

**Sonderdruck aus:**

Reinhard Fiehler · Wolfgang Sucharowski (Hrsg.)

**Kommunikationsberatung  
und Kommunikationstraining**

*Anwendungsfelder der Diskursforschung*

© Opladen: Westdeutscher Verlag 1992

Vorwort ..... 9

**I. Rahmen und Hintergründe**

*Michael Becker-Mrotzek, Gisela Brünner*  
Angewandte Gesprächsforschung: Ziele - Methoden - Probleme ..... 12

*Reinhard Fiehler, Wolfgang Sucharowski*  
Diskursforschung und Modelle von Kommunikationstraining ..... 24

*Konrad Ehlich*  
Kommunikationsanalysen - Bedingungen und Folgen ..... 36

*Gerd Antos*  
Demosthenes oder: Über die "Verbesserung der Kommunikation".  
Möglichkeiten und Grenzen sprachlich-kommunikativer Verhaltensänderungen ..... 52

**II. Diskursforschung in der Anwendung**

*Thomas Spranz-Fogasy*  
Ärztliche Gesprächsführung - Inhalte und Erfahrungen gesprächsanalytisch  
fundierter Weiterbildung ..... 68

*Florian Menz, Peter Nowak*  
Kommunikationstraining für Ärzte und Ärztinnen in Österreich: Eine Anamnese ..... 79

*Jennifer Hartog*  
Kommunikationsprobleme in der genetischen Beratung und ihre Folgen  
für eine sinnvolle Kommunikationsberatung ..... 87

*Sabine Behrend, Elisabeth Gülich, Mary Kastner*  
Gesprächsanalyse im Kontext der Telefonseelsorge ..... 102

*Ulrike Glas-Bastert*  
Sprache und Diagnostik. Ein Versuch, Linguistik für die Telefonseelsorge  
zu betreiben ..... 117

*Thomas Bliesener*  
Ausbildung und Supervision von Aidsberatern: Weiterentwicklung eines  
Modells zur Anwendung von Telefonsimulation und Gesprächsanalyse ..... 126

*Gisbert Keseling*  
Praktische Gesprächsanalyse. Ein Verfahren zur Aufdeckung und  
Bearbeitung von Interaktionsstörungen ..... 143

*Albert Bremerich-Vos*  
Diskursanalytische Arbeit mit Fach- und Seminarleitern ..... 161

*Wolfgang Sucharowski*  
Kompetenzerweiterung und -transfer - ein Kommunikationsproblem.  
Bericht über ein diskursanalytisch angelegtes Beratungskonzept zur  
Verminderung bzw. Überwindung von Verständigungsbarrieren zwischen  
Grund- und Sonderschulpädagogen bei gemeinsamem Unterricht ..... 173

*Sonja Bredehöft*  
Die Aneignung von Arbeitslosigkeit unter den Bedingungen  
des akademischen Diskurses ..... 184

*Gisela Brünner*  
Kommunikationsberatung in der betrieblichen Ausbildung.  
Ein Erfahrungsbericht zum Bereich des Bergbaus ..... 198

*Jürgen Beneke*  
"Na, was fehlt ihm denn?" Kommunikation in und mit der Autowerkstatt ..... 212

*Michael Becker-Mrotzek, Konrad Ehlich, Ingeborg Fickermann*  
Bürger-Verwaltungs-Diskurse ..... 234

*Gisela Baumann*  
Hörfunk und Kommunikationsberatung: Auf dem Weg in die Praxis ..... 254

### III. Diskursforschung und die Trainingspraxis

<i>Gerd Antos</i> Kommunikationstraining und Empirie. Linguistische Analysen bei der Bedarfs- ermittlung und der Konzeptionsentwicklung von Kommunikationstrainings . . . . .	266
<i>Ruth Brons-Albert</i> Verkaufsschulungen der 'Praktischen Rhetorik' in diskursanalytischer Sicht . . . . .	276
<i>Erhard Flieger, Georg Wist, Reinhard Fiehler</i> Kommunikationstrainings im Vertrieb und Diskursanalyse. Erfahrungsbericht über eine Kooperation . . . . .	289

### IV. Bezüge zu anderen Konzeptionen von Beratung und Training

<i>Barbara Steigüber</i> Kundengespräche als Werbeträger: Sprachtraining für Techniker . . . . .	340
<i>Albert Bremerich-Vos</i> Anmerkungen zur Transaktionsanalyse . . . . .	352
<i>Norbert Gutenberg, Albert Herbig</i> Kommunikationspädagogische Konzepte in Sprechwissenschaft und Sprecherziehung . . . . .	370
Die Autoren . . . . .	391

