

Bericht über das 51. Arbeitstreffen des Arbeitskreises Angewandte Gesprächsforschung am 16. und 17. November 2012 an der Technischen Universität Dortmund

Alexandra Groß / Ramona Pech

Unter dem Rahmenthema "Experten-Laien-Kommunikation" fand am 16. und 17. November 2012 der 51. Arbeitskreis Angewandte Gesprächsforschung an der Technischen Universität Dortmund statt. Das Treffen wurde von Gisela Brüner und Miriam Morek organisiert.

Das halbjährlich stattfindende Arbeitstreffen des Arbeitskreises Angewandte Gesprächsforschung ist ein Forum zur Präsentation und Diskussion von Forschungsarbeiten in der Gesprächsforschung, die eine anwendungsnahe Perspektive verfolgen und sich die Vermittlung gesprächsanalytischer Forschungsergebnisse in die Praxis zum Ziel gesetzt haben.

Das Rahmenthema "Experten-Laien-Kommunikation" hat sich innerhalb der Angewandten Linguistik und der Gesprächsforschung zu einem bedeutsamen Forschungszweig etabliert und kommt der erwünschten Anwendungsnähe in besonderem Maße nach. Im Fokus des Arbeitstreffens standen kommunikative Phänomene und potenzielle Schwierigkeiten, die sich aus Experten-Laien-Konstellationen ergeben, wie beispielsweise Wissensdifferenzen, Rollenkonstellationen, Perspektivendifferenzen, Fachsprachlichkeit und Machtgefälle. Die Beiträge umfassten ein breites Spektrum an kommunikativen Settings und hatten die unterschiedlichsten thematischen Bezüge. Die Präsentationen von Ingmar Rothe und Hermann Cölfen entfielen, so dass der Arbeitskreis neben der traditionell ausführlichen Vorstellungsrunde zu Beginn und einer Abschlussrunde insgesamt sieben Vorträge und eine Datensitzung umfasste.

Gisela Brüner (Dortmund): Expertise im Gespräch. Kommunikative Anforderungen in Verkaufsgesprächen im Fachhandel

Vor dem Hintergrund der Relevanz gelungener Experten-Laien-Kommunikation (ELK) für den Erfolg institutionsspezifischer interaktiver Prozesse nahm Gisela Brüner in ihrem Vortrag als erste Referentin eine Metaperspektive auf die Erforschung von Experten-Laien-Kommunikation ein und stellte exemplarisch spezifische Interaktionsprozesse in Gesundheitssendungen sowie beim Verkaufsgespräch vor. Die Referentin gab zunächst einen Überblick über verschiedene Problemlagen der ELK, die sich unter anderem aus Verstehensproblemen, Perspektivendifferenzen und dem Machtgefälle ergeben und die Vermittlungsaufgabe der ELK vor besondere Herausforderungen stellen. Während die ELK in Gesundheitssendungen das Ziel der medialen Vermittlung medizinischen Wissens verfolgt, ist die Intention von Verkaufsgesprächen vor allem ökonomischer Art, nämlich der Vertragsabschluss zwischen Verkaufsperson und Klient. Zu diesem Zweck werden Wissensdivergenzen zwischen den Beteiligten interaktiv auch immer mit Hinblick auf die Bedarfsermittlung relevant gesetzt, was besondere Anpassungen an die Interaktionspartner im Zuge der Bearbeitung von Wissensdivergenzen erfordert.

Verkäufer haben die Aufgabe, die Sichtweisen, Vorstellungen und Wünsche sowie die sprachliche Perspektive des Kunden einzunehmen. Anhand des Konzepts des Maximenkonflikts von Ehlich und Rehbein zeigte Gisela Brünner in diesem Zusammenhang, wie sich gekreuzte Asymmetrien der Interaktionssituation, z. B. die widerstrebenden Maximen "Sprich die Sprache des Kunden!" vs. "Zeige dich als Fachmann!", auf diskursiver Ebene manifestieren und beispielsweise zu einem Fluktuieren zwischen fachlicher und nichtfachlicher Ausdrucksweise führen. Die gravierenden Folgen unterschiedlicher Wissensdisplays von Laien in der ELK für die Gesprächsorganisation veranschaulichte Gisela Brünner anhand von Berater-Klienten-Gesprächen im EDV-Service. Hier zeigte sich, dass Experten eine interaktive Fehlerbestimmung nur durchführen, wenn der Kunde Computerexpertise zeigt; andernfalls gingen die Experten direkt zur Terminplanung über. Hinweise auf die "Nichtexpertise" des Kunden erhielten die Experten im Gespräch unter anderem durch die markierte Verwendung von Fachtermini, Heckenausdrücken und umgangssprachlichen Formulierungen sowie durch unspezifische Sachverhaltsdarstellungen und explizite Kategorisierungen als Laie. Die Referentin schloss mit dem Fazit, dass für die Optimierung der ELK im Verkaufsbereich die spezifischen kommunikativen Anforderungen erfasst und besondere Widersprüche rekonstruiert werden müssten. Nur so könnten berufliche kommunikative Kompetenzen erkannt und gezielt gefördert werden.

