

## **Bericht über das 46. Treffen des Arbeitskreises Angewandte Gesprächsforschung vom 28. – 29. Mai 2010 in Bielefeld**

André Posenau

Das 46. Arbeitstreffen des Arbeitskreises Angewandte Gesprächsforschung in Bielefeld orientierte sich inhaltlich an dem Thema „Alles (k)ein Problem? - Identifikation und Definition kommunikativer Probleme im Lehr- und Trainingskontext“. Das Treffen wurde von Birte Schaller organisiert.

### **1. Berichts- und Vorstellungsrunde**

*Gisela Brünner* (Dortmund) ist Professorin am Institut für deutsche Sprache und Literatur der Universität Dortmund. Sie beschäftigt sich mit Gesundheitsinformation in den Medien und mit Wirtschaftskommunikation. In ihrem laufenden Forschungssemester erarbeitet sie didaktisch-methodische Konzepte und Unterrichtsmaterialien für Berufskollegs, um die Entwicklung beruflicher Kommunikations- und Gesprächsfähigkeit zu fördern. Dabei werden authentisches Gesprächsmaterial und Transkriptionen eingesetzt.

*Christian Caspari* (Bochum) ist B.A.-Student an der Ruhr-Universität (Germanistik/Geschichte). Sein Studienschwerpunkt liegt auf den Methoden der beiden Disziplinen und einer möglichen interdisziplinären Verknüpfung der Herangehensweisen.

*Reinhard Fiehler* (Mannheim) ist Mitarbeiter der Abteilung Grammatik am IDS in Mannheim. Seine aktuellen Forschungsschwerpunkte sind Univerbierungsprozesse und die Kommunikation im Alter.

*Cornelius Filipowski* (Leipzig) ist Kommunikationstrainer und vermittelt Präsentations- und Moderationstechniken. Im Moment arbeitet er an seiner Dissertation über das Thema „Feedback“, in der er allgemein die Methode und den Nutzen von Feedback analysiert.

*Ioulia Grigorieva* (Hildesheim) promoviert und ist wissenschaftliche Hilfskraft am Institut für Interkulturelle Kommunikation der Universität Hildesheim.

*Inga Harren* (Bayreuth) promoviert bei Prof. Dr. Karin Birkner zum Thema Fachsprachegebrauch im Biunterricht und analysiert dabei anhand von Videoaufzeichnungen wie Wissens- und Verstehensdarstellungen kommunikativ bearbeitet werden. Sie arbeitet als wissenschaftliche Assistentin am Lehrstuhl für Germanistische Linguistik der Universität Bayreuth.

*Amelie Hauptstock* (Münster) ist wissenschaftliche Mitarbeiterin am Lehrstuhl von Prof. Dr. Susanne Günthner und Koordinatorin am Centrum Sprache und Interaktion (CeSI). Der zentrale Gegenstand ihrer Promotion sind Mitarbeiterbeurteilungen aus gesprächsanalytischer Perspektive.

*Sarah Hitzler* (Bielefeld) ist wissenschaftliche Mitarbeiterin in der Arbeitsgruppe „Qualitative Methoden der Sozialforschung“ an der Fakultät für Soziologie. Außerdem betreut sie die ZiF-Forschungsgruppe „Communicating Disaster“. Ihre Dissertation

schrieb sie zum Thema „Kommunikation in triadischen Strukturen: Praktische Dilemmata der Gesprächsführung im Hilfeplangespräch“.

*Susanne Horstmann* (Bielefeld) ist Lehrbeauftragte im DaF-Studiengang. Momentan ist sie am Pilotprojekt „LisFör“ beteiligt, in dessen Rahmen Schulkarrieren von Kindern mit Migrationshintergrund sowohl quantitativ als auch qualitativ per Unterrichtsanalyse untersucht werden.

*Carolin Kirchof* (Bielefeld) ist Doktorandin der Psycholinguistik bei Prof. Dr. Jan de Ruiter und arbeitet zum Thema „Synchronisierte Gestenwahrnehmung“. Außerdem ist sie noch am selben Institut wissenschaftliche Hilfskraft.

