SSOAR

Open Access Repository
www.ssoar.info

Kommunikation und Konflikte im Alltag

Windisch, Uli

Veröffentlichungsversion / Published Version
Sammelwerksbeitrag / collection article

Empfohlene Zitierung / Suggested Citation:
Windisch, U. (1989). Kommunikation und Konflikte im Alltag. In M. Haller, H.-J. Hoffmann-Nowotny, & W. Zapf (Hrsg.), *Kultur und Gesellschaft: Verhandlungen des 24. Deutschen Soziologentags, des 11. Österreichischen Soziologentags und des 8. Kongresses der Schweizerischen Gesellschaft für Soziologie in Zürich 1988* (S. 46-59). Frankfurt am Main: Campus Verl. https://nbn-resolving.org/urn:nbn:de:0168-ssoar-148967

Nutzungsbedingungen:
Dieser Text wird unter einer Deposit-Lizenz (Keine Weiterverbreitung - keine Bearbeitung) zur Verfügung gestellt. Gewährt wird ein nicht exklusives, nicht übertragbares, persönliches und beschränktes Recht auf Nutzung dieses Dokuments. Dieses Dokument ist ausschließlich für den persönlichen, nicht-kommerziellen Gebrauch bestimmt. Auf sämtlichen Kopien dieses Dokuments müssen alle Urheberrechtshinweise und sonstigen Hinweise auf gesetzlichen Schutz beibehalten werden. Sie dürfen dieses Dokument nicht in irgendeiner Weise abändern, noch dürfen Sie dieses Dokument für öffentliche oder kommerzielle Zwecke vervielfältigen, öffentlich ausstellen, aufführen, vertreiben oder anderweitig nutzen.
Mit der Verwendung dieses Dokuments erkennen Sie die Nutzungsbedingungen an.

Terms of use:
This document is made available under Deposit Licence (No Redistribution - no modifications). We grant a non-exclusive, non-transferable, individual and limited right to using this document. This document is solely intended for your personal, non-commercial use. All of the copies of this documents must retain all copyright information and other information regarding legal protection. You are not allowed to alter this document in any way, to copy it for public or commercial purposes, to exhibit the document in public, to perform, distribute or otherwise use the document in public.
By using this particular document, you accept the above-stated conditions of use.

gesis
Leibniz-Institut
für Sozialwissenschaften

Mitglied der
Leibniz-Gemeinschaft

Kommunikation und Konflikte im Alltag

Uli Windisch

Ich möchte versuchen zu zeigen, wie gegenwärtig gewisse Forschungsbereiche der Sozialwissenschaften, vor allem jene, die untersuchen, wie die Alltagskommunikation konkret funktioniert, im Begriffe sind, das in unserem Fach gebräuchliche Menschen- und Gesellschaftsbild zu verändern. Und dieses veränderte Menschen- und Gesellschaftsbild stimmt besser überein mit dem, was der Mensch und die Gesellschaft in Wirklichkeit sind.

Tatsächlich machen die theoretischen Spekulationen über die ideale Gesellschaft und den idealen Menschen immer mehr konkreten und gründlichen Untersuchungen Platz, die zum Ziel haben, die sozialen Realitäten in ihrem wirklichen Ablauf im Alltag zu erfassen.

Ich will diese jetzigen Veränderungen mit drei Fragen an unser Fach verdeutlichen:

1) *Die erste Frage* ist, ob sich die Soziologie im Rückstand auf die heutige Gesellschaft befindet. Mit anderen Worten: Sind die Begriffe und die Methoden der Soziologie noch in der Lage, das Spezifische der heutigen sozialen Wirklichkeit ebenso wie deren Veränderungen zu erfassen?

2) *Die zweite Frage* ist sehr konkret: Können die heutigen soziologischen Erkenntnisse Herrn Jedermann nützen und speziell den Jungen helfen, sich in der Gesellschaft zurechtzufinden und ins Erwachsenenleben einzutreten? Die Frage ist berechtigt, denn die grossen Theorien und Philosophien der sozialen Utopie, die gerne unter dem Namen der Soziologie auftraten, sind alle bei zwei grundlegenden Versprechungen gescheitert, nämlich bei der Errichtung einer idealen Gesellschaft und der Schaffung eines neuen Menschen. (Das hindert gewisse spekulative Theoretiker nicht, wieder von vorne anzufangen und zu behaupten, dass es jetzt die Kommunikation sei, die endlich den Menschen »befreien« werde. Wir kommen noch darauf zurück.)

3) *Die dritte Frage* ist eigentlich eher eine Feststellung. Das soziale Wissen, das am meisten zur Erneuerung beiträgt, stammt aus Teildisziplinen, aus speziellen Forschungsbereichen, die an verschiedenen Hauptdisziplinen teilhaben. Dies ist der Fall der Untersuchungen, die sich mit der Alltagskommunikation beschäftigen, das heisst mit der Art und Weise, wie Herr Jedermann in seinem Alltagsleben denkt, spricht, lebt und kommuniziert. Diese Arbeiten greifen zurück auf

theoretische und methodologische Erkenntnisse gewisser Bereiche der Sprachwissenschaften, der kognitiven Wissenschaften, der Sozialpsychologie, der Anthropologie und der Soziologie.

Traditionellerweise stehen sich in den Sozialwissenschaften zwei extreme und gegensätzliche Auffassungen des Menschen und der Gesellschaft gegenüber:

a) Einerseits finden wir das Bild eines *Menschen,* der als *kultureller Idiot* betrachtet wird, das heisst als ein Individuum, das vollständig durch die Gesellschaft geformt und determiniert wird; ein Individuum ohne Autonomie, ohne eigenes Handeln und eigene Initiative. Die *Gesellschaft* ihrerseits gleicht einer *Dampfwalze,* die einseitig die Individuen prägt. Das führt uns zu einer Karikatur der Soziologie, nämlich dem Soziologismus oder der Dampfwalzensoziologie.

