

Bericht über das 46. Treffen des "Arbeitskreises Angewandte Gesprächsforschung" vom 28. – 29. Mai 2010 in Bielefeld

André Posenau

Das 46. Arbeitstreffen des Arbeitskreises Angewandte Gesprächsforschung in Bielefeld orientierte sich inhaltlich an dem Thema "Alles (k)ein Problem? – Identifikation und Definition kommunikativer Probleme im Lehr- und Trainingskontext". Das Treffen wurde von Birte Schaller organisiert.

Reinhard Fiehler: Was sind Kommunikationsprobleme und wie lassen sie sich identifizieren?

Reinhard Fiehler beschäftigte sich im ersten Vortrag mit einem zentralen Konzept der angewandten Gesprächsforschung: dem Kommunikationsproblem. Er stellte verschiedene Betrachtungsweisen vor, mit denen man sich den "Problemen" nähern kann und erläuterte, welche Relevanz sie im Forschungsprozess haben. Sie sind der zentrale Gegenstand der angewandten Gesprächsforschung und da die Forschung in praktischer Absicht geschieht, ist die Reflexion der Bewertung von Kommunikationsverhalten ein wichtiger Schritt im Forschungsverlauf.

Kommunikationsprobleme sind nach Fiehler keine objektiven Größen. Es sind Zuschreibungsphänomene, deren Zuordnung durch beteiligte oder externe Personen vollzogen wird. Die Identifizierung dieser speziellen Form von Problemen erfolgt klassischerweise in einem Dreischritt:

1. Ein faktisches Verhalten wird im Monitoring mit Normen konfrontiert.
2. Es wird eine Diskrepanz festgestellt.
3. Die Diskrepanz zwischen dem Soll- und Ist-Zustand wird negativ bewertet.

Entscheidende Relevanz hat demnach die Explikation und Reflexion zugrunde liegenden Normen. Damit ist der Kosmos der impliziten und expliziten Vorstellungen darüber, wie Kommunikation sein soll, gemeint. Die Analyse des Problems im Verhältnis zu der zugrunde liegenden Norm ist ein zentraler Schritt im Forschungsprozess und bei der Entwicklung von Kommunikationstrainings. Die Explikation der Bewertungsgrundlage des Kommunikationsverhaltens (z.B. hinsichtlich der Funktionalität, Effektivität, Ästhetik, gesellschaftlichen Normen etc.) und die Analyse der Problemorientierung – also die Zuschreibung des Problems an einem bestimmten Gesprächsteilnehmer in der Interaktion – sollte explizit geschehen. Bei der Analyse von Kommunikationsproblemen ist das Transkript eine Möglichkeit, um die Genese von Problemen nachzuvollziehen und zu einer empirisch fundierten Typologie von Problemen zu kommen. Durch diese Kategorisierung kann dann auch deutlich gemacht werden, ob es sich um Kommunikations-, Persönlichkeits- oder Beziehungsprobleme handelt.

In der Diskussion wurde zunächst die Bewertungsgrundlage und die damit verbundene Schwierigkeit thematisiert, ein Handeln als funktional in einem bestimmten Rahmen klassifizieren zu können. Weiterhin wurden die Unterschiede der Begriffe Funktionalität und Effektivität diskutiert, wobei jedoch kein Konsens

hergestellt werden konnte. Insgesamt waren sich alle Teilnehmer einig, dass die Problemdefinition ein hohes Konfliktpotenzial birgt.

Theodoros Papantoniou: Signalisierungsmittel bei Problemen des Sprechens in der muttersprachlichen Kommunikation und deren Vermittlung im DaF- Unterricht.

