

Bericht über das 52. AAG-Treffen *Wissen in der institutionellen Kommunikation*

Bayreuth, 24.-25.05.2013

Yasmin Aksu, Cornelia Maier-Gutheil, Ina Pick

1. Berichtsrunde

Patrick Voßkamp arbeitet als Studienrat im Hochschuldienst an der Universität Duisburg-Essen im Bereich der Germanistik / Linguistik und Sprachdidaktik. Ein besonderes Anliegen ist es ihm, auf die Sektionentagung der GAL aufmerksam zu machen (<http://www.gal2013.ifaar.rwth-aachen.de/>) sowie auf die neue Reihe F.A.L. der GAL. Übrigens ist die GAL auch auf Facebook vertreten und freut sich über „Likes“.

Caroline Weinzinger (Zürich) promoviert bei Prof. Dr. Heiko Hausendorf an der Universität Zürich zu sprachlichen Aspekten im beruflichen Online-Coaching. Sie ist dort im Rahmen ihrer Anstellung als Doktorandin im SNF-Projekt "Universitäre Lernkommunikation" tätig, in dem die Kommunikation studentischer Arbeitsgruppen auf einer E-Learning-Plattform untersucht wird.

Gisela Brünner war Professorin für Germanistische Linguistik an der TU Dortmund mit dem Schwerpunkt sprachliche Interaktion in beruflichen und institutionellen Zusammenhängen; seit 1.4.2013 ist sie im Ruhestand. Sie hat in den letzten Jahren besonders zur Wirtschaftskommunikation und zur Gesundheitskommunikation gearbeitet – hier v.a. zu Strategien der Vermittlung medizinischen Wissens in Gesundheitssendungen im Fernsehen. Abgeschlossen werden soll in diesem Jahr ein Unterrichtskonzept zur beruflichen Gesprächskompetenz, das auf empirischem Material gründet und an Berufskollegs eingesetzt werden kann.

Igor Matic ist wissenschaftlicher Mitarbeiter am Departement Angewandte Linguistik an der Zürcher Hochschule für Angewandte Wissenschaften. Im Rahmen eines interdisziplinären Projektes untersucht er Sprachbarrieren zwischen Pflegenden und Klientinnen und Klienten mit limitierten Deutschkenntnissen.

Sandra Hanselmann arbeitet im selben Forschungsprojekt wie Igor Matic, das Pflege-KlientInnen-Interaktionen in einem mehrsprachigen Setting untersucht. Sie ist wissenschaftliche Assistentin am Institut für Übersetzen und Dolmetschen, Departement Angewandte Linguistik, an der Zürcher Hochschule für Angewandte Wissenschaften.

Jenny Winterscheid ist wissenschaftliche Mitarbeiterin am Institut für Deutsche Sprache (Mannheim) und arbeitet im Projekt FOLK. Daneben ist sie Dozentin an der Universität Mannheim und promoviert bei Thomas Spranz-Fogasy zum "Verstehen im pädiatrischen Gespräch mit triadischer Struktur".

Miriam Morek (Dortmund) promovierte in Dortmund mit einer Arbeit zu interaktiven Strukturen des Erklärens in unterschiedlichen sozialen Kontexten ("Kinder erklären. Interaktionen in Familie und Unterricht im Vergleich", Stauffenburg, 2012). Zur Zeit ist sie auf einer Post-Doc-Stelle im DFG-Projekt „Diskursive Praktiken von Kindern in außerschulischen und schulischen Kontexten (DisKo)“ an der Technischen Universität Dortmund tätig (Leitung: Prof. Uta Quasthoff). In dem soziolinguistisch-gesprächsanalytischen Projekt untersucht sie sprachlich-kommunikative Praktiken von Jugendlichen aus unterschiedlichen sozialen Milieus. Im Fokus steht dabei die Fähigkeit, Diskurseinheiten wie Erklären, Argumentieren, Erzählen, Beschreiben und Berichten kontextangemessen produzieren und einbetten zu können.

Carolin Dix arbeitet an der Universität Bayreuth an ihrem Dissertationsprojekt „Die Predigt als kommunikative Gattung“, das mithilfe der Analyse von Videodaten die christliche Predigt des 21. Jhd. als kommunikative Gattung und in ihrer multimodalen Inszenierung zu beschreiben sucht und damit an

der Schnittstelle zwischen Soziologie und Linguistik liegt. Die Arbeit wird betreut durch Prof. Dr. Karin Birkner (Germanistische Linguistik) und Prof. Dr. Bernt Schnettler (Religionssoziologie).

Thomas Spranz-Fogasy (Mannheim), wissenschaftlicher Mitarbeiter in der Abteilung Pragmatik am Institut für Deutsche Sprache und apl. Professor an der Universität Mannheim. Aktuell Forschungen zu "Verstehen im Gespräch" und "Professionelle[m] Handeln in der Kommunikation" im Bereich medizinischer Kommunikation. In Kooperation mit medizinischer Kommunikationsforschung Untersuchungen zur Typologie ärztlicher Gespräche mit Patienten, zu einem Kategoriensystem zur Auswertung ärztlicher Gespräche sowie zu ärztlichen Hypothesenbildungsprozessen.