*Heike Knerich* (Dortmund und Bielefeld) ist Dozentin und Kommunikationstrainerin. Sie promoviert bei Prof. Dr. Uta Quasthoff und Prof. Dr. Elisabeth Gülich zum Thema „Vorgeformte Strukturen beim Sprechen über Angst in der Arzt-Patienten-Interaktion“.

*Wiebke Lahg* (Bonn) beschäftigt sich in ihrem Promotionsprojekt mit den kommunikativen Aufgaben von Moderatoren. Sie arbeitet als Dozentin, Trainerin und Moderatorin und möchte die Ergebnisse in ihre tägliche Arbeit einfließen lassen.

*Franziska Müller* (Hildesheim) hat im Sommer ihr Studium des Internationalen Informationsmanagements an der Universität Hildesheim abgeschlossen. Ihre Schwerpunkte waren Angewandte Sprachwissenschaft und Interkulturelle Kommunikation. In ihrer Magisterarbeit hat sie Kommunikation in Tandemgesprächen auf fremdsprachliches und interkulturelles Lernen hin konversationsanalytisch untersucht.

*Theodoros Papantoniou* (Potsdam) promoviert bei Prof. Dr. Margret Selting über Sprachproduktionsprobleme im Deutschen (Reparaturen in der muttersprachlichen Kommunikation) und unterrichtet im Bachelorstudiengang Germanistik.

*Ina Pick* (Köln und Dortmund) promoviert am Lehrstuhl von Prof. Dr. Gisela Brünner zum Thema „Mandantengespräche beim Anwalt“. Sie möchte dieses bislang wenig erforschte Thema auf einer breiten Datenbasis und in Zusammenarbeit mit Anwälten und Anwältinnen diskursanalytisch untersuchen. Im Anschluss entwickelt sie aufbauend auf den Ergebnissen ein Konzept zur Fortbildung von Anwälten.

*André Posenau* (Bochum) promoviert an der Ruhr-Universität Bochum zum Thema „Analyse der Kommunikation zwischen dementen Bewohnern und dem Pflegepersonal im Altenheim“. Er ist Lehrbeauftragter an der Fakultät für Philologie, Mitglied des Arbeitskreises KgSR (Korpus gesprochener Sprache im Ruhrgebiet) und der Research School.

*Ingmar Rothe* (Jena) ist Sprechwissenschaftler und als Trainer in der Personalentwicklung bei der buw Unternehmensgruppe am Standort Halle angestellt. Seine aktuellen Forschungsschwerpunkte liegen auf der Analyse professioneller Telekommunikation. Ein anderer Aspekt seines Schwerpunktes ist die Analyse der Sinnhaftigkeit und Gestaltungsmöglichkeit von Sprecherziehungsmaßnahmen für Callcenter-Mitarbeiter.

*Sonja Ruda* (Chemnitz) ist an der Professur Angewandte Sprachwissenschaft/Technikkommunikation der TU Chemnitz tätig. Sie promovierte über das Thema „Lehrerunterstützendes Feedback-Werkzeug für die Online-Lehre“.

*Birte Schaller* (Bielefeld) arbeitet als Lehrkraft im Bachelor-Studiengang Linguistik der Universität Bielefeld, besonders im Bereich der institutionellen Kommunikation und promoviert zum Thema „Computervermittelte Kommunikation“.

*Anke Schöning* (Bielefeld) promoviert am ZfL der Universität Bielefeld und analysiert Unterrichtsnachbesprechungen. Sie ist Lehrerin und zu ihren Aufgaben gehört die Betreuung und von Praktikanten und Referendaren.

*Rebekka Schürmann* (Paderborn) ist hauptberuflich als Volontärin bei einem Fernsehsender tätig. Im Moment promoviert sie zusätzlich an der Universität Bielefeld in einem Projekt, welches sich mit Medienrezeption befasst.

