

**Bericht über das 30. Arbeitstreffen des  
"Arbeitskreises Angewandte Gesprächsforschung"  
an der Ruhr-Universität Bochum am 16.-17. November 2001**

**Sylvia Bendel / Christa M. Heilmann / Annette Mönnich**

**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/innen, Anwender/innen und Expert/innen in einem Projekt vereinen? H. Cölfen wird in den nächsten 7 Monaten im Rahmen seiner Habilitation 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 Probanden (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 und anderes mehr gehören, unterscheidet C. 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 non-verbale 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, zum Beispiel 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 Skaleneinheiten 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 C. 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? C. Heilmann betont abschliessend, dass das non- und paraverbale Verhalten nicht das Entscheidende ist, sondern die Präsenz einer Person, ihr Selbstverständnis, ihre "Ausstrahlung".

## **Simone Hug: Kommunikationsstörungen in der Altenpflege (Datensitzung)**

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 ein Verstehensproblem signalisiere oder allenfalls eine andere Bedeutung habe.

Zuerst dreht sich die Diskussion allerdings um die Frage, ob die Bewohnerin geistig noch auf der Höhe ist oder sich bereits im Stadium einer fortgeschrittenen Demenz befindet, worauf einige ihrer verbalen Verhaltensweisen hindeuten. Die Frage kann nicht beantwortet werden. Unklar bleiben auch verschiedene Bemerkungen der Bewohnerin und der Pflegerin, welche sich um Fragen der (In-) Kontinenz und des heimlichen Rauchens zu drehen scheinen.

Das zur Diskussion gestellte "hä" ist vordergründig tatsächlich eine fremdinitiierte Reparatur und wird von der Pflegerin als solche behandelt: Sie wiederholt ihre Frage. Da selbige allerdings ausgesprochen gesichtsverletzend war (sie fragte die Bewohnerin, wonach ihre Hose stinke), könnte das "hä" auch eine Form der Kritik an der Frage bzw. ein Protest sein.

S. Hug erläutert abschließend die Resultate ihrer Magisterarbeit: Fremdinitiierte Reparaturen kommen in 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 gebrauchen 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: Mediensprechen - Kriterien für Analyse und Training**

E. Zitzmann gibt eine Einführung in ihre Arbeit als Linguistin und Sprechwissenschaftlerin / Sprecherzieherin für Mediensprecher/innen, unter anderem beim Hessischen Rundfunk in Frankfurt. Die Aus- und Fortbildung für das Mediensprechen umfasst die Arbeit an 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 E. Zitzmann an zwei Hörbeispielen.

Das intensive Gespräch im Plenum über die Analyse dieser Hörbeispiele und die Wirkung der gehörten paraverbalen Merkmale verdeutlicht, dass dieser Ein-

blick in ein zentrales Anwendungsgebiet der Sprechwissenschaft das Interesse aller Anwesenden am analysierenden Hören paraverbaler Kommunikation in Medien weckt und eine Schulung des Hörens bildet.

### **Sylvia Bendel: 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 S. 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/innen 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/innen, die diese Lehrmaterialien in den von ihnen geleiteten Kursen weiter verwenden. Die Themen der Module für die Aus- und Fortbildung der Mitarbeiter/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 Kund/innen 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.

Einen besonders brisanten Diskussionspunkt bildet die Ausbildung der Mitarbeiter/innen zu Kursleiter/innen: Müssten sie mehr Grundlagenwissen in Kommunikation und linguistischer Gesprächsanalyse erwerben, müssten sie befähigt werden, eigene didaktisch-methodische Konzepte für ihre Kurse zu entwickeln? S. 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 In-

strument 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: Die Probe aufs Exempel: Gesprächsanalytisch fundiertes Kommunikationstraining für Pflegekräfte**

S. Sachweh stellt zunächst ihr eigenes Unternehmen vor: "talkcare. Kommunikationstraining für Altenpflegekräfte" ([www.talkcare.de](http://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 (Svenja Sachweh: 'Noch ein Löffelchen?' Effektive Kommunikation in der Altenpflege. Bern 2001). 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**

J. 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 zwei Stunden 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 J. 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 diese Fachsprache kennen zu lernen, ist das Lesen der Fachzeitschriften "Wirtschaftswoche" und "Management" sehr zu empfehlen. Weil Unternehmen 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 (zum Beispiel Transkriptanalyse); sondern sie interessieren sich dafür, ob die Referent/innen als Personen "ankommen".

