

32. Arbeitskreis Angewandte Gesprächsforschung Freie Universität Berlin

Termin: Freitag, 16. Mai 2003, 9.30-19.00 Uhr
Samstag, 17. Mai 2003, 9.00-13.30 Uhr

Organisation: Martina Rost-Roth (FU Berlin)

Protokoll: Reinhard Fiehler, Marita Roth

Eröffnung

Martina Rost-Roth begrüßte die Teilnehmenden in einem Konferenzraum der Freien Universität Berlin bei Kaffee, Obst und Keksen und verlas die Grüße von Mitgliedern des Arbeitskreises, die verhindert waren.

Berichtsrunde

Svenja Sachweh (Bochum) erarbeitete ein gesprächsanalytisch angelegtes Trainingsprogramm für Pflegekräfte in der Altenpflege. Dieses soll dem Pflegepersonal helfen, verständnisvoller mit älteren Patienten und Patientinnen mit unterschiedlichen Krankheitsbildern umzugehen. Ein zentrales Anliegen ist, dem Personal zu zeigen, wie sie selbst ihre Kommunikation analysieren können, um die Pflege zu verbessern.

Reinhard Fiehler (Mannheim) wies auf das in Arbeit befindliche Handbuch der GAL „Angewandte Linguistik“ hin. Dieses Handbuch stellt alle Bereiche der Angewandten Linguistik dar und richtet sich vor allem an Studierende. Darin enthalten sein wird ein Artikel von Reinhold Schmitt und ihm zu gesprächsanalytisch fundierten Kommunikationstrainings, den er allen TeilnehmerInnen zur Vorabkommentierung anbot. Als Mitarbeiter der Abteilung Pragmatik am IDS versucht er, die praktische Anwendung der Linguistik in der Arbeit des Instituts zu verstärken. In diesem Zusammenhang verwies er auch auf die alljährliche Arbeitstagung „Gesprächsforschung“, die von diesem Jahr ab nicht mehr in Freiburg, sondern in Mannheim stattfindet. Sie bringt die Gesprächsforscher und -forscherinnen der Bundesrepublik nicht nur zu Vorträgen, sondern vor allem in Datensitzungen zusammen. Die Sektion „Gesprächsforschung“ der GAL wird in diesem Jahr in Tübingen mit dem Schwerpunktthema „Ungleichheiten im Gespräch“ tagen.

Katharina Meng (Uckermark) untersucht die Kommunikation in Aussiedlerfamilien mit dem Ziel, einen Elternratgeber für russlanddeutsche Familien zu erarbeiten. Ihre Analyse beruht nicht nur auf eigenen Beobachtungen und Erfahrungen, sondern auch auf Befragungen von ErzieherInnen in Kindergärten.

Carmen Spiegel (Weinheim) arbeitet nach ihrer langjährigen wissenschaftlichen Tätigkeit inzwischen als Gesprächs- und Kommunikationstrainerin. Neben der Durchführung von Workshops in diesem Bereich und der Arbeit als Lehrbeauftragte verfasst sie ihre Habilitationsschrift zum Thema „Interaktion im Deutschunterricht“.

Doreen Siegfried (Berlin) schreibt am Nordeuropa-Institut der Humboldt Universität Berlin ihre Dissertation zum Thema „Deutsch-schwedische Wirtschaftskommunikation“. Sie wies auf den von ihr mitgegründeten Arbeitskreis „Gesprächsforschung Berlin-Brandenburg“ hin, der sich als offenes Forum an alle an der Gesprächsanalyse Interessierten richtet. Der Arbeitskreis trifft sich regelmäßig einmal im Monat zu einer gemeinsamen Datensitzung und einem allgemeinen Austausch zu gesprächsanalytisch relevanten Themen.

Marita Roth (Berlin) befindet sich in der Abschlussphase ihrer Dissertation zum Thema „Stereotype in gesprochener Sprache“, in der sie das Berlin-Korpus der FU Berlin auf sprachliche Mittel und Verfahren, die Sprechende beim Stereotypisieren verwenden, untersucht. Das Korpus besteht aus narrativen Interviews mit Ost- und Westberliner SprecherInnen in der Zeit von 1993 bis 1996. Die damals allgemein vorherrschende „Konfliktsituation“ förderte die Kommunikation von Stereotypen und zeigt das Untersuchungsmaterial deshalb als für die Analyse hervorragend geeignet. Sie ist als freie Lehrbeauftragte der HU und FU Berlin tätig.