*Marieke Söffker* (Hildesheim) ist Studentin der Universität Hildesheim und studiert Internationales Informationsmanagement mit dem Schwerpunkt Interkulturelle Kommunikation. Ihre Abschlussarbeit trägt den Titel „Mentorenprogramme für internationale Studierende: Bedarf und Konzeption am Beispiel der Universität Hildesheim“.

*Harald von Aschoff* (Berlin) Harald von Aschoff studierte Germanistische Linguistik an der Universität Potsdam und beginnt nun eine Promotion über Mitarbeitergespräche bei Prof. Dr. Margret Selting. Er arbeitete neben dem Studium als Kung-Fu- und Deeskalationstrainer und interessiert sich für die Anwendung der Linguistik in Kommunikationstrainings.

*Patrick Voskamp* (Essen/Duisburg) ist Studienrat im Hochschuldienst. Er hat gerade seine Dissertation mit dem Titel „Sprechen, um zu schreiben. Mündliche Kommunikation im Lokaljournalismus. Eine gesprächsanalytische Untersuchung von Recherchegesprächen zwischen Lokalzeitungsredakteuren und ihren Informanten“ veröffentlicht.

*Peter Weber* (Köln) ist wissenschaftlicher Mitarbeiter und promoviert am Lehrstuhl von Michael Becker-Mrotzek zum Thema „Verkaufsgesprächstraining im Unterricht“, hat zuvor als Lehrer am Berufskolleg gearbeitet und interessiert sich besonders für die Möglichkeit der praxisnahen Vermittlung spezifischer kommunikativer Kompetenzen im Unterricht.

## **2. Vorträge**

### **2.1. Reinhard Fiehler: Was sind Kommunikationsprobleme und wie lassen sie sich identifizieren?**

Reinhard Fiehler beschäftigte sich im ersten Vortrag mit einem zentralen Konzept der angewandten Gesprächsforschung: dem Kommunikationsproblem. Er stellte verschiedene Betrachtungsweisen vor, mit denen man sich den „Problemen“ nähern kann und erläuterte, welche Relevanz sie im Forschungsprozess haben.

Sie sind der zentrale Gegenstand der angewandten Gesprächsforschung und da die Forschung in praktischer Absicht geschieht, ist die Reflexion der Bewertung von Kommunikationsverhalten ein wichtiger Schritt im Forschungsverlauf. Kommunikationsprobleme sind nach Fiehler keine objektiven Größen. Es sind

Zuschreibungsphänomene, deren Zuordnung durch beteiligte oder externe Personen vollzogen wird. Die Identifizierung dieser speziellen Form von Problemen erfolgt klassischerweise in einem Dreischritt:

1. Ein faktisches Verhalten wird im Monitoring mit Normen konfrontiert.
2. Es wird eine Diskrepanz festgestellt.
3. Die Diskrepanz zwischen dem Soll- und Ist-Zustand wird negativ bewertet.

Entscheidende Relevanz hat demnach die Explikation und Reflexion zugrunde liegenden Normen. Damit ist der Kosmos der impliziten und expliziten Vorstellungen darüber, wie Kommunikation sein soll, gemeint. Die Analyse des Problems im Verhältnis zu der zugrunde liegenden Norm ist ein zentraler Schritt im Forschungsprozess und bei der Entwicklung von Kommunikationstrainings. Die Explikation der Bewertungsgrundlage des Kommunikationsverhaltens (z. B. hinsichtlich der Funktionalität, Effektivität, Ästhetik, gesellschaftlichen Normen etc.) und die Analyse der Problemorientierung – also die Zuschreibung des Problems an einem bestimmten Gesprächsteilnehmer in der Interaktion – sollte explizit geschehen. Bei der Analyse von Kommunikationsproblemen ist das Transkript eine Möglichkeit, um die Genese von Problemen nachzuvollziehen und zu einer empirisch fundierten Typologie von Problemen zu kommen. Durch diese Kategorisierung kann dann auch deutlich gemacht werden, ob es sich um Kommunikations-, Persönlichkeits- oder Beziehungsprobleme handelt.

