

ELiS_e

[e'li:zə]

<Essener Linguistische Skripte – elektronisch>

Hermann Cölfen & Sabine Walther

**Angewandte Gesprächsforschung:
Über Probleme und Chancen
linguistischer Gesprächsanalyse
in der Hochschullehre und
beruflichen Praxis**

elise@uni-essen.de

<http://www.elise.uni-essen.de>

Hermann Cölfen & Sabine Walther

**Angewandte Gesprächsforschung:
Über Probleme und Chancen linguistischer Gesprächsanalyse
in der Hochschullehre und beruflichen Praxis**

1. Gesprächsanalyse – Methoden, Ziele und Anwendung

Die Erforschung von Gesprächen in Deutschland innerhalb der Linguistik hat sich im Gefolge der amerikanischen *conversational analysis* in den 1970er Jahren entwickelt und ist nun gerade einmal rund dreißig Jahre alt. In diesem Zeitraum hat sich die Diskurs- bzw. Gesprächsforschung¹ „als eigenständige Teildisziplin innerhalb der Sprachwissenschaft und der verstehenden Soziologie etabliert.“ (Brünner/Fiehler/Kindt 1999: 7). Am Anfang stand zunächst das Interesse am Gespräch als sprachliches Phänomen im Vordergrund und weniger die Frage, ob Ergebnisse der Gesprächsforschung auch in der beruflichen und gesellschaftlichen Praxis genutzt werden könnten.

Mit dem sich vergrößernden Wissen über Gespräche und deren Kontext wurden seit den 1970er Jahren vermehrt *authentische Gespräche* zum Gegenstand sprachwissenschaftlicher Untersuchungen. Die *linguistische Gesprächsanalyse* war und ist dabei weniger an der Sprache als Regelwerk interessiert, also zum Beispiel an den grammatis-

¹ Die wissenschaftliche, pragmatisch orientierte Auseinandersetzung mit gesprochener Sprache beschränkt sich auf vier, nicht klar voneinander abgrenzbare Methoden: die *Konversationsanalyse*, die *Gesprächsanalyse*, die *Dialoganalyse* und die *Diskursanalyse*. Die Begriffe bezeichnen zum Teil unterschiedliche Vorgehensweisen oder Gegenstandsbereiche der Erforschung gesprochener bzw. geschriebener Sprache, zum Teil werden sie aber auch als Synonyme gebraucht. Es gibt keine einheitliche Methode der Gesprächsforschung bzw. -analyse. Als Oberbegriff für diese Variationen an Untersuchungsmethoden gesprochener Sprache wird mehrheitlich die *Diskursforschung* genannt (Ehlich 1994:9; Becker-Mrotzek 1992:1 und 1994:87).

Wir werden in unserem Beitrag die Begriffe Gesprächs- bzw. Diskursforschung, Gesprächs- bzw. Diskursanalyse als Synonyme verwenden. Auf die Kontroversen der Methodendiskussion möchten wir hier nicht weiter eingehen.

schen Aspekten, sondern pragmatisch orientiert. Sie konzentriert sich auf das sprachliche Handeln von Menschen in unterschiedlichen Situationen, auf die Charakteristika, Besonderheiten und Schwierigkeiten dieses Handelns, um das Warum und Wie zu verstehen. Es sollen allgemeine Aussagen zur gesprochenen Sprache getroffen werden können, und zu diesem Zweck werden sowohl die Gesprächsstruktur als auch der Gesprächsprozess analysiert. Charakteristisch für die linguistische Gesprächsforschung ist die Arbeit mit empirischen Daten authentischer sprachlicher Interaktionen, die mit Tonband- oder Videogeräten aufgezeichnet, nach bestimmten Verfahren transkribiert und schließlich analysiert werden.

Ein besonderer Gesprächstyp oder Gesprächsbereich stand zu Beginn der Forschung nicht im Mittelpunkt, und die ersten Ergebnisse spielten zunächst über die Grenzen des Fachs hinaus kaum eine Rolle, was nicht zuletzt auch damit zusammenhing, dass Anwendungsorientiertheit nicht berücksichtigt wurde. Das änderte sich einige Jahre später: Innerhalb der Diskursforschung führte das seit Mitte der 1980er Jahre verstärkte Interesse an beruflich-institutioneller Kommunikation (Becker-Mrotzek/Brünner 1992:15; Becker-Mrotzek/Meier 1999:21) zur Entwicklung einer Angewandten Gesprächs- bzw. Diskursforschung.² Damit wird ein

„Forschungsansatz bezeichnet, der sich verstärkt um die anwendungsbezogene Erforschung sprachlicher Kommunikation bemüht. Mit Anwendung meinen wir nicht nur, daß sich die linguistische Forschung der konkreten gesellschaftlichen Kommunikationspraxis zuwendet, sondern auch, daß sie ihre Ergebnisse dieser Praxis unmittelbar zur Verfügung stellt. Wesentliches Kennzeichen Angewandter Diskursforschung ist also das Ziel, linguistische Forschung in den Dienst der sprachlich Handelnden zu stellen.“ (Becker-Mrotzek/Meier 1999:18)

1.1. Schlüsselqualifikation «kommunikative Kompetenz»

Etwa zum selben Zeitpunkt traf man immer häufiger auf den Anspruch, im beruflichen Bereich eine so genannte *soziale* oder *kommunikative Kompetenz* als *Schlüsselqualifikation* während Ausbildung oder Studium zu erwerben und sie dann im Beruf einzusetzen. Vor allem in Wirtschaftsunternehmen kam man zu der Erkenntnis, dass die Ausbildung dieser Fähigkeiten bislang zu stark vernachlässigt worden sei. In der Folge wurden und werden eine Vielzahl von Kommunikationstrainings und Gesprächsführungsseminaren – ebenso wie die entsprechende Literatur – angeboten. Die Qualität der verschiedenen Angebote ist mitunter recht fragwürdig, vor allem mit Blick auf die Praktikabilität von häufig angebotenem Rezeptwissen im Berufsalltag. Erst in den letzten Jahren können ver-

² Markiert wurde diese Entwicklung im deutschsprachigen Raum mit der Gründung des *Arbeitskreises Angewandte Gesprächsforschung*, der sich 1987 konstituierte und zweimal jährlich Arbeitstagungen durchführt. (Kontakt: c/o Prof. Dr. Gisela Brünner; Informationen unter <www.linse.uni-essen.de/akag/akag.htm>). Der Arbeitskreis kooperiert eng mit der Gesellschaft für Angewandte Linguistik (GAL e. V.; <www.gal-ev.de>).

stärkt wissenschaftliche Untersuchungsergebnisse als Basis für Seminare und Lehrprogramme genutzt werden.

Auch die Verantwortlichen im Bildungssystem wurden dazu angehalten, Schlüsselqualifikationen auszubilden. Wie diese Forderung sich auf die Sprachwissenschaften auswirkte beschreibt der Sprach- und Literaturwissenschaftler Manfred Geier in seiner „Orientierung Linguistik“.

