

30. Arbeitskreis Angewandte Gesprächsanalyse

Ruhr-Universität Bochum

Termin: Freitag, 16. November 2001, 10.30 Uhr – 19.30 Uhr
Samstag, 17. November 2001, 9 Uhr – 14.00 Uhr

Organisation: Dorothee Meer/ Annette Mönnich (Ruhr-Universität Bochum)

Protokoll: Sylvia Bendel, Christa M. Heilmann, Annette Mönnich

Eröffnung

Annette Mönnich begrüßt die Teilnehmenden im schönen Euro-Eck der Uni Bochum und verliest die Grüße der Personen, die sich entschuldigen lassen.

Berichtsrunde

Hermann Cölfen (Essen)

arbeitet an seiner Habil, in deren empirischem Teil es um die dialogische Ausarbeitung eines Hypermedia-Lernpäckchens zur Gesprächsanalyse geht (vgl. Beitrag). Er hat die Herausgabe des neuen Flyers der AAG besorgt, der in 1600 Exemplaren erschienen ist. Die Anwesenden werden gebeten, sich zu bedienen und die AAG mit dem Flyer weiter bekannt zu machen.

Dorothee Meer (Bochum)

befindet sich in der Endphase ihrer Habil über Hochschulkommunikation. Nach den Sprechstunden und mündlichen Prüfungen stehen jetzt Seminarveranstaltungen im Vordergrund. Sollte in einem Jahr fertig sein. Schreibt außerdem an einem hochschuldidaktischen Ratgeber zu Sprechstundengesprächen mit konkreten Ratschlägen für Lehrende und Studierende. Hofft, damit die Leute besser zu erreichen als mit den bisher angebotenen hochschuldidaktischen Fortbildungsveranstaltungen. Ist auf der Suche nach einem Verlag für Ratgeber (+ Ansprechpartner/innen) dort und erbittet Tipps. Arbeitet sich darüber hinaus gegenwärtig in das Feld Medienkommunikation, insbesondere Werbung, ein, u.a. auch deshalb, weil das ein potenzielles Berufsfeld für Studierende ist. Nächstes Jahr will sie ein Projekt zu dem Thema starten, für welches sie Kooperationspartner/innen sucht. Publikationen:

"So, das nimmt ja gar kein Ende heute, is ja furchbar" - Ein gesprächsanalytisch fundiertes Fortbildungskonzept zu Sprechstundengesprächen an der Hochschule; in: Gesprächsforschung - Online-Zeitschrift zur verbalen Interaktion, 2001.

Sabine Walther (Duisburg)

beschäftigt sich weiterhin mit der Sprache und Kommunikation in der Pflege. Dazu bietet sie, u.a. als Lehrbeauftragte der FH Bochum (Fachbereich Pflegewissenschaft), Seminare an. Die Diss zum Thema pflegerische Erstgespräche ist im Juli diesen Jahres erschienen. Gemeinsam mit Gisela Brünner (Universität Dortmund) und Mitarbeiterinnen des Instituts für Pflegewissenschaft der Universität Witten/Herdecke plant sie ein interdisziplinäres Forschungsvorhaben zur "Sprache und Kommunikation in der Pflege" (vgl. Tischvorlage). Das Hauptziel dieses Vorhabens ist die Entwicklung von Aus-, Fort- und Weiterbildungsmaterialien, mit deren Hilfe die kommunikativen Fähigkeiten von Pflegenden im Umgang mit chronisch Kranken verbessert werden können. Das erste Teilprojekt dieses Vorhabens - die Recherche, Dokumentation und Auswertung von Forschungsergebnissen und Publikationen zur schriftlichen und mündlichen Kommunikation in der Pflege - wird von der Robert Bosch Stiftung gefördert und beginnt im Januar 2002. Für die anderen Teilprojekte wird noch nach Förderern gesucht. Zurzeit gibt es Verhandlungen mit der Bertelsmann Stiftung. Publikationen:

- Walther, Sabine (2001): Abgefragt?! Pflegerische Erstgespräche im Krankenhausalltag. Eine linguistische Untersuchung von Erstgesprächen zwischen Pflegepersonal und Patienten. Bern et al. (Verlag Hans Huber)

Sylvia Bendel (Luzern)

hat persönlich ein schwieriges halbes Jahr hinter sich, mit Todesfällen in der Familie, unfreiwilliger Wohnungsrenovation, Behinderungen und Umstrukturierungen im Betrieb und einem Bergunfall. Arbeitet nach wie vor als wissenschaftliche Mitarbeiterin bei der Credit Suisse. Das Projekt "Gesprächskompetenz am Telefon" beinhaltet die Analyse von Telefongesprächen in den verschiedenen Call Centern sowie die Ausarbeitung von Weiterbildungs-Workshops für die Agents. Die damit verbundene Habilitation trägt den Arbeitstitel: "Institution – Interaktion – Identität. Die individuelle Ausgestaltung institutionell geprägter Kommunikation am Beispiel von Telefongesprächen im Call Center einer Grossbank." Im Wintersemester Lehrauftrag an der Uni Saarbrücken bei Prof. B. Sandig. Proseminar "Kommunikation in Institutionen". Publikationen:

- Hochzeit der Gegensätze oder Suche nach dem Weiblichen? Feuer- und Wasserimaginationen in Theodor Storms Regentrude. In: Schriften der Theodor-Storm-Gesellschaft 50 / 2001, S. 65-79.
- Die interaktive Bearbeitung von Servicefehlern: Problemgespräche und Gesprächsprobleme zwischen Gästen und Angestellten an der Hotelreception. In: Gesprächsforschung Online 2 / 2001 (<http://www.gespraechsforschung-ozs.de/>)

Anja Moos (Hamburg)

arbeitet an ihrer Diss über Kommunikation und Innovation in Industrieunternehmen. Die Frage ist, wie im Gegensatz zur Alltagsroutine die Forderung nach Innovation bewältigt wird. Momentan ist sie im Stadium der Datenerhebung: Sitzungen, E-Mail, interne Papiere etc.

