

„Gesprächskompetenz“ Probleme und Herausforderungen eines möglichen Begriffs

Arnulf Deppermann

veröffentlicht in dem Sammelband
Michael Becker-Mrotzek / Gisela Brünner (Hg.):
Analyse und Vermittlung von Gesprächskompetenz
Radolfzell: Verlag für Gesprächsforschung 2004
ISBN 3 - 936656 - 12 - 6

<http://www.verlag-gespraechsforschung.de>

Alle Rechte an der Online-Ausgabe vorbehalten.

© Verlag für Gesprächsforschung, Dr. Martin Hartung, Radolfzell 2004

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

‚Gesprächskompetenz‘ – Probleme und Herausforderungen eines möglichen Begriffs

Arnulf Deppermann

1 Das Heilsversprechen der Gesprächskompetenz

„Erfolgreich durch Kommunikation“ (Klöfer/Nies 2001), „konstruktive Kommunikation steigert Innovativität und Effizienz“ (LeMar 1997) oder ganz einfach „Wer richtig kommuniziert, wird reich“ (Stöhlker 2001): Kommunikative Kompetenzen werden uns als Allheilmittel für Probleme jeder Art angepriesen. Vom Ehekrach bis zum Palästina-Konflikt, vom Telefonmarketing bis zur Vorstandssitzung – überall scheint es nur auf die richtige Kommunikation anzukommen und schon ist jedes Problem so gut wie gelöst, ist jedes Ziel zu erreichen. So ist es zumindest, wenn man der Ratgeberliteratur glaubt. Aber worin besteht eigentlich die kommunikative Kompetenz, auf die es ankommen soll? Recht einig ist man sich, dass ‚aktives Zuhören‘ und ‚Feedback geben‘ dazu gehören. Doch ansonsten stehen sich reihenweise widersprüchliche Empfehlungen gegenüber, die oftmals sogar im gleichen Atemzug genannt werden: „Lach mal wieder“ vs. „Achten Sie unbedingt auf Glaubwürdigkeit und Seriösität“ oder: „Geben Sie Ich-Botschaften“ vs. „Argumentieren Sie mit Fakten“ oder: „Formulieren Sie kurz und prägnant“ vs. „Berücksichtigen Sie den Beziehungsaspekt“. Wenn wir uns anschauen, was die Ratgeberliteratur unter kompetenter Gesprächsführung versteht, dann stehen wir vor einem Gemischtwarenladen voller inkompatibler Vorschläge, denen weder eine Theorie des Gesprächs noch empirische Untersuchungen zugrunde liegen. Zudem sind sie meist so vage und allgemein gehalten, dass ihre Umsetzung in der konkreten Situation, die den Ratsuchenden interessiert, völlig nebulös ist. Die Kompetenz, Gespräche richtig zu führen, soll also eine Schlüsselqualifikation sein und alle möglichen Probleme lösen. Doch worin sie eigentlich in der konkreten Situation, in der ich mich als Ratsuchender befinde, bestehen soll, bleibt letzten Endes doch sehr unklar.

Der Begriff ‚Gesprächskompetenz‘ als solcher findet sich weder in der Ratgeberliteratur noch in wissenschaftlichen Veröffentlichungen. Dies mag daran liegen, dass sich ein modisches Lehnwort wie *Kompetenz* natürlich lieber mit einem ebensolchen wie *kommunikativ* paart als mit dem etwas altbackenen *Gespräch*. Doch die Gründe reichen tiefer: Gespräche zu führen wird von den meis-

ten Menschen als etwas verstanden, das man sowieso dauernd tut und deshalb nicht eigens lernen muss. Es handelt sich um eine naturwüchsige, intuitive Fähigkeit, die kaum Gegenstand der systematischen und expliziten Vermittlung in institutionalisierten Curricula ist und daher – so die Meinung vieler – auch nicht systematisch zu verbessern sei. In der Wissenschaft wird dies von manchen auch so gesehen. Doch wichtiger sind wohl andere Gründe, warum in der Gesprächsforschung bisher kein Begriff von ‚Gesprächskompetenz‘ entwickelt wurde.

In diesem Beitrag möchte ich darlegen, dass sich mit dem Interesse an ‚Gesprächskompetenz‘ eine zu Teilen andere Perspektive auf Gespräche verbindet, als die Gesprächsforschung normalerweise einnimmt (3.). Trotzdem hat die Gesprächsforschung meiner Ansicht nach viele Ansatzpunkte für die Entwicklung einer Theorie von Gesprächskompetenz zu bieten (4.). Zuerst werde ich jedoch kurz die in der Sprach- und Kommunikationswissenschaft bekannten Kompetenzbegriffe Revue passieren lassen, um zu sehen, was sie für einen Begriff der ‚Gesprächskompetenz‘ hergeben können (2.).