Bernd Müller-Jacquier (Bayreuth) arbeitet als Professor im Fachbereich Interkulturelle Germanistik der Universität Bayreuth. Sein Schwerpunkt ist die interkulturelle Mediation. Auf der Grundlage empirischer Untersuchungen von interkulturellen Kontaktsituationen konzipiert und realisiert er Filme, die Kommunikationstrainern und -trainerinnen dabei helfen sollen, interkulturelle Kompetenzen zu vermitteln. Filme sind nicht nur ein hervorragendes Untersuchungsmaterial, sondern können auch bestens zur Veranschaulichung dienen. Er arbeitete Typen von Kommunikationsproblemen heraus, die in den Filmen anhand von Kontrastkulturen (deutsch-französisch, deutsch-amerikanisch etc.) dargestellt werden.

Peter Weber (Köln) ist Lehrer an der Fachschule für Gartenbau. Anhand von Tonbandaufnahmen von authentischen Verkaufsgesprächen in Gartencentern überprüft er normative Konzepte von Verkaufsgesprächen an der Praxis. Neben diesen realen Verkaufsgesprächen dienen ihm Videoaufnahmen von Rollenspielen der Fachschüler als Unterrichtsgegenstand. Zugleich promoviert er im Bereich der angewandten Gesprächsforschung.

Marie-Joan Föh (Flensburg) schreibt ihre sprachwissenschaftliche Dissertation darüber, wie Schüler im Unterricht vor dem Computer miteinander kommunizieren. Auch bei den Lehrern möchte sie diese spezifische Form der Kommunikation bewusster machen.

Sybille Seib (Köln), die als Grundschullehrerin tätig war, analysiert, wie Grundschulkinder bei der Internetrecherche vor dem Computer kommunizieren. Neben Filmaufnahmen machte sie dazu auch Interviews.

Dominic Busch (Frankfurt/O.), der zuvor eine Ausbildung zum Mediator absolviert hat, arbeitet an einer Dissertation über interkulturelle Mediation. Er betrachtet die interkulturelle Mediation als Teil der Alltagskommunikation, wozu er eine theoretische Grundlegung ausarbeiten möchte.

Kristin Bührig (Hamburg) hat zurzeit eine Vertretungsprofessur an der Universität Dortmund inne. Ihre gesprächsanalytischen Schwerpunkte sind die institutionelle Kommunikation (Medizin, Unternehmen, Schule) auf der einen und die Frage der

Mehrsprachigkeit auf der anderen Seite. Derzeit arbeitet sie an einem diskursanalytischen Fortbildungsprogramm für mehrsprachige Pflegekräfte, das deren Dolmetschtätigkeit im Arzt-Patienten-Gespräch zu verbessern sucht.

Yvonne Rittgeroth (Bielefeld) arbeitet im Sonderforschungsbereich 360 an der Universität Bielefeld. In einem Projekt zur Verständigungssicherung untersucht sie spezifische verständnissichernde Strategien wie z.B. Reformulierungen.

Kathrin Kunkel-Razum (Mannheim) ist in der DUDEN-Redaktion tätig. Der DUDEN arbeitet zurzeit an einer Neuauflage der Duden-Grammatik, die neue Kapitel zur Textgrammatik (Thomas Fritz) und zur Grammatik der gesprochenen Sprache (Reinhard Fiehler) enthalten wird. In diesem Zusammenhang erstellt die Redaktion auch ein Textkorpus aus schriftlichem und mündlichem Material.

Thomas Spranz-Fogazy (Mannheim), der am IDS in Mannheim in der Abteilung Pragmatik arbeitet, untersucht gegenwärtig die Kommunikation von gesellschaftlichen Führungskräften. Im Anschluss an seine früheren Analysen zur Arzt-Patienten-Kommunikation arbeitet er im Moment ferner an einem Buchprojekt zur ärztlichen Gesprächsführung, an dem sowohl Linguisten als auch Mediziner beteiligt sind.

Cordula Schwarze (Berlin) arbeitet als freie Trainerin für Rhetorik und als Sprecherzieherin für Schauspieler nichtdeutscher Muttersprache. Sie schreibt an ihrer Dissertation zu Mutter-Tochter-Konfliktgesprächen. Zentrum der Analyse sind Argumentation und Topoi – sprachwissenschaftliche Methode und rhetorische Funktion.

