

Programm des

43. Arbeitstreffens des AAG

**Rahmenthema:
„Gesprächsarbeit“ –
Mündliche Kompetenzen in der
beruflichen Kommunikation**

Fr/Sa, 14./15. November 2008

Koblenz

Inhalt

I	Organisatorische Informationen	3
	Anmeldung und Kontakt	3
	Tagungsort und Tagungsbüro	3
	Teilnahmebeitrag	3
	Anreise	3
	Übernachtung	5
	Warming-up	6
	Abendveranstaltung	7
	Sonstige Informationen	8
II	Rahmenthema / Einladung	9
III	Programm	10
IV	Abstracts	11
V	Weitere Informationen	15
	Koblenz: Sehenswürdigkeiten und Stadtplan	15
	Busverbindungen	18
VI	Raum für Notizen	19

Ausführliche und aktuelle Informationen finden Sie auf der **Tagungswebsite**:

<https://www.uni-koblenz-landau.de/koblenz/fb2/ik/aktuelles/veranstaltungen/aag>

I Organisatorische Informationen (Stand: 20.10.08)

Anmeldung und Kontakt

Bitte melden Sie sich bis zum 31. Oktober 2008 über das **Online-Anmeldeformular** verbindlich an:

<http://www.uni-koblenz.de/~klemm/aag-anmeldung>

Kurzfristige Nachmeldungen sind im Einzelfall möglich, allerdings kann dies zu Problemen bei der Organisation der Verpflegung führen.

Kontaktieren Sie bei allen Anfragen das **Organisationsteam**:
aag@list.uni-koblenz.de

Telefonisch erhalten Sie vor der Tagung Informationen unter: 0261/287-2190 (Sekretariat Frau Kage, montags bis freitags von 8 - 12 Uhr zu erreichen).
Das Organisationsteam ist an den Veranstaltungstagen zudem über Handy zu erreichen: 0152/09411882.

Verantwortlich für die Gesamtorganisation ist:
Prof. Dr. Michael Klemm, Institut für Kulturwissenschaft, Seminar Medienwissenschaft,
klemm@uni-koblenz.de, 0261/287-2193.

Tagungsort und Tagungsbüro

Das Arbeitstreffen findet auf dem **Campus Koblenz** der Universität Koblenz-Landau im **Raum D239** im zweiten Stock des D-Gebäudes statt. Das **Tagungsbüro** befindet sich auf dem Treppenabsatz vor Raum D 239 und ist an den Veranstaltungstagen jeweils **ab 8.30 Uhr** besetzt. Sie erreichen es während des Arbeitstreffens telefonisch unter: **0261/287-1775**. Hier erhalten Sie auch Ihre **Tagungsunterlagen** und das **Namensschild**, das zugleich als „Ausweis“ für Kaffee/Imbiss und Weinverkostung dient.

Teilnahmebeitrag

Die **Teilnahmegebühr** von 20 Euro deckt tagsüber die komplette Verpflegung ab (Mittagessen, Imbisse, Kaffee, Gebäck etc.) und erleichtert die Organisation. Sie ist vor Ort bei der **Anmeldung im Tagungsbüro** zu entrichten.

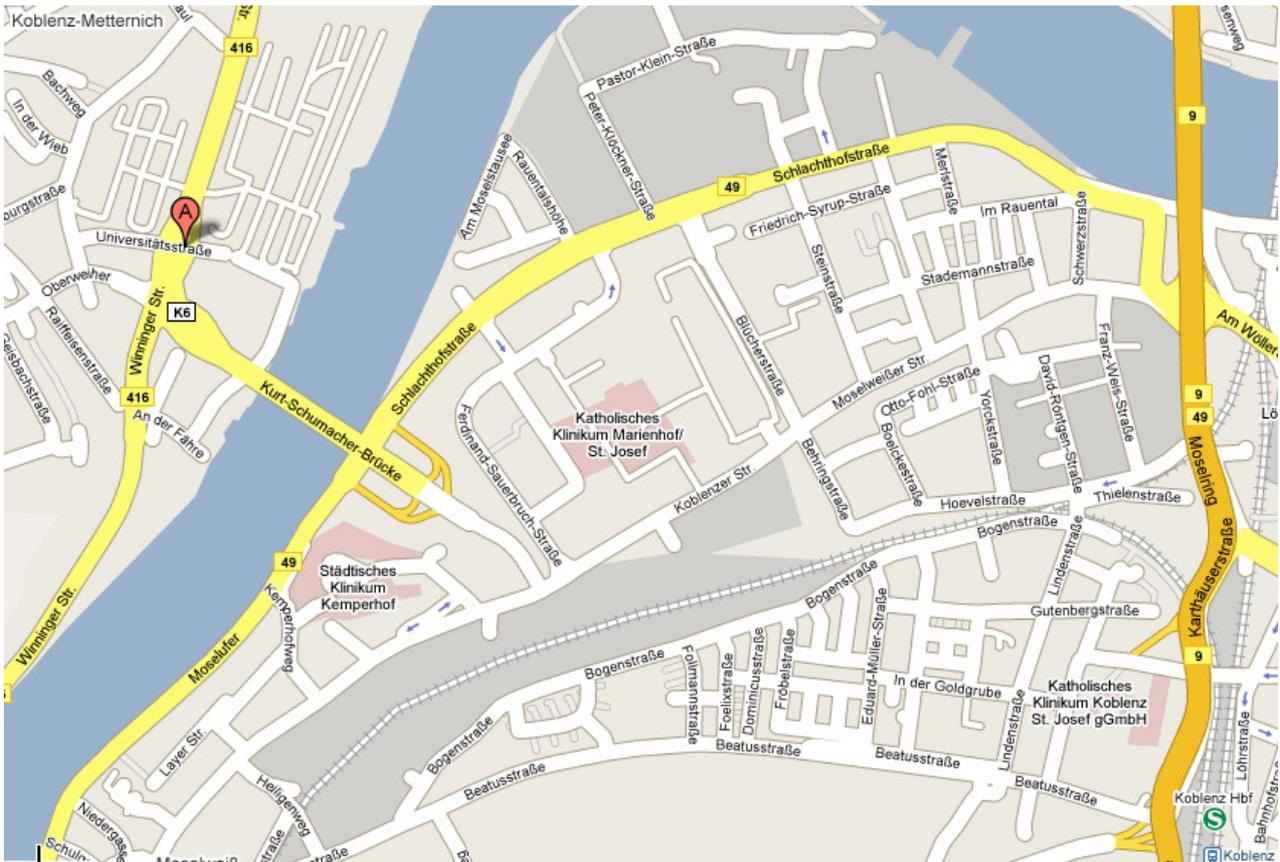
Die **Weinverkostung** kostet pro Person 10 Euro, ebenfalls zahlbar an der Anmeldung.

