

Bericht über das 49. Arbeitstreffen des Arbeitskreises Angewandte Gesprächsforschung in Münster am 2. und 3. Dezember 2011

Yvonne Beyer und Christine Hrncał

Das 49. Arbeitstreffen des Arbeitskreises Angewandte Gesprächsforschung fand unter dem Thema „Verstehen in institutioneller Kommunikation“ am 02. und 03. Dezember 2011 am Germanistischen Institut der Westfälischen Wilhelms-Universität Münster statt. Organisiert wurde es von Elisa Franz, Katharina König, Lars Wegner und Beate Weidner.

Unter dem vorgegebenen thematischen Rahmen wurde Verstehen als eine Grundvoraussetzung interaktiver Kooperation in unterschiedlichen institutionell geprägten Gesprächsgattungen in den Blick genommen. Herstellen und Anzeigen von Verstehen ist besonders in institutionalisierten Gesprächskontexten, die sich häufig durch eine erhebliche Wissensasymmetrie zwischen den beteiligten Parteien auszeichnen, für das Erreichen konkreter Gesprächsziele von großer Relevanz. Zu der Erforschung dieser reziproken Wissensangleichungsprozesse zwischen den GesprächsteilnehmerInnen können unter anderem die Verstehensgegenstände in unterschiedlichen Institutionen, typische Verstehensprobleme sowie der Einfluss der spezifischen Rahmenbedingungen fokussiert werden. Ausgehend von Vergleichen von Mustern der Verstehensdokumentation in verschiedenen Institutionen stellt sich in Hinblick auf die Anwendungsperspektive zudem die Frage nach dem potenziellen Nutzen gesprächsanalytischer Untersuchungen für kommunikatives Handeln in solchen Gesprächssituationen.

Das Tagungsprogramm umfasste neben der Vorstellungsrunde sieben Vorträge sowie zwei Datensitzungen, die im Folgenden zusammenfassend referiert werden.

1. Berichtsrunde

Tabea Becker (Münster) schloss 2001 ihre Dissertation zum Thema "Erwerb von Erzählfähigkeiten" ab und habilitierte anschließend zum Thema Schriftspracherwerb. Gegenwärtig ist sie als akademische Oberrätin für Sprachwissenschaft und Sprachdidaktik an der Westfälischen Wilhelms-Universität tätig. Ihre Forschungsinteressen gelten u. a. dem Erwerb von Gesprächsfähigkeiten und auch der Untersuchung von Gesprächen innerhalb der Institution Schule. In einem ihrer neuen Projektvorhaben soll es um Interaktionen zwischen Kindern und Erwachsenen innerhalb der Institution Gericht gehen.

Frank Beier (Chemnitz) studierte Soziologie und Erziehungswissenschaft an der Technischen Universität Dresden und ist seit 2010 wissenschaftlicher Mitarbeiter am Lehrstuhl für Erziehungswissenschaft an der Technischen Universität Chemnitz. Seine Arbeitsschwerpunkte liegen in der Erforschung von Unterrichtskommunikation im institutionellen Vergleich zwischen Erwachsenenbildung und schulischem Unterricht.

Yvonne Beyer (Münster) studiert den Master of Arts der Angewandten Sprachwissenschaft und schreibt ihre Abschlussarbeit über kommunikative Strategien in Erpresserbriefen. Darüber hinaus war sie als Hilfskraft im DAAD-Projekt „Gesprochenes Deutsch für die Auslandsgermanistik“ beschäftigt.

Gudrun Borgschulte (Münster/Berlin) beschäftigt sich mit multimodaler Kommunikation, wobei ihr Schwerpunkt im Bereich der Gestik liegt, und arbeitet momentan freiberuflich als Kommunikationstrainerin und Texterin.

Rebecca Branner (Münster) war wissenschaftliche Assistentin am Germanistischen Institut der Westfälischen Wilhelms-Universität Münster. Heute arbeitet sie im Management einer zahnärztlichen Partnergesellschaft mit weiterhin großem Interesse an gesprächsanalytischer Forschung, insbesondere in medizinischen Kontexten.

Gisela Brünner (Dortmund) ist Professorin für Germanistische Linguistik an der Technischen Universität Dortmund mit dem Schwerpunkt sprachliche Interaktion in beruflichen und institutionellen Zusammenhängen. Sie befasst sich besonders mit den Bereichen Wirtschafts- und Gesundheitskommunikation – hier v. a. Vermittlungsstrategien von medizinischem Wissen im Fernsehen (dazu ist 2011 das Buch "Gesundheit durchs Fernsehen" erschienen). Derzeit arbeitet sie außerdem an einem Unterrichtskonzept zur beruflichen Gesprächskompetenz, das auf empirischem Material gründet und an Berufskollegs eingesetzt werden kann.

Feyza Evrin (Mainz) hat nach ihrem Bachelor-Abschluss an der Universität Mainz an einer amerikanischen Universität als Graduate Teaching Assistant Deutsch unterrichtet. Nun ist sie Master-Studentin im Studiengang Sprache, Kultur, Translation an der Universität Mainz (FTSK Germersheim) mit der Sprachenkombination Türkisch, Deutsch und Englisch. Dort koordiniert sie zudem unter der Leitung von Prof. Dr. Bernd Meyer einen Dolmetscherpool.

Rosalie Förster (Gent) ist Assistentin an der soziologischen Fakultät der Universität Gent in Belgien. In ihrem Dissertationsprojekt beschäftigt sie sich mit der Methode der Konversationsanalyse und deren praktischer Anwendung. Als Datengrundlage dienen Aufnahmen von Elternsprechtagen.