Harald Ebeling (Berlin) arbeitet bei der Deutschen Bahn im Bereich der Vermittlung und Qualifizierung von Arbeitssuchenden.

Anja Moos (Berlin) schreibt ihre Dissertation über „Veränderung und Kommunikation in einem Industriebetrieb“. Sie untersucht auf gesprächsanalytischer Grundlage Veränderungs- und Innovationsprozesse in Unternehmen. Außerdem führt sie Trainings im Bereich Arbeitsrecht durch.

Gudrun Bergschulte (Berlin) schreibt ihre Magisterarbeit zum Thema Gestik mit dem Titel „Sprachliche und gestische Referenz auf Zeit im Deutschen“.

Sven F. Sager (Hamburg) arbeitet im Fachbereich Germanistik über verbale Kommunikation. Schwerpunkt ist die Alltagskommunikation. Früher untersuchte er Arzt-Patienten-Gespräche und Multimedia-Kommunikation. Außerdem führte ein Projekt zur Kommunikation unter Obdachlosen durch. Im Moment arbeitet er an einem gesprächslinguistischen Film, wobei der Film nicht nur zur Dokumentation, sondern auch zur Darstellung dient. Dazu verwendet er Aufnahmen aus Jugendgruppen.

Martina Liedke (München) arbeitet auf den Themenfeldern DaF, Diskursanalyse und Funktionale Pragmatik. In ihrem Projekt beschäftigt sie sich mit der Kommunikation in einem Beratungszentrum für Asyl-Anerkannte in Bayern. Außerdem untersucht sie in einer praktischen Orientierung das Kommunikationstraining von DaF-Studierenden.

Michael Becker-Mrotzeck (Köln) unterstrich, dass die Schule einen Reformbedarf hat, der nicht erst durch PISA und andere Studien nachgewiesen wurde. Die inzwischen offensichtliche Notwendigkeit einer Veränderung in der Sprachdidaktik muss

seines Erachtens dazu führen, die Unterrichtskommunikation verstärkt zu beachten. Von der Seite der Forschung besteht eine Lücke zwischen feiner Mikroanalyse und theoretischen Konzepten. Die anstehenden Veränderungen durch eine Reform der Lehrerbildung bieten gute Möglichkeiten, die Kommunikation im Unterricht zentraler zu stellen.

Martina Rost-Roth (Berlin) arbeitet im Moment als Privatdozentin im Fachbereich Philosophie und Geisteswissenschaften an der FU Berlin. Vorher hatte sie eine Vertretungsprofessur an der Universität Chemnitz im Bereich Interkulturelle Kommunikation inne. Dort kann man dieses Fach auch im Magister-Hauptfach mit einer interdisziplinären Ausrichtung studieren, was mit anderen günstigen Bedingungen gute Lehrvoraussetzungen schafft. Bei ihrer Arbeit mit Trainings im interkulturellen Bereich waren auch Wirtschaftswissenschaftler mit einbezogen. Gemeinsam mit einer Migrationssoziologin beantragte sie bei der Frauenförderung ein Projekt zur Integration von Frauen. Im Rahmen dieses Projektes soll die weit verbreitete Annahme, dass Sprachkenntnisse und Integration direkt voneinander abhängen, näher untersucht werden. Die Analyse zeigte bereits, dass Deutschunterricht für die Mütter an den Schulen ihrer Kinder sehr erfolgreich ist. Die Klassen, in denen die Mütter unterrichtet werden, sind ethnisch sehr heterogen zusammengesetzt. Wichtig im Unterricht ist vor allem die Entwicklung pragmatischer Fähigkeiten. Beim Lernen zeigen sich Unterschiede aufgrund der kulturell geprägten Lernstrategien als relevant.

