



**UNIVERSITÄT
HEIDELBERG**
ZUKUNFT
SEIT 1386

**53. Treffen des Arbeitskreises
Angewandte Gesprächsforschung (AAG)**

**Gesprächsforschung und
ihre Anwendung:
Perspektiven für den Ergebnistransfer**

**15. und 16. November 2013,
Ruprecht-Karls-Universität Heidelberg,
Gebäude: Akademiestr. 3, Raum: 007 (Erdgeschoss)**

Organisation:

Yasmin Aksu (yasmin.aksu@loccs.lmu.de)

Dr. Cornelia Maier-Gutheil (maier-gutheil@ibw.uni-heidelberg.de)

Ina Pick (ina.pick@loccs.lmu.de)

Information:

<http://www.ibw.uni-heidelberg.de/AAG-Treffen.html> (ab 11.9.2013)

1. Das Rahmenthema

Gesprächsforschung und ihre Anwendung: Perspektiven für den Ergebnistransfer

Schon seit langem gibt es Überlegungen zur (transkriptgestützten) Vermittlung von Ergebnissen aus der Angewandten Gesprächsforschung. Vereinzelt liegen praktische Erfahrungen und ausgearbeitete Trainingskonzepte vor. Doch ein durchschlagender Erfolg der Angewandten Gesprächsforschung auf dem Fortbildungsmarkt, der sowohl von Seiten der Wissenschaft, aber auch der Praxis immer wieder interessiert gefordert wird, scheint auch nach jahrzehntelangem Interesse in weiter Ferne. Dabei sind zentrale Fragen zu diskutieren: Wie kann die Angewandte Gesprächsforschung ihre Ergebnisse in verschiedene gesellschaftliche Handlungsfelder (wie Schule, Hochschule, Medizin, Justiz, Wirtschaft) zurücktragen? Wie können Realisierungen (Trainings etc.) in verschiedenen Handlungsfeldern oder zu verschiedenen Gesprächstypen (Beratung, Verkauf etc.) konkret aussehen? Welche Erwartungen und Resistenzen gibt es gegenüber gesprächsanalytisch fundierten Trainings?

Darüber hinaus sind Aspekte der didaktischen Ausgestaltung bedeutsam und berühren u.a. Fragen danach, wie sich aufwändige und teils umfangreiche Transkripte zielführend in die Vermittlung von Ergebnissen einbeziehen lassen und welche theoretischen und methodischen Kenntnisse bei transkriptbasierten Trainings vermittelt werden müssen.

2. Programm und Ablauf

Warming up: Donnerstag, 14.11.2013 ab 19.00 Uhr im red – die grüne Küche e.K., Poststraße 42, 69115 Heidelberg (<http://www.red-diegruenekueche.com/>)

Freitag, 15.11.2013		
9.00-9.30	Eintreffen und Begrüßung	
9.30-11.00	Vorstellungsrunde	
11.00-11.30	Reinhard Fiehler (IDS Mannheim): Gesprächsanalyse – Angewandte Gesprächsforschung – Praxis. Bilanz meiner Erfahrungen	Eröffnungsvortrag
11.30-12.00	Pause	
12.00-12.30	Katrin Hee (Universität Köln): Institutionelle Kommunikation im interkulturellen Kontext – Ergebnisse einer gesprächsanalytischen Untersuchung und Perspektiven für eine kommunikative Trainingspraxis.	Vortrag
12.30-13.00	Christian Kluger (TU Dortmund): Konzept eines Elterntrainings zur informellen Unterstützung des Erwerbs von Diskursfähigkeiten in Familien	Vortrag
13.00-14.15	Mittagspause	
14.15-15.00	Dorothee Meer/Ina Pick (Universität Bochum/ TU Dortmund): Von Analyseergebnissen zum Trainingskonzept – Ein Werkstattbericht	Werkstattbericht
15.00-15.30	Vivien Heller (TU Dortmund): „Das ist eigentlich ‘n bisschen mies von der“ – Zur Perspektiven-Triangulation von Unterrichtsvideographie und Videofremdkomentierungen	Vortrag
15.30-15.45	Pause	
15.45-16.15	Carmen Spiegel (PH Karlsruhe): Die Vermittlung gesprächsanalytischen Wissens für die schulische Praxis – ein Erfahrungsbericht	Vortrag
16.15-17.45	Lars Wegner (Universität Münster): Beratungshandeln in Elternsprechtagsgesprächen	Datensitzung
17.45-18.15	Pause	
18.15-18.45	Martin Hartung (IDS Mannheim): Ergebnistransfer als Dienstleistung – Herausforderungen und Grenzen	Vortrag