In diesem Menschen- und Gesellschaftsbild werden alle persönlichen und sozialen Schwierigkeiten *der Gesellschaft dem System* zugeschrieben. An allem, was mir geschieht, ist die Gesellschaft schuld. Das Individuum selbst trägt keine Verantwortung. Dieses Bild ist, implizit oder explizit, in gewissen geisteswissenschaftlichen Theorien vorhanden, aber es beunruhigt mehr, festzustellen, dass Herr Jedermann die Tendenz hat, dieses Erklärungsmodell des Soziologismus für sich selbst zu übernehmen.

Hier in Zürich ist des tragische Fall des F. Zorn, der in seinem Buch *Mars* die ganze Verantwortung für seinen Krebs der Gesellschaft zuschiebt, ein typisches Bild für diesen Soziologismus.

Gewisse Theorien der siebziger Jahre, die den Anti-Humanismus und den »Tod des Menschen« beschworen und die im Gefolge eines harten Strukturalismus behaupteten, der Mensch sei nur eine Illusion, entsprechen ebenfalls diesem Soziologismus des kulturellen Idioten.

b) Das zweite extreme Menschenbild ist dem ersten diametral entgegengesetzt und betrachtet den *Menschen* als eine Art *kartesianisches Ich,* als ein sozusagen völlig freies, autonomes und allmächtiges Individuum. In diesem Fall erscheint das Individuum als handelnder Mensch, als Akteur und nicht allein als Mensch, der durch die Gesellschaft bestimmt wird. Aber dieses Individuum ist ein sozial nicht näher bestimmter Akteur, der sich in einer Art sozialer Schwerelosigkeit befindet. Kurz gesagt, die soziale Bedingtheit des Menschen wird unterschätzt.

Das *Gesellschaftsbild* hingegen gleicht nicht mehr einer Dampfwalze, sondern einem Sandhaufen, der aus einer Vielzahl gleichartiger und austauschbarer Individuen besteht. Es handelt sich um eine uniforme Gesellschaft ohne soziale Gruppen und ohne Konflikte zwischen diesen Gruppen. Auch diese zweite Auffassung des Menschen ist nicht rein theoretisch. Die Linguistik und die Psychologie, die in der Sprache oder im Denken allgemeine, universelle und abstrakte Mechanismen suchen, befinden sich in nächster Nähe solcher Vorstellungen.

c) Ein drittes Menschen- und Gesellschaftsbild resultiert aus konkreten Untersuchungen über die Art unseres Denkens, Kommunizierens und Handelns im Alltagsleben. Es ist weder das Bild eines kulturellen Idioten noch jenes eines kartesianischen Ichs, sondern vielmehr das Bild eines Individuums als *sozialer Akteur,* eines Menschen, der zuerst jemand aktiver ist. Die sozialen Determinismen sind hier nicht mehr, was sie waren oder wie sie manche sahen, nämlich global, massiv und einseitig. Die sozialen Determinismen sind heute lokal, speziell, veränderlich und variabel und sind eher Gruppen von Individuen zugehörig als groben sozialen Klassen.

Aus rein zeitlichen Gründen will ich dem sozialen Akteur den Vorrang geben und nicht dieser neuen Art von sozialen Determinismen.

Um den Menschen heute zu verstehen, muß man, scheint mir, von einigen vordergründig anti-soziologischen Postulaten ausgehen:

1. Statt von vorneherein soziale Regularitäten im menschlichen Verhalten zu suchen, sollte man sich daran erinnern, dass die Individuen in erster Linie einzigartige, nicht reduzierbare, sehr komplexe, variable und erfindungsreiche soziale Akteure sind und demzufolge oft unvorhersehbar.

2. Statt sofort das Verhalten eines Akteurs aufgrund seiner sozialen Herkunft vorhersehen zu wollen, sollte man sich ebenso natürlich fragen, auf welche unvorhersehbare Weise ein solcher Mensch sich in seinem Handeln verhalten könnte.

Die Sozialwissenschaften sind manchmal überraschungslos, weil sie sich von vorneherein auf einer zu allgemeinen Ebene ansiedeln. Nur durch die genaue und sorgfältige Beobachtung einzelner Gruppen von Individuen kann man die neuen Verhaltensweisen, wie sie in Gesellschaften wie der unsern entstehen, sichtbar machen.

Wenn Sie jetzt konkrete Beispiele wollen, haben Sie recht. Nehmen wir als Beispiel die Art und Weise, wie ein Individuum im Alltag denkt, urteilt und kommuniziert. Ich schlage eine Formel vor, die es erlauben sollte, gleichzeitig die Eigentümlichkeiten und die Regularitäten eines solchen Verhaltens zu erfassen:

Irgend jemand tut, denkt und sagt nicht irgendetwas irgendwie zu irgendjemandem, irgendwann, irgendwo, in irgendeiner Situation, zu irgendeinem Zweck und mit irgendeiner Wirkung.

Tatsächlich:

Sie und ich, wir sagen nicht irgend*etwas*
. . . zu irgend*jemandem* (wir sprechen nicht auf die gleiche Art mit einem Freund und mit dem Staatspräsidenten)

. . . irgend*wo* (man spricht nicht auf die gleiche Art in einer Kneipe und in einer Kirche)
. . . und so weiter. Unsere Art zu sprechen variiert auch je nach der Situation, in der wir uns befinden, je nach dem Kontext, dem Moment, der gewünschten Wirkung usw.