Reinhard Fiehler (Mannheim) ist apl. Professor an der Neuphilologischen Fakultät der Universität Heidelberg und Mitarbeiter der Abteilung Grammatik am Institut für Deutsche Sprache in Mannheim. Aktuell befasst er sich mit Sprache und Kommunikation im Alter und Kommunikationsproblemen in der intergenerationalen Kommunikation. Hier sieht er großen Nachholbedarf in Bezug auf Fort- und Weiterbildungen im gerontolinguistischen Bereich.

Elisa Franz (Münster) ist im Anschluss an ihr Lehramtsstudium der Germanistik, evangelischen Theologie und den Aufbaustudiengang Sprechwissenschaft/Sprecherziehung in drei verschiedenen Bereichen tätig: Sie arbeitet als Lehrerin am Berufskolleg für Sprecherziehung und Theaterpädagogik, als freiberufliche Sprecherzieherin (DGSS) und Coach sowie als wissenschaftliche Hilfskraft am Lehrstuhl

von Prof. Dr. Susanne Günthner. Zudem ist sie assoziiertes Mitglied des DAAD-Projekts „Gesprochenes Deutsch für die Auslandsgermanistik“. Sie promoviert im Rahmen des Promotionskollegs Empirische und Angewandte Sprachwissenschaft zu kommunikativen Verfahren in Speeddating-Gesprächen. *Stefan Goes* (Lübeck/Göttingen) studierte Deutsch, Politik und Kunstgeschichte in Göttingen und schrieb seine empirische Dissertation über Abweichungsbewältigung in Gesprächen bei Dieter Cherubim. Seit 1998 arbeitet er als selbstständiger Personal- und Organisationsentwickler mit den Schwerpunkten Mitarbeiterführung, Teamentwicklung, Konfliktsupervision und Begleitung von Veränderungsprozessen. Er lehrt Führung und Selbstmanagement an der FH Lübeck und ist Mentor der von Albert Busch und ihm initiierten studentischen Unternehmensberatung „Sprachwerk“ an der Georg-August-Universität Göttingen.

Inga Harren (Bayreuth) ist wissenschaftliche Mitarbeiterin am Lehrstuhl für Germanistische Linguistik in Bayreuth. In ihrer Dissertation beschäftigt sie sich mit Wissens- und Verstehensdarstellungen von SchülerInnen im Biologieunterricht: Im Fokus stehen einerseits die sprachlichen Anforderungen, denen sich die SchülerInnen dabei stellen müssen, und andererseits die verschiedenen Unterstützungs- und Korrekturverfahren der Lehrkräfte in Reaktion auf Schülerbeiträge.

Christine Hrnkal (Münster) hat den Masterstudiengang der Angewandten Sprachwissenschaft mit einer Arbeit zum Thema „Was heißt schon x? - Relativierungsverfahren im Sprachgebrauch des Deutschen“ abgeschlossen und arbeitet als wissenschaftliche Hilfskraft im Bereich Transkription sowie als Lehrkraft für Deutsch als Fremdsprache am Sprachenzentrum der Westfälischen Wilhelms-Universität Münster.

Ortrun Kliche (Köln) beschäftigte sich bis 2011 schwerpunktmäßig mit Dolmetschen im Krankenhaus und war in diesem Zusammenhang u. a. am SFB Mehrsprachigkeit der Uni Hamburg tätig. Seit 2009 ist sie Dozentin im Lehrprojekt für Medizinstudierende „PJ-STArT-Block“ an der UK Köln, in dessen Rahmen Medizinstudierende am Ende des 10. Semesters in einer Simulationswoche auf verschiedene SimulationspatientInnen treffen. Sie betreute dort vier Semester lang Gespräche, in denen PatientInnen Befunde erklärt wurden, und untersucht nun anhand von Videoaufzeichnungen das Vorgehen der Studierenden beim Erklären. Zur Zeit betreut sie im PJ-STArT-Block u. a. auch Aufklärungsgespräche.

Katharina König (Münster) ist Wissenschaftliche Mitarbeiterin am Germanistischen Institut der Westfälischen Wilhelms-Universität Münster. In ihrem Dissertationsprojekt untersucht sie Spracheinstellungsformulierungen in Narrativen Interviews - hierbei u. a. die Verwendung des Indefinitpronomens "man". Sie ist außerdem assoziiertes Mitglied im DFG-Projekt "Grammatik und Dialogizität", in dessen Rahmen sie "deswegen" im gesprochenen Deutsch untersucht.

Pamela König (Münster) ist seit 2008 wissenschaftliche Mitarbeiterin im Projekt „Sprachvariation in Norddeutschland (SiN)“. Sie promoviert bei Prof. Dr. Jürgen Macha zum Thema „Untersuchungen in

Hessen zur individuellen Sprachvariation und Sprechertypologie“, wobei sie den situativen Sprachgebrauch im Spannungsfeld der regionalen Dialekt-Standard-Konstellation sowohl quantitativ als auch qualitativ analysiert. Ihre Datengrundlage basiert auf Ganztagesgesprächen aus dem privaten sowie beruflichen Alltag, diese kontrastiert und ergänzt sie jedoch mit Daten aus Interviews, Wenker-Übersetzungen und einem Vorlesetext.

Rauza Kurt (Mainz) ist Studierende am FTSK in Germersheim (Universität Mainz) und derzeit bei Prof. Dr. Meyer als Praktikantin im Projekt "Dolmetscherpool für die sozialen Dienste in Germersheim" tätig. Sie studiert Diplom-Übersetzen für Englisch und Spanisch und ist zudem allgemein beeidigte Dolmetscherin und ermächtigte Übersetzerin für die kurdische Sprache.

Wiebke Lahg (Duisburg-Essen) promoviert am Institut für Kommunikationswissenschaft der Universität Duisburg-Essen. Erkenntnisse der Gesprächsforschung bilden eine wesentliche Grundlage für ihre Arbeit als Trainerin und Moderatorin.

