

51. Arbeitskreis Angewandte Gesprächsforschung (AAG)

16. - 17. Nov. 2012, Technische Universität Dortmund

Schwerpunktthema: Experten-Laien-Kommunikation

Organisation: Gisela Brünner & Miriam Morek

Abstracts

Gisela Brünner (Dortmund)

Expertise im Gespräch. Kommunikative Anforderungen in Verkaufsgesprächen im Fachhandel

Im Vortrag werden auf dem Hintergrund der linguistischen Diskursanalyse die kommunikativen Anforderungen und Probleme von Experten-Laien-Konstellationen im Gespräch behandelt, und zwar besonders am Beispiel von Verkaufsgesprächen im Fachhandel. Dargestellt werden die kommunikativen Anforderungen an die Verkäufer als Experten sowie der Einfluss der vorhandenen oder fehlenden Expertise der Kunden, die das Expertenhandeln maßgeblich steuert.

In Verkaufsgesprächen werden zum einen grundlegende Probleme, Anforderungen und Handlungsaufgaben von Experten sichtbar, die sie mit anderen Formen der Experten-Laien-Kommunikation gemeinsam haben. Es zeigen sich aber auch spezifische Anforderungen und Probleme der Kommunikation, die aus den besonderen ökonomischen Zwecken resultieren: Merkmale des Diskurstyps ‚*Verkaufsgespräch*‘ verbinden sich mit Merkmalen der Experten-Laien-Kommunikation, so dass eine komplexe Interaktionsform entsteht.

Im Vordergrund des Vortrags stehen die konfligierende Anforderungen, wie sie für Verkaufsgespräche charakteristisch sind – Widersprüche und Maximenkonflikte, die besonders vom Verkäufer/Experten in der Interaktion bearbeitet und ausbalanciert werden müssen. Das betrifft die sprachliche Anpassung an den jeweiligen Kunden und das Laienwissen, das Eindrucksmanagement (z.B. Selbst- und Beziehungsdarstellung), die Berücksichtigung und Bearbeitung der divergierenden Perspektiven und die Argumentation.

Ramona Pech (Bayreuth)

Epistemische und evidenzielle Marker in der kommunikativen Praxis: Wissenstransfer und Beziehungsaushandlung in der HIV/Aids-Prävention.

Das Promotionsprojekt „Wissen in der Interaktion“ beschreibt die HIV/Aids-Prävention in der Dominikanischen Republik als eine Form der Experten-Laien-Kommunikation. An empirischen Daten und mit Methoden der linguistisch-ethnographischen Gesprächsanalyse untersucht es die Charakteristika und Dynamiken von Aufklärungsgesprächen und analysiert, wann und wo es zu Interaktionsproblemen kommt und inwiefern diese den Wissenstransfer gefährden.

Der Vortrag soll zeigen, dass epistemische und evidenzielle Markierungen eine sowohl von Experten als auch von Laien häufig verwendete sprachliche Strategie sind, um die eigene Position gegenüber der Proposition und damit einem bestimmten Wissensselement zum Ausdruck zu bringen. Er analysiert, wann und wie epistemische und evidenzielle Marker eingesetzt werden und in welcher Weise sie Wissensselemente relevant setzen und im Interaktionszusammenhang situieren. Im Hinblick auf den Wissenstransfer stellen sich dabei folgende Fragen:

- Wie bringen Laien ihr (Vor-) Wissen in die Interaktion ein und werden diese Wissensbestände epistemisch und/oder evidenziell markiert?
- Wie berücksichtigen Experten dieses Laienwissen und inwiefern gehen sie auf die entsprechend markierten Äußerungen ein?
- Wie präsentieren Experten ihr Fachwissen und (wie) markieren sie es (explizit) als Expertenwissen?
- Welche Folgen ergeben sich daraus für die Aushandlung des *common ground*?