Alexandra Groß (Bayreuth) ist wissenschaftliche Mitarbeiterin am Lehrstuhl Germanistische Linguistik der Universität Bayreuth. Sie promoviert zum Thema „Medizinische Kommunikation mit HIV-Patienten in Deutschland“ und arbeitet schwerpunktmäßig zu Besonderheiten der Arzt-Patient-Kommunikation, die mit der Chronizität der HIV-Infektion zusammenhängen, insbesondere zur interaktiven Konstitution von (Fach)Wissen in Arzt-Patient-Gesprächen.

Inga Harren ist wissenschaftliche Mitarbeiterin am Lehrstuhl für Germanistische Linguistik an der Universität Bayreuth (Prof. Karin Birkner). Sie befindet sich aktuell in Elternzeit und arbeitet an ihrer Dissertation mit dem Titel „Fachliche Inhalte ausdrücken lernen – Sprachliche Hürden und interaktive Vermittlungsverfahren im naturwissenschaftlichen Unterrichtsgespräch in der Mittel- und Oberstufe“.

Ramona Pech promoviert im Fachbereich Romanistik der Universität Bayreuth. In ihrem durch ein Graduiertenstipendium geförderten Dissertationsprojekt beschäftigt sie sich mit der HIV/Aids-Prävention in der Dominikanischen Republik und untersucht die Charakteristika und Dynamiken des Wissenstransfers in Aufklärungsgesprächen.

Vera Mundwiler arbeitet als wissenschaftliche Assistentin am Deutschen Seminar der Universität Basel. In ihrer Dissertation untersucht sie Eltern-LehrerInnen-Gespräche mit Fokus auf Rollenaushandlung und Adressierungsverfahren bei Anwesenheit des Kindes.

Diana Ernst ist wissenschaftliche Mitarbeiterin am IfG der Universität Kassel im Bereich Sprachwissenschaft/Sprachdidaktik. In ihrem Dissertationsprojekt untersucht sie mündliche Erklärfähigkeiten von Haupt- und GymnasialschülerInnen der Jahrgangsstufen fünf, sieben und neun mithilfe gesprächsanalytischer Verfahren. Die Datenbasis bilden 60 videographierte Gesprächssequenzen zwischen jeweils zwei SchülerInnen. Das Ziel des Projektes besteht in der empirischen Beschreibung von schulform- und schulstufenspezifischen Fähigkeiten und Entwicklungstendenzen im Bereich des mündlichen Erklärens. Einhergehend damit erarbeitet sie ein Modell, mithilfe dessen sich für erfolgreiche Erklärprozesse notwendige Teilfähigkeiten empirisch erfassen und ausdifferenzieren lassen.

Ina Pick promoviert bei Gisela Brünner zum sprachlichen Handeln im anwaltlichen Mandantengespräch. Daneben ist sie Mitglied der Forschungsgruppe LOCCS (The Linguistics of Coaching, Consulting and Supervision). Aktuell arbeitet sie an ihrem Beitrag zum Handbuch „Sprache und Recht“ der Handbuchreihe Sprachwissen.

Yasmin Aksu promoviert an der Ruhr-Universität Bochum zur Gesprächsrealität der Einzelsupervision auf der Basis eines Korpus von 15 Supervisionssitzungen. Daneben arbeitet sie als freiberufliche Dozentin und entwickelt zur Zeit in Kooperation mit Supervisor/innen und anderen Beratungspraktiker/innen ein Seminarportfolio, um die Erkenntnisse ihrer Forschung in die Praxis zurückzutragen. Sie ist Gründungsmitglied der Forschungsgruppe LOCCS (The Linguistics of Coaching, Consulting and Supervision).

Cornelia Maier-Gutheil ist Akademische Rätin auf Zeit am Institut für Bildungswissenschaft der Ruprecht-Karls-Universität Heidelberg. In ihrem Dissertationsprojekt hat sie auf der Basis von 13 Existenzgründungsberatungsgesprächen interaktionsanalytisch (im Anschluss an Kallmeyer) mit Blick auf professionelles pädagogisches (Beratungs-)Handeln geforscht. Ergebnisse waren z.B. ein Handlungsmuster der Gründungsberatung sowie Modi pädagogischer Professionalität. Aktuell analysiert sie medial vermittelte Kommunikation am Beispiel von Online-Coachingprozessen. Forschungsfragen hier behandeln Themen von Beziehungsaufbau und Vertrauensherstellung sowie Coaching als Lernprozess zu rekonstruieren.

