- und/oder Vernachlässigungsprobleme formulierbar werden. Grundlegend dafür ist die Zeitlichkeit des Geschehens, die hier ihre Bedingungen stellt: Die zeitliche Folge bringt es mit sich, daß die Bezüge von Aktivitätsschritten nicht mehr konditional relevanten⁹ oder präferentiellen¹⁰ Eigenschaften gemäß hergestellt werden (können), weil ein Übermaß simultan geltender Handlungserwartungen besteht. Und: Die zeitliche Erstreckung bringt es mit sich, daß vollzogene Aktivitäten widerspruchlos vernachlässigt bzw. sogar negiert werden (können).

Interaktionen sind unlösbar an die Zeitlichkeit gebunden. Sie besitzen einen Linearisierungszwang, der - besonders im Fall von Mehrpersonen-Interaktionen - *simultane Sprechhandlungsanforderungen* konstituiert. Eine solche *pragmatische Komplexität* kann, bei kompetitiven Interaktionsbedingungen wie im Beispielfall, ein praktisch unlösbares Dilemma werden. Für den Teilnehmer Schopen kann dabei, aufgrund seines gesamten Interaktionshandelns in dieser Fernsehdiskussion, sogar durchaus vermutet werden, daß er eine solche Interaktionsfalle aus strategischen Gründen erzeugt.¹¹

⁸ Diese Auffassung ergibt sich erst bei mehreren Durchsichten. Die Möglichkeit zu einer Überprüfung qua Wiederholung o.ä. haben die Gesprächsteilnehmer in der Situation jedoch nicht, ein Umstand, der für den einen Teilnehmer problematische Folgen haben, für einen anderen, wie hier für Schopen, eine Interaktionsressource darstellen kann. Vgl. auch Nothdurft (i.Dr.a, Abschnitt II.5.1.3).

⁹ Zum Prinzip der konditionalen Relevanz (engl. conditional relevance) s. Schegloff & Sacks 1973.

¹⁰ Zum Präferenzprinzip der ethnomethodologischen Konversationsanalyse s. Heritage & Watson 1979, Pomerantz 1984.

¹¹ Dieser strukturelle Zusammenhang von Teilnehmerkonstellation und Linearisierungszwang bietet strategisch nutzbare Potentiale. So kann er z.B. als Grundprinzip zur Herstellung publikumswirksamer Interaktionssituationen eingesetzt werden, wie das Beispiel der Diskussionssendung "Heißer Stuhl" zeigt. Vgl. Holly & Schwitalla 1995 zur Systematik von "Tumult" durch gesprächsorganisatorische Anforderungen.

Die Prozeßstrukturen, wie sie sich in dieser Eingangspassage des Gesprächs ergeben, wirken nicht nur lokal, sondern weiter in dieser Interaktion, sie beeinflussen maßgeblich das weitere Interaktionshandeln Glattes und das seiner Interaktionspartner in bezug auf ihn: Der dilemmatischen Situation versucht er hier und im weiteren Verlauf durch forcierte Beteiligungsweise zu begegnen, er sucht schnelle Beitrags-Anschlüsse, unterbricht andere in ihren Darstellungen, oder er wehrt Redeübernahme-Versuche anderer ab, und er wird dafür öffentlich als Störenfried kritisiert. Es ergeben sich so eine Reihe von Kommunikationsstörungen bis hin zu ausgebauten, eskalativen Konfliktpassagen. Prozeßstrukturen erweisen sich hier also auch als ein wesentliches Ferment der Interaktionsdynamik, sie werden von Interaktionsteilnehmern hergestellt und wirken auf sie zurück.

Das Problem der kumulierten Komplexität stellt sich Gesprächsteilnehmern nicht nur im Zusammenhang der (lokalen) Sequenzierung ihrer Äußerungen. Übergreifend stellt sich dieses Problem auch für die Aushandlung von Sachverhaltsdarstellungen oder bei der Herstellung von Handlungskonfigurationen.

3. Reduktionsaufgabe und Störung durch Reaktualisierung reduzierter Komplexität: Das Beispiel Vergleichsaushandlungen in Schlichtungsgesprächen

Im Zuge der Entwicklung von Sachverhaltsdarstellungen bzw. -verhandlungen akkumuliert eine Vielfalt von Darstellungskomponenten. Einzelne Aspekte werden oftmals nur angedeutet, nicht oder nur mangelhaft interaktiv bearbeitet; Kohärenzverhältnisse zwischen verschiedenen Komponenten bleiben unklar, Konsens wird nicht erreicht oder bleibt im Ungewissen; Umfang und Zusammenhang der entfalten Gesichtspunkte können nicht mehr simultan überblickt werden. Interaktanten können die dergestalt sukzessive konstituierte Komplexität *als solche* nicht zum Gegenstand von Aktivitäten machen, die auf den entfalten Komplex Bezug nehmen bzw. auf ihm aufbauen. Um Bewertungen vorzunehmen, sachverhaltsbasierte Entscheidungen zu treffen oder den entfalten Zusammenhang in folgende Argumentations-, Darstellungs- oder Handlungsschritte zu inkorporieren, bedarf es einer *Formulierung, mit der die aufgeschichtete Komplexität reduziert wird.*

Reduktionen können auf verschiedene Weise vorgenommen werden:

- Aspekte werden integriert oder zueinander gewichtet;
- einzelne Gesichtspunkte werden als relevante Repräsentanten des Gesamtkomplexes hervorgehoben, während andere nicht mehr erwähnt oder explizit suspendiert werden;
- der Zusammenhang wird in abstrahierender Form zusammengefaßt.

Solche aktualisierenden Reduktionen, die die Basis für Folgehandeln abgeben, werden in fast allen Interaktionen regelmäßig relevant und von Gesprächsteilnehmern vielfach lokal und informell vollzogen. Besonders in aufgabenbezogenen Interaktionen¹² sind systematische Positionen vorgesehen, an denen Reduktionen durchgeführt werden müssen. So sind beispielsweise in Diskussionen immer wieder Zusammenfassungen von Teilnehmerpositionen und Resultaten der Auseinandersetzung über Themenkomplexe zu leisten; in Beratungsgesprächen müssen die Schilderungen des Ratsuchenden in eine Problemdefinition überführt werden; in Schlichtungsgesprächen muß aus der Verhandlung über Vorwürfe und Konfliktgeschehen eine konsensuelle Konfliktdefinition gebildet werden. Die Art und Weise, wie reduziert wird, richtet sich dabei maßgeblich nach der Aufgabentypik des Gesprächs: Es gilt, eine Formulierung zu finden, die konstitutiv bzw. ermöglichend für die Bewältigung der (nächsten) anstehenden Handlungsaufgabe(n) ist. Der entfaltete Sachverhaltszusammenhang muß dementsprechend *funktional transformiert* werden.

