

Protokoll des 27. Arbeitstreffens des «Arbeitskreises

Angewandte Gesprächsforschung» 11.05. – 13.05.2000, Schloss Rauischholzhausen

(Protokoll: Hermann Cölfen / Sabine Walther)

Inhalt

1. Projektberichte
2. Vorträge zu verschiedenen Themen
3. Abschlussbesprechung
4. Kommende Treffen

Teilnehmer/innen

Michael Becker-Mrotzek (Köln), Anne Berkemeier (Wuppertal), Wolfgang Boettcher (Bochum), Gisela Brüner (Dortmund), Hermann Cölfen (Essen), Reinhard Fiehler (Mannheim), Georg Friedrich (Münster), Martin Hartung (Konstanz), Daniela Heidtmann (Mannheim), Christa Heilmann (Marburg), Sybille Jung (Saarbrücken), Gisbert Keseling (Marburg), Jürgen Köchling (Wuppertal), Annette Lepschy (Münster), Dorothee Meer (Bochum), Christoph Meier (Stuttgart), Annette Mönnich (Bochum), Andreas Müller (Mannheim), Jürg Niederhauser (Bern), Ilona Pache (Berlin), Svenja Sachweh (Heidelberg), Christina Schillo (Saarbrücken), Reinhold Schmitt (Mannheim), Carsten Schulz-Nätzold (Chemnitz), Carmen Spiegel (Heidelberg), Rüdiger Vogt (Giessen), Sabine Walther (Duisburg), Ricarda Wolf (Mannheim), Arne Wrobel (Marburg)

1 Projektberichte der Teilnehmer/innen

Michael Becker-Mrotzek hat gemeinsam mit Gisela Brüner und Hermann Cölfen unter Mitarbeit von Annette Lepschy das Arbeitshandbuch „Linguistische Berufe“ (erschienen bei Peter Lang 2000) herausgegeben. An zukünftigen Projekten sind geplant: Sprachdidaktik, besonders in Bezug auf Neue Medien und die Verbindung von schriftlicher und mündlicher Kommunikation; virtuelle Schreibkonferenzen zwischen Schülern und Studierenden. Außerdem berichtet Michael Becker-Mrotzek von neuen B.A. bzw. M.A.-Studiengängen in Köln, bei denen der Wissenstransfer im Vordergrund stehen und die mündliche Kommunikation eine zentrale Rolle spielen soll.

Anne Berkemeier arbeitet an einer Habilitation zur „Vermittlung mündlicher Kommunikationsfähigkeit im Deutschunterricht der Sekundarstufen“ und ist als stellvertretende Projektleiterin mit dem Leuchtturmprojekt »Mündliche Kommunikation« an der Universität GH Wuppertal betraut.

Wolfgang Boettcher bietet Fortbildungen für Lehrer/innen, Schulleiter/innen und Schulaufsichtsmitglieder zur Gesprächsschulung an. Weitere Arbeitsschwerpunkte sind u.a.: Sprachdidaktik, Hochschuldidaktik und Beratungskommunikation mit Studierenden.

Gisela Brünnner hat gemeinsam mit Michael Becker-Mrotzek und Hermann Cölfen unter Mitarbeit von Annette Lepschy das Arbeitshandbuch „Linguistische Berufe“ (Peter Lang) herausgegeben. Außerdem wurden veröffentlicht „Wirtschaftskommunikation. Linguistische Analyse ihrer mündlichen Formen“, erschienen bei Niemeyer. Ein gemeinsamer Sammelband mit Elisabeth Gülich zur Kommunikation über Krankheiten ist in Arbeit.

Hermann Cölfen hat im vergangenen Jahr seine Dissertation „Werbeweltbilder im Wandel“, (erschieden bei Peter Lang 1999) abgeschlossen. Er arbeitet zurzeit an einer Habilitation über Verständlichkeit in Hypermedien, bei der ein in der Entwicklung befindliches ‚Lernpäckchen‘ zur Gesprächsforschung Referenzobjekt sein soll.

