

Bericht über das 70. Treffen des Arbeitskreises Angewandte Gesprächsforschung (AAG) zum Thema *Dissens und Konflikte* am 2. und 3. Juni 2023 an der Hochschule Luzern

Oliver Spiess

1. Einführung

Im Rahmen des 70. Treffens des Arbeitskreises Angewandte Gesprächsforschung (AAG) wurde am 2. und 3. Juni 2023 an der Hochschule Luzern das Thema *Dissens und Konflikte* bearbeitet. Organisiert haben das Treffen Sylvia Bendel Larcher, Esther Galliker und Joelle Loew. Nach dem letztjährigen Testdurchlauf fand auch dieses Arbeitstreffen hybrid statt. In Präsenz nahmen 16 Personen teil (Abschnitt 2). 10 Personen waren virtuell dabei.

Auf die Eröffnungsdiskussion zur Konzeptualisierung und Abgrenzung der in der Gesprächsforschung bisher nur unscharf beschriebenen Begriffe *Dissens*, *Konflikt* und *Streit* (Abschnitt 3) folgten fünf Vorträge, zwei Datensitzungen und ein Erfahrungsbericht aus der Mediationspraxis (Abschnitt 4). Anhand verschiedener Daten wurden die interaktionale Hervorbringung, Verhandlung und Beilegung von konfliktären Sequenzen behandelt. Zu den untersuchten Daten gehören: Forschungsinterviews, schulische Argumentationen, Ärzt:innen-Patient:innen-Gespräche, Mediationsgespräche, Rechtsbetreuungsgespräche und Ausgleichsgespräche. Nach einer Rekapitulation der genannten Beiträge fasst der vorliegende Tagungsbericht die wichtigsten Erkenntnisse zusammen (Abschnitt 5). Der Bericht schließt mit einem kurzen Ausblick auf das 71. Treffen des AAG in Köln (Abschnitt 6).

2. Berichtsrunde

Sylvia Bendel Larcher (Hochschule Luzern Wirtschaft) hat zur Individualität in der institutionellen Kommunikation habilitiert. Im letzten Forschungsprojekt untersuchte sie den Einfluss der Persönlichkeit auf das Gesprächsverhalten. Zurzeit leitet sie ein neues Forschungsprojekt. In diesem werden formalisierte berufliche Gespräche videografisch untersucht und für die Weiterbildung von FH-Dozierenden aufbereitet. Sie unterrichtet an der Hochschule Luzern mündliche und schriftliche Kommunikation, Gesprächsführung und Konfliktkommunikation.

Georgios Coussios (Universität Duisburg-Essen) ist wissenschaftlicher Mitarbeiter im DFG-geförderten Projekt *Methode und Ungleichheit. Sekundäranalysen zur Bedeutung sozialer Unterschiede in qualitativen Interviews*. Seine Forschungsschwerpunkte liegen im Bereich der Konversationsanalyse und der Interaktionalen Linguistik. Der Fokus liegt auf institutioneller und insbesondere medizinischer Kommunikation. In seinem Promotionsprojekt untersucht er Frage-Antwort-Sequenzen in onkologischen Aufklärungsgesprächen.

Judith Eckert (Universität Duisburg-Essen) ist Soziologin und wissenschaftliche Mitarbeiterin im DFG-geförderten Projekt *Methode und Ungleichheit. Sekundäranalysen zur Bedeutung sozialer Unterschiede in qualitativen Interviews*. Zuvor hat sie sich in anderen Methodenforschungsprojekten mit der Wirkung von Fragen in qualitativen Interviews und mit dem Erkenntniswert von 'gescheiterten' Interviews



beschäftigt. Promoviert hat sie mit einer Arbeit zu Angst im lebensweltlichen Kontext an der Universität Freiburg im Breisgau. Weitere Forschungsschwerpunkte sind die Beziehungs- und Bildungsforschung.

Esther Galliker (Hochschule Luzern Wirtschaft) hat an der Universität Wuppertal und der Zürcher Hochschule für Angewandte Wissenschaften zum Gesprächsverhalten Schweizer Jugendlicher in ihren Peergruppen promoviert. Sie ist Dozentin und Projektmitarbeiterin an der Hochschule Luzern Wirtschaft. Zudem unterrichtet sie unter anderem Rhetorik, Gesprächsführung und Konfliktkommunikation im Wirtschaftskontext. In ihrem aktuellen Forschungsprojekt *Videografierte Berufspraxis* untersucht sie professionelle Gespräche im Businesskontext und deren Vermittlung an der Hochschule und in der Praxis.

Regina Geisler-Knünz (Universität Wien) arbeitet als DaF/DaZ-Trainerin in Dornbirn (Österreich). Ihr Dissertationsprojekt ist im Bereich der medizinischen Kommunikation angesiedelt. Das Projekt beschäftigt sich mit Entscheidungsfindungsprozessen in Ärzt:innen-Patient:innen-Interaktionen. Gesprächsanalytisch werden dabei Entscheidungsfindungsprozesse und Informationsweitergabe bei Behandlungs- und Therapieentscheidungen im niedergelassenen Bereich untersucht.

Stefan Goes (communicare Lübeck) arbeitet seit 1998 als selbstständiger Personal- und Organisationsentwickler. Aus sprachwissenschaftlichen Prinzipien und Methoden der Systemischen Familientherapie hat er die Lingua-Systemische Methode entwickelt. Er wendet diese Methode selbst an, vermittelt sie Klient:innen und lehrt sie am Institut für Systemische Studien.

Kira Grebing (Universität Siegen) ist wissenschaftliche Mitarbeiterin. Sie promoviert im Fach Erziehungswissenschaft zu Täter:innen-Opfer-Ausgleichen. Der Fokus ihrer Forschung liegt auf der interaktiven Herstellung von Einigung zwischen den Beteiligten. Die gesprächsanalytische Rekonstruktion der Aushandlungsgespräche wird um narrative Interviews nach Abschluss der sozialen Hilfe ergänzt. So sollen die Folgen der Gespräche aus Adressat:innenperspektive herausgearbeitet werden können. Das Forschungsprojekt wird gefördert durch ein Promotionsstipendium des *House of Young Talents*. Es ist im DFG-Graduiertenkolleg *Folgen sozialer Hilfen* angesiedelt.