Hinsichtlich der Beziehungsaushandlung soll folgenden Fragen nachgegangen werden:

- Inwiefern stärken oder schwächen Experten ihren Expertenstatus durch die Verwendung epistemischer und evidenzieller Marker?
- Inwiefern untermauern Laien ihren Laienstatus durch die entsprechend markierte Präsentation ihres (Vor-) Wissens?
- Können evidenzielle und epistemische Marker ihnen dazu dienen, sich als Experten zu profilieren?

Alexandra Groß (Bayreuth)

Interaktive Konstitution von Patientenexpertise in der HIV-Sprechstunde

In meinem Beitrag steht nicht die Expertise des Experten, sondern die des Laien im Vordergrund. Im Rahmen meines Dissertationsprojekts ‚Medizinische Kommunikation mit HIV-Patienten in Deutschland‘ wird untersucht, mit welchen sprachlich-interaktiven Verfahren HIV-Patienten fachmedizinische Expertise in die Interaktion einbringen bzw. wie diese durch Arzt und Patient interaktiv konstituiert wird. Datengrundlage bilden Audioaufnahmen von Routinesprechstunden in der HIV-Ambulanz einer deutschen Universitätsklinik.

Im Vortrag sollen vor allem Wissenstransfer-Sequenzen in einer obligatorischen Gesprächsphase, der Mitteilung der Blutwerte, im Fokus stehen. Übergreifend soll diskutiert werden, ob das Label „Experten-Laien-Kommunikation“ auf die Spezifik des untersuchten Gesprächstyps passt. Expertise-in-Interaktion ist als flexible und mehrdimensionale Größe anzusehen, die in der Gesprächssituation zwischen Arzt und HIV-Patient stetig ausgehandelt wird.

Yasmin Aksu (München)

Einzel-supervision: Arbeitsweltliche Beratung unter Experten

Supervision ist ein vergleichsweise altes und traditionsreiches Format der arbeitsweltlichen Beratung; sie stammt aus der frühen Sozialarbeit und ist geschichtlich – sowohl was ihre Werte als auch ihre Branchenpräsenz betrifft – eng an die Psychotherapie und Psychiatrie gebunden. Empirische Forschung über Supervision, meist soziologisch oder psychologisch ausgerichtet, gibt es seit den 1970er Jahren; diese hat sich jedoch praktisch ausschließlich auf die Gruppen- und Teamsupervision konzentriert. Da die Supervision seit ca. 15 Jahren aber mit den sehr erfolgreichen Formaten aus dem Bereich des Coachings konkurriert, nicht zuletzt weil dort sehr ähnliche Themen wie intra- und interpersonale arbeitsweltliche Konflikte behandelt werden, ist dringend geboten, systematische empirische Forschung auch auf die Einzel-supervision auszudehnen.

Meine Dissertation – beruhend auf einem Korpus von 15 je 90-minütigen Einzel-supervisionsgesprächen von 2 Supervisorinnen mit insgesamt 5 verschiedenen Supervisand/innen – sucht deshalb erstens ein Handlungsschema für dieses Format zu rekonstruieren und zweitens die Frage zu beantworten, nach welchen (interaktionalen) Regeln Einzel-supervision gestaltet wird. Meine Absicht ist nicht zuletzt, die Ergebnisse in der Supervisionspraxis zur Diskussion zu stellen, so dass sie dort in die Konzeptentwicklung einfließen können.

Auffällig ist bei der Einzel-supervision, dass es sich meist um Gespräche zwischen zwei Expert/innen erstens für intra- und interpersonale Konflikte und (Psycho) diagnostik und zweitens für Gesprächsführung handelt. Dies hat Konsequenzen – wenn z. B. fachliche Einschätzungen der Supervisorin in Frage gestellt und Diagnosen verhandelt werden – und bringt bestimmte Schwierigkeiten bei der Besetzung der Rollen der Supervisorin und Supervisandin mit sich. Im Rahmen des Vortrags möchte ich meine Arbeit und einige Ergebnisse vorstellen, die genannten Schwierigkeiten anhand (kurzer) Transkriptausschnitte herausarbeiten und die gesprächsanalytische Einschätzung dieses Formats diskutieren.