Die **Abendessen** am Donnerstag und Freitag sind separat zu bezahlen.

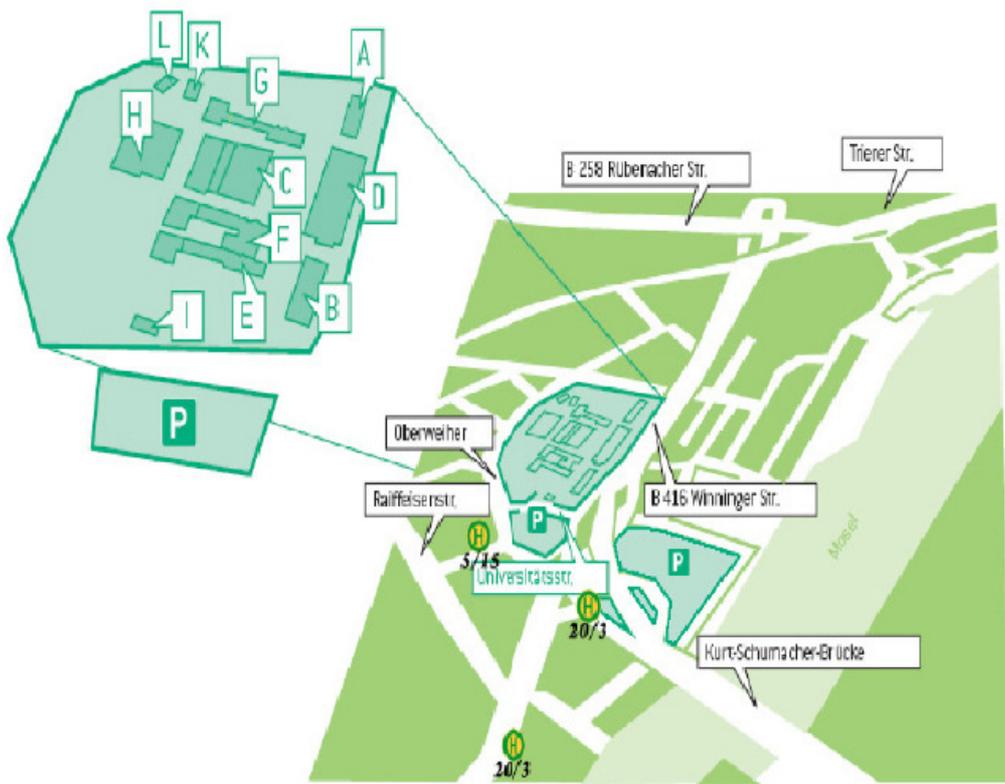
Anreise

Der Campus befindet sich im Koblenzer Stadtteil **Metternich** unmittelbar an der Mosel in Höhe der Kurt-Schumacher-Brücke.

Ausführliche Informationen zur Anreise finden Sie auf der Tagungswebsite.



LAGEPLAN UNIVERSITÄT KOBLENZ



Anreise mit Bahn und Bus

Vom Hauptbahnhof aus erreichen Sie den Campus wochentags am besten direkt mit der Linie 20 (Fahrzeit ca. 15 Minuten zur Haltestelle Oberweiher / UNI), am Samstag mit der Linie 5 (längere Fahrzeit zur Haltestelle Universität) oder (via Umstieg am Löhr-Center) mit der Linie 3 (zur Haltestelle Winninger Straße). Busfahrpläne finden Sie auf der Tagungswebsite sowie unter www.kevag.de.

Ein einfaches Busticket Hbf – Campus Metternich kostet 2,25 €, ermäßigt mit Bahn-Card 1,70 €. Ein Tagesticket kostet 4,50 €, eine Mini-Gruppen-Karte (bis 5 Personen) kostet 7,70 € pro Tag (Mo – Fr ab 9.00 Uhr gültig, am Wochenende ganztags). Eine Fahrt mit dem Taxi (Tel.: 0261/33055) kostet ca. 10 Euro.

Anreise mit PKW

Aus nördlichen Richtungen, Norddeutschland, Ruhrgebiet, Köln und aus östlichen Richtungen, neue Bundesländer, Gießen: Fahren Sie auf der A 3 bis zum Dernbacher Dreieck. Dort wechseln Sie auf die A 48 Richtung Koblenz und fahren Sie bis zur Abfahrt Koblenz. Wechseln Sie dann auf die B 9 Richtung Koblenz und nehmen Sie nach ca. 4 Kilometern die Ausfahrt Metternich, B 258. Fahren Sie weiter in Richtung Metternich, bis Sie nach ca. 3 km auf die Bundesstraße B 416 Richtung Güls wechseln können. Nach weiteren 0,5 km nehmen Sie die Ausfahrt Metternich West, UNI und folgen der Beschilderung.

Aus südlichen Richtungen, Süddeutschland, Mainz und aus westlichen Richtungen, Luxemburg, Eifel, Trier: Auf der A 61 fahrend, nehmen Sie die Ausfahrt Metternich. Dort biegen Sie in Richtung Koblenz in die Landstraße ein. Wenn nach ca. 5 km die Landstraße in die Bundesstraße B 258 mündet, biegen Sie rechts ab. Auf der B 258 können Sie nach ca. 1.5 km auf die Bundesstraße B 416 Richtung Güls wechseln. Nach weiteren 0,5 km nehmen Sie die Ausfahrt Metternich West, UNI und folgen der Beschilderung.

Wenn Sie mit dem PKW anreisen, finden Sie kostenlose **Parkplätze** vor allem unterhalb des Campus (s. Lageplan des Campus).

Übernachtung

Eine Übersicht über **Koblenzer Hotels** finden Sie auf der Tagungswebsite. Im Umkreis von drei Kilometern zum Tagungsort gibt es mehrere *Hotels*, die teilweise auf Anfrage Rabatte für Gäste der Universität gewähren.