Heide Lindtner-Rudolph studierte Germanistische und Romanische Sprach- und Literaturwissenschaften (Spanisch und Französisch) in Heidelberg und Barcelona. Derzeit promoviert sie am Germanistischen Seminar der Universität Heidelberg mit dem Thema „Kommunikation in der Palliativmedizin: Eine linguistische Gesprächsanalyse von Diskursen zwischen ÄrztInnen, schwerkranken PatientInnen und Angehörigen“. Zusätzlich arbeitet sie als Wissenschaftliche Mitarbeiterin am Klinischen Institut für Psychosomatische Medizin und Psychotherapie des Universitätsklinikums Düsseldorf in dem EIF-geförderten Projekt „Fit für kommunale Diversität: Interkulturelle Kompetenz für kommunale, soziale und klinische Arbeitsfelder“ (Kontakt und Infos unter www.fit-for-diversity-skills.de). Zu guter Letzt ist sie Lehrbeauftragte des Instituts für Germanistik (Abteilung Mündlichkeit/Schriftlichkeit) der Heinrich-Heine-Universität Düsseldorf. Nach einem Auslandsjahr in Kitchener, CA, lebt sie heute in Düsseldorf.

Ingmar Rothe hat in Halle Sprechwissenschaft und Phonetik (Diplom) studiert und arbeitet im Moment in der Personalentwicklung des viertgrößten deutschen Kundenservice-Dienstleisters. Dort ist er u.a. zuständig für Kommunikationstrainings für die Mitarbeiter am Standort Halle, aber auch für die Ausbildung von Trainer/innen und Teamleiter/innen. Außerdem arbeitet er an der Erschließung eines Korpus mit Gesprächen von einer Servicehotline "für lebensältere Kund/innen".

Robert Mroczynski ist seit Oktober 2011 wissenschaftlicher Angestellter im Bereich Germanistische Sprachwissenschaft/ Mündliche Kommunikation der Heinrich-Heine-Universität Düsseldorf. Seine aktuellen Aufgaben umfassen vor allem die Konzeption und Leitung der Pilotstudie "Interkulturelle (Gesprächs-) Kompetenz in der psychosomatischen Grundversorgung".

Christiane Opfermann ist Übersetzerin (B.A. Mehrsprachige Kommunikation, FH Köln) und DaF - Lehrerin (Zusatzqualifikation Universität Düsseldorf/Goethe Institut Düsseldorf) mit Berufserfahrungen in beiden Bereichen. Seit dem WS 2010/2011 absolviert sie das Masterstudium „Sprache-Interaktion-Kultur“ an der Universität Bayreuth, mit Schwerpunkt Gesprächsforschung. Zur Zeit ist sie mit der Themeneingrenzung für die Masterarbeit beschäftigt (Datenmaterial: ca. 21h Videomaterial von Teamsitzungen in einer Stadtverwaltungsabteilung). Sehr weitgefasst wird sie sich auf die interaktiven Funktionen von Lachen in (Entscheidungsfindungs-)Diskussionen fokussieren. Momentan versucht sie sich dafür an der Untersuchung des Phänomens der Turnachfolgenden Lachpartikeln (im Sinne von Schegloffs „post completion utterances“) im Kontext von problemorientierten und/oder gesichtsbedrohenden Äußerungen.

Bernd Müller-Jaquier ist an der Universität Bayreuth Professor für Deutsch als Fremdsprache (Interkulturelle Kommunikation) und beteiligt am Aufbau der Bachelor- und Master-Studiengänge Interkulturelle Germanistik.

Melina Korn studiert den Masterstudiengang Interkulturelle Germanistik an der Universität Bayreuth. Hier gibt sie im September ihre Masterarbeit mit dem Titel "Interkulturelle Lehrer-Eltern-Gespräche: Asymmetrien und Rollenaushandlungen in der Interaktion zwischen deutschen Lehrkräften und ausländischen Eltern" ab, einem bislang weitgehend unerforschten Feld in der Gesprächsforschung. *Maria Egbert* ist Associate Professor an der Süddänische Universität Sønderborg. Seit einigen Jahren befasst sie sich vor allem mit der Integration von Theorien der Sozialen Interaktion, Audiologie und

des User Centered Designs zur Verbesserung der Kommunikation hörgeschädigter und hörgerättragender Personen.

Michael Klemm ist Professor für Medienwissenschaft (sprachwissenschaftliche Ausrichtung) am Institut für Kulturwissenschaft der Universität Koblenz-Landau, Campus Koblenz. Seine Forschungsschwerpunkte sind neben Medienkommunikation / Medienkultur(en) auch die Textlinguistik (momentan speziell: Multimodalität / Erklären und Argumentieren mit bewegten Bildern) sowie das E-Learning (momentan speziell: "Einführung in die Gesprächsforschung online", EGon).