Ab 19.30 Uhr Abendessen im Essighaus, Plöck 97, 69117 Heidelberg (<http://www.essighaus-heidelberg.de/>)

Samstag, 16.11.2013		
10.00-10.30	Yasmin Aksu (Universität Bochum): Gesprächsanalyse für Supervisor/inn/en – Erfahrungen und Überlegungen zum Transfer von Forschungsergebnissen in die Praxis	Vortrag
10.30-11.00	Ortrun Kliche (Universität Köln): „also salopp gesagt das STEISSbein;“ – Verstehensaktivitäten von SchauspielpatientInnen in der Mediziner-ausbildung	Vortrag
11.00-11.30	Pause	
11.30-12.30	Ingmar Rothe (BUW Unternehmensgruppe): Angewandte Gesprächsforschung in der Qualitätssicherung telefonischer Kundenbetreuung	Vortrag mit Datenanalyse
12.30-13.00	Florian Menz (Universität Wien): Missverständnisse als Normalfall? Sind Gesprächsanalyse und Transfer in die Praxis kompatibel?	Vortrag
13.00-13.30	Abschlussrunde	

3. Abstracts

Katrin Hee (Universität Köln):

Institutionelle Kommunikation im interkulturellen Kontext – Ergebnisse einer gesprächsanalytischen Untersuchung und Perspektiven für eine kommunikative Trainingspraxis.

Kern des Vortrags sind Ergebnisse einer gesprächsanalytischen Untersuchung im Spannungsfeld der gesellschaftlichen Handlungsfelder *Interkulturelle* und *institutionelle* Kommunikation.

Konkret wird das Gesprächsverhalten von deutschen Polizeibeamten und Klienten, deren Muttersprache nicht Deutsch ist, analysiert. Gerade in einer Gesellschaft, die durch Migration und kulturelle Vielfalt gekennzeichnet ist, ist die Frage – auf Seiten der Institution – nach interkulturellem Gesprächsverhalten, aber auch der Fähigkeit – auch Seiten der Migranten –, sich in allen sprachlichen Handlungsfeldern kommunikativ bewegen zu können, wichtig. Der Vortrag stellt daher Besonderheiten *interkultureller* Gespräche im *institutionellen* Kontext heraus, indem aufgezeigt wird, wie die Beteiligten – Beamte und Klienten – Vernehmungen gemeinsam aushandeln und konstituieren.

Die Ergebnisse der Untersuchung erlauben einen Ausblick auf mögliche Didaktisierungskonzepte in verschiedenen Handlungsfeldern. Daher endet der Vortrag mit Perspektiven auf mögliche Einsatzmöglichkeiten und Trainings. Einerseits können die Ergebnisse der Arbeit genutzt werden, um gezielte Trainings von Vertretern von *Institutionen* hinsichtlich ihrer *interkulturellen* Kompetenz, aber auch hinsichtlich *institutioneller* Vorgaben und Regeln zu konzipieren. Hier lassen die Ergebnisse der Arbeit einige interessante Hinweise bzw. Handlungsempfehlungen zu. Gleichzeitig können sie ein Anreiz zur Konzeption *fremdsprachlicher* Kurse sein. So können auf der Basis der Ergebnisse zum einen Fortbildungen für Fremdsprachenlehrer erstellt werden, aber auch konkrete Lernangebote für DaF-/DaZ-Lerner konzipiert werden. Ein erster Didaktisierungsvorschlag soll durch das von der EU geförderte *Grundtvig*-Projekt *SPICES* aufgezeigt werden, in dessen Rahmen die Untersuchung entstanden ist.

