

Bericht über das 45. Treffen des Arbeitskreises Angewandte Gesprächsforschung vom 20. -21. November 2009 in Köln

Birte Schaller / Heike Knerich

Das 45. Treffen des Arbeitskreises Angewandte Gesprächsforschung stand unter der Überschrift „Berufliche Gespräche und ihre Verwendung in Vermittlungszusammenhängen“. In der einleitenden Berichtsrunde stellten die Teilnehmer und Teilnehmerinnen sich vor:

1. Berichts- und Vorstellungsrunde

Yasmin Aksu (Bochum) beschäftigt sich als Mitglied der Forschungsgruppe LOCCS (The Linguistics of Coaching, Consulting and Supervision) mit Beratungsforschung, in ihrer Dissertation konzentriert sie sich auf das Beratungsformat Supervision.

Michal Becker-Mrotzek (Köln) konzentriert sich nach einer Phase der Beschäftigung mit dem Schreiben jetzt wieder auf das Sprechen: Zum einen mit dem Erscheinen des Sammelbandes „Mündliche Kommunikation und Gesprächsdidaktik“ in der Reihe „Deutschunterricht in Theorie und Praxis (DTP)“, zum anderen mit dem „Projekt zur sprachlichen Förderung von Schüler/innen mit besonderem Bedarf“, aus dem ein DAZ-Modul für alle Lehrämter hervorgehen soll.

Rebecca Branner (Münster) hat bei Susanne Günthner in Münster promoviert, arbeitet derzeit an einem DFG-Projekt zu Fehleranalyse und beschäftigt sich mit Arzt-Patient-Interaktion. Sie plant eventuell ein Projekt zur Verbesserung der kommunikativen Kompetenz angehender Zahnärzte.

Gisela Brünner (Dortmund) beschäftigt sich mit Gesundheitsinformation in den Medien und mit Wirtschaftskommunikation. In ihrem kommenden Forschungsfreisemester hat sie vor, sich mit Vermittlung beruflicher Kommunikationsfähigkeiten in Berufskollegs zu beschäftigen, denn hier gibt es kaum Ideen, Konzepte und Unterrichtsmaterialien.

Christian Efing (Heidelberg) arbeitet zum Thema Sprachkompetenz an Berufsschulen. Für sein Habilitationsprojekt „Kommunikative Kompetenzen und Ausbildungsfähigkeit“ arbeitet er mit einem großen Ausbildungsbetrieb zusammen, um herauszufinden, was die kommunikativen Anforderungen für die Ausbildungen der 500 Auszubildenden in vier Berufen sind und was der Deutschunterricht vermitteln müsste, um die Schüler auf diese Anforderungen adäquat vorzubereiten.

Eva-Maria Graf (Klagenfurt) arbeitet, gefördert durch ein dreijähriges Habilitationsstipendium vom FWF Österreich, zu Kommunikation im Business Coaching, sie ist originär Anglistin, seit 2005 ist sie zudem selber Coach (emotional intelligentes Coaching). Sie ist Mitgründerin der Forschungsgruppe LOCCS (The Linguistics of Coaching, Consulting and Supervision).

Ortrun Kliche (Hamburg) versteht sich in erster Linie als Erwachsenenbildnerin, derzeit ist sie wissenschaftliche Mitarbeiterin in einem Forschungsprojekt zu gedolmetschten Arzt-Patient-Gesprächen (mit Bernd Meyer und Kristin Bührig). Sie entwickelt eine Pilotfortbildung für dolmetschende Pflegekräfte und beschäftigt sich mit Fragen zur Fachsprachlichkeit und Verständlichkeit in der Ausbildung von Ärzten im praktischen Jahr.

Heike Knerich (Dortmund und Bielefeld) promoviert bei Uta Quasthoff und Elisabeth Gülich zum Thema „Vorgeformte Strukturen beim Sprechen über Angst in der Arzt-Patient-Interaktion“. Für die Didaktisierung der Gesprächsforschung und ihrer Ergebnisse interessiert sie sich im Rahmen ihrer Tätigkeit als Dozentin und Kommunikationstrainerin.

Wiebke Lahg (Bonn) arbeitet als Dozentin, Trainerin und Moderatorin. Als Kommunikationswissenschaftlerin ist sie bestrebt, Ergebnisse der Gesprächsforschung in ihre Berufspraxis einzubringen.

Dorothee Meer (Münster) arbeitet seit 1995 als Gesprächsanalytikerin und Kommunikationstrainerin an deutschen Hochschulen. Neben Erfahrungen als Trainerin bilden empirische Analysen hochschulischer Lehrkommunikation die Grundlage ihrer Arbeit.

Andreas Müller (Karlsruhe) hat sich aus gesprächsanalytischer Perspektive mit Unternehmenskommunikation beschäftigt, 2008 ist seine Habilitationsschrift „Sprache und Arbeit“ erschienen. Er hat eine Professur und ist Dekan an der privaten Management-Universität „Karlshochschule“, in seinem Unterricht geht es um organisationale Rhetorik im Management-Studiengang.

Theodoros Papantoniou (Potsdam) promoviert bei Margret Selting über Sprachproduktionsprobleme im Deutschen (Reparaturen in der muttersprachlichen Kommunikation) und unterrichtet im Bachelorstudiengang Germanistik.

Tim Peters (Bochum) arbeitet am Lehrstuhl für medizinische Ethik zum Thema Arzt-Patient-Kommunikation, in seinem Dissertationsprojekt entwickelt er einen Trainingskurs „Überbringen schlechter Nachrichten“ für Medizinstudenten.

Ina Pick (Köln/Dortmund) beginnt soeben ihre Dissertation mit dem Thema Mandantengespräche beim Anwalt, auf der Basis ihrer Analysen soll eine Fortbildung für Anwälte entstehen.

Astrid Porila (Hildesheim) beschäftigt sich in Zusammenarbeit mit Jan ten Thije (Utrecht) mit Kommunikation in der Ausländerbehörde.