Vera Zegers (Maastricht / Bochum)

arbeitet an ihrer Diss über Macht und Geschlecht in Hochschulsprechstunden. Methode: Kritische Diskursanalyse. Der erste Eindruck ist frustrierend, weil sämtliche Stereotype bestätigt werden: Die Frauen präsentieren sich unsicher und stellen ihr Licht unter den Scheffel, die Männer treten sehr selbstsicher auf und zeigen sich kompetent. Momentan liegt der Fokus bei den Lehrenden. Die Erforschung geschlechtsspezifischer Kommunikation bleibt interessant, aber auch anstrengend, weil man dauernd in die feministische Ecke gedrückt wird, in der Zegers sich gar nicht sieht. Unterrichtet Studierende der Wirtschaft in Maastricht im wissenschaftlichen Schreiben.

Christa Heilmann (Marburg)

hat das Habilkolloquium in Sprechwissenschaft in Jena absolviert. Die Habilitation untersucht die para- und extraverbalen Anteile am Gelingen von Interventionen in Gesprächen, u. a. auch unter dem geschlechtsspezifischen Aspekt. Thema der Arbeit: Neue Ansätze sprechwissenschaftlicher Gesprächsforschung. Erscheint Herbst 2002 in den "Linguistischen Arbeiten" bei Niemeyer. Zur Frage, wie weit man im Gespräch zurückgehen muss, um das Anbahnen einer Intervention feststellen zu können, läuft bei ihr eine Magisterarbeit. Neues Forschungsthema: Verhältnis von Stimme und Rolle in Originalfilmen und Synchronisationen, unter geschlechtsspezifischem Aspekt. Partnerin ist die Phonetikerin Angelika Braun, Geldgeber sind noch gesucht.

Reinhard Fiehler (Mannheim)

Der zweite Halbband (Gesprächslinguistik) des Handbuchs 'Text- und Gesprächslinguistik' ist erschienen. Darin gibt es einen Überblicksartikel über 'Gesprächsanalyse und Kommunikationstraining', der bei Fiehler als Sonderdruck bestellbar ist. Mit Reinhold Schmitt arbeitet er am Thema kundenorientierte Gesprächsführung. Dazu wird ein Artikel 'Das Potenzial der angewandten Gesprächsforschung für Unternehmenskommunikation: Das Beispiel 'Kundenorientierung'' in der Festschrift Stickel erscheinen. Die GAL gibt ein Lehrbuch 'Angewandte Linguistik' heraus. Darin ist mit Reinhold Schmitt ein Artikel zur Anwendung der Gesprächsanalyse in Kommunikationstrainings geplant. Auf der Jahrestagung der GAL 2002 in Köln wird es einen Themenbereich 'Analyse und Vermittlung von Gesprächskompetenz(en)' geben. Die Sektion 'Gesprächsforschung' hat das Schwerpunktthema 'Identität und Individualität im Gespräch'. Vorschläge für Beiträge sind zu beiden Themen willkommen. Die Datenbank 'Gesprochenes Deutsch' des IDS Mannheim ist unterdessen in Teilen öffentlich zugänglich. 8000 Aufnahmen sind dokumentiert und nach Stichworten durchsuchbar. 10 digitalisierte und alignierte Transkripte sind verfügbar: www.ids-mannheim.de/DSAv (Groß- und Kleinschreibung beachten!). Rückmeldungen sind erwünscht. Mit Reinhold Schmitt ist ein Lehr- Lern-Modul zur Angewandten Gesprächsforschung geplant. Inhaltlich steht das Konzept, nun werden E-Learning-Spezialisten, Programmierer und Geldgeber gesucht.

Carina Börries (Göttingen)

arbeitet an ihrer Magisterarbeit, in der sie den Unterschieden zwischen der Theorie über Kommunikationsberatung und der Praxis in den Unternehmen nachgeht. Der Ansatz ist breit und bezieht auch die interne Kommunikation, Datenbanken und den Schriftverkehr mit ein. Partner ist ein mittelständisches Unternehmen.

Susanna Hablützel (Zürich)

hat ihre Lizentiatsarbeit über das Kommunikationstraining in einer Bank abgeschlossen, ein Aufsatz dazu erscheint demnächst in Gesprächsforschung Online. Arbeitet derzeit in der Personalabteilung eines international tätigen Mineralölkonzerns. Möchte mittelfristig in die Forschung und Beratung zurückkehren und sich auf Trainings spezialisieren.

Sibylle Seib (Köln)

arbeitet an ihrer Diss über die Internetnutzung in der Grundschule. Ihr Korpus besteht u. a. aus Gesprächen zwischen den Schüler/innen bei der Recherche im Internet. Als wissenschaftliche Hilfskraft betreut sie die virtuelle Schreibkonferenz an der Uni Köln und die Homepage von M. Becker-Mrotzek.