## Angewandte Gesprächsforschung: Ziele - Methoden - Probleme

*Michael Becker-Mrotzek/Gisela Brünner*

### Inhalt

1. Einleitung
  - 1.1 Zur Entstehung dieses Bandes
  - 1.2 Zweck und Aufbau dieses Beitrags
2. Ziele und Gegenstände der Gesprächsforschung
  - 2.1 Ziele
  - 2.2 Gegenstände
  - 2.3 Ziele des Arbeitskreises Angewandte Gesprächsforschung
3. Methoden und Verfahren der Angewandten Gesprächsforschung
  - 3.1 Allgemeine methodische Charakterisierung
  - 3.2 Schritte und Verfahren der Analyse
  - 3.3 Praxisbezug: Möglichkeiten der Anwendung
  - 3.4 Anwendungstiefe
  - 3.5 Sonderfälle
4. Formen und Probleme der Vermittlung
  - 4.1 Adressatengruppen
  - 4.2 Formen der Vermittlung
  - 4.3 Probleme der Umsetzung

### 1. Einleitung

#### 1.1 Zur Entstehung dieses Bandes

Der vorliegende Sammelband ist eng verknüpft mit dem *Arbeitskreis Angewandte Gesprächsforschung*, der seit dem Frühjahr 1987 in regelmäßigen Abständen zusammenkommt. Der Arbeitskreis besteht überwiegend aus empirisch arbeitenden SprachwissenschaftlerInnen, die Gespräche bzw. Diskurse untersuchen. Das gemeinsame Ziel ist es, praxisrelevante Forschungsergebnisse zu erzielen. Der Praxisbezug kann dabei sehr unterschiedliche Formen annehmen, die von der Beschreibung und Analyse komplexer Kommunikationsbedingungen bis hin zur Durchführung von Schulungsseminaren für Interessierte reichen (vgl. hierzu § 3.3 Praxisbezug: Möglichkeiten der Anwendung).

Angeregt wurde der Sammelband durch Diskussionen im Arbeitskreis und auf Tagungen, die zunehmend deutlich machten, daß das Wissen über anwendungsorien-

tierte Gesprächsforschung außerhalb der eigenen Disziplin sehr gering ist. In der Fachöffentlichkeit, in den interessierten und betroffenen Berufsfeldern sowie in der breiteren Öffentlichkeit besteht ein weitgehendes Wissensdefizit über Arbeiten und Möglichkeiten der Angewandten Gesprächsforschung. Wir halten das aus zwei Gründen für änderungsbedürftig: Zum einen sind es häufig Zufälle, die SprachwissenschaftlerInnen und interessierte PraktikerInnen zusammenbringen, die beispielsweise in der Medizin, der Ausbildung, dem Rechtswesen, der Beratung und anderswo tätig sind; zum anderen erschwert das mangelnde Wissen aber auch die Vermittlung der eigenen Arbeitsergebnisse, weil potentiell Interessierte und Betroffene keine Vorstellung darüber haben, in welcher Weise die Gesprächsforschung für sie nützlich sein könnte.

Der Wunsch, die interessierte Öffentlichkeit über Arbeiten und Möglichkeiten der Angewandten Gesprächsforschung zu informieren, ist Anlaß für diesen Sammelband. Es ist das Interesse aller Beteiligten, mit diesem Band nicht nur abgeschlossene Arbeiten in Einzelbeiträgen vorzustellen, sondern einen Beitrag zu leisten zur systematischen Darstellung der Gesprächsforschung. Die Beiträge sind im Arbeitskreis unter inhaltlichen und formalen Gesichtspunkten aufeinander abgestimmt, um den Interessierten einen Eindruck zu vermitteln von der gesamten Breite der Gesprächsforschung.

### 1.2 Zweck und Aufbau dieses Beitrags

Dieser Beitrag bemüht sich, den gemeinsamen Rahmen für die folgenden Einzelbeiträge zu skizzieren. Es ist der Versuch, unabhängig von Einzelarbeiten das gemeinsame Selbstverständnis der Angewandten Gesprächsforschung zu explizieren und damit diskutierbar zu machen. Wir werden im folgenden Ziele, Methoden und Gegenstände der Angewandten Gesprächsforschung skizzieren. Eine Gesamtdarstellung der Methodologie der Gesprächsforschung, die die verschiedenen theoretischen Konzepte und Prämissen der beteiligten Teildisziplinen enthält, fehlt bisher leider; sie kann im Rahmen dieses Beitrags nicht geleistet werden. Wir werden statt dessen Gemeinsamkeiten der Forschungspraxis skizzieren, um so einen Einblick in die Spezifik der dargestellten Arbeiten zu ermöglichen.

Um die Gemeinsamkeiten der Forschungspraxis darzustellen, werden wir in diesem Beitrag zeigen,

- welche Ziele die Gesprächsforschung verfolgt,
- welche Gegenstände sie behandelt, d.h. welche Gesprächs- und Diskurstypen sie untersucht,
- welche Analyse- und Beschreibungsmethoden sie anwendet,
- welche Formen der Vermittlung und Praxisanbindung sie sieht und
- welche allgemeinen Probleme sich bei der praktischen Umsetzung ergeben.

Nicht behandelt werden, wie bereits angedeutet, die theoretischen Implikationen, die mit den verschiedenen Zielen und Methoden verbunden sind. Uns geht es an dieser

Stelle primär darum, die Spezifik der Angewandten Gesprächsforschung darzustellen, und die liegt zunächst einmal in den Zielen, Gegenständen und Analyseverfahren.