2 Der Kompetenzbegriff in Sprach- und Kommunikationswissenschaft

Der Kompetenzbegriff ist in der Linguistik untrennbar mit Chomskys Transformationsgrammatik verbunden. Er bezeichnet seit Chomsky (1965) die Fähigkeit des idealen Sprecher-Hörers zur Produktion und Rezeption aller möglichen Sätze einer Sprache und insbesondere zur intuitiven Beurteilung ihrer Grammatikalität. ‚Kompetenz‘ ist hier der Gegenbegriff zur ‚Performanz‘, zur situierten Sprachverwendung, in der sich Abweichungen von der grammatischen Richtigkeit ergeben können. Die Unzulänglichkeit dieser Sicht, nach der Phänomene der gesprochenen Sprache genauso wie spezielle rhetorische, poetische und pragmatische Fähigkeiten linguistisch irrelevant sind, wurde ab Mitte der 60er Jahre vor allem von Dell Hymes (z.B. 1971; 1987; Saville-Troike 1989) kritisiert. Er postulierte eine *kommunikative Kompetenz*, die die Fähigkeit zum angemessenen Sprachgebrauch in unterschiedlichsten Kommunikationssituationen umfasst. Hymes‘ Begriff ist sehr weit gefasst, er meint nicht nur linguistische Fähigkeiten im engeren Sinne, sondern bspw. auch poetische, argumentative, narrative, non-verbale Fähigkeiten und kommunikationspsychologische Eigenschaften wie Mut, Empathie oder Vertrauen. Im Unterschied zu Chomsky sieht er kommunikative Kompetenz nicht als eine idealisierte, abstrakte, universale Fähigkeit, die letzten Endes auf der biologischen Ausstattung des Menschen beruht. Ganz im Gegenteil, für Hymes ist kommunikative Kompetenz hochgradig milieu- und kontextspezifisch. Praktisch jeder ihrer möglichen Gehalte ist sozial ungleich verteilt. Zwischen diesen beiden Extrempositionen gibt es nun eine Menge unterschiedlicher Kompetenzkonzeptualisierungen, so z.B. die einer umfassenderen Sprachkompetenz bei Coseriu (1988), die Idee einer Performanzkompetenz oder Habermas‘ Entwurf einer Universalpragmatik (Habermas 1984). Habermas‘ Ideen haben dabei sowohl in der Linguistik als auch in den Sozialwissenschaften die

breiteste Rezeption erfahren, die sich jedoch, so meine ich, zu einem guten Teil grundsätzlichen Missverständnissen verdankt. So geht es Habermas um universelle Geltungsbedingungen, die jede sinnvolle Rede *idealiter* zu erfüllen habe, um als solche verständlich zu sein. Damit ist jedoch nichts darüber ausgesagt, ob Kommunikation *realiter* so verläuft, welche situationsspezifischen Anforderungen sich für Kommunikatoren stellen und ob und wie die behaupteten Geltungsansprüche einlösbar sind bzw. stets eingelöst werden müssen.

Inwiefern sind diese Kompetenzbegriffe für die Gesprächsforschung anschlussfähig? Die Gesprächsforschung ist eine empirische Wissenschaft; für sie sind insofern idealisierte, empirisch nicht auszuweisende Konstrukte unbrauchbar, die das Faktum der Diversität von Gesprächssituationen, -anforderungen, -problemen und -bewältigungsmöglichkeiten konzeptionell nicht zu fassen vermögen. Die Gesprächsforschung kann also nicht an Chomsky oder Habermas, sondern am ehesten an Hymes anknüpfen.¹

Wenn wir nun die universalistischen, biologischen oder idealisierten Verständnisse von ‚Kompetenz‘ ausschließen, was bleibt dann von dem Begriff übrig? Festzuhalten scheint mir, dass ‚Kompetenz‘ auf jeden Fall eine Fähigkeit meint, die

- individuell zuzuschreiben ist,
- ein Potenzial bzw. Repertoire von Alternativen beinhaltet,
- generativ ist (eine unbestimmte Menge von Handlungen regelbasiert erzeugen kann),
- kognitiv verankert ist,
- normativ abgegrenzt ist (im Sinne der Unterscheidung von kompetenten und inkompetenten Handlungen).

3 Warum Gesprächskompetenz (bisher) kein Gegenstand der Gesprächsforschung ist

Um zu verstehen, warum ‚Gesprächskompetenz‘ in der Gesprächsforschung bisher kein eingeführter Begriff ist und dazu keine spezifischen Forschungen existieren, will ich kurz den methodologischen Ansatz der Gesprächsforschung und die aus dieser Sicht zentralen Grundeigenschaften von Gesprächen in Erinnerung rufen. Die Gesprächsforschung ist eine empirische Wissenschaft, die mit Audio- und Video-Aufnahmen natürlicher Gespräche arbeitet, welche detailliert mit Transkript und Aufnahme analysiert werden. Für jede Gesprächsanalyse grundlegend sind folgende Eigenschaften (vgl. Deppermann 1999, 8):

1 Zumindest in diesem Zusammenhang soll nicht behauptet werden, dass die genannten universalistischen Modelle generell unzutreffend seien. Der Punkt ist vielmehr, dass sie keine Konzepte dafür bereit stellen, mit denen Differenzen, Aufgaben, Probleme, Möglichkeiten etc., die sich im Zusammenhang mit Gesprächskompetenz stellen, zu beschreiben, zu analysieren und zu bewerten sind.

Gespräche sind

- *prozesshaft*: zeitlich, flüchtig, offen und allenfalls ihrer Typik nach erwartbar;
- *interaktiv*: sie kommen durch das Wechselspiel von Handlungen aufeinander bezogener Teilnehmer zustande;
- *methodisch hergestellt*: die Teilnehmer benutzen kulturell verbreitete und erwartete Verfahren und Normalformen;
- *pragmatisch* orientiert: sie werden vollzogen zur Bearbeitung von Aufgaben und Zielen und schaffen soziale Wirklichkeiten (Beziehungen, Identität, Sachverhalte etc.);
- konstituiert durch Aktivitäten auf *verschiedenen Ebenen* und in *verschiedenen semiotischen Modalitäten* (Sprache, Stimme, Mimik, Gestik, Proxemik etc.).