Reinhard Fiehler untersucht derzeit anhand von Korpora die grammatischen Eigenschaften gesprochener Sprache. Dazu ist eine Veröffentlichung geplant. Außerdem berichtet er von einer Tagung der Industrie- und Handelskammer, auf der er einen Vortrag zum Thema „Kundenorientierte Gesprächsführung – Wie geht das?“ gehalten hat. Gemeinsam mit Martin Hartung hat er ein Seminar für Kommunikationstrainer durchgeführt, in dem gesprächsanalytische Arbeitsweisen vorgestellt wurde. Geplant ist in diesem Zusammenhang die Entwicklung eines Seminarkonzepts, auf Grund dessen man Fortbildungen für Kommunikationstrainer anbieten kann. Gemeinsam mit W. Schütte nahm er an einer Tagung des BKA Wiesbaden teil, zu der Linguisten eingeladen wurden, um linguistisches Know-how im Bereich der Spracherkennung einzubringen. Schwerpunkt der Tagung war allerdings die schriftliche Kommunikation (Erpresserbriefe).

Für die Zukunft sind geplant: a) eine weitere Auseinandersetzung mit dem Thema Sprache und Kommunikation im Alter und b) eine Publikation für Kommunikationstrainer: „Konversationsanalyse kurzgefasst“.

Georg Friedrich arbeitet zurzeit an drei Projekten: a) an der Erarbeitung eines Ausbildungskonzepts zur Vermittlung von Grundlagen zu einer diskursorientierten Unterrichtsanalyse in der Sportlehrerausbildung (Kollegiale Beratung), b) an der Erstellung hochschuldidaktisch einsetzbarer Videomodelle zum sprachlichen Handeln im Schulsport (Instruktionstypen/Gesprächstypen) und c) an einem interdisziplinären Projekt zum Einsatz neuer Medien in der Hochschullehre (in der Antragsphase). Dabei geht es um die Erstellung von multimedialen Lehrmaterialien für die Sportlehrerausbildung (Problem:Text-Bild-Information).

Martin Hartung arbeitet zurzeit an einem Projekt zur „mündlichen Kommunikation Jugendlicher aus ästhetischer Perspektive“. Außerdem ist er Mitherausgeber der neu gegründeten Online-Zeitschrift „Gesprächsforschung. Online-Zeitschrift zur verbalen Interaktion“ (1. Ausgabe: 2000).

Daniela Heidtmann hat gemeinsam mit Reinhold Schmitt und Ricarda Wolf Kommunikationsschulungen bei SAP durchgeführt. Außerdem plant sie eine Dissertation zur Unternehmenskommunikation mit dem Schwerpunkt: „Interaktive Manifestation von Hierarchien“.

Christa Heilmann ist Sprechwissenschaftlerin und hat ihre Habilitation abgeschlossen. Hier hat sie sich unter anderem damit auseinandergesetzt, wie man gesprächsanalytische Ansätze in die Sprechwissenschaft transferieren kann.

Sybille Jung arbeitet an einer Promotion zur Arzt-Patienten-Kommunikation mit dem Schwerpunkt „Präoperative Aufklärungsgespräche“.

Gisbert Keseling arbeitet schwerpunktmäßig im Bereich der Gesprächs- und Schreibforschung. Er berät in seinem privaten Schreiblabor Personen mit Schreibproblemen. Die Beratungsgespräche werden mit Tonband aufgezeichnet und ausgewertet.

Jürgen Köchling arbeitet an einer Promotion über mündliche Kommunikation in der Wirtschaft und ist außerdem mit der Koordination des Leuchtturmprojekts »Mündliche Kommunikation« der Universität Wuppertal betraut.