Birte Schaller (Bielefeld) arbeitet als Lehrkraft im Bachelor Linguistik der Universität Bielefeld, vor allem im Bereich der institutionellen Kommunikation und promoviert zum Thema Computervermittelte Kommunikation.

Victoria Schoppe (Potsdam) plant ein Promotionsprojekt bei Margret Selting zum Thema „Affektivität als Display in institutionellen Gesprächen“, je nach Möglichkeit des Feldzugs entweder anhand von Daten aus einem Call-Center oder aus der Berliner Charité (Arzt-Patient-Interaktion).

Peter Weber (Köln) promoviert am Lehrstuhl von Michael Becker-Mrotzek zum Thema „Verkaufsgesprächstraining im Unterricht“, hat zuvor als Lehrer am Berufskolleg gearbeitet und interessiert sich besonders für die Möglichkeit der praxisnahen Vermittlung spezifischer kommunikativer Kompetenzen im Unterricht.

2. Vorträge

2.1. Yasmin Aksu, Eva-Maria Graf, Sabine Rettinger

The Linguistics of Coaching, Consulting and Supervision (LOCCS)

Im ersten Vortrag stellten Yasmin Aksu und Eva-Maria Graf die Ziele und den derzeitigen Stand der Arbeit der Forschergruppe LOCCS vor: Bisher sind Formate wie Coaching und Supervision, ein gleichsam auf der Meta-Ebene angesiedelter Spezialtyp berufsbezogener Gespräche, weitgehend unerforscht geblieben. Diese Beratungsformate haben jedoch beträchtlich an Bedeutung gewonnen (hohe Umsätze, wachsende Zahl von Coaches und anderen Beratern, wachsenden Zahl von Aus-, Fort- und Weiterbildungsangeboten).

Um die Erforschung besonders dieser neueren Beratungsformen in Angriff zu nehmen, hat sich mit LOCCS eine transuniversitäre Gruppe von Forschern konstituiert, die sich insbesondere folgenden zentralen Fragen widmet:

- Stellen Coaching, Beratung und Supervision tatsächlich eigenständige Beratungsformate dar, wie in der Praxisliteratur und auf dem Beratungsmarkt meist behauptet wird?
- Welche empirisch-gesprächsanalytisch festzumachenden kommunikativen Charakteristika weisen sie jeweils genau auf?
- Wie lassen sich die gewonnenen Erkenntnisse in die Beratungspraxis zurückspielen (z. B. in der Form von gesprächsanalytisch fundiertem Training) und wie können sie in die laufende Debatte um eine Professionalisierung des Sektors sowie um Qualitätsstandards in Beratung und Beratungsweiterbildungen einfließen?

Ziele von LOCCS sind unter anderen, eine sprachwissenschaftliche Beratungsforschung neben der Forschung aus anderen Disziplinen zu etablieren, die Ergebnisse dieser Forschung in die Praxis zurück zu spiegeln und sich mit anderen Institutionen aus der Forschung und dem Anwendungsfeld zu vernetzen, beispielsweise mit Dachverbänden für Coaching und Supervision (DGSv, DBVC), aber auch mit einzelnen praktizierenden Beratern.

Im Projekt werden deutschsprachige und englischsprachige Daten verwendet: Es soll ein großes, zentral organisiertes Korpus erstellt werden, das Munich Corpus of Coaching, Consulting and Supervision Interaction (MUCCSI), das an der Ludwig-Maximilian-Universität München (LMU) verortet ist. Derzeitige Einzelprojekte beschäftigen sich mit folgenden Beratungsformaten: Business Coaching (Eva-Maria Graf, Klagenfurt), Selbstdarstellung in der ersten Coaching-Sitzung (Sabine Rettinger, München) und Supervision von Einzelpersonen (Yasmin Aksu, Bochum)

Wichtig für die Herangehensweise ist die Abgrenzungs- und Professionalisierungsdebatte im Feld, eine zentrale Frage ist, ob die Teilnehmerkategorien zur Abgrenzung, beispielsweise von Supervision gegen Coaching, sich in den tatsächlichen kommunikativen Praktiken der Berater widerspiegeln, beispielsweise ob auf Probleme der Klienten eher Lösungsvorschläge erfolgen oder diese durch Fragen des Beraters gemeinsam entwickelt werden. Für die Identifikation weiterer Unterschiede zwischen den Beratungsformaten werden die Zielsetzung, das Selbstverständnis der Berater, das Setting und die Adressaten betrachtet.

In der Diskussion wurde angemerkt, dass die Rekonstruktion von kommunikativen Praktiken als linguistisch-wissenschaftlich anzustrebendes Ergebnis im Vordergrund stehen sollte, während die Abgrenzungsdebatte eher eine berufsständische ist.

2.2. Eva-Maria Graf

Die Kommunikation im Business Coaching: Sprachwissenschaftliche Fragen an ein linguistisch noch unerforschtes Beratungsformat

An den vorherigen Vortrag anschließend stellte Eva-Maria Graf anhand eines Video-Ausschnittes und an Beispielen aus verschrifteten Coaching-Sitzungen den Gegenstand ihres Habilitationsprojektes, das „Business Coaching“, vor sowie Ziel, Korpus, Methode, Fragestellungen und Analyseschwerpunkte ihrer Arbeit.