## 2. Ziele und Gegenstände der Angewandten Gesprächsforschung

### 2.1 Ziele

Wir werden nun als erstes Ziele und Gegenstände der Gesprächsforschung darstellen, um die Ausführungen zu den Methoden und Verfahren nachvollziehbar zu machen. Die Angewandte Gesprächsforschung verfolgt in ihrer Arbeit insbesondere vier Ziele:

- a) die empirische Dokumentation authentischer Gespräche bzw. Diskurse,
- b) deren funktionale und strukturelle Analyse,
- c) die Identifikation von Problemen der Kommunikation und
- d) den Praxisbezug.

#### a) Dokumentation

Ein wichtiges Ziel jeder Arbeit ist die Dokumentation von authentischen Gesprächen bzw. Diskursen aus den unten beschriebenen Praxisfeldern. Die Dokumentation besteht in der Tonband- oder Videoaufzeichnung von Gesprächen und ihrer anschließenden detaillierten Verschriftung (Transkription). Durch diese Verfahren werden auch solche Gesprächsphänomene sichtbar, die sich anderen Dokumentationsformen entziehen. Die Transkription macht Gespräche bzw. Diskurse einer intersubjektiven Analyse zugänglich.

#### b) Analyse

Auf Grundlage der dokumentierten Gespräche und Diskurse werden rekurrente, charakteristische Gesprächsphänomene beschrieben und als Handlungsstrukturen kategorial erfaßt. Ein wichtiges Ziel der Identifizierung rekurrenter Strukturen besteht in ihrer funktionalen Erklärung. Kategorien der Struktur- und Funktionsanalyse von Gesprächen bzw. Diskursen sind insbesondere Handlungsmuster, Ablauf-Schemata oder Aktivitäten der Gesprächsorganisation (s. § 3.2 Schritte und Verfahren der Analyse).

#### c) Problemidentifikation

Eng verbunden mit der funktionalen Beschreibung musterhafter Strukturen ist die Identifizierung von typischen kommunikativen Problemen. Die Analyse von Kommunikationsproblemen dient der Ursachenforschung, die wiederum Voraussetzung für die Entwicklung möglicher Lösungsformen ist. Im Zusammenhang mit dem Ziel, kommunikative Probleme zu beschreiben, kann sich die Aufgabe stellen, ihre psychischen bzw. institutionellen Implikationen (Voraussetzungen und Folgen) aufzuklären. Hierbei kommt den institutionellen Handlungsbedingungen eine besondere Bedeutung zu.

#### d) Praxisbezug

Schließlich ist es ein wichtiges Ziel der Angewandten Gesprächsforschung, ihre Ergebnisse auf die gesellschaftliche Praxis zu beziehen. Hierzu gehört zunächst der Vergleich mit den Erfahrungen und dem Wissen der Handelnden und Professionellen, um Differenzen und Gemeinsamkeiten zu erkennen. Dazu gehört aber auch die gezielte Vermittlung der Ergebnisse in die Praxis (s. § 4 Formen und Probleme der Vermittlung).

### 2.2 Gegenstände

Gegenstand der Gesprächsforschung sind schwerpunktmäßig Gespräche in einem weiten Sinn (Diskurse), die in beruflichen und/oder institutionellen Zusammenhängen stehen. Die Gespräche bzw. Diskurse können sowohl face-to-face als auch über Medien vermittelt sein. Typische Untersuchungsfelder sind:

- Bürger-Verwaltungs-Gespräche, beispielsweise im Arbeitsamt, Sozialamt und anderen "bürgerintensiven" Ämtern.
- Unterrichtsgespräche in Schule, Hochschule, betrieblicher Ausbildung sowie in Fort- und Weiterbildung.
- Medizinische Gespräche im Bereich der gesundheitlichen Versorgung, beispielsweise Arzt-Patienten-Gespräche, Arzt-Schwestern-Gespräche, Schwestern-Patienten-Gespräche.
- Psychotherapeutische Gespräche in verschiedenen Therapieformen.
- Verkaufs- und Verhandlungsgespräche zwischen Professionellen bzw. Professionellen und Laien.
- Beratungsgespräche in unterschiedlichen Institutionen wie beispielsweise in der Telefonseelsorge, der genetischen Beratung, der Bürgerberatung oder in Justiz und Verwaltung.
- Juristische Kommunikation, beispielsweise vor Gericht, in der Schlichtung, bei Gutachteraussagen, in polizeilichen Vernehmungen.
- Kommunikation im Produktionsbereich.
- Öffentlich aufgeführte Gespräche, beispielsweise in Parlamenten oder in den Medien.