Weitere Teilnehmende trafen erst nach Ende der Berichtsrunde ein:

Friederike Kern (Potsdam)

Wolfgang Knops (Maastricht)

Silka Martens (Berlin)

Cornelia Müller (FU Berlin)

Andreas Novak (Berlin)

Sonja Seidel (Berlin)

Monika Voegelé (Bremen/Berlin)

Christine Weinhold (Berlin)

Beiträge

Carmen Spiegel (Weinheim): Vermittlung kommunikativen Wissens und situationssensitives Gesprächstraining

Von Kommunikationstrainings in der Industrie und der Verwaltung wird erwartet, dass sie sowohl auf spezifische Situationen bezogene kommunikative Fähigkeiten als auch notwendiges kommunikatives Wissen vermitteln – und das häufig möglichst kurzfristig und effektiv.

Zwei Gegenstandsbereiche wurden in dem Vortrag behandelt:

Zum einen wurden die Wissensinhalte dargestellt, die Bestandteil der Kommunikationstrainings sind: Welches (gesprächsanalytische) kommunikative Wissen benötigen die TeilnehmerInnen eines Kommunikationstrainings, um eine Gesprächssituation zu erfassen und ein tiefergehendes Verständnis für kommunikative Vorgänge bzw. eine stärkere Gesprächssensibilität zu entwickeln? Dabei ist auch die Frage von Bedeutung, inwieweit die Arbeit am Transkript für die TeilnehmerInnen in einem Workshop möglich und notwendig ist und welche gesprächsanalytische Kompetenzen der/die Trainer/in eines situationssensitiven Kommunikationstrainings benötigt.

Zum anderen wurden einige didaktische Methoden („Kugellager“, „Sandwich-Methode“) praxisnah vorgestellt und gemeinsam erprobt, mit denen in einem Workshop kommunikatives Wissen vermittelt und die Gesprächssensibilität der Teilnehmenden geschult werden kann.

Wolfgang Knops (Daimler Chrysler AG, Maastricht): Kommunikationstraining als strategischer Erfolgsfaktor im Unternehmen

Wolfgang Knops ist Trainer in der europaweiten Servicezentrale von Daimler Chrysler in Maastricht, wo er im Bereich Führungskräfte-Entwicklung arbeitet. Ferner ist er auch in der telefonischen Kunden-Techniker-Beratung tätig. Die Techniker führen Servicegespräche mit Kunden aus 11 Ländern in der jeweiligen Landessprache. Von den Beratern wird verlangt, dass sie native-speaker- oder zumindest near-native-speaker-Qualitäten besitzen. Das zuständige Customer Assistance Center (CAC) ist in der Unternehmensorganisation der Abteilung Customer Relationship Management zugeordnet. Die deutsche Zentrale in Stuttgart hatte sich aufgrund der dort niedrigeren Lohnnebenkosten für die Einrichtung dieses Unternehmensbereiches in Holland entschieden. Das sogenannte Global Training der Berater wird in Stuttgart durchgeführt.

Knops organisiert Trainings und trainiert zum Teil selbst. Als Basis für die Trainings wird noch immer hauptsächlich auf Schulz von Thun und sein „Vier-Ohren-Modell“ zurückgegriffen. Durch die externen Trainer werden eher Standardschablonen für die Gesprächsführung gelehrt als die Analyse konkreter Gespräche betrieben. Die Bausteine dafür werden vor allem aus der Verkaufsschulung übernommen.

Es werden jedoch auch intern Analysen auf der Basis von Telefongesprächen durchgeführt, die mit einer Call-Center-Monitoring-Software mitgeschnitten werden. Diese nimmt zum einen Beratungsgespräche nach dem Zufallsprinzip auf, zum anderen können die Berater auch in komplizierteren Beratungsgesprächen während des Telefonats einen Mitschnitt einleiten, um durch eine spätere Analyse der Aufnahmen ihre Kommunikationsstrategien gemeinsam mit dem Trainer selbst zu verbessern.

Andreas Novak (Berlin): Chancen und Herausforderungen interkultureller Mediation

Andreas Novak war nach seinem Studium der Sinologie und Ethnologie als Manager für Ostasien-Reisen tätig. Im Moment arbeitet er in einer Unternehmensberatung als Mediator. In seinem Vortrag stellte er die Bedingungen und unterschiedlichen Phasen der Mediation vor.

Grundlegende Voraussetzung für die Mediation ist die Freiwilligkeit, mit der die Teilnehmer in das Mediationsgespräch gehen. Außerdem muss den Gesprächspartnern ihre Selbstverantwortung bewusst gemacht werden. Es muss deutlich sein, dass sowohl das Problem als auch die Problemlösung in ihrer Verfügungsgewalt liegen.