Annette Lepschy (Münster) arbeitet zum einen als Sprecherzieherin (DGSS) und stellvertretende Leiterin am Centrum für Rhetorik, Kommunikation und Theaterpraxis der Universität Münster. Zum anderen ist sie Mitgesellschafterin der auf Personal- und Organisationsentwicklung spezialisierten Firma Lepschy & Lepschy GbR und des Instituts für Prüfungscoaching ifpc in Münster.

Annette Mönnich (Bochum) ist Akademische Rätin am Germanistischen Institut der Ruhr-Universität Bochum. Zu ihren Arbeitsbereichen zählen die Angewandte Gesprächsforschung, Fachdidaktik Deutsch (Didaktik der mündlichen Kommunikation) sowie die Sprecherziehung (Ästhetische Kommunikation, Rhetorische Kommunikation, Stimm- und Sprechtraining). In einem laufenden Projekt widmet sie sich der Erforschung von Feedbackgesprächen in Rhetorikseminaren.

Miriam Morek (Dortmund) hat ihr Promotionsprojekt bei Prof. Dr. Uta Quasthoff zum Thema "Kinder erklären. Interaktionen in Familie und Unterricht im Vergleich" abgeschlossen, die Veröffentlichung erfolgt in Kürze im Rahmen der Reihe Stauffenburg Linguistik (Bd. 60). Seit Oktober 2011 hat sie eine Postdoc-Stelle an der Technischen Universität Dortmund im DFG-Projekt "Diskursive Praktiken von Kindern in außerschulischen und schulischen Kontexten (DisKo)" (Laufzeit: 3 Jahre) inne, in dem es um die Untersuchung unterschiedlich kontextualisierter sprachlich-interaktiver Praktiken in Familie, Peer-Group und Schulunterricht geht.

Vera Mundwiler (Basel) ist im Anschluss an den Masterstudiengang Sprache und Kommunikation nun Doktorandin und Wissenschaftliche Assistentin am Lehrstuhl von Prof. Dr. Annelies Häcki Buhofer. In ihrer Dissertation forscht sie zum Thema der Kommunikation zwischen Eltern und Lehrpersonen. Dabei liegt ihr Schwerpunkt auf dem Rollenverständnis der Gesprächsteilnehmenden sowie den entsprechenden Konsequenzen für die Verstehenskonstruktion und Konfliktbewältigung im Gespräch.

Merve Ohmes (Hamburg) ist selbstständige Grafikerin und war als Gast bei der Tagung. Aufgrund ihrer Agenturerfahrungen liegt ihr Interessenschwerpunkt im Bereich der Optimierung von Kommunikationsprozessen zwischen Kunden, Berater und Grafiker.

Ina Pick (Dortmund/Köln) arbeitet an ihrer Dissertation zum anwaltlichen Mandantengespräch. Sie hat dafür rund 90 Gespräche aufgezeichnet und bereits weitgehend transkribiert. Auf dieser Basis sollen später auch ein Ratgeber für Anwälte und Fortbildungen zum Thema entstehen. Daneben arbeitet sie in der Forschungsgruppe LOCCS (The Linguistics of Coaching, Consulting and Supervision). Im Oktober ist der erste LOCCS-Band „Beratung, Coaching, Supervision. Multidisziplinäre Perspektiven vernetzt“ (herausgegeben von Eva Graf, Yasmin Aksu, Ina Pick und Sabine Rettinger) beim VS-Verlag erschienen.

André Posenau (Bochum) ist Doktorand und Lehrbeauftragter an der Ruhr-Universität Bochum. Er analysiert in seiner Dissertation mit gesprächsanalytischen Methoden die Kommunikation zwischen demenzenden Bewohnern und dem Pflegepersonal im Altenheim. Darüber hinaus arbeitet er freiberuflich als Kommunikations- und IT-Trainer. Im Moment konzipiert er eine Internet-Plattform zum Thema "Gerontolinguistik", die im Februar fertiggestellt sein soll.

Julia Schröder (Hildesheim) ist Stipendiatin im Promotionsprogramm „Soziale Dienste im Wandel“ am Institut für Sozial- und Organisationspädagogik der Universität Hildesheim.

Janina Sensmeier (Münster) ist als Diplom-Psychologin und Psychotherapeutin am Studienhospital Münster beschäftigt. Ihre Arbeitsschwerpunkte liegen bei der Arzt-Patientenkommunikation in der curricularen Ausbildung der Medizinstudierenden (Dozentenberatung: methodische und didaktische Beratung, Erarbeitung inhaltlicher Ziele, Umsetzung in die Lehre, einschließlich eigener Unterrichtseinheiten). Darüber hinaus koordiniert sie Erstsemester-Projekte ("Einführung in die klinische Medizin/Berufsfelderkundung") und ist in der psychosozialen Beratung tätig.

Vasco da Silva (Hildesheim) ist wissenschaftlicher Mitarbeiter am Institut für Interkulturelle Kommunikation der Universität Hildesheim. Er promoviert bei Prof. Dr. Stephan Schlickau (Hildesheim) und Prof. Dr. Gabriele Berkenbusch (Zwickau) zu sprachlich-kommunikativen Leistungen von ErzählerInnen in narrativen Interviews, dargestellt an deutsch-spanischen ERASMUS-Liebesbeziehungen.