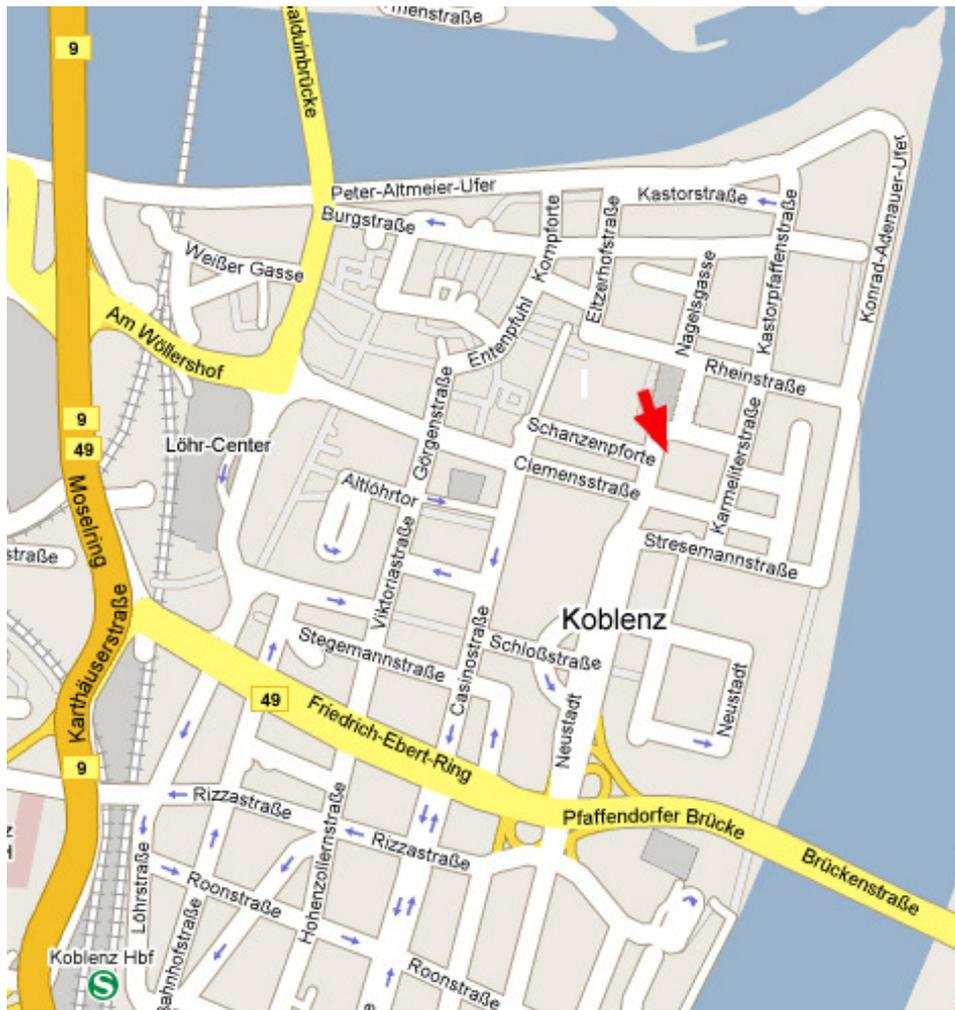
Hotel	Adresse	Distanz zur Uni	Telefon
Fährhaus am Stausee	An der Fähre 3, 56072 Koblenz	700m	+49-261-92729-0
Hotel_Weinhaus_Kreuter	Stauseestr. 31, 56072 Koblenz	2200m	+49-261-94147-0
Hotel Gülser Weinstube	Moselweinstraße 3, 56072 Koblenz	2200m	+49-261-9886410
Hotel Weinhaus Grebel	Planstr. 9, 56072 Koblenz	2400m	+49-261-42530

Kontaktieren Sie bitte das Organisationsteam, falls Sie bzw. die jeweiligen Hotels für den Uni-Rabatt eine **Teilnahmebestätigung** von uns benötigen.

Sie können auch über die **Zimmersuche** der Koblenz-Touristik (<http://www.koblenz-touristik.de>) eine Unterkunft finden.

Warming-up

Das **Warming-up** findet am Donnerstag, 13. November, ab 19.00 Uhr im **mexikanischen Restaurant „Enchilada“** (Gerichtsstraße 2, 56068 Koblenz) statt. Das Lokal liegt auf der Rheinseite der Koblenzer Innenstadt am Görresplatz, in der Nähe von Schloss und Deutschem Eck. Weitere Informationen unter www.enchilada.de.



Abendveranstaltung: Weinverkostung und Abendessen

Am Freitag, 14. November, findet ab 19.00 Uhr eine gemeinsame Abendveranstaltung statt: Zunächst geht es zu einer ca. 90-minütigen **Weinverkostung** (mit Baguette) im **Weinkeller Schwaab** (In der Laach 93, 56072 Koblenz-Güls), danach zum **Abendessen** im **Weinhaus Schwaab** (Winninger Straße 84, 56072 Koblenz). Beide Lokalitäten liegen nur 300 Meter auseinander und sind in ca. 15 Minuten zu Fuß vom Tagungsort aus zu erreichen (Bushaltestellen in unmittelbarer Nähe). Wer an der Weinverkostung nicht teilnehmen möchte, kann auch direkt zum Weinhaus gehen.

Weitere Informationen unter <http://www.weinkeller-schwaab.de>



Hinweis: Für Teilnehmer an der Abendveranstaltung liegen das „Fährhaus“ in unmittelbarer Nähe sowie die Hotels Kreuter, Grebel und Güls Weinstube im Koblenzer Stadtteil Güls in fußläufiger Entfernung. Zudem sind die Hotels in der Koblenzer Innenstadt vom Weinhaus aus problemlos mit dem Bus (Linie 3, Haltestelle in 100 Meter Entfernung) zu erreichen.

Sonstige Informationen

Büchertisch

Es besteht die Möglichkeit, im Raum D238 auf einem **Büchertisch** aktuelle Publikationen zur Ansicht auszulegen.

Geldautomat und Telefonzelle

Der nächste **ec-Geldautomat** befindet sich an der Haupteinfahrt des Campus. Dort finden Sie auch eine **Telefonzelle**.

Fotokopien

Leider sind nur eingeschränkte Fotokopiermöglichkeiten vorhanden. Bitte bringen Sie Ihre Fotokopien möglichst selbst mit oder kontaktieren Sie vor der Tagung das Organisationsteam.

Internetanschluss

Während der Tagung ist ein **WLAN-Anschluss** in den Tagungsräumen eingerichtet. Die Zugangsdaten erhalten Sie in den Tagungsunterlagen.

Essen und Trinken

Im Teilnahmebeitrag enthalten sind sämtliche Kaffee- und Imbisskosten (belegte Brötchen, Brezel, Kekse etc.) enthalten sowie in der Mittagspause am Freitag das Essen in der **Mensa** (unten im selben Gebäude), für das Sie einen **Essensbon** in den Tagungsunterlagen erhalten. Alternativ besteht auf den Campus die Möglichkeit, in der **Caféteria** oder im **Studentenbistro** auf eigene Kosten essen zu gehen.