„Business Coaching“ ist ein Sammelbegriff für eine Vielzahl mehr oder weniger professioneller Beratungsformate. Zunächst mit dem Ziel entwickelt, schlechte Leistungen und mangelhaften Führungsstil von Führungspersonal zu verbessern, verschiebt sich der Fokus darauf „Potenziale freizulegen und zu fördern“. Seit den 1990er Jahren ist Coaching als feste Personalentwicklungs-Maßnahme zur Vorbereitung und Begleitung von Veränderungsprozessen etabliert, man kann sogar von einem Coaching-Boom sprechen. Coaching hat sich aus mehreren Wurzeln entwickelt, integriert Konzepte und Interventionsformen aus verschiedenen Therapie-, und Beratungsansätzen und kann in verschiedenen Settings stattfinden. Das heißt, Coaching selbst ist (noch) keine Profession im eigentlichen Sinne, zudem ist „Coach“ keine geschützte Berufsbezeichnung. Der Feldzugang für das Forschungsprojekt „The Discourse of Business Coaching. An Applied Linguistic Analysis“ (Habilitation) ist Eva-Maria Grafs Mitgliedschaft im DBVC und in dessen Wissenschaftsrat und ihre eigene Ausbildung zum Coach. Daher konzentriert sie sich zunächst auf einen spezifischen Ansatz: „Emotional-Intelligentes Coaching“ (Dietz Training & Beratung). Das Korpus beinhaltet neun komplette Coaching-Prozesse (jeweils 4-9 Sitzungen à 2,5 Stunden) eines männlichen und eines weiblichen Coaches und ihrer Klienten. Diese sind alle Führungskräfte im gehobenen Management.

In sprachwissenschaftlicher Grundlagenforschung plant Eva-Maria Graf diese Form von Coaching entlang struktureller, thematischer und interaktionaler Phänomene zu beschreiben, dabei greift sie auf ein großes Korpus zurück, um sich wiederholende kommunikative Praktiken von idiosynkratischen abzugrenzen. Den Analyserahmen bildet dabei die „Interprofessional Discourse Analysis“ und die „Integrative Diskursanalyse“, die Konzepte aus der Konversationsanalyse, kritischen Diskursanalyse, Gesprächsforschung, interaktionalen Soziolinguistik und Pragmatik verbindet. Analyseschwerpunkte sind dabei: Die interaktive Konstruktion der Rollen „Coach“ und „Klient“, die Aushandlung der Klienten-Anliegen und die Thematisierung von „Veränderung“. Neben Bemerkungen zu den Beispielen wurde die Problematik der Dreiecksbeziehung zwischen Coach, Auftraggeber und Klienten diskutiert.

2.3. Astrid Porila

Verwendung interkultureller Behördendiskurse in Qualifikationsmaßnahmen für Behördenmitarbeiter

Astrid Porila stellte ein linguistisch fundiertes Kommunikationstraining für Behördenmitarbeiter vor, in einer Datensitzung präsentierte sie zudem Beispiele gelingender bzw. scheiternder Kommunikation zwischen Agenten einer Ausländerbehörde und ihren Klienten.

Behördenkommunikation ist als typische asymmetrische Kommunikation von einer starken Dichotomie im Wissen und in den Handlungsmöglichkeiten der Aktanten sowie durch die Dominanz der Institution und ihre Monopolstellung in der Gesellschaft geprägt. In der Ausländerbehörde ist dies besonders charakteristisch: Agent und Klient begegnen sich jeweils als Vertreter der Mehrheits- bzw. Minderheitskultur, d.h. die institutionell bedingte Asymmetrie wird durch den unterschiedlichen Zugriff auf Sprache und auf kulturelles Wissen verstärkt. Für die Aktanten ist interkulturelle Kommunikation sehr belastend. Seitens der Agenten der

Behörde werden emotionaler Stress, Zeitstress und Überlastung genannt, auf Seiten der Klienten Ohnmacht, Angst, der Eindruck mangelhafter Beratung und Fremdenfeindlichkeit. Die Beteiligten neigen dazu, sich gegenseitig die Schuld für das Misslingen der Kommunikation zu geben, es können sogenannte „negative Kommunikationszirkel“ entstehen. Dabei ist festzustellen, dass beide Seiten das Kulturelle überinterpretieren.

Dem kann laut Astrid Porila ein diskursforscherisches Herangehen und ein auf diesem basiertes Trainingskonzept entgegenwirken, denn die kommunikative Kompetenz der Behördenmitarbeiter in interkulturellen Situationen basiert nicht nur auf allgemeinem Wissen zu Kultur oder gar kulturspezifischem Wissen, weitere Teilkomponenten sind: eine affektive Komponente, allgemeines Wissen zu Kommunikation, Institutionskompetenz und das Beherrschen kommunikativer Strategien. Besonders die Rekonstruktion und das Training erfolgreicher kommunikativer Strategien der Agenten unabhängig von spezifischem Wissen über die Kultur des Klienten ist eine Stärke der Diskursforschung.

In dem von Astrid Porila vorgestellten linguistisch fundierten Kommunikationstraining und der von ihr zusammen mit Jan ten Thije entwickelten „Gesprächsfibel für interkulturelle Kommunikation in Behörden“ stehen daher Strategien erfolgreicher interkultureller Kommunikation im Vordergrund. In den Trainings für Behördenmitarbeiter geht Astrid Porila davon aus, dass die Teilnehmer Experten für ihren beruflichen Alltag sind. Daher werden keine vorgefertigten Problemlösungen angeboten, sondern Probleme und ihre Lösungen werden gemeinsam mit den Teilnehmern entdeckt und entwickelt. Als Basis dient ein Korpus authentischer Aufnahmen, Transkriptanalysen werden gezielt in das Training einbezogen. Mit Hilfe der Transkripte kann festgestellt werden, ob die Behördenmitarbeiter die gleichen Probleme wie die Forscher erkennen und die gleichen Lösungen als gelungen ansehen. Gelungene Strategien, wie zum Beispiel das Paraphrasieren von Fachbegriffen, werden in den Transkripten identifiziert und im Training isoliert geübt. In der anschließenden Datensitzung wurde anhand einiger Transkriptbeispiele die Strategie des „szenischen“ (atomisierten) Erklärens diskutiert: Diese Form des Erklärens zeichnet sich im ersten Beispiel dadurch aus, dass (1) die Behördenmitarbeiterin institutionelles Expertenwissen in kleine Handlungsschritte gegliedert verbalisiert (atomisieren), (2) dass direkte Rede zur Darstellung eines fiktiven Selbstgesprächs des Klienten eingesetzt wird, (3) dass die Mitarbeiterin das „institutional key word“ fokussiert, dass sie (4) häufig wiederholt und (5) häufig paraphrasiert. Dieses Beispiel sollte zeigen, dass „szenisches“ Erklären eine Strategie ist, Kommunikation in der Ausländerbehörde effektiv zu gestalten.