Annette Lepschy arbeitet als Linguistin und Sprechwissenschaftlerin und ist Mitinhaberin eines Beratungs- und Trainingsunternehmens für Personal- und Organisationsentwicklung.

Dorothee Meer hat eine Dissertation über Prüfungsgespräche an der Hochschule geschrieben und plant eine Habilitation zur mündlichen Kommunikation in der Hochschule, in der neben Sprechstunden unter anderem auch die Kommunikation in Seminaren untersucht werden soll. Außerdem arbeitet sie zurzeit im Rahmen eines Leuchtturmprojekts an der Uni Bochum, in dem Beratungen für Prüfungskandidaten im Mittelpunkt stehen.

Annette Mönnich hat im vergangenen Jahr zwei Publikationen herausgegeben: a) Annette Mönnich (Hg.) (1999): Rhetorik zwischen Tradition und Innovation. (Sprache und Sprechen 36) und b) Annette Mönnich und Ernst Jaskolski (Hg.) (1999): Kooperation in der Kommunikation. (Sprache und Sprechen 35); beide Titel erschienen in München: Reinhardt Verlag.

Andreas Müller untersucht im Rahmen seiner Habilitation die mündliche Kommunikation in Unternehmen dreier Länder (Deutschland, Frankreich und Spanien) mit dem Ziel einer Ethnografie der Unternehmenskommunikation. Außerdem beschäftigt er sich im Rahmen eines DFG-Projekts mit Sprachvarietäten in Betrieben.

Jürg Niederhauser plant ein Projekt zur Sprache der Pädagogik. Dafür sollen so genannte Qualifikationsgespräche (Gespräche zwischen Lehrern, Eltern und Schülern) aufgezeichnet und analysiert werden.

Ilona Pache arbeitet an einem Projekt zur Kommunikationskultur in Gremien, unter anderem mit dem Ziel, für bestimmte Probleme zu sensibilisieren.

Christina Schillo plant eine Dissertation zu „Formen des gemeinsamen Erzählens“. Dabei sollen natürliche Kommunikationssituationen im privaten Bereich untersucht werden.

Reinhold Schmitt arbeitet an einem Projekt des IDS zur „Kooperation in Arbeitsgruppen“. Dazu werden Korpora aus verschiedenen Bereichen (Wissenschaft und Unternehmen) untersucht. Er führt außerdem gesprächsanalytische Schulungen in Wirtschaftsunternehmen durch,

vermittelt in Workshops Methoden der Gesprächsanalyse und führt im IDS Einzelcoachings anhand von Video-Aufnahmen durch.

Carsten Schulz-Nätzold untersucht im Rahmen eines DFG-Projekts die „sprachliche Aneignung von Computer-Medien“ und beschäftigt sich innerhalb eines weiteren, interdisziplinären DFG-Projekts mit dem Themenbereich „Neue Medien im Alltag“.

Carmen Spiegel berichtet über ein Fortsetzungsprojekt des Projekts „Argumentieren von Jugendlichen“. Ergebnisse des Projekts sollen in einem Lehrbuch für Lehrende und Studierende veröffentlicht werden. Außerdem ist eine CD-ROM geplant, auf der akustisch und optisch dargestellt werden soll, wie man argumentieren kann. Sie arbeitet außerdem an einer Habilitation zur „Interaktion im Klassenzimmer“.

Rüdiger Vogt hat seine Habilitation (Unterrichtskommunikation) abgeschlossen und plant ein neues Projekt zum Themenbereich „Produktion und Rezeption von Humor in Comedy-Sendungen“.

Sabine Walther hat ihre Dissertation zu pflegerischen Erstgesprächen (Kommunikation zwischen Patienten und Pflegenden) abgeschlossen und arbeitet als freie Verlagslektorin im Bereich Pflege und als Lehrbeauftragte im Fachbereich Pflegewissenschaft der FH Bochum.