Eine einmal vollzogene Transformation gewährleistet jedoch keineswegs, daß damit alle anderen zuvor aufgeschichteten, "überschüssigen" Aspekte des Sachverhaltskomplexes fortan defokussiert bleiben. Die Teilnehmer können zur Klärung auftauchender Verständigungsprobleme durchaus auf bereits behandelte Sachverhaltsaspekte zurückgreifen. Es kann aber im weiteren Gesprächsverlauf auch zu Störungen kommen, die durch Rückgriffe auf zwischenzeitlich reduzierte Kontexte entstehen. Dies wird im folgenden am Beispiel der Aushandlung des Vergleichs in Schlichtungsgesprächen gezeigt.

Der Verhandlungsprozeß von Schlichtungsgesprächen¹³ beginnt mit der Präsentation des Vorwurfs, den der Antragsteller gegen den Antragsgegner erhebt. Anschließend hat dieser Gelegenheit zur Stellungnahme, welcher wiederum eine Entgegnung des Antragstellers folgen kann etc. Es entspinnt sich eine Verhandlung über das Konfliktgeschehen, in der oftmals zahlreiche, weit über den Vorwurfs-sachverhalt hinausgehende Aspekte eingeführt, diskrepant interpretiert und kontextualisiert oder hinsichtlich ihrer Faktizität bestritten werden. Dem Schlichter obliegt die Aufgabe, eine (reduzierende) Konfliktdefinition zu finden, die beide Parteien ratifizieren, um - darauf aufbauend - einen Vergleichsvorschlag für die Regulation des Konflikts zu konstruieren. Die Formulierung einer konsensfähigen Konfliktdefinition stellt somit eine handlungsschematisch notwendige Aufgabe dar. *Wie* die Reduktion der aufgeschichteten Sachverhaltskomplexität vorzunehmen ist, ist jedoch hochgradig kontingent. Es bestehen stets zahlreiche, divergierende Optionen, wie der Prozeß der Sachverhaltsverhandlung (begründetermaßen) transformiert werden kann. Die Beteiligten setzen zudem in vielen Fällen rivalisierende Kriterien an. Die Indetermination des Komplexitätsreduktionsschritts erzeugt ein

¹² Von aufgabenbezogener Interaktion sprechen wir, wenn Gesprächsteilnehmer zusammen eine Interaktionssituation konstituiert haben, in der die gemeinsame Handlungsorientierung auf die Bearbeitung einer Handlungsaufgabe bezogen ist, z.B. die Problembearbeitung in Beratungsgesprächen.

¹³ Zum Handlungsschema des Interaktionstyps Schlichtung s. Nothdurft & Spranz-Fogasy 1991.

interaktives Störpotential, das in der Folge virulent werden kann. In unmittelbarem Anschluß, u.U. aber erst sehr viel später werden Sachverhaltsgesichtspunkte refokussiert, die mit der Konfliktdefinition pragmatisch entkräftet worden waren.¹⁴ Dies kann Anlaß zu Auflösungen des zwischenzeitlich erreichten interaktiven Bestandes und zu re-expandierenden Rückfällen in abgeschlossene konfliktäre Verhandlungsphasen geben und zur Aufschichtung weiterer Sachverhaltskomplexität führen. In diesen Prozessen geht tendenziell die übergreifende handlungsschematische Kohärenz des Stadiums der Vergleichsaushandlung zugunsten von Expansionen verloren, die thematisch-lokal gebunden sind und sich vielfach verselbständigen.

Die folgenden Analysen zeichnen Entstehung und Verlauf sowie ggf. Diagnose bzw. Korrektur von Störungen der Vergleichsaushandlung durch Rückgriffe auf Sachverhaltskomponenten in genetischer Perspektive nach. In den beiden ersten Fällen werden die Aktivitäten des Rückgreifens vom Schlichter nicht nur als Störung interpretiert, sondern auch explizit in einer Weise diagnostiziert und korrigiert, die verdeutlicht, daß das Problem der Kontextreduktion in Schlichtungsgesprächen als systematisches Phänomen erscheint, es also nicht nur einfach um die Beseitigung von Konflikten geht.

Beispiel 1: Verlust von Zwischenresultaten durch Rückgriffe

Vorgeschichte der Kommunikationsstörung

Im Gespräch MOPEDS beschuldigt Herr Heilmann (A1) Herrn Boos (B), Jugendliche beleidigt zu haben. Dieser bestreitet dies zunächst. Nachdem Herr Heilmann, sein Rechtsanwalt (A2) und der Schlichter (C) Herrn Boos nachhaltig mit Belegen für den Vorwurf konfrontieren, erklärt Herr Boos, er könne sich nicht erinnern. Der Schlichter schlägt daraufhin vor, Herr Boos solle sich für die Beleidigungen entschuldigen, was dieser akzeptiert. Als zweite Komponente des Vergleichs formuliert der Schlichter, Herr Boos solle die Kosten des Vergleichsverfahrens übernehmen. Herr Boos erklärt sich lediglich bereit, die Hälfte der Kosten zu übernehmen.

Störungssequenz

Der Rechtsanwalt setzt daraufhin Herrn Boos unter Druck, indem er darauf verweist, daß eine Gerichtsverhandlung für ihn ein Vielfaches an Kosten mit sich bringen würde. In diese Argumentation bettet er eine Reformulierung der Konfliktdefinition ein, die die Grundlage für Herrn Boos' Entschuldigung bildete: *<da"ß sie=s gesacht haben [i.e. die Beleidigungen] is fer mich an sich klar>*. Herr

¹⁴ Dies geschieht in der Vergleichsaushandlung typischerweise dann, wenn strittige Kompensationsansprüche bzw. -bereitschaften mit dem Rekurs auf Sachverhaltsaspekte begründet werden oder unliebsame Konsequenzen der reduktiven Konfliktdefinition für die Vergleichsformulierung erkennbar werden. Rückgriffe bieten daher häufig auch ein strategisches Potential, Positionen qua (impliziter oder expliziter) Projektion von Stagnation oder gar Rückschritt der Gesprächsentwicklung durchzusetzen.