In der Diskussion wurde unter anderem die Frage diskutiert, inwiefern professionelle Distanz vs. persönliches, "laxes" Sprechen im Verkaufsgespräch erfolgversprechend seien. Vor allem das Angeben einer persönlichen Präferenz seitens des Verkäufers ("Ich würde das auch kaufen") wurde aus unterschiedlichen Standpunkten diskutiert. Entscheidend sei hier vor allem der Zeitpunkt, wann diese geäußert wird: Die Angabe einer persönlichen Präferenz seitens des Verkäufers sei funktional mit Hinblick auf das Verkaufsziel, wenn die Entscheidung des Kunden bereits gefallen ist.

**Ramona Pech (Bayreuth):
Epistemische und evidenzielle Marker in der kommunikativen Praxis:
Wissenstransfer und Beziehungsaushandlung in der
HIV/Aids-Prävention**

Ramona Pech beschäftigt sich in ihrem Dissertationsprojekt mit der HIV/Aids-Prävention in der Dominikanischen Republik als einer Form der Experten-Laien-Kommunikation und untersucht vor dem Hintergrund dieser spezifischen Kommunikationssituation die sprachliche Vermittlung von aufklärungsrelevantem Fachwissen. In ihrem Beitrag zu epistemischen und evidenziellen Markern in der kommunikativen Praxis umriss sie zunächst das Konzept der Modalität sowie die Modalitätsarten der Epistemik und Evidenzialität als die Stellungnahmen des Sprechers zur Geltung des geäußerten Sachverhalts. Im Zentrum steht, welchen Zweck epistemische und evidenzielle Marker in den Aufklärungsgesprächen haben und in welcher Weise sie Wissens Elemente im Interaktionszusammenhang situieren. Dabei fielen unterschiedliche Strategien auf, die im Vortrag kurz skizziert und mit Beispielen aus dem Korpus unterlegt wurden.

Als ersten Fall stellte die Referentin ein Muster vor, bei dem der Präventionsgeber eine in der Bevölkerung verbreitete falsche Annahme präsentiert und in der-

selben Äußerungseinheit berichtigt. Ausgangspunkt für die Wissensvermittlung ist hier der Aufbau eines Kontrasts zwischen den kursierenden falschen Vorstellungen und dem korrekten Aufklärungswissen.

Auch in einer zweiten Form der Redewiedergabe werden Laienaussagen aufgegriffen. Im Gegensatz zum erstgenannten Fall fügen sie sich jedoch nahtlos in die Ausführungen des Präventionsgebers ein und erfahren dadurch eine Legitimierung.

In weiteren Formen der Redewiedergabe referiert der Präventionsgeber auf den *common ground* sowie auf fachmedizinisch-professionelle Wissensinstanzen. Durch den Verweis auf den *common ground* markiert er Wissens Elemente als bekannt und etabliert damit eine gemeinsame Wissensbasis. Beim Verweis auf fachmedizinische Wissensinstanzen bezieht er sich in der Regel auf die in den Aufklärungsveranstaltungen verteilten Informationsbroschüren als Repräsentanten von aufklärungsrelevantem Fachwissen.

Ramona Pech schloss ihren Vortrag ab, indem sie die leitenden Fragestellungen ihres Forschungsprojekts aufgriff und ausgehend von den dargestellten Analyseergebnissen ein erstes Fazit zog. Im Hinblick auf den Wissenstransfer geht es dabei um die Fragen, (a) wie Laien ihr (Vor-)Wissen in die Interaktion einbringen und ob sie diese Wissensbestände modal markieren, (b) inwiefern die Experten auf das Laienwissen eingehen, (c) wie sie ihr eigenes Fachwissen präsentieren und als Expertenwissen markieren sowie (d) welche Folgen sich daraus für die Aushandlung des *common ground* ergeben. Hinsichtlich der Beziehungsaushandlung stellt sich schließlich die Frage, inwiefern Experten und Laien ihren jeweiligen Status durch die Verwendung von modalen Markern stärken oder schwächen.