Markus Hess (Hochschule Luzern, *hess development*) ist Dozent für Konfliktmanagement und Führung. Er ist seit 22 Jahren freiberuflich aktiv als Mediator SDM und Coach für Führungskräfte. Über zwanzig Jahre hinweg leitete er die Ausbildung von Mediationspersonen und Friedensrichter:innen an der Hochschule Luzern Wirtschaft.

Tamara Koch (Universität Basel) promoviert bei Martin Luginbühl im SNF-Projekt KompAS: *Kompetenzniveaus mündlichen Argumentierens unter Schulkindern*. Sie untersucht topische Muster kindlichen Argumentierens.

Judith Kreuz (PH Zug) ist (Co-)Leiterin des Zentrums Mündlichkeit an der Pädagogischen Hochschule Zug. Sie promovierte an der Universität Basel zum *Argumentieren in der Primarschule*. Schwerpunkte ihrer aktuellen Tätigkeit sind Forschung und Lehre zur mündlichen Unterrichtskommunikation an den Pädagogischen Hochschulen Zug und Zürich. Daneben arbeitet sie als Sprechbildnerin in der Lehrer:innenaus- und -weiterbildung. Judith Kreuz leitet die AG Mündlichkeit des Symposions Deutschdidaktik (SDD). Sie ist außerdem in der Geschäftsstelle des Netzwerks Schulsprachdidaktik *nets21* tätig.

Joelle Loew (Hochschule Luzern Wirtschaft) ist Dozentin und Projektleiterin an der Hochschule Luzern Wirtschaft. Sie lehrt und forscht zu Kommunikation in beruflichen Kontexten aus intersektionalen Perspektiven. In ihrem Dissertationsprojekt an der Universität Basel im Bereich der Soziolinguistik hat sie Kommunikationsprozesse und Diversität in Informatikberufen untersucht.

Peter Münte (Universität Innsbruck) forscht und lehrt am Institut für psychosoziale Intervention und Kommunikationsforschung zu Professionalisierungsprozessen, Mediation und Hochschullehre aus interaktions- und bildungstheoretischer Perspektive.

Ina Pick (Universität Basel) ist wissenschaftliche Mitarbeiterin am Deutschen Seminar der Universität Basel. Sie arbeitet derzeit zum sprachlichen Entscheidungshandeln und zu Fragen von gelingender Kommunikation (*good practice*) in Institutionen. Ab dem Wintersemester 2023 wird sie als Professorin für germanistische Sprach- und Medienwissenschaft an der Universität Innsbruck tätig sein.

Oliver Spiess (Universität Basel) ist wissenschaftlicher Mitarbeiter im SNF-Projekt KompAS: *Kompetenzniveaus mündlichen Argumentierens unter Schulkindern*. Er untersucht die sequenzielle Hervorbringung pragmatischer Mittel zur interaktionalen Bearbeitung argumentationsrelevanter Jobs in Peergesprächen unter Schulkindern. Zudem promoviert er zur frameanalytischen Rekonstruktion argumentativer Muster.

Antje Wilton (Freie Universität Berlin) ist Professorin für englische Soziolinguistik an der Freien Universität Berlin. In ihrem neuen Forschungsprojekt zu *Social Interaction in Heritage Environments* untersucht sie mithilfe der multimodalen raumbasierten Interaktionsanalyse, wie sich Menschen durch Bezüge zur Vergangenheit gekennzeichnete Umgebungen aneignen, sie nutzen und in ihnen interagieren. Das Projekt hat einen expliziten Anwendungsbezug zur Archäologie sowie zur Museumspraxis.

3. Eröffnungsdiskussion

Die von Sylvia Bendel Larcher geleitete einführende Diskussion diente der terminologischen Rahmung der Tagung und einem vorläufigen Abgrenzungsversuch der Begriffe *Dissens*, *Konflikt* und *Streit*. In dieser Diskussion besprachen die anwesenden Gesprächsforschenden insbesondere drei potenzielle Unterscheidungsmerkmale: *Sachebene – Beziehungsebene*, *Divergenzauflösungsbedarf* und *Globalität der Divergenzen*. Divergenzen seien jeweils auf der Sachebene oder auf der Beziehungsebene anzusiedeln. Allerdings handle es sich hier wohl um einen graduellen Unterschied. Es sei anzunehmen, dass die Divergenzen beim Dissens auf der Sachebene lägen, beim Streit hingegen auf der Beziehungsebene. Der Konfliktbegriff sei dazwischen zu verorten. Die latente Gefahr einer Gesichtsgefährdung bestehe aber bei allen dreien; Dissens, Konflikt und Streit. Eine solche Gesichtsgefährdung bedeute auch eine Verlagerung auf die Beziehungsebene. Deshalb sei davon auszugehen, dass einer solchen Verschärfung der Divergenzen laufend durch interaktionale Arbeit vorgebeugt werden müsse.

Beim zweiten Merkmal stehe im Zentrum, wie hoch der *Bedarf nach einer Auflösung* der Divergenzen einzuschätzen sei. Hier gebe es zwei konkurrierende Tendenzen. Beim Dissens scheine eine Beilegung der ungelösten Divergenzen meist möglich, und zwar sogar dann, wenn keine Einigung auf der Sachebene erreicht

worden sei (*agree to disagree*). Anders sei dies bei Konflikt und Streit. Hier müssten zuerst die Divergenzen auf der Beziehungsebene beseitigt werden. Erst danach sei eine Annäherung an die Sachebene möglich. Gerade die Verlagerung auf die Beziehungsebene könne hier aber eine Verhärtung der Divergenzen bewirken. Eine solche Verhärtung würde die Konfliktauflösung wiederum erschweren.