„Die Lehrangebote und Lernanforderungen konzentrierten sich vor allem auf zwei Schwerpunkte: auf den Projektbereich der Schriftlichkeit mit dem Lernziel, die Sprach- und Schreibkompetenz in einer Kultur zu beherrschen, die sich zunehmend zu einer Informations-, Wissens- und Mediengesellschaft entwickelt hat; und auf den Bereich der Mündlichkeit mit dem Ziel einer Förderung von Rede- und Gesprächskompetenz.“ (Geier 1998:25)

Allerdings wird der Förderung allgemeiner kommunikativer Kompetenzen in Deutschland, vor allem innerhalb des Schulunterrichts, nach wie vor kaum Beachtung geschenkt. Nichtsdestotrotz ist die Entwicklung solcher Fähigkeiten gegenwärtig mehr denn je gefordert, sind sie doch Grundlage für kritisches Denken und Handeln, also für das Fortbestehen einer demokratischen Gesellschaft.³ Die Angewandte Gesprächsforschung bietet mit ihrem Forschungsgegenstand und den Untersuchungsmethoden Möglichkeiten, die oben genannten Forderungen in die Tat umzusetzen: Hier gibt es bereits vielfältige Anwendungsfelder und Forschungsarbeiten (z. B. Wirtschaftskommunikation, Bürger-Verwaltungs-Kommunikation, Medizinische Kommunikation, Pflegerische Kommunikation, Schulische Kommunikation).⁴

*

Eine zunehmend praxisorientierte Wissenschaft sollte in ihrer Entwicklung kritisch begleitet werden, vor allem mit Blick auf die Gefahr, sich von ökonomischen und politischen Interessen vereinnahmen zu lassen. Vorausgesetzt, die Angewandte Gesprächsforschung bewahrt hinsichtlich ihrer wissenschaftlichen Arbeit Unabhängigkeit von ihren Geldgebern, kann sie aus zwei Gründen sowohl für die Hochschule als auch für die Berufswelt bedeutsam sein:

³ Vor allem die derzeit vom Bundesministerium für Forschung und Bildung geförderte Schwerpunktverlagerung auf die sog. „Lebenswissenschaften“ und die damit einhergehende Missachtung und Zurückdrängung der Geisteswissenschaften (vgl. dazu z. B. Zeit vom 28. Februar 2002, Nr. 10, S. 40), zeigt die Erfordernis sprachlich-kommunikativer Fähigkeiten in allen Bereichen.

⁴ Einen Überblick über Forschungs- und Anwendungsfelder sowie die Ziele und Methoden der Angewandten Diskursforschung bieten vor allem Fiehler/Sucharowski (Hrsg.) (1992) sowie Brünner/Fiehler/Kindt (Hrsg.) (1999).

a) Belebung der linguistischen Disziplin

Mit Forschungsprojekten, in denen Studenten Sinnhaftigkeit und einen Zusammenhang zwischen Wissenschaft und Wirklichkeit entdecken, könnte ihr Interesse an der Disziplin geweckt oder verstärkt werden. Das könnte im besten Falle auch eine konstruktive Auseinandersetzung mit anderen Bereichen der Linguistik zur Folge haben und zur Entwicklung neuer Ideen, Verfahren und Methoden führen.

b) Vermittlung demokratischer Handlungskompetenzen durch die Vermittlung kommunikativer, sprachanalytischer Fähigkeiten (Wahrnehmung und Interpretation von Sprache)

Die Förderung kommunikativer Fähigkeiten fördert die Reflexion sprachlicher Handlungen und damit die Kritikfähigkeit. Die Auseinandersetzung mit beruflicher Kommunikation bietet auf diese Weise nicht nur Hilfen zur Verbesserung beruflich-kommunikativer Kompetenzen, sondern kann gleichzeitig einen Beitrag zur Ausbildung und Reflexion demokratischen Bewusstseins und menschenwürdigen Handelns liefern.

2. Angewandte Gesprächsforschung in der Hochschule – ein Erfahrungsbericht

In diesem Abschnitt sollen Überlegungen zu einem Seminarkonzept zum Thema *Gesprächsforschung* angestellt, über die Konzeption eines solchen Seminars nachgedacht und ein Beispiel aus der Hochschulpraxis vorgestellt werden. Schwerpunkt ist dabei die Reflexion eigener Erfahrungen mit der Lehre in Grundstudiums-Seminaren.

2.1. Von der linguistischen Gesprächsforschung zur Angewandten Gesprächsforschung: Überlegungen zu einem Praxis-Theorie-Seminar

Der klassische Fall eines geisteswissenschaftlichen Seminars dürfte nach wie vor das Lektüreseminar sein: Dozent oder Dozentin bieten ein Thema an und schlagen oder schreiben zu Beginn des Seminars entsprechende Literatur vor. Im weiteren Verlauf setzen sie auf den Wunsch oder die Absicht von Seiten der Mehrheit der beteiligten Studenten und Studentinnen, dass die Literatur intensiv gelesen wird, um schließlich im Seminar eine lebendige Diskussion in Gang setzen zu können.

Die Wichtigkeit und Sinnhaftigkeit solcher Seminartypen soll hier nicht in Frage gestellt werden. Allerdings lässt sich beobachten, dass Seminare dieser Form in den letzten Jahren häufig schleppend verlaufen, Studenten sich oft nur widerwillig oder durch formalen Zwang motiviert dazu bereit erklären, die angebotenen Texte zu lesen und darüber zu diskutieren. Die Gründe für die zunehmende Ablehnung solcher Seminartypen sollen hier nicht diskutiert werden; mangelndes Interesse bzw. Fehleinschätzungen bei der Wahl des Studienfachs, mangelhafte Studienbedingungen an Massenuniversitäten mit überfüllten Seminaren und die sich zunehmend verschlechternde Personalausstattung der Hochschulen spielen dabei ohne Zweifel eine Rolle.

Dennoch lässt sich gerade bei einem Gegenstand wie der Gesprächsforschung eine Brücke bauen, um die scheinbar trockene Literatur durch praktische Erfahrung lebendig zu machen.

ger zu machen: In einem Proseminar zur Gesprächsforschung stand in den ersten acht Wochen die Lektüre von Einführungstexten und Analysebeispielen auf dem Programm. Vor dem letzten Drittel des Semesters war eine ‚außerordentliche‘, ganztägige Praxis-Sitzung zur Transkription vorgesehen: An einem Samstag (also außerhalb der regulären Studienzeit) hatten die Studierenden die Gelegenheit, Technik und Verfahren des Transkribierens in einem Computer-Pool der Hochschule kennen zu lernen. Überraschenderweise nahmen ausnahmslos alle SeminarteilnehmerInnen diese außerplanmäßige Gelegenheit wahr und fertigten innerhalb von acht Stunden ihre ersten eigenen Transkripte an, die dann im weiteren Verlauf des Seminars als Grundlage für die Diskussion gesprächsanalytischer Termini und Methoden verwendet wurden.

