

Armin Koerfer

Institutionelle Kommunikation

Armin Koerfer

# Institutionelle Kommunikation

*Zur Methodologie und Empirie  
der Handlungsanalyse*

Westdeutscher Verlag

Die Deutsche Bibliothek – CIP-Einheitsaufnahme

**Koerfer, Armin:**

Institutionelle Kommunikation: zur Methodologie und

Empirie der Handlungsanalyse / Armin Koerfer. – Opladen:

Westdt. Verl., 1994

ISBN 978-3-531-12557-2

ISBN 978-3-663-01486-7 (eBook)

DOI 10.1007/978-3-663-01486-7

Alle Rechte vorbehalten

© 1994 Westdeutscher Verlag GmbH, Opladen

Der Westdeutsche Verlag ist ein Unternehmen der Bertelsmann Fachinformation GmbH.



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

Umschlaggestaltung: Christine Huth, Wiesbaden

Gedruckt auf säurefreiem Papier

ISBN 978-3-531-12557-2

*Für Katharina und Krischan*

# Inhalt

<b>Vorwort</b> .....	11
<b>1 Einleitung: Probleme, Absichten und Methoden</b> .....	13
1.1 Ein institutioneller Konfliktfall .....	13
1.2 Verständnis- und Akzeptabilitätsprüfungen .....	16
1.3 Untersuchungsleitende Fragen .....	19
1.4 Zur Programmatik einer komparativen Handlungsanalyse institutioneller Kommunikation .....	22
<b>2 Institutionelles Handeln und Handlungsanalyse</b> .....	36
2.1 Postulate sinnverstehender Sozialwissenschaft .....	37
2.2 Das Sprecher-Hörer-Modell rationaler Kommunikation .....	41
2.3 Handlungserklärungen .....	45
2.3.1 Der common sense-Begriffsrahmen .....	45
2.3.2 Voluntativische und normativische Handlungserklärungen .....	49
2.3.3 Handlungsfreiheit und Determination .....	54
2.4 Das mentale Grundvokabular der Handlungsanalyse .....	58
2.4.1 Die Doppelrolle von Einstellungs- und Handlungswörtern als Gegenstand und Medium der Handlungsanalyse .....	58
2.4.2 Zur Bedeutungsanalyse intentionaler Handlungswörter .....	62
2.5 Handlungsbeschreibungen .....	66
2.5.1 Das alltagspraktische Problem der Handlungs-Zuschreibung ....	67
2.5.2 Das Beschreibungsproblem in der Handlungsanalyse .....	69
2.5.3 Intentionalität, Konventionalität und Institutionalität .....	71
2.5.4 Basis-Handlungen: Das Kriterium der Aufmerksamkeit .....	76
<b>3 Handlungsverstehen und Verständigung in Institutionen</b> .....	79
3.1 Handlungsfehlschläge und Mißverständnisse .....	80
3.2. Handlungsvagheiten .....	85
3.2.1 Eindeutigkeiten und Mehrdeutigkeiten .....	85

3.2.2	Wie 'strikt' ist die Handlungsanalyse? .....	93
3.3	Handlungsplanung: Die subjektive Spannweite des Handelns ....	97
3.4	Lebenswelt und Institution .....	102
3.4.1	Lebensweltliche Orientierung: Der problematisch gewordene Sinnhorizont des Verstehens und der Verständigung .....	104
3.4.2	Das zweistufige Gesellschaftskonzept: Lebenswelt und System .	108
3.4.3	Institutionsbegriff und Institutionstypen .....	113
3.4.4	Alltagswissen und Institutionswissen .....	115
3.5	Mißverstehen und Nicht-Verständigung .....	123
3.5.1	Individueller Sinn .....	123
3.5.2	Institutioneller Sinn .....	128
3.5.3	Verdeckte Intentionen und Strategien .....	138
3.5.4	Latent und manifest strategisches Handeln .....	142
3.6	Das Verifikationsproblem: Praktische Schlüsse, Formulierungen und Befragungen .....	150
3.7	Manifeste und latente Sinnstrukturen .....	160
<b>4</b>	<b>Verantwortung und Rationalität beim institutionellen Handeln .....</b>	<b>165</b>
4.1	Routine-Handeln und soziale Ordnung .....	165
4.1.1	Konvention und Recht .....	165
4.1.2	Absicht und Verantwortung .....	167
4.2	Verantwortung als sozialer Zuschreibungsprozeß .....	171
4.2.1	Handlungskompetenz .....	172
4.2.2	Typen von verantwortlichen Handlungssubjekten .....	175
4.3	Das Rationalitätsproblem .....	179
4.3.1	Alltagspraktische Akzeptabilitätsprüfungen .....	180
4.3.2	Wissenschaftliche und alltägliche Rationalität .....	182
4.3.3	Handlungsrationalität versus Systemrationalität .....	188
4.3.4	Handeln unter Maximenkonflikten .....	191
<b>5</b>	<b>Institutionelle Sprechhandlungen und Handlungsmuster .....</b>	<b>197</b>
5.1	Regularität und Konventionalität .....	197
5.1.1	Handlungstypen und Typen von Handelnden .....	198
5.1.2	Sprechhandlungsfolgen. Sprechhandlungssequenzen und Sprechhandlungsverkettungen .....	200
5.2.	Konventionalität und Institutionalität .....	203
5.2.1	Institutionelle Sprechhandlungen in der Sprechakttheorie .....	203