Für die Arbeit des Mediators sind drei Regeln grundlegend: Er muss sich überparteilich und neutral verhalten; er muss absolute Vertraulichkeit bewahren; und er muss die Interessenerforschung, im Gegensatz zur Interessenvertretung, als Kern seiner Arbeit verstehen.

Den Prozess der Mediation kann man in mehrere Phasen unterteilen: Zu Beginn wird eine „Vereinbarung über die Mediation“ getroffen. Danach erfolgt eine „Informationsphase“, der sich die „Interessenphase“ als längste und meist auch wichtigste Phase anschließt. Häufig sind die Interessen der beiden Parteien nicht auf den ersten Blick erkennbar (vielfach ist es der Wunsch nach Anerkennung der persönlichen Leistung). In der nächsten Phase, der „Kreativitätsphase“ arbeiten die Teilnehmer gemeinsam mit dem Moderator neue Wege heraus, um ihr Verhältnis zueinander zu verbessern. Danach folgt die Phase des „Abschlusses der Mediation“, in der die beiden Parteien ein Memorandum oder einen Vertrag abschließen. Eventuell finden später noch Nachtreffen zur Überprüfung des im Vertrag festgelegten statt.

Am Beispiel eines Mediationsgesprächs zwischen Geschäftsführer und Betriebsratsvorsitzenden (als Repräsentanten verschiedener „Kulturbereiche“ eines Unternehmens) wurde die Praxis der Mediation eines Konflikts dargestellt. Hier zeigt sich das Problem der „Kulturalisierung“, bei dem sich typischerweise die Gesprächsteilnehmer entweder gegenseitig aufgrund ihrer Kulturzugehörigkeit beschuldigen oder ein Teilnehmer das eigene Verhalten durch seine Kulturzugehörigkeit erklärt. Als Vertreter der „Unternehmerkultur“ auf der einen und der „Gewerkschafterkultur“ auf der anderen Seite zeigt sich, dass bei den Teilnehmern der Verdacht, dass die andere Seite verborgene, nicht artikulierte Interessen vertritt, die Kommunikation erheblich erschwert.

Reinhard Fiehler (IDS, Mannheim): Workshop: Was ist aus der Sicht der Gesprächsforschung ein ‘gutes’ Gespräch?

Ziel des Workshops war, erneut ins Bewusstsein zu rufen, dass auch GesprächsanalytikerInnen, wenn sie im Bereich der angewandten Gesprächsforschung tätig sind, nicht ohne Bewertungen und Normen auskommen, und einen Prozess anzuregen, in dem die für GesprächsanalytikerInnen spezifischen Normen und Vorstellungen über Kommunikation expliziert werden.

In der Diskussion zeigte sich zunächst, dass Klärungsbedarf zum Begriff des ‘Gesprächs’ bestand. Sehr unterschiedlich waren dann auch die Meinungen dazu, was ein ‘gutes’ Gespräch ausmacht.

Reinhard Fiehler sieht aus der Sicht der Gesprächsforschung drei Bedingungen als zentral: Es dürfen keine gravierenden Verständigungs- oder Kommunikationsprobleme auftreten; die Beteiligten müssen der Auffassung sein, dass der beabsichtigte

Zweck realisiert wurde; und das Gespräch darf nicht zu stark von der jeweiligen Normalform abweichen. Ein 'schlechtes' Gespräch zeichnet sich dadurch aus, dass eine oder mehrere dieser Bedingungen nicht erfüllt sind. Die Gesprächsforschung ist mit diesen Maßstäben primär funktional orientiert. Gute Gespräche sind demnach für sie nichts Exzeptionelles und zeichnen sich – im Gegensatz zum Alltagsverständnis – nicht durch hervorstechende Merkmale aus.

Besonders über die Bedingung „Zweckrealisierung“ wurde kontrovers diskutiert. Eine weitere Frage war, ob eine solche Bestimmung aus der Analysanden- oder aus der Beteiligtenperspektive vorgenommen werden soll und welche Indikatoren es dafür gibt, dass die Beteiligten selbst ein Gespräch als gut bewerten.

Reinhard Fiehler schlug vor, sowohl Alltagsgespräche wie auch Gesprächsbesprechungen in gesprächsanalytisch fundierten Trainings empirisch daraufhin zu untersuchen, welche Vorstellungen über gelungene Kommunikation und gute Gespräche darin zum Ausdruck kommen.