Die Anwendung einer solchen Formel zeigt, wie *verschieden* sich ein einzelnes Individuum verhalten kann. Wenn wir jetzt diese Verhaltensweisen mit den klassischeren soziologischen Daten in Verbindung bringen (Beruf, Alter, Geschlecht usw.), versuchen wir, neue soziale Typologien herauszuschälen, die differenzierter und subtiler sind. Damit sind wir bei einem der wichtigsten Ziele, die durch diese Art von Untersuchungen angestrebt werden.

Das Individuum, das uns eine solche Formel zeigt, gleicht nicht mehr einem kulturellen Idioten. Aber fällt man nicht ins andere Extrem, jenes einer in Einzelteile aufgelösten Gesellschaft ohne Struktur und ohne Regularitäten, ohne soziale Gruppen?

Ein kleines Beispiel zeigt, dass dem nicht so ist. Eine Untersuchung über die *soziale Kausalität,* über die Art, wie Herr Jedermann soziale Phänomene, die täglich um ihn herum geschehen, erklärt, zeigt, dass hinter Hunderten konkreter Erklärungsbeispiele dieser Art sehr schnell *Regularitäten* erscheinen und einige allgemeinere Erklärungsmodelle immer wieder auftauchen. Es sind drei Modelle, jenes des abweichenden Verhaltens, der Unbestimmtheit und das analytische Modell. Das allgemeine Ergebnis ist, dass sich sehr wenige Personen wie ein Wissenschaftler verhalten, um ein bestimmtes soziales Phänomen zu erklären, das heisst zuerst eine Anzahl von Gründen suchen, die dann nach ihrer jeweiligen Wichtigkeit hierarchisiert werden. Aber wenn die Leute kaum nach der wissenschaftlichen Logik vorgehen, kann man sich nicht einfach damit begnügen, ihr Verhalten als unlogisch abzuqualifizieren. Hinter jeder dieser drei Arten zu tun, zu sprechen und zu erklären, gibt es eine spezifische Logik, *andere Logiken* als die formelle Logik, deren spezifische Funktionsregeln herausgearbeitet werden sollen.

1. Das Modell des *abweichenden Verhaltens.* In diesem Fall erklärt das Individuum kaum; es begnügt sich damit, zu loben, womit es einverstanden ist, und zu verurteilen, womit es nicht einverstanden ist. Es missbilligt alles, was seiner Meinung nach abweichend ist. Dieser sehr binären Art, zu denken und zu urteilen, entspricht eine ebenso spezifische Redeform: Die Sprache ist kurz und bündig, wenig elaboriert, entschieden und vehement. *Beispiel:* Warum kommen die Fremdarbeiter zu uns? »Weil sie Landesverräter sind«, »aus finanziellem Interesse und keinesfalls wegen der wirtschaftlichen Situation ihres Landes«.

2. Völlig anders ist das Modell der *Unbestimmtheit.* Hier zögert das Individuum, ist unsicher, sagt, es wisse nicht. Es besitzt nicht einmal Kategorien, die ihm gestatten, das Soziale zu erfassen, es zu bewältigen, und sei es auch nur gedanklich und sprachlich. Die Gesellschaft und ihr Funktionieren sind ihm unbekannt. Wir befinden uns in der Nähe dessen, was die Soziologie Anomie nennt, aber wir erfassen sie hier auf konkrete und präzise Art auf der kognitiven und diskursiven Ebene. Dieser kognitiven Struktur entspricht ein spezifischer Sprachstil: viele »man«, »das«, »alles das«, »alle«, »da kann man nichts tun«, »so ist es einfach«, »ich weiß nicht« usw.; alles, was Unbestimmtheit ausdrückt.

3. Das analytische Modell nähert sich am meisten der wissenschaftlichen Erklärung. Hier entwickelt der soziale Akteur eine rege kognitive und diskursive Aktivität, um verschiedene Gründe zu suchen, die dieses oder jenes soziale Phänomen erklären könnten. Die Sprache hat einen didaktischen Ton, sie ist elaboriert und ausgefeilt, nuancenreich und immer in einer gewissen Länge. Es besteht keine Gemeinsamkeit mit jenen Schimpfwörtern, die im Modell des abweichenden Verhaltens gebraucht werden, um ein Phänomen zu »erklären«.

Interpretationen

1. Die Untersuchung dieser Denk- und Redeweisen im Alltagsleben liefert ein erstes Beispiel einer feineren und komplexeren Typologie der sozialen Verhaltensweisen. Solche Typologien können dazu beitragen, die allgemeineren sozialen und politischen Verhaltensweisen besser zu verstehen.

2. Eine solche Untersuchung zeigt weiter, dass jeder Mensch ein aktiver Akteur ist, aber dass es nicht alle Menschen im gleichen *Mass* sind. Dieses Mass an Aktivität, d.h. die mehr oder weniger grosse Bewältigung der sozialen Wirklichkeit, variiert tatsächlich sehr stark je nach Erklärungsmodell. Andererseits ist die *soziale Variation* nicht irgendein Schlagwort, sondern sie wird genau erfasst.