Michael Becker-Mrotzek (Köln)

verfolgt seinen neuen Schwerpunkt Sprachdidaktik. Zusammen mit Rüdiger Vogt hat er ein Buch zum Thema Unterrichtskommunikation herausgegeben. Bei einem Referat am Germanistentag in Erlangen musste er feststellen, dass die mündliche Kommunikation von den Lehrpersonen immer noch völlig vernachlässigt und in ihrer Bedeutung unterschätzt wird. Nur langsam setzt sich die Erkenntnis durch, dass Literaturunterricht zwar die Bildung fördert, nicht aber die Sprech- und Schreibkompetenz der Schüler/innen. Aus der Berufsschule in Düren kam die Anfrage, wie die Sprachkompetenz der Berufsschüler/innen gefördert werden kann, ein entsprechendes Projekt soll gestartet werden. Mit Hartmuth Günther wird er die Jahrestagung der GAL 2002 in Köln zum Schwerpunktthema "Sprachkompetenz - Erforschung und vermitteln" organisieren.

Gisela Brünner (Dortmund)

Die neuen Studiengänge Angewandte Sprachwissenschaft und Angewandte Literatur- und Kulturwissenschaft an der Uni Dortmund sind mit 45 Studienanfängern gestartet. Die Studiengänge sind interdisziplinär, modular, zweisprachig deutsch-englisch, beinhalten ein Praktikum und ein Auslandssemester. Alle Unterlagen sind auf dem Server der Universität Dortmund, Institut für deutsche Sprache und Literatur, einsehbar. Brünner hat Forschungsfreisemester und arbeitet an ihrem umfangreichen Material über Gesundheitssendungen. Dazu soll im nächsten Jahr zusammen mit Johanna Lalouschek ein Buch erscheinen (Arbeitstitel "Gesundheit durchs Fernsehen?"). Mit Sabine Walther arbeitet sie am zitierten Pflegeprojekt. Ein interdisziplinärer Sammelband zum "Sprechen über Krankheiten" zusammen mit Elisabeth Gülich erscheint nächstes Jahr bei Aisthesis. Zusammen mit M. Becker-Mrotzek führt sie im Dezember eine Lehrerfortbildung zur Wirtschaftskommunikation durch. Einer ihrer HiWis hat ein Tool für Word entwickelt

(RITT = Recherche in Transkripten und Texten), mit welchem sich Fundstellen samt Kontext in beliebig vielen Dateien suchen lassen. RITT kann in etwa 3 Wochen über Brünners Homepage angefordert werden (www.brecht.fb15.uni-dortmund.de/home/bruenner).

Simone Hug (Oldenburg)

hat ihre Masterarbeit über Kommunikationsstörungen in der Altenpflege beendet. In den zwei analysierten Morgengesprächen fand sie viele fremdinitiierte selbstdurchgeführte Reparaturen (Schegloff, E. A.; Jefferson, G. & Sacks, H. (1977). The preference for self-correction in the organization of repair in conversation. In: *Language* 54. S. 361-382), die sie mit Hilfe der konversationsanalytischen Methode beschrieben hat. Ihre Ergebnisse könnten, so Hug, für ein Kommunikationstraining für Altenpflegekräfte Relevanz haben.

Ulla Kleinberger-Günther (Zürich)

hat ihre Habilitation über innerbetriebliche Kommunikation beendet, die 2002 erscheint. Arbeitet als Privatdozentin an den Universitäten von Zürich und Lugano sowie an der Fachhochschule Luzern bei den Betriebsökonominnen und am neuen Studiengang Wirtschaftskommunikation. Hat sich auf die medialen Formen der innerbetrieblichen Kommunikation spezialisiert, insbesondere E-Mails, von denen sie eine Sammlung von mehreren Tausend Stück besitzt. Dazu sind mehrere Aufsätze erschienen.

Ellen Zitzmann (Münster)

Nach ihrem Studium der Linguistik und Sprechwissenschaft/ Sprecherziehung an der Uni Münster arbeitet sie seit einigen Jahren als freie Trainerin für verschiedene Rundfunk- und Fernsehveranstaltungen (vgl. Beitrag). Außerdem ist sie Dozentin an der Opernklasse an der Musikhochschule Düsseldorf. Ihre Masterarbeit schrieb sie bei Sigurd Wichter über die Verständlichkeit von Kindernachrichten. Davon ist ein Ausschnitt publiziert: Nachrichten für Kinder und Jugendliche in Hörfunk und Fernsehen. In: Mönnich, Annette (Hg.) 1999: *Rhetorik zwischen Tradition und Innovation* (Reihe „Sprache und Sprechen Bd. 36“) München, 65-77. Ein Literaturbericht zum Thema Kindernachrichten erscheint 2002.

Carsten Schultze (Göttingen)

schrieb seine Dissertation über therapeutische Erstgespräche, die nun vorliegt. Zwei Erkenntnisse: Forschung zur Therapeutischen Kommunikation hat abgenommen. Der Zugang gesprächsanalytischer Anwender/innen zu anderen Wissenschaftsdisziplinen und Wirtschaft wird verhindert, wenn Gesprächsanalyse sich zu stark methodisch differenziert. C.S. arbeitet aktuell im Rahmen seiner Mitarbeit im Göttinger Umwelt-Labor an der Optimierung von mündlichen und schriftlichen Kommunikationstypen von Biologen und Chemikern (Schadstoffberatung, Gutachten). Ziel ist z.B. ein halbstandardisierter Beratungstyp, der sachgerecht, klientenorientiert ist und den knappen Ressourcen von Institutionen gerecht wird. Publikationen:

- Linguistische Gesprächsanalyse des familientherapeutischen Erstgesprächs (Monografie, Wien 2000, edition präsens)
- Dialogtypen in der Familientherapie (Aufsatz 2001)
- Qualitätssicherung in der Umweltberatung am Beispiel der Schadstoffberatung (Aufsatz 2001)

Lejuba Nefedeva (Moskau / Dortmund)

hat in Moskau ihre Habil geschrieben zur pragmatischen Wirkung und Funktion von lexikalischen Abweichungen in Alltagsgesprächen. Verbringt einen Studienaufenthalt bei Gisela Brünner.