---

5.2.2	Sprechhandlungstypologie. Zur Reichweite des Sprechhandlungssemantischen Ansatzes .....	209
5.2.3	Formen institutioneller Bindung von Sprechhandlungen .....	213
5.3	Institutionelle Bindung von Handlungsmustern .....	217
5.3.1	Musteranalyse .....	218
5.3.2	Institutionelle Handlungsmuster und Oberflächenstruktur .....	220
<b>6</b>	<b>Institutionelle Handlungssysteme und Partizipation .....</b>	<b>224</b>
6.1	Institutionelle Handlungssysteme .....	225
6.1.1	Formalisierung und Verrechtlichung .....	225
6.1.2	Strukturmerkmale institutioneller Kommunikationstypen .....	229
6.2	Kooperation und Kontrolle .....	232
6.2.1	Kooperationsprinzip und Konversationsmaximen .....	232
6.2.2	Institutionsspezifische Formen der Kooperation und Kontrolle ..	235
6.3	Privatheit versus Öffentlichkeit .....	247
6.4	Aushandlungsprozesse als Problemlösungsverfahren .....	250
6.4.1	Pflichten und Neigungen .....	251
6.4.2	Handlungsalternativen und Handlungswahl .....	253
6.4.3	Handlungsrahmen .....	256
6.4.4	Rituelle Kommunikation .....	259
6.4.5	Konditionale Entscheidungsverfahren. Diskursive und nicht-diskursive Problemlösungen .....	261
6.4.6	Aushandlungsprozesse. Der Phänomenbereich .....	269
6.5	Komparative Funktionsanalyse institutioneller Kommunikationstypen .....	271
6.5.1	Das Wahrheitsproblem .....	272
6.5.2	Konservative versus progressive Institutionen? .....	280
<b>7</b>	<b>Literatur .....</b>	<b>283</b>
<b>8</b>	<b>Quellen .....</b>	<b>303</b>

## Vorwort

*Institutionelle Kommunikation* ist gewiß ein weites Feld, zu dessen Bearbeitung es einer besonderen Motivation bedurfte. Die Beschäftigung in verschiedenen Projekten mit zunächst *hochschulischer*, dann *therapeutischer* Kommunikation, schließlich *gerichtlicher* und zuletzt wiederum *medizinischer* Kommunikation bestärkte zunehmend die Ansicht, daß Aufschlüsse über einzelne institutionelle Kommunikationsformen vor allem im Vergleich untereinander und mit nicht-institutionellen Kommunikationsformen, d.h. durch eine *komparative* Analyse zu gewinnen sind, in der Gemeinsamkeiten und Unterschiede zwischen institutionellen Diskurstypen überhaupt erst ermittelt werden können. Die vorliegenden Untersuchungen setzen mit einer funktional-vergleichenden Methode an den Formen sprachlichen Handelns in alltäglichen und institutionellen Diskursen an und schreiten im systematischen Wechsel der Beobachtungsperspektiven von der Analyse von *Sprechhandlungen* über die Analyse von *Handlungsmustern* bis zur Analyse von *Handlungssystemen* fort. Eine so aufgefaßte komparative Form- und Funktionsanalyse institutioneller Kommunikation versteht sich zugleich als Beitrag zur *interdisziplinären* Erforschung des Gegenstandsbereichs wie auch als Beitrag zu einer allgemeinen *Institutionsanalyse*.

Dieser Beitrag soll jeweils entschieden aus der Sicht einer *Handlungstheorie* geleistet werden, deren traditionelle Variante einer personalistischen Theorie der Einzelhandlung freilich einer kritischen Reflexion zu unterziehen ist. Bedenken werden ja nicht nur grundsätzlich aus *systemtheoretischer* Perspektive, sondern auch aus der Perspektive einer *pragmatischen Kommunikationsanalyse* bzw. *linguistischen Pragmatik* vorgetragen, wobei allerdings ebensowenig hier wie dort die handlungstheoretische Herkunft zu leugnen ist. Die Kritik richtet sich vor allem gegen spezifisch handlungstheoretische Begrifflichkeiten wie *sprachliches Handeln*, *Intention*, *Aufrichtigkeit*, *Verantwortung*, *Rationalität* usw., die wesentlich am Modell alltäglicher Kommunikation gewonnen und nicht ohne weiteres auf Kommunikation in Institutionen und ihre Funktionsträger übertragbar seien. Unter Berücksichtigung dieser Kritik werden die Analysen gerade am Fall der institutionellen Kommunikation zu einer Reformulierung und Erweiterung des handlungstheoretischen Ansatzes führen, der eben nicht zugunsten eines solchen systemtheoretischen Ansatzes zu verwerfen ist, der sich strikt als eine Alternative zu einer Handlungstheorie überhaupt versteht. So ist das Pro-



gramm einer komparativen Form- und Funktionsanalyse, die sowohl gegenständiglich wie theoretisch als *Handlungsanalyse institutioneller Kommunikation* ausgewiesen wird, zugleich durch die Ausführung zu rechtfertigen.

Der allgemein am Thema der institutionellen Kommunikation interessierte Leser möge den Einstieg anhand der problem-, methoden-, und zielorientierten Einleitung finden, die eine vorausgreifende und zugleich zusammenfassende Orientierung geben soll. Der spezifischer interessierte Leser möge die Einleitungen, die den jeweiligen Kapiteln vorangestellt sind, hintereinanderweg lesen, um sich so eine knappe Gesamtinhaltsübersicht zu verschaffen, die eher Detailfragen nachzugehen erlaubt.

Die vorliegende Arbeit ist in einer früheren Fassung unter dem Titel "Handlungsanalyse institutioneller Kommunikation" an der Universität Dortmund als Dissertation angenommen worden. Der Dank gilt allen, die die Arbeit mit Interesse und Anteilnahme verfolgt und kritisch begleitet haben. Für ihre Hilfen bei der technischen Fertigstellung danke ich Annette Schneider, Robert Heiligers und Jochen Faber. Ich danke besonders Gisela Brüner für ihre Kritik und Korrekturvorschläge im Detail, die zur Verbesserung der Arbeit in einem fortgeschrittenen Stadium beitrugen. Vor allem danke ich Konrad Ehlich für seine von Anfang an beharrliche und konstruktive Kritik, die die nunmehr eingeschlagenen Wege diskursiv zu erschließen half. Als einer meiner Lehrer der ersten Stunde war er mir späterhin auch in schwierigen Etappen ein verlässlicher Diskussionspartner, von dessen kenntnisreichem Engagement in der Sache ich über den nötigen Abschluß hinaus habe profitieren können.

