

Bericht über das 50. Treffen des Arbeitskreises Angewandte Gesprächsforschung vom 4.-5. Mai 2012 am Institut für Deutsche Sprache (IDS) in Mannheim

Yvonne Reißmann

unter Mitarbeit von Reinhard Fiehler, Dörte Grunzig, Miriam Morek, Ines Bose, Judith Pietschmann, Ingmar Rothe, Carmen Spiegel und Werner Nothdurft

Unter dem Rahmenthema "Zentrale Kommunikationsprobleme in der interpersonalen und professionellen Kommunikation" fand am 4.-5. Mai 2012 das 50. Arbeitstreffen des Arbeitskreises Angewandte Gesprächsforschung am Institut für Deutsche Sprache in Mannheim statt. Es wurde von Reinhard Fiehler, Thomas Spranz-Fogasy, Silke Reineke und Jenny Winterscheid organisiert. Im Fokus stand die Betrachtung zentraler Kommunikationsprobleme im Kontext spezifischer Gesprächstypen. Dazu stellten die Teilnehmer ihre Arbeit mit teilweise sehr unterschiedlichen gesellschaftlichen Bereichen und Professionen vor und konnten einige übergreifende, doch auch viele gesprächstypspezifische Kommunikationsprobleme herausstellen und diskutieren. Das Tagungsprogramm beinhaltete neben einer Begrüßungsrunde sechs Vorträge und eine Datensitzung.

Reinhard Fiehler (Mannheim): Zur Einleitung: Zentrale Kommunikationsprobleme

In seinem einleitenden Beitrag *Zentrale Kommunikationsprobleme* versuchte *Reinhard Fiehler* – entsprechend dem Rahmenthema – gesprächstypübergreifende Kommunikationsprobleme herauszuarbeiten. Nachdem er die Unterschiede zwischen Gesprächsforschung und Angewandter Gesprächsforschung resümiert und Kommunikationsprobleme als zentralen Gegenstand der Angewandten Gesprächsforschung konturiert hatte, stellte er eine früher erarbeitete Liste von für Reklamationsgespräche typischen Problemen vor (Fiehler/Kindt 1994). Diese nach Häufigkeit und Relevanz geordnete Liste differenzierte er in gesprächstyp-spezifische und -übergreifende Probleme. Eine Umordnung und Zusammenfassung führte ihn zu drei zentralen Typen von Kommunikationsproblemen, die in verschiedenen Gesprächstypen eine Rolle spielen:

- (1) Unterschiedliche Perspektiven, Orientierungen, Relevanzen oder Wissenshintergründe,
- (2) Unangemessene Beziehungsdefinition und
- (3) Unzureichende Gesprächsgestaltung (zum Beispiel in Form einer unklaren Anliegenformulierung, einer unzureichenden gemeinsamen Festlegung des Gesprächsziels oder einer unzureichenden Strukturierung des Gesprächs).

Dabei verwies er auf Untersuchungen zu anderen Gesprächstypen (Beratungen, Arzt-Patienten-Kommunikation, Bürger-Verwaltungs-Gespräche etc.), die ebenfalls auf diese Problemtypen geführt hätten. Bei der unangemessenen Bezie-

hungsgestaltung vermutete er, dass dies in vielen Fällen nicht nur ein Kommunikationsproblem ist.

**Dörte Grunzig (Berlin):
Strategische Sprachverwendung in Sprechstundengesprächen**

Dörte Grunzig stellte in ihrem Vortrag ihr Dissertationsvorhaben zur *Strategischen Sprachverwendung in Sprechstundengesprächen* vor. Sprechstundengespräche sollen gesammelt und hinsichtlich eventuell vorhandener Unhöflichkeit analysiert werden. Dabei sollen die derzeitigen Unhöflichkeitsmodelle von Culpeper (1996) und Bousfield (2008) verwendet werden. Da sich das Projekt noch in der Anfangsphase befindet, erhoffte sich Frau Grunzig Anregungen zum Verfahren und der Daten. Nachdem sie kurz auf den aktuellen Forschungsstand und ihre Fragestellungen eingegangen ist, präsentierte sie ihre Überlegungen und Analyse anhand von Beispielausschnitten zweier Gespräche. Sie ging auf die unhöflichen Aspekte ein und setzte sie in Bezug zur gewählten Theorie. Dazu wurden sowohl konkrete Äußerungen sowie deren Reaktionen betrachtet, als auch der größere Gesprächskontext und die beobachtbare Entwicklung. Bezüglich dieses Vorgangs wurden im Plenum Möglichkeiten für alternative Herangehensweisen diskutiert. Zudem wurden viele weitere Anregungen, Literaturempfehlungen und Datenquellen genannt.

