

Bericht über das 31. Arbeitstreffen des "Arbeitskreises Angewandte Gesprächsforschung in Zürich am 22. und 23. November 2002

Monika Dannerer / Inge Kohlhepp / Antje Kubat

Berichtsrunde

Ulla Kleinberger-Günther (Zürich/Lugano) ist in der Zwischenzeit nicht mehr an der Fachhochschule für Wirtschaft in Luzern tätig, sondern zu 75% als wissenschaftliche Mitarbeiterin am Deutschen Seminar der Universität Zürich und zu 25% in einem Universitätsprojekt in Lugano im organisatorisch-administrativen Bereich. Ihre Habilitationsschrift wurde von der Lektorin lange vernachlässigt, wird aber nun bald bei Peter Lang (= Züricher Germanistische Studien) erscheinen.

Sylvia Bendel (Luzern) hat ihre Tätigkeit in der Bank letzten November beendet; sie konnte dort nicht nur Daten erheben, sondern vor allem Seminare durchführen und ein Konzept für das Training von *Call-Center-Agents* und die Ausbildung der Gesprächs-*Coaches* entwickeln. In ihrer Habil ("Institution – Interaktion – Individualität") untersucht sie die im Call-Center durchgeführten Aufnahmen im Hinblick auf die individuelle Ausgestaltung institutionell vorgeprägter Gespräche. Seit Oktober arbeitet sie wieder an der Fachhochschule Luzern als Dozentin für Kommunikation. Seit einem Jahr gibt es dort einen neuen Studiengang "Wirtschaftskommunikation" (vgl. den Vortrag von Markus Ineichen). Über ihr Weiterbildungskonzept in der Bank hat sie einen Beitrag für den Sammelband von Fiehler/Becker-Mrotzek "Unternehmenskommunikation" (2002) geschrieben.

Svenja Sachweh (Bochum) ist frisch nach Bochum übersiedelt. Sie versucht sich dort nun neu als Trainerin für Pflegekräfte zu etablieren. Der Absatz ihres Buches läuft gut.

Monika Dannerer (Salzburg) berichtet von einem in Salzburg anlaufenden Universitätsschwerpunkt "Recht, Wirtschaft und Arbeitswelt", an dem das Institut für Germanistik, an dem sie beschäftigt ist, beteiligt sein wird. Aktuell arbeitet sie an einem Projekt zum mündlichen und schriftlichen Erzählen von 10-14-Jährigen.

Johannes Volmert (Magdeburg) ist Dozent für Didaktik der deutschen Sprache und Literatur an der Universität Magdeburg. Seine Arbeitsschwerpunkte liegen in den Bereichen Sprache der Politik und Mediensprache, derzeit arbeitet er vor allem zu Gesprächsforschung / Dialoganalyse.

Reinhard Fiehler (Mannheim) berichtet von seiner Sektionsleitung gemeinsam mit Reinhold Schmitt bei der GAL-Jahrestagung 2002 in Köln zum Thema "Vermittlung von Gesprächskompetenz(en)". Die Vorträge wird er gemeinsam mit Gisela Brünner und Michael Becker-Mrotzek in einem Sammelband veröffentlichen. Ebenfalls gemeinsam mit Reinhold Schmitt stellt er gerade einen Artikel über gesprächsanalytisch fundierte Kommunikationstrainings fertig, der im Handbuch "Einführung in die Angewandte Linguistik", das die GAL herausgeben wird, erscheinen soll.

Michael Becker-Mrotzek (Köln) schreibt in dem von Reinhard Fiehler genannten Handbuch einen Beitrag zur Didaktik der Gesprächsförderung und –analyse.

Gemeinsam mit Rüdiger Vogt hat er ein Buch zur "Unterrichtskommunikation" publiziert. Er stellt ein steigendes Interesse der Didaktik und Pädagogik an der Gesprächsforschung fest – beispielsweise leitet er diesbezügliche Workshops in Hildesheim. Die Unterrichtsforschung ist an der Transkripterstellung interessiert. In diesem Zusammenhang beklagt er die immer noch ausständige Vereinheitlichung von Transkriptionssystemen.

Gisela Brünner (Dortmund) arbeitet weiterhin zum Thema Gesundheitssendungen bzw. Kommunikation über Gesundheit/Krankheit. Gemeinsam mit Elisabeth Gülich gibt sie einen Sammelband zur Sprache in Krankheitsdarstellungen ("Krankheit verstehen") heraus; gemeinsam mit Johanna Lalouschek arbeitet sie am Band "Gesundheit durch Fernsehen" und gemeinsam mit Sabine Walther an der kommentierten Bibliographie "Sprache und Kommunikation in der Pflege" (gefördert durch die Bosch-Stiftung). Auch sie berichtet von positiven Reaktionen auf die Arbeit mit Transkripten in der Lehrerfortbildung. Sie verweist darauf, dass die beiden vergriffenen Sammelbände "Angewandte Diskursforschung" im "Verlag für Gesprächsforschung" neu aufgelegt wurden, sie können als PDF kostenlos heruntergeladen werden unter: www.verlag-gespraechsforschung.de.