Schließlich möchte ich denen, die die Entbehrungen durch die Arbeit mit mir geteilt haben, für ihre Nachsicht und wohlwollende Unterstützung danken.

# 1 Einleitung: Probleme, Absichten und Methoden

Am Beispiel eines besonderen institutionellen Konfliktfalls soll zunächst (§ 1.1) exemplarisch in die Problematik institutionellen Handelns eingeführt werden. Der Konfliktfall dient zugleich (§ 1.2) zur Vorstellung des Verfahrens der Verständnis- und Akzeptabilitätsprüfung, mit dem sich späterhin systematisch Problemtypen des Verstehens und der Verständigung beim institutionellen und nicht-institutionellen Handeln werden unterscheiden lassen. Daran anschließend (§ 1.3) werden die untersuchungsleitenden Fragen formuliert, die bereits als Kondensat einer komparativen Form- und Funktionsanalyse gelten können, deren Programmatik nachfolgend (§ 1.4) sowohl gegenständlich wie auch theoretisch als *komparative Handlungsanalyse institutioneller Kommunikation* ausgewiesen werden soll.

## 1.1 Ein institutioneller Konfliktfall

In einige zentrale Fragestellungen der Untersuchung soll am Beispiel eines besonderen, nämlich *innerinstitutionellen* Konfliktes eingeführt werden, der zunächst zwischen den beteiligten Institutionsvertretern aufbrach und von diesen in die Öffentlichkeit getragen wurde, in der er dann Schlagzeilen gemacht hat, so daß der Konflikt aufgrund dieser günstigen Quellenlage überhaupt zugänglich ist. Die öffentliche Transparenz institutionellen Handelns und institutioneller Handlungskonflikte der folgenden Art ist ja eher die Ausnahme, die wir hier in besonderer Weise methodisch nutzen können. Anlässlich eines Polizeieinsatzes am 1. Mai 1989 in West-Berlin kommt es im Nachfeld zu einer Auseinandersetzung zwischen dem Innensenator und dem Polizeipräsidenten darüber, wie denn bestimmte Äußerungen des Innensensors im Vorfeld einer Dienstbesprechung aufzufassen gewesen seien, worüber in der *Frankfurter Rundschau* vom 5. Mai 1989 wie nachfolgend in zwei Teilen (und hier in Auszügen) berichtet wird. Der erste Teil (1.1), der hier lediglich zur Kontextualisierung der weiterreichenden Relevanz des Falls angeführt wird, betrifft politische Einschätzungen von "Folge"-Problemen, der zweite Teil (1.2) das Problem eines augenscheinlichen "Mißverständnisses" in der Dienstbesprechung selbst:

- (1.01) *Union gibt Senat Schuld an Berliner Krawallen. Dregger: Quittung für Politik / Polizei greift Pätzold an.* FRANFURT A.M., 4. Mai (FR). Der

Vorsitzende der CDU/CSU-Bundestagsfraktion, Alfred Dregger, hat den rot-grünen Senat für die schweren Krawalle am 1. Mai in West-Berlin verantwortlich gemacht. Bundeskanzler Kohl sprach von "Straßenterror", der ein grelles Schlaglicht auf die Lage der Stadt werfe. Die SPD wies die Vorwürfe zurück. In Berlin ist es offenbar im Vorfeld der Ausschreitungen zu erheblichen Mißverständnissen zwischen Innensenator Erich Pätzold (SPD) und Polizeipräsident Georg Schertz gekommen.

- (1.02) *Streit über Polizeieinsatz.* oJw BERLIN. West-Berlins Innensenator Pätzold und Polizeipräsident Schertz zeigten sich uneinig über den Verlauf einer Dienstbesprechung am 24. April. Während Pätzold seinen Angaben zufolge lediglich "Nachdenklichkeiten" über die Möglichkeiten einer Deeskalation des Polizeieinsatzes geäußert haben will, sprach Schertz öffentlich von "Weisungen", durch die er sich in seinem Ermessensspielraum eingeschränkt gesehen habe.

Ohne Anspruch auf Aufklärung drängen sich etwa folgende Fragen auf, die hier bewußt aus der Perspektive unseres Alltagswissens über Kommunikation gestellt werden sollen, so wie wir dieses Alltagswissen bereits bei der morgendlichen Zeitungslektüre aktivieren könnten: Wie konnte der Polizeipräsident etwas als Weisung verstehen, was der Innensenator als Äußern von Nachdenklichkeiten gemeint hat (wenn es denn überhaupt so gemeint war bzw. verstanden wurde)? Wie konnte es also zu diesem Mißverständnis kommen (wenn es denn eins war)? Wäre es zu nicht zu vermeiden gewesen? War dem Innensenator nicht klar, daß seine Äußerungen wie alle Äußerungen als Handlungen aufzufassen sind? Hat ihn also sein Alltagswissen verlassen? Oder war ihm nicht klar, daß seine Äußerungen zur Deeskalation als Äußerungen eines Innensenators gegenüber dem Polizeipräsidenten in einer Dienstbesprechung als "Weisung" aufgefaßt werden *könnten*, wenn sie nicht gar so aufgefaßt werden müßten. Hat also sein Institutionswissen als Innensenator versagt? Oder stellt er sich einfach nur dumm.<sup>1</sup> Benutzt er im nachhinein sein Alltags- und Institutionswissen gerade so, wie man es anwendet, wenn man sich herausreden will, weil man eine Handlung gerne ungeschehen machen möchte? Wie kann er - sollte dies zutreffen - annehmen, daß sein Versuch, sich irgendwie herauszureden, Erfolg haben wird? Oder nimmt er vielleicht an, daß sich der Polizeipräsident dumm stellt und daß er dies als Innensenator institutonsintern und öffentlich plausibel machen kann, womit er aus dem Schneider wäre?