Aksu, Y.: (in Vorb): Kontext, Selbstverständnis und Gesprächsrealität der Einzel-supervision.

Aksu, Y. (i. E.): One-on-one Supervision in Germany: A Conversation-analytic Insight. In: Eva-Maria Graf, E./ Sator, M./ Spranz-Fogasy, T.: Interaction types across helping professions – differences, similarities and interferences of communicative tasks.

Belardi, N. (2005): Supervision. Grundlagen, Techniken, Perspektiven. München: C. H. Beck.

Buer, F. (2005): Coaching, Supervision und die vielen anderen Formate. Ein Plädoyer für ein friedliches Zusammenspiel. In: Organisationsberatung, Supervision, Coaching. Bd 12, Nr. 3. 278-296.

Maurer, I. (2007): Wirksamkeitsforschung in Leitungssupervision und Coaching. In: supervision 1/2007. 20-24

Hausinger, B. (2011): Supervision. In: Beratungsexpertise für die Arbeitswelt. Hrsgg. von der Deutschen Gesellschaft für Supervision e.V.. S. 9-14.

Pühl, H. (2012): Handbuch Supervision. 3. Auflage. Berlin: Leutner Verlag.

Haubl, R.: (2008): Coaching und Supervision: Wie paradigmatisch sind die Differenzen? In: DGSv aktuell 4/2008. 13-15. 2. Auflage 2011.

Ina Pick (Dortmund)

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

Experte-Laie-Kommunikation (ELK) bezieht sich prototypisch auf eine Gesprächssituation zwischen einem professionellen Institutionsvertreter, der auf der Basis seiner Ausbildung und Erfahrung agiert, und einem Nicht-Experten oder Laien, der eben die Expertise benötigt, um z.B. ein Problem zu lösen, eine Entscheidung zu treffen etc.

Wird eine solche Gesprächssituation Gegenstand linguistischer Forschung, ist es seit Entstehung der Angewandten Sprachwissenschaft das Ziel der Forscher, aber auch Wunsch der Praktiker, die kommunikative Praxis der Experten (gemeinsam) zu reflektieren und Ergebnisse zurückzuspiegeln, wozu transkriptbasierte Workshops oder Trainings empfohlen werden.

Dabei treffen linguistische Experten mit Experten aus der primär untersuchten Situation zusammen, um deren sprachliches Handeln zu beleuchten. Diese Sachexperten bringen aber gleichzeitig aufgrund von Routine und Erfahrung als ‚Sprachanwender‘ ebenfalls eine bestimmte Expertise in ihrer alltäglichen (i.S. v. vertrauten) Gesprächsführung mit, die ja Gegenstand des Workshops ist. Daher sind sie, obwohl es sich bei den Sachexperten um linguistische Laien handelt, als Teilnehmer transkriptbasierter Workshops nicht vergleichbar mit ‚dem Laien‘, der Modell steht für den Prototypen der ELK.

Vor diesem Hintergrund wirft die Datensitzung auf der Basis eines Audio- und Transkriptausschnitts aus einem transkriptbasierten Workshop für Anwälte folgende Fragen auf:

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

Diana Ernst (Kassel)

„Noch irgendwelche Fragen?“ – Kommunikative Aufgaben im mündlichen Erklärprozess

Mündliches Erklären ist eine im kommunikativen Alltag omnipräsente Gesprächspraktik, die vermehrt in der Kommunikation zwischen Experten und Laien zu finden ist. In der Schule, als ‚Erklärinstitution‘ (Klein 2001: 1327), zählt das Erklären mit unterschiedlichen Experten-Laien-Konstellationen zu den grundlegenden Praktiken der Wissensvermittlung. Zugleich ist die Entwicklung mündlicher Erklärfähigkeiten ein zentrales Anliegen des Deutschunterrichts der Sekundarstufe I.¹ Bislang existieren allerdings wenig empirische Erkenntnisse über den Erwerb der Erklärfähigkeiten von Kindern und Jugendlichen, die es erlauben würden, das mündliche Erklären als Lerngegenstand ausdifferenzieren und didaktisch zu modellieren.