Arne Wrobel beschäftigt sich schwerpunktmäßig mit Schreibforschung und Angewandter Gesprächsanalyse. Außerdem führt er Kommunikationstrainings durch.

2. Vorträge zu verschiedenen Themen

2.1 *Prüfungsgespräche an der Hochschule. Empirische und hochschuldidaktische Aspekte eines institutionellen Rituals (Dorothee Meer)*

Dorothee Meer berichtet von einer empirischen Untersuchung, für die sie zwanzig Prüfungsgespräche aus den Fachbereichen Literatur- und Sprachwissenschaft aufgezeichnet, transkribiert und analysiert hat. Sie berichtet auch von den Problemen, die sie dabei hatte, überhaupt Prüfungsgespräche aufzeichnen zu können.

In ihrer Untersuchung hat sie sich an Foucaults Diskursbegriff orientiert und *Diskurs* als theoretisch-analytisches Konzept und nicht als interaktionelle Kategorie aufgefasst. In ihrem Vortrag geht sie mit Bezug auf vier Transkriptbeispiele auf die folgenden Aspekte ein:

- *Kommunikative Hierarchien in mündlichen Prüfungen*

Hierzu stellt Dorothee Meer fest, dass die bisherigen Ergebnisse zum Rollenverhalten von Rangniederen bzw. Ranghöheren in Institutionen nicht auf Prüfungsgespräche zutreffen. Das heißt: im Mittelpunkt mündlicher Prüfungen stehen die Rangniederen. Die Prüfer stellen sich zurück, die Rangniederen sind verpflichtet, den Hauptteil der Redeanteile zu bestreiten.

- *Macht des Diskurses, wissenschaftliches Wissen und Bedeutung des Disputs*

Hierzu hält Dorothee Meer fest, dass der wissenschaftliche Diskurs eine ganz spezielle Form des Diskurses sei: Er orientiere sich an der „Macht des besseren Arguments“. Man tut so, als befinde man sich in einem hierarchiefreien Raum und inszeniere Symmetrie.

- *Abhängigkeiten der Hierarchiehöheren (Prüfungen), Konkurrenz und Gegenabhängigkeiten*
- *Krisen in Prüfungsgesprächen*

Zu den beiden letzten Aspekten stellt Dorothee Meer die Frage, welche Entscheidungsspielräume Dozenten in einer Prüfung haben und welche Grenzen ihnen gesetzt werden. Insbesondere in Krisensituationen zeige sich, dass Krisen fast immer bei fehlendem Wissen bzw. zu knappen Antworten der Prüflinge ausgelöst werden. Sie können nicht nur für den Prüfling, sondern auch für den Prüfer unangenehm sein, weil der Prüfer das Nicht-Wissen eines Kandidaten gegenüber seinen Kollegen verantworten muss. Weil (z.B.) Krisen also nicht nur interaktionistisch bzw. interaktionstheoretisch zu erklären sind, soll Foucaults Diskurstheorie bei der Analyse mit einbezogen werden.

Abschließend setzt Dorothee Meer sich mit der Frage auseinander, was getan werden muss bzw. kann, damit es in Prüfungen nicht zu Krisen kommt (Vorschläge für die Praxis der Prüfenden).

Handlungsmöglichkeiten sieht sie

- *für den Bereich der Prüfungsvorbereitung.*

Teil der Lehre sollte es z.B. sein, Studierende über Prüfungssituationen zu informieren und diese zu proben. Examenskolloquien seien wenig hilfreich, weil zu allgemein.

- *in der Entwicklung von Strategien für Prüfungssituationen.*

Hier könnte man z.B. Möglichkeiten der Gesprächssteuerung oder Verhaltensmöglichkeiten in Krisensituationen diskutieren.

- *in der Hochschulpolitik.*

Hierzu stellt D.M. fest, dass Lehrende es in der Mehrheit ablehnten, sich mit ihrem eigenen Prüfungsverhalten auseinander zu setzen.