---

1 Vgl. zur Strategie des Sich-Dumm-Stellens im Zusammenhang mit alltäglichen Verstehens- und Verständigungsproblemen Kallmeyer (1977: 66f); Kallmeyer diskutiert an einem Fall der Bedeutungsaushandlung, der durchaus in einen institutionellen Zusammenhang eingebettet ist, die besondere Variante der Strategie eines Hörers, weniger als verstanden zu erkennen zu geben, als vom Sprecher erkennbar gemeint ist.

Insbesondere die letzte Frage nötigt uns zu einem Perspektivenwechsel: Handelt es sich umgekehrt bei dem Polizeipräsidenten geradezu um einen "Trottel", dessen Alltagswissen oder Institutionswissen versagt hat? Oder vielmehr (auch) um ein "Schlitzohr", das weiß, wie man sich zu seinem eigenen Vorteil dumm stellt? Sollten wir also alle bisher gestellten Fragen noch einmal stellen müssen, diesmal primär aus der Perspektive des Polizeipräsidenten als Rezipienten und Handelnden, bis wir bei seiner Frage anlangen, ob der Innensenator sich dumm stellt und herausreden will usw.?

Zudem müssen wir weitere Fragen anschneiden, die wir aus der Perspektive beider Parteien formulieren können: Was rechtfertigt überhaupt den Streit um Worte? Inwieweit bleibt die Vernunft in diesem Streit auf der Strecke? Was tun die beiden, wenn sie in dieser Form streiten? Handelt es sich lediglich um Behauptungen und Bestreitungen? Was wird dann eigentlich primär behauptet bzw. bestritten? Ein bestimmter Handlungssinn einer Äußerung oder - infolgedessen und je nach Auffassung - die Gewährung bzw. Einengung des Ermessensspielraums? Muß nicht einer von beiden bewußt die Unwahrheit sagen, also lügen? Oder muß nicht einer von beiden zumindest insofern im Unrecht sein, als er sich mißverständlich ausgedrückt bzw. nicht richtig zugehört hat? Versuchen sie also lediglich, sich das Mißverständnis wechselseitig in die Schuhe zu schieben (obwohl am Mißverständnis wie auch am Streit - so lehrt uns das Alltagswissen - doch immer mindestens zwei beteiligt sind)? Bezichtigen sie sich insgesamt also der Lüge oder der Unfähigkeit? (Was von beidem wäre eigentlich schlimmer?) Was tun sie, indem sie das eine oder das andere tun? Sich wechselseitig anklagen, beschimpfen oder vor der Öffentlichkeit anschwärzen usw.? Und dies alles, um die Verantwortung für (die Folgen von) problematische(n) Handlungen oder Versäumnisse(n) auf den anderen abzuwälzen und sich selbst auf diese Weise gegenüber einer Reihe von möglichen Vorwürfen (auch denen von Dregger und Kohl?) zu rechtfertigen?

Diese und ähnliche Fragen stellen wir auch im Alltag, wenn auch nicht so umständlich, sondern abkürzend und routiniert, so daß wir schlaglichtartig zu einem Urteil gelangen, indem wir etwa die letzte Frage bejahen. Diese und ähnliche Fragen werden wir wiederholt in den nachfolgenden Analysen stellen, wobei es gilt, diese Art von Fragen zu präzisieren und nach Typen zu kennzeichnen und zu systematisieren. Gegebenenfalls wird es sich als nötig erweisen, zwischen *Handlungen* und *Unterlassungen*, *Handlungsversuchen*, *Handlungskonsequenzen*, *Handlungsstrategien*, *Handlungsmustern* usw. zu differenzieren, so daß wir Fragen wie die oben gestellten in einer besonderen Terminologie zu reformulieren hätten. Aus der Quelle unseres Alltagswissens über Kommunikation wird jedoch weiterhin unermüdlich zu schöpfen sein, auch wenn wir diesem Alltagswissen nicht immer unmittelbar trauen können.

Wie zu zeigen sein wird, hält das spontane Urteil des Alltagsverständes der wissenschaftlichen Kritik nicht immer stand.

Im gegebenen Beispiel handelt es sich um einen spezifischen Konflikt zwischen *weisungsbefugten* und *weisungsabhängigen* Institutionsvertretern, wobei man je nach Sichtweise annehmen könnte, daß sich die beiden schon damals richtig verstanden haben, momentan durchaus verstehen, sich aber gegenwärtig nicht verständigen wollen. Aber wir sollten (einem von) beiden kein Unrecht tun und es vorläufig dabei bewenden lassen, obgleich wir unter einem anderen Aspekt die Problematik des Beispiels sogleich wiederaufnehmen werden. Das Beispiel steht für einen innerinstitutionellen Konfliktfall und gewährt uns in einem ersten Anlauf Einblicke in die Problematik institutionellen Handelns. Im folgenden geht es jedoch weniger um das Handeln zwischen Institutionsvertretern, sondern zwischen diesen und "ihren" Klienten, weil auf dieser Konfliktlinie eher ein Zusammenprall von *Allgemeinwissen* und *Sonderwissen* über Institutionen zu erwarten ist, der stärkere Aufschlüsse über *Verstehens-* und *Verständigungsprobleme* zu geben scheint als bei innerinstitutionellen Konflikten. Aber diese beiden Möglichkeiten, Erkenntnisse über institutionelle Kommunikation zu gewinnen, sollen sich nicht ausschließen, sondern ergänzen.