In einer von mir durchgeführten empirischen Studie zur Entwicklung von Erklärfähigkeiten habe ich mit Haupt- und Gymnasialschülerinnen und -schülern der Jahrgangsstufen *fünf*, *sieben* und *neun* jeweils eine Unterrichtsstunde zum Thema ‚Kommunikation mit Locked-in-Patienten‘² durchgeführt. Im Anschluss daran wurden die Schülerinnen und Schüler dazu veranlasst, einen Teil ihres neu erworbenen Expertenwissens einem/ Mitschüler/in, der/die nicht an der Unterrichtssequenz teilgenommen hat, in einer dyadischen Gesprächssituation zu erklären.³

In meinem Vortrag möchte ich anhand ausgewählter Audio- und Transkriptbeispiele dieser dyadischen Erklärsequenzen die Vielfältigkeit kommunikativer Anforderungen und Aufgaben aufzeigen, die im Rahmen eines mündlichen Erklärprozesses für die Schülerinnen und Schüler anfallen. Mein Fokus richtet sich dabei insbesondere auf die dialogisch-kooperative Bearbeitung der Wissensdifferenzen im Rahmen des Erklärprozesses. Im Anschluss daran können mögliche Konsequenzen für eine Didaktik des Erklärens diskutiert werden.

Verwendete Literatur:

Klein, Josef: Erklären und Argumentieren als interaktive Gesprächsstrukturen. In: Text- und Gesprächslinguistik. Hrsg. von Klaus Brinker, Gerd Antos, Wolfgang Heinemann & Sven F. Sager. Berlin [u.a.]: Walter de Gruyter 2001. S. 1309-1329.

¹ Dies zeigt u.a. der Blick in die Bildungspläne verschiedener Bundesländer der Bundesrepublik Deutschland, wie etwa Berlin, Brandenburg, Hessen oder Thüringen. Hier wird das Erklären explizit als Lernziel des Deutschunterrichts der Sekundarstufe I aufgeführt.

² Locked-in-Patienten leiden an einer Erkrankung (Locked-in-Syndrom), durch die sie ganzkörpergehlähmt und folglich nicht mehr in der Lage sind, sich verbalsprachlich zu verständigen. Die im Unterricht behandelte Methode umfasst die Verständigung mithilfe einer Buchstabentafel: Der Locked-in-Patient muss immer dann zwinkern, wenn jener Buchstabe vorgelesen wird, den er kommunizieren möchte. Auf diese Weise können schließlich ganze Wörter und Sätze gebildet werden.

³ Das von mir erstellte Korpus umfasst insgesamt 60 videographierte Erklärsequenzen zwischen jeweils zwei Schülerinnen/Schülern der Jahrgangsstufen fünf, sieben und neun sowie der Schulformen Hauptschule und Gymnasium.

Ingmar Rothe (Halle)

„Wissen Sie, ich bin in einem Alter, da hat man keine Schreibmaschine mehr zuhause.“ – Kommunikationsprobleme an einer Service-Hotline für lebensältere Kunden. (Datensitzung)

Im Zuge der Vermarktung eines neuen Produkts schaltet ein großer Mobilfunkanbieter eine neue Hotline. Die Spezialisierung von Hotlines auf bestimmte Produktbereiche ist zunächst nichts Besonderes und dient hauptsächlich dazu, Anfragen im Vorhinein einzugrenzen, kürzere Schulungen zu ermöglichen und im Idealfall Gesprächs- und Wartezeiten zu reduzieren. In diesem besonderen Fall zeigt sich recht schnell, dass die Einschränkung auf ein bestimmtes Produkt auch eine Spezialisierung auf einen bestimmten Kundenstamm mit sich bringt und damit weitreichende Folgen für die Arbeit an der Hotline zeitigen kann: Die Vermarktung des neuen Produkts richtet sich vor allem an die „Generation 60+“, sodass die Anrufer in der Mehrzahl Kunden im Alter zwischen 60 und 80 Jahren sind.

