



55. Treffen des Arbeitskreises Angewandte Gesprächsforschung (AAG)

Kommunikation in Betrieben, Organisationen und Institutionen

**7.–8. November 2014 in Winterthur,
ZHAW, Departement für Angewandte Linguistik,
Theaterstrasse 15c, Gebäude SM, Raum O1.01**

Organisation:

Ulla Kleinberger (ulla.kleinberger@zhaw.ch)

Sandra Hanselmann (sandra.hanselmann@zhaw.ch)

Thema:

Gespräche in Betrieben und Organisationen sind ein zentraler Untersuchungsgegenstand der Gesprächslinguistik. Interaktionsformen, -konstellationen und -muster werden in grosser Breite und Vielfalt untersucht. Neuere Tendenzen, Entwicklungen und Analysen sollen an dieser Tagung des AAG aufgenommen und dargestellt werden.

Ein Fokus kann u.a. auf Gespräche und Gesprächssituationen in der Ausbildung, auf Aspekte der Modalität(en), auf Schriftliches im Mündlichen, auf mediale Gespräche etc. gelegt werden. Von Interesse, aber nicht zwingend, ist auch eine Kontextualisierung hinsichtlich Mehrsprachigkeit. Darüber hinaus sind ebenso Präsentationen erwünscht, die sich mit anderen Aspekten der Betriebs- und Organisationskommunikation auseinandersetzen.

Veranstaltungsort und Anreise:

ZHAW Zürcher Hochschule für Angewandte Wissenschaften
Departement Angewandte Linguistik
Theaterstrasse 15c
8401 Winterthur
Schweiz
www.linguistik.zhaw.ch

Der Tagungsort befindet sich nur 5 Gehminuten vom Bahnhof Winterthur entfernt (vgl. Lageplan auf der Tagungswebseite). Es sind leider nur wenige Parkplätze vorhanden. Winterthur ist jedoch bestens mit der Bahn zu erreichen (in 25 Minuten von Zürich Hauptbahnhof bzw. 15 Minuten von Zürich Flughafen). Online-Fahrpläne sind zu finden unter www.sbb.ch.

Eckdaten für Warming up und Abendessen:

Warming up am Donnerstagabend, 6. November, ab 19:30 Uhr
Restaurant Tibits, Oberer Graben 48, 8400 Winterthur
www.tibits.ch

Essen am Freitagabend, 7. November, ab 19:30 Uhr
Restaurant Stella del Centro, Marktgasse 61, 8400 Winterthur
www.stelladelcentro.ch

Weitere Informationen:

LINSE-Server: <http://www.linse.unidue.de/arbeitsreffen.html>
Tagungswebseite: <http://www.project.zhaw.ch/de/linguistik/aag.html>

Programm und Ablauf

Freitag, 7. November 2014		
09.15–10.30	Vorstellungsrunde	
10.30–11.00	Feyza Evrin / Bernd Meyer (Universität Mainz): Gesprächsdolmetschen für Studierende – Projektpräsentation	Vortrag
11.00–11.30	Kaffeepause	
11.30–12.30	Christiane Hohenstein / Adriana Sabatino (ZHAW Winterthur): Lingua Franca-Kommunikation in mehrsprachigen Teams	Vortrag mit Datenanalyse
12.30–14.00	Mittagspause	
14.00–15.00	Igor Matic (Universität Zürich): Fremdwiederholung als interaktive Ressource in mehrsprachigen Pflegeinteraktionen	Vortrag mit Datenanalyse
15.00–15.30	Sophie Schäfer (Universität Frankfurt): Der Islam demokratischer Debatten. Zur diskursiven Konstruktion innerer Gefahren und Chancen in deutschen Parlamentsdebatten	Vortrag
15.30–16.00	Kaffeepause	
16.00–17.30	Esther Galliker (Hochschule Luzern): Gastfreundschaft in der Gastgeber-Gäste-Kommunikation	Datensitzung
17.30–18.30	Sylvia Bendel Larcher (Hochschule Luzern): Wenn die Kundschaft überfordert ist: Vom Umgang mit Unwissen und Fehlern im Callcenter	Vortrag mit Datenanalyse