2.2 *Vom aufrechten Gang in Gesprächen. Zur Nutzung gesprächslinguistischer Ressourcen in der Gesprächsschulung von Schulleitungs- und Schulaufsichtsmitgliedern in Nordrhein-Westfalen (Wolfgang Boettcher)*

Wolfgang Boettcher stellt in seinem Vortrag sein Konzept einer Fortbildung für berufs junge Schulleitungsmitglieder vor. Dabei bezieht er sich in seinen Seminaren auf die für Schulleiter in der Praxis relevanten Gesprächstypen wie z.B. Kritik- bzw. Schlichtungsgespräche oder Mitarbeitergespräche. Im Vortrag stellt er den Ablauf eines ersten Seminartags vor, an dem die Teilnehmer sich mit dem Kritikgespräch auseinander setzen sollen:

- *Analyse transkribierter Kritikgespräche*
- *Referat: Strukturelle Bedingungen von Kritikgesprächen (z.B. Was ist ein Kritikgespräch?)*
- *Übungen zu Kritikgesprächen (Rollenspiele mit Tonaufzeichnung)*

Solche Rollenspiele sollen nicht dem Einüben besseren Verhaltens dienen, sondern dazu, die Beteiligten auf ihre individuellen Probleme hinzuweisen.

- *Im Plenum: Gemeinsame Auswertung einer Tonbandaufzeichnung*

Hieran soll Typisches von Kritikgesprächen herausgearbeitet werden.

- *„Diagnostisches Interview“ zu einem als problematisch empfundenen Kritikgespräch*

Hier führte der Seminarleiter mit einem Seminarteilnehmer ein Interview zu einem anstehenden Kritikgespräch.

- *Partnerarbeit: Planung eines Kritikgesprächs zu einem in der eigenen Schule anstehenden Problem*

Hier sollten die Seminarteilnehmer sich gegenseitig helfen und über ihre Probleme reden.

Im Anschluss stellt Wolfgang Boettcher ein Transkriptbeispiel eines Rollenspiels vor, anhand dessen typisches Verhalten in Kritikgesprächen demonstriert werden soll. In diesem Zusammenhang entspinnt sich eine Diskussion um die Frage nach der Authentizität von Rollenspielen: Stützt man sich in der Analyse nicht etwa auf eine „Sammlung von Kunstfehlern?“ bzw. werden hier nicht Kunstprodukte erzeugt, die in der Realität nicht vorkommen?

Wolfgang Boettcher stellt die These auf, dass diese Rollenspiele ebenso authentisch seien, wie Kritikgespräche unter Umständen nicht authentisch sein können. Rollenspiele hätten ihren eigenen Typ von Authentizität.

Dabei wird betont, dass es ohne Reflexion des Rollenverhaltens nicht zu einer Veränderung des Gesprächsverhaltens kommen kann. Die Frage ist, ob sich durch die Reflexion bereits notwendigerweise etwas ändert. Hier knüpft Wolfgang Boettcher abschließend an gesprächsanalytische Vorgehensweisen an und fragt, welche Kompetenzen eine Gesprächsführungsexpertin brauche. Kann die Gesprächsanalyse als wissenschaftliches Modell im Gegensatz zu schon bestehenden Fortbildungen in Institutionen genutzt werden? Was sind spezifische Gesprächsforschungsressourcen?

2.3 *Über ein Lernsoftware-Modul zur Einführung in die Gesprächsanalyse* (Hermann Cölfen)

Hermann Cölfen stellt die Skizze eines „Lernpäckchens“ zur Gesprächsanalyse vor, das im Laufe dieses und des nächsten Jahres gemeinsam mit Studierenden der Universität GH Essen entwickelt werden soll. Das Lernpäckchen soll eine Einführung in die Gesprächsanalyse in Form einer Webseite bieten, die einführende Texte, Methodenbeschreibungen, Literatur, technische Möglichkeiten der Gesprächsanalyse und hypermediale (Transkript-)Beispiele aus der Angewandten Gesprächsforschung versammelt. Das Lernpäckchen soll ausdrücklich als *Ergänzung* zu einer konventionellen Einführung verstanden und genutzt werden, nicht als Alternative. Die Studierenden sollen auf diesem Wege die Angewandte Gesprächsforschung kennen lernen und zugleich in die HTML-Programmierung eingeführt werden.