2. Vorträge und Datensitzungen

Alexandra Groß / Inga Harren (Universität Bayreuth): Einführung

Nach der Vorstellungsrunde führten die beiden Organisatorinnen in das Rahmenthema ein, indem sie nicht nur die kommenden Vorträge thematisch verorteten, sondern auch einen Bogen vor allem in Bezug auf das „Wissen“ aus dem Tagungstitel zum vergangenen Arbeitskreistreffen in Dortmund mit dem Thema „Experten-Laien-Kommunikation“ schlugen, aber feststellten, dass Wissensbearbeitung sich in institutioneller Kommunikation nicht auf die Experte-Laie-Kommunikation beschränken lässt. Ihren Wissensbegriff erläuterten sie in der Folge näher als soziokommunikativen und zeigten die Wechselbeziehung zwischen Wissen in der Interaktion und Interaktion als Grundlage zur Wissensgenerierung und -tradierung. Weiter stellten Groß und Harren einige kommunikative Aufgaben, Verfahren und Probleme bei der Wissensbearbeitung aus den Beitragsabstracts zusammen und wiesen als Aufgaben, z.B. auf die Notwendigkeit an der Orientierung der Laienperspektive, oder im Hinblick auf typische Probleme, z.B. auf Maximenkonflikte einzelner Kommunikationsbeteiligter, hin. Angeregt von den genannten kommunikativen Problemen wurde im Anschluss an den Vortrag vor allem die Möglichkeit der Anwendung linguistischer Ergebnisse und eine kurze Bilanz des bisherigen Erfolges gezogen.

Miriam Morek (TU Dortmund): ‚Du schlauer Junge!‘ – Wissen in Interaktionen mit und unter Kindern

Morek fragte danach, welche interaktiven Muster der Etablierung und des Umgangs mit Wissensasymmetrien sich in Interaktionen mit und unter Kindern finden lassen. Hierfür analysierte sie videographierte Gruppeninterviews mit 12 Cliquen aus unterschiedlichen Milieus. Interessant ist, dass Erklärsequenzen nur in sechs der Gymnasial-Cliquen sichtbar werden. Die prototypische Struktur von Erklärsequenzen beinhaltet das inhaltliche Relevantsetzen sowie das Konstituieren eines Explanandums (Was-Fragen). Durch Gesprächsbeispiele aus einer Mädchen- und einer Jungen-gymnasialen Clique sowie einer Gesamtschulclique zeigte sie auf, wie Erklären als Praktik der epistemischen Wissensangleichung unterschiedlich gestaltet wird. In der Gesamtschulgruppe sind etwa u.a. die Fragen den nicht zugleich auch die Nicht-Wissenden. Vielmehr heben sie sich gerade durch ihre Fragen aus der Gruppe hervor, es handelt sich demnach um unechte Fragen, die auch nicht beantwortet werden. Die analytischen Befunde geben Hinweise auf milieubedingte Unterschiede im Umgang mit Display und Bearbeitung von Wissensasymmetrien. Es zeigte sich eine kooperative Bearbeitung einer Wissensasymmetrie bei den gymnasialen Cliquen versus einer konfrontativen Infragestellung der Integrität/epistemischen Autorität anderer Interaktanten.

In der Diskussion wurden die Erkenntnisse auf den schulischen Kontext übertragen mit Fragen danach, ob und inwieweit sich beispielweise dort ebenfalls milieubedingte Unterschiede bei den Erklärmodi finden ließen. Morek wies darauf hin, dass sich in entsprechendem Material aus Hauptschulen tatsächlich eher wenige Diskurseinheiten zum Erklären finden lassen. Auch der Aspekt des Umgangs mit Nicht-Wissen wurde – bezogen auf ein Beispiel aus einer Familieninteraktion – diskutiert. Kann man zum Beispiel von Nicht-Erklärung auf Nicht-Wissen schließen? Der Verweis auf die Modalpartikeln "doch" und "halt", die Wissen unterstellen, wobei „halt“ das Problem markiert, dass dieses Wissen nicht erklärt/expliciert werden kann, zeigte, dass die Suche nach Modalpartikeln und ihrer spezifischen Bedeutung für das Anzeigen von Wissen/Nicht-Wissen sowie den interaktiven Umgang damit interessant sein könnte.

Michael Klemm (Universität Koblenz-Landau): Die multimodale Konstruktion von Expertenwissen. Betrachtungen am Beispiel des Klimawandel-Diskurses im Fernsehen

Ausgehend von der Hypothese, dass ein ‚Experte‘ im Fernsehen insbesondere in und mit Bildern als solcher inszeniert werden muss, zählte Klemm verschiedene Mittel des ‚Doing presenting an expert‘ auf. Dazu gehören Inszenierungsressourcen wie Nonverbalia, Kleidung, Raum und Setting und die Demonstration in actu, das Simulieren (pseudo)wissenschaftlicher Alltagshandlungen. Solche Mittel zeigte Klemm exemplarisch an verschiedenen Dokumentationen zum Thema ‚Klimawandel‘, die von 2007-2009 entstanden und u. a. im ZDF, von 3sat und der BBC ausgestrahlt wurden. Der ‚Klimawandel‘ ist dabei ein fürs Medium Fernsehen „schwieriges“ Thema, weil er ein langwieriges, multifaktorielles und komplexes Geschehen ist, das kontrovers diskutiert wird; dementsprechend werden ‚Experten‘ – beispielsweise durch explizite Kategorisierung als „renommiert“ und einseitiges Reputationsmanagement ohne kritische Anmerkungen – konstruiert. Die jeweiligen ‚Experten‘ steuern ihren Teil zur Inszenierung bei, z. B. durch verbales Framing (Nutzung von Fachvokabular).