Allen Gesprächstypen ist gemeinsam, daß sie eingebunden sind in einen komplexen, übergeordneten Handlungszusammenhang, in dessen Kontext sie ihre Funktionen wahrnehmen. Aus diesem Handlungskontext leitet sich zugleich ihr jeweiliger Zweck her. In vielen Fällen wird der entsprechende Handlungszweck ausschließlich oder fast ausschließlich diskursiv hergestellt, was die zentrale Bedeutung vieler Gesprächstypen für das Gelingen ganzer Handlungen unterstreicht. Denn gerade in kommunikationsintensiven Berufen hängt die Aufgabenbewältigung in vielen Fällen unmittelbar vom Gelingen der Kommunikation ab. Der Gesprächsforschung geht es daher primär um die Analyse von gesellschaftlichen Handlungsfeldern, die überwiegend sprachlich-kommunikativ konstituiert sind.

### 2.3 Ziele des Arbeitskreises Angewandte Gesprächsforschung

Der Arbeitskreis hat sich zum Ziel gesetzt, Arbeiten auf dem Gebiet der Angewandten Gesprächsforschung durch unterschiedliche Maßnahmen zu fördern. So will der Arbeitskreis den Erfahrungsaustausch zwischen seinen Mitgliedern über deren wissenschaftliche Praxis fördern, aber auch Kontakte zwischen den verschiedenen Wissenschaften und Disziplinen ermöglichen, die Angewandte Gesprächsforschung betreiben. Eine weitere wichtige Aufgabe sieht der Arbeitskreis darin, die Kontakte zwischen der Gesprächsforschung und der Berufspraxis in kommunikationsintensiven Berufen herzustellen und zu verbessern. Des weiteren will er die Angewandte Gesprächsforschung als linguistische Teildisziplin in der Sprachwissenschaft etablieren und fördern. Und schließlich will der Arbeitskreis zur Entwicklung von Studien- und Ausbildungsgängen beitragen, die eine Qualifikation in Angewandter Gesprächsforschung beinhalten.

### 3. Methoden und Verfahren der Angewandten Gesprächsforschung

Im folgenden werden die charakteristischen Methoden und Verfahren dargestellt, die die Gesprächsforschung bei ihren Analysen verwendet. Diese Methoden sind insbesondere in den linguistischen Teildisziplinen der Konversations- und Diskursanalyse entwickelt worden, die sich beide - auf etwas unterschiedliche Weise - mit dem kommunikativen Handeln und seinen Formen und Abläufen beschäftigen. Wir geben zunächst eine allgemeine methodische Charakterisierung und stellen im Anschluß daran die konkreten Schritte und Verfahren der Analyse dar.

#### 3.1 Allgemeine methodische Charakterisierung

Die Gesprächsforschung arbeitet grundsätzlich mit authentischem empirischen Material, das in natürlichen Kommunikationssituationen gewonnen wurde. Die Analyse dieses Materials richtet sich besonders auf die Gesprächsstrukturen (Ablauf-Schemata, Gesprächsorganisation usw.) und die Formen des kommunikativen Handelns (sprachliche Handlungsmuster). Bestimmte wiederkehrende Strukturen und Handlungsformen werden durch systematischen Vergleich von Materialausschnitten und deren detaillierte Interpretation identifiziert, beschrieben und erklärt.

Die Analysen der Gesprächsforschung haben interpretativen Charakter. In einem hermeneutischen Prozeß werden vorgängige sprachliche Erfahrung und sprachliches Wissen der AnalysandInnen systematisch für das Verstehen eingesetzt und in der Auseinandersetzung mit dem Material kritisch reflektiert und erweitert.

Der Interpretationsprozeß wird methodisch kontrolliert. Dies geschieht insbesondere,

- indem die Dimensionen und Aspekte des kommunikativen Handelns ausgewiesen werden, auf die sich die Interpretation bezieht,

- indem die Indizien, auf die sich die Interpretation stützt, angegeben werden und
- indem formuliert wird, welche Bedeutungen diesen Indizien in der Analyse zugeschrieben werden.

Die Gültigkeit der Interpretation hängt letztlich ab von der intersubjektiven Übereinstimmung über die Indizien, über die ihnen zugemessenen Bedeutungen und die aus ihnen gezogenen Schlüsse.

Einen besonderen Stellenwert bei der Interpretation haben die manifest werdenden Sichtweisen der Interaktionsbeteiligten selbst. Diese signalisieren sich im Gespräch gegenseitig ihre Deutungen des kommunikativen Geschehens: wie sie eigene Äußerungen verstanden wissen wollen und die des Gesprächspartners verstehen. Ihre Perspektiven und Verständnisweisen sind gegenüber möglichen anderen insofern ausgezeichnet, als sie das Handeln in der konkreten Situation bestimmen und erklärbar machen. In der Analyse werden die kommunikativ manifestierten Deutungen der Beteiligten rekonstruiert und systematisch in die Interpretation einbezogen.

Die Einheiten, die durch Vergleich und Interpretation im Material identifiziert und beschrieben wurden, werden kategorial und funktional auf den Begriff gebracht. Die Analysen der Gesprächsforschung sind demnach vorwiegend qualitativ. Generalisierungen werden nicht in erster Linie über rechnerische Maße und Statistik vorgenommen, sondern über die Entwicklung von Kategorien und Funktionsangaben für rekurrente kommunikative Einheiten, Ablaufstrukturen und Problemtypen.