Alexandra Groß (Bayreuth): "Und die Erys?" – Interaktive Konstitution von Patientenexpertise während der Mitteilung der Blutwerte

Alexandra Groß stellte in ihrem Vortrag eine Analyse einer spezifischen Handlungskomponente von HIV-Routinesprechstunden – die Mitteilung der Blutwerte – vor, in der sie die Frage nach den Möglichkeiten und Strategien von HIV-Patienten beim Einbringen fachmedizinischer Wissensbestände verfolgte.

Die Referentin erläuterte, dass Patienten mit chronischen Erkrankungen wie HIV über den Erkrankungszeitraum in der Regel ein beachtliches Maß an medizinischem Fachwissen sowie Institutionswissen erwerben, das sie auch im Gespräch mit dem Arzt relevant setzen. Mit Hinblick auf die Perspektive, dass die Arzt-Patient-Kommunikation (APK) traditionell als eine klassische Form der ELK angesehen wird, sei zu analysieren, wie sich das Experten-Laien-Verhältnis zwischen Arzt und HIV-Patient unter diesen besonderen Wissensbedingungen ausprägt. Alexandra Groß betonte in diesem Zusammenhang, dass die Asymmetrie in der ELK nicht allein durch Wissensasymmetrien entstehe; vielmehr gehörten zum Expertentum auch die Ausübung spezifischer Gesprächsrechte und -pflichten sowie zudem, dass Arzt und Patient aus ihren komplementären Rollen heraus agieren (*doing being patient* bzw. *doing being doctor*).

In der untersuchten Gesprächshandlung "Mitteilung der Blutwerte" informiert der Arzt den Patienten über sein aktuelles Blutbild. Relevant sind hier vor allem HIV-spezifische Blutparameter, die so genannte Viruslast sowie die Anzahl der

CD4-Helferzellen als Marker der Immunabwehr, aber auch das allgemeine Blutbild wie Leber- und Nierenwerte. Die Referentin zeigte anhand von Fallbeispielen, dass Patienten in dieser obligatorischen Handlung verschiedene Strategien einsetzen, um fachmedizinische Expertise zu demonstrieren, z. B. durch die Verwendung von medizinischer Fachterminologie oder dadurch, dass sie die mitgeteilten Blutwerte eigenständig evaluieren. Spezifische Formulierungen in patientenseitigen Wissensdarstellungen zeigen jedoch immer auch eine Orientierung an der epistemischen Autorität des Arztes, was die Mehrdimensionalität von Expertise-in-Interaktion in Bezug auf das Wissensdisplay und Rollenhandeln der Interaktanten verdeutlicht. So verwenden die Patienten beispielsweise Unsicherheitsmarker oder stellen Nachfragen. Alexandra Groß betonte in diesem Zusammenhang auch, dass die Konstitution patientenseitiger Expertise immer als interaktive Herstellung beider Gesprächspartner in Erscheinung tritt: Der Rezipientenzuschnitt bei der Übermittlung und Evaluation relevanter Blutparameter sowie das Aufgreifen patientenseitiger Relevanzsetzungen durch Ärzte zeigen hier beispielsweise, in welchem Maße die HIV-Spezialisten patientenseitiges Fachwissen zu Grunde legen.

Die Referentin betonte mit Hinblick auf die große Relevanz einer intersubjektiv gelungenen Arzt-Patient-Kommunikation für die Therapietreue, dass die Reflexion über wissens- und rollengebundenes Handeln im Gespräch zwischen HIV-Spezialist und Patient von unmittelbarer Bedeutung für den Erfolg der (medikamentösen) HIV-Therapie ist.