3. Ein anderes Ergebnis hat eine allgemeinere soziologische Bedeutung. Die Tatsache, dass drei Modelle allein ein so weites Feld von Verhaltensweisen erfassen können, zeigt, dass die *sozialen Regularitäten* und die *soziologischen Schwerkräfte* dabei nicht vernachlässigt werden. Sie wirken aber nicht wie eine Dampfwalze. Tatsächlich gehört das Modell der analytischen Erklärung nicht zu den sozial bessergestellten Gruppen und das Modell des abweichenden Verhaltens nicht zu den benachteiligten. Natürlich haben Personen mit einer langen Schulbildung die Tendenz, eine grössere kognitive und sprachliche Kompetenz und Beherrschung zu entwickeln. Aber ein Logiker, ein Mathematiker oder eine andere gebildete Person kann, trotz dieser Kompetenz, im sozialen Bereich durchaus die

schlimmsten Vorurteile haben und das Modell des abweichenden Verhaltens gebrauchen. Umgekehrt können Personen aus bescheidenen Verhältnissen und mit einem niedrigen Bildungsniveau ebensogut über eine grosse kognitive und sprachliche Beherrschung und Kontrolle verfügen. Die Untersuchungen zeigen, dass in diesem Fall eine breite soziale Eingliederung, eine intensive soziale und kulturelle Aktivität das Phänomen erklären. Damit sind wir wieder bei der aktiven Handlung und dem sozialen Akteur, und es ist diese *Aktivität selbst, die die Erklärung liefert.* Wir befinden uns weit entfernt von einem Vorgehen, das alles mit einer oder zwei groben klassischen Variablen erklären zu können glaubt.

Wir können auch eine Schlussfolgerung ziehen, auf die die Soziologie nicht unbedingt kommt: Die Gesellschaft holt die einzelnen nicht zu Hause ab, um ihnen anzubieten, was sie wünschen. Die einzelnen müssen selbst der Gesellschaft entgegengehen. Sie sind es, die *aktiv* werden müssen, sie müssen aktive soziale Akteure werden.

Nehmen wir ein anderes Forschungsgebiet, jenes, das sich mit Vorurteilen und negativen Attitüden gegenüber anderen befasst. Vor fast einem halben Jahrhundert hat T.W. Adorno die Merkmale des typischen autoritären Individuums beschrieben, das zu Vorurteilen neigt. Es war das Modell des vorhersehbaren Indviduums. Neuere Arbeiten der Sozialpsychologie zeigen nun ein ganz anderes Bild: Jemand kann sich bei bestimmten Themen durchaus autoritär verhalten und überhaupt nicht bei anderen. Jemand kann Vorurteile auf einem Gebiet haben und keine auf anderen Gebieten. Die psychologische »Beständigkeit und Kohärenz« der Individuen ist nicht so gross, wie man glaubte, und ihre Attitüde kann stark variieren, je nach der Natur der Gegenstände. Die nicht zu vernachlässigende Folge ist, dass die Attitüde – ein klassischer und zentraler Begriff der Sozialpsychologie – zu einem ungenügenden Indikator für das Verhalten wird.

Eine allgemeinere Frage: Sind die Sozialwissenschaften nicht mit dem Ende des vorhersehbaren Individuums konfrontiert?

Arbeiten der »Textlinguistik« (discourse analysis – Diskursanalyse[1]), die die Sprache fremdenfeindlicher und rassistischer Personen untersuchen, kommen ebenfalls zu nuancierteren Ergebnissen.

Wenige geben heute offen zu, Rassisten zu sein, aber zahlreich sind jene, die etwas gegen Fremde haben. Bei der Analyse ihrer Sprache bemerken wir die Anwendung von Diskursstrategien, die ein doppeltes Ziel haben: 1. sollen sie ein positives Bild von sich selbst vermitteln und 2. übernehmen sie verächtliche Aus-

[1] Diskurs meint vor allem die gesprochene, in der Situation gebrauchte Sprache, im Gegensatz zum System der allgemeinen und abstrakten Einheitssprache, wie sie die Linguistik betrachtet. Der Diskurs ist auch eine Form von alltäglicher sozialer Handlung, von Interaktion und ein Ereignis realer Kommunikation.

sagen über die Fremdarbeiter und schreiben sie anderen zu (»Ich habe nichts gegen sie, sie können tun, was sie wollen, aber meine Nachbarn erzählen . . .«).

Der Soziologe, der daran gewöhnt ist, gröbere Spuren des Rassismus aufzuspüren, kann nur davon profitieren, wenn er seine Sensibilität mit Hilfe der Analyse des diskursiven Ablaufs der Alltagssprache schärft.

Heute gibt es eine Reihe von Wissenschaftlern verschiedenster Richtungen und Disziplinen, die sich für das Funktionieren des sozialen Denkens (im Gegensatz zum logischen Denken der formalen Logik) ebenso wie für das Problem der Rationalität und Irrationalität der menschlichen Verhaltensweisen interessieren. Diese Untersuchungen zeigen ebenfalls, dass es zwecklos ist, eine Liste der »Illogismen« und »Irrationalitäten« des Menschen zu erstellen. Es geht vielmehr darum, die *anderen Logiken,* die unser Verhalten bestimmen, zu begreifen. Es zeigt sich, dass der Alltagsmensch, statt sich aus persönlichem Interesse oder aus einem anderen Grund rational oder irrational zu verhalten, vielmehr ganz einfach versucht, Schnitzer zu vermeiden, die gegen ihn verwendet werden könnten. Andererseits versucht der Alltagsmensch, sich mit der sozialen Wirklichkeit abzufinden, da sie in ihrer Komplexität und Widersprüchlichkeit schwer zu bewältigen ist. Er kennt die »Widerstandsfähigkeit« der sozialen Realität und geht von ihr aus, um sein Verhalten anzupassen. Darin unterscheidet er sich tatsächlich beträchlich von gewissen Theoretikern, die um jeden Preis die Wirklichkeit ihrer Ideen ihrer Rationalität anpassen wollen (hier verzichte ich ebenfalls auf die Nennung von Namen, da dies den Rest meiner Zeit beanspruchen würde).