Die Ausprägung des dritten Merkmals zur Abgrenzung von Dissens, Konflikt und Streit wurde von den Gesprächsforschenden schließlich auf einem Kontinuum zwischen *Lokalität und Globalität* eingeordnet. Dissens werde demnach als lokal hervorgebrachte und verankerte Meinungsdivergenz verstanden. Streit hingegen betreffe eine globalere Auseinandersetzung. Diese umfasse mitunter mehrere Diskurseinheiten. So könnten die Divergenzen auch ins Zentrum des gemeinsamen Handelns rücken. Weniger klar sei hier die Verortung des Konflikts: Vorgesprochen wurde etwa, *Konflikt* als Oberbegriff für Kategorien wie *Sach-*, *Beziehungs-* und *Zielkonflikte* zu konzeptualisieren. Die ersten beiden dieser Konflikttypen ließen sich dann tendenziell mit Dissens beziehungsweise Streit in Verbindung bringen. Zielkonflikte hingegen seien nicht eindeutig zuordenbar. Es scheine jedoch plausibel, dass eklatante Zielkonflikte eine Verhärtung des Konflikts begünstigten. Dies könne schließlich in einem offenen Streit münden. Diese Gefahr sei umso größer, weil Konflikte (anders als Dissense) oft nicht unaufgelöst beigelegt werden könnten. Der Grund dafür liege darin, dass die Ziele der Interagierenden einen zentralen Bestandteil der Interaktion ausmachten. Wenn die Ziele divergierten, sei eine gemeinsame Lösungsorientierung schwierig. Schlussendlich müsse eine scharfe Abgrenzung der drei Begriffe vorerst ausbleiben. Das liege auch an der bisher dünnen gesprächsanalytischen Forschungslage zu Dissens, Konflikt und Streit.

Konsens bestand in der Runde in zwei Punkten: Erstens beschreibe Streit eine Verschärfung von Dissens. In welcher Hinsicht, wurde offengelassen. Zweitens könne die gesprächsanalytische Forschung nur interaktional hervorgebrachte Divergenzen herausarbeiten. Solche interaktionalen Manifestationen seien aber oft stellvertretend für darunterliegende, bereits vorgängig existierende Konflikte. Auf diese tieferliegenden Konflikte könne möglicherweise mittels einer vergleichenden Analyse wiederholter Vorkommnisse oberflächlicher Konflikte geschlossen werden.

Im folgenden Abschnitt werden die einzelnen Vorträge und Datensitzungen des Arbeitstreffens zusammengefasst. Diese Beiträge hatten zum Ziel, die Forschungslage zu Dissens, Konflikt und Streit zu erweitern. Erreicht werden sollte dies durch die Analyse von Gesprächen in unterschiedlichen Settings.

4. Vorträge und Datensitzungen

Sylvia Bendel Larcher, Esther Galliker und Joelle Loew: Einführung in das Thema

Der Vortrag von Sylvia Bendel Larcher, Esther Galliker und Joelle Loew begann mit der Feststellung, dass Dissens, Konflikt und Streit nur wenig aus gesprächsanalytischer Perspektive beleuchtet worden seien. Die Ausnahme bildeten frühe Studien in den 1980er- und 1990er-Jahren. Die Vortragenden führten verschiedene Bereiche aus, in denen Desiderata bestünden: Erstens seien dies der Beginn und das

Ende konfliktärer Sequenzen. Zweitens bestehe Bedarf zur Erforschung der multi-modalen Mittel, mit denen Konflikte angezeigt und verhandelt werden. Weitere Desiderata sähen sie in der Analyse der interaktiven Bearbeitung von Emotionen und in der Rolle von Drittpersonen in Konflikten zwischen zwei Personen. Als Fünftes nannten sie die gesprächsanalytische Schulung zur Konfliktbewältigung. In den Fokus stellten sie aber das ihrer Auffassung nach sechste Desiderat: die Erforschung der Prozesse zur *Beilegung* von Divergenzen.

Zur Veranschaulichung einiger solcher Beilegungsprozesse wurden Daten aus dem Projekt *Videografierte Berufspraxis für die Wirtschaft* herbeigezogen. Diese Gesprächsdaten zeigten Entscheidungsprozesse agiler Informatikteams. Der Fokus der Analyse liege auf Dissensen. Zu Beginn des ersten untersuchten Gesprächs seien Meinungsdifferenzen zu identifizieren. Diese Differenzen würden die Interagierenden durch unterschiedliche Positionierungen und widersprechende Äußerungen anzeigen. Danach werde eine Entscheidung gefällt. Diese widerspreche den Präferenzen einzelner Interagierender. Trotzdem gelinge es den Interagierenden, eine gesichtsschonende Dynamik aufrechtzuerhalten. Erreicht werde dies durch den Verzicht auf das Mittel des *Insistierens*. Dieser Verzicht ermögliche den Interagierenden darüber hinaus eine spielerische *Nachverbrennung* des Dissenses. Dies geschehe im entsprechenden Gespräch etwa in Form von Anspielungen auf alternative Entscheidungen, die den Interessen einiger Interagierender mehr entsprochen hätten.

Die zweite Analyse betraf eine Verhandlung zwischen einer Angestellten und ihrer Vorgesetzten. Hier zeige sich, wie mit guter Gesprächsvorbereitung und Humor erfolgreich Konflikte umschiffet werden könnten: In den analysierten Daten bringe eine Forderung der Angestellten ihre Vorgesetzte in eine gesichtsbedrohende Position. Daraufhin legitimiere jedoch die Vorgesetzte diese Forderungen. Die Gesichtsbedrohung werde somit entschärft, indem die Vorgesetzte eigene vorbereitete Argumente für die von ihrer Gesprächspartnerin hervorgebrachten Geltungsansprüche realisiere. Dadurch behalte die Vorgesetzte die Deutungshoheit, die ihrer sozialen Rolle entspreche. Gleichzeitig umgehe sie damit eine latente Dissensualität.

In der anschließenden Diskussion wurden von den Gesprächsforschenden zwei weitere Mittel zur Bewältigung von Dissenslatenzen genannt. Diese seien auch in den untersuchten Gesprächen zu identifizieren. Ein erstes Mittel sei die Fähigkeit zur spontanen und situativ angemessenen Argumentationskonstruktion. Ein zweites Mittel liege in der Nachbearbeitung latenter Konflikte durch Humor und Lachen. Betont wurde zudem das hier unterlassene Insistieren als Momentum. Das Insistieren fungiere potenziell als Schwelle zwischen Dissens und Streit.

Georgios Coussios und Judith Eckert Fragen, Antworten und die multiplen Gesichter des Dissenses – empirische und methodologische Erkenntnisse im Kontext qualitativer Forschungsinterviews

Im zweiten Beitrag präsentierten Georgios Coussios und Judith Eckert eine Untersuchung der verschiedenen Antwortformate auf polare Fragen in qualitativen Forschungsinterviews. Im Zentrum stehe die Analyse der interaktionalen Dynamik zwischen Frage und Antwort. Die Analyse diene der methodischen Reflexion von Forschungsinterviews. Unter polaren Fragen verstehen die Vortragenden solche, zu

deren Beantwortung eine isolierte Antwortpartikel prinzipiell ausreicht. Ansatzpunkt der Analyse sei die Annahme, dass polare Fragen gleichzeitig immer *Plausibilitätspositionierungen* realisierten. Der erfragte Sachverhalt werde also als plausibel oder unplausibel indiziert. Solche Positionierungen würden wiederum auch von Antwortenden Plausibilitätspositionierungen einfordern. In diesem Sinne stellten Antworten auch Konsens oder Dissens her.