Jürgen Köchling (Wuppertal)

arbeitet am Lehrstuhl für Didaktik der deutschen Sprache und Literatur als Projektkoordinator des Studienschwerpunkts "Mündliche Kommunikation". Dieser seit 1999 als sog. "Leuchtturmprojekt" vom Land NRW geförderte Studienschwerpunkt, in welchem theorie- und praxisbezogene Veranstaltungen zur mündlichen Kommunikation angeboten werden, ist nun um zwei Jahre verlängert worden. Ab Juli 2002 ist ein europäisches Modul zur mündlichen Kommunikation in Kooperation mit den Universitäten in Rom und Brüssel geplant.

Persönlich verfolgt Jürgen Köchling ein Projekt zur Optimierung von Arbeitsbesprechungen in Kooperation mit einem großen Industrieunternehmen. Im Rahmen dieser Zusammenarbeit wurden über 40 Stunden Aufnahmen erstellt und im Hinblick auf Problemstrukturen analysiert. Auf der Grundlage dieser Analysen wurden Optimierungsmöglichkeiten erarbeitet und dem Auftraggeber vorgestellt. Als "Meilenstein" wurde im Sommer dieses Jahres ein Gutachten mit den bisherigen Arbeitsergebnissen verfasst.

Annette Mönnich (Bochum)

Ist vor allem in der Lehre als Sprechwissenschaftlerin engagiert (Analyse Mündlicher Kommunikation, Didaktik rhetorischer Kommunikation - z.B. Konzepte für Kommunikationstrainings-, Handlungsorientierte Lehrveranstaltungen zur Entwicklung mündlicher Kommunikationskompetenz, z.B. Rhetorikseminare, Stimm- und Sprechtraining, Seminar zum Mediensprechen und zum Sprechen literarischer Texte). Arbeitet an ihrer Habil in Sprachdidaktik, in deren Rahmen sie die Kommunikationsprozesse in den Trainings erforscht: Was wird gelehrt durch die Art der Lehre? Was sind die Qualitätsstandards? Inwiefern werden die Trainingskonzepte von den subjektiven Theorien der Lehrenden beeinflusst?

Publikation: Mündliche Kommunikationsfähigkeit weiterentwickeln (11.-13. Jahrgangsstufe. In: Deutschunterricht 54 (2001) H. 3, 21-28

Carmen Spiegel (Heidelberg)

Das Projekt zum Argumentieren von Jugendlichen ist im September ausgelaufen. Momentan arbeitet sie freischwebend und unter Hochdruck an der Fertigstellung ihrer Habil, in welcher sie die Interaktion in der Schule als soziales Ereignis beschreiben will. Im Fokus liegt die Frage, wie institutionelle Muster individuell realisiert werden. Ein halbes Dutzend Aufsätze sind in der Pipeline.

Svenja Sachweh

hat sich als Beraterin und Trainerin für die Kommunikation in der Altenpflege selbstständig gemacht (vgl. Beitrag). Die Auftragslage ist noch (zu) schwach. Ihr Ratgeber ist erschienen unter dem Titel:

- "Noch ein Löffelchen?" Effektive Kommunikation in der Altenpflege. Bern, Verlag Hans Huber.

Beiträge**Hermann Cölfen****Verständlichkeit durch dialogische Hypermedia-Entwicklung – ein Hypermedia-Lernpäckchen zur Gesprächsanalyse**

E-Learning ist "in", aber meist fehlt es an Fachleuten, die sowohl von den Inhalten als auch von der Technik genug verstehen, um E-Learning Programme zu erstellen. Warum also nicht Programmierer, Anwender und Experten in einem Projekt vereinen? H. Cölfen wird in den nächsten 7 Monaten im Rahmen seiner Habil eine hypermediale Einführung in die Gesprächsforschung entwickeln. Zielpublikum sind Schüler/innen der Sekundarstufe II und Studierende im Grundstudium. Das Lernpäckchen soll verschiedene Perspektiven auf das Phänomen Gespräch beleuchten, in die Grundbegriffe einführen und das Interesse an der Gesprächsforschung wecken. Das Vorhaben ist Teilprojekt des in Essen laufenden Projekts zu neuen Lernmedien.

Das Spezielle an dem Projekt ist die dialogische Entwicklung der Lernsoftware. 48 Proband/innen (Studierende, Gymnasialschüler/innen, Linguist/innen) werden jeden Monat einen Teil des Lernpäckchens prüfen und beurteilen. Außerdem können sie Änderungs- und Ergänzungswünsche anbringen. Die Resultate werden zusammengefasst und wiederum elektronisch allen zugänglich gemacht. Damit soll von Anfang an die Verständlichkeit und Benutzerfreundlichkeit des Produkts sichergestellt werden – eine Verständlichkeit, die mit den an Buchtexten entwickelten klassischen Verständlichkeitskriterien nicht zu erfassen ist, da in einem multimedialen, mehrheitlich nicht-linearen, intern und extern verlinkten Hypertext andere Lese- und Verstehensgesetze gelten.