Anja Moos (Berlin, Hamburg): Was heißt „kommunikativ erfolgreich sein“?

Sowohl im (beruflichen) Alltag als auch in der Wissenschaft ist kommunikativer Erfolg von Relevanz. Der Wertung "kommunikativer Erfolg" liegen Kriterien bzw. Normen zugrunde, die häufig unausgesprochen bleiben und unterschiedlich sein können. Beispielsweise kann kommunikativer Erfolg bedeuten, sich zum richtigen Zeitpunkt adäquat zu positionieren, seine Interessen durchzusetzen oder sich gut darzustellen. Es bleibt aktuell zu fragen: Was heißt "kommunikativ erfolgreich sein"?

Aufschluss gab eine empirische Annäherung. Auf der Grundlage des Transkripts eines authentischen Gesprächsausschnitts wurde eine Plenumsdiskussion initiiert. Das analysierte Transkript stammte aus dem Material, das Anja Moos im Rahmen ihres Dissertationsprojektes "Veränderung und Kommunikation in einem Industriebetrieb" bei einem Unternehmen der Maschinenbaubranche erhoben hatte: Während einer Besprechung erstellten die Beteiligten eine Rangfolge von Optimierungsprojekten. In dem ausgewählten Ausschnitt reorganisierten sie das Evaluieren bzw. die Bewertungsvoraussetzungen für die Prioritäten-Setzung.

Ausgehend vom konkreten Transkript erwies sich die Bestimmung von kommunikativem Erfolg zwar als schwierig, aber Folgendes konnte festgestellt werden: Kommunikativer Erfolg setzt eine verbale Aktivität voraus. Mittels dieser versucht jemand, einen anderen dazu zu bewegen, etwas (kommunikativ) zu tun oder zu unterlassen. Die Erfolgchancen sind abhängig von dem Ausdruck, der Wahl des Mittels und dem Timing. Entscheidend sind Nachhaltigkeit und Wirkung. Kommunikativer Erfolg fokussiert im Allgemeinen zwar ein Individuum, aber da eine Abhängigkeit vom Anderen besteht, ist er auch eine interaktive, kollektive Leistung.

Eine abschließende Antwort auf die Eingangsfrage konnte in der Diskussion nicht gefunden werden. So blieb beispielsweise fraglich, ob individuelle Absichten und situative Anforderungen rekonstruiert werden müssten. Zu klären wäre außerdem, wie kommunikativer Erfolg sich zum Gesprächszweck, zum "guten Gespräch" und zu einem allgemeinen Erfolgsbegriff verhält.

Kristin Bührig/Bernd Meyer (Hamburg): Dolmetschen im Krankenhaus – Überlegungen zur diskursanalytischen Fortbildung mehrsprachiger Pflegekräfte

In ihrem Projekt „Dolmetschen im Krankenhaus“ untersuchen Kristin Bührig und Bernd Meyer verschiedene Formen von Dolmetschaktivitäten im Arzt-Patienten-Diskurs. Häufig werden diese Aufgaben von Verwandten/Bekanntem oder vom zwei- oder mehrsprachigen Pflegepersonal wahrgenommen. An Ausschnitten aus authentischen Aufklärungsgesprächen vor Eingriffen demonstrierten sie dabei, welche Veränderungen die Ausgangsmittelung im Dolmetschprozess erfahren kann. Auf der Grundlage der Einschätzung, dass für professionelles Dolmetschen im medizinischen Bereich auf absehbare Zeit keine Mittel zur Verfügung stehen werden und dass unter diesen Rahmenbedingungen ein Dolmetschen durch Pflegekräfte dem von Verwandten vorzuziehen ist, plädierten sie für eine entsprechende Fortbildung für Pflegekräfte.