Thomas Spranz-Fogasy (Mannheim) ist wissenschaftlicher Mitarbeiter am Institut für Deutsche Sprache und apl. Professor an der Universität Mannheim. Grundlagenforschung und anwendungsorientierte Arbeiten zu Schlichtungsgesprächen, Argumentation, Mutter-Tochter-Konfliktgesprächen, umweltpolitischen Diskussionen, gesellschaftlichen Führungskräften, Verstehen im Gespräch sowie Arzt-Patient-Gesprächen stellen einige seiner aktuellen Forschungsschwerpunkte dar. Dabei kooperiert er mit verschiedenen Bereichen der Medizin (Psychosomatik, Anästhesie, Palliativmedizin).

Benjamin Stoltenburg (Münster) ist als wissenschaftlicher Mitarbeiter im DFG-Projekt „Grammatik und Dialogizität“ tätig. In seiner Dissertation beschäftigt er sich mit Parenthesen im gesprochenen Deutsch.

Nicole Teichler (Hannover) ist am Deutschen Seminar der Leibniz Universität Hannover als Lehrkraft für besondere Aufgaben beschäftigt. Dabei unterrichtet sie überwiegend Kurse zur Einführung in die Sprachwissenschaften, bietet spezifische Themenseminare zur Sprachverarbeitung und Sprachpathologien an und ist zudem für die Fachberatung der Studierenden verantwortlich. Derzeit ist sie in der Findungsphase für ein interessantes Promotionsprojekt.

Patrick Voßkamp (Duisburg-Essen) hat 2009 mit einer Arbeit über die mündliche Kommunikation von Lokaljournalisten promoviert und arbeitet als Studienrat im Hochschuldienst an der Universität Duisburg-Essen im Bereich der Sprachdidaktik. Er weist auf die neu gestalteten Seiten der LINSE hin (<http://www.linse.uni-due.de/index.html>), auf der auch die Seiten des AAG zu finden sind.

Lars Wegner (Münster) ist Wissenschaftlicher Mitarbeiter am Lehrstuhl von Prof. Dr. Susanne Günthner und promoviert zum Thema „Kommunikation zwischen Eltern und Lehrkräften an Elternsprechtagen“. Darüber hinaus ist er assoziiertes Mitglied im DFG-Projekt „Grammatik und Dialogizität: retraktive und projektive Konstruktionen im Gebrauch“ sowie im DAAD-Projekt „Gesprochenes Deutsch für die Auslandsgermanistik“.

Beate Weidner (Münster) ist wissenschaftliche Mitarbeiterin am Lehrstuhl von Prof. Dr. Susanne Günthner und promoviert zu kommunikativen Verfahren der Herstellung von Unterhaltsamkeit in Kochsendungen. Sie ist Projektkoordinatorin im DAAD-Projekt "Gesprochenes Deutsch für die Auslandsgermanistik", in dessen Rahmen Deutschlehrenden authentische Gesprächsmaterialien deutscher MuttersprachlerInnen für ihren Unterricht im Ausland zur Verfügung gestellt werden.

Franziska Wyßuwa (Chemnitz) schloss 2010 ihr Studium der Germanistik und Pädagogik an der Technischen Universität Chemnitz ab. Seitdem arbeitet sie als wissenschaftliche Mitarbeiterin in der Professur Erziehungswissenschaft der Technischen Universität Chemnitz, die vor allem im Bereich der Bildungsforschung tätig ist. Ihr Interessenschwerpunkt liegt dabei auf konversationsanalytisch orientierten Interaktionsanalysen im institutionellen Vergleich von schulischen und erwachsenenpädagogischen Lehr-Lern-Situationen. Derzeit arbeitet sie in Vorbereitung ihrer Promotion zusammen mit Frank Beier an einem kleinen Forschungsprojekt zum Thema „Diskursivität in Lehr-Lern-Situationen“.

Sabine Zwanzig (Hildesheim) ist Promovendin im Promotionskolleg Unterrichtsforschung und untersucht in ihrer Dissertation Aufgabenstellungen im Deutsch- und Sportunterricht. Die beschriebenen und transkribierten Sequenzen aus dem Unterricht zweier Lehrpersonen, in denen Aufgaben gestellt werden, analysiert sie mittels der Gesprächsanalyse und fertigt anschließend einen Vergleich der verschiedenen Analysen an.

2. Vorträge

2.1 Thomas Spranz-Fogasy „Prädiagnostische Mitteilungen als Elemente der Verstehensorganisation in ärztlichen Gesprächen“

Der erste Vortrag der Tagung thematisierte eine Klasse verstehensorganisatorischer Strukturierungsmittel in der Arzt-Patienten-Kommunikation, die weniger prominent sind als die interaktiven Handlungen Zuhören und Fragen, die – meist implizit qua Ratifikation und Präsupposition – auch schon Verstehen dokumentieren. Zentrale Aufgabe ärztlicher Exploration ist es, aus den Darstellungen der Patienten und der körperlichen, apparativen oder labortechnischen Untersuchung ein Verständnis des zugrunde liegenden Krankheitsbildes zu ermitteln. Die von Thomas Spranz-Fogasy untersuchten prädiagnostischen Mitteilungen werden im Verlauf der Exploration geäußert, zeigen explizit aktuelle Elemente des Verstehens an und informieren den Patienten darüber. Der Referent illustrierte, dass diese Mitteilungen im assertiven Modus stehen und deskriptive Ausdrücke, kognitive Kategorien und Konzepte sowie kognitive Operationen enthalten. Dabei werden sie zudem qua semantischer, sequenzieller und kontextueller Eigenschaften als vorläufig und fragmentarisch – und damit eben als prädiagnostisch – modalisiert. Im Vortrag wurden auf der Basis gesprächsanalytischer Methodik linguistische, kognitive, sequenzielle und turnorganisatorische Aspekte prädiagnostischer Mitteilungen vorgestellt und ihr Zusammenspiel mit anderen ärztlichen Aktivitäten als Elemente der Verstehensorganisation im diagnostischen Prozess diskutiert. Gezeigt wurde, dass ärztliche Exploration ein vielschichtiger Prozess ist, in dem verschiedene sprachliche Handlungen ein Kontinuum an Möglichkeiten der Elizitierung, Reduktion und Fixierung von Beschwerdensachverhalten bilden, das Verstehen des Patienten und seines Beschwerdebildes möglich macht.