Boos greift diese Formulierung auf und widerspricht; in der Folge geraten Herr Boos und der Rechtsanwalt in eine Auseinandersetzung über Zeugen:

B: *sie warn doch net dabei sie kenne des nit behaupten daß des klar is i hob ja auch ge"genzeigen den u"nmittelbare nachbarin da ouwe un da undi * un der herr de"r un der herr*

B: *söll un der andi ja*
A2: *un die sollen behaupten daß sie des*

A2: *ni"scht gesagt haben haja*
B: *ja * de we"rn des behaupten daß*

A2: *naja gut isch mein ***
B: *des wort ni"cht gefallen is*

A2: *des alte * thema mit dem ne"gativzeuge des kenne ma ja **

A2: *hatte mer auch grad letscht widder*
B: *na und bei de jugendliche*

B: *ni"cht ne ** mi=m moped kommen abend * wos is=n do de=s genauso wann mi kopf * mein kopf in an bienestock neisteck ne ** was kummt do dabei raus ne en geschwollener kopf ne ** LACHT (des is) klar*

Der Schlichter unterbindet diesen Konflikt. Er verweist darauf, daß Herr Heilmann sich verpflichtete, die Jugendlichen dazu anzuhalten, Lärm zu vermeiden, der Herrn Boos stören könnte (<de=s au"ch e zugeständnis>), und stellt heraus, daß die Übernahme der Verfahrenskosten <keine stra:fe oder keine geldbu:ße> ist.

Verlust von Zwischenergebnissen und Reaktualisierung früherer Gesprächsstadien

In der wiedergegebenen Sequenz reaktualisieren sich Komponenten der vorangegangenen (konflikthafter) Verhandlung über den Beleidigungsvorwurf, die mit der Ratifikation der Entschuldigung bereits konsensuell abgeschlossen worden war. Das schon erreichte Gesprächsergebnis geht verloren, und die aktuelle Handlungsaufgabe der Einigung auf Vergleichskonditionen gerät aus dem Blick.

Herrn Boos' Entschuldigung baute auf einer kondensierenden Konfliktdefinition des Schlichters auf: <herr boos daß sie einräumen daß ihnen im eifer des gefeschts halt ewe möglichsich sein kann daß ihne was: da herausgefahre is>. Damit wurde die ausgedehnte Auseinandersetzung um die rivalisierenden Versionen der Parteien in einer reduzierenden, potentialisierenden Formulierung resümiert, die die Vorgabe für die Verhandlung der Vergleichskonditionen bildete. Als der Rechtsanwalt diese Ergebnissicherung vereindeutigend (im Sinne seiner Position) reformuliert (<daß sie=s gesacht haben is fer mich an sich klar>), bildet dies den Ausgangspunkt für den Verlust dieses Zwischenergebnisses und für die Reaktualisierung früher verhandelter Konfliktgesichtspunkte, die in Konfliktdefinition und Entschuldigung bereits überwunden und aufgehoben waren. Herr Boos

kehrt zurück zu seiner ursprünglichen Version, er habe die Jugendlichen nicht beleidigt, indem er auf Zeugen für seine Behauptung verweist (<ge"genzeigen>), die er bereits mehrfach im Gespräch angeführt hatte (z.B. <do kenne=s in herrn heilmann sein unmittelbaren nachbar den herrn hans waller seine frau fragen die hot a"lles mit angehert>). Die anschließende Auseinandersetzung über Zeugen (s.o.) wiederholt einen Konflikt, der bereits früher zwischen Herrn Boos und dem Rechtsanwalt stattgefunden hatte:

B: ja herr karg i kann mi doch net wo- ei- was entschuldigen

A2: haja (...) sechs leut sechs leut

B: wo i net da gesagt hab (...))

A2: erfinne sowas doch net

B: sechs leit i hob noch mehr wie sechs i *

B: alles unmittelbare nachbern

Bei der Neuauflage diskreditiert Herr Boos die Jugendlichen schließlich als untaugliche Zeugen. Er spielt dabei auf frühere Darstellungen an:

B: kommen de ganze jugendliche zusammen auwer nicht achte und zäini sondern zwanzig und mal is me no"ch mehr * un dann ham=s weider nix als wie äh die * mopeds eingestellt da die vergaser net [...] un denn sin=s immer rau"s rei" rro rro rro ratatatata * a wa ma sou wos vie"r stund in einem zug * äh anhern muß ja da do muß man die nerven verliern

Die Rückgriffe führen also zu einem Rückfall in ein bereits überwundenes konfliktäres Verhandlungsstadium und zum Verlust der bereits erzielten konsensuellen Konfliktdefinition. Sie stellen jedoch zugleich strategische Züge im Rahmen der Verhandlung der Vergleichskonditionen dar: Herr Boos und der Rechtsanwalt refokussieren Komponenten ihrer Konfliktversionen, die jeweils als Argumente für die Rechtfertigung und Durchsetzung ihrer divergierenden Positionen zur Frage der Kostenübernahme geeignet sind.

Aufzeigen und Überwinden der Störung

Der Schlichter unterbricht die Zeugen-Auseinandersetzung. Er geht nicht auf die reaktualisierten Gesichtspunkte der Sachverhaltsverhandlung ein, sondern refokussiert die Vergleichsregelung als relevanten Kontext, indem er auf ein Zugeständnis verweist, das Herr Heilmann gemacht hatte (s.o.). Der Schlichter interpretiert die Auseinandersetzung nicht mehr in Termini einer Geschehensrekonstruktion, wie er dies in vorangegangenen vergleichbaren Gesprächssequenzen tat, sondern unter dem Gesichtspunkt der Einigungsbereitschaft. Er behandelt damit die Geschehensrekonstruktion nachdrücklich als (unrevidierbar) abgeschlossen. Herr Boos stimmt schließlich der Kostenübernahme zu.