Geplant sind sieben Themenschwerpunkte, die vom Gespräch zur Gesprächsforschung führen: Anfänge der Sprache bzw. Kommunikation, das Gespräch als Kunstform, Gespräch und Ritual, Alltagsgespräche, Gesprächstypen, Gesprächsforschung, Angewandte Diskursforschung.

In der Diskussion werden vor allem die ersten zwei bzw. drei Themenschwerpunkte kritisch beleuchtet: Wie können die Schüler/innen einen optimalen Einstieg in das Thema finden? Können die unerfahrenen Probanden von sich aus Ergänzungswünsche anbringen und das Lernpäckchen angemessen beurteilen –

wie es das Projekt vorsieht? Ist es sinnvoll, den Beurteilungsbogen relativ stark zu formalisieren?

Christa Heilmann

Wer schreit, gewinnt? Para- und extralinguale Parameter des Gelingens von Interventionen

In Anlehnung an H. Kotthoffs Definition von Interventionen, zu denen Überlappungen, Unterbrechungen, Expansionsverhinderungen, Einwürfe u. a. m. gehören, unterscheidet Heilmann drei Typen von Interventionen: erfolgreiche, solche ohne Erfolg und neutrale. Anhand ihres Korpus von 1000 Interventionen aus drei verschiedenen Gesprächen untersucht sie, welche para- und nonverbalen Aktivitäten die Intervention begleiten und welchen Einfluss diese auf den Erfolg der Intervention haben.

In einem ersten Schritt hat sie für jede Intervention eine Vielzahl non- und paraverbalen Parameter wie Blickkontakt, Sprechtempo, Lautstärke, Körperhaltung, Bewegungen von Armen und Händen codiert. Damit ist eine neutrale Beschreibung der Aktivitäten und vor allem deren Veränderung im Laufe der Intervention gegeben. In einem zweiten Schritt werden die Parameter von -3 bis $+3$ skaliert und damit in ihrer Intensität bewertet. Negative Werte bedeuten wenig bzw. abnehmende Aktivität, positive Werte viel bzw. zunehmende Aktivität, z. B. eine Verringerung der Distanz zum Sprechenden, Gesten hin zum Sprechenden oder lauter werdende Stimme. Die skalierten Werte werden zusammengezählt, sodass für jede Intervention ein Gesamtwert an vorbereitender bzw. begleitender non- und paraverbalen Aktivität entsteht.

Dieser Wert kann nun statistisch nach Art der Intervention, Geschlecht des Sprechenden und Geschlecht des Intervenierenden ausgewertet werden. Dabei ergeben sich interessante, durchaus praxisrelevante Ergebnisse. So sind Interventionen normalerweise nur dann erfolgreich, wenn die Gesamtaktivität des Intervenierenden 2 Skalenpunkte über der der Sprechenden liegt. Welche Aktivitäten der Intervenierende dabei benützt und kombiniert, ist nicht wesentlich. Schreien – wie im Titel angedeutet – ist also weder nötig noch allein erfolgreich. Männer brauchen einen weniger hohen Aktivitätspegel als Frauen, um erfolgreich zu intervenieren, wobei das Merkmal Geschlecht den viel geringeren Einfluss hat als die sozialen Rollen der Beteiligten.

Das vorgestellte Prozedere wirkt zwar mechanistisch und ist für die Anwendung auf ein einzelnes Gespräch nicht geeignet, aber über die Summe vieler Interventionen hinweg vermag es mit mathematischer Präzision zu beweisen, was von der Intuition her plausibel ist: Dass engagiertere, aktivere und auch lautere Personen sich im Gespräch besser durchsetzen.

Angeregt durch Fragen ergänzt Christa M. Heilmann, dass die Übereinstimmung unter den Codiererinnen hoch war, die Skalierung je nach Parameter unterschiedlich einfach zu vollziehen war, und dass die Relationen zählen, nicht absolute Werte. Diskutiert wird, welche Konsequenzen aus den Ergebnissen für Kommunikationstrainings zu ziehen sind. Soll man den Leuten Dominanz beibringen? Heilmann betont abschliessend, dass das non- und paraverbale Verhal-

ten nicht das Entscheidende ist, sondern die Präsenz einer Person, ihr Selbstverständnis, ihre "Ausstrahlung".

Simone Hug

Kommunikationsstörungen in der Altenpflege (Datensitzung)

S. Hug stellt ihr Korpus mit Gesprächen aus der Altenpflege vor. In ihrer Magisterarbeit hat sie die häufig vorkommenden so genannten fremdinitiierten Reparaturen untersucht, die nach Schegloff et al. ein Problem des Hörens und Verstehens signalisieren. S. Hug präsentiert den Anwesenden einen Gesprächsausschnitt zwischen einer Altersheimbewohnerin und deren Pflegerin (als Tonaufnahme und als Transkript) und leitet die Diskussion mit der Frage ein, ob ein bestimmtes "hä?" der Bewohnerin wirklich ein Verstehensproblem signalisiere.