In der Diskussion wurde die Frage gestellt, ob – angesichts abweichender Präsentationsmechanismen in Gesundheitssendungen – die hier vorgestellte Analyse verallgemeinerbar sei. Von einigen Mustern, wie dem einseitigen Reputationsmanagement, kann allerdings angenommen werden, dass sie relativ typisch sind. Es wurde auch angemerkt, dass eine Analyse die Gattungen stärker berücksichtigen sollte (Dokumentation vs. ihr Trailer). Insgesamt scheinen sich Dokumentationen visuell fiktionalen Formaten anzugleichen; oft können Realaufnahmen von Rollenspielen visuell kaum noch unterschieden werden.

Ramona Pech (Universität Bayreuth): Wenn der Wissenstransfer zu scheitern droht: Praktiken der Informationsvermittlung in der HIV/Aids-Prävention (Datensitzung)

In ihrer Datensitzung stellte Pech zwei Beispiele aus einem Datenkorpus von in Santo Domingo erhobenen Audio- und Videoaufnahmen von HIV-„Aufklärungsgesprächen“ vor. Die Aufnahmen stammen aus Schulen, in denen es diese Aufklärungsgespräche und Schnelltests gibt, einige Aufnahmen sind auch in Privatunterkünften entstanden. Die beiden Beispiele entstammten im ersten Fall einer Privat- und im zweiten Fall einer schulischen Situation. Als Frage an das Material formulierte Pech, welche Wissensbestände ausgewählt und wie sie laienverständlich vermittelt werden? Wann und wie Laienwissen abgefragt und wie mit den Antworten der Präventionsempfänger umgegangen wird?

Das Alter der Schüler/innen variiert zwischen 6 und teilweise 50 Jahren und es kommt zumeist zu einem Einsatz von Broschüren, die zweisprachig sind (Spanisch und haitianisches Kreol). Im Beispiel 2 hatten wir es mit der Situation einer Wissensvermittlung zu tun, die aber keine explizite Experten-Laien-Kommunikation (ELK) darstellt. An der schulischen Veranstaltung sind 12 Jugendliche und 2 Erwachsene beteiligt, sie findet in einem Armenviertel statt und dauert 14 Minuten.

Der besprochene Gesprächsausschnitt zeigte eine durch eine Informationsankündigung eingeleitete Frage-Antwortsequenz zwischen einer Expertin aus einem sozio-kulturellen Zentrum und den Schüler/innen. Interessant war, dass die Expertin zu Beginn Informationen ankündigt, die sie „schnell“ (8) vermitteln möchte, dann aber zunächst keinen Vortrag beginnt, sondern stattdessen über Fragen die Wissensbestände der anwesenden Schüler/innen erhebt. Da sie aber die Antworten nicht kommentiert, bleibt fraglich, inwieweit damit beispielsweise neues Wissen produziert/generiert werden könnte. Es stellte sich auch die Frage nach dem Zweck der kommunikativen Gattung, wenn sie informieren möchte, das Oberthema aber eigentlich Prävention ist, es folglich darum ginge, Handlungsveränderungen zu initiieren. Es fällt auf, dass trotz des sensiblen Themas keine soziale Bezugnahme hergestellt wird. Wir kamen zu dem Schluss, dass es sich bei der Sequenz um eine in Unterricht eingebettete Unterrichtseinheit handelt, da mit den Unterschriftenlisten ein neuer Interaktionsraum eröffnet und eine Wissensabfrage eingeleitet wird, gefolgt von einer späteren Wissensvermittlung. Es wurde allerdings bei dieser Deutung gemahnt zu beachten, dass es sich hier um einen Fremdkulturkontext handelt. Empfohlen wurde der Blick auf Rekurrenzen, um Muster zu rekonstruieren und sich hierfür die Eröffnung genauer anzuschauen.

Maria Egbert (Süddänische Universität, Sønderborg): ‚Subjektives‘ und ‚objektives‘ Wissen in der audiologischen Diagnose