Vergleicht man die Methodologie der Gesprächsforschung mit den Verfahren, die in der Psychologie und Soziologie zur Analyse von Kommunikation verwendet werden, so zeichnet sie sich diesen gegenüber durch folgende Merkmale aus:

Die Gesprächsforschung besitzt einen eigenen Objektbereich: natürliche Gespräche und Diskurse, die authentisch in dem Sinne sind, daß sie nicht zum Zwecke der Untersuchung inszeniert werden. Der Objektbereich wird zugänglich durch deren audio-visuelle Aufzeichnung und durch präzise Transkription der Aufnahmen. Das Verfahren der Transkription dient der Praktikabilität des Umgangs mit den Daten, der Fixierung der Interpretation, die der Untersuchende am audio-visuellen Material vornimmt, sowie der methodischen Kontrolle und intersubjektiven Überprüfung der Analyse. Die Transkription leistet dies durch eine zweckentsprechende Umsetzung des Interaktionsgeschehens in das Medium von Schrift und Graphik. Das authentische empirische Material (bestehend aus Aufnahme und Transkript) ist prinzipiell mit Fragestellungen und Methoden verschiedener Disziplinen bearbeitbar.

Die Gesprächsforschung zeichnet aus, daß sie das Material einer detaillierten Mikroanalyse unterzieht. Diese dient dazu, charakteristische kommunikative Ablaufschemata, Handlungsformen und Problemtypen zu identifizieren, zu beschreiben und funktional zu erklären. Die Gesprächsforschung berücksichtigt systematisch die manifestierten Deutungen der Kommunikation, die die Beteiligten in der Kommunikation selbst produzieren. Die Analyse beschränkt sich auf das kommunikative Handeln und

dessen Dynamik. Weiterreichende psychische und soziale Probleme der Interaktionsbeteiligten, die möglicherweise den Hintergrund ihres Handelns bilden, werden allenfalls in einem zweiten Schritt berücksichtigt.

Die Gesprächsforschung besitzt somit ihre eigene Methodologie, die sie von psychologischer und soziologischer Kommunikationsforschung abhebt. Daraus ergeben sich Chancen zu sinnvoller Ergänzung und Kooperation zwischen diesen Disziplinen.

### 3.2 Schritte und Verfahren der Analyse

Wir geben nun charakteristische Verfahren und Schritte an, mit denen die beschriebenen methodischen Prinzipien im Prozeß der Analyse umgesetzt werden. Die im folgenden genannten Verfahren können in unterschiedlicher Reihenfolge abgearbeitet werden; sie werden im Forschungsprozeß in der Regel mehrfach durchlaufen.

#### 1. Schritt: Korpuserstellung

- Ein hinreichend großes Korpus von Tonband- bzw. Videoaufnahmen wird erstellt. Es soll der Typik des Objektbereichs und der Variabilität der in ihm vorkommenden Interaktionsstrukturen gerecht werden.
- Von ausgewählten Teilen des Materials werden Transkriptionen angefertigt. Dafür stehen verschiedene, auf unterschiedliche Untersuchungsziele zugeschnittene Transkriptionsverfahren zur Verfügung.

#### 2. Schritt: Strukturierung und Kontextbeschreibung

- Die transkribierten Gespräche werden nach Kriterien segmentiert (phasiert), die die Fragestellung und/oder das Material vorgeben.
- Der Gesprächskontext wird erhoben bzw. rekonstruiert sowie beschrieben.
- Das spezifische Wissen der Handelnden (z.B. berufliches Wissen) über Strukturen, kommunikative Formen und Probleme des Gegenstandsbereichs wird erhoben bzw. rekonstruiert.
- Aus dem Material heraus werden spezifiziertere Fragen, Problemsichten, mögliche Kategorien usw. entwickelt.

#### 3. Schritt: Mikroanalyse und Kategorienentwicklung

- Ausgewählte Ablaufstrukturen oder Handlungen werden durch Vergleich von Transkriptausschnitten identifiziert und beschrieben.
- Ihre sequentielle Struktur wird herausgearbeitet.
- Die verfügbaren Realisierungsformen für bestimmte kommunikative Handlungen und die sprachlichen Mittel, die dabei eingesetzt werden, werden beschrieben und systematisiert.
- Die charakteristischen, wiederkehrenden (rekurrenten) Handlungsmuster und Ablaufstrukturen werden unter Berücksichtigung des Kontextes in ihren Zwecken und Funktionen rekonstruiert und kategorial erfaßt.

#### 4. Schritt: Rekonstruktion und Einschätzung der Implikationen

- Die beschriebenen kommunikativen Formen werden auf ihre kontextuellen (z.B. institutionellen) Voraussetzungen und Konsequenzen hin untersucht und beschrieben.
- Sie werden auf ihre spezifischen Möglichkeiten und Schwierigkeiten hin analysiert und eingeschätzt.
- Sie werden im Hinblick auf ihre Implikationen mit anderen, alternativen Handlungsformen verglichen.