Inge Kohlhepp (Örebro, Schweden / Saarbrücken) ist ausländische Lektorin an der Universität Örebro und arbeitet an ihrer Dissertation zur Gesprächsorganisation studentischer Kleingruppen in Schweden und Deutschland. Dafür besucht sie derzeit das Graduiertenkolleg "Interkulturelle Kommunikation" in Saarbrücken.

Silvia Taverini (Tamedia AG, Zürich) ist im Bereich der Personalführung tätig und interessiert sich daher für Konflikt- und Kommunikationsforschung.

Heidemarie Weber (Basel) hat eine soziologische Dissertation zur Visitenkommunikation verfasst. Sie ist zur Hälfte im Qualitätsmanagement in der Klinik tätig (u.a. Patientenbefragung zu Visiten), zur Hälfte in Projekten, u.a. mit Wolf Langewitz zu "Communicating Bad News". Gemeinsam mit Hiltrud Kirsch führt sie Kommunikationstrainings für Gesundheitsberufe durch. Sie bietet an, sechs vollständige Visitedialoge als Transkripte zu publizieren.

Hiltrud Kirsch (Mainz) ist nach einem Studium der Philosophie und einer Ausbildung in Logotherapie teils freiberuflich tätig (u.a. Kommunikationstrainings), teils am psychologischen Institut der Universität Mainz angestellt.

Walther Kindt (Bielefeld) ist derzeit im SFB "Situierete künstliche Kommunikation" tätig, wo er mit der Informatik zusammenarbeitet. Dabei werden Strategien der Verständnissicherung in einem Korpus von elizitierter Kommunikation konversationsanalytisch untersucht. Sein zweites Hauptthema ist die Argumentationsanalyse, die er als wesentlichen Bereich für Gesprächsforschung hervorhebt. Er plädiert für Lehrveranstaltungen zur Unterrichtskommunikation als fixen Bestandteil der Lehrerbildung. Er sucht auch wieder stärker die Verbindung zur Literaturwissenschaft.

Martin Hartung (Radolfzell) hat Anfang des Jahres das "Institut für Gesprächsforschung" (www.institut-gespraechsforschung.de) gegründet, um unter anderem die vielfältigen Aktivitäten in der rasch wachsenden Gesprächsforschungs-Gemeinschaft professionell koordinieren zu können. Vordringlichste Aufgabe dabei ist für ihn die Öffentlichkeitsarbeit, um die Vorteile der Gesprächsforschung für die Praxis auch breiteren Kreisen bekannt zu machen. Auch zu diesem Zweck hat er im Sommer den "Verlag für Gesprächsforschung" gegründet, der nicht nur vergriffene Werke wieder zugänglich macht (siehe Gisela Brünner), sondern auch

Dissertationen und Habilitationen schnell, kostengünstig und mit hoher Verbreitung publiziert (www.verlag-gespraechsforschung.de). Diese Maßnahmen zeigen erste Wirkungen: die Mailliste verzeichnet inzwischen ca. 100 Neuzugänge im Jahr, darunter zunehmend auch Personen aus der Praxis. Hartung forderte nachdrücklich dazu auf, diese Bemühungen durch Berichte über Praxiserfahrungen und Ausbildungskonzepte in der Rubrik "Angewandte Gesprächsforschung" der Zeitschrift "Gesprächsforschung" (www.gespraechsforschung-online.de) zu unterstützen, wie das beispielsweise Dorothee Meer und Andreas Müller schon getan haben.

Thomas Spranz-Fogasy (Mannheim) arbeitet derzeit vor allem an seinem Projekt zum kommunikativen Handeln gesellschaftlicher Führungskräfte. Gemeinsam mit Arnulf Deppermann hat er den Band "Be-deuten. Wie Bedeutung im Gespräch entsteht" herausgegeben. Mit R. Fiehler, Ulrich Reitemeier und Reinhold Schmitt arbeitet er an theoretischen Grundlagen für die Anwendung und Vermittlung gesprächsanalytischer Forschungsergebnisse. Auch ärztliche Gespräche bilden einen Tätigkeitsschwerpunkt: Er ist an einer fix im Curriculum verankerten Einführungsveranstaltung an der medizinischen Fakultät der Universität Heidelberg beteiligt und arbeitet an einem Lehrbuch zur verbalen Interaktion in der psychosomatischen Gynäkologie (gemeinsam mit zwei ÄrztInnen). Er kann Aufnahmemöglichkeiten für gynäkologische Anamnesegespräche vermitteln; das Material würde sich für eine Dissertation eignen (Projekt an der Medizinischen Hochschule Hannover und den Universitäten Heidelberg und Mannheim).

Dorothee Meer (Bochum) hat sich mit ihrem Arbeitsschwerpunkt Hochschulkommunikation nunmehr selbständig gemacht. Sie bietet Fortbildung für Hochschullehrende zu verschiedenen Themen an: z.B. Lehr-Lern-Kommunikation, Sprechstunden-, Prüfungskommunikation. Nach einem halben Jahr ohne Aufträge ist sie nunmehr ausgelastet und strebt eine Kombination aus Forschung und Training an, da sie neben den 1-2-tägigen Seminaren auch ihre Habil ("Theorie der institutionellen Kommunikation am Beispiel der Hochschulkommunikation") fertig stellen möchte. Ihr Ratgeber zur Sprechstundenkommunikation wird im Frühjahr 2003 erscheinen.