2.2 Ina Pick: „Wir müssen das so n bisschen in rechtliche Konstruktionen kriegen.‘ Verstehen und Verstehensprobleme im anwaltlichen Mandantengespräch“

Im Vortrag sind im Vergleich zweier Gesprächsbeispiele von verschiedenen Anwälten aus unterschiedlichen Rechtsgebieten kommunikative Probleme in anwaltlichen Mandantengesprächen herausgearbeitet worden. Neben den Perspektivdivergenzen, die durch routiniert und professionell handelnde AgentInnen einerseits und betroffene und handlungspraktisch orientierte KlientInnen andererseits entstehen, gibt es weitere Rahmenbedingungen und Einflussfaktoren, die das Verstehen hindern oder fördern können. Ursachen für kommunikative Probleme wurden in der Gesprächsorganisation, der Handlungsorientierung der Beteiligten, der Themenbearbeitung und in ungeklärten Zuständigkeiten und Rollenverhältnissen herausgearbeitet. Es wurde gezeigt, wie diese Problemkreise in Kombination zu einem gegenseitigen Nichtverstehen im anwaltlichen Mandantengespräch führen. Kontrastiv wurden jeweils gelungene Gesprächsbeispiele gegenübergestellt und daran Handlungsalternativen aufgezeigt. In der anschließenden Diskussion lag der Schwerpunkt zunächst auf der

Frage, wie die aufgezeigten Probleme überwunden werden können, daran anknüpfend wurde die Möglichkeit zur Ableitung konkreter Handlungsempfehlungen für Anwälte aus den Analyseergebnissen thematisiert.

2.3 Julia Schröder „Metaphorische Konzepte für Beratung – oder: Beratung verstehen“

Julia Schröders Vortrag basiert auf ihrem Dissertationsprojekt, in dessen Rahmen sie Beratungsgespräche aufgrund männlicher Gewalterfahrungen metaphernanalytisch untersucht. In Anlehnung an das Tagungsthema wurde dabei insbesondere der Zusammenhang zwischen der Verwendung von Metaphern und dem Verstehen der Beratungssituation selbst im Kontext dieser speziellen institutionellen Gattung herausgearbeitet. Zunächst wurde daher illustriert, welche Metaphern bzw. metaphorischen Redewendungen der männliche Klient und Berater besonders häufig zur Schilderung ihres Verständnisses von BERATUNG wählen. Darauf aufbauend wies die Referentin darauf hin, dass sich anhand der bildhaft zum Ausdruck gebrachten Erfahrungen und Vorstellungen von BERATUNG prototypische bzw. konzeptuelle Metaphern für BERATUNG rekonstruieren lassen. Als ein Ergebnis zeigte sich, dass die Interagierenden im Gespräch die Institution BERATUNG gemeinsam herstellen bzw. dass sich BERATUNG im Kontext metaphorischer Konzepte konstituiert. Dabei wurde deutlich, dass die Männerberatung gemeinsam von Berater und Klient mit schulischen Metaphern gefüllt und dargestellt wird. Die Schul-Metaphorik ermöglicht den Interagierenden „Verständigung“, da sie die unvertraute und komplexe Situation des beraterischen Dialogs reduziert, indem sie diese neue Erfahrung, im Licht einer höchstwahrscheinlich bekannteren, nämlich der Schule, interpretiert. Abschließend wurde vom Plenum der Begriff der Lernmetaphorik als mögliche Alternative für den Terminus der Schulmetaphorik eingebracht und die potenzielle Problematik thematisiert, dass die Kommunikationspartner auch aufgrund ihrer unterschiedlichen Rollen möglicherweise trotz der Verwendung derselben metaphorischen Begriffe verschiedene Konzepte damit verbinden könnten.

2.4 Anette Lepschy „Tja, Sie sind halt der Zustandsstörer...‘ – Trigger-Filme als Auswahlmethode im Assessment-Verfahren. Zum Verständnis von institutioneller Kommunikation“

Anette Lepschy zeigte mit ihrem auf ihrer beruflichen Erfahrung als Sprecherzieherin beruhenden Vortrag eine anwendungsbezogene Perspektive auf, in der es nicht um das Verstehen innerhalb institutioneller Kommunikation ging, sondern vielmehr um das Verständnis von den besonderen Parametern und Bedingungen in solchen Kontexten. In ihrem Vortrag präsentierte sie sogenannte Trigger-Filme zum Thema „Bürger-Verwaltungs-Kommunikation“, die im Rahmen eines Personalauswahlverfahrens für Inspektoren-Anwärter entwickelt wurden. Die Filmszenen basieren auf gesprächsanalytisch fundierten Ergebnissen zur Bürger-Verwaltungskommunikation und zeigen typische Kommunikationssituationen aus dem Verwaltungsalltag (Beantragung eines neuen Reisepasses, Beschwerdesi-