Christian Kluger (TU Dortmund):

Konzept eines Elterntrainings zur informellen Unterstützung des Erwerbs von Diskursfähigkeiten in Familien

Der Vortrag stellt das Konzept eines Elterntrainings zur Unterstützung der häuslichen Sprachförderung durch Eltern vor, das interdisziplinär von Linguisten und Psychologen entwickelt wurde.

Das interdisziplinäre Forschungsprojekt: FUnDuS (*Die Rolle familialer Unterstützung beim Erwerb von Diskurs- und Schreibfähigkeiten in der Sekundarstufe I*) zielte anhand eines Längsschnittes von quantitativen (psychologischen) und qualitativen (linguistischen) Methoden darauf ab, relevante Merkmale innerhalb des Elternhauses zu identifizieren, um einen Beitrag zur Vorhersage differentieller sprachlicher Schlüsselqualifikationen von Kindern am Beispiel des Argumentierens zu leisten. Es wurden Merkmale familiärer Interaktionen identifiziert, die als erwerbsförderlich bzw. -hinderlich gelten können.

Jene Erkenntnisse bilden die Grundlage der Entwicklung einer praktisch orientierten Interventionsstudie in Form eines interdisziplinären Elterntrainings. Die rekonstruktiven Beobachtungen zu systematischen Mustern aus den Familieninteraktionen im Zusammenhang mit Entscheidungsdiskursen und der gemeinsamen Überarbeitung einer Schreibaufgabe bilden die Grundlage, auf der insbesondere bildungsferneren Eltern Strategien vermittelt werden sollen zur dialogischen Unterstützung ihrer Kinder. Die Relevanz beiläufiger, alltäglicher familiärer Interaktionen für die kindliche Ausbildung von Argumentationskompetenzen soll dabei verdeutlicht werden; Die Einübung erwerbssuppor-

tiver Mechanismen im Rahmen familiärer Diskussionen mit Hilfe verschiedener Verfahren steht im Mittelpunkt der linguistischen Aspekte des Trainings. Der psychologische Aspekt stützt sich auf die Vermittlung eines autoritativen Erziehungsstils sowie auf die Verdeutlichung und Einübung eines sozialen erziehungs- und familienförderlichen Verhaltens.

In dem Referat sollen vornehmlich die linguistischen Aspekte der derzeitigen Konzeption und Gestaltung des Elterntrainings sowie ein erstes Zwischenergebnis aus der Pilotierung (geplant für September 2013) präsentiert und anschließend diskutiert werden.

Dr. Dorothee Meer/Ina Pick (Universität Bochum/TU Dortmund):

Von Analyseergebnissen zum Trainingskonzept – Ein Werkstattbericht

Auf der Basis deskriptiver Forschungsergebnisse zum anwaltlichen Mandantengespräch (Pick) und der Expertise langjähriger Erfahrung in der didaktischen Umsetzung linguistischer Ergebnisse in Trainings (Meer) haben wir gemeinsam Module für ein Gesprächstraining für Anwälte mit authentischen Daten entwickelt.

In einem Werkstattbericht wollen wir den Prozess nachzeichnen, den wir bei der Didaktisierung der Analyseergebnisse durchlaufen haben und damit exemplarisch anhand anwaltlicher Gesprächstrainings transparent machen, wie die von vielen Seiten gewünschte Umsetzung von Ergebnissen praktisch realisiert werden kann. Dabei werden wir auch typische Fragen und Schwierigkeiten benennen und reflektieren, die uns im Laufe der Erstellung begegnet sind.

Ziel des Vortrags ist es, einerseits für angehende TrainerInnen aus der Gesprächsforschung modellhaft einige Möglichkeiten zur Didaktisierung deskriptiver Ergebnisse darzustellen und damit zum Erstellen von Fortbildungsmaterial aus eigenen Ergebnissen zu ermuntern. Andererseits bietet der Vortrag aber ebenfalls Gelegenheit, den von uns gewählten Zugang kritisch zu diskutieren oder mit weiteren Vorschlägen und Ideen zu ergänzen.

