

**Bericht über das 55. Treffen des Arbeitskreises Angewandte
Gesprächsforschung am 7. und 8. November 2014 an der Züricher
Hochschule für Angewandte Wissenschaften in Winterthur:
*Kommunikation in Betrieben, Organisationen und Institutionen***

Bernd Meyer / Feyza Evrin

Das 55. Treffen des Arbeitskreises Angewandte Gesprächsforschung fand unter dem Thema *Kommunikation in Betrieben, Organisationen und Institutionen* am 7. und 8. November 2014 am Institut für Übersetzen und Dolmetschen, Departement Angewandte Linguistik der Zürcher Hochschule für Angewandte Wissenschaften (ZHAW) statt. Organisiert wurde es von Ulla Kleinberger und Sandra Hanselmann.

Unter dem vorgegebenen Rahmenthema wurden Gespräche in Betrieben und Organisationen in den Vordergrund gerückt. Neuere Tendenzen, Entwicklungen und Analysen in der Auseinandersetzung mit Betriebs- und Organisationskommunikation standen im Vordergrund. Der Fokus lag v.a. auf Gesprächen und Gesprächssituationen in der Ausbildung, Aspekten der Modalität(en) und Schriftlichem im Mündlichen.

Das Tagungsprogramm umfasste neben der Vorstellungsrunde zwei Vorträge, sechs Vorträge mit Datenanalyse und zwei Datensitzungen.

**Feyza Evrin / Bernd Meyer (Universität Mainz):
Gesprächsdolmetschen für Studierende – Projektpräsentation**

Zu Beginn wurde das Projekt vorgestellt: Im Rahmen eines "Dolmetscherpools" absolvieren Studierende des Fachbereichs Translations-, Sprach- und Kulturwissenschaft der Universität Mainz in Germersheim ein Praktikum im Bereich *Community Interpreting* (Gesprächsdolmetschen in sozialen und medizinischen Institutionen). Der Dolmetscherpool unterstützt Einrichtungen in der Region, die nicht über die finanziellen Mittel verfügen, um externe Dolmetscher zu bezahlen (z.B. Schulen und Jugendhilfeeinrichtungen). Die Praktikanten werden im Rahmen von begleitenden Schulungen mit den Spezifika des Gesprächsdolmetschens vertraut gemacht. Das Fortbildungskonzept umfasst neben klassischen Methoden der Erwachsenenbildung auch Ansätze der Angewandten Gesprächsforschung.

Im Anschluss an den Vortrag wurde anhand von kurzen Ausschnitten aus Fortbildungssituationen besprochen, welche gesprächsanalytischen Zugänge für die Erweiterung des Fortbildungskonzepts denkbar wären. Beispielsweise wurde angeregt, dass Dolmetschersituationen aufgenommen und vor dem Hintergrund der multimodalen Interaktionsanalyse zu Schulungszwecken detailliert auf ihre Besonderheiten hin untersucht werden könnten.

**Christiane Hohenstein / Adriana Sabatino (ZHAW Winterthur):
Lingua Franca-Kommunikation in mehrsprachigen Teams**

Anhand von Video- und Audioaufnahmen, die in zwei internationalen in der Schweiz ansässigen Unternehmen entstanden waren, wurden sprachlich-kommuni-

nikative Anforderungen in der Lingua franca-Kommunikation in mehrsprachigen Teams aufgezeigt. Am Beispiel eines Schweizer Unternehmens, das 348 Mitarbeiter (zum großen Teil in der Schweiz) beschäftigt, wurde diskutiert, wie der Lingua franca-Diskurs, die diskursive Konstitution von *Community of Practice* und die interkulturelle Kommunikation bzw. diskursive Interkultur zusammenhängen. Die teilautonome Gruppe war von verschiedenen Herkunftssprachen geprägt, während Standarddeutsch als die offizielle und Schweizerdeutsch als die inoffizielle Unternehmenssprache bezeichnet wurde.