Gegenstand des Vortrags von Theodoros Papantoniou waren Selbstinitiierungen von Reparaturen im Deutschen in muttersprachlicher Kommunikation und deren Vermittlung im DaF-Unterricht. Nach einem kurzen Forschungsüberblick stellte er eine empirische Typologie von Problemen des Sprechens (in Abgrenzung zu Problemen des Hörens und Verstehens, vgl. Schegloff et al. 1977) vor, die er auf der Grundlage von muttersprachlichen privaten und Radiotelefongesprächen herausarbeitete. Dabei analysierte er Sequenzen mit metakommunikativen Problemsignalisierungen (d. h. Reparaturinitiierungen) wie *wie soll ich sagen?* oder *sagt man das so?* unter Berücksichtigung der Prosodie und der Rezipientenreaktionen.

So können die Sprecher der Problemquelle sprachliche Probleme signalisieren, indem sie die *sprachliche Korrektheit* der Problemquelle als reparaturbedürftig darstellen. Sie können aber auch Formulierungsprobleme signalisieren, indem sie die Problemquelle als unangemessen und daher als *präzisions-* bzw. als *modifizierungsbedürftig* kennzeichnen. Eine dritte Möglichkeit ist die Signalisierung inhaltlicher Probleme, bei denen Sprecher die *Darstellung eines Sachverhalts* als reparaturbedürftig darstellen. Neben der Lexik der metakommunikativen bzw. sehr expliziten Problemsignalisierungen kann auch die Prosodie typunterscheidend fungieren. Ferner können die Sprecher der Problemquelle durch den Gebrauch entsprechender Problemsignalisierungen eine Selbst- oder aber auch eine Fremdreparatur relevant machen.

Im Ausblick ging Papantoniou auf den möglichen Nutzen von authentischen Problemsignalisierungen für den DaF-Unterricht ein. Er stellte fest, dass die meisten DaF-Lehrwerke keine bzw. keine authentischen Signalisierungsmittel für Probleme des Sprechens bereitstellen, wohingegen sie Redemittel für andere sprachliche Aktivitäten wie z.B. "einen Vorschlag machen" weitestgehend berücksichtigen. Dabei könnten Deutschlerner durch den Gebrauch von authentischen Problemsignalisierungen gerade beim Auftreten von Problemen des Sprechens ihre Kompetenz unter Beweis stellen.

Diskutiert wurde das Forschungsdesign und ob die Ergebnisse aufgrund der Datenerhebung situationsübergreifend oder nur in diesem Zusammenhang nutzbar sind. Aus dem Ausblick des Vortrags wurde besonders die Frage diskutiert, ob die Vermittlung von prosodischen Aspekten der Problemsignalisierung im DaF-Unterricht sinnvoll ist. Bei der Frage, inwieweit Prosodie lernbar ist, war das Plenum geteilter Meinung.

Cornelius Filipski: Was ist *Feedback* – und was davon könnte helfen?

Feedback nimmt als Begriff eine prominente Stellung in der Diskussion zur inter-personalen Kommunikation insgesamt und insbesondere im Zusammenhang mit Kommunikationstrainings ein. Gleichzeitig sind die Definitionen oder zumindest

die Verwendung des Begriffs vielfältig, auch innerhalb der methodischen Diskussion zum *Feedback*. Cornelius Filipi differenzierte in seinem Vortrag, welche verschiedenen Aspekte von *Feedback* es gibt, wenn im allgemeinen über die Methode gesprochen wird. Er beschäftigt sich mit dieser Frage im Rahmen seiner Dissertation.

Insgesamt unterscheidet er sieben verschiedene Dimensionen. Zunächst differenziert er bezüglich der kommunikativen Form, die entweder explizit oder implizit realisiert werden kann. Der nächste Aspekt ist der zeitliche Bezug, also ob die Rückmeldung direkt im Anschluss oder zeitlich getrennt stattfindet. Auch die inhaltliche Bandbreite ist eine Dimension, die sich zum Vergleich unterschiedlicher Konzepte nutzen lässt. Hinzu kommt der Umfang des Gemeinten, der sich auf Handlungsbündel oder das Handeln in der Rolle beziehen kann. Distinktiv ist auch der Grad der kontextuellen Einbettung von *Feedback*-Phasen in das Training und die Prozess- und Äußerungsorientierung.