**Ines Bose, Judith Pietschmann und Ingmar Rothe (Halle-Wittenberg):
"°hh hh° also von KUNdenfreundlich halt ich da nIcht viel bei ihnen;"
– Telefonische Reklamationsgespräche: zentrale Kommunikationsprobleme und ihre Bearbeitung**

Ines Bose, Judith Pietschmann und Ingmar Rothe stellten in ihrem Vortrag die Analyseergebnisse eines eskalierenden Reklamationsgesprächs einer Call-Centermitarbeiterin an einer Servicehotline vor und entwickelten daran exemplarisch Ansätze und Möglichkeiten zur Förderung von Gesprächskompetenz in der Verbindung gesprächsanalytischer und sprechwissenschaftlicher Traditionen. Unter Berücksichtigung sowohl der individuellen Voraussetzungen der Call-CentermitarbeiterInnen als auch der strukturellen Bedingungen, unter denen diese "informatisierte Kommunikationsarbeit" (Matuschek/Kleemann 2006) stattfindet, erstellen sie anhand authentischer Daten arbeitsbegleitende oder arbeitsergänzende Trainings. Dazu steht ihnen ein Korpus von insgesamt etwa 380 authentischen Telefongesprächen, die in insgesamt fünf Call-Centern aufgezeichnet wurden, zur Verfügung. Als übergeordnetes Trainingsziel stellten die Referenten dabei die Fähigkeit, Gespräche angemessen und erfolgreich führen zu können, heraus. Diese soll mithilfe der zu entwickelnden Teilkompetenzen *Zuhören*, *Paraphrasieren* und *Empathie* erreicht werden. Über das Erkennen unbewusster und unintendierter Muster wird eine Sensibilität für Ausdrucksmuster geschaffen und über die Beschreibung eigener und fremder Muster können Konfliktpotenziale zunächst aufgezeigt und im nächsten Schritt angemessene Mittel und die Kongruenz von Inhalt und Ausdruck erprobt werden. Der Vorzug der Verquickung klassischer und sprechwissenschaftlicher Trainingsmethoden mit gesprächsanalytischen He-

rangehensweisen liegt für die Referenten in der Aufdeckung struktureller Probleme, die sich kommunikativ auswirken. Für die Unternehmen – Dienstleister wie Auftraggeber – bieten sich so ihrer Meinung damit Chancen, gezielt und wirksam in Strukturen und Prozesse einzugreifen. Für die detaillierten Ergebnisse sei auf Bose et al. (in Vorb.) verwiesen.

**Michael Becker-Mrotzek (Köln):
Unterrichtskommunikation interdisziplinär**

Michael Becker-Mrotzek stellte in seinem Vortrag die Entwicklung der Unterrichtskommunikation als spezifische Thematik in der Forschung vor. In einem kurzen Rückblick zeigte er auf, dass Kommunikation im Unterricht zunächst nicht oder kaum in der linguistischen Forschung berücksichtigt wurde, sondern vor allem in der Psychologie und Pädagogik Beachtung fand. Mit "Learning Lessons" (Mehan 1979) wurde schließlich eine interpretative Rekonstruktion der Geschehnisse im Klassenzimmer vorgenommen und die Frage fokussiert, wie soziale Ordnung im Klassenzimmer hergestellt wird. Daraus entwickelte sich (u.a.) ein Forschungszweig in der Funktionalen Pragmatik, in der sich vor allem Ehlich/Rehbein in den 80er Jahren der handlungstheoretischen Rekonstruktion der Kommunikation im Klassenraum widmeten (beispielsweise im Projekt "Kommunikation in der Schule" (KidS)). Im Laufe der Jahre konnte die Gesprächsforschung typische Verfahren der Unterrichtskommunikation herausarbeiten (beispielsweise Frage-Antwort, Aufgabe-Lösung), sowie vielseitige Analysekategorien und -methoden entwickeln, die von der Datenaufzeichnung und Korpuserstellung (hier vor allem die Erweiterung auf die Nutzung von Videodaten) bis hin zur analytischen Auswertung (beispielsweise durch Sequenzanalyse) reichen. Als Desiderata hob er unter anderem hervor, das Unterrichtsgeschehen hinsichtlich seiner Wirkung zu untersuchen und so den Lernerfolg und die Kompetenzen der Schüler damit in Verbindung zu bringen, sowie auch nicht plenare Unterrichtsverfahren genauer zu analysieren.