Zudem gibt es in Nähe des Tagungsorts **weitere Essensangebote**: eine Bäckerei mit einfachen Mahlzeiten, eine Pizzeria, einen China-Imbiss oder – mit gehobenem Anspruch – das Restaurant „Fährhaus“, jeweils in fußläufiger Entfernung (ca. 10 Minuten Fußweg) und im Rahmen der 90-minütigen Mittagspause gut erreichbar. Weitere Informationen gibt das Organisationsteam.

Bäckerei Höfer
Oberweiher1
56072 Koblenz-Metternich

Pizzeria „La Tombola“
Im Kimmelberg 2
56072 Koblenz-Metternich

China-Imbiss King-Wah
Trierer Straße 151
56072 Koblenz-Metternich

Restaurant Fährhaus am Stausee
An der Fähre 3
56072 Koblenz-Metternich

Parkplätze

Parkplätze gibt es in ausreichender Anzahl in unmittelbarer Campusnähe, insbesondere unter der Kurt-Schumacher-Brücke (Park-and-Ride-Parkplatz).

II Rahmenthema / Einladung

„Gesprächsarbeit“ - Mündliche Kompetenzen in der beruflichen Kommunikation

Berufliche Arbeit ist heute zu einem großen Teil „Gesprächsarbeit“ und mündliches Handeln. Ob es um die Koordination alltäglicher interner Arbeitsabläufe geht oder die Motivation von Mitarbeitern, um die Gewinnung oder Betreuung von Kunden und Geschäftspartnern, um die positive Außendarstellung eines Unternehmens und seiner Produkte oder auch um die interne wie öffentliche Bewältigung von Führungsaufgaben oder gar Krisen – ohne kompetente und effiziente mündliche Kommunikation auf den verschiedensten Aufgabenfeldern und Ebenen können Institutionen nicht erfolgreich agieren. Kommunikative Kompetenz oder aber deren Mangel schlagen sich im Image und letztlich auch in den Bilanzen nieder.

Doch was genau sollte man unter ‚Kompetenz‘ theoretisch wie empirisch verstehen? Welche mündlichen Kompetenzen sind heute im Beruf gefragt, welche Gesprächstechniken erforderlich? Wie lassen sich diese erforschen, kategorisieren, messen und nicht zuletzt: verbessern?

Die angewandte Gesprächsforschung hat in den letzten Jahrzehnten zahlreiche berufliche Gesprächssorten untersucht, etwa Verhandlungen, Beratungs- und Verkaufsgespräche, Reklamationen, Betriebsbesprechungen – in vielen Anwendungsfeldern und auch im interkulturellen Kontext. Basierend auf dieser Grundlagenforschung wurden Trainingskonzepte entwickelt und zur Optimierung der beruflichen Kommunikation eingesetzt. Die Perspektive lag dabei meist auf dem interaktiven Zusammenspiel, weniger auf den notwendigen individuellen Kompetenzen und Techniken. Mit welchen sprachlichen, nonverbalen, prosodischen Mitteln im Detail demonstriert man zum Beispiel fachliche Kompetenz, Selbstbewusstsein oder Führungsqualitäten, wie sichert man Vertrauen und Glaubwürdigkeit, wie übt man interaktive Dominanz aus, wie meistert man Gesprächskrisen und Konflikte oder wie stellt man professionelle Empathie mit dem Gesprächspartner her? Und mit welchen Methoden kann man solche Techniken erforschen, lernen und vermitteln?

Auf dem Arbeitstreffen wollen wir deshalb den Fokus vor allem auf notwendige *individuelle* Kompetenzen in der beruflichen Kommunikation legen, auf deren Erforschung *im Detail* und deren *systematische* Förderung. Gefragt sind sowohl theoretische Beiträge, etwa zum Kompetenzbegriff, wie Projektvorstellungen und empirische Analysen in unterschiedlichsten Berufsfeldern sowie erprobte Trainings- und Coachingkonzepte.

III Programm

Donnerstag, 13. November 2008

ab 19.00 Warming-up im „Enchilada“

Freitag, 14. November 2008

ab 8.30 Anmeldung (vor Raum D239)

09.30 - 11.00 Begrüßung und Vorstellungsrunde

11.00 - 11.30 Kaffeepause mit Imbiss

11.30 - 13.00 Vortragsblock

11.30 – 12.15 Michael Becker-Mrotzek: Zum Begriff der Gesprächskompetenz

12.15 – 13.00 Walther Kindt: Linguistische Rhetorik und Argumentationskompetenz

13.00 - 14.30 Mittagspause (in Mensa, im gleichen Gebäude)

14.30 - 16.00 Parallele Datensitzungen

14.30 – 16.00 Reinhard Fiehler: Mündliche Kompetenzen in der Reklamationsbearbeitung

14.30 – 16.00 Walther Kindt: Argumentieren

16.00 - 16.15 Kaffeepause

16.15 - 17.45 Vortragsblock

16.15 – 17.15 Sabine Kobela: Konfliktpräsentation und Konstruktion beruflicher Identität in Beratungs- und Coachinginteraktionen

17.15 – 17.45 Birte Pawlack: Jugendliche Angehörige als ad hoc-Dolmetscher im Krankenhaus

ab ca. 19.00 Gemeinsame Abendveranstaltung: Weinverkostung und Abendessen

Samstag, 15. November

09.00 - 11.00 Vortragsblock

09.00 – 09.30 Patrick Vosskamp: Sprechen, um zu schreiben (Lokaljournalismus)

09.30 – 10.00 Ortrun Kliche: Entwicklung eines Fortbildungsmoduls für zweisprachige Krankenhausmitarbeiter

10.00 – 11.00 Kirsten Nazarkiewicz / Detlef Dolscius / Holger Finke: „Die läuft uns raus, die Suppe, komm Level off in hundertdreißig“. Zwischen Standardisierung und Umgangssprache: Wie lässt sich Cockpitkommunikation praxisorientiert trainieren?

11.00 - 11.30 Kaffeepause mit Imbiss

11.30 - 13.00 Vortragsblock

11.30 – 12.15 Carmen Spiegel: Kompetenzen im Lehrberuf/Schule

12.15 – 13.00 Rüdiger Vogt: Erklärprozesse im Deutschunterricht

13.00 - 14.00 Abschlussdiskussion mit Imbiss

14.00 Ende des Arbeitstreffens

IV Abstracts

Michael Becker-Mrotzek (Köln)

Vortrag: Zum Begriff der Gesprächskompetenz

Ich werde in meinem Beitrag zunächst auf unterschiedliche Kompetenzbegriffe eingehen; neben dem linguistischen Begriff einer allgemeinen Sprachkompetenz als angeborener Fähigkeit zur Produktion grammatisch korrekter Sätze werde ich auch auf den psychologisch geprägten Begriff eingehen, wie er in der aktuellen Bildungsforschung und darüber hinaus Verwendung findet.