Feedback wird dementsprechend als Methode eingesetzt, wenn im Rahmen von Kommunikationstrainings *Feedback*-Äußerungen kommuniziert werden und diese strukturiert sind, also für alle Beteiligten potenziell transparent sind hinsichtlich der Abfolge, den Inhalten und der Zielstellung.

Er wies zudem auf das Phänomen eines "Ebenenverschubs" hin. Wurde ursprünglich *Feedback* verstanden als Informationen zur Wirkung einer Person in echten Gesprächen, war es also stets auf vergangene Handlungen und Verhaltensweisen bezogen, wurde und wird *Feedback* zunehmend auf Handlungen und Verhaltensweisen gegeben, die als zukünftig reproduzierbar und gleichzeitig veränderbar verstanden werden können. Um die Effektivität dieser Technik zu untersuchen, führt er im Zuge der Dissertation eine Studie in Aachen, Weingarten und Jena durch. Dort wird erforscht, welche Auswirkung das Ausbleiben von *Feedback* in Trainings hat.

In der Diskussion wurde vor allem auf das Forschungsdesign und die Ergebnisse der Studie Bezug genommen. Die Teilnehmer waren überrascht, als Filipi das vorläufige Ergebnis – dass Menschen sich ohne *Feedback* in Trainings mehr mit interpersoneller Kommunikation beschäftigen – vorstellte.

Wiebke Lahg: Arbeitsprozesse moderieren – Techniken und Prinzipien auf dem Prüfstand

Die Moderationsmethode wurde entwickelt, um kommunikative Prozesse in Gruppen zu strukturieren und ergebnisorientiert zu leiten. Die mit ihr verbundenen Prinzipien, wie die Beteiligung aller am gemeinsamen Arbeitsprozess oder die Visualisierung von Zwischenschritten und Ergebnissen, sollten dabei das Gespräch in Gruppen erleichtern und Kommunikationsprobleme einschränken. Wiebke Lahg beschrieb in ihrem Vortrag einige Techniken und Prinzipien der Moderationsmethode exemplarisch und stellte erste Überlegungen zu daraus resultierenden Problemen der Verständnissicherung und Bedeutungsverschiebung an.

Zunächst stellte sie verschiedene Ablaufphasen der Moderation vor, wobei klassischerweise zuerst immer die Arbeitsfähigkeit hergestellt wird, bevor Daten zum Thema zusammengetragen, strukturiert und bewertet werden. Anschließend wird der Prozess reflektiert. Zu jeder Phase gibt es Standardtechniken. Während

bei der Hinführung zum Thema Ein-Punkt- und Cluster-Fragen in der Literatur vorgeschlagen werden, sind bei der Bearbeitung des Themas Mehr-Punkt-Fragen und Gruppenarbeiten die Empfehlung. Weiterhin gibt es noch grundlegende Prinzipien (z.B. Beteiligung aller Teilnehmer, Neutralität des Moderators, Visualisierungen etc.), die die Tätigkeit von Moderatoren auszeichnen.

Hier verwies Lahg auf Probleme in der Praxis hinsichtlich der Prinzipien. So ist u.a. vielen Moderatoren die generelle Fehleranfälligkeit von Kommunikation nicht bewusst, sodass keine ausreichenden, verständnissichernden Maßnahmen getroffen werden, was die Qualität des erarbeiteten Konsens in Frage stellt. Auch die Neutralität des Moderators ist utopisch, da die Beeinflussungen nicht nur durch explizite verbale Äußerungen erfolgen können, – also offen wahrnehmbar – sondern auch durch strukturelle, gesprächsorganisatorische und para-verbale Aspekte. Eine wichtige Aufgabe ist die Bedeutungssicherung. Durch die Visualisierungen entsteht ein holistisches und eindeutiges Bild, was in der Realität nicht so einheitlich und dauerhaft gegeben ist. Bedeutungsveränderungen, die z.T. auch durch die einzelnen Techniken hervorgerufen werden, werden nicht berücksichtigt. Die Methode erfüllt zwar in der Kommunikationspraxis ihren Zweck, aber Lahg hielt abschließend fest, dass die praktische Umsetzung weit von ihren theoretischen Idealen entfernt sei.