Wolfgang Knops (Daimler-Chrysler, Maastricht) kam ursprünglich als Übersetzer zur Firma (Niederländisch, Französisch, Englisch) und arbeitet jetzt im Bereich Führungskräfte-Entwicklung und ist an Trainings- und Coachingprozessen beteiligt. Er beschäftigt sich u.a. mit der Kunden-Techniker-Kommunikation bei telefonischer Beratung für bestimmte Produkte, die von Maastricht aus für 11 Länder in der jeweiligen Landessprache angeboten wird. Er organisiert Trainings bzw. trainiert z.T. selbst – u.a. auf der Basis von Telefongesprächen, die mit einer Call-Center-Monitoring-Software mitgeschnitten wurden.

Barbara Buri (Zürich) plant für Herbst ihren Studienabschluss für Allgemeine Sprachwissenschaft.

Christian Polensky (Hamburg) studiert Germanistik und BWL und schreibt - seine Magisterarbeit über Wirtschaftskommunikation bei Kristin Bührig; er arbeitet an der Konzeption einer "Organisationsaufstellung" (nach dem Muster von Familienaufstellungen wie sie in der Beratung genutzt werden).

Sabine Walther (Duisburg): arbeitet nach wie vor am Thema Sprache und Kommunikation in der Pflege. Derzeit überarbeitet sie die kommentierte Biblio-

graphie zusammen mit Gisela Brüner und musste feststellen, dass sprachliche Aspekte in der Pflege bisher kaum berücksichtigt wurden.

Gemeinsam mit Hermann Cölfen schreibt sie überdies auch Krimis, die im Pflegemilieu angesiedelt sind und die von der (v.a. facheinschlägigen) Leserschaft gut aufgenommen werden.

Hermann Cölfen (Essen): Sein Projekt zur dialogischen hypermedialen Medienkommunikation befindet sich in der Überarbeitungsphase, die sich aufgrund unerwarteter Reaktionen spannend gestaltet. Er betreibt die Website des AAG, für die er u.a. eine Aktualisierung der Mitgliederliste anregt (z.B. Ergänzung der Publikationen, Photos,...); auch eine pdf-Version des Flyers sollte dort bald zum Herunterladen zur Verfügung stehen.

Stefanie Tränkle (Freiburg): arbeitet in der Freiburger Forschungsgruppe zur Kriminologie, wo sie ihre Fächer (Soziologie und Romanistik) gut verbinden kann. In ihrer Dissertation über den Täter-Opfer-Ausgleich/Mediation geht sie der Frage nach, unter welchen Bedingungen solche Gespräche gelingen können. Ihr Korpus, das sie rein qualitativ untersucht, ist komparativ angelegt (Deutsch – Französisch).

Antje Kubat (Heidelberg) ist Projektmitarbeiterin bei Caja Thimm und Lenelis Kruse und arbeitet zur kommunikativen Konstruktion von Geschlecht in beruflichen Settings. Sie untersucht gemeinsam mit einer Sozialpsychologin speziell verbale und nonverbale Unterstützung und Konfliktbearbeitungen in Teambesprechungen. Mittels Interview und Fragebogen sollen auch die Wahrnehmungen der TeilnehmerInnen analysiert werden. Das Projekt läuft noch zwei Jahre, eine (Buch-)Publikation ist geplant.

Dorothee Meer (Bochum): Konflikt und wissenschaftlicher Disput. Zur institutionsspezifischen Formatierung von Konflikten am Beispiel hochschulischer Lehr-Lern-Kommunikation

Konflikte wurden bislang zu wenig institutionspezifisch untersucht. Meer geht von der Definition von Kallmeyer aus, dass Konflikte dann entstehen, wenn Basisregeln der Kommunikation verletzt werden, wenn das Reziprozitätsprinzip in Frage gestellt wird und die wechselseitige Unterstellung gleicher Relevanzsysteme nicht funktioniert. Anders als Bliesener nimmt sie aber nicht an, dass Asymmetrie im Gespräch *per se* bereits Krise und Konflikt bedeutet, sondern meint, dass Verständigung und Konsens auch in dieser Konstellation möglich sind.

Anhand eines Transkripts einer mündlichen Prüfung an der Hochschule, bei der fast nur der Prüfer spricht und der Prüfling zunehmend verstummt, stellt Meer die These auf, dass Konflikte immer dann entstehen, wenn die Beteiligten sich so verhalten, als ob ihre Ausgangspunkte identisch wären. Ihre zweite These lautet, dass es zur Spezifik institutioneller Konflikte gehört, dass sie von einem oder beiden Beteiligten verdeckt werden und oft kommunikativ latent bleiben. Anhand des Transkripts eines Sprechstundengesprächs zeigt sie, wie ein Konflikt trotz unterschiedlicher Relevanzsysteme nicht aufbricht oder thematisiert wird. Das Beispiel eines wissenschaftlichen (Schein-)Disputs während einer Prüfungssituation führt sie zur Feststellung, dass hier Metakonflikte ausgetragen werden, die nicht in der Interaktion liegen, sondern bereits vorher feststehen, wobei sich je-

doch unter der Oberfläche der Metakommunikation sehr wohl Konflikte verbergen können.