Laut den Präsentierenden sei in ihren Daten ein breites Spektrum an Dissensformaten rekonstruierbar. Diese Formate setzten sich aus unterschiedlichen *Antwortbeitragskonstituenten* zusammen. Als Antwortbeitragskonstituenten würden einerseits konvergente/divergente Antwortpartikeln (etwa *ja* und *nein*) behandelt. Andererseits seien auch *syntaktische Antworten* Antwortbeitragskonstituenten.

Syntaktische Antworten könnten durch das semantische Verhältnis zwischen Konstituente (*Antwortsachverhalt*) und Frage (*Fragesachverhalt*) kategorisiert werden. Ein Beispiel sei die *Exklusion* des Frageinhalts durch die Antwort. Etwa wenn mit einem Sachverhalt geantwortet werde, der dem Fragesachverhalt widerspreche. Beispielsweise schließe die Antwort (*nein*) mit *Peperoni* den Sachverhalt der Frage *Wird diese Soße mit Paprika gemacht?* aus. Die Daten zeigten, dass das (Nicht-)Vorhandensein von Antwortpartikeln einen Einfluss auf die Interpretation der Antworten habe. Beispielsweise würden exkludierende Konstituenten ohne negative Antwortpartikel teils nicht als exkludierend aufgefasst. Auch die syntaktische Position der Antwortpartikeln beeinflusse aber die Interpretation der Antworten. So würden etwa auf Exklusionen folgende positive Antwortpartikeln zur konsensuellen Rahmung von kleineren Korrekturen eingesetzt.

Die verschiedenen Formate wurden von den Vortragenden auf einer *Dissensualitätsskala* verortet. Diese reiche von maximalem Widerspruch bis hin zu minimalen Divergenzen. Sie würden von den Interviewten flexibel eingesetzt, um unterschiedlichen Anforderungen an das *face work* gerecht zu werden. Die Analyse der Formate mache die Beziehungsarbeit der Interviewten sichtbar. Insofern seien die Analyseergebnisse aufschlussreich. Insbesondere weil diese Beziehungsarbeit in methodologischen Reflexionen oftmals unterbeleuchtet bleibe. Andererseits zeigten die Ergebnisse Komplexitäten im Antwortverhalten auf, die mit primär inhaltsanalytischen Ansätzen nicht erfassbar seien. Entsprechend plädierten die Vortragenden schließlich dafür, sequenzielle Analysen in die qualitative Interviewforschung einzubeziehen.

Insbesondere zwei Perspektiven wurden in der anschließenden Diskussion der Gesprächsforschenden angeregt. So gebe es auch eher konsensuelle Formate, die auf einer anderen Ebene *disalignment* konstituierten. Ein Beispiel sei die Konstruktion *ja natürlich*. Diese stimme dem Sachverhalt grundsätzlich zu. Gleichzeitig drücke die Konstruktion aber auch Evident-Sein aus. Somit kritisiere sie zusätzlich die Frage selbst. Zweitens wurde erwähnt, dass in Interviews auf den jeweils zweiten Turn einer Paarsequenz meist eine weiterführende Frage folge. Insofern sei das Turntaking nicht prototypisch. Daraus sei zu schließen, dass auch (nicht)erfüllte Präferenzen wohl untypisch weiterprozessiert würden.

Regina Geisler-Knünz
Dissens in der Ärzt:innen-Patient:innen-Interaktion – wenn
Behandlungswunsch und Therapieversuch nicht übereinstimmen

Regina Geisler-Knünz führte in ihrer Datensitzung einen Gesprächsausschnitt aus einem Korpus ein. Dieses Korpus sei im Forschungsprojekt *Kommunikationsmuster und Gesprächstechniken zur Compliance-Förderung von PatientInnen* erhoben worden. Beim mitgebrachten Gesprächsausschnitt handelte es sich um eine Befundbesprechung zwischen einer Allgemeinmedizinerin und einem Patienten. Im Zentrum der Analyse standen die prozessuale Entwicklung eines Konflikts und seine Auflösung zum Gesprächsende. Zusätzlich wurden die *kollaborative Entscheidungsfindung* sowie die interaktional bearbeitete Aufgabe der *beidseitigen Informationstransmission* in den Fokus gerückt. Entscheiden sollten Patient und Medizinerin, so die Hintergrundinformationen der Referentin, über die Form der Weiterführung einer bereits laufenden Therapie.

Die Daten konnten nur in Form von Transkripten und Audioaufnahmen zugänglich gemacht werden. Entsprechend mussten sämtliche Phänomene ohne Einbezug der Multimodalität festgemacht werden. So wurden sich die anwesenden Gesprächsforschenden nicht einig, an welchem Punkt der Beginn des Konflikts anzusetzen wäre. Allerdings wurde die Meinung geteilt, dass sich der Inhalt des Konflikts auch ohne Videoaufnahmen nachzeichnen lasse.

Am Anfang des Gesprächsausschnitts teilt der Patient der Medizinerin mit, die Meinung einer anderen Fachperson eingeholt zu haben. Die Gesprächsforschenden waren sich einig, dass diese Zweitmeinung dem Behandlungswunsch des Patienten entspreche und der Auffassung der Medizinerin im untersuchten Gespräch widerspreche. Als Reaktion auf diese Mitteilung durch den Patienten rekonstruierten die Teilnehmer:innen der Datensitzung eine defensive und thematisch ausweichende Reaktion der Medizinerin. Entsprechend könne die Mitteilung des Patienten über eine Zweitmeinung als Infragestellen der epistemischen Autorität der Medizinerin interpretiert werden.