In der Diskussion wurden die von Lahg angesprochenen Kritikpunkte von den Teilnehmern geteilt, wobei viele das Problem nicht nur auf theoretischer Seite sahen, sondern eher in den strukturellen Rahmenbedingungen, unter denen Moderationen stattfinden.

Sarah Hitzler: *Recipient design* in der Teilnehmertriade des Hilfeplangesprächs

Gegenstand des nächsten Vortrags war das *recipient design* in Hilfeplangesprächen der Jugendhilfe. Sarah Hitzler untersuchte diese Gesprächsgattung anhand empirischen Materials. Sie stellte eine charakteristische Strategie dieses Gesprächstyps vor, die in zwei unterschiedlichen Situationen (mit und ohne Kooperationswillen) unterschiedliche Auswirkungen hat.

Hitzler geht von Durantis (1997) Definition aus, dass Sprecher ihre Beiträge in Abstimmung mit ihrer eigenen Einschätzung der Rezipienten produzieren, die impliziert, dass *recipient design* damit stets mehr über die Vorannahmen der Sprecher über die anderen Gesprächsbeteiligten aussagt als tatsächlich über diese anderen Beteiligten. Aufbauend auf dieser Definition untersuchte sie Hilfeplangespräche hinsichtlich des dort verwendeten *recipient designs*. Das Korpus der Untersuchung umfasst insgesamt 14 Audioaufnahmen mit ca. 21 Stunden Material. Zusätzlich wurden zur Kontexterfassung noch Beobachtungsprotokolle und Aktenexzerpte verfasst und Interviews mit den fallzuständigen Fachkräften geführt.

Das Hilfeplangespräch ist eine gesetzlich vorgeschriebene, rekurrente Interaktionsform der Jugendhilfe in Deutschland, die zur Überprüfung und Flexibilisierung von Hilfen genutzt wird. Charakteristisch für diesen Gesprächstyp ist die institutionell vorgegebene triadische Struktur, die sich aus der Teilnehmerzusammensetzung ergibt. Minimal nehmen an jedem Hilfeplangespräch eine Fachkraft des Jugendamts, das betroffene Kind und/oder seine Eltern sowie ein/e Vertre-

ter/in der Heimeinrichtung teil. Alle drei Parteien stehen in einer komplizierten Beziehung zueinander, die im Hilfeplangespräch interaktiv umgesetzt werden muss.

Das *recipient design* in dieser Konstellation stellt sich deshalb als schwierig dar, weil stets zwei verschiedene Rezipienten(gruppen) mit verschiedenen Hintergründen und Wissensbeständen zugleich angesprochen werden müssen. Eine Strategie, um mit dieser Schwierigkeit umzugehen, nennt Hitzler die Kommunikation "über Bande", bei der eine Information, die für die dritte Person gedacht ist, oberflächlich der zweiten Person (meist die Klientin) mitgeteilt wird, um diese zur Koproduktion zu bewegen. Oftmals wird diese Strategie in gesichtsbedrohenden Situationen eingesetzt, in denen es schwierig wäre, einfach über eine anwesende Person zu sprechen, wie dies in der Jugendhilfe häufig nötig ist. Zusätzlich stärkt sie die Person des Sprechers, da eine Koproduktion von Inhalten gleichzeitig deren Ratifizierung bedeutet.

Die Strategie des Über-Bande-Kommunizierens funktioniert in solchen Fällen gut, in denen die Klientin mit der Übermittlung der Information einverstanden ist. Empfindet ein Klient diese Information jedoch als falsch, oder möchte er aus anderem Grund nicht, dass sie weitergegeben wird, kann er sich der Koproduktion verweigern und die Information so behandeln, als sei er tatsächlich primärer Rezipient gewesen.