In den westlichen Ländern leidet rund ein Drittel aller über vierzig Jahre alten Menschen unter Hörverlust. Weil das Tragen eines Hörgerätes stark stigmatisiert ist, verzichten jedoch rund 67% der Patienten nach der Diagnose auf den Weg zum Hörgeräteakustiker. Dies bleibt nicht ohne Folgen: So kommt es in Gesprächen mit hörgeminderten Menschen zu Merkwürdigkeiten (beispielsweise bleiben Fremdreparaturen aus und die Sequenzentwicklung funktioniert anders oder gar nicht). Diese Voraussetzungen stellen besondere Ansprüche an Audiologen, die Gespräche mit hörgeminderten Menschen führen. Egbert zeigte vier Videoausschnitte. Einer verdeutlichte die Schwierigkeit eines Audiologen, auf den emotionalen Gehalt der Patientenäußerung einzugehen; ein anderer die Verständnisschwierigkeiten und Skepsis einer Patientin. Die Anwesenden waren sich einig, dass gesprächsanalytische Untersuchungen echter Interaktionen mit Hörgeminderten diagnostisch sicherlich deutlich aussagekräftiger sind als Hörtests, die – unabhängig von sozialen Situationen – auf Sinustönen oder einzelnen Wörtern/Sätzen basieren. Jedoch sollte bei der Analyse der vorliegenden Interaktionen auch bedacht werden, dass es sich auch um Verkaufsgespräche handelt und insofern Skepsis nicht allein dem erwarteten sozialen Stigma entspringen muss.

Ulla Kleinberger/ Sandra Hanselmann/ Igor Matic (Zürcher Hochschule für Angewandte Wissenschaften): "Sie nehmen das alleine, oder?" Wissensverhandlungen zwischen PflegerInnen und fremdsprachigen KlientInnen in der häuslichen Pflege

Die Vortragenden stellten ihr aktuelles Projekt „Overcoming Language Barriers in Homecare Nursing“ an der Zürcher Hochschule für Angewandte Wissenschaften auf der Basis zweier Transkriptausschnitte aus häuslichen Pflegesituationen vor. Das Projekt, eine Zusammenarbeit zwischen LinguistInnen und PflegewissenschaftlerInnen, fokussiert die Frage nach kommunikativen Praktiken bei Wissensverhandlungen zwischen deutschsprachigen Pflegekräften und fremdsprachigen KlientInnen. Das Projekt befindet sich aktuell bei der Datenerhebung und ersten Auswertung. Das bisher aufgezeichnete Korpus ist bezogen auf die Sprachkompetenzen und damit Verständigungsmöglichkeiten der Beteiligten sehr heterogen, insgesamt sind bereits zehn Fremdsprachen integriert. Insgesamt sollen nicht nur die Tonaufnahmen gesprächsanalytisch ausgewertet werden, sondern daneben auch Interviews mit den Pflegekräften sowie Forschungsgruppengespräche.

Anhand der Daten zeigte sich, dass in der häuslichen Pflege vor allem zwei konkurrierende Prinzipien, das Wissensmanagement und die Beziehungsgestaltung miteinander in eine Wechselbeziehung treten. So sind in diesem institutionellen Zusammenhang kaum metakommunikative Kommentare zur Wissensverarbeitung zu beobachten, sondern es besteht die Tendenz zur Kooperation und die Beziehungsgestaltung steht im Vordergrund.

Astrid Porila (Universität Chemnitz): Wissen und Verstehen in Migrationsbehörden (Datensitzung)

Der diskutierte Ausschnitt aus einem Gespräch zwischen der Sachbearbeiterin Frau C und einem russischen Immigranten in einer Ausländerbehörde entstammt einem Korpus von Interaktionen in Migrationsbehörden in Deutschland und Estland. Während die Wissensasymmetrien zwischen den Klienten und Sachbearbeitern in beiden Ländern ähnlich sind, gibt es deutliche institutionelle Unterschiede (in Estland ist die Staatsbürgerschafts- und Migrationsbehörde für Immigranten und auch für estnische Staatsbürger zuständig).

Das Transkript zeigte eine Asymmetrie auf allen Ebenen: Der Klient, zu einem Pflichttermin in Sachen Aufenthaltserlaubnis erschienen, spricht kaum Deutsch; Frau C, die diesen Umstand rasch erkennt, bedient sich dennoch juristischer Fachsprache und nutzt Nominalkomposita sowie Passivkonstruktionen und stellt zahlreiche Fragen; insgesamt scheint sie einen Kriterienkatalog abzuarbeiten, deren Formulierungen teils aus Gesetzestexten herrühren.

Angesichts dieser Gesprächsführung wurden insbesondere die Handlungsalternativen von Frau C sehr engagiert diskutiert. Es wurde argumentiert, dass die Vernachlässigung des behördlich und juristisch durchzuführenden Verfahrens (Erteilung einer Aufenthaltserlaubnis) zugunsten empathischen

Eingehens auf den Klienten keine ernsthafte Alternative sei, da Frau C damit gegen ihre Berufspflichten verstoßen würde; der stark monologische Charakter des Gesprächs praktisch ohne recipient design wurde dennoch von vielen Anwesenden kritisiert, denn unabhängig von strukturellen Vorgaben und Schwierigkeiten hätte Frau C mehr Verständigungsressourcen nutzen können, beispielsweise neben den juristischen Formulierungen ergänzend alltagsweltliche Erklärungen anbringen können sowie das tatsächliche Verstehen des Klienten – der durchaus Deutschkenntnisse, wenn auch nur in rudimentärer Form, besitzt – vermehrt prüfen können. Es wurde jedoch auch angemerkt, dass Frau C kein Dolmetscher und keine weitere institutionelle Handhabe zur Verfügung steht, sie dennoch ihre Aufgabe der Entscheidung über eine Aufenthaltserlaubnis erfüllen muss, und dass sie in ihrem Gesprächsverhalten Anzeichen eines Burnouts zeige. Porila schloss mit der Feststellung ab, dass paradoxerweise klientenseitiges Verstehen in Behörden irrelevant sei, jedoch von den Mitarbeitern eingefordert, allerdings wiederum nicht gesichert werde.