In der Diskussion wurde problematisiert, ob es sich bei diesem Beispiel wirklich um ein „best practice“-Beispiel handele. Gut zu sehen war die vorher erwähnte Strategie des Paraphrasierens, der Erfolg des „szenischen“ Erklärens war seitens des Plenums nicht einzuschätzen, da die Folgeäußerung/Reaktion des Klienten fehlte und der weitere Verlauf nicht bekannt war. Dies wurde als Hinweis darauf gewertet, dass der Kontext – in diesem Fall eventuell sogar die Interaktionsgeschichte und die aus den Gesprächen entstandenen Dokumente – in die Analyse von institutioneller Interaktion mit einbezogen werden muss, um zu verlässlichen Bewertungen kommunikativer Strategien oder ganzer Gespräche als „gelungen“ oder „mislungen“ zu kommen.

2.4. Ina Pick

Das Anliegen im anwaltlichen Erstgespräch

Im Vortrag stellt Ina Pick Ergebnisse der Analyse von Anliegenklärungen im anwaltlichen Erstgespräch vor. Grundlage für ihre Analysen waren insgesamt sieben authentische Mandantengespräche, von denen vier detailliert untersucht wurden. Es hat sich gezeigt, dass Mandan-

ten ihr Anliegen nicht formulieren, obwohl dessen Ermittlung die wichtigste Aufgabe im anwaltlichen Erstgespräch ist und die folgende Zusammenarbeit von Anwalt und Mandant darauf aufbaut. Dies ist darauf zurückzuführen, dass Mandanten die Stadien des Handlungsprozesses im juristischen Kontext nicht durchlaufen können. Sie scheitern bereits an der Einschätzung ihrer Situation.

Ina Pick betonte, dass es nicht an sich problematisch ist, wenn Mandanten ihr Anliegen im Erstgespräch nicht selbst formulieren, sondern dass das Problem entsteht, wenn dieses insgesamt nicht geklärt oder formuliert wird. Das heißt, ein wichtiges Ergebnis für die Schulung von Anwälten ist, dass diese die explizite Formulierung des Anliegens und des Ziels des Mandanten als Gesprächsphase und -aufgabe kennen und gemeinsam mit dem Mandanten erledigen.

In der Diskussion wurde auf die Tischvorlage „Schematische Darstellung des Ablaufs anwaltlicher Erstgespräche“ Bezug genommen: Es ist noch genauer zu klären, was Phasen, Aktivitäten und Aufgaben sind. Diese sind von Einzelphänomenen abzugrenzen und zu systematisieren. Anhand der Transkriptbeispiele wurde diskutiert, dass die Mandanten nicht unbedingt ein Anliegen haben, sondern eventuell nur ein alltagsweltliches Interesse, dass sie teilweise gar nicht wissen, was man (juristisch) für ein Ziel haben kann. Um ein alltagsweltliches Problem oder Interesse in das juristische System zu überführen, brauchen die Mandanten also Hilfe der Anwälte.

2.5. Andreas Müller

Emergente Strukturen: zu Sinn und Produktivität von Rollenspielen in der Bachelor-Ausbildung

Es gibt mindestens drei Verwendungen von Gesprächsdokumentationen in Vermittlungssituationen an der Hochschule, a) illustrativ, z. B. in Vorlesungen, b) konfrontativ, etwa in Rollenspielen, und c) explorativ, also in studentischen Erhebungen. Andreas Müller konzentrierte sich in seinem Vortrag auf den zweiten Aspekt und diskutierte einige Aspekte der Einbettung von Rollenspielen in Vermittlungszusammenhänge.

Rollenspiele sind produktiv, insofern die Teilnehmer den Anforderungen der Gesprächskonstitution begegnen müssen und aus ihren spontanen Handlungen soziale Ordnungen emergieren. Rollenspiele ergeben im Unterrichtszusammenhang jedoch auch deshalb Sinn, weil ihre Funktion für die Erreichung der Unterrichtsziele reflektiert wird, wenn sie also in Bezug zu Referenzen gesetzt werden, die als ideale Repräsentationen von sozialer Wirklichkeit gelten (Fiehler/Schmitt 2004).

Dieser referenzielle Bezug wird von Analytikern wegen eines Mangels an Authentizität in der Rollenspielsituation häufig kritisiert. Von Interesse ist jedoch das tatsächliche interaktionsstrukturelle Geschehen ebenso wie das didaktische Lernziel jenseits der vordergründigen Gesprächskompetenzen. An einem Videobeispiel aus der Hochschule wurde gezeigt, wie die Teilnehmer eine postkoloniale Verhandlung simulieren und dabei auf Gesprächsstrategien zurückgreifen, die auch in authentischen Fällen belegt worden sind (Martini 2008): Die Spieler der Delegationsmitglieder einer ehemaligen Kolonialmacht inszenierten die Rollen mittels eines prägnanten nonverbalen Auftretens, konzertierten Sprechens, wenig Ihr-Bezogenheit in ihren Aussagen und einer Redemenge, die die Adressaten überfordert. Die Analysepotenziale sind: Rekonstruktion des psycho-emotionalen Erlebnisses, vergleichende Gegenüberstellung des Alltagshandelns und Transfer zu post-kolonialen Habitus in der Frankophonie im entsprechenden Studiengang (3. Studienjahr, Management-Studiengänge, Modul: Regionalstu-

dien – Frankophonie). Zudem ist anhand des Materials ein Ausblick auf eine selbständige Entwicklung entsprechender Human Resources-Maßnahmen möglich.

Die Beispiele zeigen Eigenschaften, die hinsichtlich der Sach- und Werteorientierung des Handelns skalierbar sind. Einerseits drückt sich in der lokalen Organisation interaktiver Handlungsschritte der kulturelle Habitus aus; andererseits entstehen in der gespielten / authentischen Situation neue soziale und gesprächskonstitutive Konfigurationen, d. h. eine dritte „Kultur“, in der eine spezifische soziale Asymmetrie etabliert wird. In der interkulturellen Kommunikation entwickeln sich neue Formen und Gattungen.