**Miriam Morek (Dortmund):
"Stopp, danke das reicht" – Förderung von Diskurskompetenz als
Problem der Unterrichtskommunikation**

Miriam Morek präsentierte die Ergebnisse ihres abgeschlossenen Promotionsprojektes zu Interaktionsmustern im Schulunterricht und in der Familie und diskutierte diese kritisch mit Blick auf diskursdidaktische und unterrichtspraktische Fragestellungen. Sie fokussierte dabei die Förderung der Diskurskompetenz von SchülerInnen als zentrales Problem der Unterrichtskommunikation. Im Kern stand die These, dass Lehrpersonen stets mit einem Maximenkonflikt umgehen müssen, der sich aus der Institutionalität und 'Massenhaftigkeit' der Unterrichtssituation ergibt: Einerseits sollen sie einzelnen Lernenden Gelegenheiten zur mündlichen, auch übersatzmäßig orientierten Beteiligung am Unterrichtsgespräch und zur (Weiter)Entwicklung ihrer Diskursfähigkeiten geben; andererseits müssen sie dafür Sorge tragen, die Kohärenz des Hauptdiskurses und einen gemeinsamen Aufmerksamkeitsfokus abzusichern sowie möglichst die gesamte Klasse in Lern-,

Übungs- und Kommunikationsprozesse einzubeziehen. Auf der Grundlage eines 17-stündigen Korpus videographierter Schulstunden zweier erster Grundschulklassen zeigte Morek am Beispiel des schülerseitigen, mündlichen Erklärens, wie Lehrpersonen ganz bestimmte Interaktionsmuster ("orchestriertes Erklären" vs. "solistisches Erklären") und kommunikative Verfahren (zum Beispiel "Erklär-Vorladungen", "Erklär-Einladungen", "Aufforderungen") nutzen. Vor dem Hintergrund ihrer empirischen Befunde und vor allem auch mit Blick auf die Lehreraus- und Fortbildung forderte Morek abschließend, das Bewusstsein dafür zu schärfen, dass gerade auch das lehrergelenkte Unterrichtsgespräch – und nicht (nur) 'Sonderformen' unterrichtlicher Kommunikation wie der Morgenkreis, Partnerarbeiten o.ä. – Gelegenheiten bietet, in denen SchülerInnen ihre Diskursfähigkeiten zur Anwendung und Weiterentwicklung bringen können. In der Diskussion wurde vor allem auf die Ausweitung der Untersuchungsergebnisse in quantitativen Forschungsdesigns Bezug genommen sowie auf die Frage, mit welchen emischen Begriffen beziehungsweise subjektiven Theorien einzelner Diskurspraktiken (wie zum Beispiel dem Erklären) DeutschlehrerInnen operieren.

Carmen Spiegel (Karlsruhe):

DaZ: Mit Kindern im Unterricht kommunizieren?

Carmen Spiegel zeigte in ihrer Datensitzung die Probleme auf, denen SchulanfängerInnen mit Migrationshintergrund, die der deutschen Sprache kaum mächtig sind, im Unterricht begegnen: Sie müssen neben der Sprech- und Kommunikationsfähigkeit auch die für den Unterricht notwendigen sprachlichen Handlungsroutinen erwerben. Nach einer kurzen Vorstellung des Sprachförder-Korpus (1./2. Schuljahr, Gruppe mit sechs SchülerInnen mit unterschiedlichem Migrationshintergrund), der SchülerInnen und der unterrichtlichen Rahmenbedingungen setzten sich die TeilnehmerInnen des Arbeitskreises mit zwei Videoausschnitten aus dem Korpus und deren Transkriptionen in einer Datensitzung auseinander. Dabei wurden verschiedene interaktionale, kommunikative und unterrichtliche Aspekte und Probleme thematisiert: Die recht rudimentären Sprachfähigkeiten der SchülerInnen haben nur Minimalantworten zur Folge. Häufig wird nicht klar, ob sie die Fragen der Lehrkraft verstanden haben. Bei längeren Antworten und kurzen Erzählungen der SchülerInnen wird das Verstehen zunehmend problematischer, obwohl die SprecherInnen intensiv nonverbale Darstellungsformen nutzen. Der implizite Vermittlungsansatz der Lehrkraft (1. Klasse, 7./8. Stunde, Modell des impliziten Lernens im Sprachförderunterricht), der die Sprech- und Gesprächsfähigkeit fokussierte, wurde als unterrichtsuntypisch wahrgenommen. Wiederholt etablierten die Gesprächsbeteiligten, initiiert durch die SchülerInnen, ratifiziert und mitgetragen von der Lehrkraft, informelle Gesprächssituationen mit stark dialogischem Charakter; dabei wurden auch Formen des *scaffolding* aus der dyadischen Interaktion realisiert.