Thomas Spranz-Fogasy (IDS Mannheim): Kognitiva in prädiagnostischen ärztlichen Mitteilungen

Der Eröffnungsvortrag am Samstag beschäftigte sich mit Kognitiva in prädiagnostischen ärztlichen Mitteilungen während der ärztlichen Beschwerdeexploration. Nach einem kurzen Überblick über den vom Vortragenden verwendeten Kognitionsbegriff, der Kognition als zum Ausdruck gebrachten Interaktionsgegenstand untersucht, stellte Spranz-Fogasy in seinem Vortrag drei Gruppen kognitiver Elemente vor: Medizinische Kategorien, alltagsweltliche Kategorien sowie epistemische Sinnesausdrücke. Diese untergliederte er jeweils in weitere Untergruppen. Zur Diskussion stellte er vor allem die Funktion der Kognitiva, die u.a. der Informationsaufbereitung durch den Arzt, der Transformation von heterogenen Beschwerdesachverhalten in Diagnosen, der Verstehensdokumentation sowie dem Wissensausgleich dienen.

Diskutiert wurde im Anschluss an den Vortrag, inwiefern prädiagnostische Mitteilungen mehrfach adressiert sind, inwiefern als Terminus ggf. Äußerung der Mitteilung vorzuziehen wäre und inwiefern sich durch prädiagnostische Mitteilungen auch ein expertenhafter Umgang mit Nicht-Wissen, vor allem im Hinblick auf die Kategorie der epistemischen Sinnesausdrücke, manifestieren kann.

Jenny Winterscheid (IDS Mannheim): Wenn Eltern die Beschwerdenschilderung übernehmen... Die Beanspruchung der Wissenshoheit in pädiatrischen Gesprächen

Winterscheid untersuchte Gespräche zwischen Kinderärzten, ihren Patienten (3-16 Jahre) und den begleitenden Eltern und stellte fest, dass die Ärzte sowohl die Kinder als auch das Elternteil begrüßen, sich dann 72% der Gesprächseröffnungen an die Kinder richten und die Therapieplanung meist mit den Eltern, nicht mit dem eigentlichen Patienten, erfolgt. Insgesamt machen die Redebeiträge der Kinder weniger als 10% aus.

Die Wissensasymmetrie erklärt Winterscheids Meinung nach die geringe Beteiligung der eigentlichen Patienten nicht. Anhand zweier Gesprächsausschnitte zeigte sie einmal, wie die anwesende Mutter die Äußerungen ihrer Tochter repariert und die Beschwerdeschilderung übernimmt, und zweitens, dass nach dreimaligem simultanen Antworten von Mutter und Tochter die Tochter, also die Patientin, auf weitere Redebeiträge verzichtet. Daran wird deutlich, dass Unterstützungssequenzen auch problematisch sein können. Zwei andere Beispiele illustrierten, dass sowohl Eltern als auch Ärzte die Beteiligung des kindlichen Patienten gezielt fördern können.

Auf Nachfrage sagte Winterscheid, dass das ärztliche Verhalten ihrer Erkenntnisse nach eher von der Gesprächsphase als vom Selbstverständnis des jeweiligen Arztes abhängt. Die Einbindung der Eltern scheint außerdem mit der Art des abgefragten Wissens zu tun zu haben – abstraktere Auskünfte werden eher von den Eltern eingeholt. Dennoch ist auffällig, dass Ärzte nicht einmal grundsätzlich auf einer Beschwerdenschilderung durch den Patienten bestehen.

Karin Birkner (Universität Bayreuth)/Christina Burbaum (Universität Freiburg): Wissenstransfer als Suchbewegung im Therapiegespräch