Vor diesem Hintergrund wird nun klarer, warum die Gesprächsforschung Probleme mit dem Kompetenzbegriff hat. Ich sehe vier Gründe:

- die Zentrierung der Gesprächsforschung auf den Interaktionsprozess (3.1);
- die performanzbezogene Ausrichtung der Gesprächsforschung (3.2);
- der faktizistische Ansatz der Gesprächsforschung (3.3);
- das theoretische Interesse der Gesprächsforschung (3.4).

3.1 Die Zentrierung der Gesprächsforschung auf den Interaktionsprozess

Die Gesprächsforschung stellt ins Zentrum ihrer Analyse den Interaktionsprozess, nicht das interagierende *Individuum*. Kompetenz ist jedoch zunächst einmal eine Eigenschaft des Individuums und höchstens sekundär bzw. darauf aufbauend eine Eigenschaft von Interaktionssystemen (etwa Arbeitsteams oder Familien). Um zu einem fundierten Kompetenzbegriff beizutragen, müsste die Gesprächsforschung also die Art und Weise, wie eine Person im Gespräch agiert, in den Mittelpunkt ihrer Betrachtungen stellen, allerdings ohne dabei die prozessuale und interaktive Verflechtung des individuellen Handelns außer Acht zu lassen. Täte sie dies, würde sie gerade einen ihrer größten Vorteile gegenüber psychologischen oder rhetorischen Kompetenzkonzepten verlieren.

3.2 Die performanzbezogene Ausrichtung der Gesprächsforschung

Gesprächsforschung ist eine Beobachtungswissenschaft, die faktisches Handeln untersucht. Kompetenz ist dagegen ein *Potenzialitätsbegriff*, nicht deskriptiv und durch Beobachtungen *unterbestimmt*. Nehmen wir als Beispiel die Kommunikation unter Jugendlichen: Wenn wir beobachten, dass sich Jugendliche ungrammatisch, vulgär und unhöflich ausdrücken, dann impliziert dies *per se* nicht, dass sie nicht anders können – dies ist der induktive Fehlschluss vieler Kulturkritiker. Es impliziert aber genauso wenig, dass sie es sonst können – dies ist der Fehl-

schluss *ad ignorantiam*, dem manche Stiltforscher zu erliegen scheinen. Dass der Schluss von beobachteten Performanzen auf Kompetenzen in vieler Hinsicht problematisch und gewunden ist, liegt u.a. daran, dass beobachtbares Verhalten durch vielfältige, oft nicht erkennbare (Stör-)Faktoren beeinträchtigt sein kann und deshalb Kompetenz nicht reflektiert und dass die Person immer nur unter wenigen, spezifischen Bedingungen erfasst wird. Um tatsächlich Kompetenzrepertoires zu rekonstruieren, wäre es nötig, eine Person in verschiedenen Kontexten (z.B. verschiedene Partner, Themen, Aufgaben) zu verfolgen, was in der Gesprächsforschung nur sehr selten gemacht wurde (s. aber Spranz-Fogasy 1997). Ein weiteres, primär theoretisches Problem der Unterbestimmtheit der Kompetenz durch Beobachtungen ist, dass ein und dieselbe Beobachtung durch sehr unterschiedliche Modellierungen von Kompetenzen erklärt werden kann. Anhand von Beobachtungen kann somit vielfach nicht zwischen inkompatiblen Kompetenzmodellen entschieden werden.

3.3 Der faktizistische Ansatz der Gesprächsforschung

Gesprächsforschung ist eine Tatsachenwissenschaft. ‚Kompetenz‘ ist aber auch ein *normativer Begriff*: Er beinhaltet ein Können im Sinne einer ‚geglückten Performanz‘. Nicht jedes Tun, jede Performanz ist aber allein deshalb schon, weil sie so vollzogen wird, auch geglückt. Hier stoßen wir auf einen grundsätzlichen Unterschied zwischen dem Wissenschaftsverständnis der Gesprächsforschung, wie es insbesondere von der Ethnomethodologie formuliert wurde, und dem Interesse an Gesprächskompetenz: Die Gesprächsforschung untersucht faktisches Gesprächshandeln und versucht dieses als systematische Bearbeitung von Gesprächsaufgaben verständlich zu machen, also das faktische Interagieren als eine immer schon sinnvolle Lösung zu verstehen.² Ein Kompetenzbegriff geht jedoch davon aus, dass es in jeder Situation kompetente und nicht kompetente Handlungsweisen gibt. Ohne diesen Unterschied wäre die Rede von ‚Kompetenz‘ leer. D.h. aber: Man braucht Kriterien für kompetentes und nicht-kompetentes Handeln. Diese erfordern eine eigenständige Reflexion auf die Kriterien für angemessenes bzw. erfolgreiches Handeln und die Setzung entsprechender Ziele. Sehr aufschlussreich ist in diesem Zusammenhang die Differenzierung von vier ontologischen Ebenen, die Hymes (1971) im Zusammenhang mit der Bestimmung kommunikativer Kompetenzen vorschlägt:

2 Das ethnomethodologische, auch für die Konversationsanalyse leitende Prinzip ist das der ethnomethodologischen Indifferenz (s. Garfinkel/Sacks 1976; Patzelt 1987, 36ff.). Es gebietet, sich des Urteils über die Zweckmäßigkeit, moralische Richtigkeit, Wahrheit, Angemessenheit etc. der Handlungen und Aussagen der Untersuchten zu enthalten. Die untersuchte soziale Realität ist also nicht an Annahmen zu bemessen, die der Analytiker als Kriterium für Wahrheit, Normalität oder Wünschenswertes veranschlagt, sondern es ist die Eigenlogik der Wirklichkeitskonstruktionen der Beteiligten selbst, die rekonstruiert werden soll.