## 1.2 Verständnis- und Akzeptabilitätsprüfungen

Eine vielversprechende und hier bereits angewandte Methode, Verstehens- und Verständigungsproblemen zwischen Handelnden auf die Spur zu kommen, besteht in der wechselweisen Übernahme ihrer je spezifischen Perspektiven. Bedenken gegen diese Methode sollen zunächst zurückgestellt werden. Die ersten Schwierigkeiten beginnen dort, wo wir manchmal Widerstände haben, eine Perspektive zu übernehmen, weil sie uns mißfällt. Eine andere Schwierigkeit resultiert häufig daraus, daß wir offenbar nicht über die spezifischen Kenntnisse und Erfahrungen verfügen, die nötig wären, um die Perspektive des anderen angemessen zu übernehmen. Wir müssen aber auch in diesen Fällen nicht über alles zugleich rätseln. Ohne, wie gesagt, Partei nehmen zu wollen, drängt sich in diesem Fall der obigen Dienstbesprechung die Frage auf, warum der Polizeipräsident in der fraglichen Situation, in der der Innensenator die Äußerungen machte, die dieser im nachhinein als das Äußern von Nachdenklichkeiten kennzeichnet, nicht mit einer *Verständnisfrage* nachgehakt hat. Vielleicht wollte er sich die Blöße nicht geben. Oder er hielt es nicht für nötig, weil er die fraglichen Äußerungen genau so verstanden hat, wie er es in der Version im Nachfeld behauptet, nämlich als Weisung. Aber das muß uns nicht unbedingt interessieren. Für uns ist relevant, daß er eine Verständnisfrage hätte stellen *können* und daß sie, soviel läßt sich über

die Situation vermuten, im Prinzip sinnvoll gewesen wäre. Auf Verständnisfragen, die im Prinzip nicht sinnvoll sind, kommen wir sogleich zurück. Der Polizeipräsident hätte beispielsweise fragen können:

- (1.03) Ist das eine Weisung?
- (1.04) Soll ich das als Weisung verstehen?
- (1.05) Soll das eine verbindliche Marschroute für die Polizei sein zu deeskalieren?

Hätte der Polizeipräsident eine dieser Fragen gestellt, wären nachfolgende Konflikte (jedenfalls einer bestimmten Art) zwischen ihm und dem Innensenator höchstwahrscheinlich vermieden gewesen (nicht aber unbedingt die Konflikte mit Dregger und Kohl, die von anderer Art sind). Der Innensenator hätte auf die Verständnisfragen (1.03)-(1.05) ungefähr so antworten *können*, wobei er so oder so ähnlich hätte antworten *müssen*, weil der Polizeipräsident ihn in den Zugzwang gebracht hätte, den *Handlungssinn* seiner Äußerung zu präzisieren:

- (1.06) (Ja.) Ich gebe Ihnen hiermit die Weisung, daß...
- (1.07) (Ja.) Dies ist eine Weisung, und zwar sollen Sie...
- (1.08) (Ja.) Das soll die für Sie verbindliche Marschroute sein.
- (1.09) (Nein.) Dies ist keine Weisung, sondern es ist...

Um den Fall für unsere Fragestellung nicht unnötig zu komplizieren, nehmen wir an, daß der Innensenator sich für die Antwort (1.06), (1.07) oder (1.08) entschieden hätte.<sup>2</sup> In diesem Fall wäre eine weitere Verständnisfrage des Polizeipräsidenten, die die Handlungsqualität der Äußerung betrifft, unsinnig. Wir würden eine solche Frage, wären wir der Innensenator, als *unakzeptabel* zurückweisen, und wir würden dies auch aus der Perspektive eines teilnehmenden oder nicht-teilnehmenden Beobachters tun. Ebenso wären wir als Beobachter bereits verfahren, wenn sich der Innensenator in der fraglichen Situation von vornherein ähnlich unmißverständlich ausgedrückt hätte, wie im nachträglich konstruierten Dialog angenommen, der dann allerdings überflüssig gewesen wäre.

Die Möglichkeit, Verständnisfragen in bezug auf die Handlungsqualität einer Äußerung einer *Akzeptabilitätsprüfung* zu unterziehen, gibt uns in verschiedener Hinsicht ein ausgezeichnetes Analysemittel an die Hand, Typen von Handlungen und daran geknüpfte Problemtypen des Verstehens und der Verständigung beim institutionellen und nicht-institutionellen Handeln zu unterscheiden. Wir werden dieses Verfahren der Akzeptabilitätsprüfung noch ausführlich erörtern und bei unseren Untersuchungen durchgängig (und besonders in §§ 3 und 4) anwenden. Gegenüber problematischen Fällen können wir zunächst aus heuristischen Gründen von klaren Fällen ausgehen, die auf-

---

2 Im Fall (1.09) ergäben sich eventuell weitere Rückfragemöglichkeiten bzw. -zwänge, die hier aber ausgespart bleiben sollen.

grund ihrer starken institutionellen Bindung von vornherein ungeeignete Kandidaten für Verständnisfragen sind, was auch, aber nicht nur mit einer *explizit-performativen* Realisierungsform zusammenhängt. Befehle und Weisungen werden zwar häufig, aber - wie etwa (1.08) - eben nicht immer explizit-performativ vollzogen und sind gleichwohl in der Regel unmißverständlich (§ 3.1-2). Als Beispiele für einen Ausnahmefall mögen die fraglichen Äußerungen des Innersenators dienen, über die wir angesichts der Berichterstattung nicht mehr sagen können, als daß sie möglicherweise mißverständlich oder für den Polizeipräsidenten nicht unmißverständlich genug gewesen sind.

Das anzuwendende Verfahren der Analyse sei hier lediglich skizziert: Es lassen sich Typen von Äußerungen danach differenzieren, inwieweit sie sich als Kandidaten für Verständnisfragen überhaupt eignen. Eventuell erweist sich eine *graduelle* Abstufung entlang einer Skala als sinnvoll, an deren einem Ende Sprechhandlungen mit einer *besonderen institutionellen Bindung* angesiedelt sind, für die Nachfragemöglichkeiten in der Regel ausgeschlossen sind. So würden wir Fragen wie (1.10)-(1.13) in der Regel als unakzeptabel zurückweisen:

- (1.10) Soll das eine Taufe sein?
- (1.11) Soll das eine Entlassung sein?
- (1.12) Soll das eine Verteidigung sein?
- (1.13) Soll das eine Ernennung sein?