Diese Liste von Analyseverfahren und -schritten kann und soll nicht mehr als einen groben Eindruck von der Gesprächsforschung geben. Bei fast allen der angegebenen Verfahren werden die Deutungen der Beteiligten berücksichtigt. In vielen von ihnen finden grundlegende Operationen wie probeweise Paraphrase, Umstellung, Expansion und Reduktion von Elementen Verwendung.

Die beschriebenen Schritte und Verfahren müssen nicht notwendig in jeder Analyse angewendet werden. Wenn bereits erhobene audio-visuelle Materialien bzw. Transkriptionen vorliegen und wenn zu dem betreffenden Bereich bereits wesentliche kommunikative Handlungsformen erkannt und beschrieben sind, kann die Analyse unter einem spezielleren Problemzuschnitt akzentuiert und vereinfacht werden.

#### 3.3 Praxisbezug: Möglichkeiten der Anwendung

Unter Praxisbezug verstehen wir, in welcher Weise die Gesprächsforschung auf die gesellschaftliche Praxis Bezug nimmt. Der Praxisbezug der Gesprächsforschung kann sehr unterschiedliche Formen annehmen, die abhängig sind von den je spezifischen Rahmenbedingungen des Untersuchungsfeldes. Grundsätzlich gilt jedoch, daß der Praxisbezug bereits durch die Auswahl der Untersuchungsgegenstände gegeben ist. Untersucht werden vornehmlich Gespräche und Diskurse, die von praktischer Relevanz für das Zusammenleben und -handeln der Menschen in Alltag und Beruf sind. Der praktische Bezug ist insbesondere dann gegeben, wenn sich in den untersuchten Gesprächs- und Diskurstypen systematisch Probleme zeigen, die auf tieferliegende Ursachen hinweisen. Das Interesse der Gesprächsforschung richtet sich auf funktionale Aspekte der Sprachverwendung in der gesellschaftlichen Praxis.

Die Anwendung der Gesprächsforschung bewegt sich - bildlich gesprochen - zwischen zwei Polen: Der eine Anwendungspol besteht in der Umsetzung vorliegender Ergebnisse in die Praxis; das ist überall dort möglich, wo bereits abgeschlossene Untersuchungen vorliegen. Den anderen Pol bildet die Anwendung des spezifischen gesprächs- und diskursanalytischen Methodeninventars auf neue Problemfelder; das ist dann der Fall, wenn noch keine einschlägigen Ergebnisse vorliegen. Faktisch finden sich in der Regel Mischformen, bei denen sowohl vorhandene Ergebnisse einbezogen als auch neue Analysen durchgeführt werden.

#### 3.4 Anwendungstiefe

Vom Praxisbezug ist die Anwendungstiefe zu unterscheiden. Die Anwendungstiefe ist prinzipiell unabhängig vom Praxisbezug. Sie kann von Fall zu Fall sehr unterschiedlich sein. Die Tiefe der praktischen Anwendung gesprächs- und diskursanalytischer Forschung reicht von der Analyse kommunikativer Praxis bis zur Umsetzung spezifischer Lösungsansätze. Im einzelnen lassen sich vier mögliche Anwendungstiefen unterscheiden:

##### a) Analyse kommunikativer Praxis

Die Anwendung kann sich darauf beschränken, die kommunikative Praxis zu beschreiben und positive wie negative Folgen bestimmter kommunikativer Handlungsweisen darzustellen. Mit der Weitergabe der Ergebnisse an die Betroffenen wird ihnen eine Interpretation ihrer kommunikativen Praxis in Form von Explikationen angeboten, die sie für ihre eigene Praxis selbst bewerten und für Konsequenzen nutzen können. Die angebotenen Explikationen enthalten Aussagen über funktionelle Zusammenhänge bestehender Kommunikationsstrukturen; bestehende Kommunikationsstrukturen finden auf diese Weise Erklärungen, die es den Betroffenen ermöglichen, eine andere Perspektive auf ihr Handeln einzunehmen.

##### b) Aufzeigen von Problemen

In einem zweiten Schritt können dann typische kommunikative Schwach- und Problemstellen aufgezeigt werden. Das Aufzeigen von Problemstellen der Kommunikation stellt eine spezifische analytische Aufgabe dar; denn häufig wird die kommunikative Praxis in ihrer Gesamtheit von den Beteiligten in diffuser Weise als problematisch empfunden, ohne daß diese Eindrücke konkretisiert werden können. In solchen Fällen ist es zunächst einmal notwendig, Problemstellen im Kommunikationsablauf zu ermitteln, die für das Mißlingen von Kommunikation verantwortlich sind. Denn aufgrund der Komplexität von Kommunikation ist es häufig gerade für die Beteiligten schwierig, Ursachen für Kommunikationsprobleme zu finden und zu benennen. Die Schwachstellenanalyse liefert im Ergebnis Erklärungen für diese problematischen Kommunikationsabläufe.