Konkret befasste sich die Diskussion damit, wie sich die Leitungsrollen einerseits und die Teamzusammenarbeit andererseits vor dem Hintergrund der Fragestellung gestalten. Es fiel auf, dass die offizielle Sprache (z.B. bei der Äußerung von Anweisungen) Standarddeutsch ist. Die Reaktionen des Teams erfolgten in Schweizerdeutsch. Dieser Sprachgebrauch ließ eine Gegenüberstellung von "Gruppensprache vs. Hierarchiesprache" bzw. "spontan vs. top-down" zu. Eine interessante Beobachtung war, dass die Gruppensprecherin zwar Befehle "von oben" weitergab, dabei aber Solidarität mit der Gruppe inszenierte. Sie berichtete den restlichen Gruppenmitgliedern, dass sie sich für die Interessen der Gruppe eingesetzt hatte. Es wurde beobachtet, dass ihre Äußerung *er [der Chef] hat gesagt* eine Doppelfunktion erfüllte: Auf der einen Seite enthielt sie ein Autoritätsargument, auf der anderen leistete sie eine Abgrenzung von Autorität (zur Förderung von Solidarität).

Im weiteren Verlauf wurde der Umgang der Firma mit Mehrsprachigkeit besprochen: Sie zeigte Initiative für eine "Sprachpolitik" innerhalb der Firma, die jedoch nicht auf Zustimmung der Mitarbeiter traf. Dies lag daran, dass Standarddeutsch nicht der Schweizer Realität entspricht. Wenn Schweizerdeutsch nicht L1 war, baten die Mitarbeiter ihre Kollegen um Verdolmetschung, es herrschte ein sehr solidarisches Teamklima. Es wurde festgestellt, dass die Teilautonomie zwar der Stärkung des Teamgeistes diene, gleichzeitig aber negative Folgen hatte: Manche Anweisungen wurden nicht weitergegeben. Es stellte sich die Frage, warum die Firma überhaupt auf Hochdeutsch als Unternehmenssprache beharrt. Es lag nahe, dass dies nicht nur zur Vermeidung von sprachlichen Missverständnissen dienen, sondern auch dem Vorgesetzten ermöglicht sollte, einen Überblick über die Gesprächsinhalte der Mitarbeiter zu wahren und somit die Kontrolle zu behalten. Der Macht- und Kontrollaspekt schien durch den Vorwand der sprachlichen Verständigung durchgesetzt.

Igor Matic (Universität Zürich): Fremdwiederholung als interaktive Ressource in mehrsprachigen Pflegeinteraktionen

Im Vortrag standen Fremdwiederholungen nach informativen Äußerungen im Vordergrund. Er behandelte die Frage, wie Gesprächsteilnehmer durch verschiedene Formen der Wiederholung graduell abgestuftes Verstehen anzeigen und welche sequenziellen Implikationen sich daraus ergeben. Es wurde beispielsweise beobachtet, dass eine abschließende Reformulierung der vorgegebenen Antwort (*Candidate*) erfolgte, die immer noch von einem nachgeschobenen *aha* o.ä. gefolgt wurde.

In der Diskussion wurde die Terminvereinbarung ("nächster Montag") in den Blick genommen. Sie gestaltete sich insgesamt langwierig: Missverständnisse in

der Vereinbarung erfordern Klärungssequenzen, die eine Verlängerung bedeuten. Die Antworten der Patientin waren eher floskelhaft, erst später erfolgte eine eigenständige Bewertung durch die Patientin. Floskeln sind kein Signal für ein ausreichendes Verstehen durch die Patientin. Gleichzeitig fiel auf, dass Sequenzen expandiert wurden, obwohl das Verstehen schon geklärt worden war (*doing talk*). Dies ist jedoch nicht als Beziehungspflege einzustufen; diese erfolgte später. Es ließ sich beobachten, dass die Pflegeperson der Patientin Verstehensangebote (Paraphrasen) machte. Ein mögliches Ende wurde von der Pflegeperson nicht beachtet, daher fand erneut eine Klärungssequenz statt.