In der anschließenden Diskussion wird unter anderem danach gefragt, wie die Qualität der Inhalte sichergestellt und das Copyright-Problem gelöst wird. Hier schlägt Hermann Cölfen

vor, dass Mitglieder des AK die Seiten vor ihrer Veröffentlichung begutachten und kommentieren könnten.

2.4 Gemeinsame Transkriptanalyse: Auswertung einer simulierten Assessment-Center-Übung (Anne Berkemeier / Jürgen Köchling)

Bei dem vorgestellten Transkriptbeispiel handelt es sich um eine fiktive Assessment-Center-Übung, die im Rahmen eines Seminars zur beruflichen Kommunikation stattfand. An der Übung waren fünf StudentInnen beteiligt. Die Übung wurde per Video aufgezeichnet und anschließend transkribiert. Anne Berkemeier und Jürgen Köchling stellen sowohl die Videoaufzeichnung als auch das Transkript vor. Im Anschluss wird unter anderem darüber diskutiert, ob man mithilfe des Transkripts mehr erfährt als nur durch die Auswertung des Videos. Bei der Diskussion erster Eindrücke nach dem Anschauen des Video wurden folgende Feststellungen genannt:

- *Hier sieht man planloses Vorgehen junger Akademiker*
- *Der Zeitdruck mindert die Reflexion des Problems*
- *Trotz oder wegen des Zeitdrucks ist das Vorgehen unkoordiniert*

Im Anschluss an die Analyse der Videosequenz wird das Transkript diskutiert und anhand dessen die folgenden Beobachtungen in Bezug auf Vorgehen der Studierenden gemacht:

- *Der Begriff Dominanz ist unklar: Was ist das eigentlich?*
- *Vorschläge Einzelner zur Methode der Aufgabenlösung werden nicht diskutiert.*

Weiter wird darüber diskutiert, ob es unter den Bedingungen solcher Assessment-Tests (Zeit- und Erfolgsdruck) überhaupt möglich sei, einen konkreten und durchdachten Plan zu entwickeln oder ob die Analysandinnen zu mächtige Normen voraussetzten. So ging es in der Diskussion der StudentInnen eher darum, die Aufgabe zu verstehen, und nicht darum, sie zu lösen. In diesem Zusammenhang wird auch gefragt, wie der Tatbestand, dass es sich um ein simulierte Assessment-Center handelte, auf die Übung Einfluss genommen hat. Nach der Diskussion stellt sich heraus, dass diese Übung auch von einem erfahrenen Assessmentleiter ausgewertet und wesentlich positiver beurteilt wurde als in der Diskussion des AK.

2.5 Elektronische Kooperationsunterstützung für den Arbeitskreis Angewandte Gesprächsforschung: Nutzeranwendungen, Werkzeuge, Lösungsansätze (Christoph Meier)

Christoph Meier stellt das Projekt „WWW-basierte Umgebung zur Unterstützung von Forschungsk Kooperation“ vor. Dabei geht es um die Überlegung, ob eine solche Kooperationsplattform für den AK interessant bzw. sinnvoll sein könnte. Ziel des Projekts sei die „Einführung und Evaluierung einer WWW-basierten Kooperationsunterstützung für Forschungsverbände“ mit dem Hintergrund, einzelne Projekte in interdisziplinären Forschungsverbänden besser miteinander verknüpfen zu können.