- Die faktische Kompetenz: Wie handelt eine Person tatsächlich?
- Die ideale Kompetenz: Welches Handeln ist wünschenswert?
- Die mögliche Kompetenz: Welches Handeln ist – mit Hilfe von Beratung, Training usw. – zu erreichen?
- Die situativ-institutionelle Ebene: Welches Handeln ist unter den gegebenen Bedingungen realisierbar?

Die theoretisch ausgerichtete Gesprächsforschung, vor allem in ihren konversationsanalytischen und ethnographischen Ausprägungen, befasst sich bisher mit der ersten Ebene, da sie sich als empirische und nicht als normative Wissenschaft versteht. Zumindest manchmal wären normative Kriterien aber durchaus mit Hilfe empirischer Daten, nämlich aus den von den Gesprächsbeteiligten selbst veranschlagten Gesprächszwecken (sowie weiteren erwünschten bzw. unerwünschten Konsequenzen) und den im Gespräch selbst von Beteiligten gezeigten Reaktionen zu gewinnen. Fiehler (1999) nennt dies „deskriptive Normen“. Diese könnten als Kriterien veranschlagt werden, an denen die Funktionalität der Handlungen der Gesprächsbeteiligten zu bemessen wäre. Allerdings ist zu beachten, dass die Gesprächsforschung bisher eigentlich nie systematisch nach *optimalen*, sondern nur nach normalen Realisierungen von Praktiken Ausschau gehalten hat. Und um solche optimalen Realisierungen würde es häufig eher gehen, wenn wir von Kompetenz sprechen, als um bloß normale Realisierungen – wenn wir etwa fragen, wie bestimmte Aufgaben möglichst effizient, störungsfrei, vollständig, zukünftigen Problemen vorbeugend etc. gelöst werden können. Die normative Bestimmung von Kompetenzkriterien beinhaltet letzten Endes immer eine nicht-empirische Wert-Entscheidung, die zwar sehr wohl mit empirischen Argumenten begründet aber nie durch sie vollständig determiniert werden kann. Dazu später mehr.

3.4 Das theoretische Interesse der Gesprächsforschung

Die Differenz zwischen der empirischen Ausrichtung der Gesprächsforschung und dem normativen Begriff der ‚Gesprächskompetenz‘ ist in Bezug auf die Angewandte Gesprächsforschung umso zentraler, da diese als *pädagogisch-normative* Wissenschaft auf jeden Fall normative Standards braucht. Sonst ist überhaupt kein Ziel für Beratung oder Training und kein Kriterium für ihren Erfolg zu formulieren. Insofern hängt an einem so verstandenen Begriff von Gesprächskompetenz ein wesentlicher Teil des professionellen Anspruchs der wissenschaftlich fundierten Vermittlung von Gesprächskompetenzen. Damit ist noch nicht gesagt, welche Normen gelten sollen, wer die Normen setzt, wie eng oder flexibel sie sind. Klar ist aber, dass man hier zwangsläufig über den Bereich hinaus gehen muss, der durch die rekonstruktiven (nicht: präskriptiven) Standards der wissenschaftlichen Gesprächsforschung abgedeckt ist. Eine vierte Differenz liegt also darin, dass die Konstrukte der Gesprächsforschung Instrumente für *theoretische* Erkenntniszwecke sind, der Begriff der ‚Gesprächskompetenz‘

im Anwendungskontext jedoch in Bezug auf *praktische* Zwecke formuliert werden muss. Je nachdem, welche Ziele erreicht werden sollen, welche Kommunikationssituationen und -aufgaben praktisch interessieren, und wohl auch in Abhängigkeit davon, welche Individuen beraten oder trainiert werden sollen, wird dasjenige, was jeweils konkret unter ‚Gesprächskompetenz‘ zu verstehen ist, sehr unterschiedlich ausfallen.

4 Ansatzpunkte für einen gesprächsanalytisch fundierten Begriff der Gesprächskompetenz

Obwohl es also gute Gründe gibt, warum die Gesprächsforschung sich bisher nicht um die Formulierung von Modellen von Gesprächskompetenz gekümmert hat, gibt es doch genügend Ansatzpunkte für die Entwicklung eines gesprächsanalytisch fundierten Begriffs von ‚Gesprächskompetenz‘ (s.a. Nothdurft 2000). Dazu gehören in jedem Falle:

- die empirische Methodologie der Gesprächsforschung (4.1);
- allgemein: eine Theorie der verbalen Interaktion (4.2);
- speziell: eine Analyse („Mikrotheorie“) der Aufgaben-, Problem- und Möglichkeitsstruktur des Gesprächstyps bzw. der Gesprächsanlässe, in Bezug auf die sich Fragen der Diagnose und Vermittlung von Gesprächskompetenzen stellen (4.3);
- hinzu kommen muss – wie gesagt – eine Reflexion auf die Ziele, die ein erfolgreiches bzw. gelungenes Gespräch ausmachen sollen, und die Aufstellung entsprechender Kriterien (4.4).