In der Diskussion wird vor allem auf die Beispiele aus Prüfungsgesprächen - eingegangen und es werden optimale Realisierungen der institutionellen Rollen besprochen. Meer plädiert für ein Training von PrüferInnen, um zu verdeutlichen, worauf es in der Prüfungssituation ankommt und wie man Bereitstellung von Wissen damit verbinden kann, wieder rasch zum Fragen zu kommen. Über die Bedeutung latenter Konflikte speziell in institutionellen Kommunikationssituationen herrscht Einigkeit.

Markus Ineichen (Luzern): Konflikte bearbeiten – ein rhetorischer Anlass. Ein Leitmotiv in der Ausbildung an der Hochschule für Wirtschaft (HSW) Luzern

Ineichen stellt am Beispiel des an der HSW angesiedelten Studiengangs "Betriebsökonomie" die Integration von Rhetorik-Modulen in wirtschaftswissenschaftliche Bildungsgänge vor. Dabei legt er einen praxisorientierten Rhetorikbegriff zugrunde, der die Rhetorik als angemessenes Reden begreift. Der hinter der Rhetorik-Ausbildung stehende Grundgedanke ist es, die Studierenden wegzuführen von einem schlichten Ursache-Wirkungs-Denken, das den Blick für die konkreten Situationen und die jeweils angemessenen Reaktionen und Handlungsalternativen versperrt.

Im Kurs "Angewandte Rhetorik" wird zunächst von einem Studierenden ein kontrovers angelegter Vortrag gehalten. Daran anschließend müssen sich die Kommilitonen in eine für sie ungewohnte asymmetrische Kommunikationssituation begeben, in der sie die Leistungen des Vortragenden beurteilen, um ihn in die Lage zu versetzen, Fehler zu beheben und Stärken auszubauen. Diese Qualifikationsmitteilungen sind rhetorischer Anlass und rhetorische Übung zugleich; sie bereiten die Studierenden auf eine zentrale Tätigkeit in der betrieblichen Praxis vor, indem die adressatengerechte Mitteilung von positiv und negativ eingeschätzten Fremdleistungen in einer "geschützten Werkstatt" eingeübt wird.

Im Verlauf des Studiums sind die nachhaltigen Wirkungen des Seminars gut beobachtbar, da die Studierenden die gewonnenen Fertigkeiten auch auf andere Teilbereiche der Ausbildung übertragen. Inwiefern allerdings das Gelernte auch in der betrieblichen Praxis Verwendung findet, kann allenfalls punktuell überprüft werden, wenn hin und wieder individuelle und spontane Rückmeldungen von AbsolventInnen die Lehrenden erreichen.

In der Diskussion wird die Relevanz einer Nacherhebung unter den ehemaligen Studierenden nach einigen Jahren Berufspraxis herausgestellt – auch auf die Gefahr hin, dass der Rücklauf gering wäre. Weiters wird die Frage aufgeworfen, ob Studierende, die über mangelnde Selbstreflexionsfähigkeit verfügen, es nicht schwer haben werden, im Rahmen dieses Konzeptes Fortschritte zu machen. Die mehr als nur punktuelle Einbindung von Transkripten in das Curriculum für Betriebsökonomie hält Ineichen jedoch für nicht realisierbar, weil dem Fach als Hilfswissenschaft kein hinreichendes Zeitfenster eingeräumt werde und weil die mikroanalytische Herangehensweise dem Stil dieser Praktiker nicht entgegenkomme.

Johannes Volmert (Magdeburg): Konfliktgespräche in den Medien bzw. Wahlkampfretorik: Ludger Volmer und Gregor Gysi im "Nachtduell des ZDF"

Die politische Rhetorik - die dialogische stärker als die monologische - hat sich aus der Sicht Volmerts weit vom Ideal der klassischen Redekunst entfernt, sie operiert, was nicht zuletzt an anwendungsorientierten Rhetorikschulungen nachvollziehbar ist, mit Überredung, Suggestion und Manipulation statt mit der systematischen Hinführung zu 'zwingenden Schlüssen'. Für die öffentliche politische Debatte muss der Begriff der dia-logischen Rhetorik erweitert werden in Richtung einer "multi-logischen" Kommunikationssituation, die nicht mehr auf eine spezifische Adressatengruppe zugeschnitten sein kann. Im TV wird neben den Anwesenden (Moderator, Diskutanten, Studiopublikum) eine Vielzahl weiterer gesellschaftlicher Gruppen angesprochen: die eigene Parteibasis, die Fraktionen der politischen Gegner, 'das Wahlvolk', 'das Ausland' etc.