In der Diskussion wurde zunächst die Bewertungsgrundlage und die damit verbundene Schwierigkeit thematisiert, ein Handeln als funktional in einem bestimmten Rahmen klassifizieren zu können. Weiterhin wurden die Unterschiede der Begriffe Funktionalität und Effektivität diskutiert, wobei jedoch kein Konsens hergestellt werden konnte. Insgesamt waren sich alle Teilnehmer einig, dass die Problemdefinition ein hohes Konfliktpotenzial birgt.

## **2.2. Theodoros Papantoniou: Signalisierungsmittel bei Problemen des Sprechens in der muttersprachlichen Kommunikation und deren Vermittlung im DaF- Unterricht.**

Gegenstand des Vortrags von Theodoros Papantoniou waren Selbstinitiiierungen von Reparaturen im Deutschen in muttersprachlicher Kommunikation und deren Vermittlung im DaF- Unterricht.

Nach einem kurzen Forschungsüberblick stellte er eine empirische Typologie von Problemen des Sprechens (in Abgrenzung zu Problemen des Hörens und Verstehens, vgl. Schegloff et al. 1977) vor, die er auf der Grundlage von muttersprachlichen privaten und Radiotelefonatsgesprächen herausarbeitete. Dabei analysierte er Sequenzen mit metakommunikativen Problemsignalisierungen (d. h. Reparaturinitiiierungen) wie *wie soll ich sagen?* oder *sagt man das so?* unter Berücksichtigung der Prosodie und der Rezipientenreaktionen.

So können die Sprecher der Problemquelle sprachliche Probleme signalisieren, indem sie die *sprachliche Korrektheit* der Problemquelle als reparaturbedürftig darstellen. Sie können aber auch Formulierungsprobleme signalisieren, indem sie die Problemquelle als unangemessen und daher als *präzisions-* bzw. als *modifizierungsbedürftig* kennzeichnen. Eine dritte Möglichkeit ist die Signalisierung inhaltlicher Probleme, bei denen Sprecher die *Darstellung eines Sachverhalts* als reparaturbedürftig darstellen. Neben der Lexik der metakommunikativen bzw. sehr expliziten Problemsignalisierungen kann auch die Prosodie typunterscheidend

fungieren. Ferner können die Sprecher der Problemquelle durch den Gebrauch entsprechender Problemsignalisierungen eine Selbst- oder aber auch eine Fremdreparatur relevant machen.

Im Ausblick ging Papantoniou auf den möglichen Nutzen von authentischen Problemsignalisierungen für den DaF-Unterricht ein. Er stellte fest, dass die meisten DaF-Lehrwerke keine bzw. keine authentischen Signalisierungsmittel für Probleme des Sprechens bereitstellen, wohingegen sie Redemittel für andere sprachliche Aktivitäten wie z. B. „einen Vorschlag machen“ weitestgehend berücksichtigen. Dabei könnten Deutschlerner durch den Gebrauch von authentischen Problemsignalisierungen gerade beim Auftreten von Problemen des Sprechens ihre Kompetenz unter Beweis stellen.

Diskutiert wurde das Forschungsdesign und ob die Ergebnisse aufgrund der Datenerhebung situationsübergreifend oder nur in diesem Zusammenhang nutzbar sind. Aus dem Ausblick des Vortrags wurde besonders die Frage diskutiert, ob die Vermittlung von prosodischen Aspekten der Problemsignalisierung im DaF-Unterricht sinnvoll ist. Bei der Frage, inwieweit Prosodie lernbar ist, war das Plenum geteilter Meinung.

### **2.3. Cornelius Filipski: Was ist Feedback – und was davon könnte helfen?**

Feedback nimmt als Begriff eine prominente Stellung in der Diskussion zur interpersonalen Kommunikation insgesamt und insbesondere im Zusammenhang mit Kommunikationstrainings ein. Gleichzeitig sind die Definitionen oder zumindest die Verwendung des Begriffs vielfältig, auch innerhalb der methodischen Diskussion zum Feedback. Cornelius Filipski differenzierte in seinem Vortrag, welche verschiedenen Aspekte von Feedback es gibt, wenn im allgemeinen über die Methode gesprochen wird. Er beschäftigt sich mit dieser Frage im Rahmen seiner Dissertation.