tuationen, ordnungsrechtliche Anhörungsgespräche bei Gefahrensituationen, die durch Bürger ausgelöst werden (z.B. gefährliche Haustiere, Müll etc.)). Es handelt sich dabei um berufliche Situationen, die später auch das zukünftige Berufsbild der Bewerber bestimmen. Die Filme werden innerhalb eines Assessment-Centers folgendermaßen eingesetzt: Die Teilnehmer des Assessment-Centers müssen die zwei im Film gezeigten Verwaltungsmitarbeiter unter verschiedenen Fragestellungen bzw. Kriterien beurteilen (Bürgerfreundlichkeit, Souveränität, Durchsetzungsvermögen usw.) und sich am Ende einer Diskussion unter der Fragestellung „Wer von den beiden entspricht den Vorstellungen an einen modernen Verwaltungsmitarbeiter?“ für einen der beiden entscheiden. Die Diskussion der Bewerber wird durch eine Beobachtergruppe protokolliert. Dieses Verfahren soll Aufschluss über folgende Fragen geben: Welches Verständnis haben die Bewerberinnen und Bewerber von ihrem zukünftigen Arbeitsfeld innerhalb der Institution Verwaltung? Welche Vorstellung/Haltung haben die Bewerberinnen und Bewerber von/zu ihrer zukünftigen Berufsrolle? Die Filme selbst basieren nicht auf einem kompletten fertigen Drehbuch, sondern die Schauspieler erhalten lediglich eine ausführliche Situationsbeschreibung und einige Steuerungshinweise für die Steuerungsebenen „Gesprächsorganisation, Themabearbeitung, Beziehungsgestaltung“. Alles Übrige wird in der Produktionssituation improvisiert. Erste Erfahrungen zeigen, dass die Filme – anders als sonstige typische Diskussionsthemen oder -aufgaben für ACs – eine hohe Identifikation der Bewerber mit der Aufgabe aufweisen. Eine Ursache dafür sieht Anette Lepschy in der Berufsbezogenheit, die durch die typischen Kommunikationssituationen aus dem Verwaltungsalltag in die Aufgabe kommt. Die folgende Diskussion schloss sich im Wesentlichen an konkrete Anwendungskontexte an und war der Produktion, dem Aufwand und Nutzen sowie der Verwendbarkeit solcher Kurzfilme zur Elitzierung des vorhandenen Verständnisses von einer durch Kommunikation mit BürgerInnen geprägten Tätigkeit in einer Institution gewidmet.

2.5 Vasco da Silva „Sprachlich-kommunikative Leistungen von ErzählerInnen in narrativen Interviews“

In seinem Vortrag stellte Vasco da Silva einen ersten Ausschnitt der Datenanalyse aus seinem Dissertationsprojekt vor, in dem er sich mit Verfahren und Strategien von ErzählerInnen in narrativen Interviews beschäftigt. Der Fokus der Untersuchung liegt auf ehemaligen deutschen und spanischen ERASMUS-Studierenden, welche während ihres Auslandsaufenthaltes eine Liebesbeziehung mit einer/m Gastkulturenangehörigen eingingen. Die Motivation zur Beschäftigung mit diesem Thema resultierte einerseits aus der nicht zufriedenstellenden qualitativen Datenlage zu ERASMUS-Aufenthalten (insbesondere die hinlänglich bekannte Existenz der ERASMUS-Liebesbeziehungen zeigt ein deutliches Desiderat auf), andererseits aus dem generellen Interesse an kommunikativen Anforderungen und Lösungsstrategien von ErzählerInnen in narrativen Interviews. Vasco da Silva widmet sich insbe-

sondere der Frage, wie die Interviewten es schaffen, in einer zum Erzählensgegenstand relativ sehr kurzen Zeit Informationen auf den Interviewer zu übertragen, die sie aufgrund ihres (fast) alleinigen Rederechts selbstständig mental ordnen und verbalisieren müssen. Dabei liefern sie nicht nur solche Informationen, die den Untersuchungsgegenstand „ERAMUS-Liebe“ näher beleuchten, sondern sie geben unter anderem durch Bewertungen, Kategorisierungen und Positionierungen wichtige Hinweise auf die kognitive Verarbeitung des retrospektiv erzählten Gegenstandes – im vorliegenden Fall einer Liebesbeziehung im Kontext des Auslandsjahres.

An einem Ausschnitt aus seinem Datenmaterial demonstrierte Vasco da Silva, welche sprachlichen Mittel narrativ Interviewte in der Erzählung nutzen, z. B. eine sprachenökonomische Redeweise mittels Vergleichens (parallele Positionierung von mindestens zwei Personen in der Erzählung), Aufmerksamkeitssteuerung des Zuhörers durch die Nutzung von Analepsen oder verschiedenen Tempora bis hin zu Distanzierungsaktivitäten durch den Einsatz von Partikeln und unterschiedlichen Pronomina. In der sich anschließenden Diskussion wurde die Frage nach prosodischen Indikatoren bezüglich der Einstellung der Interviewten aufgeworfen. Es wurde diskutiert, inwiefern eine Schärfung der bisherigen Kategorien notwendig sein könnte und welche Relevanz diese für die noch zu konkretisierende Forschungsfrage haben. Abschließend wurde nach der Verknüpfung der hier präsentierten, ersten Ergebnisse mit dem Forschungsgegenstand „ERASMUS-Liebe“ gefragt.