Eine Einführung in die Linguistische Gesprächsforschung kann und sollte auch nicht allein über eine Auseinandersetzung mit der Fachliteratur erfolgen. Abgesehen davon, dass misslungene Kommunikation in einem Seminar zur Gesprächsforschung für alle Beteiligten eine absurde Erfahrung sein dürfte, hat sich im oben beschriebenen Seminar bestätigt, was Gisela Brünner, die im „Verhältnis von Forschung, Ausbildung und Anwendung“ (1999) innerhalb der Linguistik auch einen wichtigen Antrieb für die Professionalisierung der Linguistik erkennt, fordert:

„Es ist erforderlich, in die linguistische Ausbildung der Studierenden stärker *berufsbezogene Fertigkeiten* einzubeziehen, also ein Können (nicht nur ein Wissen), das z. B. für Trainings- und Beratungstätigkeiten qualifiziert. Zentral sind hier die grundlegenden *methodischen Kompetenzen* zur empirischen Erhebung, Dokumentation, Transkription und Analyse sprachlicher Daten. Solche Fertigkeiten werden im Studium leider nicht immer in ausreichendem Maße vermittelt und durch Prüfungen abgesichert.“ (Brünner 1999:123. Hervorhebung im Original.)⁵

Das Vermitteln linguistischer Fertigkeiten und das Wissen um deren Praxistauglichkeit kann sinnstiftend wirken. Gerade die anwendungsorientierte linguistische Gesprächsforschung ist geeignet, Anwendungsorientierung und Theorie in der sprachwissenschaftlichen Hochschullehre miteinander zu verknüpfen. Eine solide Verknüpfung von Theorie und Praxis, Einführung und Erprobung linguistischer Gesprächsforschung ist allerdings kaum – so die eigene Erfahrung – in einem zweistündigen Seminar innerhalb eines Semesters möglich. Stattdessen scheint eine Verknüpfung zweier Seminare sinnvoll, in denen Methodendiskussion (Seminar 1) und Anwendungsorientierung (Seminar 2 oder Übung) den Schwerpunkt bilden.

Ein Konzept für eine solche kombinierte Lehrveranstaltung könnte sein:

Themen des Seminars *Einführung in die Gesprächsforschung* (Seminar 1) wären:

- (a) die historische Entwicklung der Gesprächsforschung (vgl. Abschnitt 1),

⁵ Brünner setzt sich in ihrem Beitrag u. a. mit der praktischen Anwendbarkeit linguistisch-gesprächsanalytischer Forschungsergebnisse „im Berufsfeld Kommunikationsberatung und -training“ (ebd., 114) und den Anforderungen bzw. Konsequenzen, die ein solches Berufsfeld für das Studium der Linguistik hat, auseinander.

- (b) ein Vergleich der unterschiedlichen Theorien und Ziele von Hauptströmungen in der Gesprächsforschung,
 - (c) Transkriptionsverfahren und
 - (d) Analysemethoden.
- Abschließend würden
- (e) Anspruch und Arbeitsergebnisse der Angewandten Gesprächsforschung thematisiert.

In dem parallel dazu stattfindenden zweiten Seminar oder der Übung *Einführung in die Gesprächsforschungspraxis* (Seminar 2) stünde die stärker praxisorientiert ausgerichtete Angewandte Gesprächsforschung im Mittelpunkt. Hier sollen Studierende die Verfahren der Gesprächsforschung (mit Schwerpunkt auf Transkriptionen) praktisch erproben und auf diesem Wege die Besonderheiten, Möglichkeiten und Grenzen der Gesprächsforschung kennen lernen. Im Mittelpunkt des Seminars stehen das Einüben und Ausprobieren gesprächsanalytischer Verfahren und die Arbeit mit Medien. Die Studierenden sollen eigene Transkripte erstellen und sich dabei mit Transkriptionskonventionen vertraut machen; sie sollen selbstständig Gespräche aufzeichnen (als Ton- und Videoaufzeichnung) und lernen, diese technisch zu bearbeiten (z. B. Datenübertragung auf den Computer, Anonymisieren usw.). In einem letzten Schritt sollen sie sich mit der Auswertung der Transkripte unter Anwendungsaspekten beschäftigen; an dieser Stelle wachsen beide Seminare zusammen.

Aus praktischen Erwägungen heraus empfiehlt es sich, das Seminar *Einführung in die Gesprächsforschungspraxis* als Blockseminar (drei größere oder vier kleinere Blöcke) aufzubauen. Es hat sich gezeigt, dass es gerade für Ungeübte nützlich ist, mehrstündig an Transkriptionen arbeiten zu können.

2.2. Übungsbeispiel Praxis der Transkription

Das im Folgenden vorgestellte achtstündige Tagesseminar war Teil einer *Einführung in die Gesprächsforschung*. Übungsgegenstand für die Studierenden war ein kurzer Ausschnitt aus einer Fernsehshow (Talkshow), der digitalisiert und als Video-Clip auf die Computer des institutseigenen PC-Pools kopiert wurde. An diesem Beispiel sollten die Studierenden das Transkribieren üben. Die PCs waren jeweils mit Kopfhörern ausgestattet, sodass es möglich war, an den 20 Rechnern gleichzeitig zu arbeiten. In vorausgehenden Seminarsitzungen wurden die Studierenden mit unterschiedlichen Notationssystemen vertraut gemacht und in das Softwareprogramm *SyncWriter* eingeführt, mit dem sie dann auch ihr erstes Transkript erstellten. Während des Transkribierens kristallisierten sich bei den Studierenden drei Problemschwerpunkte heraus:

a) Probleme mit der Verschriftlichung gesprochener Sprache

Obwohl sich die Studierenden theoretisch mit unterschiedlichen Transkriptionsformen und -konventionen vertraut gemacht hatten, tauchten während des Transkribierens etliche

che Fragen auf: Welche sprachlichen Elemente sollen transkribiert werden? Werden alle Hörersignale verschriftlicht? Wie verschriftliche ich Hörersignale?

b) Probleme beim Umgang mit der Technik

Die häufigsten Probleme ergaben sich beim Umgang mit der Transkriptionssoftware, die aus den frühen 1990er Jahren stammt und nicht dem WYSIWYG-Standard⁶ entspricht; zurzeit wird an alternativen Software-Lösung gearbeitet.

c) Unterschiedliche Interpretationen gleicher Gesprächselemente

Das gemeinsame Transkribieren hatte den Vorteil, dass die Studierenden während ihrer Arbeit auch Einzelentscheidungen diskutieren konnten. Dabei wurden sie mit dem Phänomen vertraut, dass dieselbe aufgezeichnete Äußerung von verschiedenen Personen auf je unterschiedliche Art transkribiert werden kann, also unterschiedlich wahrgenommen und interpretiert wurden.

Einige Ergebnisse

Das Ausprobieren und Üben des Transkribierens hatte einen deutlich reflexionsfördernden und methodenvertiefenden Effekt. In Fragen und Diskussion der Studierenden zeigte sich ein Lerneffekt:

- a) im tieferen Verständnis der sonst nur theoretisch reflektierten Verfahren (vor allem der Transkription),
- b) durch die Einsicht in den Nutzen eines linguistischen Gesprächstranskripts für die anschließende Analyse,
- c) hinsichtlich der Notwendigkeit von Co-Transkribenten,
- d) bei der Wahrnehmung von Problemen und ihrer Lösung in Bezug auf die Technik (technischer Aufwand, z. B. Mikrofonarten, Aufzeichnungsgeräte, Kassetten, Transkriptionssoftware ...),
- e) in Bezug auf ethisch-juristische Aspekte.