**Sophie Schäfer (Universität Frankfurt):
Der Islam demokratischer Debatten. Zur diskursiven Konstruktion innerer Gefahren und Chancen in deutschen Parlamentsdebatten**

Das vorgestellte Dissertationsvorhaben strebte an, das Islam- und Muslimbild herauszuarbeiten, das sich in ausgewählten Debatten des Deutschen Bundestages abzeichnet. Zur Beantwortung der Forschungsfrage sollten Sekundärdaten (abstrahierte Protokolle) anhand einer integrierten Kombination zweier konversationsanalytischer Ansätze (CA und MCA) ausgewertet werden. Die Referentin berichtete, dass fallweise ein Abgleich mit den Videoaufnahmen geplant war. Es war nicht vorgesehen, diese zu transkribieren. Angestrebt war keine Inhaltsanalyse, sondern eine Analyse der Praktiken.

In der Diskussion wurde problematisiert, dass die "wir"-Referenz in den Protokollen nicht immer eindeutig war. Zudem waren die Protokolle, die die Datenbasis bilden, redaktionell bearbeitet und teilweise "geschönt". Videos wurden zur Analyse nur fallweise hinzugezogen. Es stellt sich die Frage, welche Rolle der gewählte CA-Ansatz spielt, wenn die Methode diesem nicht entspricht. Auch blieb unklar, welchen inhaltlichen Anteil das Thema Islam an den jeweiligen Debatten ausmacht, und welche Funktion die Kategorie "Islam" in einer Debatte über andere Themen erfüllt, wenn keine thematisch gesteuerte Auswahl erfolgt.

**Esther Galliker (Hochschule Luzern):
Gastfreundschaft in der Gastgeber-Gäste-Kommunikation**

Vorgestellt wurde ein Projekt zur Erforschung der lokalen Gastfreundschaft in der Zentralschweiz. Im Rahmen des Projekts sollten die sprachliche Interaktion zwischen Gästen und Gastgebern untersucht und der Frage nachgegangen werden, wie sich darin Höflichkeit konkret äußert.

In der Datensitzung wurde über ein Modell zur Gastfreundschaft und deren elementaren Eigenschaften diskutiert, die den Begriff von Höflichkeit und verwandten Begriffen abgrenzen. Im Vordergrund stand Begriffsexplikation statt Modellbildung. Es ist nicht möglich, "die" Gastfreundschaft zu definieren. Als ein vergleichbares Konzept wurde "Kundenorientierung" angeführt, die auch kaum empirisch untersucht ist. Höflichkeit wurde als aushandelbare Kategorie beschrieben, die sich situationsbedingt und in der Antizipation von Bedürfnissen äußert. Es wurde darauf hingewiesen, dass universale Ebenen getrennt von spezifischen betrachtet werden müssen. Es wurde geraten, stärker abstrakte Kategorien wie

Angemessenheit zugrunde zu legen und von ihnen abzuleiten, welche spezifischen Handlungen und Kompetenzen erforderlich sind.

Im Anschluss fand eine Diskussion über ausgewählte Ausschnitte statt. Es stellte sich die Frage, wie intersubjektiv Interpretationen sind. Gastfreundschaft wird je nach Standpunkt unterschiedlich geäußert und wahrgenommen, sie ist nicht generalisierbar und hat kein Idealbild. Zudem wurde angemerkt, dass die Bergbahnkommunikation einen schweizerischen Spezialfall darstellt. Die untersuchten Fallbeispiele stellen zwar "echte" Kommunikation dar, sind jedoch nicht generalisierbar.

**Sylvia Bendel Larcher (Hochschule Luzern):
Wenn die Kundschaft überfordert ist:
Vom Umgang mit Unwissen und Fehlern im Callcenter**

Die Beispiele stammten aus einem Korpus von 430 Telefongesprächen aus verschiedenen Callcentern einer Schweizer Bank. Sie sollten darlegen, wie die Angestellten mit Kunden umgehen, die etwas nicht verstehen oder einen Fehler gemacht haben. In Beispiel 5 fielen die kurzen Erläuterungen der Agentin auf, die aber von der Kundin verstanden wurden. Es wurde angemerkt, dass "Verstehen" subjektiv ist. Außerdem wurde die Annahme geäußert, dass sich die Kundin bereits mit Aktiengeschäften auskannte. Für den Agenten war es schwierig, die Kompetenz der Kunden einzuschätzen. Im vorliegenden Fall gelang die Verstehenssicherung trotz knapper Erläuterung. In Beispiel 6 willigte die Kundin ein, die Aktie *bestens* zu verkaufen, ohne einschätzen zu können, was *bestens* und *limitiert* bedeutet. Zudem versprach sich der Agent. Statt *Minimum* sagte er *Maximum*. In Beispiel 7 zeigte sich die Agentin diplomatisch: Sie depersonalisierte den Fehler, um das Gesicht der Kundin zu wahren, und vermied Vorwürfe.