Am Beispiel einer im öffentlich-rechtlichen TV ausgestrahlten "Confrontainment" -Sendung (Holly) mit den Kontrahenten Ludger Volmer und Gregor Gysi arbeitet Volmert typische Charakteristika sowohl der mehr und weniger erfolgreichen Strategien der Diskutanten als auch der Moderatorenrolle in diesem Sendeformat heraus. Die Gesprächsstrategie Volmers ist linear und auf Konflikt und Abgrenzung angelegt. Gysi hingegen, ganz geschulter Anwalt, hier der einer mit politischen Altlasten beladenen Partei statt eines Delinquenten, stellt sich den "Anklagepunkten", arbeitet routiniert die Liste der Vorwürfe ab. Er verfolgt eine auf Konsens angelegte Gesprächsstrategie, indem er Gegensätze rhetorisch minimiert und Ansatzpunkte für Gemeinsamkeiten thematisiert. Der Moderator scheint auf den ersten Blick die Rolle eines 'ehrlichen Maklers' zu spielen, der nur eingreift, wenn ein themeninitiiierendes Stichwort fehlt oder der Streit zu eskalieren droht. Doch bei genauerer Analyse zeigt sich, dass die geringen Redeanteile des Moderators darauf angelegt sind, Ab- und Ausgrenzungsstrategien der beiden Kontrahenten voneinander zu provozieren und damit Volmers Intention zu stützen.

Volmert entwickelt anhand der Ergebnisse 10 Thesen zur Wahlkampfretorik in TV-Debatten. In deren Mittelpunkt steht die Inszenierung dieses Sendeformats, die darauf angelegt ist, diese Inszenierung selbst perfekt zu verschleiern; einzelnen Akteuren (hier Gysi) kann es allerdings gelingen, die Regeln zu unterlaufen und das Maskenspiel phasenweise zu desavouieren.

In der Diskussion werden die Fragen aufgeworfen, welche methodischen Schwierigkeiten bei der mikroanalytischen Untersuchung inszenierter Kommunikation auftauchen, und ob in diesem Setting ein wirklicher Konflikt ausgetragen wird. Volmert weist darauf hin, dass es eine Besonderheit des analysierten Gesprächs sei, dass tatsächlich ein spontaner Konflikt zwischen den Kontrahenten aufbreche. Er sieht sich außerdem der Gefahr ausgesetzt, auch als Analysierender der Konfliktinszenierung in Teilen aufzusitzen.

Heidemarie Weber (Basel): Die Visite als Konfliktherd in der Interaktionstriade Patient - Pflegende - Arzt

Weber stellt Ergebnisse einer Untersuchung vor, in der anhand von Visitenbeobachtungen und -tonbandaufzeichnungen, Interviews und Fragebögen die Interaktionstriade Patient - Pflegende - Arzt analysiert wird. Ärzte und Pflegende wurden im Vorfeld nach ihren Idealen in Bezug auf eine gelingende Visite befragt; anhand eines standardisierten Instruments wurde beobachtet, inwieweit diese Ideale erreicht werden. Während die Beobachter die pflegerischen Ideale erfüllt sehen, stellen sie bei den Ärzten gerade im Bezug auf die Einbeziehung des Patienten in die Arzt-Pflegende-Kommunikation und die Lehr-/Lernsituation für Assistenzärzte Defizite fest. Im Vergleich der Selbst- und Fremdeinschätzung der Ärzte und Pflegenden zeigt sich folgendes Bild: Während die ärztlichen Kompetenzen von beiden Berufsgruppen in den meisten Bereichen recht hoch eingeschätzt werden und die Pflegenden die Ärzte mit Ausnahme des Engagements für den Patienten und der Arbeitsabläufe, also der praxisrelevanten Bereiche, als kompetenter wahrnehmen als sie sich selbst, schreiben die Ärzte den Pflegenden in keinem Bereich mehr Kompetenzen zu als die Pflegenden sich selbst. Dies zeigt, dass die Ärzte die Kompetenzen der Pflegenden nicht erkennen bzw. unterschätzen.

Anhand eines beispielhaft eingeführten Visitengesprächs zeigt Weber, wie sich einerseits die mangelnde Kommunikation zwischen Pflegenden und Ärzten als nachteilig für den behandelnden Arzt erweisen kann, und wie andererseits Ärzte zu Antworten auf instrumenteller Ebene greifen, wenn Patienten auf emotionaler Ebene ihre psychische Verfassung schildern. Das Visitengespräch belegt, dass die Institution und das Rollenverständnis der Beteiligten großen Einfluss auf den Gesprächsstil haben.

Im 2. Teil des Projekts wurde ein Visitenstandard entwickelt, mit dessen Hilfe die Akteure sich in Zukunft von den traditionellen Verfahrensweisen lösen sollen. Die Umsetzung dieser Entwicklung gestaltet sich allerdings erwartungsgemäß schwierig, da der Schulung der Beteiligten eine geringe Priorität beigemessen wird, nachdem der Leitfaden schwarz auf weiß zugänglich ist.