Im Anschluss skizzierten sie mögliche Inhalte einer solchen Fortbildung. Zum einen sollten die verschiedenen Typen von Arzt-Patienten-Gesprächen (Anamnesegespräche, Mitteilung von Befunden etc.) und ihre spezifischen Zwecke herausgearbeitet werden. Zum anderen sollten die Muster bzw. Handlungsschemata der verschiedenen Gesprächstypen verdeutlicht und die spezifischen Probleme bei den einzelnen Gesprächsaufgaben behandelt werden. Vor diesem Hintergrund könnten dann anhand von authentischen Transkripten eigene oder fremde Dolmetschleistungen detailliert untersucht und angemessenere Alternativen entwickelt werden. Ziel einer solchen Fortbildungsmaßnahme wäre, eigene Erfahrungen und Beobachtungen des Pflegepersonals zu mobilisieren und mit wissenschaftlichen Erkenntnissen über die verschiedenen Gesprächsformen in der Arzt-Patienten-Kommunikation zu kombinieren.

Martina Liedke (München): Interkulturelle Kommunikation: Sprechen und Hören trainieren

Martina Liedke gab zunächst einen kurzen Überblick über Geschichte, Zielsetzungen und Verfahren interkultureller Trainings. Während in den 60er bis 80er Jahren vorwiegend auslandsbezogene Programme, z.B. für Manager oder Austauschstudenten, ausgearbeitet wurden, kommt seit den 90er Jahren zunehmend auch der inlandsbezogene Trainingsbereich in den Blick. Ein Bedarf an Aus- und Weiterbildung hinsichtlich interkultureller Kommunikation besteht im Zusammenhang mit den unterschiedlichen Institutionen öffentlichen Lebens (Behörde, Krankenhaus, Betrieb, Schule, Kindergarten etc.) und in Bezug auf die verschiedensten Berufsgruppen.

Die unterschiedlichen, im Rahmen verschiedener Disziplinen (Ethnologie, Soziologie, Pädagogik, Linguistik, Fremdsprachendidaktik) erarbeiteten Konzepte interkulturellen Lernens können im und für den Trainingszusammenhang sinnvoll aufeinander bezogen werden: „Allgemeine“ Ziele interkultureller Trainings wie Ambiguitätstoleranz, Empathie, Aufbrechen rassistischer Denkmuster u.a. lassen sich auf sprachliche (und andere) Handlungen abbilden und finden in Zielformulierungen wie „Fähigkeit zur Verständnissicherung und Initiierung von Reparaturen“ eine Konkretisierung auf linguistischer Basis. Methodisch stellt die Angewandte Linguistik mit ihrer empirischen Ausrichtung auf Aufnahme und Auswertung authentischen sprachlichen Handelns für den interkulturellen Trainingsbereich ein aussagefähiges Mittel der Trainingsentwicklung und -evaluation zur Verfügung. Das „typisch linguistische“ Vorgehen der Transkriptarbeit lässt sich mit gegenwärtigen methodischen Ansätze interkultureller Trainings wie Information, Falldarstellung, Rollenspiel u.a. verbinden und schließt dort eine wesentliche Lücke.

In der Linguistik zentral gestellt, im Trainingskontext bislang allerdings nicht berücksichtigt ist der Umstand, dass interkulturelle Kommunikation immer mit Fremdsprachigkeit mindestens eines der an der Kommunikation Beteiligten einhergeht. In diesem Zusammenhang wurde ein Interview zu einem Werbeplakat mit der Aufschrift "Deutsche raus" vorgestellt, das Zuhörern sprachliche Fremdheit in ihrer Bedeutung unerwartet zu Gehör bringt. Das Fallbeispiel, das im Rahmen eines Projekts zur "Sprecherwahrnehmung bei Fremdsprachigkeit" rund 100 HörerInnen verschiedenster Herkunftssprachen vorgespielt und in seiner Rezeption statistisch ausgewertet wurde, zeigt, dass herkunfts- und lernersprachbedingte Umsetzungen im phonetischen Akt zu einer Einschätzung des Sprechenden als "unhöflich" oder gar "unzurechnungsfähig" führen können (vgl. Liedke, Martina (2003): Eindruck und Diskurs. Zur auditiven Wahrnehmung von Sprecheridentität bei Mehrsprachigkeit. In: Hu, Adelheid / de Florio-Hansen, Inez (Hgg): Multiple Identitäten und Mehrsprachigkeit. Tübingen: Stauffenburg.). Dass es statt Angst vor Differenz Gelächter auslöst und neben dem phonetischen Akt auf verschiedene weitere Dimensionen interkulturellen Handelns und von Rassismus weist, lässt das Hörbeispiel über den konkreten Forschungszusammenhang hinaus für interkulturelle Trainings geeignet erscheinen.