Die Bereinigung der Störung gelingt hier also dadurch, daß die reaktualisierten Sachverhalte in den neuen Kontext der Konstruktion einer Vergleichsregelung, den sie zu gefährden drohen, eingebettet werden. Ihre argumentativ-funktionale Relevanz für diesen Kontext wird berücksichtigt und zugleich entkräftet, indem auf Konzessionen des Opponenten verwiesen wird, die den Verzicht auf die Durchsetzung der strittigen, refokussierten Geschehensversion als korrespondierendes Zugeständnis erheischen.

Beispiel 2: Rekursive Rekomplexierung

Vorgeschichte der Kommunikationsstörung

Im Fall SCHNELLREDNER beschuldigt Herr Beck (A) Herrn Neumeier (B1), ihn bedroht und tätlich angegriffen zu haben. Der Schlichter (C) entwirft einen Vergleichsvorschlag, der sich dadurch auszeichnet, daß die Vielzahl unterschiedlicher Konfliktaspekte, die die Parteien im Verlauf der Vorwurfsverhandlung entwickelten, auf überaus abstrakte, unspezifische Formulierungen reduziert werden:

*C: wahrscheinlich hat jeder so e bißl an dem ding gedre:ht *
bis es so rischtisch e"skaliert i"st [...] was passiert
ist ist passiert [...] wir entschuldigen uns: *
gegenseitisch * für das was passiert ist*

Die Konfliktbeteiligten machen in ihren Reaktionen auf den Vorschlag verschiedene, auf unterschiedlichem Abstraktionsniveau angesiedelte Gesichtspunkte geltend und beziehen sich dabei auf Kontexte, die vor allem in der Phase der Verhandlung des Konfliktgeschehens von ihnen selbst oder anderen eingeführt worden sind.

Störungssequenz

Herr Neumeier changiert in seinen Stellungnahmen zwischen Demonstration von Desinteresse an einer weiteren Auseinandersetzung (<mir is des einfach zuviel aufwand ich sag=s ihne ganz ehrlich>), Drohungen für den Fall, daß sein Kontrahent an seinen Forderungen festhält (<wenn e"r dadrauf besteht * ja- * dann nehm isch mir die zeit>), und Rechtsgewißheitsbekundungen (<isch wei"ß daß isch im rescht bin un isch fühl misch auch im rescht ja>). Zur Bekräftigung rekurriert er auf <protokolle>¹⁵, die er als Belege dafür anführt, daß er sich seinem Kontrahenten gegenüber so weit als möglich wohlverhalten habe:

*B1: isch hab hier schreibn dabei un äh- * un=s geht auch aus
dem aus sä"mtliche protokolle hervor daß i"sch * in
je"der beziehung versucht hab der familie beck ** gü"tig
gütlichst entgegenzukommen un hab sie * mehrere male *
angesproche wissen=se- * wenn man in einerm **

¹⁵ Es handelt sich um Schriftwechsel zwischen ihm und Herrn Beck's Anwalt sowie das Protokoll eines Gesprächs der Kontrahenten bei der Hausverwaltung.

*hau"sgemeinschaft wohnt ja * dann versucht ma doch * äh
 miteinander zu leben * un wenn dann irgendwelche
 schwierigkeitn gibt ja * isch hab zum beispiel den herr
 beck drei"mal sehr gütlich angesproche * auf * vorfälle *
 ja * die waren * un * hab dann lä"ngere zeit still gehaltn*

Ergänzend zu ihrem Mann verweist Frau Neumeier auf ein weiteres, schon früher erwähntes Ereignis, bei dem sich Herr Beck unverhältnismäßig feindlich verhalten habe (*<wenn sie sich s=erschte mal beschwere über belästigung [...] un dann wird glei der re"schtsanwalt gleich eingeschaltet * ne>*). Der Schlichter grenzt diesen Aspekt als irrelevant aus: *<des is net unsern tat-beschtand frau neumeier>*.

Herr Neumeier übergibt Herrn Beck das Wort mit der Erklärung, er sei bereit, die Hälfte der Verfahrenskosten zu übernehmen. Dieser nimmt nicht zu diesem Angebot Stellung, sondern attackiert Herrn Neumeiers Selbstcharakterisierung als *<gü"tig>*:

*A: es macht sisch also jetzt groß daß sie sisch gü"tigst mir
 gegeübber benumme hom * isch we:s net ob sie des gü"tigst
 uffasse wenn ihne jemond im treppehaus steht und sägscht *
 un säscht zu ihn was machen=s wonn isch dir in die fress hau*

Rekursive Rekomplexierung

Wie auch an vielen anderen Stellen der Verhandlung der Vergleichskonditionen greifen die Gesprächsteilnehmer in der wiedergegebenen Passage verschiedenste Bezugskontexte wieder auf, die bereits im Zuge der Verhandlung der Konfliktversionen umkämpft, später aber durch die schlichterliche Konfliktdefinition außer Kraft gesetzt wurden. Die Beteiligten rekontextualisieren divergierende Ereigniskomponenten und Interpretationen des Konfliktgeschehens und des institutionellen Verfahrensweges, so daß das Gesprächsgeschehen streckenweise immer wieder thematisch und handlungsprozessual zu dissoziieren droht. Innerhalb der Verhandlung der Vergleichskonditionen kommt es dabei zu einer rekursiven Rekomplexierung: Zwischenzeitlich suspendierte Kontexte werden reaktualisiert, in der Folge von anderen Beteiligten aufgenommen, dabei jedoch neu (und rivalisierend) gerahmt, indem sie mit anderen, ebenfalls früheren Verhandlungsphasen entstammenden Kontexten verbunden werden.

Herr Neumeier und seine Frau hatten bereits mehrfach im Verlauf der Verhandlung des Konfliktgeschehens versucht, die *<protokolle>* für ihre Auffassung geltend zu machen, die Schuld am Konflikt läge bei Herrn Beck, waren dabei jedoch jeweils vom Schlichter zurückgewiesen worden. Herr Neumeier refokussiert die *<protokolle>* nunmehr unter neuer Rahmung als Dokumente, die (jurisdiktional) Rechtsgewißheit verbürgen und (moralisch) seine Orientierung an Maßstäben guten nachbarschaftlichen Zusammenlebens erweisen.¹⁶ Herrn Neumeiers Selbstzu-

¹⁶ Diese beiden Aspekte verschränken sich kontaminatorisch in der Wahl der semantisch deplazierten Attribute *gütig* bzw. *gütlichst*.

schreibung <gü"tig> bildet für Herrn Beck ein Reizwort, welches er mit dem Zitat eines rivalisierenden Bezugskontextes (<in die fress hau>) zynisch kontert. Es kommt zu einer Reaktualisierung und Re-Expansion von bereits reduzierten konfliktären Kontexten, die sich zu verselbständigen droht.