Im Plenum wurde die Frage diskutiert, inwieweit das sprachliche Verhalten der Angestellten mit ihrer Persönlichkeit zusammenhängt und durch Schulungen etc. beeinflusst werden könnte. Erfolgsfaktoren wie Taktgefühl sind zwar herausgearbeitet worden, aber ihre Erlernbarkeit ist oft ausgeschlossen. Es wurde besprochen, dass Qualitätsmanagement zwar hilfreich sein könnte, um Fehler aufzudecken und die Leistung zu verbessern. Trotz allem stellte sich die Frage, ob Standardisierung eigentlich wünschenswert ist, zumal Kunden mit Variationen umgehen können. Das Ziel der Bank war eher eine Qualitätsverbesserung, keine systematische Standardisierung. Es wäre denkbar, den Agenten die Aufnahmen von ihren eigenen Gesprächen vorzuspielen, sodass sie ihre eigenen Stärken und Schwächen erkennen. Frühere Versuche haben gezeigt, dass diese Strategie ("Spiegel vorhalten") unterschiedlich gut funktioniert, da manche Agenten nicht einsichtig waren. Alternativ wurde zur Sensibilisierung der Agenten die Durchführung von einer allgemeinen Schulung auf der Grundlage der besprochenen Beispiele vorgeschlagen. Ergänzend könnten speziell (auf Problemfälle) zugeschnittene Simulationen durchgeführt werden. Es wurde jedoch auch festgehalten, dass das bewusst grobe Auftreten von manchen Agenten nicht durch Schulungen beherrschbar ist. Generell wurden Schulungen als sinnvoll eingeschätzt, zunächst muss aber geklärt werden, wer in welchem Maße schulbar ist. Es wurde auch angemerkt, dass die Geschulten den Willen haben müssen, verstanden zu werden; Gesprächstechniken alleine sind nicht ausreichend.

**Katrin Hee (Universität Köln):
Schriftliches im Mündlichen – Zu Verwendung und Erwerb
konzeptioneller Schriftlichkeit in der Schülerkommunikation**

Bei der Untersuchung der mündlichen Schülerkommunikation im Hinblick auf ihre schriftsprachlichen Elemente wurden verschiedene Beispiele unterschiedlicher Jahrgangsstufen (5., 8. und 11. Klasse) vorgestellt: In der 5. Klasse arbeiten Schüler stark an bildungssprachlichen Formen, scheitern aber noch daran. Die 8. Klasse scheint entwicklungslogisch typisch für Nominalisierungen, die Schüler scheitern teilweise noch an richtigen Formulierungen. In der 11. Klasse gibt es einen großen Unterschied zwischen Gruppenunterricht und Plenumsunterricht, ein souveräner Umgang mit Bildungssprache ist zu beobachten. Es wurde besprochen, dass die Veränderung in der Entwicklung von der 5. Klasse bis zur 8. Klasse dadurch begründet sein könnte, dass die 5. Klasse eine gewisse Gewöhnungszeit von der Grundschule in die weiterführende Schule erfordert. Die Äußerungen in der 11. Klasse könnten das Ergebnis von Wissensakkumulierung in verschiedenen Bereichen sein. Es wurde angemerkt, dass der Begriff der Bildungssprache umstritten ist und genauer differenziert werden soll; die Abgrenzung zur Fach- und Wissenschaftssprache ist nicht eindeutig und umstritten. Es wurde diskutiert, dass eine mögliche Richtung für zukünftige Beschäftigung mit der Fragestellung die Untersuchung der Entwicklung der Gesprächsorganisation sein könnte.