Bevor die Frage beantwortet werden kann, entsteht eine Diskussion darüber, was die Bewohnerin mit der kurz darauf geäußerten Bemerkung, sie sei noch gut bestöpselt, meint. Vermutlich will sie ausdrücken, sie sei noch kontinent. Gefragt wird auch, ob die Bewohnerin geistig noch auf der Höhe ist. Die vielen Pausen, die Suche nach Worten, die teilweise unpassenden Worte, die "vertüdelten" Knöpfe und der etwas kinderhafte Protest "meine aber nicht" deuten auf eine beginnende, wenn nicht fortgeschrittene Demenz hin, es sei denn, die Bewohnerin sei während des Redens mit Anziehen beschäftigt. Die Frage bleibt ungeklärt. Unklar ist schliesslich, wie die vor der fraglichen Stelle gemachte Bemerkung "und wenn die schon bald stinkt" zu deuten ist. Die Äußerung passt nicht zur vorgängigen Äußerung ("und was ziehen Sie untenherum an, eine der Hosen?"), denn von einer bestimmten Hose war nicht die Rede, und als Alternative zu Hosen allgemein würden sich wenn schon Röcke anbieten.

Das zur Diskussion gestellte "hä" ist vordergründig tatsächlich eine fremdinitiierte Reparatur und wird von der Pflegerin als solche behandelt: Sie wiederholt ihre Frage ("und wonach?"). Diese Frage, wonach die Hose stinkt, ist aber ausgesprochen gesichtsverletzend, so dass das "hä" der Bewohnerin auch eine Form der Kritik an der Frage bzw. ein Protest sein könnte. Das anschliessende Geplänkel über den Zigarettengeruch erweckt den Eindruck eines Scheingefechts, mit dem sowohl die Frage, ob die Bewohnerin noch kontinent ist, als auch die Frage, ob sie heimlich geraucht hat, umgangen werden. Ein latenter Konflikt, unausgesprochene Vorwürfe scheinen im Raum zu stehen.

Simone Hug erläutert abschliessend die Resultate ihrer Magisterarbeit: Fremdinitiierte Reparaturen kommen in den Pflegegesprächen auffällig häufig vor und werden in der Mehrheit von den Bewohnerinnen geäußert, und zwar in unspezifischer Form: Wie bitte? Hä? Sie erfolgen, wie im diskutierten Beispiel, ohne vorhergehende Pause, wodurch der Pflegerin die Chance für eine (normalerweise präferierte) Selbstreparatur genommen wird. Die Störungen kommen häufig an Stellen in der Kommunikation vor, die interaktiv problematisch sind, z. B. bei Überschreitungen der Schamgrenze. Ein unspezifisches "hä?" kann man an fast jeder Stelle im Gespräch als Bremse einsetzen. Die Pflegerinnen brauchen weniger und spezifischere Fremdinitiiierungen. Sie benützen sie, um Verstehensprobleme zu lösen, aber auch, um die Bewohnerinnen auf versteckte Weise zu

schulmeistern, etwa wenn sie mit einem betonten "eine?" (Brotscheibe) darauf hinweisen, die Angesprochene solle gefälligst mehr essen.

Ellen Zitzmann (Münster):

Mediensprechen – Kriterien für Analyse und Training

Ellen Zitzmann gibt eine Einführung in ihre Arbeit als Linguistin und Sprechwissenschaftlerin/ Sprecherzieherin für Mediensprecher/innen, u.a. beim Hessischen Rundfunk, Frankfurt. Die Aus- und Fortbildung für das Mediensprechen umfasst die Arbeit am Sprechstil, Denkstil, Sprachstil und an der Schauform. In den Mittelpunkt ihres Vortrags stellt Ellen Zitzmann die Arbeit am „Sprechstil“ von Mediensprecher/innen. Kriterien für die Analyse des Sprechstils sind: Atmung (Zeitpunkt der Atmung; Qualität der Atmung), Stimme (Stimmhöhe, Stimmklang), Betonung (melodisch, dynamisch, temporal), Sprechtempo (konstant oder je nach Sinn variiert), Artikulation/ Aussprache. Die Anwendung dieser Kriterien für die Analyse und Beratung zeigt Ellen Zitzmann an zwei Hörbeispielen.

Das intensive Gespräch im Plenum über die Analyse dieser Hörbeispiele und die Wirkung der gehörten paraverbalen Merkmale verdeutlicht, dass dieser Einblick in ein zentrales Anwendungsgebiet der Sprechwissenschaft das Interesse aller Anwesenden am analysierenden Hören paraverbalen Kommunikation in Medien weckt und eine Schulung des Hörens bildet.

Sylvia Bendel (Luzern):

Gesprächskompetenz am Telefon. Ein Weiterbildungskonzept für Bankangestellte auf der Basis authentischer Gespräche

Von der Aufnahme und Analyse der Gespräche im Call-Center einer Bank – hin zur Aus- und Fortbildung von Mitarbeiter/innen und Multiplikator/inn/en: diesen Weg stellt Sylvia Bendel vor und setzt den Schwerpunkt auf das Profil des didaktisch-methodischen Konzepts. Grundlegend für ihr Konzept sind Transparenz, Integration der Schulung in bestehende Ausbildungs-, Führungs- und Kontrollsysteme, Wiederholbarkeit der Schulung, Personenunabhängigkeit der Schulung, Dokumentation sämtlicher Ergebnisse und Materialien. Für die didaktische Transformation nutzt S. Bendel ein didaktisches Modell auf der Basis der Berliner Didaktik, das individuelle und institutionelle Voraussetzungen der Mitarbeiter/innen und Ausbilder als Bedingungsfelder, und Ziele, Inhalte, Methoden/ Medien sowie die Evaluation als Entscheidungsfelder des Ausbildungskonzepts miteinander in Beziehung setzt. S. Bendel erarbeitet eine Modulare Schulung, die wie ein Lehrgang in Teilschritte gegliedert ist, die durch anschauliche Arbeitsblätter plausibel nachvollziehbar sind - sowohl für die Teilnehmer/innen als auch für die Multiplikator/inn/en, die diese Lehrmaterialien in den von ihnen geleiteten Kursen weiter verwenden. Die Themen der Module für die Aus- und Fortbildung der Mitarbei-