Natürlich können auch Handlungen dieses Typs wie etwa die Taufe oder die Verteidigung auf verschiedene Weise verunglücken oder sonstwie problematisch sein und deswegen Fragen verschiedener Art auslösen, aber diese Fälle sollen uns mit Austin (1962/72) erst später interessieren, wie überhaupt der komplexe Zusammenhang von Meinen und Verstehen/Akzeptieren bzw. Nicht-Verstehen und Nicht-Akzeptieren besonders mit Austin (in § 3.1 und 5.2) erst noch zu präzisieren ist. Hier sei lediglich soviel vorweggenommen, daß der Polizeipräsident auch Fragen eines ganz anderen Typs hätte stellen können, wie z.B:

- (1.14) Was genau meinen Sie eigentlich mit *Deeskalation*?
- (1.15) Wie kommen Sie überhaupt darauf, mir eine solche Weisung geben zu können? Meines Erachtens sind Sie gar nicht berechtigt, meinen Ermessensspielraum als Polizeipräsident derart einzuschränken.

Mit (1.14) hätte der Polizeipräsident eine Verständnisfrage gestellt, die sich nicht auf die Handlungsqualität, sondern auf den *propositionalen Gehalt* der Äußerung bezieht. Möglicherweise hätte er von der Antwort auf seine Verständnisfrage abhängig gemacht, ob er die Weisung als Weisung eines *bestimmten* Inhalts akzeptieren kann. In dieser Form können Verständnisprüfungen Akzeptabilitätsprüfungen vorausgehen. Mit (1.15) wäre die Äußerung

des Innensensors direkt einer Akzeptabilitätsprüfung unterzogen worden, die sich auf mit der Äußerung des Innensensors beanspruchte Normen bzw. Kompetenzen erstreckt. Darüber hinaus können nicht nur einzelne *Handlungen*, sondern ganze *Diskurse* einer Akzeptabilitätsprüfung unterzogen werden, so wie etwa Patienten den psychoanalytischen Diskurs regelmäßig aus der Alltagsperspektive rationalen Handelns einer radikalen Akzeptabilitätsprüfung unterziehen (vgl. Koerfer/Neumann 1982), worauf wir gesondert (in § 6.2) zurückkommen werden.

### 1.3 Untersuchungsleitende Fragen

Bei der Analyse des komplexen Zusammenhangs von Meinen und Verstehen/Akzeptieren werden wir insbesondere auf die Ansätze von Austin, Grice, Searle, Savigny und Habermas zurückgreifen, wobei (vermeintliche und tatsächliche) Inkompatibilitäten zu berücksichtigen sind, wie sie retrospektiv wiederholt von Habermas (z.B. 1976, 1981, 1988) thematisiert worden sind, der die Beschränkungen sowohl *bedeutungstheoretischer* Ansätze (wie der *formalen* und der *intentionalistischen* Semantik sowie der *Gebrauchstheorie* der Bedeutung) als auch *sprechhandlungstheoretischer* Ansätze durch seinen spezifisch *geltungstheoretischen* Ansatz einer *formalen* oder *Universalpragmatik* aufzuheben sucht.<sup>3</sup> Um eine als zentral herausgestellte Inkompatibilität vorweg zu benennen, die für unsere Untersuchungen unmittelbar einschlägig erscheint: Wenn wir dem Zusammenhang von Meinen und Verstehen/Akzeptieren insbesondere anhand von institutionellen Handlungsfällen weiter nachgehen und uns dabei nicht von ungefähr gerade auf Austin (1962/72) stützen, mögen unsere Untersuchungen demselben Vorwurf einer gewissen Schlagseite der Analyse ausgesetzt sein, der als Vorwurf bereits gegenüber Austin erhoben wurde. Dem Pionier der Sprechakttheorie wird ja in der kritischen Nachfolgetradition gelegentlich vorgehalten, seine Sprechhandlungsanalysen einseitig am *Modell institutionellen Handelns* orientiert zu haben, so etwa von Searle (1976: 6ff./1982: 24ff.) und Habermas (1976: 247f.; 1981, Bd.1: 395ff.). Wie in Auseinandersetzung mit *Sprechhandlungstypologien*, die in sprechhandlungssemantischer, transzendentalpragmatischer oder formalpragmatischer Absicht erstellt wurden, herauszuarbeiten sein wird (bes. § 5), unterliegen diese Ansätze ihrerseits der Gefahr, die eine "Einseitigkeit" durch eine andere zu ersetzen, indem institutionelle Handlungen, sofern sie denn überhaupt systematisch berücksichtigt werden, in einer

3 Die Pointe bei Habermas zum internen Zusammenhang von Bedeutung und Geltung kondensiert in dem vieldiskutierten Satz: "Wir verstehen einen Sprechakt, wenn wir wissen, was ihn akzeptabel macht" (1981, Bd.1: 400, ebenso 1988: 127)); vgl. zur kritischen Diskussion z. B. Wellmer (1989).



*Residualkategorie* derart verkommen, daß die gesamte Typologie für die empirische Analyse institutioneller wie auch nicht-institutioneller Kommunikation wenig beizutragen vermag. Vorab sei der Fairneß halber gesagt, daß ein solcher Beitrag zur empirischen Analyse - wie etwa von Habermas (1981, Bd.1: 437, 440ff.) - auch nur sehr verhalten beansprucht wird.

Unzweifelhaft haben die mit sprachlichen Handlungen und Sprache (im engeren Sinn) befaßten Handlungswissenschaften mit und seit Austin wenn nicht ihren Anstoß, so doch einen enormen Auftrieb erhalten, mit dem nach der sog. *linguistischen Wende* die sog. *pragmatische Wende* eingeleitet wurde (vgl. z.B. Apel 1990). Verfolgt man die kurze Geschichte dieser wissenschaftlichen Tradition, die je nach Akzent unter verschiedenen Etikettierungen wie *Sprechakttheorie*, *Sprechhandlungstheorie*, *linguistische Pragmatik*, *formale* oder *Universal-Pragmatik* firmiert, so sind im Wechsel der Forschungsinteressen vor allem zwei Fragestellungen bedeutsam gewesen, die sich im Abstand von mehr als einem Jahrzehnt programmatisch etwa in den folgenden beiden Aufsatztiteln von Searle (1965/1972) und Wunderlich (1979) niedergeschlagen haben:

- (1.16) Was ist ein Sprechakt?  
 (1.17) Was ist das für eine Sprechhandlung?