Die zu Tage tretenden Kommunikationsprobleme sind für die Themen- und Problemfelder *Experten-Laien-Kommunikation* und *Kommunikation im Alter* gleichsam interessant. Mit dem Kontext Service-Hotline für ältere Kunden eröffnet sich ein Bereich, der in seiner Bedeutung stark zunehmen wird und für den fundierte Trainings- und Beratungskonzepte benötigt werden.

In der Datensitzung soll ein erster Zugang zum Material hergestellt werden. Das Korpus ist noch in der Phase der Erschließung – Ziel ist daher vor allem die Identifizierung auffälliger Kommunikationsprobleme, Strategien der Lösungsfindung und Verständnissicherung etc.

**Wird ein Roboter als Fitness-Trainer ernst genommen? – Zur interaktiven Aus-
handlung von Experten-Laien-Rollen in der Mensch-Roboter-Interaktion.**

Sport spielt hinsichtlich Stressbewältigung und Gesundheitsprävention eine wichtige Rolle. Dennoch können unterschiedliche Faktoren, wie zum Beispiel Zeitmangel, eine zusätzlich Motivation erforderlich machen. Auch während des Trainings tendieren Menschen dazu, zielorientierter und intensiver zu trainieren, wenn sie durch einen Trainer motivierend unterstützt werden. Neben dieser Bedeutung von Sport als Gesundheitsprävention im Alltag, spielt Sport eine noch wichtigere Rolle für Menschen, die in geschlossenen Habitaten arbeiten (z.B. Astronauten im All, Wissenschaftler in der Antarktis etc.). Menschen in geschlossenen Habitaten sind sowohl mit physischen als auch psychischen Herausforderungen konfrontiert, die durch täglichen Sport reguliert werden können. Aufgrund unterschiedlicher Faktoren (Time-Delay, Platzmangel, Kosten etc.) ist jedoch ein Echtzeit-Feedback über einen menschlichen Trainer in geschlossenen Habitaten nicht möglich, weshalb nach Alternativen technischer Art gesucht wird.

In einem interdisziplinären Forschungsprojekt wird ein humanoider Roboter entwickelt, der als Indoor Cycling Instructor („Spinning“) Menschen beim Sport motivierend unterstützen soll. D.h. der Roboter soll in diesem Fitnessszenario nicht nur die Rolle des Interaktionspartners, sondern auch die des Trainers übernehmen. Diese Trainerrolle zeichnet sich durch ein voraussetzungsreiches Expertenwissen aus: das Training muss nach sportwissenschaftlichen Standards gestaltet werden, der Roboter muss korrekte Handlungsanweisungen zum richtigen Zeitpunkt platzieren und auch sequentiell und der Rolle angemessen auf den Sportler reagieren. Auch wenn – im vorliegenden Fall – die Grundlage für die Interaktionsstrategien des Roboters eine vorangehende Analyse menschlicher Trainer in alltäglichen Fitnesskursen bildet, sind technische Systeme auf der Interaktionsebene stark limitiert: ihre Perzeptionsmöglichkeiten erlauben ihnen häufig nur, verzögert (gelegentlich auch gar nicht) und damit nicht sequenziell zu reagieren sowie sich ‚sozial‘ nicht angemessen zu verhalten. Durch diese Limitation auf der einen Seite und die asymmetrische Rollenverteilung (Trainer-Sportler) auf der anderen Seite, stellt die Mensch- Roboter-Interaktion ein dynamisches Konstrukt dar, in dem sich die Zuschreibung von Kompetenzen und sukzessive („online“) Kategorisierung und Re-Kategorisierung von Experten-Laien-Rollen vollzieht.

Im Rahmen des Vortrags sollen folgende Fragestellungen diskutiert werden: (i) Wann und in welcher Form reagiert der Sportler auf konkrete Handlungsanweisungen des Roboters?, (ii) Wie behandelt der Sportler „falsche“ Anweisungen, die nicht dem sportwissenschaftlichen Standard entsprechen?, und (iii) Welche Faktoren spielen bei Handlungsanweisungen eines Roboters noch eine Rolle (z.B. Prosodie) und (iv) wie wird damit der jeweils spezifische Status des Roboters in der Interaktion hergestellt?