Karin Birkner thematisierte (in Zusammenarbeit mit Christina Burbaum), wie die interaktive Aushandlung, z.B. von subjektiven und medizinischen Krankheitstheorien erfolgt. Spezifischer ging es in ihrem Beitrag darum, wie die Suche nach Ursachenerklärungen für körperliche Beschwerden im A-P-Gespräch verläuft. Das Datenmaterial besteht aus psychosomatischen Konsil-Gesprächen im psychosomatischen Akutkrankenhaus und es liegen Aufnahmen von 49 Patient/innen mit bis zu fünf Gesprächen und Fragebögen vor und nach dem Klinikaufenthalt sowie 6 Monate später vor, die von den Patient/inn/en ausgefüllt wurden. Ziele der Gespräche sind, laut dem Behandlungsmanual, die Informationsvermittlung und Auseinandersetzung mit subjektiven Krankheitstheorien (SKT) wie auch optional, für eine fachpsychotherapeutische Behandlung zu motivieren. Birkner rekurrierte auf die terminologische Vielfalt im Zusammenhang mit SKT und betonte zum einem als Kernstück die Vorstellung über Verursachung einer Krankheit und deren Beeinflussbarkeit, auch im Hinblick auf deren compliance. Zum anderen hob sie die Differenz von subjektiven und medizinischen Krankheitstheorien hervor und formulierte folgende Definition: SKT sind kognitive Komplexe, die das Wissen und die Annahmen über eine Erkrankung bündeln und organisieren (z.B. Wissen hat einen praktischen Bezug, tritt personalisiert und nicht-personalisiert auf etc.). Anschließend rekonstruierte sie viele Verweise auf Nicht-Wissen und brachte Beispiele dafür. Abschließend konstatierte sie, dass Nicht-Wissen und Wissen zusammen die SKT bilden und man die von ihr genannten Thesen gleichermaßen für Nicht-Wissen formulieren könnte.

In der Diskussion wurde angemerkt, dass bei Patient/inn/en mit Migrationshintergrund auffiele, dass dort eher monokausale Theorien vorkommen und diese viel weniger über psychosomatische Erkrankungen wissen. Es ist bislang aber offen, was diese Personen wissen. Birkner verdeutlichte, dass es sich beim Erzählen generell um ein Wechselgefüge zwischen einem Geschehen und einer kognitiven Geschichte dazu handelt, aus der wir die Rekonstruktion bilden, bei der es sich letztlich selbst um eine Geschehen und eine kognitive Geschichte handelt. Insgesamt wurde rückgemeldet, dass es ertragreich erscheint, der Spur des Nicht-Wissens zu folgen.

Caroline Weinzinger (Universität Zürich): Wissenskonstruktion in Online-Coaching-Prozessen (Datensitzung)

Caroline Weinzinger stellte in ihrer Datensitzung einen Ausschnitt aus einem Online-Coaching-Prozess vor, den sie mit den folgenden Diskussionsfragen rahmte: Inwiefern zeigt die Klientin an, dass sie in ihrem Erkenntnisprozess voranschreitet? Wie wird Wissen sich selbst oder dem Gegenüber zugeschrieben, d.h. eigenes Wissen oder Nicht-Wissen markiert? Wie werden Fragen und Antworten von Coach und Klientin gestaltet? Vor der Diskussion der Daten erläuterte Weinzinger das Beratungsformat Coaching als einen personenzentrierten, individuellen Begleitprozess auf Augenhöhe, der auf eine gemeinsame Lösungsfindung ausgerichtet ist, der der Förderung der Selbstreflexion und -wahrnehmung dient und der auf den beruflichen Kontext der Klienten zielt. Das von der Vortragenden untersuchte Online-Coaching arbeitet in einer Forenstruktur (in Moodle), in der für jedes Klientenanliegen ein Forum mit Threads zu Unteranliegen aufgebaut werden. Der in der Datensitzung vorgestellte Coachingprozess bestand aus 4 Foren, 16 Threads, 75 Postings und dauerte ca. vier Monate.

In der Diskussion tendierten die ersten Wortmeldungen zu einer Bewertung des beraterischen Handelns der Coach, was wiederum auf Kritik aus dem Plenum stieß. Wieder in deskriptiver Ausrichtung wurde anschließend diskutiert, wie „Augenhöhe“ im Coaching trotz Führung der Klientin erzeugt wird, es wurde der Veränderungs- und Erkenntnisprozess nachgezeichnet und diskutiert, wie der Verstehensprozess auf beiden Seiten dokumentiert wird. Zuletzt wurden auch methodische Fragen zum Vorgehen bei der Untersuchung dieser spezifischen schriftlichen Daten mit dialogischem Charakter aufgeworfen.

3. Abschlussrunde und Ausblick

Das Arbeitstreffen wurde abgeschlossen mit der Bekräftigung, dass einige Themen der Angewandten Gesprächsforschung – wie das dieses Arbeitstreffens – immer wieder beleuchtet und diskutiert werden sollten. Wie bereits angedacht wurde deshalb für das nächste Arbeitstreffen die Vermittlung von Forschungsergebnissen und das Ob und Wie der Einbindung von Transkripten beschlossen; Cornelia Maier-Gutheil (Ruprecht-Karls-Universität Heidelberg) bot die Gastgeberschaft an. Ebenfalls im Organisationsteam sind Ina Pick (Dortmund/Köln) und Yasmin Aksu (Berlin/Bochum), Termin ist der 15./16. November 2013.

Über Ort, Termin und Thema des 54. Treffens wird beim kommenden 53. Treffen abschließend diskutiert und entschieden.

Zum Schluss dankten alle Anwesenden den engagierten Organisatorinnen des Treffens Inga Harren und Alexandra Groß sowie allen Helfer/innen, Beitragenden und Teilnehmenden für den angenehmen Rahmen und die gelungene Zusammenkunft.