Beide Fragestellungen lassen sich nicht entsprechend einer dichotomischen Unterscheidung umstandslos einem bloß theoretischen und einem bloß empirischen Forschungsansatz zuordnen, wengleich mit ihnen bestimmte Gewichtungen vorgenommen werden.<sup>4</sup> Beide Fragestellungen erschöpfen auch keineswegs das Fragepotential, das spätestens seit Austin entwickelt wurde. Wenn wir im folgenden die beiden Fragen von Searle und Wunderlich in einen Katalog von Fragen aufnehmen, denen wir im Gang der weiteren Analysen nachgehen, soll damit nicht der Anspruch erhoben werden, das bisher entwickelte Fragepotential zu erschöpfen und zu systematisieren, so daß Lücken und Überschneidungen in Kauf genommen werden. Wenn mit Bezug auf Searle und Wunderlich nur die Quellen für die ersten beiden Fragen angegeben werden, soll damit nicht nahegelegt sein, daß die nachfolgenden Fragen so oder so ähnlich nicht schon andernorts gestellt worden wären. Das Problem der Anleihe wird sich aber im Verlauf der Untersuchung von selbst regeln, wenn wir auf die Forschung zu diesen Fragen rekurrieren. Insgesamt werden wir etwa mit Fragen der folgenden Art konfrontiert sein, wobei der Einfachheit halber Fragen eines bestimmten Typs paarweise zusammengezo-

---

4 Vgl. zur Problematik einer Unterscheidung von theoretischer und empirischer Forschung am Beispiel der Linguistik die Beiträge in Wunderlich (Hg.) (1976) sowie Koerfer (1985: 190ff).

gen werden, so wie sich die beiden von Searle und Wunderlich gestellten Fragen (1.16) - (1.17) zur komplexen Frage (1.18) zusammenziehen lassen:

- (1.18) Was ist (das für) eine Sprechhandlung?
- (1.19) Was ist (das für) eine Handlungsintention?
- (1.20) Was ist (das für) eine Handlungsstrategie?
- (1.21) Was ist (das für) ein Handlungszweck?
- (1.22) Was ist (das für) eine Handlungsunterlassung?
- (1.23) Was ist (das für) eine Handlungskonsequenz?
- (1.24) Was ist (das für) ein Handlungsmuster?
- (1.25) Was ist (das für) ein Handlungssystem?
- (1.26) Was ist (das für) ein Problem(lösungsverfahren)?
- (1.27) Was sind (die Unterschiede zwischen) Behauptungen, Aufforderungen, Versprechungen, Drohungen, Entschuldigungen usw.?
- (1.28) Was sind (die Unterschiede zwischen) Besänftigungen, Tröstungen, Ermunterungen, Abwiegungen, Kränkungen, Einschüchterungen usw.?
- (1.29) Was sind (die Unterschiede zwischen) Behauptungen, Aufforderungen, Drohungen und Entschuldigungen usw. einerseits und Kränkungen, Ermunterungen, Einschüchterungen, Besänftigungen usw. andererseits?
- (1.30) Was sind (jeweils die Unterschiede zwischen) Behauptungen und Schwüre(n), Bitten und Anweisungen, Einladungen und Vorladungen usw.?
- (1.31) Was sind (jeweils die Unterschiede zwischen) Behauptungen am Stammtisch und Behauptungen im Zeugenstand, Einladungen zu meinem Geburtstag und Einladungen zur Aktionärsversammlung usw.?
- (1.32) Was sind (die Unterschiede zwischen) Gespräche(n) unter Nachbarn über den Gartenzaun hinweg und Vernehmungen vor Gericht?
- (1.33) Was sind (die Unterschiede zwischen) smalltalks im Treppenhaus und Diskurse(n) im Gericht, in der Schule, in der Hochschule, in der Therapie, im Sozialamt usw.

Mit diesen Fragen werden bereits bestimmte Wechsel, Verschiebungen und Verengungen des jeweiligen Fokus der Analyse markiert, die im weiteren Untersuchungsgang noch näher als *komparative Form- und Funktionsanalyse* auszuweisen sein wird (§ 1.4). Bei einigen Fragen scheinen die Antworten auf der Hand zu liegen, indem man sich etwa zur Bestimmung des Unterschieds zwischen einer Behauptung und einer Kränkung der traditionsreichen Unterscheidung von *Illokution* und *Perlokution* bedient. Diese Unterscheidung hat in einer weit gestreuten Diskussion von Austin (1962/72) über Searle (1969/71) und Strawson (1971/74) bis Habermas (1981, 1986 und 1988) und Apel (1990) immer wieder eine herausragende Rolle gespielt (§ 3.5-6); bei Habermas ist diese Unterscheidung immerhin ein Kernstück seiner *Theorie des kommunikativen Handelns*. Die Unterscheidung ist an sogenannten klaren Fällen exemplifiziert worden, die aber den möglichen oder auch nur relevanten Untersuchungsbereich bestenfalls illustrieren. Wo die Anwendungsschwierigkeiten solcher theoretischen Unterscheidungen, die sich offenbar nur im ersten Zugriff für die empirische Analyse zu bewähren schei-

nen (vgl. bes. § 3.5-6), nicht auszuräumen sind, dienen die vorausgehenden untersuchungsleitenden Fragen lediglich der schärferen Problemformulierung.