Samstag, 8. November 2014		
09.30–10.30	Katrin Hee (Universität Köln): Schriftliches im Mündlichen – zu Verwendung und Erwerb konzeptioneller Schriftlichkeit in Schülerkommunikation	Vortrag mit Datenanalyse
10.30–11.30	Vera Mundwiler (Universität Basel): Schriftliche Selbstbeurteilung von SchülerInnen als Gesprächsgrundlage in schulischen Elterngesprächen	Vortrag mit Datenanalyse
11.30–12.00	Kurze Mittagspause	
12.00–13.00	Nikolina Pustički (Universität Zürich): ‚Selbstdarstellung im Team‘ als interaktive Anforderung in der betrieblichen Ausbildung von Mechatronikern	Vortrag mit Datenanalyse
13.00–14.30	Simone Amorocho (PH Freiburg): <i>äh frau otto leidet an einer beGlnnenden demenz</i> : Fallbezogenes Handeln in mündlichen Prüfungen der Altenpflege	Datensitzung
14.30–Ende	Abschlussrunde	

Abstracts

Feyza Evrin / Bernd Meyer (Universität Mainz): Gesprächsdolmetschen für Studierende – Projektpräsentation

Im Rahmen des Projekts „Dolmetscherpool“ absolvieren Studierende des Fachbereichs Translations-, Sprach- und Kulturwissenschaft der Universität Mainz in Germersheim ein Praktikum im Bereich „Community Interpreting“ (Gesprächsdolmetschen in sozialen und medizinischen Institutionen). Der Dolmetscherpool unterstützt Einrichtungen in der Region, die nicht über die finanziellen Mittel verfügen, um externe Dolmetscher zu bezahlen. Zu diesen Einrichtungen gehören unter anderem Schulen, Jugendhilfeeinrichtungen oder Krankenhäuser.

Obwohl Studierende des Fachbereichs später oft auch als Gesprächsdolmetscher arbeiten, wird allgemein davon ausgegangen, dass sie durch das Studium nicht ausreichend darauf vorbereitet werden (SIGTIPS 2011). Im Rahmen von begleitenden Schulungen werden die Praktikanten des Dolmetscherpools daher mit den spezifischen Anforderungen dieser Dolmetschart (Baraldi & Gavioli 2012, Meyer et al. 2010) vertraut gemacht. Hierbei kommen neben klassischen Methoden der Erwachsenenbildung und Vorträgen auch Ansätze der Angewandten Gesprächsforschung zum Einsatz.

Im Vortrag stellen wir das Fortbildungskonzept zur Diskussion und präsentieren kurze Ausschnitte aus Fortbildungssituationen.

Christiane Hohenstein / Adriana Sabatino (ZHAW Winterthur): Lingua Franca-Kommunikation in mehrsprachigen Teams

Am Beispiel von Daten aus dem SNF-Projekt „Sprachdiversität in Arbeitsprozessen“ (<http://p3.snf.ch/project-130170>) sollen sprachlich-kommunikative Herausforderungen der Lingua Franca-Kommunikation mehrsprachiger Teams aufgezeigt und diskutiert werden. Die Video- und Audioaufnahmen wurden in zwei international agierenden und in der Schweiz ansässigen Unternehmen erhoben. Das Korpus besteht aus a) Aufnahmen (A/V) und Transkriptionen der Interaktion in Arbeitsteam-Sitzungen; b) Unterlagen, Protokollen, Notizen dazu; c) Interviews mit Teammitgliedern; d) Experteninterviews mit dem Managementpersonal; sowie e) Dokumenten zu den Unternehmen, Policen und Richtlinien und f) einer Teamklima-Umfrage in einem der Unternehmen. Anhand von Ausschnitten aus dem transkribierten Audio- und Videomaterial soll vor allem nach Strategien und Verfahren gefragt werden, welche die Teammitglieder bei der Verwendung des Englischen bzw. des Deutschen als Lingua Franca einsetzen.