2.6 Stefan Goes „Teamentwicklung via Kommunikationsberatung im Rahmen von Konfliktsupervision in Krankenhäusern

In seinem Vortrag beschäftigte sich Stefan Goes mit Kommunikationsproblemen im deutschen Klinikalltag und stellte auf der Basis seiner Arbeit als Kommunikationstrainer zwei Formen von Kommunikations- bzw. Konfliktberatung vor: Erstens Kommunikationstrainings mit dem Ziel, die Konfliktfähigkeit und Kooperativität zu steigern, zweitens Konfliktsupervision, bei der auch die Kommunikativität verbessert werden soll. Die Herausforderung liegt laut Stefan Goes darin, eine Art „Zwei-in-Eins-Lösung“ anbieten zu sollen, also etwa Führungsthemen & „Kommunikation“ oder Teamzusammenhalt & „Klima“ effektiv miteinander zu verbinden. Zur Umsetzung dieser Ziele arbeitet der Referent ausschließlich praxisorientiert, also anhand von Fällen und konkreten Anliegen, sowie inhaltlich einfach, d. h. laienverständlich. Seiner Arbeit liegt das lingua-systemische Prinzip zu Grunde, das Wissen und Methoden aus der angewandten Linguistik mit systemischen Beratungs-Methoden zusammenführt. Die wichtigsten Prinzipien sind hierbei erstens die Annahme einer Vielfalt von Ansichten und Zielen, was zum Denken in Verantwortungskontexten ohne Schuldvermutung gepaart mit professionellem Interesse am Gegenüber führt, und zweitens die genaue Betrachtung und Berücksichtigung systemischer Zusammenhänge, die sich in Kliniken beispielsweise aus der Organisation der Schichtarbeit ergeben. Didaktisch steht die Lösungsorientierung mit klaren Handlungsempfehlungen im

Vordergrund. Linguistische Aspekte sind vornehmlich Gesprächsanalyse (Audiomitschnitte von Rollenübungen und echten Gesprächen mit gemeinsamer dialogischer Auswertung ohne Transkription), semantische Netze/Wortfelder (Schwerpunkte hier: Assoziationen, Schlüsselwörter, wirksame Wörter im Sinne von Gefühlsauslösung und Handlungsmotivation), Frage- und Argumentationstechnik (als Werkzeuge). Hinzu kommen systemisch ("Welche Aspekte/Verbindungen beeinflussen mein Gegenüber?"), soziologisch ("Wie funktionieren Gruppen von Menschen?") und psychologisch ("Wie denken/fühlen Menschen?") fundierte Gelingensbedingungen und Wirksamkeitsregeln. In der Abschlussdiskussion wurde hauptsächlich die konkrete sprachliche Kooperation mit sprachwissenschaftlichen Laien sowie die Zusammenführung der verschiedenen methodischen Schwerpunkte in den Blick genommen.

2.7 Franziska Wyßuwa / Frank Beier „entschuldige, dass ich noch mal was sage’ – die pädagogische Relevanz von Feedback-Feedback Äußerungen in institutionalisierten Lehr-Lern-Situationen

In ihrem Vortrag zeigten Franziska Wyßuwa und Frank Beier die besondere Rolle von Verstehen und Verstehensdokumentationen in Lehr-Lern-Situationen auf, die nicht nur als Grundvoraussetzung für interaktive Kooperation zu verstehen sind, sondern eine Eigenwertigkeit besitzen (vgl. Deppermann 2010). Verstehen ist dabei sowohl Mittel als auch Ziel der Interaktion. Die Folge der Ubiquität von Verstehen ist die Notwendigkeit expliziter Verstehensdokumentation im Unterricht, welche gesprächsorganisatorisch gelöst werden muss. In diesem Rahmen stellten Franziska Wyßuwa und Frank Beier das für Schulunterricht mehrfach herausgearbeitete I-R-E/F-Schema (Mehan 1979, Sinclair/Coulthard 1975, Lüders 2003) vor, welches gleichzeitig auch eine starre Gesprächsführung und die asymmetrische Pflicht, Verstehen anzuzeigen, etabliert: „So muss der Schüler zeigen, dass er den Lehrer verstanden hat, umgekehrt ist dies nicht unbedingt der Fall.“ (Deppermann 2010, S. 9). Anhand ihrer Analysen stellten Franziska Wyßuwa und Frank Beier eine vierte Position als konditionell relevant fest, die es den Teilnehmern ermöglicht, zum Feedback und den dem Feedback zugrundeliegenden eigenen oder fremden Äußerungen Stellung zu nehmen. Diese vierstellige Interaktionsstruktur bezeichnen die Referenten als I-R-F-FF. Damit wird eine andere Form der Verstehensdokumentation, nämlich die zweiseitige Pflicht, Verstehen anzuzeigen, institutionalisiert: Dozenten müssen ihr Verständnis der Teilnehmeräußerung anzeigen, um ein gemeinsames Verstehensobjekt zu konstituieren und damit die Intersubjektivität zu sichern. Die Teilnehmer müssen an vierter Position – dem Feedback-Feedback – die gemeinsam erarbeitete Wissensbasis ratifizieren. Das erklärt laut den Referenten, warum es immer wieder zu teilnehmerinitiierten Diskussionen kommt, was dann der Fall ist, wenn in der Feedback-Feedback-Position keine Ratifikation erfolgt, sondern Verstehens- oder Akzeptanzprobleme angezeigt werden, die dann in komplexeren diskursiven Strukturen bearbeitet werden. In diesen Diskussionen sehen Franziska Wyßuwa und Frank Beier eine besondere Relevanz für den

Unterrichtsverlauf, da diese Verstehensprobleme nicht nur anzeigen und bearbeiten, sondern Verstehensobjekte selbst erst generieren und so Lernprozesse anleiten können. Für die Ermöglichung einer diskursiv angelegten Lehr-Lern-Situation ist somit nicht nur die Frage nach Formen der Initiierung (vgl. Nystrand 1997) von besonderer Relevanz, sondern auch die Art und Weise, wie das Feedback organisiert d. h. verbindlich gemacht wird und ob die Möglichkeit der Ratifizierung oder Dissensmarkierung gesprächsstrukturell geschaffen wird. Im Anschluss an den Vortrag diskutierte das Plenum sowohl die Möglichkeit der Zugrundelegung des IRF-Schemas als auch den Einfluss unterschiedlicher gesprächsorganisatorischer Bedingungen (etwa in der Erwachsenenbildung im Vergleich zum regulären Schulunterricht) auf die Generalisierbarkeit des postulierten vierteiligen Schemas.