Vivien Heller (TU Dortmund):

„Das ist eigentlich ‘n bisschen mies von der“ – Zur Perspektiven-Triangulation von Unterrichtsvideographie und Videofremdkommentierungen

Das laufende BMBF-Projekt InterPass (Leitung: Uta Quasthoff, Susanne Prediger) rekonstruiert interaktive Verfahren, mit denen Passungen und Divergenzen zwischen fachkulturellen und kommunikativ-sprachlichen Erwartungen von Lehrenden und diskursiven Praktiken von ein- und mehrsprachigen Fünftklässlern etabliert werden. Methodisch fußt es auf der systematischen Triangulation der gesprächsanalytischen Rekonstruktion von Unterrichtsinteraktionen mit der Analyse von Videofremdkommentierungen – ein Verfahren, das – wenn unreflektiert genutzt – in der Gesprächsanalyse aus gutem Grund kritisch betrachtet wird.

Der Beitrag hat das Ziel, diese systematische Perspektiven-Triangulation zu begründen und vorzustellen. Mit dem Elizitieren von Kommentaren zu videographierten Unterrichtssequenzen beabsichtigen wir Prozesse abzubilden, die „konjunktive Erfahrungsräume“ (Bohnsack 2006) von Lehrenden einerseits und Lernenden andererseits ausmachen. So gehört es zu den institutionellen Aufgaben von Lehrenden, Schülerbeiträge fortwährend im Hinblick darauf einzuordnen, wie sie als „Dokument“ (Garfinkel 1967) des Lernstandes, -fortschritts usw. zu deuten sind. Spuren dieser Bewertungsprozesse finden sich im kollegialen Pausengespräch ebenso wie in Interaktionsroutinen von Jugendlichen.

Dieses Sprechen über das Bewerten und Bewertetwerden, das somit auch im realen Alltag interaktiv vollzogen wird und durch Nachzeitigkeit gekennzeichnet ist, wird gezielt in Lehrer- und Schüler-

Gruppendiskussionen provoziert, um einen Zugang zu Deutungsmustern zu erhalten, die durch die Gesprächsanalyse von Unterrichtsinteraktionen allein nicht zugänglich gemacht werden können. Sie geben Aufschluss darüber, wie Lehrende Passungs- und Divergenzmomente deuten und bewerten und wie Lernende deren Rückmeldungen wahrnehmen, so dass Mechanismen ge- oder misslingender Teilhabe nicht nur sequenziell, sondern auch in ihrer Bedeutung für die Beteiligten rekonstruierbar werden.

Neben der Ausleuchtung der Potenziale und Grenzen einer solchen Triangulation stellt der Beitrag forschungspraktische Überlegungen vor (u.a. zur Zusammensetzung der Gruppen, Aufbereitung der Videos und Darstellung der Transkripte). Er schließt mit einem Ausblick darauf, wie die Ergebnisse des Projektes für Aus- und Fortbildungen umgesetzt werden, die Deutsch- und Mathematik-Lehrkräfte für partizipationsfördernde Steuerungen von unterrichtlichen Interaktionen qualifizieren.

Prof. Dr. Carmen Spiegel (PH Karlsruhe):

Die Vermittlung gesprächsanalytischen Wissens für die schulische Praxis – ein Erfahrungsbericht

Inzwischen sind Lehrveranstaltungen zur Gesprächsanalyse an den Universitäten und Pädagogischen Hochschulen (Baden-Württemberg) eine Selbstverständlichkeit; so ist in allen Lehramtsstudiengängen in BaWü die Vermittlung von Gesprächsanalyse, Kenntnisse zur Mündlichkeit und zu Gesprächskompetenzen oder Unterrichtsinteraktion fester Bestandteil des Studiums. In der Realität allerdings sieht die universitäre und schulische Vermittlungssituation eher ernüchternd aus: der Kenntnisstand bzgl. Gesprächsanalyse und des Gegenstands Gespräch sowohl auf Seiten der Dozierenden als auch der Studierenden (und Lehrenden an den Schulen) deprimiert, eine gesprächsanalytische Ausbildung und fundierte Kenntnis des Gegenstandsbereichs fehlen meist, Rückgriffe auf psychologische Literatur (Schulz von Thun, Watzlawick, Traub/Trautmann), auf das alte Modell aus der Nachrichtentechnik (Sender/Empfänger) sowie Stereotype über Kommunikation dominieren in vielen Fällen. Und Gesprächsanalyse als (wissenschaftliche) Fertigkeit erlernt sich nicht in wenigen Stunden!