In der Diskussion kam zur Sprache, dass Rollenspiele nur sinnvoll einsetzbar sind, wenn die Rollenspieler über Kompetenzen verfügen, die Realitätsnähe erzeugen und wenn mittels der Rollenspiele für die Lernziele relevante Ergebnisse hervorgebracht werden können. Auch die Instruktion bzw. „Spielanleitung“ muss teilweise recht ausführlich sein (Szenario).

2.6. Peter Weber

Möglichkeiten und Grenzen des Rollenspiels im Verkaufsgesprächstraining

Peter Weber stellte zunächst das gängige Für und Wider zu Rollenspielen in kommunikativen Trainings vor und ging dann besonders auf die Rollenspielkritik von Ruth Brons-Albers und Wilhelm Griebhaber ein, um sie gleichzeitig zu entkräften. Anschließend erläuterte er den Diskurstyp Verkaufsgespräch (im Gartencenter) näher und definierte leichter und weniger leicht im Rollenspiel trainierbare Sprechhandlungssequenzen. Im Folgenden präsentierte er eine Aufnahme aus dem Schulungskontext, bei der zwei Schüler ein Verkaufsgespräch simulieren. Die Aufzeichnung erfolgte, um ad hoc Feedback geben zu können. Das Rollenspiel umfasste nur den Bereich des Erklärens verschiedener Produkte. Es wurde absichtlich kein künstlicher Konflikt herbeigeführt, der zu den typischen an Rollenspielen kritisierten Artefakten geführt hätte („aus der Rolle fallen“ der Teilnehmer, misslungenes Spielen von Emotionen, etc.). Im Vortrag erläuterte Peter Weber des Weiteren die Kompetenz „Erklären“ näher. Welche Teilkompetenzen umfasst diese, welche Rahmenbedingungen müssen in Betracht gezogen werden? Daran anschließend präsentierte Peter Weber einen weiteren Ausschnitt eines Rollenspiels, in dem es zu einer deutlichen Irritation und Störung im Ablauf des Rollenspiels kommt.

Zum Schluss verglich Peter Weber diese und noch weitere Aufzeichnungen von Rollenspielen mit Aufzeichnungen authentischer Verkaufsgespräche im Gartencenter und kam zu dem Schluss, dass Rollenspiele durchaus zum Training geeignet sind, wenn man damit nur bestimmte Teilkompetenzen – z.B. eines Verkaufsgesprächs – übt. Sie sind nicht für alle Anforderungen, die ein solches Gespräch stellt, gleichermaßen geeignet. Einschränkende Faktoren auf Seiten der Spielenden sind vor allen Dingen die Fähigkeit zur Perspektivübernahme und zur Rezipientenorientierung sowie die Fähigkeit, das Künstliche der Situation (z.B. Zuschauer, fehlende Gegenstände, etc.) auszublenden.

In der anschließenden Diskussion kam die Frage auf, ob sich anhand der Aufzeichnungen eine Entwicklung in der „Rollenspielfähigkeit“ zeigen würde. Leider entstanden die Aufnahmen dazu in einem zu kurzen Zeitraum. Abschließend betonte Peter Weber die Einbettung des Rollenspiels in didaktische Zusammenhänge und begrüßte den Vorschlag, auch in Haupt- und Realschulen Rollenspiele als didaktische Maßnahme einzusetzen.

2.7. Dorothee Meer

Arbeit mit Transkripten in gesprächsanalytisch fundierten Fortbildungen

Anschließend an Peter Webers Vortrag zum Rollenspiel als Methode in Trainings und Unterricht beschäftigte sich Dorothee Meer mit der Transkriptarbeit im Trainingskontext. Dabei konnte sie auf ihre langjährige Erfahrung als Trainerin in diesem Bereich zurückgreifen.

Zunächst erläuterte sie das typische Vorgehen bei der Arbeit mit Transkripten, um anschließend die Funktionen dieser Trainingseinheit zu erläutern. Abschließend ging sie insbesondere auf die Grenzen der Transkriptarbeit ein. Erster Schritt bei der Arbeit mit Transkripten ist die zweckorientierte Auswahl der Beispiele. Hierbei orientiert sich der Trainer üblicherweise am Laienstatus seiner Teilnehmer sowie an den vier Maximen Prägnanz der Beispiele, Länge der Beispiele, Kombination aus Audio- und Transkriptdaten sowie Komplexität des Transkriptionssystems. Außerdem muss der Trainer das Berufsfeld berücksichtigen und aus entsprechenden Korpora auswählen. Transkriptdaten müssen prägnant sein, um schnelle Erkenntnisprozesse zu realisieren. Da die Arbeit am Transkript immer nur einen Teil des Trainings ausmacht, sind hier möglichst schnell zufriedenstellende Ergebnisse zu erzielen. Die Aufmerksamkeit der Teilnehmer soll auf trainingsrelevante Aspekte gelenkt werden. Daher hat der Trainer zwei Möglichkeiten der Auswahl: Er kann einerseits Transkriptauszüge, die typische Problemstellen veranschaulichen, wählen, und andererseits Transkriptauszüge, in denen typische Problemstellen außerdem vorbildlich gelöst werden. Bestenfalls wird beides bearbeitet. Transkriptdaten verfehlen ihren didaktischen Zweck, wenn die Bearbeitung für die Teilnehmer zu lange dauert. Ein Training ist keine Datensitzung. Als sinnvolle Länge für Gesprächsbeispiele haben sich zwei Minuten für Transkripte ohne Audiodaten erwiesen. Können die Audioaufnahmen zusätzlich zum Transkript zur Verfügung gestellt werden, können auch bis zu sechs Minuten bearbeitet werden (Abhängigkeit zur Gesamtlänge des Trainings). In diesem, möglichst zusammenhängenden Ausschnitt sollten die zuvor genannten Problemstellen enthalten sein. Wenn Audio- und Transkriptdaten kombiniert werden, hat sich laut Dorothee Meer eine dreischrittige Arbeitsweise als praktikabel erwiesen: Dabei werden zunächst die Transkript- und Audiodaten zur Verfügung gestellt, anschließend in Gruppen die Problemstellen diskutiert, woraufhin die Beobachtungen oder auftretende Fragen im Plenum besprochen werden. Bei der Auswahl (und bei der Erstellung) des Beispielkorpus für das Training ist auch die Komplexität des Transkriptionssystems zu beachten. Das Transkript sollte nur die Informationen enthalten, die für das Training relevant sind um, bestmöglich auch für Ungeübte lesbar zu sein.