Insgesamt unterscheidet er sieben verschiedene Dimensionen. Zunächst differenziert er bezüglich der kommunikativen Form, die entweder explizit oder implizit realisiert werden kann. Der nächste Aspekt ist der zeitliche Bezug, also ob die Rückmeldung direkt im Anschluss oder zeitlich getrennt stattfindet. Auch die inhaltliche Bandbreite ist eine Dimension, die sich zum Vergleich unterschiedlicher Konzepte nutzen lässt. Hinzu kommt der Umfang des Gemeinten, der sich auf Handlungsbündel oder das Handeln in der Rolle beziehen kann. Distinktiv ist auch der Grad der kontextuellen Einbettung von Feedback-Phasen in das Training und die Prozess- und Äußerungsorientierung.

Feedback wird dementsprechend als Methode eingesetzt, wenn im Rahmen von Kommunikationstrainings Feedback-Äußerungen kommuniziert werden und diese strukturiert sind, also für alle Beteiligten potenziell transparent sind hinsichtlich der Abfolge, den Inhalten und der Zielstellung.

Er wies zudem auf das Phänomen eines „Ebenenverschubs“ hin. Wurde ursprünglich Feedback verstanden als Informationen zur Wirkung einer Person in echten Gesprächen, war es also stets auf vergangene Handlungen und Verhaltensweisen bezogen, wurde und wird Feedback zunehmend auf Handlungen und Verhaltensweisen gegeben, die als zukünftig reproduzierbar und gleichzeitig veränderbar verstanden werden können.

Um die Effektivität dieser Technik zu untersuchen, führt er im Zuge der Dissertation eine Studie in Aachen, Weingarten und Jena durch. Dort wird erforscht, welche Auswirkung das Ausbleiben von Feedback in Trainings hat.

In der Diskussion wurde vor allem auf das Forschungsdesign und die Ergebnisse der Studie Bezug genommen. Die Teilnehmer waren überrascht, als Filipski das vorläufige Ergebnis – dass Menschen sich ohne Feedback in Trainings mehr mit interpersoneller Kommunikation beschäftigen – vorstellte.

#### **2.4. Wiebke Lahg: Arbeitsprozesse moderieren – Techniken und Prinzipien auf dem Prüfstand**

Die Moderationsmethode wurde entwickelt, um kommunikative Prozesse in Gruppen zu strukturieren und ergebnisorientiert zu leiten. Die mit ihr verbundenen Prinzipien, wie die Beteiligung aller am gemeinsamen Arbeitsprozess oder die Visualisierung von Zwischenschritten und Ergebnissen, sollten dabei das Gespräch in Gruppen erleichtern und Kommunikationsprobleme einschränken. Wiebke Lahg beschrieb in ihrem Vortrag einige Techniken und Prinzipien der Moderationsmethode exemplarisch und stellte erste Überlegungen zu daraus resultierenden Problemen der Verständnissicherung und Bedeutungsverschiebung an.

Zunächst stellte sie verschiedene Ablaufphasen der Moderation vor, wobei klassischerweise zuerst immer die Arbeitsfähigkeit hergestellt wird, bevor Daten zum Thema zusammengetragen, strukturiert und bewertet werden. Anschließend wird der Prozess reflektiert. Zu jeder Phase gibt es Standardtechniken. Während bei der Hinführung zum Thema Ein-Punkt- und Cluster-Fragen in der Literatur vorgeschlagen werden, sind bei der Bearbeitung des Themas Mehr-Punkt-Fragen und Gruppenarbeiten die Empfehlung. Weiterhin gibt es noch grundlegende Prinzipien (z. B. Beteiligung aller Teilnehmer, Neutralität des Moderators, Visualisierungen etc.), die die Tätigkeit von Moderatoren auszeichnen.