Andererseits sind viele Gesprächsforscher/-innen hilflos, wenn es darum geht, Forschungsergebnisse didaktisch reflektiert und methodisch transformiert so in die Praxis zurückzuführen, dass auch linguistisch Unbedarfte Aha-Erlebnisse bezüglich Kommunikation und einen Nutzen für ihre berufliche Praxis haben.

Für den Kontext Lehrerbildung sind die folgenden Aspekte vermittlungsrelevant:

- Unterrichtsinteraktion: Kenntnisse über die Spezifika schulischer Interaktionssituationen in Unterricht, Beratung und Kollegium
- Gesprächsanalyse für den Unterricht – bietet Lehrpersonen die Möglichkeit, den eigenen Unterricht zu reflektieren und ermöglicht Schüler/-innen, eigenaktiv Kommunikation zu erfahren und zu erforschen
- Gesprächskompetenzen als Unterrichtsgegenstand: Gesprächskompetenzen schulen, fördern und beurteilen können, z. B. Sprechen und Gespräche führen, argumentieren, erklären, erzählen etc.

In meinem Beitrag werde ich auf Chancen und Risiken bei der Vermittlung gesprächsanalytischen Wissens am Beispiel der Lehrerbildung eingehen.

Lars Wegner (Universität Münster):

Beratungshandeln in Elternsprechtagsgesprächen

Laut den Bestimmungen der *Allgemeinen Dienstordnung für Lehrer und Lehrerinnen, Schulleiter und Schulleiterinnen an öffentlichen Schulen (2010)* zählt "die Information und die Beratung der Schüler und Schülerinnen sowie ihrer Erziehungsberechtigten" (2. Teil, § 8, Abs. 1) zu den Aufgaben von Lehrkräften, die diese im Rahmen der Ausübung ihrer beruflichen Tätigkeit zu erfüllen haben. Auch im *Schulgesetz NRW (2010)* findet sich ein ähnlich lautender Passus, der besagt, dass "Eltern sowie Schülerinnen und Schüler in Fragen der Erziehung, der Schullaufbahn und des weiteren Bildungswegs [zu] beraten" sind (5. Teil, 1. Abschn., § 44). Elternsprechtage bieten *die* Gelegenheit schlechthin zur Umsetzung dieser Vorgaben, da diese im regelmäßigen Turnus stattfinden und einer Vielzahl von Eltern die Möglichkeit bieten, den direkten Kontakt mit den Lehrkräften ihrer Kinder aufzunehmen. Zu beachten ist jedoch, dass Lehrkräfte keine ausgebildeten BeraterInnen sind, sie "im Rahmen ihrer Ausbildung bisher kaum auf ihre Beratungsaufgaben vorbereitet [werden]" (Bruder/Hertel/Schmitz 2011: 718). Sowohl in der ersten und zweiten Lehrerausbildungsphase als auch in Lehrerfortbildungen gilt die Ausbildung sozial-kommunikativer Kompetenzen als „unterrepräsentiert“ (vgl. Aich/Behr 2010: 280). Dies hat letztlich zur Konsequenz, dass die Elternberatung „meist auf den persönlichen Erfahrungen der Lehrkraft, nicht jedoch auf professioneller, pädagogisch-psychologischer Beratungskompetenz“ basiert (vgl. Hertel/Bruder/Schmitz 2009: 118). Somit ist es nicht verwunderlich, dass alle Beteiligte mit dem Ausgang von Elternsprechtagsgesprächen häufig unzufrieden sind (vgl. Walker 1998; Baker/Keogh 1995; Schimanke 2013). Ziel dieser moderierten Datensitzung soll es in einem ersten Schritt sein, gemeinsam am Material, an authentischen Elternsprechtagsgesprächen, zu arbeiten und die konversationelle Aktivität *Beraten* genauer in den Blick zu nehmen, sie sprachlich zu rekonstruieren. In einem zweiten Schritt wäre zu überlegen, inwiefern sich dadurch gewonnene Erkenntnisse in das Handlungsfeld Schule zurücktragen lassen.