Diese Punkte will ich im Folgenden erläutern.

4.1 Die Methodologie der Gesprächsforschung

Ausgangspunkt der Gesprächsforschung ist weder die ideologische Spekulation, wie Gespräche angeblich sind oder sein sollen, noch die Orientierung an schriftsprachlichen oder rhetorischen Standards, sondern die detaillierte Untersuchung authentischer Gespräche: Wie funktionieren sie tatsächlich, welche besonderen Bedingungen sind bei der mündlichen Kommunikation zu berücksichtigen, welche Probleme können in ihnen entstehen? Insbesondere verfügt die Gesprächsforschung über einen reichen Schatz an spezifischen Erkenntnissen über bestimmte Gesprächstypen, -strategien, Formulierungsverfahren, Partnerkonstellationen etc., der zu nutzen ist, um empirisch gestützt Probleme zu identifizieren, sie begrifflich zu fassen, Handlungsalternativen zu verdeutlichen, mögliche und wahrscheinliche Konsequenzen nachzuweisen (Fiehler 1999; 2001).

4.2 Aspekte einer Theorie der verbalen Interaktion

Es gibt bisher keine ausgearbeitete und einigermaßen umfassende Theorie der verbalen Interaktion. Aber es gibt gesicherte, sehr allgemeine Aussagen über Grundeigenschaften von Gesprächen, die zu Beginn von Kapitel 3 angesprochen wurden. Diese Grundeigenschaften bringen jeweils bestimmte Problempotenziale mit sich, vor allem dann, wenn Gesprächsteilnehmer von bestimmten, weit verbreiteten, aber unzutreffenden, dysfunktionalen Fehlerwartungen ausgehen (vgl. Nothdurft 2000), die mit diesen Grundeigenschaften konfliktieren. Entsprechend sind Gesprächskompetenzen in Bezug auf den Umgang mit diesen Eigenschaften und Problemen zu formulieren. Im Folgenden nenne ich bezogen auf die einzelnen Grundeigenschaften jeweils einige Probleme, Fehlerwartungen sowie Kompetenzen, deren Förderung Gegenstand von Gesprächsberatung und -training werden kann. Die Beispiele erheben keinen Anspruch auf Vollständigkeit und verstehen sich auch nicht als systematische Aufordnung des jeweiligen Eigenschaftsbereichs.

a) Die Eigenschaft ‚Prozessualität‘ umfasst Phänomene wie Flüchtigkeit, Zeitlichkeit, Kontextabhängigkeit und Offenheit von Gesprächsprozessen.

- Probleme entstehen hier durch Vergessen, falsche Erinnerungen, durch Bedeutungswandel und Mehrdeutigkeit in wechselnden Kontexten, durch selektive, einseitige oder falsch kontextualisierte Interpretation und beim Handeln unter Zeitdruck.
- Fehlerwartungen gehen von der Eindeutigkeit und Stabilität von sprachlichen und interaktiven Phänomenen aus, so zum Beispiel die verbreitete Ansicht, nach der es immer eine, für alle gültige richtige Interpretation einer Äußerung bzw. eines Wortes geben müsse.
- Zu fördernde Kompetenzen für den Umgang mit Prozessualität sind die Verbesserung von Erinnerungsfähigkeiten, die Strukturierung und Sicherung von (Zwischen-)Ergebnissen in Gesprächsprozessen und die Sensibilisierung für die Vielfalt und Bedingungen von Interpretationsmöglichkeiten.

b) Die Eigenschaft ‚Interaktivität‘ meint, dass Handeln und Bedeutung im Gespräch vom Gesprächspartner abhängig, auf den anderen bezogen formuliert sind und von seiner Reaktion beeinflusst werden.

- Probleme im Umgang mit Interaktivität sind insbesondere die fehlende Berücksichtigung der Voraussetzungen des Adressaten (Kenntnisse, Interessen, emotionale Dispositionen etc.), die mangelnde Beachtung und inadäquate Interpretation seiner Reaktionen, ein fehlender Adressatenzuschnitt von Äußerungen und das Versäumnis, Verständnis bzw. Konsens zu prüfen.
- Fehlerwartungen entstehen aus der Annahme, Gesprächsverlauf, -erfolg und Reaktionen einseitig kontrollieren und vorhersehen zu können, die Bedeutung des Gesagten sei ausschließlich von der Intention des Sprechers abhängig und durch sie für alle wirksam definiert. Unflexible, vorgefertigte Bilder des Gesprächspartners führen zu unangepassten Handlungen und unzutreffenden, voreingenommenen und einseitigen Interpretationen.