Yasmin Aksu (München):

Einzelsupervision: Arbeitsweltliche Beratung unter Experten

Yasmin Aksu beschäftigt sich in ihrem Dissertationsprojekt mit Einzelsupervisionsgesprächen und betreibt damit systematische empirische Forschung in einem bislang von der Wissenschaft vernachlässigten Bereich. Unter Einzelsupervision werden Gespräche zwischen einem ausgebildeten Supervisor und einem Supervisanden verstanden. Die Supervision richtet sich an Sozialarbeiter, Klinikpersonal und ähnliche Berufsgruppen und verfolgt den Zweck der Selbstreflexion und Identifikation nötiger Kompetenzen sowie damit einhergehend die Verminderung des Risikos von *Compassion Fatigue* und *Burnout*. Die behandelten Themen können sowohl beruflicher als auch privater Natur sein und interpersonale wie intrapersonale Konflikte umfassen. Supervision gilt als gemeinsam (hinter-)fragende Suchbewegung, die das Bearbeiten und Lösen von Problemen zum Ziel hat. Die Gespräche können als Experten-Experten-Kommunikation gelten, da beide Interaktanten ausbildungs- und berufsbedingt in der Regel sowohl auf inhaltlicher Ebene als auch auf Ebene der Gesprächsführung Experten sind und ihnen das Format der Supervision vertraut ist.

Im Zentrum ihrer Forschung steht für die Referentin die Frage, aus welchen Bestandteilen ein Einzelsupervisionsgespräch zusammengesetzt ist, worin Gemeinsamkeiten und Unterschiede zwischen der Einzelsupervision und bislang untersuchten Beratungsformen liegen und wie sich die Positionierung als Supervisor/Supervisand und Experte/Experte gestaltet. Ziel ist, ein Handlungsschema für das Format der Einzelsupervision zu rekonstruieren und die (interaktionalen)

Regeln des Formats herauszuarbeiten. Die Ergebnisse sollen in der Supervisionspraxis zur Diskussion gestellt werden und in die Konzeptentwicklung einfließen.

In ihrem Vortrag stellte Yasmin Aksu einige Ergebnisse ihrer Arbeit vor. Anhand kurzer Transkriptausschnitte konnte sie beispielsweise zeigen, dass die Supervisionsgespräche aus langen und komplexen Turns und vielen auffällig langen Pausen bestehen. In der Regel werden mehrere Probleme diskutiert und Lösungsansätze vorgestellt, wobei die Anliegen oft nicht klar benannt werden. Die Gespräche setzen sich zusammen aus einer Darstellung der jeweiligen Problematik, Informationen zur Arbeitsplatzsituation sowie einer Demonstration der Selbstreflexionskompetenzen. Als Gesamtbild ergibt sich ein schleifenförmiger Ablauf oft ohne erkennbaren Fortschritt. Ein arbeitsteiliges Handlungsschema mit Abfolgelogik wird nicht erkennbar. Rekonstruierbar sind lediglich wiederkehrende Handlungsschemakomponenten mit einer sequenzbezogenen Struktur.

Die fehlende Handlungsabfolge sorgte für Verwunderung unter den Teilnehmern des Arbeitstreffens; diese wurde in der sich anschließenden Diskussion jedoch darauf zurückgeführt, dass Supervisionsgespräche möglicherweise zu wenig auf einen konkreten Zweck hin ausgerichtet sind. Diskutiert wurden darauf aufbauend die Fragen nach den Kriterien eines guten Supervisionsgesprächs. Zur Beurteilung der Qualität, so die abschließende Meinung, müssten die Erkenntnisse der gesprächsanalytischen Untersuchung mit den Einschätzungen in Verbindung gesetzt werden, die Supervisand und Supervisor von der Supervision haben.

Ina Pick (Dortmund):

Das Handeln der Experten im Fokus: Ausschnitte aus einem transkriptbasierten Workshop mit Anwälten (Datensitzung)

In ihrer Datensitzung "Das Handeln der Experten im Fokus" stellte Ina Pick Ausschnitte aus einem transkriptbasierten Workshop mit Anwälten vor. Ziel des Workshops war es, anhand von Transkripten die kommunikative Praxis des Experten im Gespräch mit dem Klienten zu reflektieren und so eine klassische Experten-Laien-Konstellation aus juristischer und linguistischer Perspektive zu beleuchten. Ina Picks Aufnahmen zeigten somit eine Gesprächssituation, in der ein juristischer Experte und ein linguistischer Experte ein als Audioaufnahme und Transkript vorliegendes Gespräch zwischen einem Juristen und seinem Klienten (=Daten erster Generation) gemeinsam analysieren.