Bernd Müller-Jacquier (Bayreuth): Trainingsfilme als Grundlage analytischer interkultureller Kommunikationskompetenz (mit Videobeispielen)

In einem Werkstattbericht verdeutlichte Bernd Müller-Jacquier die Möglichkeiten, aber auch die Schwierigkeiten, typische Probleme interkultureller Kommunikation in Filmen darzustellen und diese Filme dann als Mittel zur Schulung interkultureller Kommunikationskompetenz in entsprechenden Trainings einzusetzen. An vier, nach seiner Einschätzung teils mehr, teils weniger gelungenen Filmbeispielen demonstrierte er die Spannweite der Phänomene, die in solchen Übungsfilmen dargestellt werden können. Als besonderes Problem hob er hervor, dass die Phänomene vorab als solche kategorisiert werden müssten, um dargestellt werden zu können, dass aber diese Kategorisierung die Gefahr in sich birgt, dass die Phänomene zu deutlich bzw. zu stereotyp dargestellt werden. In technischer Hinsicht wies Bernd Müller-Jacquier auf den außerordentlichen Zeitaufwand hin, den die Planung und Realisierung solcher Filme erfordert. Ein weiteres technisches Problem sei, dass von üblichen filmischen Darstellungsformaten abgewichen werden müsse, z.B. wenn bei der Darstellung von Gesprächen auf Schnitt und Gegenschnitt zugunsten der Totalen verzichtet wird, um die Interaktivität des kommunikativen Geschehens verfolgen zu können.

Die Trainingsfilme sind bei Interesse über ihn zu beziehen.

Cornelia Müller (Berlin): Gestik als Medium: Zur Rekonstruktion der Bedeutung von Gesten

Cornelia Müller verdeutlichte, dass sowohl die Beschreibung wie auch die theoretische Fassung des Mediums Gestik nach wie vor ein erhebliches Forschungsdesiderat darstellen. Ziel des Vortrags war, einige grundlegende Eigenschaften der Gestik auf der Grundlage von exemplarischen Sequenzanalysen herauszuarbeiten. Auf der Basis von drei Videoausschnitten identifizierte sie die in ihnen vorkommenden Handgesten. Sie beschränkt sich dabei – in Übereinstimmung mit der Gestenforschung – auf symbolische Gesten mit konventioneller Bedeutung. Für diese Gesten gab sie

eine funktionale Beschreibung, die sie zu einer elaborierten Typologie von Gesten ausbaute. Als Funktionen differenzierte sie u.a. Nachahmung von Handlungsvollzügen, Repräsentation von Objekten und Darstellung räumlicher Relationen. Als Weisen gestischer Darstellung unterschied sie, dass die Hand agiert, modelliert, zeichnet und repräsentiert. Sie betrachtete Gestik dabei von ihren medialen Eigenschaften her. In einem weiteren Schritt wurden Gemeinsamkeiten und Unterschiede der beiden Kommunikationsmedien Sprache und Gestik dargestellt. Abschließend wurden Formen des Zusammenspiels von verbalen Äußerungen mit den ihnen assoziierten Gesten sequenzanalytisch rekonstruiert. Dabei wurde deutlich, dass die Art der Kooperation von Rede und Geste wesentlich medial bedingt ist.

Abschlussbesprechung

Die 33. Sitzung des Arbeitskreises findet am 14. und 15. November 2003 in Dortmund statt und wird von Gisela Brünner organisiert. Das Schwerpunktthema ist „Gesundheitskommunikation“.

Für die 34. Sitzung im Mai 2004 liegen zwei Angebote vor: Rüdiger Vogt ist bereit, die Sitzung vom 13. bis 15. Mai 2004 erneut in Schloss Rauschholzhausen zu organisieren. Wolfgang Knops bietet an, den Arbeitskreis im Mercedes Service Center in Maastricht auszurichten. Eine Mehrheit spricht sich für die zweite Möglichkeit aus. Reinhard Fiehler wird beauftragt, die Angebote genauer zu prüfen, damit in der November-Sitzung darüber entschieden werden kann.

Zum Abschluss spricht Reinhard Fiehler im Namen aller Teilnehmerinnen und Teilnehmer Martina Rost-Roth den Dank für die Ausrichtung und die gelungene Organisation des Arbeitskreises aus.