Durch Transkriptarbeit werden die Teilnehmer angeregt, ihre eigenen kommunikativen Erfahrungen zu formulieren und miteinander auszutauschen. Die Arbeit mit authentischen Daten ermöglicht es, den Teilnehmern meist aus der Innenperspektive (von sich selbst) bereits Bekanntes aus der Außenperspektive betrachtbar zu machen. Kommunikative Verhaltensweisen werden „entschleunigt“ und dadurch genauer reflektierbar. Zusätzlich kommt es zu einer emotionalen Entlastung, da meist mit Fremddaten gearbeitet wird (im Gegensatz zum aufgezeichneten Rollenspiel oder zu aufgezeichneten Gesprächen der Teilnehmer). Eine wichtige Rolle spielen außerdem die Freiwilligkeit der Selbstreflexion (es ist auch möglich, als Teilnehmer nur über das Beispiel zu reden) und der Austausch sowohl in der Gruppe als auch im Plenum. Häufig setzt durch diesen Austausch bereits ein Lernprozess ein. Die Grenzen und Herausforderungen der Arbeit mit Transkripten liegen vor allem im Bereich der Vorbereitung: Geeignete Auszüge zu finden und auszuwählen ist zeitaufwendig, häufig muss die Komplexität üblicher gesprächsanalytischer Transkripte reduziert werden. Das Bearbeiten gesprächsanalytischer Details muss oft (aus Zeitgründen) unterbleiben. Außerdem ist es für den Trainer oft nicht möglich, alle relevanten Probleme bereits im Vorfeld zu kennen und

entsprechende Beispiele zu beschaffen. Deshalb ist die Arbeit am Transkript immer nur ein Teil eines gesprächsanalytischen Trainings.

In der sich anschließenden Diskussionsrunde wurde angemerkt, dass für gesprächsanalytische Trainings noch mehr Evaluation (nicht nur durch einzelne Trainer) zu erfolgen hat und es wurden typische Probleme der Transkriptarbeit, wie z.B. das Vermischen von Beschreibung und Bewertung durch die Teilnehmer, und mögliche Lösungen besprochen.

2.8. Theodoros Papantoniou

Zur zweitsprachlichen Spezifik von Signalisierungsmitteln bei Sprachproduktionsproblemen: Die Verwendung des Heckenausdrucks „irgendwie“

Theodoros Papantoniou untersuchte in einer Fallstudie die Verwendung des Heckenausdrucks „irgendwie“ in der zweitsprachlichen Kommunikation. Er stellte fest, dass „irgendwie“ – anders als bei Deutsch-Muttersprachlern üblich – durch einen Zweitsprachler u. a. als semantisch entleerte Floskel verwendet wird, um rein sprachliche Probleme zu bearbeiten. Dies kann wiederum zu Kommunikationsproblemen führen. Daraus wurde die Empfehlung abgeleitet, im DaF-Unterricht Problemsignalisierungsmittel gezielt zu vermitteln.

In seinem Vortrag bot Theodoros Papantoniou zunächst einen ausführlichen Forschungsüberblick, der die Schnittmenge der Bereiche Reparaturen und Zweitspracherwerb bzw. DaF-Unterricht beleuchtete. Anschließend stellte er seine Daten vor. Es handelt sich einerseits um ein 9-minütiges, privates Telefongespräch eines französischen Deutsch-Zweitsprachlers mit einer Deutsch-Muttersprachlerin, sowie andererseits um ein Kontrastkorpus bestehend aus 120 Fällen von „irgendwie“, die von Muttersprachlern realisiert wurden (teils aus privaten, teils aus Radiotelefontgesprächen).

Diese Daten wurden quantitativ und qualitativ untersucht. Zunächst wurde die Verwendung von „irgendwie“ bei Muttersprachlern analysiert und es wurden einige Beobachtungen dargelegt zum Gebrauch bzw. Nicht-Gebrauch ebendieses Heckenausdrucks bei verschiedenen Teilnehmerkategorien von Sprachproduktionsproblemen in muttersprachlichen Äußerungen, nämlich: a) bei sprachlich bedingten Problemen, z. B. Wortfindungsschwierigkeiten, b) bei allgemeinen Formulierungsproblemen, bei denen es um die Versprachlichung von kognitiven Inhalten geht, die – im Gegensatz zu den sprachlichen Problemen – i. d. R. komplex bzw. noch im Entstehen begriffen sind, sowie c) bei Problemen beim Zugriff auf kognitive Inhalte, z. B. Erinnerungsprobleme. Theodoros Papantoniou stellte fest, dass „irgendwie“ in den muttersprachlichen Daten nur zur Signalisierung der beiden letzten Problemtypen eingesetzt werden kann, wobei es immer dazu dient, eine Aussage abzuschwächen bzw. zu relativieren. Im analysierten Fallbeispiel hingegen verwendet der Deutsch-Zweitsprachler den Ausdruck „irgendwie“ nicht nur extrem häufig und ohne eine erkennbare relativierende Funktion, sondern auch in anderen Zusammenhängen, nämlich auch im für das Deutsche ungewöhnlichen Kontext eines sprachlichen Problems (nämlich eines Wortfindungs- oder auch eines morphologisch bzw. syntaktisch bedingten Problems). Der Referent geht daher von einer Übergeneralisierung aus. „Irgendwie“ dient nicht nur der Abschwächung und der Signalisierung von Vagheit, sondern es wird häufiger als semantisch entleertes Verzögerungssignal eingesetzt, um Zeit für die Überwindung von Schwierigkeiten zu gewinnen, die auf die Verwendung der Zweitsprache zurückzuführen sind. Theodoros Papantoniou erläuterte diesen Befund mit zahlreichen Beispielen. Er machte außerdem deutlich, dass es sich hierbei um eine Fallstudie handelt und somit die dargelegten Besonderheiten zum Gebrauch von „irgendwie“ nicht automatisch auf alle Zweitsprachler übertragbar, sondern speziell auf die Lerner Sprache dieses Sprechers bezogen sind.