Fazit

Auch wenn es sich lediglich um ein eintägiges Seminar handelte, haben sich im Gespräch und in der Arbeit mit Studenten und Studentinnen hilfreiche Erkenntnisse herauskristallisiert, die für ein zukünftiges, umfangreicheres Seminar berücksichtigt werden sollen. Vor allem drei Bereiche sollten danach in den Themenkatalog eines Einführungsseminars aufgenommen werden:

⁶ WYSIWYG: What you see is what you get. (Das bedeutet, dass die Darstellung von Zeichen auf dem Computermonitor der anschließenden Ausgabe (z. B. auf Papier) entspricht. So hatten die Studierenden Schwierigkeiten zu akzeptieren, dass die Darstellung von Texten in Sync-Writer noch keine Formatierung – bezogen auf eine DIN A 4-Seite – erkennen ließ.

- a) das Kennenlernen der technischen Voraussetzung und der praktische Umgang mit Technik (z. B. in Übungen/Tutorien),
- b) die Auseinandersetzung mit ethisch-juristischen Aspekten⁷,
- c) Einladen von Vertretern und Vertreterinnen aus der Praxis⁸

Hiermit sind Personen gemeint, die als selbstständige Berater/innen oder Trainer/innen arbeiten. Diese könnten den Studierenden einen Einblick in die berufspraktischen Möglichkeiten bieten und ihnen zeigen, wie gesprächsanalytisch fundierte Kurse aufgebaut sind.⁹

- d) Propädeutikum

Als Vorbereitung zum vorgeschlagenen Seminar-Angebot wäre ein ‚virtuelles‘ Web-Propädeutikum zum Thema Gesprächsforschung hilfreich. Damit könnte bei den Studierenden Interesse geweckt und die thematische Bandbreite linguistischer Gesprächsforschung skizziert werden.

Ein solches Propädeutikum wird als Hypermedium zurzeit entwickelt und ab Herbst 2002 unter <www.portalingua.uni-essen.de> zur Verfügung gestellt.

3. Angewandte Gesprächsforschung in der beruflichen Praxis – am Beispiel der Krankenpflege

„Erst eine Methode, die sich mit dem Menschen in seinen normalen Lebenssituationen befaßt, kann zu Erkenntnissen führen, die auch der sozialen Wirklichkeit entsprechen.“ (Girtler 1980:2)

Vor allem in Berufsfeldern, in denen weitestgehend reibungslose Arbeitsabläufe, Arbeitsergebnisse und Erfolge zu großen Teilen vom gelingenden sprachlich-kommunikativen Miteinander und Handeln abhängen, ist man an linguistisch-gesprächsanalytischen Forschungsergebnissen und deren Umsetzung in die Praxis interessiert. Hierzu zählen viele Berufe des Dienstleistungssektors, unter anderem auch die große Gruppe der Pflegenden (Alten-, Kinderkranken- und Krankenpflege). In sämtlichen pflegerischen Beru-

⁷ Vgl. dazu z. B. Brinker/Sager 2001:25-31 und Ethik-Kodex der DGS und des BDS. Als Gesprächsforscher/in blickt man ‚hinter die Kulissen‘ von Betrieben und Institutionen, erfährt von deren Schwierigkeiten und Problemen, kommt unter Umständen mit der Intimsphäre einzelner Menschen in Berührung und greift durch intensives Beobachten auch auf gewisse Weise in das Arbeiten und Erleben der beobachteten Beteiligten ein. Daher ist es nicht nur aus rechtlichen Aspekten von Bedeutung, die möglichen Auswirkungen der gesprächsanalytischen Arbeit auf die Analysanden abzuschätzen. Die Auseinandersetzung mit ethisch-juristischen Aspekten bedeutet gleichzeitig eine intensive Auseinandersetzung mit der Organisation der geplanten Untersuchung.

⁸ Einen solchen Vorschlag macht z. B. auch Brünner (1999:122).

⁹ Ein Beispiel: Die Sprachwissenschaftlerin Svenja Sachweh bietet gesprächsanalytisch fundierte Kurse für Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen der Altenpflege an. Ihr Angebot findet man unter: <www.talkcare.de>

fen machen sprachliche Tätigkeiten einen großen Teil der Arbeit aus. Sie helfen dabei, die Arbeit zu organisieren, strukturieren und kontrollieren und den Kontakt zum Patienten, Klienten, Bewohner oder Kunden herzustellen und aufrechtzuerhalten. Dabei hat der Anteil an systematisch ausgeführten sprachlichen Handlungen in den letzten Jahren deutlich zugenommen. Dies betrifft sowohl schriftsprachliche als auch gesprochensprachliche Tätigkeiten, die in den täglichen Arbeitsalltag integriert sind und mit denen ein ganz bestimmtes Ziel verfolgt wird (z. B. Informationen weiterzugeben oder zu ermitteln, zu beraten oder zu erklären).

Betrachtet man allein das quantitative Ausmaß an sprachlich-kommunikativen Handlungen, dann ist leicht nachzuvollziehen, warum Wissenschaftler/innen und Lehrende von Pflegenden immer häufiger kommunikative Kompetenzen fordern. Die Bedeutung dieser Fähigkeiten und Fertigkeiten wird mittlerweile von der im Gesundheitswesen täglichen Mehrheit durchaus anerkannt, nicht zuletzt deshalb, weil immer mehr Erkenntnisse eine Wechselwirkung zwischen sprachlichem Handeln und Wohlbefinden bzw. Gesundungsprozess bekräftigen – eine Wechselwirkung, die in der Folge auch Einfluss auf die ökonomische Situation nimmt.¹⁰ Demgegenüber stehen allerdings erhebliche Lücken und Mängel in der Vermittlung sprachlich-kommunikativer Kompetenzen. Ein Grund dafür sind die mangelnden Forschungsergebnisse. Erst in den letzten Jahren (mit dem Aufbau der Pflegewissenschaft Anfang der 1990er Jahre in Deutschland¹¹) hat man damit begonnen, Sprache und Kommunikation in der Pflege genauer zu untersuchen. Erst seit rund zehn Jahren also wird geschriebene und gesprochene Sprache in der Pflege systematisch untersucht. In solchen Analysen stehen bisher der fachliche Gehalt oder das soziale Verhalten von Pflegenden und Patienten/Klienten im Vordergrund. Forschungsergebnisse, in denen nicht allein der „sachliche Gehalt“ des Gesagten bzw. Geschriebenen im Mittelpunkt steht, sondern die Art und Weise, wie diese Inhalte vermittelt werden, bleiben bis in die Gegenwart eine Ausnahme. Das heißt, wissenschaftliche Ergebnisse, die z. B. für einen Unterricht oder als Grundlage für die Entwicklung von Lehrbüchern zur Vermittlung beruflich-sprachlicher Kompetenzen genutzt werden könnten, sind immer noch selten. Zwar gibt es mittlerweile etliche Publikationen zum Thema „Gesprächsführung mit dem Patienten“ oder „Kommunikation im Pflegeteam“¹²,

¹⁰ So birgt etwa mangelnde *Compliance*, also die Bereitschaft der Patienten, sich aktiv an Behandlungs- und Betreuungsmaßnahmen zu beteiligen, Gefahren für die Patienten und verschlingt Unsummen an Geld. Vgl. Wüsthof (2000). Sicher sind es *nicht allein* sprachliche Handlungen, die die Bereitschaft der Patienten zur Mitarbeit fördern oder behindern, machen aber doch einen großen Teil aus.

¹¹ Gegenwärtig gibt es in Deutschland knapp vierzig Fachhochschulen und Universitäten (wobei die Fachhochschulen deutlich in der Mehrheit sind), an denen unterschiedliche Pflegestudiengänge angeboten werden (z. B. Pflegewissenschaft, -pädagogik, -management).