Es werden verschiedene Video-Beispiele aus einer Mensch-Roboter Studie präsentiert und diskutiert, in der ein humanoider Roboter die Rolle eines Fitness-Trainers übernimmt.

Marcel Kramer & Karola Pitsch (Universität Bielefeld)

„Gibt es noch irgendwas, das Sie in der Woche machen wollen? – Terminplanung mit dem virtuellen Agenten Billie.“

Die technologische Entwicklung der letzten Jahre bedingt Veränderungen bzgl. technischer Standards, kommunikativer und sozialer Prozesse sowie in der individuellen Strukturierung des Alltags, bzw. bei der Bewältigung alltäglicher Aufgaben. Der Gebrauch von Internet, E-maildiensten, SMS, etc. erweist sich dabei längst als obligatorisch. Sind Menschen beispielsweise aufgrund körperlicher oder kognitiver Einschränkungen von der Nutzung moderner Technologien ausgeschlossen, birgt dieses die Gefahr gesellschaftlicher Benachteiligung. Somit ist es wünschenswert, solchen Personengruppen den Zugang zu derartigen Technologien und Informationen zu erleichtern und ihre sozialen Kommunikationsmöglichkeiten zu unterstützen. Das Projekt VASA – „Virtuelle Assistenten und deren soziale Akzeptanz“ – untersucht die Einsatzmöglichkeiten kognitiver, intuitiv bedienbarer Interaktionstechnologie zur Assistenz des Menschen bei der Bewältigung alltäglicher Abläufe vornehmlich in den Bereichen Altenhilfe und Behinderteneingliederung als zusätzliche Entlastung von Pflegepersonal. Dazu wird der virtuelle Avatar Billie entwickelt, dessen bisherigen Hauptfunktionen eine Kalenderassistenten, welche Klientinnen und Klienten bei der Planung und Verwaltung von Terminen und Tagesstrukturen unterstützt, sowie die Möglichkeit per Videotelefonie mit Freunden, Verwandten oder Pflegepersonal kommunizieren zu können, umfassen.

Die Interaktion zwischen dem Benutzer und dem virtuellen Agenten ‚Billie‘ lässt sich als ein Fall von Experten-Laien-Kommunikation verstehen: Diese basiert auf der Existenz mindestens zweier, hinsichtlich ihres kontextspezifischen Wissensbestands [1] und ihrer fachlichen Kompetenzen sowie der Kompetenzzuschreibung des Gegenübers verschiedener Rollen, welche die jeweiligen Kommunikationspartner innehaben. Da Billies anwendungsspezifische Kompetenzen speziell auf die Verwaltung von Terminen hin designt wurden, kann der virtuelle Agent als Experte im Eintragen und intelligenten Verwalten von Terminen angesehen werden. Wohingegen sich die Benutzer insbesondere beim Erstkontakt zwar als Laien im Umgang mit einem virtuellen Agenten herausstellen, bzgl. der Authentizität ihrer Termine sowie der Einfachheit und Bedienbarkeit des technischen Systems hingegen aber Expertenstatus aufweisen. Beide Interaktionsparteien gelten dabei per se als Laien innerhalb der jeweils anderen Domäne. Allerdings ist die Rollenkonstellation nicht permanent oder anhaltend verteilt. Vielmehr wird die Rollenaufteilung dynamisch im Laufe der Interaktion mehrfach situativ ausgehandelt [2].

Unser Korpus fußt auf einer aufgabenorientierten „Wizard of Oz“-Interaktionsstudie. Zehn Versuchspersonen wurden instruiert, mit Hilfe von Terminkärtchen fiktive Termine im Dialog mit Billie in einen virtuellen Terminkalender einzutragen. Diese Interaktionen wurden per Videoaufnahme dokumentiert und nach GAT-Konventionen transkribiert. Zudem führten wir eine, an die speziellen Bedürfnisse der Teilnehmenden angepasste, Interviewform inkl. qualitativ und quantitativ auswertbarem, begleiteten Fragebogen durch um Einflussfaktoren auf die soziale Akzeptanz des Agenten zu eruieren.