In dieser Passage kann deutlich beobachtet werden, wie mit Reaktualisierungen oftmals Neurahmungen (hier: <gü"tig>) verbunden sind, die neue Aktualitäten bilden, die wiederum reaktualisiert werden können. Reaktualisierungen greifen somit nicht nur auf temporal aufgeschichtete Komplexität zurück, sondern erzeugen selbst neue Komplexität. Sie wird zusätzlich dadurch gesteigert, daß nicht nur frühere Kontexte refokussiert werden, sondern zudem Kohärenzverhältnisse zwischen Kontexten in mannigfaltiger Weise (neu bzw. zusätzlich) konstruiert werden können. Diese Kohärenzbildungen bilden weiteres, eigenständiges Komplexionspotential, das in folgenden expandierenden, rivalisierenden etc. Rückgriffen entfaltet werden kann. (Im Beispielfall wird etwa der Kontext <gü"tig> von Herrn Neumeier mit dem Kontext <den herr beck drei"mal sehr gütlich angesproche [...] hab dann lä"ngere zeit still gehaltn> verbunden, während Herr Beck <gü"tig> auf den Kontext <was machen=s wonn isch dir in die fress hau> bezieht.)

Aufzeigen und Überwinden der Störung

Der Schlichter zeigt im Gespräch SCHNELLREDNER an mehreren Stellen, daß ihm bewußt ist, daß die bloße Menge eingebrachter Konfliktsaspekte bedrohliches Potential für die Konstruktion einer Einigung entfalten kann. Von Beginn an bemüht er sich, die verhandlungsrelevanten Sachverhalte einzugrenzen (indem er etwa Neumeiers <protokolle> zurückweist; vgl. a. <des is net unsern tatbeschtand frau neumeier>); seine Konfliktdefinition (<wahrscheinlich hat jeder so e bißl an dem ding gedre:ht> etc.; s.o.) ist dezidiert allgemein gehalten und abstrahiert von jeglichem geschehensspezifischem Detail.

Vor allem zeigt er explizit, daß er die (Verselbständigung der) Reaktualisierung von Kontexten der Sachverhaltsverhandlung als Gesprächsstörung versteht. Der Schlichter begegnet Herrn Becks Attacke auf Herrn Neumeiers <gü"tig> in drei Schritten:

- er interpretiert sie als Anzeichen, daß Herr Beck nicht zum Vergleich bereit ist:

C: herr beck * äh isch glaub * es hat jetzt kenn sinn * wenn wir * außer sie habe von vornherein die absicht glei weiterzugehen¹⁷ un sage mir des

- er erklärt, daß der weitere Rekurs auf Aspekte des Konfliktgeschehens für die Konstruktion eines Vergleichs irrelevant ist, und appelliert an eine alternative handlungsleitende Maxime:

¹⁷ I.e. den Schlichtungsversuch scheitern zu lassen und ein Gerichtsverfahren anzustreben.

C: *sunscht hot=s keen sinn wann ma immer wiedder im alte dreck * rum rühren mer müsse ja versuche irgendwo * zu ere vernünftiche * regelung * zu kommen*

- er plädiert für ein Modell der Konfliktbehandlung, nach dem nicht die Rekonstruktion der Vergangenheit, sondern die Ermöglichung einer konfliktfreien Zukunft maßgeblich ist:

C: *wir sagn bei"de parteien entschuldigen sisch * ohne daß wir jetzt benennen was wirklich war wegen der vorfälle- * die in der vergangenheit waren [...] un verspreschn sisch * wenn sie sisch künftisch jemals wieder über den weg laufen solltn * ä:h in * ruhe zu lassn*

Die Störung wird in diesem Fall also dadurch bereinigt,

- daß der Rückgriff auf früher expandierte Kontexte der Verhandlung explizit als irrelevant und unkooperativ kritisiert wird,
- daß an eine Norm appelliert wird, die weiteren Rückgriffen verbaut, und
- daß die abstrakte, reduzierende Konfliktdefinition erneuert wird.

Beispiel 3: Eskalation, Dissoziation und hyperbolische Komplexierung durch Rückgriffe

Vorgeschichte der Kommunikationsstörung

Im Gespräch ALTE SAU werden schwere Beleidigungen von Frau Kraft (B) an die Adresse der Frau Beck (A) verhandelt. Der Schlichter (C) verliert die Anklagevorwürfe mit den Beleidigungen:

C: *donn les isch=s ihne noch vor damit sie=s au"ch äh gehört haben du drecksau du wildsau * geh in=s aldersheim * wenn keine kinder leiden kannst du alder schrubber geh runder oder isch zieh disch an den haaren herbei * äh du dreckeber mit deinem bappalten du gehörst vergast*

Ausgangspunkt dieser Beleidigungen, so ist den Ausführungen der Konfliktparteien zu entnehmen, ist, daß Frau Beck die Kinder von Frau Kraft wegen Verstößen gegen die Hausordnung und allgemeine Benimmregeln gemäßregelt hatte. Nach einer turbulenten Phase der Konfliktpräsentation mit häufigen Streitpassagen zwischen den Konfliktparteien versucht der Schlichter, eine Minimalvariante einer Konfliktdefinition zu formulieren:

C: *also äns steht fescht daß=der streit ghabt habt*

und schließt daran dann seinen Vergleichsvorschlag an, der eine einseitige Entschuldigung und vollständige Kostenübernahme durch die beschuldigte Frau Kraft vorsieht.

Störungssequenz

An das Ende seiner Vorschlagsformulierung setzt Kastner aber dann - vermutlich, um die Schuldfrage zu neutralisieren¹⁸ - eine Verhaltenskritik an die Adresse von Frau Beck, wobei er einen Aspekt des zuvor verhandelten Konfliktsachverhalts fokussiert; Frau Beck reagiert sofort mit Widerstand:

C: [...] äh uff der andern seite frau beck muß isch
nadierlich auch ihnen sagen * äh: * es wär vielleisch
besser gewesen wenn sie sisch über die kinder aufgeregt
hätten wenn se also zu der frau kraft gegangen wä"ren un

C: hätte gesacht frau kraft ihr kinder * ihr kinner * ja *
A: oh des wär hopfe un malz verlore

C: ah des is jo a" kä oistellung mer muß doch * mer
A: is des schlimm wenn isch

C: muß doch

A: zum=e kind sach des derfsch nit mache * die de stä an die

A: wäsch schmeiße [...]