Der Konflikt werde in der Folge auch an gesichtsgefährdenden Turndesigns sichtbar. Im weiteren Verlauf des Gesprächs untersuchten die Teilnehmenden der Datensitzung die anhaltende Verhandlung der interaktionalen Rollen. Diese Verhandlung sei in der Konfusion der epistemischen Autoritätsverhältnisse begründet. Die Gesprächsforschenden merkten zudem an, dass der Patient sich selber als leidend inszeniere. Allerdings gehe die Medizinerin nicht darauf ein. Stattdessen fahre sie bereits mit der Planung der weiteren Therapiemöglichkeiten fort. Entsprechend seien Ärztin und Patient in unterschiedlichen Stadien der Entscheidung verortet.

Die Gesprächsforschenden nahmen also zwei Konflikte an. Der erste sei die fehlende Anerkennung der epistemischen Autorität der Ärztin durch den Patienten. Beim zweiten handle es sich darum, dass sich der Patient mit seinem Leiden nicht ernst genommen fühle. Beide Konflikte seien auf der Beziehungsebene anzusiedeln. Der ausbleibende Wechsel zur Sachebene verhindere wohl die Konfliktauflösung.

Eine Ursache des Konflikts rekonstruierten die Teilnehmer:innen der Datensitzung am Ende des Gesprächs: Der Patient habe bereits im Vorfeld des untersuchten Gesprächs Medikamente erhalten. Zum Schluss der analysierten Konversation wird

deutlich, dass diese bisherige Medikamentierung nicht wirksam gewesen sei. Nach Auffassung der Gesprächsforschenden hätte diese Konfliktursache von der Medizinerin früher im Gespräch aufgedeckt werden können. Dazu hätte sie auf jene Turns eingehen müssen, in denen der Patient sein Leiden beklagt habe.

Peter Münte: Struktur und Dynamik mediatorischer Interaktion

Der Vortrag von Peter Münte behandelte Daten eines momentan entstehenden Korpus. Die Zusammenstellung dieses Korpus komme dem Desiderat fehlender authentischer Daten aus mediatorischen Gesprächen nach. Zu Beginn des Vortrags stellte der Referent die *Professionalisierungstheorie* und das *Rollenmodell* vor. Die Analyse der vorgestellten Daten orientierte sich an diesen Konzepten. Nach diesen Konzepten würden den verschiedenen Interagierenden klare interaktionale Zuständigkeiten beigemessen: Laut Rollenmodell sei die medierende Person für die Gesprächsstrukturierung verantwortlich. Diese Strukturierung folge theoretisch klar vormodellierten Schritten. Die inhaltliche Konfliktauflösung solle den Mediant:innen selbst überlassen werden.

Der Referent stellte drei Gesprächsausschnitte aus Mediationsgesprächen vor. Allerdings seien sie verschiedenen Kontexten zuzuordnen: Im ersten Ausschnitt mediere eine Lehrperson ohne Mediationsausbildung zwischen zwei Schüler:innen. In den anderen beiden Gesprächen mediierten Fachpersonen zwischen Klient:innen. Die medierende Person im zweiten Gespräch sei jedoch weniger erfahren als die medierende Person im dritten Gespräch.

Peter Münte beschrieb zuerst die Hintergründe des schulischen Mediationsgesprächs. Ein Schulkind sei einem anderen Schulkind gegenüber handgreiflich geworden. Dies habe in einen Streit gemündet, der im präsentierten Mediationsgespräch mit einer Lehrperson bearbeitet werde. Bei der Analyse dieses Gesprächs zeige sich, dass die Lehrperson sich strikt an die prototypische Struktur von Mediationsgesprächen und deren Schritte halte. Dies verhindere eine flexible Anpassung an den interaktionalen und weiteren Kontext des spezifischen Konfliktes. Das Ergebnis des Gesprächs sei eine gegenseitige Entschuldigung der beiden Schüler:innen. Die Lehrperson ratifiziere dieses Ergebnis. Allerdings werde dies der Täter:innen-Opfer-Asymmetrie nicht gerecht, weil eines der Kinder klar der Täter:innenrolle zuzuordnen sei. Gerade für den schulischen Kontext kritisiert Münte das Verhalten der Lehrperson als unangemessen. So stehe es der Lehrperson als Autoritätsperson eigentlich zu, die Schuld normativ zu lokalisieren. Hier liege ein Unterschied zu professionellen Mediationsgesprächen.

Im dritten Gespräch lasse sich Ähnliches identifizieren. Dort setzten die Mediant:innen die Bearbeitung emotionaler Zustände relevant, indem sie über ihre Gefühle sprächen und diese problematisierten. Die medierende Person gehe jedoch nicht darauf ein. Stattdessen verweise sie sogar explizit auf das zu befolgende Handlungsschema von Mediationsgesprächen. Dieses Schema erlaube zum entsprechenden Zeitpunkt keine Bearbeitung emotionaler Anliegen. Entsprechend führe die Befolgung des Schemas dazu, dass die interaktionalen Präferenzen der Mediant:innen übergangen würden.

Die Gesprächsforschenden zogen in der Diskussionsrunde Parallelen zu schulischen Interaktionen. Es wurde erwähnt, dass sich diese oft durch eine Entdynamisierung des Gesprächsverlaufs auszeichneten. Diese Entdynamisierung werde

durch den Einsatz vorgeformter Schemata bewirkt. Zudem wurde angemerkt, dass sich solchen Überformungen durch Schemata vorbeugen ließe. Das metakommunikative Explizit-Machen der Strukturen, Anforderungen und Ziele des Gesprächs durch mediiierende Personen könne dies möglicherweise leisten.

Ina Pick Konfliktäres und konsensuelles Entscheiden im Vergleich – eine empirische Annäherung

Ina Pick beleuchtete in ihrem Beitrag ein Gespräch aus der rechtlichen Betreuung. Am Gespräch seien eine Person mit Beeinträchtigungen und eine betreuende Fachperson beteiligt. Kern der Analysen bildeten die interaktionalen Entscheidungsprozesse. Verglichen wurden konfliktäre und konsensuelle Episoden. Ein weiterer Fokus betraf die Übergänge und Wechsel zwischen diesen Typen von Episoden.

