

70. Arbeitskreis Angewandte Gesprächsforschung 2. / 3. / (4.) Juni 2023 Luzern

Dissens und Konflikte Call for Papers

Thema

Meinungsverschiedenheiten erleben wir täglich privat, im Beruf und im Umgang mit Institutionen. Verschiedene Formen lassen sich dabei unterscheiden: *Dissens* bezieht sich auf «nur» divergierende Meinungen in Bezug auf Fakten, Wahrnehmungen, Ziele, Entscheidungen. *Konflikte* sind zusätzlich gekennzeichnet durch verletzte Gefühle (Glasl 2013).

Auf dem Markt existiert ein breites Dienstleistungsangebot von Hilfen bei Konflikten: von PaartherapeutInnen über MediatorInnen bis zu Schlichtungsinstanzen und Gerichten. Fachwissenschaftliche Hintergründe sind dabei meistens die Psychologie, die Betriebswirtschaftslehre oder die Rechtsprechung. Ferner gibt es Ratgeberliteratur sowie Schulungen zum Umgang mit Konflikten in den Curricula einzelner Hochschulen, zum Beispiel an der Hochschule Luzern.

Doch wie zeigt sich Dissens in der Interaktion konkret und wie findet Einigung statt? Diese Frage ist von der Gesprächsforschung bislang erst punktuell erforscht worden: In der Frühzeit der Gesprächsforschung wurden vor allem private und mediale Streitgespräche untersucht (Spiegel 1995, Gruber 1996, Überblicke bei Schwitalla 2001 und 2016). Gut untersucht sind ferner Reklamationsgespräche, die eine spezifische Form von Konfliktaustragung darstellen (Fiehler et al. 1999, Brünner 2000, Bose et al. 2012, vgl. auch Mendéz 2018). Weiterhin bekannt ist v.a. die Analyse von Schlichtungsgesprächen durch Nothdurft (1995, 1998, siehe auch Deppermann 1997), der auch einen Ratgeber zum Umgang mit Konflikten mit gesprächsanalytischem Hintergrund publiziert hat (Pfab 2020).

Konflikte in anderen institutionellen Kontexten sind jedoch noch wenig erforscht (z.B. Prego-Vazquez 2007). Ein Ziel der Tagung besteht darin, Perspektiven auf Dissens und Konflikte aus der Angewandten Gesprächsforschung zusammenzubringen. Ein vertieftes Verstehen darüber, wie Episoden von Dissens oder Konflikte (non)verbal ausgetragen werden und wie die Beteiligten diese Sequenzen abschliessen und/oder lösen (oder eben nicht), könnte neue Ansatzpunkt für die Ausbildung von Fachkräften bieten, darunter professionelle VermittlerInnen und Anbieter von Schulungen.

Mit dieser Zielsetzung wollen wir uns auf dem 70. AAG den folgenden Fragen widmen:

- Wie beginnen Episoden mit Dissens oder Konflikte, und wie zeigen sich die Interagierenden gegenseitig an, dass sie einen Konflikt als solchen wahrnehmen?
- Wie wird der Dissens / Konflikt verbal und nonverbal ausgetragen? Finden sich Sprechhandlungen wie Vorwürfe, Widersprüche, Argumentationen, Sarkasmus, aber auch Beleidigungen oder Handgreiflichkeiten?
- Wie manifestieren sich Emotionen und wie werden sie interaktiv bearbeitet? Gibt es eine Verbalisierung von Gefühlen, Schreien, Tränen?
- Wie enden Episoden mit Dissens oder Konflikte? Durch eine Pattsituation, Davonlaufen, Machtwort durch eine Partei oder Dritte, Einigung, Aufschieben?

- Auf welche Weise sind Dritte (z.B. ZuschauerInnen, KoalitionspartnerInnen, VermittlerInnen) am Konflikt beteiligt?
- Welche Möglichkeiten gibt es aus Sicht der Angewandten Gesprächsforschung, Menschen im Umgang mit Konflikten zu schulen?
- Was kann die Angewandte Gesprächsforschung beitragen für den professionellen Umgang mit Konflikten z.B. in Therapien, Mediationen, Schlichtungen oder vor Gericht?

Beiträge einreichen

Folgende Beitragsformen sind möglich:

- Vorträge (20-30 Minuten)
- Vorträge mit Datenpräsentationen (30 Minuten)
- Datensitzung (i.d.R. 60-90 Minuten)
- Übungen (Vorstellen/Durchführen von Trainingsmethoden, 15-45 Minuten)
- Berichte aus der Praxis (15-45 Minuten)

Die Organisatorinnen freuen sich über Beitragseinreichungen bis Samstag, 4. Februar 2023 per E-mail an joelle.loew@hslu.ch.