Spass beiseite, diese Untersuchungen über die *anderen Logiken* gehören zu den interessantesten und fruchtbarsten.

Der Begriff der *sozialen Netzwerke* taucht ebenfalls immer häufiger im Rahmen der Sozialwissenschaften auf. Ich nehme ihn hier nicht deshalb auf, weil er wieder Mode ist, sondern weil auch dieser Begriff zur Hervorhebung eines weniger karikaturistischen Menschenbildes beiträgt. Mit seiner Hilfe können wir besser begreifen, welche Auswirkungen die modernen sozialen Umwälzungen auf die soziale Lage unserer Zeitgenossen haben.

In der Wirtschaftswissenschaft und in der Psychologie erscheint der Mensch oft als einer, der allein handelt und nicht an die Existenz von andern denkt. Die Analyse mit dem Begriff der Netzwerke betrachtet den Menschen im Gegenteil *in seinen Beziehungen,* in seinen Verbindungen mit anderen Menschen. Tatsächlich befindet sich in der bestehenden sozialen Realität jeder Mensch in einer mehr oder weniger grossen Anzahl von Beziehungen und sozialen Systemen, eben von sozialen Netzwerken. Die klassische Soziologie gibt den *Attributen* des Menschen, wie Beruf und Alter, den Vorrang, mit den sozialen Netzwerken hingegen betonen wir in erster Linie seine *Beziehungen.*

Heute kann ein Individuum immer weniger allein durch seine soziale Herkunft definiert werden. Nehmen wir zum Beispiel einen Angestellten oder einen Arbeiter. Neben seiner Arbeit kann er in verschiedenen Clubs und Vereinen mitmachen, und er wird dort Personen aus verschiedensten sozialen Milieus treffen. Er kann sich gleichzeitig für Windsurfen, Video, Geldspiele, Tiere, Motorräder, Schiessen, Fotografieren und was weiss ich noch interessieren. Für jedes Gebiet wird er ein spezifisches soziales *Netzwerk* aufbauen. Deshalb ist es wichtig, alle Personen, mit denen ein Individuum verkehrt, im einzelnen und mit ihren sozialen Merkmalen zu erfassen, und zwar in *allen* Bereichen des Alltags: Beruf, Kultur, Politik, Freizeit, Freunde, Nachbarn usw.

Will man die wirkliche Natur der heutigen sozialen Welt verstehen, dann muss man also die sozialen Klassen und die sozialen Gruppen noch mit den sozialen Netzwerken ergänzen. Sprechen wir von sozialen Netzwerken, dann meinen wir damit die Komplexität der sozialen Beziehungen ebenso wie die soziale Heterogenität vieler sozialer Gruppen und eben nicht ihre Homogenität und gegenseitige Ausschliessung. Heute definiert sich ein Individuum tatsächlich ebenso durch sein aktives Handeln, seine Beziehungen, seine *Interaktionen* (das heisst durch die gemeinsamen Aktivitäten mit den Mitgliedern der verschiedenen Netzwerke und nicht allein durch die klassischen sozialen *Attribute* wie Beruf und Einkommen).

En anderes Forschungsgebiet trägt ebenfalls dazu bei, ein angemesseneres Bild unserer Gesellschaftsformen zu vermitteln. Statt mit dem Vergleich verschiedener Kulturen, beschäftigt man sich immer mehr mit der Forschung über *Kontakte* und *Beziehungen* zwischen verschiedenen Kultur- und Sprachgemeinschaften und über die *Auswirkungen* dieser Kontakte. Diese konkrete Kontaktforschung betont zum Beispiel die Bedeutung der *sozialen Repräsentationen.* Es handelt sich hier um ein anderes sich stark entwickelndes Gebiet, das zeigt, dass die sozialen Repräsentationen, auch wenn sie rein subjektiv sind, sich als ebenso real wie Hämmer erweisen und das Verhalten ebenso stark wie materielle und objektive Faktoren zu beeinflussen vermögen. Diese sozialen Repräsentationen bilden ebenfalls eine Dimension der Kommunikation, denn sie werden durch die Sprache produziert, reproduziert und verändert.

Die sogenannte »Matched-guise«-Technik zeigt sehr gut den Einfluss solcher sozialer Repräsentationen. Erlauben Sie mir, zur Illustration dieser Technik ein Schweizer Beispiel zu geben: Man spielt zum Beispiel einem Westschweizer zwei Aufnahmen vor, auf denen eine Person französisch, die andere schwyzerdütsch spricht. Es handelt sich aber um dieselbe, perfekt zweisprachige Person, was der Hörer natürlich nicht weiss. Wenn wir nun diesen Hörer fragen, wie sympathisch er die jeweiligen Personen der Aufnahme findet, so ist das Ergebnis leicht vorhersehbar: Alle Stereotypen, alle subjektiven sozialen Vorstellungen des West-

schweizers gegenüber dem Deutschschweizer werden unverzüglich zum Vorschein kommen. Natürlich wird der Hörer sehr erstaunt, ja verlegen sein, wenn er erfährt, dass es sich immer um die gleiche Person gehandelt hat und er also einem Mitglied seiner eigenen Sprachgruppe die Stereotypen der andern zugewiesen hat.

