

## **Bericht über das 43. Treffen des "Arbeitskreises angewandte Gesprächsforschung" am 14. und 15. November 2008 in Koblenz**

**Beate Lingnau und Birte Schaller**

(unter Mitwirkung von Michael Becker-Mrotzek, Walther Kindt, Sabine Kobela, Birte Pawlack, Patrick Voskamp, Ortrun Kliche, Kirsten Nazarkiewicz / Detlef Dolscius / Holger Finke, Carmen Spiegel und Rüdiger Vogt)

Das Rahmenthema des 43. Treffens des Arbeitskreises an der Universität Koblenz-Landau, Standort Koblenz, lautete "Gesprächsarbeit - Mündliche Kompetenzen in der beruflichen Kommunikation". Organisiert wurde es von Michael Klemm. Das Treffen begann mit einer Vorstellungsrunde der Teilnehmerinnen und Teilnehmer, in der sie ihre Bezüge zur angewandten Gesprächsforschung darstellten. Daran schloss sich der erste Vortragsblock an. Es folgten zwei parallele Datensitzungen und anschließend weitere Vorträge. Der nächste Tag umfasste die dritte Vortragsphase sowie die Abschlussdiskussionsrunde.

### **1. Vorträge**

#### **Michael Becker-Mrotzek: Zum Begriff der Gesprächskompetenz**

In seinem Vortrag erläuterte Michael Becker-Mrotzek zunächst den Begriff "Kompetenz" aus verschiedenen Blickwinkeln, um sich anschließend dem Begriff der "Gesprächskompetenz" zu nähern. Hierzu leitete er aus den verschiedenen Anforderungen, die mündliche Kommunikation stellt, die Fähigkeiten ab, deren Besitz einen Sprecher zu einem kompetenten Sprecher machen. Diese orientieren sich an bereits bekannten Handlungsmustern und lassen sich auf die Basisqualifikationen nach Ehlich et. al. (2005) beziehen. Es ergibt sich somit ein vierdimensionales Modell, in dem die verschiedenen Kompetenzbereiche (thematische Fähigkeiten, Fähigkeiten zur Identitätsgestaltung, zur Musterrealisierung und zum Unterstützen) abgetragen werden können.

Die Diskussion im Anschluss an den Vortrag konzentrierte sich auf die Fragen, ob alle vier Dimensionen benötigt werden (und sie nicht unter Umständen in einem Inklusionsverhältnis stehen) oder ob möglicherweise noch weitere Dimensionen zu differenzieren sind. Zudem wurde darauf hingewiesen, dass die Relevanz der Dimensionen und das Modell selbst noch empirisch zu überprüfen seien.

#### **Walther Kindt: Linguistische Rhetorik und Argumentationskompetenz**

Walther Kindt betonte zu Beginn seines Vortrags, dass die Fähigkeit, korrekt und effizient zu argumentieren, in vielen Berufen zu den wünschenswerten Schlüsselqualifikationen gehört. Diese Fähigkeit wird seiner Meinung nach weder in der Schule noch in den gängigen Rhetorikkursen in ausreichendem Maße vermittelt. Auch findet der aktuelle wissenschaftliche Erkenntnisstand in diesem Bereich nach seinem Ermessen wenig Berücksichtigung. Der Vortragende erläuterte zum einen die notwendige Unterscheidung der relevanten argumentativen Sprechhandlungen, ihre Einbettung in kommunikative Gattungen und die Kenntnis der

einschlägigen alltagslogischen Schlussmuster samt zugehöriger Standardargumente. Zum anderen ging er auf das erforderliche Wissen über die jeweiligen sprachlichen Realisierungen als Grundvoraussetzung für die Identifikation und Kategorisierung von Argumentationen ein. Entsprechende Wissensbestände werden auch erst seit kurzem in der empirischen Argumentationsforschung der Linguistik anhand von Korpusanalysen systematisch erhoben. In dem Beitrag wurden Ergebnisse aus Walther Kindts Argumentationsforschungen präsentiert, an geeigneten Beispielen konkretisiert und im Hinblick auf mögliche Lernziele diskutiert.