3. Datensitzungen

3.1 Lars Wegner „Datensitzung: Verstehensdokumentation in Elternsprechtagsgesprächen“

Nach einer Einführung in den Untersuchungsgegenstand „Elternsprechtagsgespräch“ und einer Vorstellung des der Untersuchung zugrunde liegenden Datenkorpus von 147 Elternsprechtagsgesprächen an Primar- und Sekundarschulen wurde basierend auf der Analyse eines ausgewählten Gesprächs mit dem Plenum gemeinsam die Frage diskutiert, welche Rolle „Verstehen“ in dieser kommunikativen Gattung spielt. Die folgenden Fragen bildeten den Ausgangspunkt für die Datensitzung: Welche Verstehensarbeit müssen die Interagierenden in dem Gespräch leisten? Lassen sich für das Untersuchungsfeld Schule typische interaktive Verfahren bzw. Praktiken der Verstehensdokumentation finden, die von den Interagierenden verwendet werden, um ihren jeweils besonderen Handlungsaufgaben gerecht zu werden? Im Laufe der Diskussion kristallisierte sich heraus, dass die Frage nach dem spezifischen Stellenwert von „Verstehen“ nicht zufriedenstellend beantwortet werden kann, sofern die grundlegenden Handlungsaufgaben aller am Gespräch Beteiligten noch nicht geklärt worden sind. Da es sich bei Elternsprechtagsgesprächen um eine im deutschen Sprachraum bislang noch gänzlich unerforschte kommunikative Gattung handelt und somit keine genauen Erkenntnisse zu diesem Gesprächstyp vorliegen, sei es am sinnvollsten, zunächst eine detaillierte Handlungsschemaanalyse vorzunehmen, um auf diese Weise Aussagen über die wesentlichen Handlungsaufgaben aller Beteiligten machen zu können. In einem nächsten Schritt ließe sich auf der Basis vorliegender Handlungsaufgaben die Frage nach der etwaigen Rolle von „Verstehen“ gezielter beantworten. Ferner wurden vom Plenum weitere wichtige Punkte angesprochen, die für die Gattung von besonderer Relevanz sind und die bei der Beantwortung der Frage nach der Rolle von „Verstehen“ mit beachtet werden müssten: U. a. wurden die besondere Teilnehmerkonstellation (An- oder Abwesenheit des Kindes), die unterschiedlichen Perspektiven, die die Beteiligten auf das verhandelte Kind haben, oder auch die Frage, welche Rolle Beratung in den Gesprächen spielt, genannt.

3.2 Wiebke Lahg „Arbeitsprozesse moderieren – Verstehen als Voraussetzung für Konsens“

In ihrer Datensitzung stellte Wiebke Lahg die Methode der Workshop-Moderation vor, die entwickelt wurde, um die ergebnisorientierte Zusammenarbeit von mehreren Personen zu strukturieren. Neben vielen verschiedenen Techniken sind mit der Methode vor allem Prinzipien verbunden, an denen Moderatoren ihre kommunikativen Handlungen ausrichten sollen. Einer der methodenimmanenten Grundsätze bezieht sich auf die gemeinsame Erarbeitung eines von allen getragenen Workshop-Ergebnisses. Das Erreichen dieses Gesprächszwecks setzt jedoch, so Wiebke Lahg, ein grundlegendes Verstehen zwischen allen Beteiligten voraus. Dabei sieht die Methode eine fortlaufende Visualisierung der bearbeiteten Inhalte vor. In der Praxis konkreter Moderationsgespräche können diese visualisierten Inhalte dazu beitragen, Verstehensprobleme zwischen Moderator und Teilnehmern aufzudecken. Formulierungen werden für alle sichtbar an Tafeln oder Flipcharts schriftlich festgehalten und können so auf ihre Funktion als Zusammenfassung getätigter Äußerungen überprüft werden. Dies setzt jedoch sowohl auf Seiten des Moderators als auch auf Seiten der TeilnehmerInnen ein Bewusstsein dafür voraus, dass Verstehen grundsätzlich misslingen kann und deshalb fortlaufend überprüft werden sollte. Abschließend wurde vor allem die Gewichtung des Gesprächsziels der ergebnisorientierten Moderation im Vergleich zu konkreten sachbezogenen Inhalten und Argumenten diskutiert.

Das 50. Arbeitstreffen des Arbeitskreises Angewandte Gesprächsforschung wird unter dem Thema *Zentrale Kommunikationsprobleme in der interpersonalen und professionellen Kommunikation* am 4. und 5. Mai am Institut für deutsche Sprache (IDS) in Mannheim stattfinden.

Literatur

Deppermann, Arnulf (2010): *Zur Einführung: „Verstehen in professionellen Handlungsfeldern“ als Gegenstand einer ethnographischen Konversationsanalyse*. In: Deppermann, Arnulf et. al. (Hrsg.): *Verstehen in professionellen Handlungsfeldern*. Tübingen: Narr Verlag. S. 7-26.

Lüders, Manfred (2003): *Unterricht als Sprachspiel. Eine systematische und empirische Studie zum Unterrichtsbegriff und zur Unterrichtssprache*. Bad Heilbrunn/Obb.

Mehan, Hugh (1979): *Learning Lessons*. Cambridge: Mass.

Nystrand, M. (1997): *Dialogic instruction: When recitation becomes conversation*. In: Nystrand, M./Gamoran, A./Kachur, R./Prendergast, D. (Hrsg.): *Opening dialogue: Understanding the dynamics of language and learning in the English classroom*. New York [u.a.]: Teachers College Press, S. 1-29.

Sinclair, John McHardy / Coulthard, Richard M. (1975): *Towards an analysis of discourse: the english used by teachers and pupils; based on a report submitted to the social science research council*. London: Oxford University Press.