Im zweiten Teil werde ich dann aus einem funktionalen Sprachverständnis heraus einen Begriff von Gesprächskompetenz entwickeln. Gesprächskompetenz ist demnach herzuleiten aus den Anforderungen, die sich aus den spezifischen Bedingungen der mündlichen Kommunikation ergeben. Ein solcher Begriff muss in der Lage sein anzugeben, welche kognitiven, motivationalen und sonstigen Fähigkeiten den je besonderen Anforderungen der Mündlichkeit auf den verschiedenen Prozessebenen entsprechen. Hierzu werde ich ein Modell vorstellen.

Forschungsgruppe „Flying as communicative work“: Jörg Bergmann / Kirsten Nazarkiewicz / Detlef Dolsci / Holger Finke (Bielefeld / Frankfurt)

Vortrag: *Die läuft uns raus, die Suppe, komm Level off in hundertdreißich. Zwischen Standardisierung und Umgangssprache: Wie lässt sich Cockpitkommunikation praxisorientiert trainieren?*

Neben einer ausgereiften Flugzeugtechnik ist die professionelle Gesprächstechnik im Passagierluftverkehr Garant für eine sichere Durchführung der Flüge. Kommunikationsprobleme innerhalb des Cockpits potenzieren die Gefahr bei ggf. auftretenden technischen und operativen Mängeln. Dessen eingedenk werden Flugzeugbesatzungen seit mehr als zwanzig Jahren im sogenannten Human Factor's Training in sozialen Kompetenzen wie Kommunikation, Entscheidungsfindung und Teamarbeit in Stresssituationen geschult.

Bisher haben die Schulungsmaßnahmen jedoch kaum die Eigenlogik der Kommunikation berücksichtigt, also *wie* im Cockpit beim Auftreten und Abhandeln von technischen Fehlern tatsächlich kommuniziert wird. Die hauptsächlich auf der verhaltensorientierten Aviation Psychology basierenden Hinweise und Handlungsempfehlungen enthalten eine entscheidende Lücke zur Praxis, indem sie offen lassen, wie eine normative Vorgabe wie z.B. „involve others in the process“ denn nun konkret umzusetzen sei. Dafür entsprechen sie dem Bedarf der Piloten nach einfachen Handreichungen und mentalen Konzepten zur Unterstützung ihrer komplexen Aufgabe. Allerdings bleibt dabei eine wichtige Handlungsressource in den Schulungskonzepten weitgehend außen vor, nämlich die Praxis in der Cockpitkommunikation beobachtbaren Ethnomethoden, also die gewachsenen Alltagsroutinen, Lösungen und Gesprächskompetenzen, wie wir sie in einem Forschungsprojekt zum Thema „Entscheidungskommunikation im Cockpit“ gefunden haben.

Auf der Basis von Daten und Ergebnissen dieses abgeschlossenen Forschungsprojektes zeigen wir einige interessante Phänomene berufspraktischer Kommunikationskompetenzen. Gemeinsam mit den Anwesenden wollen wir daran anschließend diskutieren, wie die soziolinguistische Perspektive systematisch Eingang in die Human Factor's Trainings finden kann.

Reinhard Fiehler (Mannheim)

Datensitzung: Mündliche Kompetenzen in der Reklamationsbearbeitung

An der Aufnahme eines Reklamationsgesprächs soll gemeinsam herausgearbeitet werden, welche mündlichen Kompetenzen ein/e Reklamationssachbearbeiter/in haben sollte, um eine Reklamationsgespräch effektiv führen zu können. Dabei soll auch untersucht werden, wie sich

Kompetenzmängel auf die Gesprächsführung auswirken. Aber auch umgekehrt soll darauf geachtet werden, welche kommunikativen Kompetenzen auf Seiten der reklamierenden Person für das Führen eines zielführenden Reklamationsgesprächs erforderlich und hilfreich sind.

Walther Kindt (Bielefeld)

Vortrag: Linguistische Rhetorik und Argumentationskompetenz

Die Fähigkeit, korrekt und effizient zu argumentieren, gehört in vielen Berufen zu den wünschenswerten Schlüsselqualifikationen. Diese Fähigkeit wird – verglichen mit dem heutigen Erkenntnisstand der Argumentationsforschung – weder in der Schule noch in den gängigen Rhetorikkursen in ausreichendem Maße vermittelt. Dies betrifft zum einen die notwendige Unterscheidung der relevanten argumentativen Sprechhandlungen, ihre Einbettung in kommunikative Gattungen und die Kenntnis der einschlägigen alltagslogischen Schlussmuster samt zugehöriger Standardargumente. Zum anderen fehlt das erforderliche Wissen über die jeweiligen sprachlichen Realisierungen als Grundvoraussetzung für die Identifikation und Kategorisierung von Argumentationen. Entsprechende Wissensbestände werden auch erst seit kurzem in der empirischen Argumentationsforschung der Linguistik anhand von Korpusanalysen systematisch erhoben.

In dem Beitrag werden Ergebnisse aus meinen Argumentationsforschungen präsentiert, an geeigneten Beispielen konkretisiert und im Hinblick auf mögliche Lernziele diskutiert.

Walther Kindt (Bielefeld)

Datensitzung: Argumentieren

Erfolg in der beruflichen Kommunikation hängt in vielen Praxisfeldern unter anderem von einer ausreichenden Argumentationskompetenz ab. Dabei sind gleichermaßen schriftliche und mündliche Kommunikation zu betrachten. Aus der langen Liste argumentationsrelevanter Text- und Gesprächsgattungen sollen in der Datensitzung der Kommentar und das Reklamationsgespräch exemplarisch behandelt werden. An zwei entsprechenden Beispielen wollen wir drei Analyseaufgaben fokussieren: die Bestimmung der makro- und mesostrukturellen Einbettung der vorkommenden Argumentationen, die Identifikation der verwendeten Indikatoren zur Anzeige argumentativer Sprechhandlungen und ihres Handlungstyps sowie die indikatorengestützte Ermittlung der zugrunde liegenden Schlussmuster und Argumenttypen (Topoi). Übergeordnetes Ziel der Sitzung ist es, exemplarisch zu verdeutlichen, wie viel argumentationslogisches und linguistisches Wissen man für eine angemessene Argumentationsanalyse und -schulung benötigt.

Ortrun Kliche (in Zusammenarbeit mit Birte Pawlack) (Hamburg)

Vortrag: Entwicklung eines Fortbildungsmoduls für zweisprachige Krankenhausmitarbeiter

Arzt-Patienten-Kommunikation stellt besondere Anforderungen an dolmetschende Personen, die nicht allein auf kulturelle Unterschiede oder unverständlichen Fachjargon zurückgeführt werden können. Zusätzlich sind genaue Kenntnisse der institutionellen Hintergründe und Zwecke der Gespräche sowie der Redemittel in Ausgangs- und Zielsprache vonnöten (vgl. Bührig & Meyer 2004).