In der Diskussion wird zunächst das Kategorienschema erläutert, anhand dessen die Visitengespräche ausgewertet wurden (abzurufen unter <http://www.freidok.uni-freiburg.de/volltexte/516/>). Hinsichtlich der Methodik betont Weber, dass aufgrund der im Anschluss an die Visite durchgeführten standardisierten Beobachtung oftmals der Eindruck entstand, das Gespräch sei "gar nicht so schlimm" gewesen, während nach der Transkriptanalyse eher ein "grauenhafter" Eindruck zurückbleibe. Im Hinblick auf das in den Ergebnissen liegende Konfliktpotential schildert Weber vielfältige Reaktionen, die bei beiden Berufsgruppen von Wiedererkennung der eigenen Situation geprägt sind. Schließlich wird problematisiert, was aus Sicht der Analysierenden und der beteiligten Gruppen eine "gute Visite" ausmache; Weber weist in diesem Zusammenhang darauf hin, dass im Rahmen des Projekts die 'professionelle' Sichtweise im Vordergrund stehe, die anhand von Expertengesprächen im Vorfeld identifiziert wurde.

Stefanie Tränkle (Freiburg): Transkriptionsanalyse: Strukturprobleme von Mediationsverfahren im Rahmen des Strafrechts

Nach einer Einführung in den rechtlichen Rahmen von Mediationsverfahren stellt Tränkle das Setting derselben dar: Zunächst finden dyadische Gespräche zwischen dem Mediator und dem Opfer sowie dem Mediator und dem Täter statt; im Idealfall münden diese Gespräche in ein Ausgleichsgespräch mit allen Beteiligten, das dem Ziel der Schadenswiedergutmachung verpflichtet ist. Die Verfahrensbeteiligten werden explizit zur Umsetzung ihres Alltagsverständnisses von Recht angehalten, die juristische Würdigung tritt in den Hintergrund. Dieser Umdefinitionsprozess findet seine sprachliche Entsprechung, wenn z.B. der Mediator statt von einer Straftat von Konflikt oder Zwischenfall spricht, oder indem eine blutige Messerstecherei, wie im Beispieltranskript geschehen, zur "Begegnung" umgewidmet wird.

Die Idealbedingungen, unter denen ein Mediationsverfahren erfolgreich ist, sind in der Praxis selten gegeben: Insbesondere sollen die Akteure ihre Opfer-/Täter-Rollen vergessen und gleiche Handlungschancen haben; diese Symmetrie ist in der Realität allerdings nicht zu finden, weil zum einen die Justiz nach wie vor im Hintergrund des Verfahrens steht und weil zum anderen die Gerechtigkeitsorientierung des Opfers einer Wiedergutmachung entgegensteht ("ich will, dass der bestraft wird").

Anhand des Transkripts eines Erstgesprächs zwischen einer Mediatorin und einem Täter stellt Tränkle die kommunikativen Aufgaben des Mediators dar: Der Mediator sollte versuchen, ein Arbeitsbündnis herzustellen, in dem das Problem bearbeitet wird; denn nur wenn Vertrauen zum Mediator und zur Situation aufgebaut wurde, kann Unrechtseinsicht als zentrale Voraussetzung für eine erfolgreiche Wiedergutmachung erfolgen. Im Verlauf des Beispielgesprächs wird deutlich, dass die Strategie der Mediatorin in diesem Fall erfolglos bleibt, weil es dem Täter gelingt, sich selbst als eigentliches Opfer in Szene zu setzen. Die kommunikativ erzeugte Bagatellisierung der Straftat nutzt der Täter geschickt, um durch Schilderung der Vorgeschichte die eigentliche Aktion beim Konfliktgegner zu verorten und die eigene Unschuld darzulegen. Tränkle kommt zu dem Fazit, dass Mediationsverfahren unbedingt darauf angewiesen sind, die Unrechtseinsicht kommunikativ herzustellen, was im Beispieltranskript misslungen ist.

In der Diskussion wird auf die Gefahr der zu stark bewertenden statt beschreibenden Analyse hingewiesen, die nicht zuletzt durch die hinter dem Verfahren stehende juristische Würdigung bedingt ist. Die auf den ersten Blick sinnvoll erscheinende Kombination dyadischer und triadischer Gesprächssituationen im Rahmen des Verfahrens wird im Nachhinein als problematisch diskutiert, weil in der Dyade Mediator-Täter die regulierende 'Notbremse' durch das Opfer fehlt, wenn die Rolle des Mediators es nicht erlaubt, dem Täter klare Grenzen zu setzen. Die gleichzeitige Anwesenheit beider Konfliktbeteiligter von Anfang an wird als notwendig erachtet, um daraus eindeutige Handlungszwänge für alle Beteiligten kommunikativ zu entwickeln.