Die Beitragenden erhalten bis Ende Februar eine Antwort. Das Programm wird voraussichtlich am 31. März 2023 bekannt gegeben.

Tagungsort und Programm

Hochschule Luzern – Wirtschaft
Zentralstrasse 9
CH – 6002 Luzern
Raum 3.08

Berichtsrunde und Vorträge werden in Zoom übertragen und können online verfolgt werden. Die Datensitzungen finden nur in Präsenz statt.

Da die Anreise nach Luzern für viele sehr lang ist, bieten wir ein Programm am Samstagnachmittag und am Sonntag an, damit sich die Reise lohnt. Die Teilnahme ist natürlich fakultativ.

Freitag, 2. Juni	11.30–13.00 Warm-up in der «Oase» (Mensa) der Hochschule Luzern ¹ 13.00–18.00 Tagung 18.30 gemeinsames Nachtessen im Restaurant Bellini
Samstag, 3. Juni	08.30– ca. 14.00 Tagung 17.00 touristischer Stadtbummel und Nachtessen
Sonntag, 4. Juni	07.30–15.00 Ausflug auf's Stanserhorn mit Bahn und/oder zu Fuss

Anmeldung

Um sich für die Tagung anzumelden, füllen Sie bitte folgendes Formular aus:

<https://forms.office.com/e/ne8UfX2Gpm>.

Tagungsbeitrag

Eine Tagungsgebühr fällt nicht an. Wir bitten um einen Beitrag von 10 €/CHF für die Pausenverpflegung bei Teilnahme in Präsenz.

¹ Je nach Zahl der Einreichungen beginnen wir schon am Freitag Vormittag mit den Vorträgen.

Literatur

- Bose, Ines et al. (2012). „hh hh“ also von KUNDenfrendlichkeit halt ich da nicht viel bei ihnen. Analyse und Optimierung von Callcenterkommunikation am Beispiel telefonischer Reklamationsgespräche. *Gesprächsforschung. Online-Zeitschrift zur verbalen Interaktion* 13, S. 143–195.
<http://www.gespraechsforschung-online.de/fileadmin/dateien/heft2012/ag-bose.pdf>.
- Brünner, Gisela (2000). Reklamationsgespräche. In: Brünner, Gisela: Wirtschaftskommunikation. Linguistische Analyse ihrer mündlichen Formen (S. 101-118). Tübingen: Narr.
- Deppermann, Arnulf (1997). Glaubwürdigkeit im Konflikt. Rhetorische Techniken in Streitgesprächen. Prozeßanalysen von Schlichtungsgesprächen. Frankfurt am Main: Lang.
- Fiehler, Reinhard / Kindt, Walther / Schnieders, Guido. (1999). Kommunikationsprobleme in Reklamationsgesprächen. In: Brünner, Gisela / Fiehler, Reinhard / Kindt, Walther (Hrsg.): Angewandte Diskursforschung. Band 1: Grundlagen und Beispielanalysen, S. 120–154. Opladen: Westdeutscher Verlag.
- Glasl, Friedrich (2013). Konfliktmanagement. Ein Handbuch für Führungskräfte und Berater (11. Aufl.). Bern: Haupt.
- Gruber, Helmut (1996). Streitgespräche. Zur Pragmatik einer Diskursform. Opladen : Westdeutscher Verlag.
- Méndez, Josefine (2018). Gesprächseffizienz – Merkmale und Einflussfaktoren. Berlin: Frank&Timme.
- Nothdurft, Werner (1995). Schlichtung: Gesprächsanalytische Untersuchungen eines Verfahrens zur Bewältigung sozialer Konflikte. 2 Bände. Berlin: De Gruyter.
- Nothdurft, Werner (1998). Wortgefecht und Sprachverwirrung: Gesprächsanalyse der Konfliktsicht von Streitparteien. Opladen: Westdeutscher Verlag.
- Pfab, Werner (2020). Konfliktkommunikation am Arbeitsplatz: Grundlagen und Anregungen zur Konfliktbewältigung. Wiesbaden: Springer.
- Prego-Vazquez, Gabriela (2007). Frame conflict and social inequality in the workplace: professional and local discourse struggles in employee/customer interactions. *Discourse & Society*, Bd. 18, Nr. 3, S. 295–335.
- Schwitalla, Johannes (2016). Verbale Aggressionen und Streitgespräche – und was die Linguistik dazu zu sagen hat. In: Vogel, Friedemann et al. (Hrsg.): Linguistische Zugänge zu Konflikten in europäischen Sprachräumen, S. 45–74. Heidelberg: Winter.
- Spiegel, Carmen (1995). Streit. Eine linguistische Untersuchung verbaler Interaktionen in alltäglichen Zusammenhängen. Tübingen : Narr.