Damit verhindert er eine Koproduktion von Inhalten und nimmt dem Produzenten auch die Möglichkeit der Ratifizierung. Indem er die Inhalte als ihm zugeacht behandelt, kann er sich hier auch als Produzent in die Interaktion einbringen und Gegeninformationen zur Sprache bringen, die seiner Perspektive dienlicher sind.

Dementsprechend lässt sich sagen, dass für die Lösung der Schwierigkeit des *recipient designs* in einer triadischen Konstellation die Kommunikation "über Bande" letztlich nur in Fällen funktioniert, in denen es hohe Kooperationswilligkeit gibt. Das Hilfeplangespräch fördert daher möglicherweise Konsensfiktionen und unterdrückt Dissens.

Sonja Ruda: Problemdarstellung und -behandlung von Lehrenden beim Korrigieren frei formulierter Lösungstexte

Die Aufgaben-Korrekturen im traditionellen und virtuellen Lehrraum bereiten Lehrenden einen hohen Arbeitsaufwand. Dabei sind Aufgaben mit vorgegebenen Lösungsmöglichkeiten (z.B. Multiple-Choice) von frei formulierten Aufgaben und damit flexiblen Antwortmöglichkeiten zu unterscheiden. Sonja Rudas Ziel ist die Entwicklung eines Werkzeugs, das die Lehrkraft bei der Korrektur von frei formulierten Aufgabenlösungen unterstützt und den Arbeitsaufwand somit minimiert. Zunächst wurde für die Konzeption dieses Tools das Handlungsmuster von 15 Universitätsdozentinnen/-dozenten anhand von Interviews und Protokollen analysiert. Aus dieser empirischen Phase entstand ein Korpus mit insgesamt unterschiedlichen 15 Klausuren (insgesamt 71 Klausurexemplaren), Tonbandaufnahmen (von neun Minuten bis ca. 2 Stunden Länge), Lösungstexten der Studenten und Bewertungstexten.

Anschließend wurde der Handlungskomplex des Korrigierens in fünf konstitutive Teilhandlungen zerlegt. Diese Teilhandlungen konnten aus den Transkripten ermittelt werden.

1. Erfassen des gesamten Lösungstextversuches oder Herausfiltern der zu behandelnden Propositionen
2. Vergleich mit der erwarteten Lösung
3. Beurteilung des Lösungstextversuchs bezüglich der Aufgabenstellung
4. Gesamtbewertung des studentischen Lösungstextes
5. Gesamtbewertung aller vorliegenden Lösungstextversuche eines Studenten

Aufbauend auf diesen Schritten gibt es potenzielle Korrekturhandlungen (z.B. Verbesserungen, Kommentare, gesamtbewertende Bemerkungen etc.), mit denen unterschiedliche Probleme interaktiv in Gesprächen bearbeitet werden können.

Neben einfachen Problemen, die mit basalen Wissensbeständen zu lösen sind, gibt es auch komplexe Problemszenarien, die intransparent sind und bei denen nicht alle Informationen zur Lösung des Problems sofort zugänglich sind. Weiterhin können Synthese- und Interpolationsprobleme unterschieden werden oder ähnlich, bei denen das Ziel zwar bekannt ist, jedoch der Lösungsweg weitgehend freigestellt wird. Dialektische Probleme beziehen sich auf das Lösungsziel, das bei dieser Art von Aufgabe nicht bekannt ist.

Abhängig vom Problemtyp vollziehen die Dozenten nun verschiedene Problemlösungsstrategien. Ein Merkmal ist für jede Art von Lösungsversuch charakteristisch, die Lehrkräfte realisieren Sprachhandlungen, um das Problem zu lösen. Insgesamt lassen sich die Strategien der Dozenten als verständnissichernd beschreiben. Die Bezugsgrößen, auf die sich die Lösungsstrategien beziehen, sind das deklarative und das prozedurale Wissen der Studenten. Diese theoretischen Überlegungen und empirischen Befunde nutzt Ruda als Ausgangspunkt, um ein Hilfsmittel für Lehrkräfte zu entwickeln, das bei der Korrektur von Lösungsversuchen hinsichtlich der Form und/oder des Inhalts unterstützt.