¹² Die Kommunikation mit dem Patienten macht nur einen Teil der beruflich-sprachlichen Handlungen aus. Immer mehr werden Pflegende auch in inter- und intradisziplinärer Gesprächsführung gefordert. So wird etwa von Stationsleitungen erwartet, dass sie mit neuen Mitarbei-

allerdings bleibt die Auseinandersetzung mit Kommunikation darin oft auf allgemeine Hinweise, Regeln und Rezepte beschränkt.

Die Bedeutung sprachlich-kommunikativer Handlungen in der (Kranken-)Pflege¹³ lässt sich in vier Punkten zusammenfassend darstellen:

1. Im Arbeitsalltag der Pflegenden spielen sprachlich-kommunikative Handlungen eine zunehmende Rolle.
2. Die Pflegenden sollen die sprachlich-kommunikativen Handlungen professionell ausführen, obwohl sie meist gar nicht die Gelegenheit hatten, die entsprechenden Kompetenzen zu erwerben.
3. Bis heute ist für die Ausbildung nicht eindeutig geregelt, wie sprachlich-kommunikative Kompetenzen vermittelt bzw. erworben werden können.
4. Es gibt keine zufrieden stellenden Lehrmittel und kein für diesen Bereich speziell ausgebildetes Lehrpersonal.

3.1. Gesprächsanalytische Forschung in der (Kranken-)Pflege – Möglichkeiten und Ziele

Bis in die Gegenwart werden in Unterrichtseinheiten und Seminaren zur pflegerischen Gesprächsführung und Kommunikation überwiegend empirisch nicht abgesicherte Informationen vermittelt bzw. Handlungsempfehlungen gegeben¹⁴, von denen zum Teil sogar befürchtet werden muss, dass sie eher Kommunikationsprobleme denn -kompetenzen fördern.¹⁵ Linguistisch-gesprächsanalytische Untersuchungen nach dem Vorgehen der Angewandten Gesprächsforschung¹⁶ können zur Verbesserung dieser Situation beitragen. Mit Hilfe gesprächsanalytischer Untersuchungen pflegerischer Kommunikation ...:

terinnen sog. Probezeit- oder Zwischengespräche führen; bei Schwierigkeiten mit Mitarbeiterinnen müssen sie Kritikgespräche führen; sie sollen Teamsitzungen leiten und auch schon einmal einen Vortrag halten. Ob sie die dazu notwendigen Kompetenzen mitbringen, ist oft fraglich.

¹³ Die Darstellungen in Kapitel 3 bezieht sich in erster Linie auf die Situation der Krankenpflege. Etliche Angaben lassen sich aber ohne weiteres auf alle Pflegeberufe übertragen.

¹⁴ Ein beliebtes Modell menschlicher Kommunikation, das in Lehrbüchern zur pflegerischen Kommunikation häufig zu finden ist und meist kritiklos rezipiert wird, ist das so genannte „Vier-Ohren-Modell“ nach Schulz von Thun (aus: Ders.: Miteinander reden. Störungen und Klärungen. Bd. 1. 1. Aufl. 1981; seitdem mehrmals neu aufgelegt).

¹⁵ Zur Problematik, in Seminaren zur Gesprächsführung fiktive Gesprächsbeispiele zu nutzen, vgl. Lalouschek/Menz 1999. Zur Gefahr, durch Kommunikationstrainings Störungen hervorzurufen, vgl. Brons-Albert (1995).

¹⁶ Zur Methodik und den Zielen der Angewandten Gesprächsforschung vgl. ausführlich Becker-Mrotzek/Brünner 1992 und 1999.

- ... können die unterschiedlichen von den Pflegenden durchzuführenden beruflich-sprachlichen Handlungstypen zunächst einmal erfasst und beschrieben werden. Auf diese Weise kann dargestellt werden, welche Handlungstypen von den Pflegenden beherrscht werden müssen (z. B. Motivieren und Erklären) und wie die Handlungen in der Praxis tatsächlich ablaufen (im Gegensatz zu den theoretischen Darstellungen in Lehrbüchern).
- ... können sowohl die negativen als auch die positiven Konsequenzen der unterschiedlichen Handlungsformen aufgezeigt werden, und es kann gleichzeitig die Entwicklung des sprachlichen Handelns bis zu seinen Auswirkungen nachgezeichnet werden. Man erhält damit Antworten auf die Frage, wieso das sprachliche Handeln negative oder positive Folgen hat. (Dieser Aspekt spielt für die pflegerische (wie die medizinische) Behandlung und Betreuung mit Blick auf die *Compliance*, das heißt die Bereitschaft der Patienten, sich an Behandlungs- und Betreuungsmaßnahmen aktiv zu beteiligen, eine wichtige Rolle.)
- ... können Widersprüche und Probleme in der Praxis aufgedeckt werden, weil in den Untersuchungen auch der Einfluss des Gesprächskontextes berücksichtigt wird (z. B. Einbettung von Gesprächen in den gesamten Arbeitsablauf, Störfaktoren). Damit werden institutionsbedingte bzw. strukturelle von personellen Kommunikations-schwierigkeiten unterschieden. Diese Differenzierung der Ursachen von Störungen und Schwierigkeiten, die für den Erfolg von Kommunikationsschulungen bedeutsam ist, wird in der Mehrheit der gegenwärtigen Seminare und Unterrichtseinheiten, die überwiegend auf personelle Störungen in der Kommunikation ausgerichtet sind, nicht berücksichtigt. Sind kommunikative Störungen aber tatsächlich überwiegend strukturell bedingt, bleibt die durchgeführte Schulung erfolglos.

Entsprechend den Zielen der Angewandten Gesprächsforschung kann die Aufdeckung der Ursachen von (regelmäßig vorkommenden, typischen) Kommunikationsproblemen genutzt werden, um Lösungen für Kommunikationsprobleme zu entwickeln und diese in die (pflegerische) Praxis zu vermitteln. Mit Hilfe des gesprächsanalytischen Vorgehens können die Pflegenden darin unterstützt werden, ihr beruflich-sprachliches Handeln zu reflektieren und ihre bisherige, möglicherweise störungsfördernde Perspektive zu ändern. Gesprächsanalytische Untersuchungen mit dem Ziel, Lehrprogramme für Pflegende zu entwickeln, erfordern eine enge Zusammenarbeit zwischen (a) den betroffenen Pflegenden, (b) den Verantwortlichen der Institution bzw. Abteilung und (c) den Sprachwissenschaftler/innen – umso mehr, wenn die Kommunikationsstörungen institutionell bedingt sind, weil hier in erster Linie eine „Neuorganisation der Kommunikationsstrukturen“ (Becker-Mrotzek/Brünner 1992:21) angestrebt werden muss.