##### c) Entwickeln von Problemlösungen

Im dritten Schritt werden dann Lösungen für die aufgedeckten Probleme entwickelt. Die Art der Problemlösung ist dabei abhängig vom Problemtyp und von den Ursachen der Kommunikationsstörungen. Liegen die Ursachen in den institutionell oder sonstwie vorgegebenen Bedingungen, können die Lösungsvorschläge strukturelle Änderungen beinhalten; liegen die Ursachen bei den Beteiligten oder erweisen sich die institutionellen Bedingungen als kurzfristig nicht veränderbar, können sich die Vorschläge auf die kommunikativen Handlungsstrategien der Beteiligten beziehen.

#### d) Umsetzung von Lösungsvorschlägen

Der vierte und weitestgehende Schritt besteht dann in einer Umsetzung der erarbeiteten Lösungsansätze, indem die Untersuchungsergebnisse direkt in die Praxis zurückvermittelt werden. Eine Form der Vermittlung ist die Schulung der Beteiligten, eine weitere Form ist die Neuorganisation der Kommunikationsstrukturen, und eine dritte Form ist schließlich die öffentliche Diskussion über die Ergebnisse. Dieses Verfahren bietet sich insbesondere dann an, wenn es um komplexe, öffentliche Institutionen wie das Schul-, Rechts- oder Gesundheitssystem geht, bei denen die institutionellen Handlungsbedingungen erheblichen Einfluß auf die kommunikative Praxis haben. In diesem Fall besteht die Umsetzung der Lösungsvorschläge also nicht primär in der Schulung der Betroffenen, sondern in einem Beitrag zur Diskussion über die Handlungsbedingungen der Institution.

### 3.5 Sonderfälle

Eine besondere Situation für die Anwendung der Gesprächsforschung liegt dann vor, wenn eine Aufzeichnung der kommunikativen Praxis nicht möglich ist. Das ist beispielsweise dann der Fall, wenn ethische, technische oder andere praktische Gründe einer Gesprächsaufzeichnung im Wege stehen. Sollen diese Gesprächstypen diskursiv bzw. gesprächsanalytischer Forschung dennoch nicht grundsätzlich verschlossen bleiben, müssen andere Verfahren eingesetzt werden. Eine Möglichkeit besteht darin, die Aufzeichnung entsprechender Rollenspiele zur empirischen Grundlage zu machen; eine andere Möglichkeit ist das Adaptieren vergleichbaren Materials.

Es bleibt festzuhalten, daß die Anwendungsmöglichkeiten abhängig sind vom Interesse der Beteiligten bzw. Betroffenen, von den spezifischen Praxisbedingungen sowie den Möglichkeiten der Erforschung der Praxis.

## 4. Formen und Probleme der Vermittlung

In diesem letzten Abschnitt werden die (möglichen) AdressatInnen der Angewandten Gesprächsforschung umschrieben, die wichtigsten Formen benannt, in denen eine Vermittlung der Ergebnisse möglich und sinnvoll ist, und schließlich einige Probleme der Umsetzung skizziert.

### 4.1 Adressatengruppen

Die AdressatInnen, für die die Ergebnisse der Angewandten Gesprächsforschung (potentiell) von Interesse sind, lassen sich einerseits differenzieren nach dem Typ der Institution bzw. Organisation, andererseits nach den (institutionellen) Handlungs- und Entscheidungsebenen, auf denen eine Vermittlung möglich und sinnvoll ist. Über diese spezifischen Adressaten hinaus ist auch die (politische, kulturelle usw.) Öffentlichkeit Adressat für die Ergebnisse der Angewandten Gesprächsforschung.

Faktische oder potentielle Adressaten sind zunächst alle Ausbildungsinstitutionen, die für kommunikationsintensive Berufe ausbilden. Dazu gehören z.B. Fachschulen für Verwaltungsberufe ebenso wie die medizinischen Fakultäten der Universitäten.

Adressaten sind weiterhin alle Einrichtungen der beruflichen Fort- und Weiterbildung. Gerade für die berufliche Fortbildung von PraktikerInnen besteht ein großer Bedarf danach, die vorhandenen kommunikativen Fähigkeiten und Fertigkeiten in ihrer Wirksamkeit zu überprüfen, sie zu verbessern und das sprachliche Handlungsrepertoire zu erweitern.

Schließlich sind die sonstigen Weiterbildungseinrichtungen zu nennen. Beispielsweise scheint es sinnvoll, an den Volkshochschulen Kurse anzubieten, in denen Probleme des Umgangs von BürgerInnen und Betroffenen etwa mit Behörden oder mit ÄrztInnen bearbeitet werden können. Für diese Institutionen könnten Expertisen, beispielsweise in Form von Kommunikationsanalysen, Curricula usw. erarbeitet werden.