In der anschließenden Diskussion stehen die Rahmenbedingungen einer möglichen Kooperation und die Sicherheit von Daten (Vertraulichkeit, Verlässlichkeit, Datenschutz) im Vordergrund. Mehrheitlich kommt man zu der Ansicht, dass eine solche Kooperation bzw. Nutzung für den AK derzeit nicht hinreichend genutzt würde und der Nutzen den Aufwand nicht rechtfertige. Stattdessen wird angeregt, dem Vorstand der GAL eine solche Kooperationsplattform anzubieten, weil man dort vermutlich wesentlich mehr internen Kommunikationsbedarf habe.

2.6 *„Wir produzieren Notizblöcke“. Eine Übung aus dem Bereich der Teamkommunikation (Annette Lepschy)*

Annette Lepschy stellt eine Übung vor, die in Seminaren zu ‚Methoden der Teamarbeit‘ eingesetzt wird. Dabei sind der Übung bestimmte Fragen bzw. Themen vorangestellt, die diskutiert werden, z.B.: Was ist ein Team? Gibt es Unterschiede zwischen einem Team und einer Gruppe? Was sind Methoden zur Problemlösung? Wie stellt man in einem Arbeitsbereich Probleme fest? Wie kann man Ursachenforschung betreiben? Wie sind Gespräche formal aufgebaut, wie werden sie gesteuert? (Welche Bedeutung haben z.B. Rückfragen?) Welche Rolle spielen Beziehungsfragen?

Die eigentliche Übung „Notizblöcke produzieren“ ist in fünf Phasen gegliedert:

1) Planungsphase, 2) Produktionsphase, 3) Vergleichsphase, 4) Reflexionsphase und 5) Wiederholung der Produktion.

Die Übung wird von allen AK-Teilnehmern durchgeführt. Dazu werden drei Gruppen (eine Gruppe mit ausschließlich männlichen Teilnehmern, eine mit ausschließlich weiblichen Teilnehmerinnen und eine gemischtgeschlechtliche Gruppe) gebildet, die Notizblöcke produzieren sollen. Ihnen werden BeobachterInnen zugeordnet, die die einzelnen Gruppen während der fünf Phasen beobachten und beurteilen sollen. Im Ergebnis zeigt sich, dass die gemischtgeschlechtliche Gruppe am erfolgreichsten gewesen ist, wobei aber der Diskussion der einzelnen Strategien ungleich mehr Bedeutung zugemessen wird als dem Erfolg.

2.7 *Erfahrungen mit dem Einsatz von Transkripten im Rahmen einer Kommunikationsschulung bei der Firma SAP (Daniela Heidtmann / Reinhold Schmitt / Ricarda Wolf)*

Daniela Heidtmann, Reinhold Schmitt und Ricarda Wolf berichten von einem zweijährigen Kooperations-Projekt zwischen dem Institut für Deutsche Sprache in Mannheim und dem Software-Unternehmen SAP AG Walldorf, in dessen Rahmen sie Kommunikationsschulungen durchführten. Die Schulungen erfolgten auf der Basis empirischer Untersuchungen, das heißt, es wurden in zwei Gruppen verschiedene Meeting-Typen mit Video dokumentiert, analysiert und didaktisiert: wöchentliche Arbeitsmeetings, in denen die Gruppe gemeinsam an inhaltlichen Problemlösungen arbeitet; Statusmeetings, in denen über Stand und Probleme der eigenen Arbeit berichtet wird und Review-Meetings, in denen abteilungsübergreifend das

Design einzelner Tools diskutiert wird. Außerdem wurde eine Kommunikationsschulung, wie sie traditionellerweise bei SAP stattfindet, aufgezeichnet und analysiert.

Zum Verlauf des zweijährigen Projektes: Im ersten Jahr wurden die Aufzeichnungen gesprächsanalytisch ausgewertet. Im zweiten Jahr wurden Mitarbeiterschulungen durchgeführt.