Igor Matic (Universität Zürich): Fremdwiederholung als interaktive Ressource in mehrsprachigen Pflegeinteraktionen

Wiederholung, Rephrasierung oder Repetition sind nur einige Begriffe, mit denen Sequenzen in Gesprächen beschrieben werden, „in which speakers seem demonstrably oriented to producing talk that ‘says the same thing’ as before and does so by saying it ‘in the same words’“ (Schegloff 2004). Anfänglich als Mittel der Rhetorik verstanden, fokussierten spätere Untersuchungen auf die formalen Aspekte und pragmatischen Funktionen von Wiederholungen in natürlichen Interaktionen. Insbesondere konversationsanalytische Untersuchungen vermochten dabei die

Kontextsensitivität und Multifunktionalität dieser Praktik aufzuzeigen.

Im Vortrag sollen Fremdwiederholungen nach informativen Äusserungen genauer betrachtet werden. Im Zentrum steht dabei die Frage, wie sich GesprächsteilnehmerInnen durch verschiedene Formen der Wiederholung graduell abgestuftes Verstehen anzeigen und welche sequenziellen Implikationen sich daraus ergeben. Wiederholungen werden dementsprechend als explizites Feedback (Greer et al. 2009) verstanden, das zur Etablierung von Intersubjektivität beiträgt.

Grundlage der Analyse bilden Audioaufzeichnungen aus der Heimpflege zwischen schweizerdeutschsprachigen Pflegefachpersonen und PatientInnen, deren Erstsprache nicht Deutsch ist. In diesen institutionell geprägten Gesprächen stellt die gemeinsame Konstruktion von Verstehen eine zentrale Aufgabe dar, damit Pflegehandlungen ausgeführt und fortlaufend angepasst werden können. Entsprechend wird die Rolle von Fremdwiederholungen im Hinblick auf Verstehen in mehrsprachigen Interaktionen in Institutionen kontextualisiert.

Sophie Schäfer (Universität Frankfurt): Der Islam demokratischer Debatten. Zur diskursiven Konstruktion innerer Gefahren und Chancen in deutschen Parlamentsdebatten

Mein Dissertationsvorhaben strebt mit der Analyse zum Islam- und Muslimbild in drei ausgewählten Debatten des Deutschen Bundestages (2005 bis 2013) sowie deren Resonanz in den Medien eine soziologische Gegenwartsdiagnose an. Der Analyse Kern dreht sich darum, das oder möglicherweise die Muster herauszuarbeiten, mit denen der Islam/Muslimen als eine Kategorie in den Debatten verhandelt werden. Meine Forschungsfrage lautet: Wie beziehen sich Debatten auf den Islam und die Muslimen in den Parlamentsdebatten des Bundestages? Welche Islambilder werden dabei konstruiert?

Die Beantwortung strebe ich mit einer integrierten Kombination zweier konversationsanalytischer Ansätze – der ethnomethodologischen Konversationsanalyse (CA) und der verwandten Membership Categorization Analysis (MCA) – und mit dem Ansatz der Dialogischen Netzwerke (DN) an (vgl. dazu Sacks 1974, 1995; Garfinkel, 1984; Hester & Housley, 2002; Heritage, 2005; Leudar & Nekvapil, 1998; 2004). Diese ermöglicht es, den Parlamentsdiskurs nicht losgelöst von äusseren Einflüssen, sondern in stetiger Wechselwirkung mit seiner medialen Umwelt zu analysieren.