Zu dieser hoch anspruchsvollen Tätigkeit werden in Krankenhäusern in der überwiegenden Zahl der Fälle jedoch nicht professionelle DolmetscherInnen, sondern (neben fachfremdem mehrsprachigem Personal oder Angehörigen der PatientInnen) mehrsprachige Pflegekräfte herangezogen, die in einem ad hoc-Dolmetschereinsatz für die notwendige Arzt-Patienten-Kommunikation sorgen sollen.

Auf dem Arbeitstreffen möchten wir unser kürzlich gestartetes Projekt vorstellen, das die Konzeption, Durchführung und Bewertung eines Fortbildungsmoduls für Krankenhausmitarbeiter-

Innen mit Dolmetscherfahrung zum Inhalt hat. Diese ad hoc-DolmetscherInnen sollen darin geschult werden, in einer für das Krankenhaus typischen Dolmetschsituation souveräne und begründete Entscheidungen bezüglich ihres eigenen sprachlichen Handelns zu fällen. Dies betrifft die Fähigkeit, sprachliche Mittel in ihrer Relevanz für den Handlungsprozess einzuschätzen und Unterschiede zwischen bestimmten ausgangs- und zielsprachlichen Mitteln zu reflektieren.

Eine typische Dolmetschsituation im Krankenhaus stellen Gespräche dar, die das Überbringen schlechter Nachrichten zum Inhalt haben, wie etwa Befundgespräche. Sie stehen im Mittelpunkt der Fortbildungen, da das Überbringen schlechter Nachrichten generell besondere hohe Anforderungen an alle Beteiligten stellt, wie aus den Untersuchungen von Maynard 2003 hervorgeht (vgl. speziell für das Dolmetschen im Krankenhaus Meyer 2005). Die dafür notwendige funktionale Sprachreflexion (in Anlehnung an Becker-Mrotzeck & Brüner 2004) benötigt in jedem Fall den Bezug auf authentische Gespräche.

Sabine Kobela (München / London)

Vortrag: Konfliktpräsentation und Konstruktion beruflicher Identität in Beratungs- und Coaching-Interaktionen

Situationen, in denen ein Unternehmen sich externe Experten zur Hilfe holt, um die eigenen Mitarbeiter weiterzubilden oder sich eine Beratung bzw. Strategieentwicklung für ein konkretes Problemfeld einzukaufen, sind bereits seit längerem die Regel. Ein externer Experte in der Funktion eines Beraters im weitesten Sinn trifft in diesem Fall auf einen firmeninternen Experten für ein bestimmtes Feld und sieht sich in der folgenden Interaktion mit gleich mehreren kommunikativen Aufgaben konfrontiert: Zum einen muss er von seinem Gegenüber möglichst schnell und möglichst umfassend alle nötigen Hintergrundinformationen erfahren, um seine weitere Arbeit darauf aufbauen zu können. Zum anderen muss er seinen Interaktionspartner soweit für sich gewinnen, dass ein weiteres gemeinsames Angehen der zugrunde liegenden Problematik und damit die Erfüllung seines Auftrages überhaupt möglich wird. Das Aufeinandertreffen zweier Expertenstatus erschwert diese Aufgabe dabei sichtlich. Im Fokus der Untersuchung stehen dabei die Gesprächstechniken des Beraters, die Positionierung der beiden Gesprächspartner, Konstruktion und Präsentation beruflicher Identität sowie die Darlegung der zugrunde liegenden Problematik durch den Klienten auf der einen und der Umgang des externen Experten mit derselben auf der anderen Seite.

Aufbauend auf den Daten des im Rahmen meiner Promotion entstehenden Korpus zu Interaktionen im Bereich von Coaching, Training und Beratung im wirtschaftlichen Kontext würde ich gerne einen exemplarischen Transkriptauszug dazu nutzen, um die kommunikative Situation zwischen externem Professionellem (Berater/ Coach/ Trainer) und internem Professionellem (Klient und gleichzeitig Arbeitnehmer) zur Diskussion zu stellen. Die Präsentation von Konflikten aus seinem beruflichen Alltag durch den Klienten bildet dabei den Anknüpfungspunkt, um die kommunikativen Strategien der beiden Gesprächspartner zu analysieren.

Birte Pawlack (in Zusammenarbeit mit Ortrun Kliche) (Hamburg)

Vortrag: Jugendliche Angehörige als ad hoc-Dolmetscher im Krankenhaus

Es werden die Ergebnisse von Analysen authentischer Arzt-Patienten-Gespräche vorgestellt, in denen die Kinder der Patienten (Jugendliche und junge Erwachsene) ad hoc als Dolmetscher agieren. Dabei wird deutlich, dass die Involviertheit der jungen Dolmetscher auf sachlicher und emotionaler Ebene die Verständigung zwischen Arzt und Patient nicht immer nur behindert, sondern sie durchaus auch fördern kann. In der Regel sind Kinder und Angehörige von der Dolmetschaufgabe im medizinischen Kontext jedoch überfordert. Um Dolmetschleistungen im Krankenhaus nachhaltig im Sinne einer Qualitätssicherung zu verbessern, ist es daher notwendig, entweder externe Dolmetscher, oder aber im Dolmetschen bereits geschultes medizinisches Personal einzusetzen.

Referenzen: Pöchlacker, F. (2000): Dolmetschen. Konzeptuelle Grundlagen und deskriptive Untersuchungen. Tübingen: Stauffenburg.

Carmen Spiegel (Karlsruhe)

Vortrag: Gesprächskompetenzen im Lehrberuf/Schule

Gerade Lehrenden benötigen vielfältige Gesprächskompetenzen, geschieht doch das Unterrichten vornehmlich mündlich-kommunikativ, wobei das Unterrichten nur eine der vielen kommunikativen Anforderungen im Lehrberuf darstellt. Im Vortrag möchte ich zunächst auf die Palette der interaktionalen kommunikativen Anforderungen des Lehrberufs eingehen und die sich daraus ergebenden Gesprächskompetenzen für Lehrende skizzieren. Exemplarisch an einem Beispiel, evtl. auch an zwei Beispielen möchte ich kommunikativ komplexe Unterrichtssituationen vorstellen.

Die Sensibilisierung für und Schulung von Gesprächskompetenzen kann bereits während des Studiums der Lehramtsstudierenden stattfinden; im Rahmen des Vortrags werde ich auch auf Bausteine meines Schulungskonzepts eingehen.