### **Hans-Dieter Lutz: PUGATE: Plattformunabhängiger gesprächsanalytischer Transkriptionseditor**

H. Lutz stellt das PUGATE-System vor, das im Rahmen von zwei Studienarbeiten und einer Diplomarbeit am Institut für Computerlinguistik des Fachbereichs Informatik der Universität Koblenz-Landau entstanden ist. Plattformunabhängig bedeutet, dass das Programm mit einem beliebigem Betriebssystem mit jeder Hardware lauffähig ist.

PUGATE unterstützt die mit herkömmlichen Mitteln nur sehr umständlich zu realisierenden Gesprächstranskriptionen in der Partiturnotation nach Henne/Rehbock (Henne, Helmut; Rehbock, Helmut: Einführung in die Gesprächsanalyse. 3. Auflage (Sammlung Göschen. 2212) Berlin: de Gruyter, 1995).

PUGATE ist kein Texteditor, d.h. er funktioniert nicht im WYSIWYG-Modus, sondern ein formularbasierter Editor, der aus dem Formular die textuelle Partiturdarstellung (im Format DIN A4 quer) berechnet.

Jedem Gesprächsteilnehmer wird eine Sigle zugeordnet, dieser sind zugeordnet eine Zeile für verbalen Text und eine Zeile für die Beschreibung nonverbaler Handlungen. Die zeitliche Synchronisation zwischen verbalen und nonverbalen Handlungen erfolgt über einen Sync(hronisations)tab(ulator)-Mechanismus.

Wie bei Henne/Rehbock ist es möglich, zu einzelnen Passagen Kommentare (akustische, visuelle, semantisch-pragmatische) in eigenen Spalten zu notieren; das lässt sich in einem eigenen Kommentareditierfenster bewerkstelligen. Zur Referenzierung werden nicht die Wörter, sondern die Wortnummern der Wörter benutzt. Diese Wortnummern werden vom System vergeben und bei jeder textuellen Änderung neu berechnet. Durch sie ist eine eindeutige Bezugnahme zwischen dem eigentlichen Partitur-Teil und den Kommentarspalten-Teil möglich. Damit gekoppelt ist ein Kommentarbrowser, der alle Kommentare nach ihrem Typ sortiert und eine Auswahl der Kommentare nach Typ zulässt.

Der Editor verlangt, dass das gesamte Transkript in gleich lange Takte unterteilt wird; die Taktdauer (in Sekunden) kann aber frei gewählt werden. Daneben stellt das System einen Mechanismus zur Verfügung, mit dem sich mittels des erwähnten Sync-tab-Mechanismus die sog. Gesprächsabschnitte festlegen lassen.

Gesprächsabschnitte sind dadurch definiert, dass sie immer dann entstehen, wenn sich eine Gruppe von Gesprächsteilnehmern in Untergruppen teilt, um irgendwann wieder in die Gruppe "zurückzukehren".

Das Texteditierfenster, das Kommentareditierfenster, das Fenster mit dem Kommentarbrower und das Fenster mit der Gesprächsabschnittsverwaltung werden ohne Überlagerung auf einer Bildschirmseite dargestellt, so dass der/die Transkriptionsverfasser/in jeweils alle Aktionen und Zustände des Editors im Blick hat. Immer wenn der/die Transkriptionsverfasser/in es wünscht, kann er/sie sich die (entstehende) Partitur in einer sogenannten Druckvorschau am Bildschirm zeigen lassen.

Das System kann im Internet von der Seite

<http://www.uni-koblenz.de/~lutz/PUGATE.html>

herunter geladen werden.

Dr. Annette Mönnich  
Ruhr-Universität Bochum  
Germanistisches Institut  
44780 Bochum  
annette.moennich@ruhr-uni-bochum.de

Dr. Sylvia Bendel  
Würzenbachstr. 66  
CH – 6006 Luzern  
sbendel@sbendel.ch

PD Dr. Christa M. Heilmann  
Philipps-Universität Marburg  
Institut für Germanistische Sprachwissenschaft  
Abt. Sprechwissenschaft  
Wilhelm-Röpke-Str. 6 c  
35032 Marburg  
heilmann@mail.uni-marburg.de

Veröffentlicht am 29.7.2002

© Copyright by GESPRÄCHSFORSCHUNG. Alle Rechte vorbehalten.