Da die meisten Deutschkurse der mündlichen Kommunikation eine wichtige Rolle zuschreiben und z. T. sogar gezielt auf mündliche Prüfungsteile vorbereiten sollen, wäre es demnach sinnvoll, im DaF-Unterricht eine gezielte Vermittlung von authentischen Problemsignalisierungsmitteln anzustreben, die auf der Grundlage von empirischem Material herausgearbeitet wurden, um so die kommunikative Kompetenz von Deutschlernern bzw. die pragmatische Angemessenheit ihrer Äußerungen zu erhöhen. Eine Durchsicht verschiedener Lehrwerke zeigte jedoch eine kaum vorhandene Berücksichtigung bzw. Vermittlung üblicher und authentischer Problemsignalisierungsmittel. Die Behandlung von Problemsignalisierungen im DaF-Unterricht wurde auch in der abschließenden Diskussion aufgegriffen.

2.9. Ortrun Kliche

Diskursanalytisch motivierte Fortbildung für im Krankenhaus dolmetschende Pflegekräfte

Ortrun Kliche stellte in ihrem Vortrag die Arbeit des Transferprojekts T5: „Entwicklung und Evaluierung eines Fortbildungsmoduls für zweisprachige Krankenhausmitarbeiter“ des SFB „Mehrsprachigkeit“ der Universität Hamburg vor. Zurzeit besteht die Arbeit des Projekts noch in der Entwicklung und Durchführung des Fortbildungsmoduls, auf Grund der anschließenden Evaluation soll die Fortbildung dann weiter ausgebaut werden. Der zeitliche Rahmen der Fortbildung umfasst sechs Präsenztermine sowie fünf dazwischen geschaltete Selbstlerneinheiten.

Grundlage der Weiterbildung für die Pflegekräfte sind aufgezeichnete Interviews mit den Teilnehmerinnen der Fortbildung (6 examinierte mehrsprachige Pflegekräfte mit den Erstsprachen Polnisch, Rumänisch, Russisch und Türkisch sowie Erfahrung im Ad-hoc-Dolmetschen) und aufgezeichnete gedolmetschte Gespräche aus dem Korpus „Dolmetschen im Krankenhaus“ des SFB „Mehrsprachigkeit“. Des Weiteren fließen Erkenntnisse aus dem institutionellen Hintergrund der Pflegekräfte und beteiligter Ärzte mit ein (z.B. welche Arten von Gesprächen häufig gedolmetscht werden müssen etc.), ebenso wie Ergebnisse der Dolmetschforschung. Hier zeigte sich, dass ein alltägliches Phänomen beim Dolmetschen im Krankenhaus in der Forschung bisher unbekannt war, das „Streckendolmetschen“, das nicht in der Triade mit Arzt und Patient stattfindet, sondern über zeitliche und räumliche Distanz hinweg. Hierbei wird den dolmetschenden Pflegekräften oft eine hohe kommunikative Verantwortung zugemutet, insbesondere im Kontext von Aufklärungsgesprächen.

In der Fortbildung selbst wurde auch mit Transkripten gearbeitet, was für die Teilnehmer zunächst sehr schwierig war. Im Anschluss an die Fortbildungen sollen zum einen Interviews, zum anderen auch gedolmetschte Gespräche der Teilnehmer aufgenommen und analysiert werden (geplant war auch eine Erhebung von gedolmetschten Gesprächen der Teilnehmer vor Beginn der Fortbildung; aus diversen organisatorischen Gründen, vor allem durch das „Streckendolmetschen“ war dies jedoch nicht möglich). Ziel der Fortbildung ist es, die Teilnehmer für ihr eigenes sprachliches Handeln zu sensibilisieren. Es geht nicht darum, Anweisungen zu geben, welche konkreten sprachlichen Mittel sie je nach Diskurstyp zu verwenden haben. Es soll nicht normativ gearbeitet werden. Vielmehr soll anhand von realitätsnahen Beispielen darauf aufmerksam gemacht werden, dass sprachliche Mittel und Muster eine bestimmte Wirkung haben, und in welchen Diskurstypen welche Wirkungen erwünscht sind, um den jeweiligen institutionellen Zweck zu erreichen. Die dazu eingesetzten Methoden umfassen in den Präsenzeinheiten die Transkriptanalyse, die transkriptgestützte Stop-Übung sowie die Simulation authentischer Fälle. In den Selbststudieneinheiten wird unter anderem das Führen eines Lerntagebuchs mit Selbstbeobachtungsaufgaben angeregt.

Nach Abschluss der Fortbildung soll eine Evaluation sowohl durch die Teilnehmer als auch durch externe Wissenschaftler erfolgen und daraus ein einsetzbares Konzept erstellt werden. Wünschenswert wäre darüber hinaus die feste Einrichtung von Dolmetschdiensten in Krankenhäusern und Schulungen für mehrsprachiges bzw. dolmetschendes Personal.

In der anschließenden Diskussion wurde vor allem auf Aufnahmetechniken eingegangen, um möglichst ohne Störungen für die Beteiligten und ohne Rechtsverletzungen gedolmetschte Gespräche aufzeichnen zu können.