Im folgenden kommt es zu einer ausgebauten, mehrminütigen Konfliktpassage, an der sich alle drei Parteien beteiligen. Es werden ausführlich Details des vergangenen Geschehens verhandelt, und selbst der Schlichter scheut sich nicht, "Beweismittel" anzuführen:

C: frau beck mol langsam sie hawwe awwer auch hier bei u"ns un
des hawwe se underschri"uwe un meine sekretärin hat=s also
beglau"wischt [...]

oder Widerspruch bei belanglosen Einzelheiten anzumelden:

A: [...] also steht se im garde drin un schmei"ßt * n halwe

A: meder weit awwer sie hot nit getroffe

C: ah do muß sie jo

C: fascht treffe

Die Beteiligten verhandeln dann in ebendieser konfliktären Weise eine ganze Reihe von Themenaspekten im Zusammenhang des Geschehens um die Maßregelung der Kinder: die Aufteilung des gemeinsamen Grundstücks, die Bepflanzung, die Anzahl der Kinder von Frau Kraft, allgemeine pädagogische Aspekte (<mer kann net immer=n schutzmann dahinner herstelle>) usw., bis der Schlichter erneut einen Vergleichsvorschlag versucht, der von Frau Beck schon im Ansatz abgewehrt wird:

¹⁸ Neutralisierung ist eine häufig strategisch eingesetzte Technik von Schlichtern, um die Vergleichsbereitschaft von Konfliktparteien zu erreichen; vgl. dazu Nothdurft (i.Dr.a, Kap. II.4).

C: [...] könne mir uns net so einigen daß mir folgendes sagen * äh * die frau kraft * entschuldigt sich fer des

C: was se gesacht hot

A: do hett se e drei¹⁹vierteljahr zeit ghabt [...]

Frau Beck fordert dann eine Bestrafung ihrer Antragsgegnerin ein, was der Schlichter unter Hinweis auf seine - angeblich¹⁹ - geringen institutionellen Möglichkeiten zurückweist. In diese intensive Auseinandersetzung mit Frau Beck hinein wendet sich der Schlichter von ihr ab und Frau Kraft zu und fordert von ihr die durch die Intervention von Frau Beck unterbundene Stellungnahme zu seinem ursprünglichen Vergleichsvorschlag, den er dabei in Paraphrase wiedergibt. Und an das Ende dieser Wiedergabe setzt er dann wieder die Bemerkung: <daß bei ** dingen die die kinder angeht daß die frau beck die kinder in ruh läßt und sisch mit ihnen in verbindung setzt>, was Frau Beck sofort kontert: <in ruh loßt isch=ab die k- derre kin- derre ihre kinner noch nie was zu weh gedan> - ... ein Loch ist im Eimer ...

Verlust von Zwischenergebnissen, Reaktualisierung früherer Gesprächsstadien, rekursive Rekomplexierung und progrediente Neukomplexierung

In diesem Gespräch ist es der Schlichter, der mit seinen Einlassungen die von ihm selbst erzielten Zwischenergebnisse gefährdet und damit langfristig suspendiert. Mit Konfliktdefinition und Übergang zur Vergleichsformulierung gelten Aushandlungen zum Konfliktgeschehen als weitgehend abgeschlossen. Die retrospektive Verhaltenskritik des Schlichters an Frau Beck induziert eine Reprise der Diskussion um das Konfliktgeschehen mit extensiver Ausbreitung in viele, z.T. bisher unerwähnte Details und zur Aufschichtung vieler damit zusammenhängender weiterer Sachverhaltsaspekte.

Die Rekontextualisierung eines bestimmten Aspekts des Konfliktsachverhalts führt zu einer Aktualisierung der Konfliktdiskussion mit geradezu hyperbolischer Re- und Neukomplexierung. Dies erfolgt in einem solchen Grad und Umfang, daß bereits allein die beträchtliche zeitliche Ausdehnung des Rückfalls in die Konfliktverhandlung ein Problem darstellt.²⁰ Die extensive Komplexierung führt dazu, daß eine Rückkehr zum erreichten Handlungsstadium, wie sie in den anderen Beispielen zu sehen ist, problematisch ist und selbst der Versuch dazu in die gleiche Schleife zurückführt.

In diesem Gespräch ist es also der Schlichter selbst, der den Rückschritt mit der Folge einer Handlungsdissoziation - weg von der Aushandlung eines Lösungsvorschlags - erzeugt. Er ist hier auch, als Konflikt-Involvierter bzw. gar Verursacher der Störung, nicht in der Lage, die entstandene Störung zu identifizieren und zu überwinden. Im Gegenteil läßt er sich voll und ganz in die Sachverhaltsdiskussion

¹⁹ In anderen Schlichtungsgesprächen werden sehr wohl auch z.B. Geldbußen verhängt.

²⁰ In der Tat entspricht die zeitliche Erstreckung des Rückfalls in etwa der des gesamten Verhandlungsverlaufs bis zu dieser Stelle.

verwickeln, produziert eigene Darstellungen und Ansichten zum vorausliegenden Konfliktgeschehen selbst (an dem er ja gar nicht beteiligt war!), und er erzeugt im zweiten Anlauf die nächste Störung mit Rückgriff auf den gleichen Sachverhaltsbezug. Ein positives Schlichtungsergebnis gelingt in diesem Fall dann auch nur durch die massive Projektion juristischer und ökonomischer Konsequenzen eines Scheiterns der Verhandlung durch den Schlichter.