In diesen Untersuchungen über Kultur- und Sprachkontakte (sie sind gegenwärtig eine der markantesten sozialen Realitäten), wird also der Einfluss der subjektiven Aspekte, die unser Verhalten prägen, gebührend unterstrichen, d.h. der Einfluß der Einstellungen, der Motive, der Kräfte der Abwehr, der Verteidigung und der Ablehnung, die in solchen Kontakten wirksam werden. Über fachliche Barrieren hinweg versucht man, alle vorhandenen begrifflichen und methodologischen Hilfsmittel anzuwenden, um das tatsächliche Verhalten der handelnden Individuen zu erfassen. So können z.B. vertiefte Sprachbiographien die sozialen Erkenntnisse über den Sprach- und Kulturkontakt völlig erneuern.

Die verschiedenen Teile unserer Formel (irgendjemand sagt nicht irgendetwas in irgendeiner Situation . . .) bekommen hier ihren vollen heuristischen Wert. So ist es zum Beispiel die *soziale Situation* oder die *Person,* mit der er spricht, oder auch der *Ort,* wo er sich befindet, die erklären, warum ein Zweisprachiger eher diese als jene Sprache spricht. Kurz, für die Kommunikation, und es handelt sich um Kommunikation, wenn wir von sozialen, sprachlichen und kulturellen Kontakten sprechen, gibt es nicht ein einziges, einfaches und universelles Kommunikationsschema.

Herr Jedermann verfügt in seinen alltäglichen kulturellen und sozialen Kontakten in Wirklichkeit über verschiedene »Konversations- und Kommunikationsmodelle«, und jedes dieser Modelle erlaubt es ihm, einen bestimmten Bereich der verschiedensten Kommunikationssituationen, mit denen er täglich konfrontiert wird, zu bewältigen. So verfügt er über eine wahre *Kommunikationskultur* die ihm sagt, wie er in dieser Situation mit dieser Person, an diesem Ort usw. kommunizieren soll. Und hier können wir anfügen, dass die Untersuchungen über die Alltagskommunikation für die Kenntnis dieser Kommunikationskultur und deren Modelle grosse Fortschritte macht.

Die genaue Untersuchung der Kommunikationsregeln im Alltag schliesst aber den Einbezug von globaleren sozialen Determinismen und von allgemeineren Machtverhältnissen nicht aus. Bleiben wir beim Beispiel der Zweisprachigen. Lange wurde behauptet, die Zweisprachigkeit behindere die intellektuelle Entwicklung in der Schule. Neuere Untersuchungen zeigen eher einen Vorteil der Zweisprachigkeit, was die geistige Beweglichkeit und Schnelligkeit betrifft. Mit einer Nuance allerdings: Es sind vor allem die Zweisprachigen aus sozial besser gestellten Kreisen, die von diesem »Plus« profitieren. Man braucht die soziale

Schwerkraft nicht vertreiben zu wollen, sie kommt im Galopp zurück, erhält aber durch solche Untersuchungen eine grössere Genauigkeit.

Noch ein letzter Punkt: Man scheint zu vergessen, dass die Alltagskommunikation auch aus *Konflikten* besteht. Auch Beschimpfungen, verbale Konflikte, Polemiken, politische Radio- und Fernsehduelle gehören zu unserem täglichen Brot. Das ist das, was ich *konfliktuelle Kommunikation* nenne. Sie gestattet das Aufspüren von Dimensionen des sozialen Akteurs, die ziemlich systematisch verdrängt werden. Diese Dimensionen kommen speziell dann gut zum Vorschein, wenn das Individuum gespannt ist und sich in einem Konflikt mit jemand anderem befindet. Wer »ausser sich« ist, wird tatsächlich Seiten zeigen, die sonst verborgen bleiben. Und schließlich ist der soziale Akteur in der konfliktuellen Kommunikation aktiver denn je: Er entwickelt eine aussergewöhnliche Energie und Aktivität, um seinen Gegner zu bekämpfen.

Überraschenderweise haben die Linguisten im Gegensatz zu den Soziologen und den Politologen die Konflikte sehr wenig untersucht. Dies ist zweifellos deshalb der Fall, weil die Sprachwissenschaft praktisch automatisch die Sprache aus der Gesellschaft und aus dem Gebrauchskontext herauslöst, um sie als theoretisches, abstraktes und allgemeines System zu untersuchen. Andererseits sprechen die Linguisten nur von gegenseitiger Verständigung, aber im Alltag gibt es auch gegenseitige Nichtverständigung, eben Sprachkonflikte. (Denken sie nur an den Raum, den bei vielen Leuten die tägliche Diskussion über Meinungsverschiedenheiten und Konflikte mit den Arbeitskollegen einnimmt.) Diese Forschungslükke führt dazu, dass wir nichts darüber wissen, wie die Sprecher genau miteinander umgehen, wenn sie sich mündlich oder schriftlich streiten.

Zuerst stellen wir fest, dass sich unsere Sprache, sobald wir uns mit jemandem in einem Konflikt befinden, in ihrer Natur, in ihrer Form und in ihrer Funktion völlig ändert. In einem Gespräch *ohne Konflikte* strenge ich mich an,

1. die Sprache des Gesprächspartners und seine wirklichen Absichten zu verstehen, und
2. versuche ich, mich an die Stelle des Gesprächspartners zu setzen.

In einem Konflikt hingegen werden diese üblichen Kommunikationsregeln doppelt übertreten:

1) durch die Manipulation des gegnerischen Diskurses;
2) durch die Ausdauer, mit der dem Gegner der Platz streitig gemacht wird.