Das Datenkorpus setzt sich aus drei Materialien zusammen: a) den stenografischen Berichten; b) den Videoaufzeichnungen der Plenarsitzungen und c) der Thematisierung in Print- und Rundfunkmedien. Die Fallauswahl liegt einem breiten Themenspektrum zugrunde, in welchem Islam/Muslimen als Kategorien aufgegriffen werden. Es erfolgt keine thematisch gesteuerte Auswahl.

Im Vortrag werde ich über die (vorläufigen) Ergebnisse aus meiner ersten Fallstudienanalyse (zum Thema Religionsfreiheit aus dem Jahr 2010) sprechen und dabei auf die Abgrenzungsmechanismen und den Gebrauch des „Wir“ eingehen.

Esther Galliker (Hochschule Luzern): Gastfreundschaft in der Gastgeber-Gästekommunikation

Die Daten für diese Datensitzung stammen aus dem KTI-Projekt „Gastfreundschaft in der Zentralschweiz“. Es ist ein interdisziplinäres Projekt am Institut für Tourismus an der Hochschule Luzern – Wirtschaft und erforscht lokale Gastfreundschaft aus

unterschiedlichen Forschungsperspektiven. In einem kleinen Teilprojekt soll auch untersucht werden, wie sich (lokale) Gastfreundschaft konkret in der sprachlichen Interaktion zwischen Gästen und Gastgebern äussert und wie diese in sprachlichen Praktiken festgemacht werden kann. Hierfür werden zwei kleine Fallstudien durchgeführt auf Basis der Ethnographie der Kommunikation nach Gumperz und Hymes.

In der Datensitzung werden erste Ausschnitte aus der Gastgeber-Gäste-Kommunikation eines Zentralschweizer Bergbahnunternehmens vorgestellt. Daran soll exemplarisch diskutiert werden, wie und ob das komplexe Konstrukt „Gastfreundschaft“ linguistisch in Gesprächen festgemacht werden kann und welche Rolle dabei z.B. Stil und Höflichkeit spielen. Umgekehrt interessiert auch, welche linguistischen respektive kommunikativen Praktiken essentiell für eine möglichst gesamtheitliche Konzeption von Gastfreundschaft sind.

Sylvia Bendel Larcher (Hochschule Luzern): Wenn die Kundschaft überfordert ist: Vom Umgang mit Unwissen und Fehlern im Callcenter

Bei komplexen Dienstleistungen wie zum Beispiel Bankgeschäften sind Interaktionen zwischen Angestellten und Kunden nicht nur Beratungs- bzw. Verkaufsgespräche, sondern auch eine Form der Experten-Laien-Kommunikation. Die Bankangestellten kommen immer wieder in die Situation, den Kunden bankspezifische Begriffe und Vorgänge erklären zu müssen und dabei ihre Erklärungen auf das Vorwissen des Kunden abzustimmen.

Das ist auf der Beziehungsebene ein heikles Unterfangen, da die Laien eben nicht klassische „Klienten“ sind, sondern Kunden, die fachlich zwar unter, sozial aber über dem Experten stehen – man nennt diese Gesprächskonstellation verschränkte Asymmetrie. Von den Angestellten wird daher neben der Fähigkeit, adressatenspezifische Erklärungen zu formulieren, auch ein differenziertes Facemanagement verlangt.

Besonders vorbelastet ist die Situation in Hotlines, wo die anrufenden Kunden immer schon ein Problem haben und sich die Frage stellt, wer schuld ist an ihrem Problem. Hat der Kunde selber einen Fehler begangen, liegt es erneut am Angestellten, ihm das auf höfliche Art und Weise klar zu machen.

Dem Vortrag zugrunde liegt ein Korpus von 430 Telefongesprächen aus verschiedenen Callcentern einer Schweizer Bank. Daraus werden einige Beispiele vorgestellt, in denen die Angestellten – aus Sicht der Referentin – gute bzw. weniger gute Gesprächsstrategien zeigen im Umgang mit Kunden, die etwas nicht verstehen oder einen Fehler gemacht haben.