Stephan Retschke: Workshopkonzept zur Neuausrichtung des Personalbereichs der Peacock AG im Jahr 2000

Retschke stellt in seinem Vortrag das Konzept eines Workshops zur Bearbeitung und Lösung einer Konfliktsituation im Personalbereich eines Betriebs vor. Der Konflikt bestand in defizitärer Kommunikation zwischen der Abteilung für Personalentwicklung und der für Personalverwaltung und war so weit fortgeschritten, dass die beteiligten Personen sich nicht einmal mehr grüßten. Retschkes Aufgabe als Personalleiter bestand darin, diese beiden Gruppen wieder zusammenzuführen. Nach einer mehrmonatigen Phase der Einarbeitung und Beobachtung entwickelte er hierfür ein Konzept für beide Zielgruppen, das mit Hilfe eines externen Trainers in einem eintägigen Workshop umgesetzt wurde. Der Workshop begann mit der Sammlung aller relevanten Fakten aus dem Personalbereich wie der Auflistung aller Produkte und Dienstleistungen des Bereichs Personal. Anschließend wurde eine Stärken- und Schwächenanalyse durchgeführt, die in eine Klärung von Zieldefinition, Zielimage, Zielgruppen sowie Maßnahmen und Instrumenten mündete. Zuständigkeit, Verantwortung und ein Zeitraster wurden festgelegt. Die Chancen für die Umsetzung dieser Ergebnisse wurden am Ende des Workshops von den Teilnehmern mit 50-80 % eingeschätzt. Projektiert wurde ein halbes Jahr für die Umsetzung der Ziele.

In der Diskussion wird die Frage aufgeworfen, wie tief man der Analyse bzw. Lösung eines solchen Problems in einem eintägigen Workshop komme, von außen betrachtet erschiene das eher unrealistisch. Retschke schätzt das Ergebnis positiv ein, was er u.a. auf die Qualität des externen Trainers sowie den extremen Problemdruck bei den Beteiligten zurückführt. Hinzu komme auch im Nachfeld des Workshops das Vorleben dessen, was für die Umsetzung wichtig sei, seitens der Führungskräfte. Seit einem halben Jahr arbeitet Retschke nicht mehr in dem Betrieb, sondern entwickelt u.a. neue Projekte im Krankenhausbereich, IT-Sektor und der Reha-Berater-Ausbildung.

Reinhard Fiehler (Mannheim): Das Potenzial der angewandten Gesprächsforschung für Unternehmenskommunikation: Das Beispiel "Kundenorientierung"

Fiehlers Ausführungen sind in ausgearbeiteter Form nachzulesen in dem von ihm und Reinhold Schmitt gemeinsam publizierten Aufsatz gleichen Titels in: Ulrike Haß-Zumkehr/Werner Kallmeyer/Gisela Zifonun (Hg.): Ansichten der deutschen Sprache. Festschrift für Gerhard Stickel zum 65. Geburtstag. Tübingen: Narr 2002.

Fiehler stellt fest, dass Kundenorientierung ein Konzept ist, das in vielen Unternehmen inzwischen einen großen Stellenwert hat, von der Gesprächsanalyse aber noch nicht recht "entdeckt" worden sei. Trotz deutlicher Fortschritte im Hinblick auf Kundenorientierung entspreche die alltägliche Kommunikationspraxis mit Kunden den formulierten Ansprüchen jedoch (noch) nicht. Er hält die gesprächsanalytische Methodik für ein geeignetes Mittel, um einerseits herauszuarbeiten, wie Gespräche mit Kunden tatsächlich geführt werden und welche spezifischen Probleme hinsichtlich der Kundenorientierung dabei auftreten, und andererseits adäquatere Lösungen zur Behebung dieser Kommunikationsprobleme bereit-

zustellen. Er demonstriert einen solchen Lösungsvorschlag in Form einer "geführten Tour" durch das Transkript eines authentischen Telefongesprächs.

Das ausgewählte Beispiel ist Teil eines größeren Korpus von Telefongesprächen, das zum Zweck der Evaluation einer Image-Initiative erhoben wurde. Diese Evaluation wurde von einem Bauunternehmen in Auftrag gegeben, nachdem es eine Imagebroschüre zur Fachkräfterekrutierung innerhalb und außerhalb des Unternehmens in Umlauf gebracht hatte. Um die Effektivität und Wirkung der Initiative überprüfen zu können, sollte ein BWL-Student bei den verschiedenen Niederlassungen anrufen und sich nach Arbeitsmöglichkeiten im Unternehmen erkundigen. Von besonderem Interesse war dabei die Rolle der Mitarbeiter, vor allem wie sie das Unternehmen präsentieren und ob der Student von ihnen fundierte Auskünfte und die Imagebroschüre erhält. Der Student ist also insofern "Kunde", als er zu der angesprochenen Zielgruppe von interessierten Fachkräften gehört.

In der "geführten Tour" weist Fiehler auf die Fallstricke bei der Kundenorientierung hin, die sich schon in der Phase der Eröffnung und Anliegenformulierung manifestieren und sich in "Verhöraktivitäten", "Nachäffen des Anrufers" etc. fortsetzen. Die Bilanz, die Fiehler im Hinblick auf das Mitarbeiterverhalten zieht, fällt wenig positiv aus. Fehlende Transparenz, ungenügendes Engagement und Wissen über die Betriebsstrukturen, negative Beziehungsgestaltung, passives und unangemessenes Kommunikationsverhalten dürften den Anrufer ihm zufolge kaum motiviert haben, in diesem Unternehmen arbeiten zu wollen.