3.2. Gesprächsanalytisch fundierter Unterricht¹⁷ in der Ausbildung von Pflegenden

Das Hauptmerkmal gesprächsanalytisch fundierter Schulungen ist der „Bezug auf die dokumentierte Praxis“ (Becker-Mrotzek/Brünner 1998:16). Anstatt mit fiktiven Gesprächsbeispielen, Kommunikationsmodellen und Rollenspielen zu arbeiten, beschäftigt man sich mit der authentischen Gesprächspraxis der Beteiligten (Auszubildende, Schulungsteilnehmer/innen), gibt Empfehlungen für sprachliches Verhalten nur auf der Grundlage von Gesprächsanalysen authentischer Kommunikation und berücksichtigt in Übungen oder beim Vermitteln von Faktenwissen ausschließlich die charakteristischen Abläufe, Umstände und Besonderheiten der Praxis. Für die Entwicklung eines gesprächsanalytisch fundierten Unterrichts zur »*Kommunikation und Gesprächsführung in der Pflege*« gelten dementsprechend folgende Grundsätze:

- a) Als Basis für die Entwicklung von Unterrichtseinheiten müssen empirische Forschungsergebnisse genutzt werden, das heißt, Voraussetzung für die Entwicklung von Lehrprogrammen bzw. Lehrbüchern sind gesprächsanalytische Untersuchungen der verschiedenen sprachlich-pflegerischen Arbeitsfelder.
- b) Als Unterrichtsmaterial müssen ausgewählte Transkripte bzw. Transkriptausschnitte authentischer Kommunikation didaktisch aufbereitet eingesetzt werden.

Diese Grundsätze sollen unter Rückgriff auf Ergebnisse einer linguistischen Untersuchung zur pflegerischen Kommunikation¹⁸ erläutert werden.

(a) *Forschungsergebnisse als Basis für die Entwicklung von Lehrprogrammen*

Empirische Untersuchungen können sich immer nur auf einen begrenzten Bereich, einen Ausschnitt der zu beobachtenden Wirklichkeit beschränken. Für die Entwicklung eines Lehrprogramms zur Vermittlung und Förderung sprachlich-kommunikativer Kompetenzen von Pflegenden wäre dementsprechend entweder ein umfangreiches Forschungsprojekt erforderlich, oder es müssten die Ergebnisse mehrerer Einzelstudien zusammengefasst werden. Da das eine gar nicht und das andere in zu geringer Anzahl existiert, kann momentan lediglich über die Entwicklung von gesprächsanalytisch fundierten Lerneinheiten für einzelne sprachliche Handlungen nachgedacht werden. Möglich ist beispielsweise die Entwicklung einer *Lerneinheit Erstgespräch*. Diese Gesprächsform wurde in einer gesprächsanalytischen Studie an zwei deutschen Krankenhäusern untersucht.¹⁹ Zum besseren Verständnis seien an dieser Stelle einige erklärende Worte zum Gesprächstyp Erst- bzw. Aufnahmegerespräch eingefügt.

¹⁷ Vgl. Fiehler 2001, der sich in seinem Beitrag ausführlich mit gesprächsanalytisch fundierten Trainings und Beratungen auseinander setzt.

¹⁸ Vgl. Walther 2001. Die Untersuchung wurde unterstützt und gefördert durch die Robert Bosch Stiftung.

¹⁹ In einigen anderen empirischen Arbeiten wurde das pflegerische Erstgespräch unter pflegewissenschaftlicher Perspektive untersucht. Vgl. Backs/Lenz 1998, Lotz 2000, Burger 1995. In allen ist die authentische Kommunikation Untersuchungsgegenstand. Ergebnisse dieser Stu-

Exkurs Erstgespräch. Zuallererst: Das hier erwähnte Erst- oder Aufnahmegeräusch ist kein medizinisches²⁰, sondern ein pflegerisches Gespräch, das die Pflegenden in eigener Verantwortung mit jedem neu hinzukommenden Patienten führen müssen. Ziel eines pflegerischen Erstgesprächs (so die Fachliteratur) ist es, pflegerelevante Informationen vom Patienten zu erhalten und damit die physische, psychische und soziale Situation des Patienten in Bezug auf seine Pflegebedürftigkeit zu beurteilen und seine pflegerische Behandlung zu planen. Die erhaltenen Informationen müssen die Pflegenden auf einem eigens dafür entwickelten Formbogen dokumentieren. Außerdem soll mit Hilfe dieses ersten geplanten Gesprächs eine (therapeutische) Beziehung zum Patienten aufgebaut werden.

Das Erreichen dieser Ziele soll u. a. durch eine patientenorientierte Gesprächsführung gesichert werden, was bedeutet, die Pflegenden sollen sich auf die Bedürfnisse und Belange des Patienten (soweit sie seine Krankheit betreffen) konzentrieren und nicht das Abfragen von Fakten oder allein die körperlichen Aspekte in den Mittelpunkt stellen.

Obwohl das Erstgespräch fest in den pflegerischen Arbeitsablauf integriert ist, mit ihm ganz bestimmte Ziele verfolgt werden und zudem ausdrücklich betont wird, dass ausschließlich dreijährig ausgebildetes Pflegepersonal diese Gespräche führen soll (womit implizit vorausgesetzt wird, dass dreijährig ausgebildetes Pflegepersonal die kommunikativen Fähigkeiten besitzt), werden in der Pflegepraxis diese Gespräche nicht selten von Auszubildenden und Hilfskräften oder von Krankenschwestern und -pflegern ohne eine spezifische Auseinandersetzung mit den sprachlichen Anforderungen und Schwierigkeiten geführt. Da wundert es nicht, dass die in der Fachliteratur formulierten Ziele des Erstgesprächs nur zum Teil erreicht werden und die Gesprächsanalyse aufgezeichneter Erstgespräche erhebliche Mängel zutage fördert. Mit Hilfe der oben erwähnten empirischen Studie (Walther 2001) konnte herausgefunden werden, dass vor allem drei charakteristische Gesprächsführungsprobleme auf Seiten der Pflegenden das Erreichen der Gesprächsziele behindern:

- a) unvollständige Gesprächseinführung – Konsequenz: Der Patient weiß nicht, wozu das Gespräch dienen soll und kann sich dementsprechend nicht daran beteiligen.
- b) kurze Themenentfaltung und abrupter Themenwechsel – Konsequenz: Der Patient hat Schwierigkeiten, dem Gesprächsverlauf zu folgen und kann sich nur bedingt am Gespräch beteiligen. Dadurch können wichtige Informationen verloren gehen. Die

dien könnten für die Entwicklung einer Lerneinheit herangezogen werden, weil sie auf Schwierigkeiten, Besonderheiten und Charakteristika der authentischen Kommunikation hinweisen, wenn auch nicht immer mit direktem Bezug zur verbalen Kommunikation bzw. mit Schwerpunkt auf sprachlichen Elementen.

²⁰ Auch die Ärzte führen mit den Patienten im Krankenhaus ein Erst- oder Aufnahmegeräusch, in Deutschland besser bekannt unter dem Begriff *Anamnese*. Die Gesprächsziele und -inhalte von Pflegenden und Ärzten sind entsprechend ihrer beruflichen Aufgaben unterschiedlich, wobei es inhaltlich etliche Überschneidungen gibt. Wie sinnvoll das ist, wird innerhalb der Pflegewissenschaft diskutiert.

Gefahr von Informationsverlust und passivem Verhalten wird umso größer, je stärker der Patient durch seine Krankheit in Wahrnehmung und Reaktion beeinträchtigt ist.

- c) Ignorieren von Äußerungen – Konsequenz: Dem Patienten wird Desinteresse signalisiert. Das kann zu einem Gefühl von Unsicherheit und Unwohlsein führen. Möglicherweise hat das zur Folge, dass wichtige Informationen nicht erwähnt werden.