In einem ersten Schritt wurde die sequenzielle Entfaltung eines Konflikts in der besprochenen Konversation nachgezeichnet. Am Anfang der konfliktären Episode stehe im vorgestellten Gespräch eine Äußerung und deren Problematisierung. Es folge eine Zurückweisung dieser Problematisierung. Schließlich führe ein Insistieren zu einer Verfestigung des Dissenses und dessen Übergang in den Konflikt. Exemplarisch zeige sich hier eine Verschiebung auf die Beziehungsebene. Diese Verschiebung gehe mit der Verfestigung des Dissenses einher: So weise die betreute Person die Fachperson darauf hin, dass diese ihr nicht zum Geburtstag gratuliert habe. Pick rekonstruiert dies als implizite Verschiebung auf die Beziehungsebene durch die betreute Person. Eine Thematisierung im weiteren Gesprächsverlauf, ob die Beziehung zwischen den beiden Interagierenden ein professionelles oder ein privates Verhältnis darstelle, analysiert Pick als Explikation der Aushandlung der Beziehung zwischen der Betreuerin und der betreuten Person.

Anknüpfend an die vorgestellte Analyse nannte Pick diverse aus der Literatur zusammengetragene mit Konflikten in Verbindung stehende interaktionale Phänomene, die auch in den beschriebenen Daten festzumachen seien: u.a. kompetitive Rederechtswechsel und Unterbrechungen, subjektive Bewertungen und eine emotionalisierende Prosodie.

Bemerkenswert sei, dass sich im untersuchten Gespräch eine Auflösung des Konflikts nachzeichnen lasse. Dieser Übergang vollziehe sich mit dem Wechsel von Handlungskomponenten des Entscheidens: Die Einschätzung der Situation bleibe weiter strittig. Dennoch werde im Zuge der Konfliktauflösung zur Handlungsplanung übergegangen. Diese könne von den Beteiligten konsensuell(er) bearbeitet werden. An dieser Stelle wird eine These aus der Eröffnungsdiskussion der Tagung anschaulich: Demnach könne Dissens grundsätzlich beigelegt werden, wenn die Interagierenden im Kern mit derselben Zielorientierung arbeiteten.

Im Anschluss fragte Pick danach, unter welchen Voraussetzungen Konfliktgespräche über unterschiedliche Kontexte hinweg vergleichbar seien. Sie schlug hier die Korrelierung von *Interaktionsmodalität* und *Handlungsschema* vor. Unter *Interaktionsmodalität* verstehe sie die Art und Weise der Gesprächsführung, beispielsweise konfliktär oder konsensuell. Als *Tertium Comparationis* lasse sich ihr Modell der Entscheidungsfindung herbeiziehen. Dieses Modell teile Entscheidungsfindungen in verschiedene Stadien ein. Innerhalb dieser Stadien würden jeweils dieselben Handlungsschritte durchlaufen. Entscheidungshandeln spiele in

vielen Institutionen eine Rolle. Deshalb ließen sich Konflikte über dieses Modell gut vergleichen. Anhand dieser handlungsschematischen Strukturen des Entscheidens lasse sich ein weiteres Phänomen aufzeigen. So decke sich der Wechsel in die konsensuelle Modalität sequenziell mit dem Übergang zwischen verschiedenen Stadien des Entscheidens. Dies sei auch in den von Pick vorgestellten Daten der Fall.

Diese Interdependenz zwischen Interaktionsmodalität und Handlungsschema wurde auch in der anschließenden Diskussion zwischen den Gesprächsforschenden erwähnt. So zeige sich diese Interdependenz in verschiedensten kommunikativen Genres. Bricolagen etwa kookkurrierten oft mit einer 'spaßigen' Modalität.

Kira Grebing Konfliktbewältigung in der Interaktion – sprachliche Merkmale im Täter:innen-Opfer-Ausgleich

Der Vortrag von Kira Grebing behandelte Daten aus dem Forschungsprojekt *Der Aushandlungsprozess im Täter-Opfer-Ausgleich*. Analysiert wurde beispielhaft die Verhandlung eines Konflikts zwischen einer Geschädigten und einem Beschuldigten. Auch eine mediierende Person sei am Gespräch beteiligt gewesen. In der Analyse fokussiert wurden zwei Fragestellungen: Wie lassen sich gesprächsanalytisch fundiert Verletzungen von Gefühlen in der Interaktion nachweisen? Und wie wird der auftretende Konflikt von den Interagierenden ausgetragen?

Speziell an der vorgestellten Gesprächsgattung des Täter:innen-Opfer-Ausgleichs sei die mehrschichtige Relevanz von Konflikten. Einerseits würden diese in der Konversation (re)produziert. Andererseits sei aber auch mindestens ein Konflikt Ursache und Kernthema der Konversation.

Bei der Geschädigten und dem Beschuldigten im untersuchten Ausgleichsgespräch handle es sich um Beziehungspartner:innen. Deshalb eigne sich das entsprechende Gespräch besonders für die Analyse der interaktionalen Verhandlung von Emotionen. Allerdings lasse sich der Fokus des Gesprächs nur schwer auf einem Kontinuum zwischen Beziehungsebene und Sachebene verorten. Dies sei der sehr persönlichen Beziehung der Interagierenden geschuldet. Die Beziehung zwischen den Interagierenden stehe selbst im sachlichen Mittelpunkt der Konversation. Entsprechend finde hier eine Vermengung von Beziehungsebene und Sachebene statt. Somit müsse die Annahme einer Dichotomie zwischen diesen beiden Ebenen ausführlicher reflektiert werden.

Die Vermischung dieser Ebenen spiegle sich denn auch in der Konversation selbst wider. Die Interaktion der beiden Parteien beziehe sich zu Beginn des analysierten Gesprächsausschnittes nur in abstrakter Weise auf das emotionale Beziehungsgefüge ("es passt nicht"). Erst später finde ein Wechsel auf die konkretere 'Sachebene' statt. Auf dieser Sachebene wird im Transkript sichtbar, wie ein gemeinsames Erlebnis als explizites Beispiel verhandelt wird. Bei dem Erlebnis handle es sich um ein gemeinsames Schranktragen. Der Beschuldigte konzeptualisiere diese Aktivität als intime Zusammenarbeit. Die Geschädigte hingegen stelle diese Eigenschaft der Intimität infrage. An diesem Widerspruch manifestiere sich ein Wahrnehmungskonflikt.