Die Besprechung der Transkripte wurde mit der Frage eingeleitet, welcher stärker gesprächsorientierte Zugang für die methodische Bearbeitung des Themas in Frage kommen könnte. Es wurde angeregt, die Übergangsphase zwischen der Gruppen- und Plenumsarbeit genauer zu untersuchen. So kann beispielsweise näher beleuchtet werden, welche Beziehungen zwischen den Schülern herrschen, und wie sie sich auf die Formulierungen auswirken.

**Vera Mundwiler (Universität Basel):
Schriftliche Selbstbeurteilung von SchülerInnen als
Gesprächsgrundlage in schulischen Elterngesprächen**

In der Datensitzung wurden Aufnahmen von Elterngesprächen (Beurteilungs- und Standortgespräche) analysiert, die mit den Eltern und ihren Kindern auf der Grundlage von schriftlichen Selbstbeurteilungen der Kinder durchgeführt wurden. Das Forschungsvorhaben bestand in der Beantwortung der Frage, wie diese schriftlichen Dokumente im Gespräch genutzt werden, und welchen Stellenwert Selbstbeurteilungen von Schülern in der interaktiven Aushandlung von Bewertung haben.

Anhand von verschiedenen Beispielen wurde der Umgang des Lehrers mit der Selbstbeurteilung aufgezeigt. Die Selbstbeurteilung stellte lediglich eine Ergänzung zur Fremdbeurteilung seitens des Lehrers dar, die grundsätzlich durchgesetzt wurde. Die Bewertungsfunktion der Selbstbeurteilung blieb eher implizit, nur teilweise explizit. Die Beurteilungskriterien waren abstrakt und die Eltern bildeten gemeinsam mit dem Lehrer im Vergleich zum Kind den dominanteren (erwachsenen) Part im Gespräch. Insgesamt wirkte die Symmetrie inszeniert: Es wurde zwar der Eindruck erweckt, dass alle am Aushandlungsprozess beteiligt sind, aber am Ende setzte sich die Einschätzung der höheren Ebene bzw. des Lehrers durch,

wenn sie sich nicht mit der unteren Hierarchieebene bzw. des Kindes deckte. Die Rolle und der Umgang mit Selbstbewertungen sind nicht allen Lehrern bekannt. Oft verhalten sich Lehrer "typisch" – sie ordnen ein, bewerten etc. Bei der genaueren Betrachtung der Selbsteinschätzungen fiel auf, dass es keine generelle Tendenz zum Über- bzw. Unterschätzen gab. Es ließ sich jedoch beobachten, dass sich Mädchen häufiger unterschätzen als Jungen. Es gab keine *best practice*-Beispiele. Die Schulen wiesen jeweils unterschiedliche Umgangsformen mit den Selbstbeurteilungen auf. Manche Lehrer rückten die Selbstbeurteilung in den Mittelpunkt, andere beachteten sie kaum. Es ist nicht auszuschließen, dass manche Lehrer die Selbstbeurteilung für ihre Bewertung als Rechtfertigung nutzen. Eine Alternative zur Selbsteinschätzung könnte ein Lerntagebuch sein. Die Selbstbeurteilung birgt sowohl Potenziale als auch Gefahren. Zum einen werden die Eltern in die Institution Schule eingebunden und Kinder erhalten die Möglichkeit zur Selbstreflexion. Zum anderen erscheint das Mitspracherecht eher inszeniert. Der Konflikt zwischen der Subjektivität der Selbstwahrnehmung und der angestrebten Objektivität der Beurteilung wird teilweise verschärft. Die Nachteile überwiegen im Vergleich zu dem positiven Potenzial.

**Nikolina Pustički (Universität Zürich):
"Selbstdarstellung im Team" als interaktive Anforderung in der betrieblichen Ausbildung von Mechatronikern**

Der Vortrag gab einen Einblick in die interaktiven Verfahren, mit denen Auszubildende das Spannungsverhältnis zwischen Individual- und Gruppendarstellung bearbeiten. Auf der Basis von Ausschnitten aus Videoaufnahmen wurde angestrebt, gewonnene Erkenntnisse an ausbildende Betriebe zur Sensibilisierung von Ausbildern weiterzugeben. Anhand der Vorstellung eines exemplarischen Videoausschnitts wurden Themen wie Gesprächsorganisation, erkennbare Beziehungskonstitution, Konkurrenz um Rederecht und Themenwahl besprochen.