Neben diesen sprachlichen Handlungsschwierigkeiten hat die Analyse zwei Aspekte erkennen lassen, die ohne eine Auseinandersetzung mit der Praxis wohl kaum deutlich geworden wären:

- a) Den Pflegenden ist in der Mehrheit der Sinn und Zweck der Gespräche, wie er in der Literatur formuliert wird, nicht bekannt. Für ihr berufliches Handeln haben die Gespräche einen eigenen, von der Theorie abweichenden Zweck.
- b) Für die Pflegenden stellt das Führen des Gesprächs keine berufliche Handlung dar. Ihnen scheint nicht bewusst, dass sie im und mit dem Gespräch etwas bewirken.

Die Berücksichtigung dieser beiden Aspekte nimmt Einfluss auf den Erfolg des Unterrichts, verweisen sie doch auf eine Diskrepanz zwischen Gesprächstheorie und -praxis. Es ist daher außerordentlich wichtig, die Praxis der Gesprächsführung im Unterricht zu behandeln bzw. diskutieren. Liegt es am mangelhaften Wissen und fehlenden kommunikativen Kompetenzen, dass die Gespräche Mängel aufweisen, oder gibt es strukturelle Schwierigkeiten? Weil das von Institution zu Institution und von Abteilung (z. B. Station) zu Abteilung unterschiedlich sein kann, sollte man sich in jedem Schulungskurs aufs Neue damit befassen. In einem gesprächsanalytisch fundierten Unterrichtskonzept muss deshalb die Auseinandersetzung mit der praktischen Erfahrung immer am Anfang einer Lerneinheit stehen.

Das fehlende Verständnis für Gesprächssinn und -zweck hat gezeigt, dass der Inhalt einer Unterrichtseinheit zur Kommunikation und Gesprächsführung nicht allein die Vermittlung sprachlich-kommunikativer Kompetenzen sein darf, sondern dass ebenso Fachwissen vermittelt bzw. diskutiert werden muss. So sollten im Unterricht das praktische und das theoretische Verständnis gegenüberstellend diskutiert werden. Die Auseinandersetzung mit der Theorie des Erstgesprächs soll deshalb an zweiter Stelle stehen. Erst nachdem Praxis und Theorie diskutiert wurden, sollen die sprachlichen Handlungen im Erstgespräch, die Besonderheiten und Charakteristika des Gesprächs besprochen werden. In dieser Phase sollten Transkripte genutzt werden.

(b) Ausgewählte und didaktisch aufbereitete Transkripte als Unterrichtsmaterial

Die verschrifteten Gespräche können im Unterricht als Diskussionsgrundlage und authentisches Anschauungsmaterial genutzt werden. Die Diskussion kann sich auf zwei Bereiche konzentrieren:

- Die realen Kommunikationssituationen (Gesprächspartner, Gesprächskontext)

Hier kann darüber diskutiert werden, inwieweit die Umstände gesprächsfördernd oder -hinderlich sind und welche Möglichkeiten bestehen, sie zu ändern. Die Aus-

einandersetzung mit den Gesprächsbedingungen kann zur Gegenüberstellung von Praxis und Theorie genutzt werden. Außerdem können die Auszubildenden angeregt werden, ihre eigenen Einflussmöglichkeiten zu reflektieren.

- **Der Dialog, seine Besonderheiten und Charakteristika**

Die Auseinandersetzung mit dem gesprochenen Wort soll helfen, sprachanalytische Fähigkeiten zu fördern. Die Pflegenden sollen für die Wahrnehmung von sprachlichen Handlungen und Gesprächsverläufen sensibilisiert werden, sie sollen in der Lage sein, sie mit Blick auf die Gesprächssituation und den Gesprächspartner zu interpretieren und je nach den Notwendigkeiten sprachlich angemessen zu reagieren. Die Aufforderung, nach alternativen sprachlichen Möglichkeiten zu suchen, kann vor allem helfen, die Komplexität sprachlichen Handelns zu verdeutlichen: Oft ist nicht nur *eine* andere Reaktions- oder Aktionsmöglichkeit gegeben, sondern mehrere – und alle können zu einem erfolgreichen Ergebnis führen (vgl. dazu Fiehler 2001:1701f.).

Die Auseinandersetzung mit der verschrifteten Gesprächspraxis im Unterricht kann aus folgenden (methodisch-didaktischen) Gründen zur Verbesserung des beruflich-sprachlichen Handelns beitragen:

- **Transkripte der beruflichen Praxis bieten gleichermaßen Nähe und Distanz zum sprachlichen Handeln**

Da die Transkripte ein Ausschnitt der Praxis sind, mit all den Ausdrücken, Fachbegriffen, idiomatischen Wendungen, Formulierungen und Äußerungen, die die Schulungsteilnehmer/innen tagtäglich erleben und mit denen sie selbst auch handeln, haben die Transkripte einen Wiedererkennungseffekt (auch dann, wenn die Pflegende im Transkript nicht die Schulungsteilnehmerin ist).

Daneben hat das Transkript die Funktion eines Spiegels. In diesem Spiegel können die Lernenden, wie vor einem echten Spiegel, innehalten und sich ohne Zeitdruck aus der Distanz betrachten. Schon dieses distanzierte Betrachten kann dazu beitragen, die Perspektive zu verändern und das (eigene) Gesprächsverhalten differenziert zu sehen.

- **Betrachtung des sprachlichen Handelns mit dem Mikroskop, im Zeitlupentempo und ‚Repeat-Modus‘**

Mit dem ‚Einfangen des Wortes‘ auf Video oder Tonträger und Papier können seine ‚natürlichen‘ physikalischen Abläufe so verändert werden, dass man mehr und komplexere Elemente wahrnehmen kann, als das beim einmaligen Hören möglich ist. Die Flüchtigkeit des gesprochenen Wortes ist gebannt, und nicht nur die Forscher/innen sondern auch Schulungsteilnehmer/innen können sich mit ihrem eigenen Rezeptionstempo den Gesprächen widmen. Sie können es so oft hören und lesen wie sie möchten, sie können Vergleiche anstellen und nach Alternativen suchen. Diese Herangehensweise hilft, Phänomene zu entdecken, die man beim einmaligen Hören

nicht wahrnimmt und kann den Blick für solche und ähnliche Phänomene in der Praxis schärfen. Ein Beispiel dafür ist etwa das Agieren bzw. Reagieren mit Hörersignalen, das in einigen beobachteten Erstgesprächen widersprüchlich erfolgt und z. B. dazu führt, dass Patienten unklar ist, ob das Gespräch beendet werden soll oder nicht.