Dr. Martin Hartung (IDS Mannheim):

Ergebnistransfer als Dienstleistung – Herausforderungen und Grenzen

In der Angewandte Gesprächsforschung findet sowohl die Forschung als auch der Transfer in die Praxis immer noch zum größten Teil in einem akademischen Rahmen und damit "fremdfinanziert" statt – als Dienstleistung, die in vollem Umfang von einem Auftraggeber beispielsweise aus der Wirtschaft bezahlt wird, wird sie nach wie vor eher selten realisiert. Nach 30-40 Jahren vielfältiger Projekte und Erfahrungen stellt sich ernsthaft die Frage, ob dafür systematische Gründe verantwortlich sein könnten. Der Vortrag bietet für eine Antwort eine Reihe von Kandidaten für strukturelle Hindernisse an und untersucht sie daraufhin, ob sie durch bestimmte Maßnahmen beseitigt werden können – oder eben nicht.

Yasmin Aksu (Universität Bochum):

Gesprächsanalyse für Supervisor/inn/en – Erfahrungen und Überlegungen zum Transfer von Forschungsergebnissen in die Praxis

Auf der Basis meiner Dissertation – einer gesprächsanalytischen Untersuchung von Einzelsupervisionsgesprächen – sind einige Workshopkonzepte entstanden, die Supervisor/inn/en Herangehensweise und Ergebnisse meiner Forschung zugänglich machen sollen, so dass sie einen Nutzen für ihre Beratungsarbeit daraus ziehen können. Ziel ist dabei nicht zuletzt, die ohnehin stark selbstreflexionsaffinen Supervisor/inn/en in der Beobachtung ihres Gesprächsverhaltens und des Gesprächsverhaltens

ihrer Supervisand/inn/en zu schulen. Einer dieser Workshops ist – als Pilotprojekt – bereits durchgeführt worden.

Mein Vortrag wird i. S. eines Erfahrungsberichts die Herausforderungen der Konzeption sowie Überraschungen und Schwierigkeiten bei der Durchführung beleuchten. Dabei widme ich mich vor allem den Fragen, wie Transkripte (besser nicht) eingesetzt werden sollten und welche Konflikte zwischen der gesprächsanalytischen und der supervisorischen Sichtweise entstehen können. Nicht zu kurz kommen werden auch Überlegungen zum Balanceakt zwischen seriöser gesprächsanalytischer Arbeit und den Wünschen von Supervisor/inn/en die Workshopinhalte und Lerneffekte betreffend.

Ortrun Kliche (Universität Köln):

„also salopp gesagt das STEISSbein;“ – Verstehensaktivitäten von SchauspielpatientInnen in der Mediziner Ausbildung

Im Medizinstudium wird seit langem die Lehre am Krankenbett durch die Lehre am simulierten Krankenbett mit SchauspielpatientInnen ergänzt, auch in Prüfungen übernehmen SchauspielerInnen die Patientenrolle. Sie spielen oft über mehrere Semester hinweg die gleiche Rolle und sammeln institutionelles und fachliches Wissen an.

Ausgehend von der Bedeutung der Hörerrolle für die sprachliche Interaktion (vgl. u.a. Ehlich 2009; Hohenstein 2009; Schegloff 1982) und damit für das Handeln der Medizinstudierenden, stützig geworden durch eigene Beobachtungen von starren Verstehensreaktionen einzelner Schauspielpatientinnen und zusätzlich motiviert von Rost-Roths Untersuchungen zu Artefakten in Rollenspielen (1994) analysiere ich, wie SchauspielpatientInnen Verstehen bzw. Nichtverstehen simulieren und wie sich ihr Vorgehen im Laufe des Einsatzzeitraums verändert. Das Corpus speist sich aus den Videoaufzeichnungen simulierter Arzt-Patienten-Gespräche des Kölner Lehrprojekts PJ-STArT-Block, die das Erklären eines Radiologiebefunds zum Thema haben. Sieben verschiedene Schauspielerinnen kamen über einen Zeitraum von zwei bis drei Semestern in einem Umfang von 15 bis 83 Gesprächen zum Einsatz. Im November werde ich meine Analyse im Rahmen meiner Promotion zum Dr. rer. medic. am Institut für Geschichte und Ethik der Medizin der Universität zu Köln weitestgehend abgeschlossen haben und kann die Ergebnisse präsentieren. Damit möchte ich einen Beitrag dazu leisten, wie die Gesprächsforschung in der Aus- und Fortbildung ebenfalls präsent sein kann: zur Qualitätskontrolle.