Auch in dem in diesem Vortrag analysierten Gespräch folge die mediierende Fachperson relativ starr einem vorgeformten Verhandlungsschema. Dies zeige sich

an ihrem Interaktionsverhalten. So übergehe sie die emotional gefärbte und vor allem auf der Beziehungsebene lokalisierte Gesprächsdynamik. Insofern überforme das Schema die kontextuellen Gegebenheiten. Die mediiierende Person frage die beiden Parteien mehrmals nach ihrer 'gemeinsamen Basis'. Sie versuche damit, einen Übergang in eine nächste Gesprächsphase zu initiieren. Allerdings werde damit der manifeste Konflikt nicht aufgegriffen.

In der Anschlussdiskussion wurde angemerkt, dass der zentrale Wahrnehmungskonflikt (*was ist Intimität?*) auch von der mediiierenden Person unausgesprochen bleibe. Deshalb werde der Konflikt bis zum Ende der Konversation nicht aufgelöst. Gerade die Ausklammerung des Konflikts aus den Gesprächsthemen hemme also die Auflösung dieses Konflikts.

Markus Hess: Mediation – Bericht aus der Praxis

Ein etwas anders gelagerter Input erfolgte von Markus Hess. Dieser ist Dozent für Weiterbildungsangebote in Mediation, Konfliktmanagement und Personalführung an der Hochschule Luzern. Zudem arbeitet er in der Praxis als Mediator, Coach und Ausbilder von Führungskräften.

Hess besprach insbesondere Erfahrungen aus der Mediationspraxis. Grund dafür sei, dass in diesen Praxen Konflikte stets zentrale Bedingungen der Interaktion darstellten. Die Gesprächsrunde ermöglichte den Teilnehmenden den Austausch zwischen Theorie und Praxis. Hess stellte vier Komponenten der Mediationspraxis vor. Die Diskussionsrunde entfaltete sich entlang dieser Komponenten. Die erste Komponente betrifft laut Hess die Relation zwischen *Haltung und Handwerk*. Bei der zweiten Komponente handle es sich um die *Annahme eines guten Grundes*. Diese lasse sich folgendermaßen paraphrasieren: "Für jede noch so blöde Tat gibt es einen subjektiv guten Grund". Die dritte Komponente sei die *Einstellung der Mediator:innen gegenüber Mediant:innen*. Hier laute die Annahme oftmals, dass Mediator:innen Menschen mögen müssten. Diese Annahme sei denn auch zu bestätigen. Die vierte Komponente bestehe in der *Struktur von Mediationsgesprächen*.

Zwei Dinge seien zur *Haltung* in der Mediationspraxis zu zählen: internalisiertes Handwerk und Charaktereigenschaften. Als Charaktereigenschaften gälten etwa Authentizität, Ausstrahlung von Vertrauenswürdigkeit und Charisma. Unter Handwerk hingegen würden eingeübte und starre Verfahrensweisen der Gesprächsführung verstanden. Ein Beispiel sei eine stark normierte und strukturierte Fragemethode. Handwerkliche Methoden seien aber auch internalisierbar. Nach einer Internalisierung würden sie zu den Charaktereigenschaften gehören. Eine solche Internalisierung mache es möglich, stark vorgeformte Verfahrensweisen spontan kontextuell anzupassen. Nur begrenzt möglich sei dies, wenn die entsprechenden handwerklichen Methoden nicht internalisiert seien. Dann werde dem Schema oft unflexibel gefolgt. Diese Inflexibilität spiegle sich auch in der von Peter Münte und Kira Grebing genannten Überformung von Interaktionsdynamiken durch vorgeprägte Handlungsschemata wider.

Der zweite Diskussionspunkt betraf die mediative Grundeinstellung, also die *Annahme eines guten Grundes*. Diese Annahme bestehe darin, dass jeder aus einer Außenperspektive irrational anmutenden Handlung eine aus der subjektiven Perspektive der handelnden Person wohlmotivierte Basis zugrundeliege. Entsprechend

zeichne sich mediatives Vorgehen durch die Übernahme und Verhandlung verschiedener Perspektiven aus. Diese Verhandlung geschehe durch die Gegenüberstellung der Ansichten der Mediant:innen aus einer Außenperspektive durch die mediierende Person. Hier wurde von den Gesprächsforschenden auf den oben beschriebenen Geschädigte-Beschuldigter-Vergleich verwiesen. Dort sei der mediierenden Person eine solche Verhandlung der verschiedenen Perspektiven nicht gelungen. Die verschiedenen Auffassungen von Intimität seien dort durch die mediierende Person nicht einmal zur Sprache gebracht worden.

Zuletzt sprach Hess die Struktur von Mediationen an. Nach einem vorgestellten Modell bestehe der dritte Schritt von mediativen Gesprächen in der Klärung der Motive und Interessen der Mediant:innen. Im Zuge dieser Klärung bestehe die Aufgabe der mediierenden Person darin, Emotionen der Mediant:innen gesichtswahrend auf die Sachebene zu heben. In der Diskussion der Gesprächsforschenden wurde angemerkt, dass eine solche Klärung sowohl in der besprochenen Ärztinnen-Patienten-Interaktion als auch im vorgestellten Vergleichsgespräch nicht gelungen sei.

Judith Kreuz

"Argumentatives Diskutieren nennt man das" – gesprächsanalytische Befunde und didaktische Implikationen zum mündlichen Argumentieren in schulischen Gruppendiskussionen

Die zweite Datensitzung leitete Judith Kreuz. Analysiert wurden Gruppendiskussionen in sechsten Schulklassen. Diese seien in zwei Settings durchgeführt worden: Im sogenannten 'Robinsonsetting' hätten vier Kinder in Abwesenheit Erwachsener eine Einigungsaufgabe diskutiert. Die Diskussion im 'Klassenrat' diene demgegenüber der Festlegung eines neuen Klassenziels. Diese Diskussionen im 'Klassenrat' seien durch die Schüler:innen selbst in Anwesenheit einer Lehrperson geleitet worden. Ziel der Datensitzung war es, die Etablierung von Dissens und dessen Bearbeitung zu untersuchen. Ein zusätzlicher Fokus lag auf der Frage, ob sich aus der Analyse der Dissensverhandlungen Implikationen für die Beschreibung der Argumentationskompetenz der Kinder ableiten lassen.