4. Zeitlich akkumulierte Komplexität und ihre Reduktion - ein prekärer Balanceakt

In aufgaben- bzw. ergebnisorientierten Interaktionen besteht die Notwendigkeit, Sachverhaltsdarstellungen bzw. -verhandlungen zunächst zu expandieren und anschließend aufgabenbezogen zu reduzieren (z.B. in Schlichtungs-, Beratungs-, Planungs- oder Problemlösungsgesprächen). Expansion und Reduktion stehen dabei in einem Verhältnis wechselseitiger Erfordernis: Komplexität muß produziert werden, damit eine bewältigungsrelevante Formulierung gefunden werden *kann*; umgekehrt *muß* eine bewältigungsrelevante Formulierung gefunden werden, weil die akkumulierte Komplexität als solche nicht handhabbar ist. Expansion und Reduktion tragen jeweils unterschiedlichen Anforderungen der Interaktionskonstitution Rechnung, denen für eine erfolgreiche Aufgabenbewältigung entsprochen werden muß:

Expansionen sind erforderlich

- zur interaktiven Entfaltung, Verknüpfung, Kontextualisierung, Beurteilung, sachbezogenen Klärung und Gewichtung von potentiell aufgabenrelevanten Aspekten eines Sachverhaltszusammenhanges und
- zur Realisierung der Darstellungs- bzw. Beteiligungsmöglichkeiten der betroffenen Interaktanten am Aushandlungsprozeß;

(transformierende) Reduktionen sind erforderlich,

- um Sachverhalte für Folgehandeln handhabbar zu machen,
- um Relevanzen festzulegen und sie aufgabenbezogen zu konturieren,
- um die Handlungsprogression des Gesprächs voranzutreiben und seine (erfolgreiche) Abschließbarkeit sicherzustellen.

Beide Aspekte sind eng miteinander verschränkt: Expansionen werden unter der Perspektive ihrer späteren reduktiven Transformation vollzogen; Zeitpunkt, Schritte, Art und Inhalte von Reduktionen hängen von Komplexität und Verlauf der Expansionsphasen ab.

In vielen Fällen folgen faktische Gesprächsprozesse jedoch nicht der idealtypischen zweiseitigen Abfolge von Expansion und Reduktion. Oft kommt es zu Re-Expansionen von Sachverhaltsaspekten im Prozeß der Konstruktion von reduzierenden Formulierungen oder in späteren, aufbauenden Stadien des Gesprächs. Solche

Rekomplexierungen erzeugen Störpotentiale. Störungen aufgrund von Rückgriffen auf zwischenzeitlich reduzierte Kontexte können unterschiedliche Formen annehmen: abwertende Zuschreibungen an Gesprächsteilnehmer (z.B. als uneinsichtig, unkooperativ oder dumm), Wiederholung von überwundenen Konflikten, Verlust von zwischenzeitlich erreichten Gesprächsergebnissen, Mißverständnisse über Bezüge und Funktion von Rekontextualisierungen, Digressionen mit Verselbständigungstendenz, die von Gesprächsaufgaben abführen. Im Extremfall muß das Gespräch ergebnislos abgebrochen werden, da aufgrund von dissoziierter Hyperkomplexität (i.e. einer übergroßen Vielfalt nicht mehr integrierbarer Aspekte und ihrer jeweiligen Kohärenzbeziehungen) und/oder mangelndem Konsens über adäquate Transformationen keine erfolgreiche Bearbeitung von aufeinander aufbauenden Gesprächsaufgaben möglich ist.

Wiewohl diese Probleme oft zu Teilen auf (divergierende) Handlungsorientierungen und (strategische) Interpretationspraktiken der Beteiligten zurückzuführen sind, entspringen sie jedoch ihrer Möglichkeit und oftmals auch ihrer faktischen Form nach der *Zeitlichkeit und Interaktivität* als Grundcharakteristika von Interaktionen, die *immanentes Dilemmapotential* in sich bergen. Im Kontext des hier diskutierten Verhältnisses von Expansion und Reduktion/Transformation lassen sich folgende potentiell dilemmatische Aspekte ausmachen:

- Expansionen von Sachverhalten sind notwendig zur fundierten Bewältigung aufbauender Aufgaben. *Dilemma*: Je mehr expandiert wird, desto mehr Komplexität akkumuliert, und potentiell relevante Kohärenzen zwischen Teilkomponenten wachsen exponentiell an.
- Zur pragmatischen, kognitiven und zeitökonomischen Bewältigung von Komplexität ist es nötig, die Menge relevanter Sachverhalte einzugrenzen und sie in reduzierender Weise zu reformulieren. *Dilemma*: Jede Eingrenzung bzw. Reduktion trägt die Gefahr in sich, daß ausgegrenzte Gesichtspunkte im weiteren Gesprächsverlauf revitalisiert werden, aufgabenbewältigungsrelevante Aspekte ignoriert werden, Wiederaufnahmen der Sachverhaltsaushandlung notwendig werden oder rituelle, emotionale und normative Relevanzen von Gesprächsbeteiligten übergangen werden.
- Transformationen sind Voraussetzung für die Bewältigung aufbauender Handlungsschritte. *Dilemma*: Im Vollzug aufbauender Handlungskomplexe werden in vielen Fällen erst Konsequenzen reduktiver Formulierungen, Anforderungen an Transformationen oder Relevanzen reduzierter Aspekte erkennbar.
- Reduktionen sind formulatorische Lösungen für aufgeschichtete Komplexität. *Dilemma*: Da jede Gesprächsaktivität die Gegenwartsschwelle vorantreibt und weitere Gesprächsvergangenheit produziert, konstituieren sie selbst weitere Komplexität: Sie bestehen aus dem gleichen "Stoff" wie das Problem, zu dessen Lösung sie vollzogen werden.²¹

²¹ So bieten beispielsweise Konfliktdefinitionen Anlaß zu unerwarteten interpretierenden Aufgriffen und können selbst zum Gegenstand von Auseinandersetzungen werden (vgl. Spranz-Fogasy 1986).

5. Fazit und Ausblick

Die Analysen unseres Beitrags zeigen Problempotentiale, die sich für Gesprächsteilnehmer aus der grundlegenden Zeitlichkeit kommunikativen Geschehens und insbesondere der damit verbundenen Komplexierung und Reduzierung von Sachverhaltsdarstellungen für anstehende Handlungsaufgaben ergeben. Diese Probleme können strategisch provoziert und genutzt werden. Sie führen besonders in kompetitiven Interaktionszusammenhängen zu manifesten Kommunikationsstörungen, die die Fortführung und erfolgreiche Beendigung der Interaktion gefährden. Interaktanten verfügen zwar über verschiedene, oftmals sehr kontextspezifische Methoden der Störungsprävention und -bewältigung. Ihr Einsatz garantiert jedoch nicht, daß die entsprechenden Probleme vermieden und auftretende Störungen bereinigt werden. Dies liegt zum einen daran, daß Kontrollversuche selbst zum Gegenstand von Konflikten werden können. Zum anderen konstituiert das Spannungsverhältnis von zeitlicher Komplexierung und Reduktion ein Dilemmapotential, das auch die kontrollierenden Aktivitäten selbst betrifft und prinzipiell nicht abschließend aufgelöst, sondern stets nur momentan gebändigt werden kann.