Ingmar Rothe (BUW Unternehmensgruppe):

Angewandte Gesprächsforschung in der Qualitätssicherung telefonischer Kundenbetreuung

Ausgangslage: Die Bewertung und Rückmeldung von Gesprächsverhalten gehört zum Tagesgeschäft in der Qualitätssicherung an Servicehotlines. Üblicherweise geschieht dies mittels Kriterienkatalog, der (z.B. von einem Trainer) während eines Gesprächs möglichst genau ausgefüllt werden muss. Einige dieser Kriterien sind „zählbar“: namentliche Ansprache, gefüllte Pausen, Konjunktive etc. Zwar ist diese kriterienbasierte Auswertung eine Form der Gesprächsanalyse, die leicht vermittelbar, wenig zeitaufwendig und auch ohne Aufzeichnung möglich ist. Die Nachteile liegen gleichwohl auf der Hand: die Auswertung ist sprecherzentriert, die Zählung einzelner Kriterien kann die Gesprächsrealität verzerren und die Vielzahl der zu bewertenden Kriterien kann in Echtzeit nicht bewältigt werden.

Perspektive: Eine alternative Option der Qualitätssicherung besteht in so genannten „Mystery Calls“. Die Kundenberater wissen nicht, dass sie mit einem Testanrufer telefonieren – sowohl Anfrage als auch Kundenhistorien basieren auf realen Daten. Im Nachhinein wertet ein Trainer oder Teamleiter

diese Gespräche gemeinsam mit dem Kundenberater aus. Aus Perspektive der angewandten Gesprächsforschung ist dieses Verfahren interessant, weil reale Gesprächsdaten existieren und die Analyse über die reine Kriterienbasierung hinausgehen kann. Gleichzeitig steigen die Anforderungen an die Analysekompetenzen der beteiligten Trainer. Wünschenswert sind Kompetenzen im Anfertigen und Auswerten von Transkripten, unbedingt erforderlich ist die Verschiebung des Fokus auf den Gesprächsprozess, um (kontra-)produktive Gesprächsstrategien aufzeigen und rückmelden zu können. In meinem Vortrag möchte ich gern ein entsprechendes Workshopkonzept und meine Erfahrungen damit präsentieren. Ausgewählte bewährte Methoden will ich gern praktisch ausprobieren und zur Diskussion stellen.

Prof. Dr. Florian Menz (Universität Wien):

Missverständnisse als Normalfall? Sind Gesprächsanalyse und Transfer in die Praxis kompatibel?

Der Transfer von diskursanalytischem und linguistischem Wissen in die Praxis gewinnt zunehmend an Bedeutung: Diese Aussage ist bereits seit der Gründung des IAG zu hören. Nicht zu leugnen ist jedoch, dass zunehmend als DiskursanalytikerInnen ausgebildete ExpertInnen im Trainingsbereich erfolgreich Fuß fassen, somit eine gewisse Institutionalisierung zu beobachten ist.

In meinem Beitrag möchte ich zwei Projekte aus der MedizinerInnenfortbildung vorstellen, die auf gesprächsanalytischer Basis Wissen um Interaktionsphänomene und Selbstreflexionsprozesse vermitteln möchten. Eines arbeitet mit Transkripten, das andere mit Videoaufnahmen mit simulierten Patientinnen, jeweils unter Beteiligung der Seminarteilnehmenden. Da in beiden Projekten mittlerweile jeweils über 100 Gespräche aufgezeichnet und transkribiert wurden, haben sich aus den Weiterbildungsveranstaltungen Forschungsprojekte herausentwickelt.

Daher möchte ich vor allem gerne eine Diskussion darüber führen, wie sehr die präsentierten Daten als diskursanalytische Forschungsgrundlage geeignet sind und wie sehr die vorgestellten Trainingskonzepte als gesprächsanalytisch bezeichnet werden können, oder ob Gesprächsanalyse und Fortbildung ein einziges großes Missverständnis sind.