In der anschließenden Diskussion wurde die Frage aufgeworfen, ob Walther Kindts Definition von Argumenten sinnvoll ist. Er definiert schon die Positionierung von Wissen als Argument, während nach anderen Definitionen Argumente nur verwendet werden, um Strittiges unstrittig zu machen.

### **Sabine Kobela: Konfliktpräsentation und Konstruktion beruflicher Identität in Beratungs- und Coachinginteraktionen**

Situationen, in denen ein Unternehmen sich externe Experten zu Hilfe holt, um die eigenen Mitarbeiter weiterzubilden oder sich eine Beratung bzw. Strategieentwicklung für ein konkretes Problemfeld einzukaufen, sind bereits seit längerem die Regel. Ein externer Experte in der Funktion eines Beraters im weitesten Sinn trifft in diesem Fall auf einen firmeninternen Experten für ein bestimmtes Feld. Sabine Kobela stellte die kommunikativen Aufgaben dar, mit denen der Berater in einer solchen Situation konfrontiert wird. Zum einen muss er von seinem Gegenüber möglichst schnell und möglichst umfassend alle nötigen Hintergrundinformationen erfahren, um seine weitere Arbeit darauf aufbauen zu können. Zum anderen muss er seinen Interaktionspartner soweit für sich gewinnen, dass ein weiteres gemeinsames Angehen der zugrunde liegenden Problematik und damit die Erfüllung seines Auftrages überhaupt möglich wird. Das Aufeinandertreffen zweier Gesprächspartner mit Expertenstatus erschwert diese Aufgabe dabei sichtlich. Im Fokus der Untersuchung stehen daher die Gesprächstechniken des Beraters, die Positionierung der beiden Gesprächspartner, Konstruktion und Präsentation beruflicher Identität sowie die Darlegung der zugrunde liegenden Problematik durch den Klienten auf der einen und der Umgang des externen Experten mit derselben auf der anderen Seite. Dies wurde an einem exemplarischen Transkriptauszug aus einer Trainingssituation für Coaches veranschaulicht.

### **Birte Pawlack (in Zusammenarbeit mit Ortrun Kliche): Jugendliche Angehörige als ad-hoc-Dolmetscher im Krankenhaus**

Die Vortragenden behandelten die Frage, ob jugendliche Angehörige die nötige Dolmetschkompetenz besitzen, um in Arzt-Patienten-Gesprächen zu dolmetschen. Anhand von Analysen authentischer Gespräche wurden einzelne Teilkompetenzen (in Anlehnung an Becker-Mrotzek & Brüner 2004) zunächst veranschaulicht.

Zwar kann es durch das gemeinsame Wissen zwischen dem jeweiligen jungen Dolmetscher und dem Patienten zur Verständniserleichterung kommen, jedoch herrschen in anderen Bereichen Mängel vor. Aufgrund der Tatsache, dass Jugendliche in der Regel institutionsfremd sind, fehlt ihnen Wissen über institutio-

nelle Muster. Außerdem behalten sie nicht immer die Rolle des Dolmetschers bei und geraten aufgrund der Nähe zum Patienten in Rollenkonflikte. Diese These wurde durch eine Untersuchung von drei Anamnesegesprächen, in denen Jugendliche gedolmetscht haben, gestützt.

Die Schlussfolgerung lautete daher, dass Jugendliche für die Dolmetschaufgabe im medizinischen Kontext nicht geeignet sind und es auch ethisch nicht vertretbar ist, sie mit dieser Aufgabe zu belasten. Um Dolmetschleistungen im Krankenhaus nachhaltig im Sinne einer Qualitätssicherung zu verbessern, ist es daher notwendig, entweder externe Dolmetscher oder aber im Dolmetschen bereits geschultes medizinisches Personal einzusetzen.

### **Patrick Voßkamp: Sprechen, um zu schreiben (Lokaljournalismus)**

In dem Vortrag ging es zunächst darum, die Aufmerksamkeit auf ein bisher kaum beachtetes Feld im Bereich des Lokaljournalismus zu lenken, die mündliche Kommunikation von RedakteurInnen. Da dieser Beruf in einem hohen Maße mit Schriftlichkeit assoziiert wird, kann leicht übersehen werden, dass in zahlreichen Fällen die mündliche Kommunikation die Grundlage für die anschließende Textproduktion darstellt.