Im Plenum diskutiert werden soll die Frage, ob und wie man Angestellten in Dienstleistungsunternehmen höfliches Verhalten im Umgang mit unwissenden Kunden beibringen kann und wie man sie darin schulen kann, verständliche Erklärungen anzubringen.

Katrin Hee (Universität Köln): Schriftliches im Mündlichen – zu Verwendung und Erwerb konzeptioneller Schriftlichkeit in Schülerkommunikation

Betrachtet man Schulbuchaufgaben aus dem Kompetenzbereich „Sprechen und Zuhören“, so kann man – berücksichtigt man die konzeptionelle Ebene mit – feststellen, dass kaum eine Aufgabe in erster Linie dem Bereich „Mündlichkeit“

zuzuordnen ist, sondern sehr stark durch *konzeptionelle Schriftlichkeit* affiziert ist.

Konzeptionelle Schriftlichkeit wird außerdem häufig als Bildungsziel des Deutschunterrichts gesehen und ist die in der Institution Schule verwendete und angestrebte „Sprachnorm“.

Der Vortrag mit Datenanalyse möchte diesen Spuren von **Schriftlichem im Mündlichen** nachgehen, indem es unter einer Erwerbsperspektive Schülerkommunikation analysiert. Die dabei zu verfolgenden Phänomene sind

- a) das Vorkommen konzeptioneller Schriftlichkeit in der von den Schülern medial mündlich verwendeten Sprache in
- b) zwei unterschiedlichen Unterrichtskommunikationsformen, die jeweils eher dem Pol der konzeptionellen Mündlichkeit bzw. Schriftlichkeit zugeordnet werden können,
- c) ihr Vergleich miteinander sowie
- d) der Einfluss der im Unterricht verwendeten medial-schriftlichen Texte auf die medial-mündlich verwendete Sprache der Schüler.

Datengrundlage sind Video- und Audioaufnahmen aus Unterrichtsinteraktionen aus den Klassen 5, 8 und 11 eines Gymnasiums in den Fächern Deutsch, Mathematik und Geschichte.

Vera Mundwiler (Universität Basel): Schriftliche Selbstbeurteilung von SchülerInnen als Gesprächsgrundlage in schulischen Elterngesprächen

Schulische Elterngespräche sind ein wichtiger Bestandteil der inter-institutionellen Kommunikation zwischen Schule und Familie und finden je nach Schule in unterschiedlicher Form und Häufigkeit statt. Inzwischen ist es an vielen Schulen üblich, dass neben der Lehrperson und den Eltern auch die SchülerInnen selbst am Gespräch teilnehmen. In einigen der aufgenommenen Gespräche wird diese Inklusion und Fokussierung auf die SchülerInnen noch dadurch verstärkt, dass die von ihnen vorgängig ausgefüllten Selbstbeurteilungen als Gesprächsgrundlage für weitere Bewertungsaktivitäten sowie als gesprächsorganisatorische Strukturierungshilfe genutzt werden. So wird aus den Selbstbeurteilungen vorgelesen und zitiert, wodurch die schriftlich abgefassten Einschätzungen der SchülerInnen einerseits für alle Gesprächsbeteiligten als Common Ground etabliert werden und andererseits eine Basis für weitere Bewertungsaktivitäten geschaffen wird.

Die Gesprächsdaten stammen aus dem laufenden Dissertationsprojekt, in dem aufgenommene Elterngespräche unterschiedlicher Schultypen und -stufen aus der deutschsprachigen Schweiz gesprächsanalytisch untersucht werden. Ziel dieses Beitrages ist es, an Beispielen zu zeigen, wie schriftliche Dokumente im Gespräch genutzt werden und welchen Stellenwert Selbstbeurteilungen von SchülerInnen im Prozess der interaktiven Aushandlung von Bewertungen haben.