Rüdiger Vogt (Ludwigsburg)

Vortrag: Erklärprozesse im Deutschunterricht

Anhand von zwei videographierten Abschnitten aus einer Unterrichtsstunde zum Thema „Metapher“ sollen einige grundsätzliche Fragen zur Organisation von Erklärprozessen in der verbalen Interaktion thematisiert werden. Zunächst wird die Prozessierung von *Erklären* thematisiert, nämlich die Frage, inwieweit das gewählte Beispiel geeignet ist, ein angemessenes Verständnis des Begriffs zu erlangen. Dies führt zu einer zentralen inhaltlichen Frage, nämlich der, welche der Konzeptualisierungen des Begriffs ‚Metapher‘ angemessen zu vermitteln sind. Im Anschluss daran wird der Prozess des Erklärens genauer untersucht, indem geprüft wird, mithilfe welcher Strategien die Lehrperson ihr Metaphern-Konzept vermittelt und wie die Aktivitäten der Instruierten darin eingebunden werden. Abschließend wird ein Konstrukt vorgestellt, das geeignet ist, Erklärprozesse in unterrichtlichen Zusammenhängen zu repräsentieren.

Patrick Vosskamp (Duisburg-Essen)

Vortrag: Sprechen, um zu schreiben

Eine Frage, die im Zusammenhang mit dem (Lokal-)Journalismus noch nicht näher betrachtet wurde, ist die nach dem Stellenwert der mündlichen Kommunikation. Nach wie vor behandelt eine Vielzahl der zum Journalismus erschienenen linguistischen Arbeiten primär den Bereich der Schriftlichkeit. Dies scheint zunächst nahe liegend, besteht doch die Hauptaufgabe von Redakteuren darin, Artikel, Berichte, Meldungen etc. zu verfassen. Doch wer sich verschiedene Lokalteile vor Augen hält, wird merken, dass sich professionell Schreibende permanent auf neue Gesprächspartner einstellen müssen, was an der thematischen Heterogenität des Lokalteils liegt. So treffen die Redakteure etwa auf Grundschulkinder oder Bewohner des Altenheims ebenso wie auf Vereinsvorstände, Goldhochzeitspaare, Unternehmer, Lokalpolitiker etc.

Hier wird zum einen deutlich, dass ohne interpersonale Kommunikation Massenkommunikation undenkbar ist (vgl. Pürer 2003, 81), und zum anderen, dass es sich beim Journalismus um einen in mehrfacher Hinsicht „kommunikationsintensiven Beruf“ (Becker-Mrotzek/Meier 1999, 21) handelt, der ein hohes Maß an „Gesprächskompetenz“ (Becker-Mrotzek/Brünner 2004, 7) voraussetzt. Wie gehen Journalisten mit diesen mündlichen kommunikativen Herausforderungen um? Haben sie (unbewusst) bestimmte Verfahren entwickelt, die sie in ihrer Face-to-face-Kommunikation einsetzen? Die Vermutung liegt nahe, denn „aus gelingender Kommunikation und erfolgreicher Verständigung, aber auch aus dabei entdeckten ‚Schwachstellen‘ werden Konsequenzen für vergleichbare zukünftige Situationen gezogen, damit man es dort genauso oder aber anders und besser machen kann.“ (Brünner/Fiehler/Kindt (Hg.) 1999, 7).

Diese Fragen sollen mittels einer korpusgestützten Untersuchung – Audioaufnahmen, die bei der Begleitung von Lokalredakteuren entstanden sind – beantwortet werden. Speziell wird geschaut, „ob sich in ihm [dem authentischen Handeln der Redakteure, pv] eine Ordnung verbirgt und welche Funktionen durch diese Geordnetheit realisiert werden.“ (Becker-Mrotzek/Meier 1999, 20).

V Weitere Informationen

Koblenz – Geschichte

Koblenz wurde als „Castellum apud Confluentes“, als Kastell „bei den Zusammenfließenden“ während des germanischen Eroberungszuges durch den römischen Feldherrn Drusus im Jahre 9.v.Chr. gegründet. Damit gehört die an dem strategisch wichtigen Ort am Zusammenfluss von Rhein und Mosel neben Trier, Kempten, Bonn, Augsburg und anderen Städten zu einer der ältesten Städte Deutschlands. Strategische Wichtigkeit bekam es, als Kaiser Tiberius während seiner Herrschaftszeit von 14 bis 37 n. Chr. eine Heerstraße von Mainz nach Köln an dem Kastell vorbei baute. Die Bürgersiedlung „Confluentes“ als offene Handels- und Verkehrsstadt entstand. Unter fränkischer Herrschaft entstand eine Königspfalz, zudem wurde sie zu einem kirchlichen Mittelpunkt ausgebaut. 842 fanden in der Basilika Sankt Kastor Vorverhandlungen der drei Enkel Karls des Großen zur Reichsteilung statt, die dann mit dem Vertrag zu Verdun 843 vollzogen wurde. In der Nachfolgezeit reichsunmittelbar gelangte die Stadt durch eine Schenkung Heinrichs II. im Jahr 1018 in den Besitz des Kurstaates Trier, dem es bis 1794 gehörte. In dieser Zeit wurde Koblenz neben Trier zur zweiten Residenzstadt der Erzbischöfe und Kurfürsten ausgebaut, und erblühte wirtschaftlich und kulturell.

Vom 17. Jahrhundert an prägte der Verlauf der deutsch-französischen Geschichte die Stadt maßgeblich. Sie setzte ein mit der Zerstörung großer Teile der Stadt durch Truppen Ludwig XIV zu Beginn des 17. Jahrhunderts. Französische Revolutionstruppen eroberten die Stadt am 23. Oktober 1794 und vertrieben den letzten Kurfürst der Stadt, Clemens Wenzeslaus von Sachsen (1768 bis 1794). Von 1794 bis 1814 war Coblenz Hauptstadt des französischen Rhein-Mosel-Departements, nach dem Wiener Kongress 1815 die Hauptstadt der preußischen Rheinprovinz. Bekanntester Einwohner der Stadt aus dieser Zeit war gewiss der preußische König Wilhelm I., der mit seiner Familie in den Jahren 1850-1858 im kurfürstlichen Schloss lebte. Nach Ende des ersten Weltkrieges erfuhr die Stadt sowohl die amerikanische als auch die französische Besetzung, der zweite Weltkrieg zerstörte 87% der Stadt. Herausragend historische Gebäude blieben wie durch ein Wunder verschont bzw. wurden nur leicht beschädigt. Nach dem Krieg zuerst französisch besetzt wurde Koblenz von 1947 bis 1950 zum Sitz der Landesregierung des neu geschaffenen Bundeslandes Rheinland-Pfalz. 1948 fand hier die Rittersturz-Konferenz statt.