Dabei sehen sich Lokalredakteure mit besonderen Herausforderungen im Verlauf ihrer "Recherchegespräche" konfrontiert, die der thematischen Heterogenität des Lokalteils geschuldet sind: So müssen sie sich permanent auf neue Gesprächspartner und verschiedenste Themen einstellen. Etwa auf Vereinsvorstände, Goldhochzeitspaare, Unternehmer, Lokalpolitiker etc.

Wie gehen nun Redakteure mit diesen Herausforderungen um bzw. haben sie im Verlauf ihrer beruflichen Sozialisation bestimmte Verfahren der Bearbeitung entwickelt? Diese Frage soll in der entstehenden Dissertation mittels eines Korpus, das bei der Begleitung von Redakteuren entstand, beantwortet werden.

Zum jetzigen Zeitpunkt scheint gesichert, dass Redakteure solche Verfahren entwickelt haben: So wurden sieben Verfahren präsentiert, die zuvor mit Blick auf die Funktionen der verbalen Handlungen innerhalb der Gesprächskomponenten identifiziert wurden. Die Bandbreite reicht vom *Verfahren der Verständnissicherung* (Rückfragen, begleitende Kommentare etc.) über das *Verfahren des Downgrading* (Vermeidung von Fachtermini, Reformulierungen etc.) bis hin zum *Verfahren der Produktionspartizipation* (durch Fraktionierung, Gruppenkonstitution etc. realisiert).

### **Ortrun Kliche (in Zusammenarbeit mit Birte Pawlack): Entwicklung eines Fortbildungsmoduls für zweisprachige Krankenhausmitarbeiter**

Arzt-Patienten-Kommunikation stellt besondere Anforderungen an dolmetschende Personen, die nicht allein auf kulturelle Unterschiede oder unverständlichen Fachjargon zurückgeführt werden können. Zusätzlich sind genaue Kenntnisse der institutionellen Hintergründe und Zwecke der Gespräche sowie der Redemittel in Ausgangs- und Zielsprache vonnöten.

Zu dieser hoch anspruchsvollen Tätigkeit werden in Krankenhäusern in der überwiegenden Zahl der Fälle jedoch nicht professionelle DolmetscherInnen, sondern (neben fachfremdem mehrsprachigem Personal oder Angehörigen der PatientInnen) mehrsprachige Pflegekräfte herangezogen, die in einem ad hoc-Dolmetschereinsatz für die notwendige Arzt-Patienten-Kommunikation sorgen sollen.

Auf dem Arbeitstreffen stellten die Autorinnen ihr kürzlich gestartetes Projekt vor, das die Konzeption, Durchführung und Bewertung eines Fortbildungsmoduls für KrankenhausmitarbeiterInnen mit Dolmetscherfahrung zum Inhalt hat. Diese ad hoc-DolmetscherInnen sollen darin geschult werden, in einer für das Krankenhaus typischen Dolmetschsituation begründete Entscheidungen bezüglich ihres eigenen sprachlichen Handelns zu fällen.

Eine typische Dolmetschsituation im Krankenhaus stellen Gespräche dar, die das Überbringen schlechter Nachrichten zum Inhalt haben, wie etwa Befundgespräche. Sie stehen im Mittelpunkt der Fortbildungen. Denn das Überbringen schlechter Nachrichten stellt generell besondere hohe Anforderungen an alle Beteiligten, wie aus den Untersuchungen von Maynard (2003) hervorgeht. Für die Entwicklung der Fortbildungen stützt sich die Arbeitsgruppe auf bereits erhobene Gesprächsdaten im Projekt "Dolmetschen im Krankenhaus" (2002-2005).

### **Kirsten Nazarkiewicz / Detlef Dolsci / Holger Finke: "Die läuft uns raus, die Suppe, komm Level off in hundertdreißig". Zwischen Standardisierung und Umgangssprache: Wie lässt sich Cockpitkommunikation praxisorientiert trainieren?**

Die Interaktion der Piloten im Cockpit wird durch eine ganze Reihe von Dienstvorschriften beeinflusst: Neben Checklisten und genauen Handlungsvorgaben (Procedures) für Routineaufgaben ebenso wie für den Ernstfall eines technischen Fehlers, neben standardisiertem Wording und Konzepten wie dem FORDEC (Facts, Options, Risks and Benefits, Decision, Execution, Check) als Leitlinie für die Entscheidungsfindung enthalten die Handbücher auch normative Vorgaben für das interaktive Verhalten im Cockpit. Doch wie werden solche Vorgaben wie "Involve others" in der Praxis umgesetzt?