An die hier entwickelten Überlegungen lassen sich weitere analytische Fragestellungen anknüpfen. So stellt sich z.B. die Frage danach, in welcher Weise Störungen, die sich aus Rückgriffen auf bereits als abgeschlossen geltende Kontexte ergeben, vom bisherigen Bearbeitungsschicksal dieser Kontexte abhängen; ob also beispielsweise charakteristisch unvollständige Bearbeitungen vorliegen: nicht ratifiziert, nicht behandelt, nur andeutungsweise ausgeführt, unterbrochen, widersprochen ohne Replik, nachträglich umgerahmt etc. Hier ist es hilfreich, zu prüfen, inwieweit idealtypische Sequenzen der Themenbehandlung abgearbeitet wurden. Weiterhin kann die Typik von Rekontextualisierungen untersucht werden und dabei insbesondere in zweierlei Hinsicht auch die Typik von Reduktionen: als formale Charakteristik (beispielsweise Abstrahieren, Suspendieren, Verschieben, Relevanzsetzung etc.) und als funktionale (also z.B. (handlungs-)aufgabenbezogen, beteiligungsrollenrelativ etc.). Schließlich wäre es wünschenswert, die Behandlung von Kommunikationsstörungen qua Rekontextualisierung durch die Interaktanten zu untersuchen und daraus eine Typik von Störungsbewältigungen zu gewinnen, die Hinweise auf Lösungsmöglichkeiten für komplexitätsinduzierte Störungen gibt und auch für praktisches interaktives Handeln nutzbar gemacht werden kann.

Genereller aber zeigt sich, daß dem Aspekt der Prozessualität von Kommunikation mehr Aufmerksamkeit gebührt: Prozessualität ermöglicht und erzwingt Rückgriffe, sie ist konstitutiv für Interpunktion, Synchronisierung oder Linearisierung des Geschehens, für Beschleunigung und Verzögerung und damit im einzelnen bestimmend für die Herausbildung, die Emergenz von Strukturen und die Objektivierung interaktiven Handelns. Und dies aus strukturellen Gründen im Guten wie im Schlechten.

Literatur

- Beaugrande, R.-A. de & Dressler, W. U. (1981). *Einführung in die Textlinguistik*. Tübingen: Niemeyer.
- Heritage, J. & Watson, D. (1979). Formulations as conversational objects. In: Psathas, G. (ed.), *Everyday language: Studies in ethnomethodology*. New York: Irvington, 123-162.
- Holly, W. & Schwitalla, J. (1995). Explosiv - Der heiße Stuhl - Streitkultur im kommerziellen Fernsehen. In: Müller-Doohm, S. & Neumann-Braun, K. (Hrsg.), *Kulturinszenierungen*. Frankfurt a.M.: Suhrkamp, 59-88.
- Kallmeyer, W. (1988). Konversationsanalytische Beschreibung. In: Ammon, U., Dittmar, N. & Mattheier, K. (Hrsg.), *Handbuch Soziolinguistik. Ein internationales Handbuch zur Wissenschaft von Sprache und Gesellschaft*. Berlin/New York: de Gruyter, Bd. 2, 1095-1108.
- Kallmeyer, W. & Schütze, F. (1976). Konversationsanalyse. In: *Studium Linguistik 1*, 1-28.
- Kallmeyer, W., Klein, W., Meyer-Herrmann, R., Netzer, K. & Siebert, H.J. (Hrsg.) (1977). *Lektürekolleg zur Textlinguistik*, Bd. 2. Frankfurt a.M.: Athenäum.
- Nothdurft, W. (i.Dr.a). *Subjektive Konfliktorganisation. Eine systematische Darstellung gesprächsanalytischer Beobachtungen zur Konfliktsicht von Streitparteien in Schlichtungsgesprächen*. Wiesbaden.
- Nothdurft, W. & Spranz-Fogasy, Th. (1991). Gesprächsanalyse von Schlichtungs-Interaktion. Methodische Probleme und ihre Hintergründe. In: Flader, D. (Hrsg.), *Verbale Interaktion: Studien zur Empirie und Methodologie der Pragmatik*. Stuttgart: Metzler, 222-240.
- Pomerantz, A. (1984). Agreeing and disagreeing with assessments: some features of preferred/dispreferred turn shapes. In: Atkinson, J.M. & Heritage, J. (eds.), *Structures of social action. Studies in conversation analysis*. Cambridge: 57-101.
- Prigogine, I. & Stengers, I. (1993). *Das Paradox der Zeit*. München: Piper.
- Schegloff, E. & Sacks, H. (1973). Opening up closings. In: *Semiotica 8*, 289-327.
- Spranz-Fogasy, Th. (1986). 'widersprechen' - Zu Form und Funktion eines Aktivitätstyps in Schlichtungsgesprächen. Eine gesprächsanalytische Untersuchung. Tübingen: Narr.
- Spranz-Fogasy, Th. (i.V.a). *Interaktionsprofile - Gesprächsanalytische Untersuchungen zum Teilnehmerhandeln in Gesprächen*. Habilitationsschrift. Heidelberg/Mannheim.
- Spranz-Fogasy, Th. (i.V.b). Gesprächsteilnahme im Gesprächsprozess - Strukturbildung im Prozeß und als Prozeß. Eine Fallstudie. In: Nothdurft, W. (Hrsg.), *Das Kommunikationsergebnis*.

Transkriptionszeichen

GROSSBUCHSTABEN	Kommentare
# #	Extension eines Kommentars
K	(zugehörige) Kommentarzeile
[...]	Auslassung des Autors
(...)	unverständliche Passagen
<u>Unterstreichug</u>	Simultanpassagen
<u>Unterstreichug</u> (schon mal)	fragwürdiges Wortverständnis
*, **	Mikropause (unter 1 Sekunde)
2,5	Pause mit Sekundenangabe
-	Wortabbruch
"	Betonung
:	Dehnung
=	Verschleifung