Neben der übergreifenden Frage nach der Interaktionstypik der untersuchten Gespräche zwischen dem linguistischen und dem juristischen Experten (=Daten zweiter Generation) standen in der gemeinsamen Datenanalyse folgende Fragen im Fokus:

- Wie und woran wird die Expertise der Beteiligten deutlich? Inwiefern zeigt sich eine Expertise der Sachexperten auch auf dem Gebiet der Gesprächsführung? Ist diese beeinflussbar und wie?
- Wie werden Transkripte von den Beteiligten eingebunden? Welche Funktion haben Audioaufnahmen und Transkripte für die Vermittlung linguistischer Ergebnisse in Workshops und Trainings? Wie ist der Stellenwert der transkriptgestützten Ergebnisvermittlung auch im Vergleich zu anderen Trainingsmethoden einzuschätzen?

In der Diskussion wurde mit Bezug auf die Frage nach dem Expertise-Display der Beteiligten herausgearbeitet, dass die Expertise des Linguisten zum Teil bereits *a priori* durch den Einsatz linguistischer Transkripte, durch die Gesprächssteuerung innerhalb des Workshops sowie die Vorgabe des Themas deutlich wird, während sich die juristische Expertise im Gespräch vor allem durch das Thematisieren eigener (Gesprächs-)Erfahrung (als *best practice*) sowie eigenen juristischen Fachwissens zeigt. Der Jurist nimmt bei der Besprechung der Klientengespräche zunächst globale Bewertungen vor und entwickelt Alternativen zur gehörten Gesprächspraktik, indem er ein neues *recipient design* entwirft.

Als fruchtbar mit Hinblick auf das Ergebnis transkriptbasierter Workshops wurde die Möglichkeit der Aufdeckung und der kritischen Reflexion impliziter Normen genannt, die in den Bewertungen des Gesprächshandelns manifest werden. Als relevant erachtete das Plenum weiterhin die Frage nach der sinnvollen Verwendung von Transkripten in den Workshops, wobei unter anderem der Einsatz kürzerer Transkripte empfohlen wurde. Wichtig für die erfolgreiche Reflexion juristischen Gesprächshandelns mit linguistischen Experten seien vor allem eine Erwartungsabfrage zu Beginn des Workshops, das Klären der Gesprächsrollen innerhalb des Workshops sowie das Setzen von konkreten Zielen.

**Diana Ernst (Kassel):
"Noch irgendwelche Fragen?" Kommunikative Aufgaben im
mündlichen Erklärprozess**

In ihrem Beitrag zum mündlichen Erklärprozess beschrieb Diana Ernst das Erklären zunächst als eine im kommunikativen Alltag omnipräsente Gesprächspraktik, die insbesondere bei Wissensdifferenzen zum Einsatz kommt und die interaktive Bearbeitung von Wissensasymmetrien zum Ziel hat. Die Referentin leitete dann auf die didaktische Relevanz des Erklärens über und wies ihm im Kontext von Schule und Unterricht eine Doppelfunktion als grundlegende Praktik zur Wissensvermittlung einerseits und Lernziel der Sekundarstufe I andererseits zu. Eine Ausdifferenzierung und didaktische Modellierung des Erklärens als Lerngegenstand erweist sich ihrer Meinung nach als schwierig, da bislang wenig empirische Erkenntnisse über den Erwerb von Erklärfähigkeiten im Kindes- und Jugendalter vorliegen.

Diana Ernst untersucht in ihrem Dissertationsprojekt jahrgangsstufen- und schulformspezifische Fähigkeiten und Entwicklungstendenzen im mündlichen Erklären und entwickelt ein Modell, mithilfe dessen sich die Teilfähigkeiten, die für einen erfolgreichen Erklärprozess notwendig sind, empirisch erfassen lassen.

In ihrem Vortrag übertrug sie die fünf Dimensionen der Gesprächskompetenz nach Becker-Mrotzek (2009) auf die Erklärkompetenz und ging dabei insbesondere auf die globalen Aufgaben des Erklärens im Bereich des Prozessierens von Wissen und von multimodalen Handlungen sowie auf die Verständnissicherung im Erklärprozess ein. So muss der Erklärende im Sinne eines erfolgreichen Erklärens seine Wissensbestände an die sich verändernden Wissensbestände und Bedürfnisse des Adressaten anknüpfen. Er muss adressatenseitige Verständnisschwierigkeiten antizipieren und erkennen, welche sprachlichen Handlungen und Strategien erforderlich sind, sowie gegebenenfalls auf Problembearbeitungsverfahren rekurren. Des Weiteren muss er adressatenseitiges Verstehen laufend

kontrollieren und überprüfen, indem er beispielsweise den Wissensstand seines Gegenübers abfragt. Dem Adressaten obliegt es, das Wissen permanent mit zu konstruieren und sowohl Verstehen als auch Wissensdefizite anzuzeigen.