Von den (institutionellen) Handlungs- und Entscheidungsebenen, auf denen AdressatInnen beruflich tätig sind, hängt ab, mit welchen Inhalten und Formen Ergebnisse der Gesprächsforschung sinnvoll vermittelt werden können. In Frage kommen insbesondere die folgenden Handlungs- und Entscheidungsebenen:

- Personen, die in kommunikationsintensiven Berufen auf der Sachebene tätig sind. Dazu gehören - bei allen Unterschieden im Inhalt der Tätigkeit und in der Qualifikation - z.B. Verwaltungs-SachbearbeiterInnen mit Klientenkontakt, RichterInnen, RechtsanwältInnen, ÄrztInnen oder PsychotherapeutInnen.
- Personen auf der Führungsebene, die z.B. über Arbeitsorganisation, Formen der Zusammenarbeit und Kommunikationsnetze entscheiden.
- Personen, die in einem Sachgebiet als Multiplikatoren von Wissen fungieren, wie z.B. Aus- und FortbilderInnen, TrainerInnen, BeraterInnen usw. Solche Personen können in einer Institution beschäftigt (z.B. Bundesakademie für Verwaltung) oder selbständig sein. Dazu gehören auch WissenschaftlerInnen aus anderen Disziplinen, z.B. PsychologInnen oder SoziologInnen, die ihr berufliches Handlungsrepertoire durch linguistische Qualifikationen erweitern wollen.

### 4.2 Formen der Vermittlung

Vom jeweiligen Praxisfeld und von der Adressatengruppe hängt ab, in welchen Formen die Methoden und Ergebnisse der Angewandten Gesprächsforschung sinnvoll vermittelt werden können. Grundsätzlich sind ganz verschiedenartige Vermittlungsformen denkbar, die selbstverständlich auch miteinander kombinierbar sind:

- Ergebnisse der Angewandten Gesprächsforschung können (und sollten) in die Ausbildung der Professionellen eingebracht werden, z.B. in die Ausbildung von JuristInnen, Verwaltungsfachleuten, MedizinerInnen, LehrerInnen usw.
- Für Professionelle, die bereits im Beruf tätig sind, ist eine geeignete Form die der beruflichen Selbsterfahrung. Sie ist handlungsorientiert und problemspezifisch auf



die jeweiligen Bedürfnisse der Betroffenen zugeschnitten. Die Identifizierung und Lösung von beruflichen Problemen wird *gemeinsam* mit den Beteiligten auf der Grundlage *ihrer* Erfahrungen erarbeitet.

- Berufsbegleitend können aber auch stärker wissensorientierte Formen der Vermittlung eingesetzt werden, z.B. Kurse in Seminarform mit vorwiegend informierendem Charakter.
- Methoden und Ergebnisse der Angewandten Gesprächsforschung können schließlich auch in Schrift- bzw. Buchform weitergegeben werden sowie durch Nutzung der "neuen Medien" (z.B. Computer und Videobänder).

#### 4.3 Probleme der Umsetzung

Linguistinnen und Linguisten, die Ergebnisse aus der Angewandten Gesprächsforschung in die Praxis vermitteln wollen, benötigen hierfür Qualifikationen, die über die linguistische Ausbildung hinausreichen. Zum einen ist grundlegendes Wissen über das behandelte Fachgebiet erforderlich, zum anderen sind didaktische und allgemein-pädagogische Kenntnisse und Fertigkeiten unerlässlich.

Solche Qualifikationen können, müssen aber nicht notwendig in Form einer zweiten Ausbildung (z.B. zum Supervisor) erworben werden. Faktisch handelt es sich oft um ein Lernen aus Erfahrung. Die Entwicklung geeigneter Konzepte für Seminare usw. und die Didaktisierung des Stoffs brauchen ihre Zeit, gerade in Bereichen, in denen bisher keine ausreichenden Erfahrungen und Vorbilder zur Verfügung stehen.

Hier liegen noch erhebliche Desiderate, die sicherlich in dem Maße behoben werden können, wie die Angewandte Gesprächsforschung sich gesellschaftlich etabliert. Sie ist eine junge Wissenschaft und als anwendungsorientierte Disziplin in der Öffentlichkeit bisher wenig bekannt, so daß die Zahl der Referenzfälle noch begrenzt ist.

Ein anderer wesentlicher Gesichtspunkt ist, wie die Kooperation mit Fachleuten aus anderen Disziplinen intensiviert und organisatorisch gestaltet werden kann, insbesondere mit ExpertInnen des jeweiligen Fachgebiets auf der einen Seite und mit PsychologInnen usw. auf der anderen Seite.

Unter beiden Aspekten erscheint es wichtig, geeignete Organisationsformen zu schaffen, um Anlauf- und Kontaktstellen für InteressentInnen bereitzustellen, Kooperationen zu vermitteln, Transkript- und ggf. Ton- bzw. Videomaterial aus den verschiedenen Praxisfeldern zu sammeln, die in der Vermittlung gewonnenen Erfahrungen zu bündeln und auszuwerten und für die Arbeit insgesamt eine bessere Infrastruktur zur Verfügung zu stellen.