Ein Konfliktdiskurs ist immer ein Gegendiskurs. In einem Konfliktdiskurs gibt es den Diskurs des Angreifenden und den Diskurs des Angegriffenen. Aber letzterer wird nie unverändert aufgenommen. Will man den Diskurs eines Gegners anfechten, so nimmt man ihn nie unverändert auf, sondern manipuliert, defor-

miert und destrukturiert ihn, um ihn zu disqualifizieren. In einem Streitgespräch wird der Diskurs und auch die Identität des Gesprächspartners regelrecht vergewaltigt: Der Angriff gilt nicht nur dem, was er sagt, sondern auch seinem Platz. Der Gegner soll mit allen möglichen diskursiven Mitteln deplaciert werden, er soll von seinem wirklichen Platz an eine neue Stelle, eine neue soziale oder politische Position, die nicht die seine ist, verdrängt werden. Wird ein Gegner als Sexist oder als Reaktionär bezeichnet, obwohl er es in Wirklichkeit nicht ist, soll ihm ein Platz – hier eine politische Position – zugewiesen werden, die nicht die seine ist. So soll er vor dem Publikum, das Zeuge ist (public-témoin) in eine unangenehme Lage gebracht werden. Bei jeder öffentlichen Diskussion gibt es tatsächlich neben dem Sender und dem Empfänger einen dritten wichtigen Teilnehmer, nämlich das Publikum, das dem diskursiven Konflikt zuhört, sei es in einem Lokal, am Fernseher oder als Leser einer Zeitung. Bei Wahlen zum Beispiel fällt dieses Publikum die Entscheidung, indem es sich für die eine oder die andere der vorgetragenen Argumentationen entscheidet.

Man versteht die Heftigkeit gewisser Debatten besser, wenn man weiss, dass der Ausgang einer Wahl für den künftigen Kurs einer bestimmten Gesellschaft bestimmend sein kann.

Noch ein paar andere Angaben zur Natur der konfliktuellen Kommunikation. Mit einer verbalen Attacke versucht der Angreifende zwei Fliegen auf einen Schlag zu treffen: Indem er den Gegner und seinen Diskurs herabsetzt, versucht er gleichzeitig seinen eigenen Diskurs und seinen eigenen Platz zu verstärken.

Der Autor eines manipulatorischen Diskurses greift also gleichzeitig die *Sprache* seines Gegners, dessen *Person* und das *Bild,* das dieser von sich selbst geben will, an; ein Bild, das positiv sein soll, wird in ein möglichst negatives Bild verwandelt. Damit sind wir wieder bei der Wichtigkeit der Bilder und der sozialen Repräsentationen. Wer meisterhaft polemisiert, wird keine Ebene der sozialen Realität auslassen.

Im Gegensatz zum Boxer, der physisch k.o. geschlagen wird, kann der verbal k.o. geschlagene Gegner wiederauferstehen und antworten. Er *muss* antworten, denn sein Schweigen könnte sein Publikum glauben lassen, dass der erste Angreifer recht hat. Eine Polemik besteht im allgemeinen aus mehreren Angriffen und Gegenangriffen.

Der polemische Diskurs spielt nicht nur mit der Sprache, der Person und ihrem Bild, sondern auch mit den *Gefühlen* und der *Affektivität,* indem er versucht, den Gegner als hassens- und sich selbst als liebenswert darzustellen. Die Konfliktsprache besitzt in der Tat spezifische sprachliche Eigenschaften. Die Emotionalität und die Vehemenz gewisser Verurteilungen erklären die ungewöhnliche Anhäufung von Schimpfwörtern. Zahlreiche sprachliche *Zeichen* zeigen die Distanz

des Sprechers zum gegnerischen Diskurs und bezeugen dessen Ablehnung. Der konfliktuelle Diskurs überrascht durch seine *spezifische sprachliche Form.* Sobald jemand sich in einem Konflikt mit jemand anderem befindet, ändert er sein diskursives Register und gebraucht einen Sprachstil, dessen Eigentümlichkeit man wie folgt definieren kann:

1) Ein polemischer Text braucht nicht einmal gelesen zu werden, um seine Form zu erkennen: Die Interpunktion ist grosszügig, mit zahlreichen Anführungs-, Ausrufungs- und Fragezeichen und Auslassungspunkten (»Gorbatschow, ein Reformer??? Dass ich nicht lache!!!«).
   Viele Negationen und Schimpfwörter.
2) Spezifische *Diskursstrategien* werden gebraucht, um ein verbales k.o. zu erreichen. Hier zwei, drei Beispiele von Diskursstrategien, die ein Manipulator zur Manipulation des gegnerischen Diskurses braucht:

1. die *indirekt zitierte Rede* (denn der gegnerische Diskurs wird nie genau übernommen, sondern deformiert und manipuliert);
2. das *Zitat* mit Anführungszeichen kann aber trotzdem gebraucht werden. Aber in diesem Fall braucht es die Person, die polemisiert, um ihren Platz zu verstärken. Dazu werden angesehene Autoritäten, die der gleichen Meinung sind, zitiert;
3. die *Demaskierung.* Sie besteht darin, dem Publikum Elemente bekanntzugeben, die der Gegner verbergen will (»Was Sie nicht sagen«, »Was Sie Ihren Wählern verbergen«);
4. und natürlich die *Negation,* die verschiedenen Formen der Widerlegung:
   4.1. die Richtigstellung (»Sie sind kein ›Grüner‹ sondern ein ›Roter‹.«). Ich zitiere immer Beispiele aus der Tagespresse;
   4.2. die propositionale Widerlegung (man widerlegt den gegnerischen Inhalt);
   4.3. die präsuppositionale Widerlegung (man widerlegt eine Meinung, die man vom Gegner vermutet: »Mit dem Wegschicken der Fremdarbeiter würde man auf jeden Fall kein Problem lösen.«).
5. Die *Konzession.* Das Publikum schätzt die frontale und brutale Negation des Gegners nicht immer, es kann sie übertrieben finden. Damit wird sie wirkungslos. Deshalb wird eine Konzession gemacht, aber nur, um danach um so besser anzugreifen.
6. Nennen wir noch die *Ironie.* In diesem Fall wird der gegnerische Diskurs spielerisch aufgenommen. Man lacht und will den Gegner und seinen Diskurs lächerlich machen. (Ich persönlich bedauere, dass diese Form der Polemik so selten ist.)