Ausbilder sollten bei einer Sensibilisierung darauf hingewiesen werden, dass die Präsenz der Auszubildenden in Interaktionssituationen häufig ein impliziter Faktor bei der Leistungsbeurteilung ist. Möglicherweise rezipieren ruhigere Auszubildende sorgfältiger als "Leitwölfe". Das kommunikative Verhalten bildet insgesamt keine solide Bewertungsbasis. Auszubildende kann aber geraten werden, ruhigere Auszubildende aktiv zur Kommunikation aufzufordern: Steht die Sozialkompetenz im Vordergrund, gerät die Interaktion innerhalb des Teams aus dem Blick. Gruppen, die eine Struktur mit klar verteilten Rollen aufweisen, sollten nicht jahrelang in derselben Konstellation arbeiten müssen – so könnte das positive Potenzial genutzt werden, das sich aus neuen Konstellationen möglicherweise ergibt.

**Simone Amorocho (PH Freiburg):
"äh frau otto leidet an einer beGlnnenden demenz,":
Fallbezogenes Handeln in mündlichen Prüfungen der Altenpflege**

In der Datensitzung zu einer linguistisch bislang nicht untersuchten Interaktionsform an der Schnittstelle zwischen Schule und Beruf – der mündlichen Prüfung in der Altenpflegeausbildung – wurde anhand von drei Transkriptbeispielen heraus-

gearbeitet, wie Prüfungskandidaten ihr generisches Wissen auf die in einem konstruierten, berufstypischen Problemfall beschriebene Situation beziehen.

Zu allen Datenbeispielen wurde der Eindruck geäußert, dass das Prüfungsgespräch von auswendig gelernten Versatzstücken geprägt ist, und dass die Aufgabenbearbeitungen der KandidatInnen recht weit von der pflegerischen Praxis entfernt sind. Es wäre interessant, die Wissensvermittlung im Unterricht miteinzubeziehen, da sich die Versatzstücke teilweise recht genau entsprechen. Im Beispiel einer nicht-muttersprachlichen Kandidatin zeigten sich größere Schwierigkeiten beim Reproduzieren von auswendig gelerntem Wissen, beispielsweise auch beim Prozessieren der Fachbegriffe. Andererseits versuchte sie, Zusammenhänge mit eigenen Worten zu erklären. Dies scheint eine gute Strategie, die man Kandidaten prüfungsvorbereitend vermitteln sollte. Der Fallbezug wurde in zwei der drei Beispiele relativ spät hergestellt, angesichts der Aufgabenstellung ist die umfassende Präsentation generischen Wissens verwunderlich. Es wurde angeregt, den Prüfern Beispiele aus den Prüfungen vorzuspielen und sie zu einer kritischen Reflexion der Prüfungspraxis zu veranlassen.

Abschlussrunde und Ausblick

Das kommende 56. Treffen des Arbeitskreises Angewandte Gesprächsforschung wird vom 29.-30. Mai 2015 am Arbeitsbereich Interkulturelle Kommunikation des Fachbereichs Translations-, Sprach- und Kulturwissenschaft (Johannes Gutenberg-Universität Mainz) in Germersheim stattfinden. Das Rahmenthema dieses Arbeitskreises lautet *Vielfalt im Gespräch*.

Reinhard Fiehler schloss das Treffen im Namen aller Anwesenden mit Dank und Lob an die Organisatorinnen, Helfer/-innen und Beitragenden ab.

Prof. Bernd Meyer
Feyza Evrin, M.A.
Johannes Gutenberg-Universität Mainz
Fachbereich Translations-, Sprach- und Kulturwissenschaft
Arbeitsbereich Interkulturelle Kommunikation
An der Hochschule 2
76726 Germersheim

meyerb@uni-mainz.de
fevrin@uni-mainz.de

Veröffentlicht am 29.1.2016

© Copyright by GESPRÄCHSFORSCHUNG. Alle Rechte vorbehalten.