Im Beitrag analysieren wir dieses Korpus auszugsweise aus einer Perspektive der multimodalen Interaktionsanalyse [3] hinsichtlich der Fragen, **(I)** welche Rollen die Teilnehmenden unserer Studie zu übernehmen glauben sowie dem Agenten Billie zuschreiben und **(II)** wie sich das dynamische, reflexive Verhältnis zwischen Rolle und Kompetenzzuschreibung in der Interaktion verändert. Es wird weiterhin untersucht, **(III)** wie die Teilnehmenden mit Reparaturen [4] – als zu erwartende Folge divergierender, kompetenzbedingt stark restringierter, gemeinsamer Wissensschnittmengen – umgehen, **(IV)** wie sich derartige Reparaturmechanismen auf die Kompetenzzuschreibungen der Interaktanden auswirken und wie das Rollenverständnis in diesem Experten-Laien-Paradigma dadurch möglicherweise beeinflusst wird **(V)**.

- [1] Brünner, G. & Gülich, E. (2002): Verfahren der Veranschaulichung in der Experten-Laien-Kommunikation, in: Brünner, G. & Gülich, E. (Hg.): Krankheit verstehen – Interdisziplinäre Beiträge zur Sprache in Krankheitsdarstellungen, Aisthesis Verlag Bielefeld, S. 18 – 93
- [2] Pitsch, K., Lohan, K.S., Rohlfing, K., Saunders, J., Nehaniv, C., Wrede, B. (2012): Better be reactive at the beginning. Implications of the first seconds of an encounter for the tutoring style in human-robot-interaction, in: RoMan 2012.
- [3] Heath, C., Hindmarsh, J., Luff, P. (2010): Video in Qualitative Research. Analysing Social Interaction in Everyday Life, Sage Publications, London.
- [4] Schegloff, E.A., Jefferson, G. Sacks, H. (1977): The preference for self-correction in the organization of repair in conversation, in: Language 53 (2), S. 361-382

Hermann Cölfen (Duisburg/Essen)

Experten/Laien-Gespräche im Museum

In Museen besteht sowohl auf der Ebene der schriftlichen als auch der mündlichen Kommunikation der Anspruch auf verständliche Erläuterung der jeweils an Ort und Stelle präsentierten sachlichen Zusammenhänge bzw. Exponate. Dabei haben es die ExpertInnen in den Museen mit Blick auf das jeweilige Vorwissen der BesucherInnen in der Regel mit überaus heterogenen Gruppen und der Erwartung möglichst allgemeiner Verständlichkeit zu tun. Mit der Abfassung von Texten (auf Texttafeln oder in Museumsführern) und audio-visuellen Modulen (individuell oder in Gruppen genutzt) sind bislang neben den Fachleuten auch MuseumspädagogInnen befasst. LinguistInnen werden bisher nur vereinzelt zur Rate gezogen (vgl. Cölfen 2012).

Nach einer kurzen Vorstellung bereits erfolgreicher Zusammenarbeit von ExpertInnen und LinguistInnen auf der Ebene der Verbesserung schriftsprachlicher Erklärungstexte soll ein Projekt skizziert werden, in dem die Produktion mündlicher bzw. audio-visueller Erklärungstexte unter Einbezug linguistischer Expertise im Mittelpunkt steht. In der Diskussion soll geklärt werden, ob und wie die Gesprächsforschung einbezogen werden kann.

Literatur:

Cölfen, Hermann (in Erscheinung; 2012): Zur Verbesserung der Verständlichkeit von Erklärungstexten in Museen. Ein Beitrag der Angewandten Linguistik zur Gestaltung von erklärenden Texten in Museen am Beispiel der Schrifttafeln im LVR Archäologischen Park Xanten. In: Xantener Berichte, Mainz am Rhein: von Zabern, 439-454.