Zunächst wurde in der anschließenden Diskussion die Entwicklung eines solchen Tools begrüßt. Ein Diskussionspunkt war die subjektive Einschätzung der Lösungsversuche und dass es schwierig sein dürfte, ein Hilfsmittel für alle Lehrenden ohne individuelle Anpassung zu entwickeln.

André Posenau: Beziehungsarbeit in der Altenpflege. Analyse und Optimierung der Kommunikation zwischen dementen Bewohnern und dem Pflegepersonal im Altenheim

Im letzten Vortrag wurde die Beziehungsarbeit während der Morgenpflege im Altenheim thematisiert. André Posenau stellte einzelne Bereiche und grundlegende Gedanken seiner Dissertation zu diesem Gesprächstyp vor. Basierend auf einem Korpus mit 52 Gesprächen (55 Stunden Gesamtlänge) analysiert er, wie in der Institution Altenheim mit Dementen kommuniziert wird und wie das Personal die Beziehung zu den Bewohnern konstituiert. Neben der empirischen Arbeit an Transkripten dient eine kritische Auseinandersetzung mit Goffman (1986), Holly (1979), Brown und Levinson (1987) und Grice (1993) als theoretisches Funda-

ment der Arbeit, um die Kommunikation zwischen zwei Menschen mit unterschiedlichen kognitiven Fähigkeiten zu beschreiben.

Nach einem kurzen Überblick über Merkmale des Gesprächstyps Morgenpflege folgte die Differenzierung der einzelnen Teilhandlungen, deren Reflexion nach Posenaus Ansicht besondere Relevanz zukommt, um nach der Analyse der Daten Handlungsempfehlungen aus dem Material ableiten zu können.

Zunächst werden die Aufgaben (welche Ziele hat die Kommunikation in diesem Rahmen?) und Problembereiche (Rahmenbedingungen und sprachliche Probleme wie z.B. strukturell falsch positionierte Elemente, falsche Identifikationen etc.) des Gesprächstyps anhand einer Kontext- und Transkriptanalyse identifiziert. Anschließend wird, orientiert an einem Konstrukt der idealen Kompetenz, festgelegt, welches Handeln aufgrund welcher Norm situativ empfehlenswert ist.

In der Diskussion wurde zunächst die Begrifflichkeit "kognitive Asymmetrie", die Posenau nutzt, um das grundlegende Problem der Interaktion zu beschreiben, zum Gegenstand gemacht. Diese Beschreibung war einem Teil des Plenums nicht konkret genug, da unklar bleibt, welcher Aspekt asymmetrisch verteilt ist. Ein anderer Diskussionspunkt war die Differenzierung der Normierung in die einzelnen Teilhandlungen.

Literatur

- Brown, Penelope / Levinson, Stephen (1987): *Politeness: Some Universals in Language Usage*. Cambridge: UP.
- Durantis, Alessandro (1997): *Linguistic Anthropology*. Cambridge: UP.
- Goffman, Erving (1986): *Interaktionsrituale: über Verhalten in direkter Kommunikation*. Frankfurt am Main: Suhrkamp
- Grice, Herbert Paul (1993): *Logik und Konversation*. In: Meggle, Georg (Hg.), *Handlung, Kommunikation, Bedeutung*. Frankfurt a.M.: Suhrkamp, 243-265.
- Holly, Werner (1979): *Imagearbeit in Gesprächen. Zur linguistischen Beschreibung des Beziehungsaspekts*. Tübingen: Niemeyer.
- Schegloff Emanuel A. / Jefferson, Gail / Sacks, Harvey (1977): *The preference for selfcorrection in the organization of repair in conversation*. In: *Language* 53, 361-382.

André Posenau
Germanistisches Institut
Ruhr-Universität Bochum
Universitätsstraße 150
44801 Bochum

Veröffentlicht am 7.3.2011

© Copyright by GESPRÄCHSFORSCHUNG. Alle Rechte vorbehalten.