Man kann drei Arten von konfliktuellen Diskursen unterscheiden:

1. der *affektive Konfliktdiskurs* ist heftig und basiert auf eindeutigen Werturteilen;
2. der *argumentative Konfliktdiskurs* ist elaboriert und ausgearbeitet und will die gegnerischen Argumente im einzelnen abwägen. Das ist die sogenannte anständige Polemik; und dann eben
3. der *ironische Konfliktdiskurs,* der die gegnerischen Aussagen spielerisch verändert und manipuliert, um sie lächerlich zu machen. Hier wird der verbale K.O. durch das Lachen herbeigeführt.

Der Polemisierende hat also die *Wahl* zwischen mindestens drei Arten, einen Gegner anzugreifen, und seine Wahl hängt wieder von einer Anzahl von Faktoren ab, die durch unsere Formel definiert werden: Man polemisiert nicht irgendwie gegen irgend jemanden usw.[1]

Allgemeiner gesagt, die Analyse der *konfliktuellen Kommunikation* zeigt die beeindruckende kognitive und diskursive Aktivität des sozialen Akteurs (des Polemisierenden), wenn er die Rede seines Rivalen sowie dessen Bild, Platz und soziale und politische Funktion manipuliert.

Sie haben es bemerkt, ich plädiere hier ein letztes Mal dafür, dass die Soziologie den sozialen Akteur besser kennenlernt, und zwar sowohl seine konfliktreiche als auch seine harmonische Aktivität. Die konfliktuelle Kommunikation illustriert auf perfekte Weise das Bild eines Individuums, das sich durch sein aktives Handeln, seine Beziehungen und seine Interaktionen definiert. Es ist in der Tat schwierig, eine soziale Realität zu finden, die »dialogischer« ist, als die konfliktuelle Kommunikation, denn der Konfliktdiskurs entsteht in seinem Wesen eben aus der Interaktion zwischen zwei Diskursen.

Natürlich haben Sie bemerkt, dass ich kein missionarischer Soziologe bin, der den Menschen und die Gesellschaft verändern will. Mit der Analyse sprachlicher Konflikte will ich auch nicht zum Verschwinden sozialer Konflikte beitragen. Konflikte sind ein wesentlicher Bestandteil jeder Gesellschaft. Eine konfliktfreie Gesellschaft ohne gegensätzliche Interessen und Weltbilder ist undenkbar, ist soziale Utopie. (Eine Nebenbemerkung: Meine Kollegen der deutschen Soziologie haben sicher bemerkt, dass meine Analyse der Alltagskommunikation auch eine implizite Widerlegung der utopischen Kommunikationstheorie von J. Habermas darstellt. Ich hoffe, Sie nehmen es mir nicht übel, dass ich einen Ihrer Kollegen kritisiert habe. Jedenfalls war es nicht meine Absicht, ihn zu manipulieren.)

---

[1] Wenn Sie mehr über das Thema der konfliktuellen Kommunikation wissen möchten, erlaube ich mir, Sie auf mein Buch hinzuweisen: *»Le K.O. verbal, la communication conflictuelle«*, Ed. L'Age d'Homme, Lausanne, 1987.

Natürlich wäre ich nicht unglücklich, wenn das bessere Wissen darüber, wie die konfliktuelle Kommunikation funktioniert, verbale Aggressionen erschweren würde. Warum sollten sich die Angreifer auch ins Fäustchen lachen, wenn sie uns mit Leichtigkeit verbal gefangennehmen?

Zum Schluss möchte ich den grossen Genfer Gelehrten und Psychologen Jean Piaget erwähnen, dem ich grossen Dank schulde und der mich zweifellos am meisten beeinflusst hat. Ich hatte das Glück, sein Assistent zu sein. Jean Piaget wusste, dass es unmöglich ist, die theoretische und utopische Spekulation zu verhindern. Aber er gab eine interessante Antwort darauf, indem er versuchte, die interessanten spekulativen und philosophischen Probleme wissenschaftlich anzugehen und sie mit konkreten, vertieften Forschungen zu beantworten. Ich wünsche, dass die Soziologen es ihm weiterhin gleichtun, auch im Hinblick auf Gesellschaften, die immer komplexer werden und immer schwieriger zu verstehen sind. Oder anders gesagt, ich wünsche, dass wir auch weiterhin den *Forschergeist* dem spekulativen und utopischen Geist entgegenstellen. Gegenwärtig besteht nämlich eine grosse Tendenz, unsere heutigen Gesellschaftsformen mit einigen Schlagwörtern zu definieren, die als Tatsachen hingestellt werden. Ich bin sicher, dass die Soziologie dieser Versuchung nicht erliegen wird und den schwierigeren Weg der konkreten, gründlichen Forschung einschlagen wird. Auf diese Art kann sie ihren Beitrag zum Verständnis der grossen, grundlegenden Probleme unserer Zeit zu leisten versuchen.