Der Vergleich zweier unterschiedlicher Realisierungsvarianten über verschiedene Bearbeitungsphasen eines technischen Fehlers hinweg (Trouble Marking, Abarbeiten von Checklisten / Procedures, Entscheidungsfindung, Control-Übergabe) zeigt, dass diese mit je unterschiedlichen Vorteilen und interaktiven Kosten verbunden sind.

Im ersten Fall zeichnet sich Crewkommunikation durch eine überwiegend fachsprachliche Beschreibung und Einordnung des Fehlers und eine klare Verteilung der Gesprächsrollen aus: Der Kapitän übernimmt explizit die Gesprächsführung und strukturiert die Aktivitäten durch metakommunikative Rahmungen. Dementsprechend weist die kommunikative Organisation der Fehlerbearbeitung einen hohen Grad an Explizitheit auf, die Strukturierung der Gesprächsaktivitäten wird gut sichtbar; auf der anderen Seite resultiert aus dieser an starren Abläufen orientierten kommunikativen Regieführung eine mangelnde Kontextsensitivität (und damit ein potentieller Verlust an Redundanz), und durch die einseitige Gesprächsführung wird ein hierarchisches Gefälle zwischen den Piloten hergestellt bzw. verstärkt.

Die Gesprächsarbeit der zweiten Crew ist demgegenüber durch einen höheren Anteil an alltagssprachlich realisierten Aktivitäten und Ausdrücken, eine hohe Dynamik und eine enge kommunikative Verzahnung (mit vielen kooperativen Überlappungen) gekennzeichnet. So ergibt sich eine sehr dichte und sparsame Kommunikation mit hohen Beteiligungschancen für den Copiloten, allerdings auch mit den typischen Risiken, die mit einem hohen Implizitheitsgrad einhergehen (Missverständnisse, Verständnisfiktion).

Die Analyse dieser beiden kontrastierenden Beispiele macht deutlich, dass die Schulung von Gesprächskompetenzen im Cockpit sich nicht auf die Vermittlung normativer Vorgaben beschränken, sondern die Piloten anhand einer Reflexion der vollzogenen Praxis für die jeweiligen Vorteile und Kosten unterschiedlicher Realisierungsformen sensibilisieren sollte.

In der Diskussion wurde die Frage nach der Authentizität der Daten, die aus einer Flugsimulation stammen, aufgegriffen. Der Pilot versicherte, dass die Situationen im Simulator sehr nah an reale Flugsituationen herankommen. Weiterhin wurde der Vorschlag gemacht, in einem Kommunikationstraining für Piloten Aufnahmen und Transkripte gemeinsam mit den Akteuren durchzugehen und in einem zweiten Schritt Kommunikationsprobleme zu bearbeiten.

### **Carmen Spiegel: Kompetenzen im Lehrberuf/Schule**

Zu Beginn ihres Vortrags betonte Carmen Spiegel, dass gerade Lehrende vielfältige Gesprächskompetenzen benötigen. Das Unterrichten geschieht vornehmlich mündlich-kommunikativ, wobei dies nur eine der vielen kommunikativen Anforderungen im Lehrberuf darstellt. Im Vortrag ging Carmen Spiegel zunächst auf die Palette der interaktionalen kommunikativen Anforderungen des Lehrberufs ein und skizzierte die sich daraus ergebenden Gesprächskompetenzen für Lehrende. Lehrende müssen nicht nur Wissen, sondern auch Gesprächskompetenzen vermitteln und den Unterricht leiten. Aber auch außerhalb des Unterrichts müssen sie sich vielen kommunikativen Aufgaben stellen. Dazu gehören Beratungsgespräche, Prüfungen, das Schlichten in strittigen Situationen und vieles mehr. Die Sensibilisierung für und Schulung von Gesprächskompetenzen kann und muss ihrer Ansicht nach bereits während des Studiums der Lehramtsstudierenden stattfinden. Im Rahmen ihres Vortrags berichtete sie auch über die Bausteine ihres eigenen Schulungskonzepts. Als Beispiel legte Carmen Spiegel Daten aus einer kommunikativ komplexen Unterrichtssituationen vor. Es handelte sich um eine vom Lehrer geleitete Diskussion jugendlicher Schüler, die als Beispiel für eine weniger glückliche Schülerdiskussion den Schulungsbedarf im Bereich Moderation illustrierte.