Im vorgestellten 'Robinsonsetting' mussten sich die Kinder auf Gegenstände einigen, die sie auf eine einsame Insel mitnehmen würden. Hier wurde von den Gesprächsforschenden des Treffens vermutet, dass Konflikte oft mit Verhandlungen epistemischer und deontischer Autorität verknüpft seien. Im untersuchten Gespräch wird den Kindern grundsätzlich dasselbe Ziel zugeschrieben. Dieses bestehe in einer Einigung auf Gegenstände. In den analysierten Daten werde allerdings schon früh ein Dissens auf der Sachebene etabliert. Dieser Dissens könne an divergierenden Haltungen zu einem bestimmten Gegenstand festgemacht werden. Die Meinungsdivergenzen würden zuerst begründend verhandelt. Allerdings versuche ein Kind, der eigenen Position mit deontischer Autorität Geltung zu verschaffen. Dieser Versuch werde mithilfe von Schimpfwörtern und einer erhöhten Sprechlautstärke realisiert. Dadurch verhärte sich der Dissens merklich.

Eine Nichtsanktionierung der gesichtsgefährdenden Ausdrücke durch die anderen Kinder sehen die Teilnehmer:innen der Datensitzung innerhalb eines *Spannungsfeldes zwischen Normierung und Aufrechterhaltung* der Gesprächsdynamik:

Einerseits könne die fehlende Sanktionierung als Ausdruck fehlender Normierungskompetenz aufseiten der anderen Kinder interpretiert werden. Andererseits bewirke vielleicht gerade das Ausbleiben von Sanktionen den Verbleib auf der Sachebene. Dies könne es den anderen Kindern ermöglichen, vom nicht-sanktionierten Kind weiterhin Begründungen einzufordern.

Hervorgehoben wurde in der Diskussion, dass Begründungen im untersuchten Gespräch selten mit Kausalkonnektoren explizit markiert würden. Allerdings würden die anderen Interagierenden jeweils anzeigen, dass sie entsprechende Äußerungen dennoch als Begründungen behandelten. Deshalb könne die fehlende Markierung nicht per se auf fehlende Kompetenzen zurückgeführt werden.

Die weitere Diskussion der Gesprächsforschenden betraf die Evaluierung von *good practice*. Für eine solche Evaluierung seien unterschiedliche Maßstäbe ansetzbar. Ein möglicher Richtwert sei der möglichst ausgeglichene Einbezug aller Interagierender. Eine andere Option bestehe im Durchsetzen der eigenen Meinung. Zudem werde im 'Robinsonsetting' eine möglichst symmetrische Gesprächsorganisation eingeübt. Diese Gesprächsform entspreche aber nicht unbedingt den tatsächlichen Anforderungen in beruflichen Umfeldern.

Zum 'Klassenratsetting' wurden vor allem methodische und theoretische Fragen diskutiert. Das Rederecht wird im 'Klassenrat' jeweils von der sprechenden Person an eine nächste weitergegeben. So verhindere das Setting die Entfaltung einer 'natürlich' sequenzialisierten Argumentation. Die Fähigkeit des Nacheinander-Sprechens werde so *top-down* eingespielt. Dies widerspreche aber der Annahme, dass kommunikative Fähigkeiten vor allem *bottom-up* erlernt würden.

5. Abschlussrunde

Kern der Abschlussrunde bildete eine Reflexion der eingangs besprochenen Begrifflichkeiten *Dissens*, *Konflikt* und *Streit*. Diese drei Termini wurden zum Teil sehr unterschiedlich aufgefasst. Bei spezifischen Daten bestand oft Uneinigkeit darüber, wann von konfliktären Sequenzen gesprochen werden könne und wo diese begännen. Dafür wurden verschiedene Lösungsansätze diskutiert. Es wurde in der Abschlussdiskussion vorgeschlagen, in Artikeln zum Thema die verwendeten Begriffe jeweils klar zu definieren und konsistent zu verwenden. Zudem sei die Auslegung potenziell konfliktärer Gespräche stark von subjektiven Deutungen abhängig. Dem könne durch Datensitzungen entgegengewirkt werden. Zudem wurde erwähnt, dass multimodale Praktiken für die Anzeige und Verhandlung von Konflikten oft zentral seien. Deshalb seien mehr Publikationen und Analysen multimodaler Daten und detaillierterer Transkripte wünschenswert.

Als zweites Desiderat wurde die Analyse typischer Handlungssequenzen und Dynamiken in konfliktären Situationen genannt. Viele Beiträge der Tagung haben gezeigt, dass und wie manifestierter Dissens in einen Konflikt übergehen könne. Die Zurückführung beziehungsweise Auflösung von Konflikten werde oft durch einen Wechsel der Verhandlungsebene oder des Gesprächsstadiums bewerkstelligt.

Gleichzeitig offenbare sich aber auch der starke Einfluss von Formalisierung und Kontext auf die Wahrnehmung und Verhandlung von Konflikten. So würden etwa in professionell geleiteten Konversationen mitunter latente oder gar manifeste Konflikte durch vorgegebene Strukturen überformt. Zudem hänge stark vom jeweiligen Setting ab, was als konfliktär angenommen werden könne. Beispielsweise würden

in schulischen Peergesprächen sprachliche Mittel als unproblematisch bewertet, die in medizinischen Beratungsgesprächen zweifelsohne als konfliktär gälten.

In der gesprächsanalytischen Erforschung von Dissens, Konflikt und Streit scheine also weitere Arbeit angezeigt. Die verschiedenen Ausprägungen von Divergenzen sowie die Begriffe und Konzepte zu ihrer Erfassung seien über verschiedene Settings hinweg und auf einer breiteren empirischen Datenbasis aufzuzeigen.

6. Ausblick

Zum Abschluss der Tagung informierte Julia Sacher über das folgende Treffen des AAG. Sie werde dieses 71. Treffen des Arbeitskreises angewandte Gesprächsforschung zusammen mit Bettina M. Bock an der Universität Köln organisieren. Das Treffen werde am 30. November und 1. Dezember 2023 zum Thema *Über Sprache und sprachliches Handeln sprechen* stattfinden. Informationen zu diesem und nachfolgenden Treffen des Arbeitskreises Angewandte Gesprächsforschung können von nun an über die neue Webseite des AAG nachgelesen werden, die als Ersatz für die nicht mehr verfügbare Seite auf dem Linguistikserver Essen erstellt wurde: <https://angewandte-gespraechsforschung.de/arbeitstreffen.html>.

Oliver Spiess
Deutsches Seminar der Universität Basel
Nadelberg 4
4051 Basel
Schweiz

oliver.spiess@unibas.ch

Veröffentlicht am 19.1.2024