Hier verwies Lahg auf Probleme in der Praxis hinsichtlich der Prinzipien. So ist u.a. vielen Moderatoren die generelle Fehleranfälligkeit von Kommunikation nicht bewusst, sodass keine ausreichenden, verständnissichernden Maßnahmen getroffen werden, was die Qualität des erarbeiteten Konsens in Frage stellt. Auch die Neutralität des Moderators ist utopisch, da die Beeinflussungen nicht nur durch explizite verbale Äußerungen erfolgen können – also offen wahrnehmbar –, sondern auch durch strukturelle, gesprächsorganisatorische und para-verbale Aspekte. Eine wichtige Aufgabe ist die Bedeutungssicherung. Durch die Visualisierungen entsteht ein holistisches und eindeutiges Bild, was in der Realität nicht so einheitlich und dauerhaft gegeben ist. Bedeutungsveränderungen, die z. T. auch durch die einzelnen Techniken hervorgerufen werden, werden nicht berücksichtigt. Die Methode erfüllt zwar in der Kommunikationspraxis ihren Zweck, aber Lahg hielt abschließend fest, dass die praktische Umsetzung weit von ihren theoretischen Idealen entfernt sei.

In der Diskussion wurden die von Lahg angesprochenen Kritikpunkte von den Teilnehmern geteilt, wobei viele das Problem nicht nur auf theoretischer Seite sahen, sondern eher in den strukturellen Rahmenbedingungen, unter denen Moderationen stattfinden.

## **2.5. Sarah Hitzler: Recipient Design in der Teilnehmertriade des Hilfeplangesprächs**

Gegenstand des nächsten Vortrags war das Recipient Design in Hilfeplangesprächen der Jugendhilfe. Sarah Hitzler untersuchte diese Gesprächsgattung anhand empirischen Materials. Sie stellte eine charakteristische Strategie dieses Gesprächstyps vor, die in zwei unterschiedlichen Situationen (mit und ohne Kooperationswillen) unterschiedliche Auswirkungen hat.

Hitzler geht von Durantis (1997) Definition aus, dass Sprecher ihre Beiträge in Abstimmung mit ihrer eigenen Einschätzung der Rezipienten produzieren, die impliziert, dass Recipient Design damit stets mehr über die Vorannahmen der Sprecher über die anderen Gesprächsbeteiligten aussagt als tatsächlich über diese anderen Beteiligten. Aufbauend auf dieser Definition untersuchte sie Hilfeplangespräche hinsichtlich des dort verwendeten Recipient Designs. Das Korpus der Untersuchung umfasst insgesamt 14 Audioaufnahmen mit ca. 21 Stunden Material. Zusätzlich wurden zur Kontexterfassung noch Beobachtungsprotokolle und Aktenexzerpte verfasst und Interviews mit den fallzuständigen Fachkräften geführt.

Das Hilfeplangespräch ist eine gesetzlich vorgeschriebene, rekurrente Interaktionsform der Jugendhilfe in Deutschland, die zur Überprüfung und Flexibilisierung von Hilfen genutzt wird. Charakteristisch für diesen Gesprächstyp ist die institutionell vorgegebene triadische Struktur, die sich aus der Teilnehmerzusammensetzung ergibt. Minimal nehmen an jedem Hilfeplangespräch eine Fachkraft des Jugendamts, das betroffene Kind und/oder seine Eltern sowie ein/e Vertreter/in der Heimeinrichtung teil. Alle drei Parteien stehen in einer komplizierten Beziehung zueinander, die im Hilfeplangespräch interaktiv umgesetzt werden muss.

Das Recipient Design in dieser Konstellation stellt sich deshalb als schwierig dar, weil stets zwei verschiedene Rezipienten(gruppen) mit verschiedenen Hintergründen und Wissensbeständen zugleich angesprochen werden müssen. Eine Strategie, um mit dieser Schwierigkeit umzugehen, nennt Hitzler die Kommunikation „über Bande“, bei der eine Information, die für die dritte Person gedacht ist, oberflächlich der zweiten Person (meist die Klientin) mitgeteilt wird, um diese zur Koproduktion zu bewegen. Oftmals wird diese Strategie in gesichtsbedrohenden Situationen eingesetzt, in denen es schwierig wäre, einfach über eine anwesende Person zu sprechen, wie dies in der Jugendhilfe häufig nötig ist. Zusätzlich stärkt sie die Person des Sprechers, da eine Koproduktion von Inhalten gleichzeitig deren Ratifizierung bedeutet.