Anhand einer Gesprächssequenz zeigte Diana Ernst, dass die genannten Prinzipien oft nur im Ansatz verfolgt werden und dass der Erklärprozess demzufolge misslingt. Der Erklärende berücksichtigt das adressatenseitige Wissen nicht in ausreichendem Maße. An die Stelle des Erklärens treten im analysierten Gesprächsausschnitt sehr häufig Handlungsanweisungen, so dass es dem Adressaten kaum möglich ist, die neuen Informationen in seine Wissensbestände zu integrieren.

Die Referentin hielt abschließend fest, dass im Erklärprozess vielseitige Aufgaben im Bereich der Verständnissicherung anfallen und eine Didaktik des Erklärens die Fülle erklärerspezifischer Arrangements berücksichtigen muss. Sie sieht diesbezüglich vielfältige Möglichkeiten im Bereich des Lernens durch Lehren.

**Luise Süßenbach (Bielefeld):
Wird ein Roboter als Fitness-Trainer ernst genommen?
Zur interaktiven Aushandlung von Experten-Laien-Rollen in der
Mensch-Roboter-Interaktion**

Als nächste Referentin sprach Luise Süßenbach. In ihrem Vortrag stellte sie eine interdisziplinäre Studie zum Einsatz eines humanoiden Roboters namens Flobi in Indoor-Cycling-Trainings vor.

Die Referentin erläuterte zunächst, welche Anforderungen an den Roboter gestellt werden, damit er als Interaktionspartner und Trainer erfolgversprechend eingesetzt werden kann; beispielsweise muss er Handlungsanweisungen korrekt platziert in den Trainingsverlauf einbringen und auf Äußerungen des Sportlers adäquat reagieren. Ein Schwerpunkt des Vortrags war dementsprechend die Frage nach der Rolle des Roboters Flobi, die wie bei menschlichen Trainern durch die Zuschreibung von Trainerkompetenz (Trainer als Experte) charakterisiert sein sollte. Diese konstituiert sich, wie Luise Süßenbach erläuterte, unter anderem aus Teilanforderungen wie der inter- und intrapersonalen Koordination der Sportler und der sensitiven (verbalen) Reaktion auf ihre Leistungen. Die technischen Entwickler des Roboters stellt dies vor die große Herausforderung, konstitutive Eigenschaften menschlicher Interaktion zu berücksichtigen. Hier liegen laut der Referentin auch die Probleme des aktuellen Trainingsroboters: Seine Perzeptionsmöglichkeiten erlauben ihm, lediglich verzögert auf Äußerungen des Sportlers reagieren zu können.

Luise Süßenbach stellte fest, dass die Trainingsprobanden *turn by turn* ein Kompetenzprofil des Roboters etablieren und eine Kompetenzzuschreibung auf zwei Ebenen vornehmen: Zum einen bewerten sie ihn als technisches System zur Sportbegleitung, zum anderen als Interaktionspartner. Hier sei noch eine unzureichende Kompetenzzuschreibung zu verzeichnen, denn beispielsweise reden die Probanden in Flobis Anwesenheit häufig über ihn statt mit ihm und setzen einige seiner Instruktionen nicht um.

In der sich anschließenden Diskussion standen vor allem Fragen des Vergleichs der Mensch-Roboter-Interaktion mit traditionellen Trainingssituationen im Fokus. Auch methodische Fragen wurden diskutiert, unter anderem inwiefern Fallstudien

mit Trainingsgruppen in Interaktion mit Flobi Hinweise darauf geben könnten, wie Trainingsroboter optimal in Sporttrainings eingesetzt werden können.

Marcel Kramer (Bielefeld):

"Gibt es noch irgendwas, das Sie in der Woche machen wollen?"

Terminplanung mit dem virtuellen Agenten Billie

Im letzten Beitrag des Arbeitstreffens stellte Marcel Kramer zunächst das Forschungsprojekt "Virtuelle Assistenten und deren Soziale Akzeptanz (VASA)" vor, wobei die grundlegenden Fragestellungen und Motivationen sowie die Hintergründe des Projekts umrissen und die Besonderheiten der interdisziplinären Projektstruktur und Methodik betont wurden.