ter/innen im Call-Center lauten: 1. Wie verbinde ich den Kunden mit dem Berater? 2. Wie identifiziere ich den Kunden? 3. Wie erkenne ich das Anliegen des Kunden? 4. Wie gehe ich mit Vorwürfen und Reklamationen um? Im Mittelpunkt jedes Moduls stehen Beispiele aus den transkribierten Gesprächen.

Ziel des Weiterbildungskonzeptes ist es, die Effizienz der Kommunikation (und die Zufriedenheit von Kunden und Mitarbeiter/innen mit ihrer Kommunikation) zu erhöhen. Das ist nur möglich, indem die sachliche Themenbearbeitung erweitert wird durch eine reflektierte Gestaltung der Beziehungsebene. Zum Beispiel ist bei einer Reklamation eines Kunden („Meine Adresse ist immer noch falsch bei Ihnen“) das prompte Beheben des Defizits durch die Mitarbeiterin wichtig („Ich werde die Adresse sofort ändern“), aber auch der angemessene Umgang mit den Emotionen des Kunden (Emotionen abfedern). Außerdem ist es wichtig, die Ursachen zu klären, um die Qualität der Kundenorientierung im Unternehmen zu sichern. Letztlich kommt es darauf an, Prinzipien für die Effizienzsteigerung zu kennen, aber gleichzeitig den individuellen Handlungsspielraum zu nutzen.

Ein besonders brisanter Diskussionspunkt bildet die Ausbildung der Mitarbeiter/innen zu Kursleiter/inne/n: Müssten sie mehr Grundlagenwissen in Kommunikation und linguistischer Gesprächsanalyse erwerben, müssten sie befähigt werden, eigene didaktisch-methodische Konzepte für ihre Kurse zu entwickeln? Sylvia Bendel zeigt gegenüber diesen kritischen Nachfragen die Vorteile ihres Konzeptes auf: Die Konzeption als Lehrgang ist aus der Praxis entwickelt, die zukünftigen Trainer/innen kommen aus dieser Praxis und erhalten ein bewährtes Instrument für die Fortbildung. Das Konzept ist so angelegt, dass es ein guter Einstieg für die Mitarbeiter/innen in eine Lehrtätigkeit ist. Die Konzeption als Lehrgang ist nicht mit einem Verhaltenstraining gleichzusetzen, sondern ist mit dem Konzept als Handlungstraining zu vereinbaren: Ziel ist es, konkretes Handeln zu verändern und Einsichten in Kommunikation als Handlung zu vermitteln.

Svenja Sachweh, Heidelberg

Die Probe aufs Exempel: Gesprächsanalytisch fundiertes Kommunikationstraining für Pflegekräfte

Svenja Sachweh stellt zunächst ihr eigenes Unternehmen vor: „talkcare. Kommunikationstraining für Führungskräfte“ (www.talkcare.de). Ihre Vortrags- und Seminarthemen sind: Kommunikation in der Altenpflege (Einführungsvortrag), Babysprache in der Altenpflege, Konfliktlösungsstrategien in der Altenpflege, Kommunikation mit Demenzkranken. Seminare bietet sie darüber hinaus zu krankheitsspezifischen Kommunikationsproblemen an: Kommunikation mit Schwerhörigen und Blinden, Aphasikern, Parkinsonpatienten und Dementen. Außerdem führt sie Seminare zur nonverbalen Kommunikation durch. Zielgruppe ihrer Arbeit sind momentan Altenpfleger/innen. Dieses Angebot soll in Zukunft für Ärzte und Apotheker erweitert werden.

Das besondere Profil ihrer Schulungen ist deren diskursanalytische Fundierung. So ist auf der Basis ihrer Dissertation über Kommunikation in der Altenpflege ein Lehrbuch entstanden (Sachweh, S. 2001: ‚Noch ein Löffelchen?‘ Effektive Kommunikation in der Altenpflege. Bern). Dieses Profil zeigt sich darin, dass die

Analyse und Diskussion transkribierter Gespräche den Hauptteil ihrer Schulungen ausmacht. Demgegenüber stellt S. Sachweh jedoch heraus, dass dieser analytische Zugang unbedingt ergänzt werden muss: zum einen durch die Vermittlung medizinischen Wissens über die Krankheitsbilder und somit über die spezielle Situation der Kranken, zum anderen durch die Sensibilisierung für die Sinneswahrnehmungen der Kranken. S. Sachweh demonstriert anhand von Tonaufnahmen, wie wenig Altersschwerhörige hören, anhand von Bildmaterial, wie wenig stark Sehbehinderte sehen; anhand einer Körperübung, wie sich Berührungen auf die emotionale Befindlichkeit auswirken. Durch den Einsatz dieser Medien und Methoden wird ein ganzheitlicher Ansatz zur Förderung der Kommunikationsfähigkeiten realisiert.