Insbesondere mit der letzten Gruppe von Fragen (1.30)-(1.33) ist bereits eine *Differenz* zwischen *institutioneller* und *nicht-institutioneller* Kommunikation unterstellt. Wer sich aus der Sicht der *Handlungstheorie*, *Linguistik* und *Sprachsoziologie* mit institutioneller Kommunikation befaßt, ist neben allen Schwierigkeiten, die er sonst hat, vor allem mit zwei Problemen konfrontiert. Er wird einerseits mit der Frage nach der Dichotomie von *Alltag* und *Institution* konfrontiert sein, wenn er sich denn schon mit *institutioneller* Kommunikation befaßt, und er wird andererseits mit dem Problem *interdisziplinärer* Forschung konfrontiert sein, wenn er denn schon einen so weitgefaßten Gegenstandsbereich wie *institutionelle Kommunikation* untersuchen will, und dies in der Perspektive einer *Handlungsanalyse*, die andere zu diesem Gegenstandsbereich einschlägige Theorieansätze und empirische Traditionen mit bedeutenden Forschungsergebnissen (wie der *soziologischen* und *politikwissenschaftlichen Theorie* der Institution sowie der *Organisationssoziologie* und "empirischen" *Systemtheorie*) weitgehend zu vernachlässigen scheint.<sup>5</sup> Einleitend sollen wenige Bemerkungen zu diesen beiden Schwierigkeiten sowie zu einer Reihe damit verbundener Probleme genügen, die ohnehin im Gang der weiteren Untersuchungen nicht befriedigend ausgeräumt werden können und uns durchgängig und kapitelübergreifend beschäftigen werden. Zugestandenermaßen werden die Untersuchungen dann auf dem Niveau einer schärferen Problemformulierung verharren müssen.

#### 1.4 Zur Programmatik einer komparativen Handlungsanalyse institutioneller Kommunikon

Die vorausgehend formulierten untersuchungsleitenden Fragen stellen bereits das Kondensat einer komparativen Form- und Funktionsanalyse dar, deren Programmatik nachfolgend als *komparative Handlungsanalyse institutionel-*

---

5 Um es vorwegzunehmen: Wir werden auf diese Ansätze teils zur Klärung spezifischer Fragen der Handlungsanalyse institutioneller Kommunikation zurückkommen, weswegen an dieser Stelle pauschal verwiesen sei etwa auf Hauriou (1925/1965), Gerth/Mills (1953/70), Mayntz (1963/67), Luhmann (1964/72), Etzioni (1967/1978), Berger/Luckmann (1969/80), Luhmann (1969/83), Schelsky (Hg.) (1970), Schluchter (1972/85), Lau (1978), Münch (1984), Göhler (Hg.) (1987), Schüleln (1987), Giesecke (1988), Weigand/Hess/Prein (Hg.) (1988); zudem sei an dieser Stelle auf den Überblicksartikel von Hummell/Bloch (1987) sowie auf den systematischen Forschungsbericht von Schmalz-Bruns (1989) verwiesen, der jeweils umfassende Bibliographien zu verschiedenen Ansätzen der Institutionentheorie enthält.

ler Kommunikation auszuweisen ist, die sich sowohl ihres Gegenstandes wie auch ihrer handlungstheoretischen Grundlagen erst noch zu vergewissern hat. Der theoretische Ausweis soll entschieden aus der Perspektive einer sprachsoziologischen Handlungstheorie erfolgen, wobei es einer kritischen Reflexion und Reformulierung der traditionellen Variante einer subjektbezogenen Theorie der Einzelhandlung bedarf. Wir beginnen zunächst mit dem *gegenständlichen* Ausweis einer Handlungsanalyse *institutioneller* Kommunikation und werden von da aus die Verknüpfung zur *handlungstheoretischen* Begründung des Untersuchungsprogramms herstellen, in das hier zugleich in Form einer vorausgreifenden und zusammenfassenden Orientierung eingeführt werden soll.

Die gegenständliche Akzentuierung auf *institutionelle* Kommunikation legt in der Tat die Frage nach einer dichotomischen Bestimmung des Verhältnisses von alltäglicher und institutioneller Kommunikation nahe, die mit der Dichotomie von *Alltag* und *Institution* einhergeht. Der Konflikt um diese Frage hat in der kommunikationswissenschaftlichen, konversationsanalytischen oder linguistischen Forschung bereits eine Tradition (vgl. z. B. Ramge 1977, Dittmann 1979, Ehlich 1980, Lakoff 1980 und 1981, Dieckmann 1981, Koerfer/Neumann 1982, Soeffner 1984, Penman 1987, Wodak 1987, Quasthoff 1990). Um eine Konsequenz aus den nachfolgenden Analysen vorwegzunehmen, die den Konflikt um die Frage nicht unbedingt lösen, sondern vielleicht verschärfen mag: Es werden in den nachfolgenden Analysen *alltägliche* Institutionen (wie Familie, Schule, Kirche), die in unserer Kultur zu nahezu jedermanns Alltag gehören oder zumindest für eine längeren Abschnitt seiner Biographie gehört haben, unterschieden von *nicht-alltäglichen* Institutionen (wie Gericht und Finanzamt), die zwar auch und gelegentlich oder periodisch, nicht aber in derselben Weise wie etwa die Schule in unsere Biographie eingreifen.

Diese Unterscheidung wird zunächst *wissenssoziologisch* motiviert: Es geht nicht an, daß wir das Wissen, das wir in Institutionen erwerben, in denen wir einen Großteil unserer täglichen Zeit bzw. unserer Lebenszeit verbringen, anders verrechnen und nicht unserem Alltagswissen zuschlagen. Der relevante Schnitt ist anders als zwischen Alltagswissen und Institutionswissen zu legen, nämlich zwischen einem *Institutionswissen erster* und *zweiter Stufe*. Das Wissen erster Stufe ist *Alltagswissen*, das Wissen zweiter Stufe gesellschaftliches *Sonderwissen*, über das die Institutionsvertreter qua Profession verfügen. Die Unterscheidung von Institutionswissen erster und zweiter Stufe geht auf Ehlich/Rehbein zurück (vgl. § 3.4), die im Rahmen ihrer Entwicklung einer *Theorie des sprachlichen Handelns* vielfältige Untersuchungen durchgeführt haben, in der sie die Institutionsanalyse als Wissensanalyse mit der Musteranalyse institutionellen Handelns verknüpft haben. Unter Rückgriff auf diesen Ansatz, dem die vorliegenden Untersuchungen