- Kompetenzen, die zu entwickeln sind, sind die adäquate Einschätzung von Adressatenmerkmalen und ihrer Relevanz für die Kommunikation, die Schulung der Aufmerksamkeit, die Sensibilisierung für und die adäquate Interpretation von Reaktionen, die Kontrolle der eigenen Wirkung und Interpretierbarkeit, die kommunikative Selbstwahrnehmung und -reflexion sowie die Entwicklung adressaten- und situationsspezifisch flexibler Äußerungsrepertoires.
- c) Die Methodizität der Herstellung von Gesprächen erfordert die aktive wie rezeptive Beherrschung von kulturellen Etiketten und Normalformen, von institutionellen Handlungsschemata, Konventionen und Gepflogenheiten.
- Probleme entstehen hier aus Unkenntnis, Fehlannahmen und Kompetenzdefiziten bzgl. relevanter Methoden und der auf sie bezogenen Erwartungen und Interpretationen von Gesprächspartnern.
 - Typische Fehlerwartungen gehen davon aus, dass die eigenen Normalitätserwartungen gar nicht reflektiert oder (oft auch moralisch aufgeladen) als universell gültig veranschlagt werden und dass Gesprächsfähigkeiten als naturgegeben angenommen und Abweichungen als böswillig oder personal diskreditierend veranschlagt werden.
 - Zu entwickelnde Kompetenzen bestehen in einem möglichst großen Repertoire von differenzierten gesprächstyp-, kultur-, situations- etc. spezifischen Fähigkeiten zum Erkennen, Interpretieren und metakommunikativen Darstellen von Gesprächsverläufen und -problemen als auch zur flexiblen Produktion von Beiträgen und zur Reparatur von Kommunikationsstörungen. Weiterhin wichtig ist die Fähigkeit, situationssensitiv zwischen der Orientierung an Angemessenheitsvorstellungen und ihrem Durchbrechen zur Erzielung besonderer Aufmerksamkeits-, Sinn-, Unterhaltungs- etc. Effekte wechseln zu können.³
- d) Die Pragmatizität von Gesprächen bezieht sich auf deren Ziel- und Aufgabenstruktur, die gerade für berufliche Interaktionen maßgeblich ist; allgemeiner noch meint sie die Qualität von Gesprächen, Wirklichkeiten verschiedenster Art (z.B. Identitäten, Beziehungsstrukturen, Verpflichtungen, Berechtigungen etc.) zu schaffen.
- Probleme liegen hier in mangelnder Zielorientierung von Gesprächsbeteiligten, ungenügender Bearbeitung von Zielerreichungsschritten und -voraussetzungen (Vor-/Nebenbedingungen) oder in der Vernachlässigung des „Beziehungsaspekts“.
 - Fehlerwartungen bestehen in der einseitigen Fixierung auf den Inhaltsaspekt oder in der Vorstellung, dass sich Gespräche natürlich und ungeplant entwickeln und keiner Vorbereitung, keines systematischen Vorgehens und keines bewussten Monitorings in ihrem Verlauf bedürften.
 - Zu fördernde Kompetenzen sind die Beachtung von Beziehungs- und Identitätsbelangen, die konsequente Verfolgung von Zielen und den zu ihrer Erfül-

3 Dies entspricht der aus der antiken Rhetorik bekannten Gegenüberstellung von *aptum* vs. *licentia*, die in der rhetorischen Gestaltung zu balancieren sind.

lung notwendigen sachlichen und gesprächsprozessualen Instrumentalitäts- und Aufbauverhältnissen.

e) Der Aspekt der Konstitutivität von Gesprächshandlungen meint, dass alles, was im Gespräch geschieht, letzten Endes allein durch die lokalen Aktivitäten der Beteiligten hergestellt wird.

- Probleme liegen hier vor allem in dysfunktionaler und wenig beachteter nonverbaler Kommunikation und sprachlichem Ausdruck, in Unflexibilität und restringierten Repertoires.
- Fehlerwartungen unterschätzen nonverbale Kommunikation, Stimme und Formulierungsweise oder gehen aus von an der Schriftsprache orientierten Formierungsstandards (wie „Immer ganze Sätze produzieren“, „Keine Hecken ausdrücke verwenden“ etc.).
- Entwicklungsfähige Kompetenzen betreffen hier die Wahrnehmung und den systematischen Einsatz von Stimme, nonverbaler Kommunikation und Formierungsweisen.

4.3 Strukturen spezifischer Gesprächsaufgaben

Gesprächsanlässe und -aufgaben in der modernen Gesellschaft sind derartig unterschiedlich, dass das Postulat und, mehr noch, der Versuch der Vermittlung einer allgemeinen Gesprächskompetenz völlig unzulänglich und irreführend wäre. Die detaillierte Untersuchung authentischer Gespräche zeigt, welche unterschiedlichen und teilweise gar gegensätzliche Anforderungen in verschiedenen Gesprächssituationen bestehen. Förmlichkeit vs. Informalität, Gesprächssteuerung vs. Offenheit, Vagheit vs. größtmögliche Präzision – dies sind ein paar Beispiele für gegensätzliche Handlungsorientierungen, die jeweils in der einen Situation angemessen und zuträglich sind, unter anderen Umständen und Zielvorgaben aber das sichere Scheitern des Gesprächs nach sich ziehen. Allgemeine Regeln helfen also kaum weiter, da sie zum einen für viele Situationen gerade nicht adäquat sind und eher Probleme schaffen anstatt sie zu lösen. Zum anderen sind viele Regeln zu abstrakt: Es ist oft unklar, wie sie auf eine konkrete Gesprächssituation zu beziehen sind, oder es gibt viele Möglichkeiten ihrer Umsetzung, von denen einige sehr dysfunktional sind (Fiehler 1999).