2.10. Tim Peters

„Wahrheit am Krankenbett“: Eine Schulung zum Überbringen schlechter Nachrichten für Medizinstudierende

In seinem Vortrag stellte Tim Peters die Konzeption der bereits mehrfach durchgeführten Schulung vor, die sowohl ethische als auch kommunikative und soziale Kompetenzen, die für die Arzt-Patienten-Kommunikation notwendig sind, an Medizinstudenten vermitteln soll. Das Seminar gliedert sich in einen theoretischen, einen praktischen und einen Teil zur Leistungsüberprüfung. Zu den Methoden gehören die Arbeit an Transkripten, die Arbeit mit Simulationpatienten (Laienschauspieler), Kleingruppenarbeit und ausführliches Feedback.

Im theoretischen Teil werden zunächst das Arzt-Patienten-Verhältnis und kommunikative Grundlagen thematisiert. Anschließend werden die Besonderheiten beim Überbringen schlechter Nachrichten erläutert und durch die Analyse eines Transkriptbeispiels verdeutlicht. Daran schließt sich die Praxisphase an, in der maximal vier Studenten und ein Tutor ein Gespräch mit einem „Arzt“ (einer der Studenten) und einem „Patienten“ (ein Laienschauspieler, der zuvor knapp instruiert wurde) beobachten und sich anschließend Feedback geben. Die Laienschauspieler wurden von Alter und Geschlecht her einem passenden Fall zugeordnet und nur knapp instruiert, so dass sie möglichst natürlich auf die überbrachte Nachricht reagierten. Der Vorteil dieser Art der Arbeit mit Simulationpatienten liegt darin, dass sie eine hohe Authentizität vermitteln und im Vergleich zu den Studenten meist älter sind und zudem unbekannt (im Gegensatz z.B. zu „rollenspielenden“ Kommilitonen). Zusätzlich erhalten die Studenten professionelles Feedback und erleben selbst, wie sie in dieser schwierigen Situation reagieren.

Die Erfahrungen zeigen, dass auch dem Seminar zunächst ablehnend gegenüberstehende Studierende mit diesen Methoden gut erreichbar sind. Zudem erzielten die geschulten Studenten gute Ergebnisse in einer praxisnahen Prüfung (PJ OSCE). Auf Grund der guten Evaluationen des Kurses soll dieser nun in einem neu gestalteten medizinischen Studiengang an der Ruhr-Universität Bochum fest verankert werden.

2.11. Heide Lindtner

Kommunikation in der Palliativmedizin: Eine linguistische Gesprächsanalyse von Diskursen zwischen Ärzten, sterbenskranken Patienten und Angehörigen

In ihrer Dissertation möchte Heide Lindtner mit Methoden der linguistischen und ethnographischen Gesprächsanalyse möglichst vollständige Diskurse von zehn Patientenfällen einer Palliativstation erforschen, d.h. Gespräche von Klinikärzten mit sterbenskranken Patienten und deren Angehörigen (ein vollständiger Diskurs würde dabei Visiten-, Aufnahme-, Beratungs- und Entlassungs- oder Abschiedsgespräche beinhalten).

Eine große Aufgabe wird bei dem Dissertationsvorhaben darin bestehen, die verschiedenen Interaktionstypen des Arzt-Patienten/Angehörigen-Diskurses im palliativmedizinischen Umfeld systematisch zu erschließen und potenzielle Problem-, Missverstehens- und Konflikt-

punkte im Gespräch zwischen Arzt und v.a. den Angehörigen von sterbenskranken Patienten aufzudecken. Eine andere, praxisbezogene Herausforderung soll sein, Parameter für eine gelungene ärztliche Gesprächsführung zu eruieren, um einen Ärzte-Leitfaden für die Kommunikation mit Angehörigen palliativer Patienten zu erarbeiten, etwa für das Medizinstudium oder auch für die Weiterbildung zum Palliativmediziner.

In einer ersten Hospitationsphase wurden bereits in größerem Umfang ethnographische Daten zu Gesprächssituationen in der Palliativmedizin gesammelt. Das Erheben von audiovisuellen Daten steht noch aus.

Da sich die Dissertation von Heide Lindtner noch in der Planungsphase befindet, wurden in der sich anschließenden Diskussion hauptsächlich Möglichkeiten der Eingrenzung des Themas besprochen. Hier wurde empfohlen, sich besonders auf Aspekte zu konzentrieren, die typisch für die gewählte Kommunikationssituation sind und nicht nur durch Beobachtung sondern auch durch (systematische) Befragung der Beteiligten Informationen darüber zu erlangen, was problematische Stellen in den Gesprächen sein könnten.

3. Planung der nächsten Treffen

In der Abschlussrunde wurde beschlossen, dass der nächste (46.) AAG vom 28.-29. Mai 2010 in Bielefeld stattfinden wird. Im Herbst 2010 wird Bochum Gastgeber sein und im Frühjahr 2011 Hamburg.

Das Thema der 46. AAG in Bielefeld lautet: „Alles (k)ein Problem? – Identifikation und Definition kommunikativer Probleme im Lehr- und Trainingskontext“. Unter diesem Rahmenthema sollen Beiträge (Vortrag oder Datensitzung) gesammelt werden, die sich (unter anderem) mit der Frage auseinandersetzen, an welchen Kriterien ein kommunikatives Problem fest gemacht werden kann, sowohl aus Sicht des Gesprächsforschers oder Trainers als auch aus Sicht der Kommunizierenden. Was passiert, wenn die Ansichten darüber, was ein kommunikatives Problem ist, bei Forschern und Beforschten auseinander laufen? In der Angewandten Gesprächsforschung stellt die Diagnose der spezifischen Kommunikationsprobleme, die mit einzelnen Gesprächsformen verbunden sind, einen grundlegenden Arbeitsschritt dar. Deshalb soll diese Frage in den Mittelpunkt des nächsten AAG gerückt werden. Beitragsangebote, die sich nicht direkt diesem Rahmenthema zuordnen lassen, sind, wie üblich, gleichfalls willkommen. Die Organisation übernimmt Birte Schaller (birte.schaller@uni-bielefeld.de). Im Februar 2010 wird die offizielle Einladung verschickt.