Die Strategie des Über-Bande-Kommunizierens funktioniert in solchen Fällen gut, in denen die Klientin mit der Übermittlung der Information einverstanden ist. Empfindet ein Klient diese Information jedoch als falsch, oder möchte er aus anderem Grund nicht, dass sie weitergegeben wird, kann er sich der Koproduktion verweigern und die Information so behandeln, als sei er tatsächlich primärer Rezipient gewesen.

Damit verhindert er eine Koproduktion von Inhalten und nimmt dem Produzenten auch die Möglichkeit der Ratifizierung. Indem er die Inhalte als ihm zugedacht behandelt, kann er sich hier auch als Produzent in die Interaktion einbringen und Gegeninformationen zur Sprache bringen, die seiner Perspektive dienlicher sind.

Dementsprechend lässt sich sagen, dass für die Lösung der Schwierigkeit des Recipient Designs in einer triadischen Konstellation die Kommunikation „über Bande“ letztlich nur in Fällen funktioniert, in denen es hohe Kooperationswilligkeit

gibt. Das Hilfeplangespräch fördert daher möglicherweise Konsensfiktionen und unterdrückt Dissens.

## **2.6. Sonja Ruda: Problemdarstellung und -behandlung von Lehrenden beim Korrigieren frei formulierter Lösungstexte**

Die Aufgaben-Korrekturen im traditionellen und virtuellen Lehrraum bereiten Lehrenden einen hohen Arbeitsaufwand. Dabei sind Aufgaben mit vorgegebenen Lösungsmöglichkeiten (z. B. Multiple-Choice) von frei formulierten Aufgaben und damit flexiblen Antwortmöglichkeiten zu unterscheiden. Sonja Rudas Ziel ist die Entwicklung eines Werkzeugs, das die Lehrkraft bei der Korrektur von frei formulierten Aufgabenlösungen unterstützt und den Arbeitsaufwand somit minimiert. Zunächst wurde für die Konzeption dieses Tools das Handlungsmuster von 15 Universitätsdozentinnen/-dozenten anhand von Interviews und Protokollen analysiert. Aus dieser empirischen Phase entstand ein Korpus mit insgesamt unterschiedlichen 15 Klausuren (insgesamt 71 Klausurexemplaren), Tonbandaufnahmen (von neun Minuten bis ca. 2 Stunden Länge), Lösungstexten der Studenten und Bewertungstexten.

Anschließend wurde der Handlungskomplex des Korrigierens in fünf konstitutive Teilhandlungen zerlegt. Diese Teilhandlungen konnten aus den Transkripten ermittelt werden.

1. Erfassen des gesamten Lösungstextversuches oder Herausfiltern der zu behandelnden Propositionen
2. Vergleich mit der erwarteten Lösung
3. Beurteilung des Lösungstextversuchs bezüglich der Aufgabenstellung
4. Gesamtbewertung des studentischen Lösungstextes
5. Gesamtbewertung aller vorliegenden Lösungstextversuche eines Studenten

Aufbauend auf diesen Schritten gibt es potenzielle Korrekturhandlungen (z. B. Verbesserungen, Kommentare, gesamtbewertende Bemerkungen etc.), mit denen unterschiedliche Probleme interaktiv in Gesprächen bearbeitet werden können. Neben einfachen Problemen, die mit basalen Wissensbeständen zu lösen sind, gibt es auch komplexe Problemszenarien, die intransparent sind und bei denen nicht alle Informationen zur Lösung des Problems sofort zugänglich sind. Weiterhin können Synthese- und Interpolationsprobleme unterschieden werden oder ähnlich, bei denen das Ziel zwar bekannt ist, jedoch der Lösungsweg weitgehend freigestellt wird. Dialektische Probleme beziehen sich auf das Lösungsziel, das bei dieser Art von Aufgabe nicht bekannt ist.