Die technologischen Entwicklungen der letzten Jahre führten zu Veränderungen in technischen Standards, kommunikativen und sozialen Prozessen sowie in der individuellen Strukturierung des Alltags und der Bewältigung alltäglicher Aufgaben, doch sind körperlich und kognitiv eingeschränkte Menschen häufig von der Nutzung moderner Technologien ausgeschlossen. Das VASA-Projekt hat zum Ziel, den genannten Personengruppen den Zugang zu neuen Technologien und Informationsquellen zu erleichtern und die Fernkommunikation mit Dritten zu unterstützen, insbesondere jedoch ihre Tagesabläufe durch eine Tagesstrukturplanung mit Erinnerungsfunktion zu organisieren. Marcel Kramer betonte in diesem Zusammenhang, dass im Zentrum des VASA-Projekts die Bedarfsermittlung steht. So wird im Rahmen von VASA zunächst untersucht, welche Einsatzmöglichkeiten intuitiv zu bedienende Interaktionstechnologien in der Altenhilfe und Behinderteneingliederung haben. Hierzu wurde der virtuelle Assistent Billie entwickelt, dessen primäres Feature eine Kalenderassistent ist.

Das VASA-Korpus basiert auf einer aufgabenorientierten Wizard of Oz-Interaktionsstudie, in der zehn Versuchspersonen mit Hilfe von Terminkarten fiktive Termine im Dialog mit Billie in dessen virtuelles Kalendermanagementprogramm eintragen. Anhand sechs chronologischer Videosequenzen ging der Referent in seinem Vortrag den Fragen nach, welche kommunikative Rolle die Probanden übernehmen, welche Rolle sie dem virtuellen Agenten Billie zuschreiben und wie sich das dynamische Verhältnis zwischen Rolle und Kompetenzzuschreibung im Verlauf der Interaktion verändert. Des Weiteren zeigte er, ob die Probanden Fehlverständnisse registrieren und beheben, wie sie mit den Reparaturen umgehen und welche Auswirkungen die Reparaturmechanismen auf die Kompetenzzuschreibungen der Interaktanden und das Rollenverständnis im Experten-Laien-Paradigma haben. Konkrete Fragestellungen waren beispielsweise, wie die Probanden ihre Termineinträge gestalten und woran das System erkennt, dass eine Aufgabe abgeschlossen ist oder es sich um eine Reparatur handelt. Damit sollen zum einen die Bedienbarkeit, die Funktionen, die Akzeptanz und die Integrierbarkeit in den Alltag evaluiert werden. Zum anderen lassen sich so Unzulässigkeiten im System erkennen und beheben.

Abschlussrunde

In der Abschlussrunde kündigten Inga Harren und Alexandra Groß das 52. Treffen des Arbeitskreises Angewandte Gesprächsforschung an, das im Frühjahr 2013 an der Universität Bayreuth stattfinden wird. Mit dem Rahmenthema "Wissen in institutioneller Kommunikation" wird es inhaltlich an den 51. Arbeitskreis anknüpfen. Terminlich konnte man sich auf Freitag, den 24. Mai 2013 und Samstag, den 25. Mai 2013 einigen.

Für die Organisation des 53. Arbeitskreises im November 2013 boten sich Wiebke Lahg und Ina Pick an. Als Schwerpunktthema wurde die Vermittlung von gesprächsanalytischen Ergebnissen vorgeschlagen. Tagungsort und -zeit konnten noch nicht festgelegt werden.

Das 51. Treffen des Arbeitskreises für Angewandte Gesprächsforschung endete mit lobenden Dankesworten für die beiden Veranstalterinnen Gisela Brünner und Miriam Morek und die an der Organisation beteiligten Hilfskräfte sowie alle Beitragenden und Teilnehmenden.

Alexandra Groß / Ramona Pech
Lehrstuhl für Germanistische Linguistik / für Romanisch Sprachwissenschaft
Sprach- und Literaturwissenschaftliche Fakultät
Universität Bayreuth
Universitätsstraße 30
D-95440 Bayreuth

Veröffentlicht am 21.10.2013

© Copyright by GESPRÄCHSFORSCHUNG. Alle Rechte vorbehalten.