Werner Nothdurft (Fulda): Der paradoxe Charakter institutioneller Kommunikation

Gegenstand des Vortrags war die These, dass institutionelle Kommunikation durch eine Vielzahl von Handlungsanforderungen auf unterschiedlichen Ebenen bestimmt ist, die ein in sich widersprüchliches beziehungsweise paradoxes Anforderungsgefüge bilden. Dieser paradoxe Charakter stelle, so Nothdurft, das zentrale Kommunikationsproblem institutioneller Kommunikation dar. Am Beispiel institutioneller Beratung wurde dies illustriert, indem verschiedene Ebenen der Beratungsbeziehung unterschieden wurden, die sowohl in sich wie auch untereinander in einem spannungsvollen Verhältnis stehen (Ebene der Kooperationsbeziehung, Dienstleistungsbeziehung, professionelle Beziehung, asymmetrische Beziehung, Affektbeziehung, Übertragungsbeziehung). Für Paradoxien ist charakteristisch, dass Lösungsversuche stets das Ausgangsproblem reproduzieren. Von der These des paradoxen Charakters institutioneller Kommunikation ausgehend wurde danach gefragt, ob und in welcher Weise man sinnvoll von 'gelingender Kommunikation' sprechen kann und welche praktischen Implikationen sich aus dieser These ableiten lassen. In der anschließenden Diskussion ging es zum einen um die Frage, ob die aufgeführten Beziehungsebenen in gleicher Weise einer paradoxen Logik unterliegen und zum anderen darum, ob Handlungsmuster denkbar sind, die in der Lage sind, den paradoxen Charakter aufzulösen.

Abschlussrunde und Ausblick

In der Abschlussdiskussion konnten *Gisela Brügger* und *Miriam Morek* als Veranstalterinnen und somit die TU Dortmund als Austragungsort für das nächste Arbeitstreffen gewonnen werden. Dieses findet am 16.-17.11.2012 unter dem Thema "Experten-Laien-Kommunikation" statt. Für das übernächste Treffen im Frühjahr 2013 stellt sich die Universität Bayreuth (mit dem thematischen Schwerpunkt "Wissensasymmetrien") zur Verfügung. Einige weitere thematische Schwerpunkte, die viele der Teilnehmer in Zukunft bei den Arbeitstreffen gern noch stärker diskutieren möchten, sind: Zugänge zur Praxis – von der Theorie zur Umsetzung, Gerontologie/Gerontolinguistik und einen Austausch der verschiedenen Methoden zur Datenerhebung und -auswertung, insbesondere den Umgang mit der Videoanalyse.

Literatur:

- Bose, Ines et al. (in Vorb.): "°hh hh° also von KUNDenfreundlich halt ich da nIcht viel bei ihnen;" – Analyse und Optimierung von Callcenterkommunikation am Beispiel von telefonischen Reklamationsgesprächen.
- Bousfield, Derek (2008): *Impoliteness in Interaction*. Amsterdam: Benjamins.
- Culpeper, Jonathan (1996): Towards an anatomy of impoliteness. In: *Journal of Pragmatics* 25, 349-67.
- Fiehler, Reinhard / Kindt, Walther (1994): Reklamationsgespräche. Schulungsperspektiven auf der Basis von Ergebnissen diskursanalytischer Untersuchungen. In: Bartsch, Elmar (Hg.), *Sprechen, Führen, Kooperieren in Betrieb und*

Verwaltung. Kommunikation in Unternehmen. München/Basel: Ernst Reinhardt, 255-269.

Matuschek, Ingo / Kleemann, Frank (2006): Subjektivierte Taylorisierung – Arbeitsorganisation und Arbeitsleistungen in Call Centern von Banken. In: Habscheid, Stephan et al. (Hg.), Über Geld spricht man ... Kommunikationsarbeit und medienvermittelte Arbeitskommunikation im Bankgeschäft. Wiesbaden: VS Verlag – Verlag für Sozialwissenschaften, 81-99.

Mehan, Hugh (1979): Learning Lessons. Social Organization in the Classroom. Cambridge, Mass. (u.a.): Harvard University Press.

Yvonne Reißmann
Institut für Deutsche Sprache
R 5, 6-13
D-68161 Mannheim

Veröffentlicht am 1.2.2013

© Copyright by GESPRÄCHSFORSCHUNG. Alle Rechte vorbehalten.