Grundprobleme der kundenorientierten Gesprächsführung sind Fiehler zufolge

- unterschiedliche Perspektiven und Interessen von Unternehmensvertreter und Kunde
- falsche grundlegende Einstellungen zum Kunden
- falsche Vorstellungen über den eigenen Anteil an Gesprächen sowie inadäquate Konzepte von Kommunikation im Allgemeinen.

Drei Vorteile der angewandten Gesprächsforschung hebt Fiehler für die Analyse und Behebung von Kommunikationsproblemen besonders hervor:

- Authentische Beispiele als Ausgangspunkt.
- "Geführte Touren" als Methode, Einsichten in grundlegende Funktionsweisen von Kommunikation anschaulich verdeutlichen und vermitteln zu können, sowie die Entstehung von Problemen und ihre Auswirkungen auf das weitere Gesprächsgeschehen erkennbar und nachvollziehbar zu machen.
- Die Entwicklung von Alternativen zu den erkannten problematischen Verhaltensweisen.

In der Diskussion wird nach Möglichkeiten der Quantifizierung gefragt, d.h. wie man bestimmen könne, was typisch für ein Unternehmen sei. Auf die Frage, wie man das Verfahren der Analyse der Telefongespräche abkürzen könne, führt Fiehler aus, dass zunächst bestimmte Aufgaben (z.B. sich melden, weiterverbinden, Auskunft geben) identifiziert werden müssen. Dann könne man gezielt untersuchen, wie diese bearbeitet bzw. gelöst würden und welche positiv/ defizitär seien.

Es wird angeregt, in der Analyse in einem weiteren Schritt zu untersuchen, worin die Unangemessenheit bestimmter Äußerungen bzw. Handlungen liegt. Die "geführte Tour" als Methode stößt auf viel Zustimmung. Fiehler versteht seine Demonstration des Verfahrens als Anregung, es selbst zu erproben. Es wird vorgeschlagen, als Teilthema für die nächste Tagung aufzunehmen, wer welche Erfahrungen damit gemacht habe und wie das Konzept weiterentwickelt werden könne. Auch an einer didaktischen Aufarbeitung in Form von Lehrbüchern wird Interesse bekundet.

Ein weiterer Diskussionspunkt war die Frage, ob Aussagen über die Motive für bestimmte Äußerungen der Telefonierenden gemacht werden können (z.B. Misstrauen, verdeckte Befürchtungen). Fiehler ist der Ansicht, dass man als Konversationsanalytiker keine gesicherten Aussagen über mögliche Gründe machen könne.

Sylvia Bendel (Luzern): Transkriptanalyse: Machtkämpfe unter Internen

Anhand des Transkripts eines Telefongesprächs zwischen zwei Angestellten zweier Call-Center der gleichen Schweizer Bank wird der Konflikt zwischen den beiden Bankmitarbeiterinnen analysiert. Anlass für das Telefonat ist die Klärung der Frage, wer die Kosten für die Sperrung einer eingezogenen Bankomatkarte zu tragen habe – der Kunde oder die Bank. Bendel argumentiert dahingehend, dass die Mitarbeiterin B, zu deren Aufgaben die Kundenberatung gehört, eher Solidarität mit dem Kunden zeige. Im Gespräch mit der Kollegin A vom Kartensperrdienst mache sie das Übernehmen der Kosten für die eingezogene Karte des Kunden zur Konfliktfrage. Das Problem wird im Telefonat nicht gelöst und am Ende auf beiden Seiten an die jeweiligen Teamleader delegiert. Während B daran interessiert sei zu klären, wer die Gebühr bezahlt, verlagere A die Frage in eine andere Richtung, nämlich was dem Kunden gesagt wurde.

Ein zentraler Gesichtspunkt der Diskussion ist die Frage, ob der Konflikt strukturelle Gründe hat oder u.a. auf die persönliche Gestaltung/den Stil der Gesprächspartnerinnen zurückzuführen sei. Bendel vertritt die These, dass B auf der verbalen Ebene Gräben aufbaut. Es gebe Unterschiede in der Art, wie sie argumentieren, B sei auffallend persönlich in einigen Formulierungen, A eher das Gegenteil. In der Diskussion wird auf die Gefahr des vorschnellen Unterstellens struktureller Gründe und der Interpretation als stilistische Merkmale hingewiesen sowie auf die Notwendigkeit von Vergleichsdaten z.B. darüber, wie stellvertretend Reklamationsgespräche geführt werden.

Kommende Treffen des AAG

- 16./17. Mai 2003 in Berlin (Organisatorin: Martina Rost-Roth)
- 14./15. November 2003 in Dortmund (Organisatorin: Gisela Brüner)

Univ.Ass. Mag. Dr. Monika Dannerer
Institut für Germanistik
Universität Salzburg
Akademiestrasse 20
A-5020 Salzburg
Österreich
monika.dannerer@sbg.ac.at

Veröffentlicht am 4.2.2003

© Copyright by GESPRÄCHSFORSCHUNG. Alle Rechte vorbehalten.