Nikolina Pustički (Universität Zürich): ‚Selbstdarstellung im Team‘ als interaktive Anforderung in der betrieblichen Ausbildung von Mechatronikern

Bei der Umsetzung des arbeitsplatzverbundenen Teils der dualen Berufsausbildung haben ausbildende Unternehmen eine gewisse Gestaltungsautonomie. Indem sie Bedingungen für den Ausbildungsvollzug schaffen, wie beispielsweise die Vorgabe zur Ausbildung im Team, nehmen sie Einfluss auf die Konstitution ausbildungs-

bezogener Interaktion. Dies führt zur Herausbildung und Bearbeitung spezifischer Anforderungen, die sich im interaktiven Verhalten von Auszubildenden manifestieren und sich als Form der aktiven Ausbildungsgestaltung beeinflussend auf den individuellen Ausbildungserfolg auswirken können.

Im Vortrag möchte ich vor dem Hintergrund der multimodalen Interaktionsanalyse auf den Aspekt der Selbstdarstellung im Team eingehen und ihn als eine spezifische, interaktive Anforderung von Auszubildenden charakterisieren. Es soll ein Einblick in die interaktiven Verfahren gegeben werden, mit denen Auszubildende das paradoxe Spannungsverhältnis zwischen Individual- und Gruppendarstellung bearbeiten. Exemplarisch soll dies auf der Basis von Videoaufnahmen aus der betrieblichen Ausbildung von Mechatronikern verdeutlicht werden. Dabei soll die Frage aufgeworfen werden, wie diese Einsichten anwendungsbezogenen an den ausbildenden Betrieb zurückgegeben werden können, um sie zur Sensibilisierung von Ausbildern zu nutzen.

Simone Amorocho (PH Freiburg): *äh frau otto leidet an einer beGlnnenden demenz*;: Fallbezogenes Handeln in mündlichen Prüfungen der Altenpflege

Gegenstand des Beitrags ist eine linguistisch bislang nicht untersuchte Interaktionsform, die an der Schnittstelle zwischen Schule und Beruf liegt: Die mündliche Prüfung in der Altenpflegeausbildung zeichnet sich einerseits durch ihren Berufsbezug aus, andererseits durch die für die Institution Schule typischen bildungssprachlichen Praktiken. Dabei ergibt sich die Orientierung auf berufliches Handeln in einem Teil des Korpus dadurch, dass dem Prüfungsgespräch ein Fallbeispiel zugrunde liegt, das die Auszubildenden vorbereitend bearbeiten. Eine inhaltliche Anforderung besteht folglich in der Einordnung der im Fall beschriebenen Situation in das generische Wissen und in der Ableitung von Lösungsvorschlägen. Dies führt zu einem sprachlichen Handeln, welches sich von einer reinen Wissensreproduktion unterscheidet, denn das gelernte Wissen muss mindestens neu kontextualisiert werden. Gleichzeitig wird den Kandidaten – da die Prüfungsgespräche zu weiten Teilen monologisch ablaufen – eine hohe Strukturierungsleistung abverlangt, wie sie typisch für die konzeptionelle Schriftlichkeit ist.

Das Ziel der vorgestellten Untersuchung besteht darin, die sprachlichen Anforderungen, die die Fachprüfungen an die Kandidaten stellen, zu rekonstruieren. Dies erscheint vor allem vor dem Hintergrund des hohen Anteils an Auszubildenden mit Deutsch als Zweitsprache in der Pflege relevant. Neben den Audio-Aufnahmen der Prüfungsgespräche liegen mündliche Sprachtests (*Oral Proficiency Interviews*) der Kandidaten vor; die Erwartungen der Prüfer sollen durch ihr Verhalten in der Interaktion selbst, die (teilweise vorliegenden) Bewertungsdiskurse und durch retrospektive Interviews erfasst werden.

In der Datensitzung möchte ich drei Beispiele vorstellen, um zu analysieren, wie die Kandidaten ihr generisches Wissen auf die im Fall beschriebene Situation beziehen und welche Unterschiede sich dabei rekonstruieren lassen.