Um den Begriff ‚Gesprächskompetenz‘ sinnvoll zu füllen und zur Grundlage von Kommunikationsberatung oder -training zu machen, ist es daher zunächst nötig, die spezifischen Anforderungen, Ziele, Probleme und Möglichkeiten eines Kommunikationsfeldes zu analysieren (s.a. Hartung in diesem Band). Wie Reinhard Fiehler (1999; 2001) immer wieder betont hat, ist diese Analyse der Aufgaben- und Problemstruktur die unerlässliche Voraussetzung für eine gezielte und tatsächlich praxisrelevante Förderung von Gesprächskompetenzen, da sonst unklar bleibt, woran es fehlt und welche Optionen gestärkt werden sollten. Insofern sind, zumindest aus wissenschaftlicher Sicht, zunächst einmal bestimmte Gesprächsaufgaben und -probleme die Bezugsgegenstände von Kompetenzen. In

einem zweiten Schritt ist dann zu überlegen, wie man diese Kompetenzen im Einzelfall optimal auf die spezifischen Möglichkeiten und Grenzen von Individuen zuschneidet.

4.4 Norm- und Zielreflexion

Was als kompetentes Gesprächsverhalten gelten soll, ist norm- und zielabhängig. Diese Abhängigkeit zeigt sich sehr deutlich im Spannungsverhältnis zwischen einer Sicht, nach der Gesprächskompetenz die Fähigkeit zur verständigungsorientierten, interaktiven Kooperation beinhaltet,⁴ und einer Sicht, nach der es auf die Fähigkeit zum individuell erfolgreichen Kommunizieren ankommt. Natürlich stehen beide Fähigkeiten nicht immer im Gegensatz zueinander – viele Ziele lassen sich nur kooperativ und verständigungsorientiert im Habermas'schen Sinne erreichen. Aber es ist evident, dass Kooperativität, Verständigungsorientierung und Transparenz häufig genug nicht unbedingt den Zielen einzelner Akteure förderlich sind, die leichter durch beeindruckenden Klangzauber, einseitige Informationen oder kommunikative Abkürzungsstrategien zu erreichen sind. Und es ist auch evident, dass beides zu Teilen sehr unterschiedliche Fähigkeiten von den Gesprächsteilnehmern erfordert.

Dieses Spannungsverhältnis von gleichberechtigter Kooperation und einseitiger Zieldurchsetzung ist beispielsweise immer wieder in Schlichtungsgesprächen (Mediationen) zu konstatieren. Einigungen in Schlichtungsgesprächen beruhen nominell auf dem Prinzip der Freiwilligkeit: Eine Einigung soll in einem wechselseitigen Prozess der Perspektivenvermittlung und des Ausgleichs stattfinden, dessen Ergebnis von allen aktiv getragen und bejaht wird. In der Tat findet nach meinen Beobachtungen zunächst auch eine offene Aushandlung statt, in der die Gegner die Möglichkeit haben, ihre jeweilige Konfliktsicht, ihre Bewertungen und Interessen detailliert darzulegen. Sobald aber die Parteien ihrem Unmut Luft gemacht haben und der Schlichter selbst zu einer eigenen Konfliktsicht gelangt ist, entwickelt er eine meistens sehr minimale Konfliktdefinition und einen ebenso minimalen Einigungsvorschlag (Deppermann 1997). Die versucht er dann aber mit allen rhetorischen Registern, nach dem Prinzip von „Zuckerbrot und Peitsche“, durchzusetzen: Er wirbt und droht, er zeigt Empathie und würdigt Konzessionsbereitschaft der Parteien, er spielt seine juristische Autorität, seine Erfahrung und seinen institutionell-moralischen Status aus. All dies geschieht stets im Dienste der Durchsetzung seines Vorschlags als einer Einigung, die dann schließlich von allen „freiwillig“ unterzeichnet wird. Im Lichte einer Diskursethik, die maximale Autonomie, Transparenz und herrschaftsfreie Kommunikation ohne Zwang fordert, ist dieses Handeln sicherlich als manipulativ und als Funktionalisierung institutioneller und kommunikativer Macht zu kritisieren, und es zeigt sich auch, dass sich die Parteien selbst häufig nicht ausreichend berücksichtigt fühlen. In anderen Hinsichten ist dieses Handeln der Schlichter je-

4 So zum Beispiel Geissner (1999).

doch sehr funktional: Indem die institutionelle Behandlung der Streitfälle durch Schlichtung formal beendet wird, werden die Gerichte entlastet; darüber hinaus wird weiteren Eskalationen vorgebeugt, die fast zwangsläufig entstehen, wenn der Streit über Jahre durch mehrere Instanzen getragen, Kollegen und Nachbarn als Zeugen mit hineingezogen und große Mengen an Geld für Prozesskosten ausgegeben werden.