Seit 1962 ist Koblenz mit mehr als 100 000 Einwohnern eine Großstadt, mit der Umwandlung der erziehungswissenschaftlichen Hochschule zur Universität im Jahr 1990 trägt sie zudem den Titel Universitätsstadt. 1992 wurde die 2000-jährige Stadtgründung gefeiert, und seit 2002 gehören Teile der Stadt zum Weltkulturerbe Oberes Mittelrheintal mit seinen zahlreichen Burgen und der Loreley.



Koblenz – Die bekanntesten Sehenswürdigkeiten

(die Nummern in Klammern entsprechen den Nummern auf der „Altstadtkarte“)

a) Festung Ehrenbreitstein(2)

118 m über dem Rhein erhebt sich die im Jahr 1020 von Erembert aus dem Geschlecht der Konradiner gebaute Bastion über Koblenz. Ihre strategische Wichtigkeit, der Blick auf die gegenüberliegende Moselmündung und auf die Stadt, wurde von den Kurfürsten wertgeschätzt und entsprechend als Schutzburg bis ins 18. Jahrhundert ausgebaut. Sie galt als unbezwingbar, erst 1799 gelang es der französischen Revolutionsarmee, die Burg auszuhungern. 1801 wurde sie gesprengt, und in preußischer Zeit wieder aufgebaut. Während des zweiten Weltkriegs diente die Festung den ausgebombten Koblenzern als Luftschutzbunker. Seit 1970 ist sie im Besitz des Landesamtes für Denkmalpflege Rheinland-Pfalz und Sitz mehrerer Museen. Der Vorplatz vor der Festung wird 2011 Hauptschauplatz der Bundesgartenschau.

b) Deutsches Eck(1)

Das spitz auslaufende Stück Land am Zusammenfluss von Rhein und Mosel wird „Deutsches Eck“ genannt. Von hier aus hat man einen Blick auf die gegenüberliegende Rheinseite und die Festung Ehrenbreitstein. Es erhielt seinen Namen 1216 durch die Ansiedlung des Deutschen Ordens, der hier eine „Komturei“, unterhielt. Im Jahre 1897 wurde auf dem Deutschen Eck das 350 Zentner schwere Reiterdenkmal von Kaiser Wilhelm I. als Dank für die Einigung des Deutschen Reiches gestiftet. Im Zweiten Weltkrieg wurde das Standbild von den amerikanischen Soldaten beschossen und 1945 zerstört. 1953 ersetzte man das ehemalige Standbild mit einem Mast und einer daran befestigten deutschen Fahne. Das Denkmal wurde somit zum Mahnmal der Deutschen Einheit erklärt. 1993 wurde eine Kopie des ursprünglichen Standbildes des Kaisers mit Pferd und Siegesgöttin aufgestellt. An die Wiedervereinigung Deutschlands erinnern die Fahnen der 16 Bundesländer, die am Deutschen Eck wehen. Vom Deutschen Eck führt die teilweise von Lenné gestaltete Rheinpromenade (Kaiserin-Augusta-Anlage) rund drei Kilometer bis zur Halbinsel Oberwerth.

c) Altstadt

Die Geschichtsträchtigkeit der Stadt spiegelt sich vor allem in der Altstadt wider. Direkt an der Balduinbrücke befindet sich die Alte Burg(7), die „Trutzburg“ gegen die nach Selbstständigkeit strebenden Koblenzer erbaut. Heute ist es das Stadtarchiv.

Liebfrauenkirche(8) und Florinskirche (14) spiegeln die Bauepochen der Stadt von der Romanik bis zum Barock wieder. So hat die Liebfrauenkirche nicht nur einen gotischen Chor, sondern auch nach einem Ausbau 1693 barocke Zwiebeltürme. Die Florinskirche war die ehemalige Kapelle des fränkischen Reichshofs, bevor sie im 11. Jahrhundert umgebaut wurde. In ihr ruhen die Reliquien des heiligen Florin. Im Apsis befinden sich noch Überreste eines römischen Stadtturms. Das Haus Metternich (9) auf dem Münzplatz ist das alte Münzmeisterhaus aus dem Jahr 1763. Es ist das Geburtshaus von Fürst Metternich, der 1814/1815 den Wiener Kongress leitete. Der Jesuitenplatz mit den Relikten des ehemaligen Zisterzienserklosters aus dem Jahr 1242, der Jesuitenkirche aus dem Jahr 1613, und einem zweiten Weltkrieg nicht beschädigtes Westportal im Stil der Spätrenaissance gehört zu den schönsten Plätzen in der Altstadt von Koblenz.

Durch die barocke Durchfahrt an diesem Platz gelangt man zum ehemaligen Schulgebäude an der Südseite auf den Rathausplatz mit dem Gebäudekomplex des ehemaligen Jesuitenkollegs. Dieses wird seit 1895 als Rathaus(13) genutzt. Hier begegnet man auch der bekanntesten Figur der Stadt: dem Koblenzer Schängel. In Gedenken an den kleinen „Jean“, Symbol des lustigen und listigen Koblenzer Jungen wurde hier der Schängelbrunnen errichtet.

d) „Clemensstadt“

Nahe der Altstadt liegt Neustadt, nach Kurfürst Clemens Wenzelslaus „Clemensstadt“ genannt. Das Viertel symbolisiert den Einzug des Frühklassizismus im Rheinland. Neben dem einzigen klassizistischen Theater am Mittelrhein(11) stellt das Kurfürstliche Schloss, erbaut 1777-1793, den letzten Monumentalbau dieses Viertels dar.

Sehenswürdigkeiten in der Übersicht:



Busverbindungen:



Linienübersichtsplan Koblenz



Zeichenerklärung

Linien mit Liniennummern

1 2 3 5 6 7 8 9 10 20

➤ Richtungsangabe

KVS 350 353 354 356 357 359 570 571 573 574
RMV, RMV, KVG, rhb 301 318 319 355 358 370 460 576 620 621 650
Zickenheimer 27

Bedienung: Halt kein Halt 318

Haltestellen

- Mendelssohn Umsteigehaltestelle
- normale Haltestelle
- Haltestelle mit Linien-Nr.
- Endhaltestelle mit Linien-Nr.
- Haltestelle in einer Überlappungszone
- Waben-Tarifgrenze

sonstige Zeichen

- 102 Tarifwabe
- 192 Überlappungszone
- Camping
- DB-Bahnhof
- Jugendherberge
- Krankenhaus

Informationen
 Bus-Infozentrum Löhrl-Center
 0261 - 392 1777 (KEVAG)
 0261 - 1 73 83 (RMV)

www.kevag.de www.rmv-bus.de

VI Raum für Notizen