### **Rüdiger Vogt: Erklärprozesse im Deutschunterricht**

Anhand von zwei videographierten Abschnitten aus einer Unterrichtsstunde zum Thema "Metapher" wurden einige grundsätzliche Fragen zur Organisation von Erklärprozessen in der verbalen Interaktion thematisiert. Zunächst wurde die Prozessierung von Erklären erläutert, nämlich die Frage, inwieweit das gewählte Beispiel geeignet ist, ein angemessenes Verständnis des Begriffs zu erlangen. Dies

führt zu einer zentralen inhaltlichen Frage, nämlich der, welche der Konzeptualisierungen des Begriffs 'Metapher' angemessen zu vermitteln sind. Im Anschluss daran wurde der Prozess des Erklärens genauer untersucht, indem geprüft wurde, mithilfe welcher Strategien die Lehrperson ihr Metaphern-Konzept vermittelt und wie die Aktivitäten der Instruierten darin eingebunden wurden. Abschließend wurde ein Konstrukt vorgestellt, das geeignet ist, Erklärprozesse in unterrichtlichen Zusammenhängen zu repräsentieren.

## **2. Datensitzungen**

### **Reinhard Fiehler: Mündliche Kompetenzen in der Reklamationsbearbeitung**

Gemeinsam wurde in der Analyse eines Reklamationsgesprächs herausgearbeitet, welche mündlichen Kompetenzen ein Reklamationsfachbearbeiter besitzen sollte, um eine Reklamationsgespräch effektiv führen zu können. Dabei wurde insbesondere untersucht, wie sich Kompetenzmängel auf die Gesprächsführung auswirken. Aber auch umgekehrt wurde betrachtet, welche kommunikativen Kompetenzen auf Seiten der reklamierenden Person für das Führen eines zielführenden Reklamationsgesprächs erforderlich und hilfreich sind.

### **Walther Kindt: Argumentieren**

Aus der langen Liste argumentationsrelevanter Text- und Gesprächsgattungen wurde in der Datensitzung ein Reklamationsgespräch exemplarisch behandelt. An einem Beispieltranskript wurden drei Analyseaufgaben fokussiert: die Bestimmung der makro- und mesostrukturellen Einbettung der vorkommenden Argumentationen, die Identifikation der verwendeten Indikatoren zur Anzeige argumentativer Sprechhandlungen und ihres Handlungstyps sowie die indikatorengestützte Ermittlung der zugrunde liegenden Schlussmuster und Argumenttypen (Topoi). Die Diskussion konzentrierte sich jedoch auch häufig auf die Frage, inwieweit das gewählte Beispiel auf authentische Reklamationsgespräche übertragbar ist, da es sich um ein Rollenspiel zweier Mitarbeiter eines Unternehmens, das im Rahmen eines Trainings entstand, handelte.

## **3. Abschlussdiskussion**

Die Teilnehmer des Treffens diskutierten zum Abschluss das vorliegende "Memorandum für eine fundierte Methodenausbildung in den Human- und Sozialwissenschaften", das anlässlich der Berliner Symposien "Zur Lehr-/Lernbarkeit qualitativer Forschung" und "Qualitative Forschung in der Praxis" abgefasst wurde und das inzwischen von zahlreichen Institutionen unterstützt wird. Es wurde beschlossen, dass der AAG dieses Memorandum ebenfalls mitträgt.

Als Tagungsort für das 44. AAG-Treffen am 15. und 16. Mai 2009 wurde Sonderborg in Dänemark festgelegt (Organisation: Kerstin Fischer). Für November 2009 prüft Köln (Ansprechpartner: Peter Weber, Michael Becker-Mrotzek) eine mögliche Ausrichtung.

Veröffentlicht am 1.7.2009

© Copyright by GESPRÄCHSFORSCHUNG. Alle Rechte vorbehalten.