Jutta Häuser:
Marketing für Kommunikationstrainings

Jutta Häuser, Inhaberin der Trainervermittlungsagentur Ypsilon (Dortmund), formuliert als Anforderungen an Trainer/innen: Sie müssen schnell auf Anfragen reagieren können; sehr penibel im Einhalten von Zusagen sein (wer verspricht, in 2 Std. anzurufen, muss dies auch tun!); und sie müssen ein klares Trainerprofil entwickeln: Stärken transparent machen - Ansprüche transparent machen - klare Zielgruppenorientierung haben. Schädliche Verhaltensweisen sind: Trainer/innen formulieren kein klares Profil („Ich kann alles für alle Zielgruppen“); differenzieren ihr Angebot ungenügend; lassen den Kunden im Unklaren, was er erwarten kann.

In der Diskussion formuliert Jutta Häuser folgende Überlegungen: Künftige Trainer/innen müssen für sich selbst Öffentlichkeitsarbeit betreiben. Es ist wichtig, schon während des Studiums Freiberuflichkeit als „Berufsschiene“ anzubahnen. Für die Kooperation mit Unternehmen ist es eine entscheidende Voraussetzung, die Terminologie dieser Zielgruppe zu kennen. Um sich diese Fachsprache kennen zu lernen, ist das Lesen der Fachzeitschriften „Wirtschaftswoche“ und „Management“ sehr zu empfehlen. Weil Unternehmer meistens nicht zielgenau nachfragen, sollten Kommunikationstrainer/innen marktgerechte Fragen stellen und eine spezifische Spezialisierung („spitz statt breit“) entwickeln. Für Trainings auf diskursanalytischer Basis bedeutet das, die gesprächsanalytische Kompetenz als „Expertenkompetenz“ zu unterstreichen! Leider führen nur wenige Unternehmen eine Evaluation von Trainings durch. Von der Tendenz her kann man sagen: Unternehmen interessieren sich nicht für spezifische Methoden (z.B. Transkriptanalyse); sondern sie interessieren sich dafür, ob die Referent/inn/en als Personen „ankommen“. Eine erfreuliche Nachricht zum Schluss: Tageshonorare haben steigende Tendenz: 3.000.- bis 4.000 DM.

Hans-Dieter Lutz, Koblenz
Neue Technik fürs Transkribieren: Transkript-Editor (auf Java-Basis)

Hans-Dieter Lutz stellt sein in Koblenz entwickeltes **PUGATE**-System vor:
PlattformUnabhängiger GesprächsAnalytischer TranskriptionsEditor
 Es arbeitet plattformunabhängig. Es unterstützt die Transkriptionherstellung, es stellt es nicht her. Grundlage ist Henne/Rehbock, 3. Aufl. 1996.

Das System ist: unambitioniert (relativ einfach) - leicht ergänzbar, weil konstant synchron – formularorientiert – hat eine Partiturnotation (Text- und nonverbale Zeile) – ist kommentaraufnahmefähig (zusätzlich zum Text können in drei Kommentarspalten (semantisch – akustisch – visuell) Zusatzinformationen untergebracht werden). Das System kann außerdem: Aktivität von Gesprächsuntergruppen aus größeren Gesprächsgruppen markieren - Wortzahlen zählen - Zusatzkommentare spezifischen Textworten zuordnen – und alle Fenster gleichzeitig geöffnet halten.

Eine sehr lebhaft Diskussions erbringt viele Nachfragen und Klärungsfragen, deren Beantwortung jetzt oben schon eingearbeitet ist. Aufrufbar unter: <http://www.uni-koblenz.de/~lutz/PUGATE.html>

Organisatorisches:

24./ 25.05.2001 wird als nächster Termin des AAG für **Halle** präferiert (Organisation: Gerd Antos). Gleichmaßen werden Anregungen zur inhaltlichen Arbeit gegeben: Evaluation von laufenden Trainings am Arbeitsplatz; Trainingszuschnitt auf Zielgruppen; Einladen von Wirtschaftsvertretern (Idee Frau Häuser).

Für **November 2002** ist der **22./23.11.** vorgesehen, in **Zürich**. Ulla Kleinberger-Günther übernimmt die Organisation. Themenvorschläge: „Medien in innerbetrieblicher Fortbildung“ „Ausbildung von Trainer/innen für Trainings im e-learning-Bereich“

Reinhard Fiehler beendet den 30. AAG mit ausdrücklichem Dank an die Organisatorinnen Annette Mönnich und Dorothee Meer.

E-Mail-Adressen der Teilnehmer/innen

AnjaMoos@aol.com; annette.moennich@ruhr-uni-bochum.de; Becker.Mrotzek@uni-koeln.de; gbruenner@yahoo.de; carmen.spiegel@gmx.de; Fiehler@ids-mannheim.de; Heilmann@mail.uni-marburg.de; haeuser@ypsylon.de; hermann.coelfen@uni-essen.de; Lutz@uni-koblenz.de; koechlin@uni-wuppertal.de; MeerKrafft@t-online.de; sseib@web.de; simone.hug@mail.uni-oldenburg.de; Umweltlabor@t-online.de; sabine.walther@freenet.de; Shabluetzel@hotmail.com; svenja.sachweh@gmx.de; sylvia.bendel@credit-suisse.ch; zegers2@wish.net; Kleinberger@access.unizh.ch

P.S.

Der **Termin für den nächsten AAG** wurde inzwischen von Gerd Antos bestätigt. Er bittet jedoch darum, dass jemand anders die Einladung von Wirtschaftsvertretern übernimmt, da die Hallenser Germanist/inn/en im Jahr 2002 mit Tagungsorganisationen schon ausgelastet sind.