Zielvorstellungen bei SAP: Effektivitätssteigerung von Meetings.

Zielvorstellungen bei den Ausrichtern: Aus dem Prototyp der gesprächsanalytischen Schulung soll später eine dauerhafte Einrichtung werden. Ergänzend zu herkömmlichen kommunikationsbezogenen Seminaren soll ein neues Seminar entwickelt und in das Schulungsprogramm übernommen werden, das auf der Grundlage authentischer Beispiele aus dem Arbeitsalltag der Seminarteilnehmer arbeitet.

Daniela Heidtmann, Reinhold Schmitt und Ricarda Wolf berichten auch von ihren Schwierigkeiten während der Projektarbeit. So mussten sie ständig die eigenen Ansprüche und die Vorstellungen bzw. Vorgaben ihrer Auftraggeber gegeneinander abwägen. Das wiederum führte zu einer Auseinandersetzung mit den Vor- und Nachteilen gesprächsanalytischer Schulungen auf der einen und herkömmlicher Schulungen auf der anderen Seite.

In der anschließenden Diskussion wird betont, dass gesprächsanalytische Schulungen im Gegensatz zu herkömmlichen Schulungen aufwändiger sind. Dieser ökonomische Aspekt ist besonders wichtig für freiberufliche Trainer. Aus dieser Perspektive, so zeigt die Diskussion, dürfte ein Methoden-Mix vermutlich am besten sein.

2.8 Bericht an einen Betrieb. Bedingungen der Feldforschung in einem Unternehmen (Andreas Müller)

Andreas Müller berichtet von einem soziolinguistischen Forschungsprojekt, innerhalb dessen er die Kommunikation in Unternehmen untersucht hat. Sein Korpus hat er in drei Fabriken aus drei Ländern (Deutschland, Frankreich und Spanien) zusammengestellt, und zwar mit dem Ziel einer Ethnografie der Unternehmenskommunikation. Das Projekt ist ethnografisch ausgerichtet, weil nicht nur gesprächsanalytisch gearbeitet, sondern auch der außersprachliche Kontext berücksichtigt werden soll. Mit diesem Projekt wird an Stadtsprachenforschung und Industrieanthropologie angeknüpft. Hier wird gefordert, Unternehmen aus holistischer Perspektive zu betrachten und kontrastiv zu erforschen. Andreas Müller begründet die Auswahl seiner Methodik unter anderem damit, dass es innerhalb der Linguistik bisher keine Methode gebe, mit der umfassende kommunikative Prozesse analysiert werden können. Hier sei ein ‚Methodenmix‘ sinnvoll.

Neben den Erläuterungen zur Methode berichtet Andreas Müller auch von der Rolle des Forschers in einem Unternehmen und weist darauf hin, dass es in diesem Zusammenhang nicht nur um den Nutzen der Untersuchung für die Forschung, sondern auch für das Unternehmen gehe. Der Nutzen für die beobachteten Unternehmen bestand in diesem Fall in Vorschlägen

zur Verbesserung der Gesprächsstrukturen, die gleichzeitig eine finanzielle Entlastung für das Unternehmen bedeuten könnten.

3. Abschlussbesprechung

Oliver Ratschka (or.mmf@gmx) stellt einen Flyer vor, mit dem der Arbeitskreis seine Arbeit und Ziele vorstellen kann. Der Entwurf wird einstimmig als sehr gelungen befunden und soll baldmöglichst in Druck gehen. Die Druckkosten für den Flyer würden im Zweifarbdruk etwa 200 DM betragen, im Mehrfarbdruk entsprechend mehr. Es sollen zusätzliche Angebote von Uni-Druckereien eingeholt werden.

4. Kommende Treffen des AK

Als nächste Treffpunkte sind geplant:

- November 2000: Uni GH Essen (vom 24. bis 25. November)
- Mai 2001: Wien
- November 2001: Bochum