Was ist hier also kompetentes Handeln? Welche Fähigkeiten wären zu fördern, wenn wir Schlichter beraten oder trainieren wollten? Es liegt auf der Hand, dass diese Frage nicht allein gesprächsforscherisch beantwortet werden kann. Hier sind sozial- und rechtspolitische, institutionspraktische, ökonomische, ethische und psychologische Erwägungen maßgeblich. Ihre Abwägung bestimmt, was als kompetentes und insofern wünschenswertes Handeln gelten kann. Ein Teil der Problematik des Kompetenzbegriffs geht also weit über Fragen hinaus, die die Gesprächsforschung unmittelbar beantworten kann. Was Kompetenz eigentlich ausmacht, ist bereits im alltäglichen Handeln und in öffentlichen Diskursen umstritten – bereits hier stellt sich die Frage, welche Kriterien für angemessenes und erfolgreiches Interagieren zu veranschlagen sind. Was als kompetent gilt, ist letzten Endes immer auch eine Frage der Kriterien, die eine Kommunikationsgemeinschaft bzw. ein Auftraggeber veranschlagt. Wie Max Weber bereits Anfang des letzten Jahrhunderts festgestellt hat, hat die Wissenschaft als Wissenschaft keine Werte oder Ideologien vorzugeben. Sie kann sich aber sehr wohl an der Normdiskussion beteiligen, indem sie zeigt,

- welche Handlungsweisen für welche Ziele mehr oder weniger tauglich sind,
- welche Sachverhalte für welche Ziele zu mobilisieren sind,
- welche eventuell unerwünschten Konsequenzen die Verfolgung und Erreichung dieser Ziele nach sich zieht und
- in welchen Abhängigkeiten und in welchem eventuell widersprüchlichen Verhältnis unterschiedliche Ziele zueinander stehen (vgl. Weber 1930).

All diese Fragen stellen sich regelmäßig im Bereich der Kommunikationsbeurteilung, -beratung und -training. Empirisch begründete Antworten auf diese Fragen und realistische Erwartungen, was Gespräche leisten können und was nicht, bedürfen der detaillierten gesprächsanalytischen Untersuchung, und deshalb hat die Gesprächsforschung auch in dieser Hinsicht einen wesentlichen Beitrag zu leisten.

Literatur

- Chomsky, Noam (1965): *Aspects of the theory of syntax*. Cambridge, Mass.
- Coseriu, Eugenio (1988): *Sprachkompetenz*. Tübingen.
- Deppermann, Arnulf (1997): *Glaubwürdigkeit im Konflikt*. Frankfurt am Main.
- Deppermann, Arnulf (1999): *Gespräche analysieren*. Opladen.
- Fiehler, Reinhard (1999): *Kann man Kommunikation lehren? Zur Veränderbarkeit von Kommunikationsverhalten durch Kommunikationstrainings*. In: Brünner, Gisela / Fiehler, Reinhard / Kindt, Walther (Hgg.): *Angewandte Diskursforschung*. Band 2.

- Wiesbaden, 18-35. Kostenloser Download unter „www.verlag-gespraechsforschung.de“.
- Fiehler, Reinhard (2001): Gesprächsanalyse und Kommunikationstraining. In: Brinker, Klaus / Antos, Gerd/Heinemann, Wolfgang / Sager, Sven (Hgg.) Text- und Gesprächslinguistik. 2. Halbband. Berlin, 1697-1710.
- Garfinkel, Harold / Sacks, Harvey (1976): Über formale Strukturen praktischer Handlungen. In: Weingarten, Elmar / Sack, Fritz / Schenkein, Jim (Hgg.): Ethnomethodologie. Frankfurt am Main, 130-176.
- Geißner, Hellmut K. (1999): Entwicklung der Gesprächsfähigkeit. Sprechwissenschaftlich begründete Kommunikations,trainings‘. In: Brünner, Gisela / Fiehler, Reinhard / Kindt, Walther (Hgg.): Angewandte Diskursforschung. Band 2. Wiesbaden, 197-210. Kostenloser Download unter „www.verlag-gespraechsforschung.de“.
- Habermas, Jürgen (1984): Was ist Universalpragmatik? In: Ders.: Vorstudien und Ergänzungen zur Theorie des kommunikativen Handelns. Frankfurt am Main, 353-440.
- Hymes, Dell (1971): On communicative competence. Philadelphia, Pa.
- Hymes, Dell (1987): Communicative competence. In: Ammon, Ulrich / Dittmar, Norbert / Mattheier, Klauspeter (Hgg.): Soziolinguistik. Band 1. Berlin, 219-229.
- Klöfer, Franz / Nies, Dieter (2001): Erfolgreich durch interne Kommunikation: Mitarbeiter besser informieren, motivieren und aktivieren. Neuwied.
- LeMar, Bernd (1997): Kommunikative Kompetenz: der Weg zum innovativen Unternehmen. Berlin.
- Nothdurft, Werner (2000): Ausbildung zur Gesprächsfähigkeit – kritische Betrachtungen und konstruktive Vorschläge. In: Witte, Hansjörg / Garbe, Christine / Holle, Karl / Stückrath, Jörn / Willenberg, Heiner (Hgg.): Deutschunterricht zwischen Kompetenzerwerb und Persönlichkeitsbildung. Band 2. Baltmannsweiler, 251-269.
- Patzelt, Werner (1987): Grundlagen der Ethnomethodologie. München.
- Saville-Troike, Muriel (1989): The ethnography of speaking. Oxford.
- Spranz-Fogasy, Thomas (1997): Interaktionsprofile. Opladen.
- Stöhlker, Klaus J. (2001): Wer richtig kommuniziert, wird reich: PR als Schlüssel zum Erfolg. Wien.
- Weber, Max (1930): Vom inneren Beruf zur Wissenschaft. In: Ders.: Wissenschaft als Beruf. Berlin, 11-37.