Abhängig vom Problemtyp vollziehen die Dozenten nun verschiedene Problemlösungsstrategien. Ein Merkmal ist für jede Art von Lösungsversuch charakteristisch, die Lehrkräfte realisieren Sprachhandlungen, um das Problem zu lösen. Insgesamt lassen sich die Strategien der Dozenten als verständnissichernd beschreiben. Die Bezugsgrößen, auf die sich die Lösungsstrategien beziehen, sind das deklarative und das prozedurale Wissen der Studenten. Diese theoretischen Überlegungen und empirischen Befunde nutzt Ruda als Ausgangspunkt, um ein Hilfsmittel für Lehrkräfte zu entwickeln, das bei der Korrektur von Lösungsversuchen hinsichtlich der Form und/oder des Inhalts unterstützt.

Zunächst wurde in der anschließenden Diskussion die Entwicklung eines solchen Tools begrüßt. Ein Diskussionspunkt war die subjektive Einschätzung der



Lösungsversuche und dass es schwierig sein dürfte, ein Hilfsmittel für alle Lehrenden ohne individuelle Anpassung zu entwickeln.

### **2.7. André Posenau: Beziehungsarbeit in der Altenpflege. Analyse und Optimierung der Kommunikation zwischen dementen Bewohnern und dem Pflegepersonal im Altenheim.**

Im letzten Vortrag wurde die Beziehungsarbeit während der Morgenpflege im Altenheim thematisiert. André Posenau stellte einzelne Bereiche und grundlegende Gedanken seiner Dissertation zu diesem Gesprächstyp vor. Basierend auf einem Korpus mit 52 Gesprächen (55 Stunden Gesamtlänge) analysiert er, wie in der Institution Altenheim mit Dementen kommuniziert wird und wie das Personal die Beziehung zu den Bewohnern konstituiert. Neben der empirischen Arbeit an Transkripten dient eine kritische Auseinandersetzung mit Goffman (1986), Holly (1979), Brown und Levinson (1987) und Grice (1993) als theoretisches Fundament der Arbeit, um die Kommunikation zwischen zwei Menschen mit unterschiedlichen kognitiven Fähigkeiten zu beschreiben.

Nach einem kurzen Überblick über Merkmale des Gesprächstyps Morgenpflege folgte die Differenzierung der einzelnen Teilhandlungen, deren Reflexion nach Posenaus Ansicht besondere Relevanz zukommt, um nach der Analyse der Daten Handlungsempfehlungen aus dem Material ableiten zu können. Zunächst werden die Aufgaben (welche Ziele hat die Kommunikation in diesem Rahmen?) und Problembereiche (Rahmenbedingungen und sprachliche Probleme wie z. B. strukturell falsch positionierte Elemente, falsche Identifikationen etc.) des Gesprächstyps anhand einer Kontext- und Transkriptanalyse identifiziert. Anschließend wird, orientiert an einem Konstrukt der idealen Kompetenz, festgelegt, welches Handeln aufgrund welcher Norm situativ empfehlenswert ist.

In der Diskussion wurde zunächst die Begrifflichkeit „kognitive Asymmetrie“, die Posenau nutzt, um das grundlegende Problem der Interaktion zu beschreiben, zum Gegenstand gemacht. Diese Beschreibung war einem Teil des Plenums nicht konkret genug, da unklar bleibt, welcher Aspekt asymmetrisch verteilt ist. Ein anderer Diskussionspunkt war die Differenzierung der Normierung in die einzelnen Teilhandlungen.

### **3. Planung der nächsten Treffen**

Schon vor dem AAG in Bielefeld stand fest, dass der Arbeitskreis vom 19. – 20. November 2010 in Bochum zu seinem 47. Treffen zusammenkommen wird. Es wird von Anika Limburg, Dorothee Meer, Annette Mönnich, Tim Peters und André Posenau organisiert. Im Frühjahr 2011 wird dann Hamburg der Gastgeber sein.