

Horst Nowak: Gesprächssteuerung und Imagearbeit in Hörerkontaktsendungen des französischen Rundfunks. Eine exemplarische Untersuchung der Sendereihe *Les auditeurs ont la parole* (RTL)

Frankfurt/M.: Peter Lang 1994 (Europäische Hochschulschriften. Reihe 40: Kommunikationswissenschaft und Publizistik; Bd.46), 354 S., DM 89,-, ISBN 3-631-45722-7

Interaktivität zu erreichen, ist eine schon sehr alte Zielvorgabe, nach der Sendungsformen im Rundfunk entwickelt wurden, wohl gebunden an das zentrale Interesse, Hörer an das Medium oder an den Sender dadurch zu binden, daß diese selbst am Programm beteiligt wurden. Das Telefon ist eines der probatesten Mittel, durch die Sendungsformen zugänglich gemacht werden können. Allerdings entsteht eine Fülle von kommunikativen Problemen - die kommunikative Macht muß allein deshalb beim Moderator bleiben, weil sonst die inhaltliche Kontrolle verloren gehen könnte; das Telefonat steht unter Zeitdruck; der Moderator muß darauf achten, daß die Themenaufbereitung nicht zu privat und speziell wird. Nowaks Hamburger Dissertation nimmt diese Vorgabe als Ausgangspunkt und versucht den Strategien nachzuspüren, mittels derer kommunikative Kontrolle etabliert und ausgeübt wird. Dieser Annahme folgend ist die Vorstellung einer sich den Adressaten öffnenden kommunikativen Institution wie des Rundfunks allemal illusionär - dem Schein von Offenheit, Spontaneität und Zugewandtheit steht eine kommunikative Realität gegenüber, die das Machtgefälle zwischen Institution und Anrufer immer wieder nur re-etabliert. Die Öffnung des Programms ist nur

scheinhaft, tatsächlich bleibt das Rundfunktelefonat asymmetrisch, die Freundschaftlichkeit des Gesprächs illusionär, eine thematische Kontrolle kann der Anrufer niemals ausüben.

Nowak zeigt an zahlreichen diskurs- und gesprächsanalytischen Mikrountersuchungen, wie ein Gespräch für den implizit immer mitanwesenden Heimhörer aufbereitet wird (s.S.81). Gestützt ist die Untersuchung auf die gesprächsanalytischen Kategorien von Henne/Rehbock, Rath usw. Von besonderer Bedeutung sind alle Operationen des Moderators, mit denen er das Gesprächsthema modifiziert (von Nowak "Fokusverschiebung" genannt), wobei vor allem die verschiedenen Typen der Paraphrase eine Vielzahl von semantischen und pragmatischen Funktionen erfüllen können. Neben der thematischen Entwicklung ist die Fixierung der kommunikativen Rollen im Gespräch ebenso ein dauerndes Problem wie ein dauernd mitspielender, impliziter Gesprächsgegenstand. Insbesondere die aus der ethnographischen Literatur bekannten "turn-takings", die Übergabepunkte, an denen die Sprecher-Hörer-Rollen wechseln, erweisen sich auch in Nowaks Untersuchung als Manifestationsräume vielfältiger Techniken der Ausübung kommunikativer Macht. Gleichwohl bleibt der Tonfall des Gesprächs freundlich und integrativ, Konfliktvermeidung und Harmonisierung bleiben die dominierenden Handlungsziele, auf die hin das Gespräch organisiert wird - der Moderator bewegt sich in einem komplizierten Gefüge widersprüchlicher Kommunikationsziele, er muß den Anrufer sowohl in das Gefühl versetzen, an einem Gespräch teilzunehmen, wie aber auch ihn unter Kontrolle bringen, und bei alledem ist auch noch das "Image" des Kommunikators auszudrücken oder überhaupt erst zu installieren (was sich wiederum in besonderen Bestätigungsstrategien und der Formenwelt ritueller Höflichkeit ausdrückt).

Der Wert von Nowaks Buch liegt in der detaillierten Untersuchung der zehn Anrufe, die seine Referenz-Sendung umfaßt. In diesen Abschnitten der Arbeit kann man eine Reihe von Entdeckungen machen (auch wenn die Darstellung spröde und sperrig, manchmal ausgesprochen umständlich ist), vieles präzisiert das bislang vorhandene Beschreibungsinstrumentarium.

So kompliziert und mit diversen Widersprüchen durchsetzt das Rundfunktelefonat sein mag, so schwer fällt seine globale Kategorisierung als Kommunikationsereignis. Goffmans Konzept des "Rahmens" wird zwar als Beschreibungs-Kategorie bemüht, doch radikal instrumentalisiert und nicht weiter vertieft (immerhin könnte man die Tatsache, daß ein Telefonat "im Rundfunk" bzw. "in der Öffentlichkeit" stattfindet, für eine so elementare Rahmenmodulation ansehen, daß daraus eine Dynamisierung der Rahmenvorgaben resultiert; in diese Richtung ging Dieckmanns Vorschlag, medialer Kommunikation eine "trialogische Struktur" zu unterstellen). Ob dann die mehrfach eingestreute Annahme, der Heimhörer identifiziere sich mit dem Anrufer, noch zu halten ist, sei zumindest in Frage gestellt. Und noch ein zweites fällt auf, fordert eine Klärung: Der Autor benutzt ein

Modell, das die Interaktion zwischen Moderator und Anrufer als Partie eines "Spiels" faßt, die einzelnen Aktionen sind "Züge" - eine metaphorische Vorgabe, die der Autor leider an keiner Stelle weiter reflektiert: Immerhin impliziert eine solche Vorgabe eine Gliederung des Geschehens in Zug und Gegenzug, das Konstrukt eines rationalen und durchsichtigen Kommunikators, die Vorstellung eines "Spielgewinns". Die Interakteure eines Rundfunktelefonats also als zweckrational handelnde Spieler, orientiert auf einen (gemeinsamen?) Gewinn, in einen Rahmen von Regeln und (sprachlichen) Mitteln gebunden? - Das Sujet bleibt diskussions- und untersuchenswert, so viele Detailsichten Nowaks Buch auch bereitstellt.

Hans J. Wulff (Westerkappeln)