Zur Veranschaulichung soll ein Transkriptausschnitt²¹ zitiert werden. Hier berichtet eine 68-jährige Patientin (gegen Ende eines Gesprächs), was sie gegen ihre Rückenschmerzen unternimmt:

KS: Rückenschmerzen?
P: Ja.
KS: Oder ...? Könn Sie mir das mal • zeigen, wo?
P: Ja. Ich zeig es Ihnen. ((3 Sek.)) ((Während P das sagt, scheint sie aufzustehen. Man hört Stühlerücken und Kleiderrascheln.)) Hier. ((2 Sek.))
KS: Mh. ((2 Sek.)) Rücken[schm]... [Ja.] Ja. Mh.
P: [So.] [Da.] Eh, a/ aber ich mach das selber ((2 Sek.)) eh, es is eine sehr • erholsame Sache, wenn Sie so sitzen.
KS: Mh.
P: Für später. Was Sie bestimmt auch kriegen ...
KS: Hm. • Mh.
P: >Das is eine sehr gute Sache!<
KS: Hm.
P: Wenn Sie können!
KS: Jaa.
P: Hilft einfach so!
KS: Im Schneidersitz?
P: Ja.
KS: Ja. ((Lächelt)) O. K.
P: Es is ja ganz klar!
KS: Mh.
P: Das Becken, ne ...
KS: Ja. ((2 Sek.)) Gu:t. ((2 Sek.)) Ja, das wär soweit, ma alles, ne. • (Vgl. Walther 2001:133)

- **Betonung der Interaktion des sprachlichen Handelns**

In den meisten der gegenwärtig theoretisch basierten Lehrbüchern wird das sprachliche Handeln aus einer sehr einseitigen Perspektive betrachtet. Häufig ist der Blick gerichtet auf das ‚richtige‘ oder problematische Kommunizieren der Pflegenden, indem beispielsweise erläutert wird, in welcher Form sie Fragen stellen müssen, welche Äußerung sie wann zu machen haben oder welche Begriffe sie besser nicht verwenden sollten. Das Wechselspiel, die gegenseitige Beeinflussung beider Gesprächspartner wird selten berücksichtigt. So kommt es, dass die Pflegenden in der Realität mit für sie völlig unerwarteten Äußerungen von Patienten konfrontiert werden, die sie mitunter selbst mit initiiert haben. Dazu als Beispiel ein Ausschnitt aus

²¹ Zur Bedeutung der Abkürzungen und Notationszeichen vgl. die Legende am Ende des Beitrags.

einem Erstgespräch²² zwischen einer Krankenschwester und einer krebskranken Patientin, die gerade wenige Stunden im Krankenhaus ist:

KS: Haben Sie irgendwelche Wertgegenstände mitgebracht?

P: ((Schweres Atmen)) Eh-eh. ((Verneinende Reaktion))

KS: Das is gut, denn Sie wissen, hier wird leider gestohlen. Auch aus [den] Zimmern raus

...

P: [En ...] Ring (/ aber den/) und die Uhr. [Aber das] ...

KS: [Ja, aber] das behalten Sie ja an.

P: Ja.

KS: In der [Regel.]

P: [Und mjlich selber.

KS: Mh. Eh, tragen Sie eine Brille? (Vgl. dazu Walther 2001:217)

- Berücksichtigung des Gesprächskontextes

Ein Ergebnis der hier erwähnten gesprächsanalytischen Untersuchung ist, dass die Erstgespräche zwischen Pflegenden und Patienten selten unter optimalen Bedingungen geführt werden. In der Mehrheit finden die Gespräche im Patientenzimmer, im Beisein anderer Patienten oder Pflegender statt. Während des Gesprächs kommt es zu Störungen durch anderes Krankenhauspersonal, Telefonklingeln oder Mitteilungen über die zentrale Rufanlage. Mitunter kann es passieren, das andere Patienten im selben Zimmer Hilfe benötigen, sodass das Gespräch für einige Zeit unterbrochen werden muss.

*

Die Reflexion beruflich-sprachlichen Handelns mit Hilfe von Gesprächstranskripten hilft zum einen, die Entwicklung von Kommunikationsstörungen nachvollziehen zu können und zu verstehen, auf welche Weise ein bestimmtes sprachliches Verhalten zum jeweiligen (positiven bzw. negativen) Ergebnis führt. Es fördert die Wahrnehmung auch kleinsten, im alltäglichen Arbeitsleben „unsichtbarer“ sprachlicher Elemente. Gesprächstranskripte können genutzt werden, um sowohl besonders gut gemeisterte Gesprächssituationen als auch misslungene oder problematische Dialoge vorzustellen, gemeinsam zu analysieren und diskutieren.

Eine gelungene gesprächsanalytisch fundierte Schulung sollte die Pflegenden in die Lage versetzen, ein Gespräch (im hier vorgestellten Falle mit dem Patienten) ohne gravierende Kommunikationsstörungen führen bzw. auftretenden Schwierigkeiten begegnen und sie lösen zu können – und dabei die beruflich-kommunikativen Ziele, soweit sie sich für die Praxis als sinnvoll erwiesen haben, nicht aus den Augen zu verlieren.

Um das Gelingen, also die Wirksamkeit einer gesprächsanalytisch fundierten Lehreinheit für Pflegende sicherzustellen, sollte diese evaluiert und, falls nötig, entsprechend der Evaluation überarbeitet werden (vgl. Fiehler 2001:1702).

²² Um nachvollziehen zu können, wie es zur anspielenden Äußerung der Patientin kommen konnte, ist es sinnvoll, das Gespräch von Anfang an zu betrachten.

4. Schlussbemerkung

In unserer Darstellung zu Problemen und Chancen der Angewandten bzw. linguistischen Gesprächsforschung standen bisher die Chancen im Vordergrund. Chancen zur Belebung der linguistischen Disziplin, zur Förderung kommunikativer Kompetenzen und demokratischen Handlungsfähigkeit. Probleme und Grenzen der Angewandten bzw. linguistischen Gesprächsforschung sind eng verknüpft mit ihren Methoden und Verfahren und dem Ort, an dem Gesprächsforschung „betrieben“ wird.

Grenzen und Schwierigkeiten der Gesprächsforschung in der Hochschule sind vorgegeben durch die finanzielle, personelle und technische Ausstattung der Fachbereiche (vgl. Brünner 1999:123). Auf dem freien Markt, z. B. als Anbieter/in von gesprächsanalytisch fundierten Lehr- und Trainingsprogrammen, gereicht Vertreter/innen der Angewandten Gesprächsforschung gerade das zum Nachteil, was sie auszeichnet: die Arbeit auf der Grundlage systematisch beobachteter und analysierter authentischer Kommunikation. Als großes Manko gesprächsanalytisch fundierter Lehrangebote gegenüber traditionellen, auf Erfahrungs- und Rezeptwissen oder theoretischen Modellen basierenden Kommunikationstrainings wird der enorme Arbeitsaufwand und die damit verbundene Zeit angeführt. Dieser Aufwand bedeutet für potentielle Abnehmer von Kommunikationstrainings auch einen hohen finanziellen Aufwand, den nicht jeder zu zahlen bereit ist – vor allem dann nicht, wenn der potentielle Auftraggeber nicht genau weiß, was er als Gegenleistung erhält.

Gerade für Laien (in diesem Fall: Nicht-Linguist/inne/n) ist der Nutzen der zeit- und somit kostenaufwändigen Transkripte als Grundlage für Seminare auf den ersten Blick nicht unbedingt verständlich. Warum sollen die „vier Ohren“ von Schulz von Thun nicht genügen, um kommunikative Kompetenzen zu vermitteln? Johanna Lalouschek und Florian Menz haben auf diese Fragen erste, sehr überzeugende Antworten gefunden, indem sie ein von Schulz von Thun verwendetes fiktives Gesprächsbeispiel und den dazugehörigen Kommentartext (vgl. Schulz von Thun 1995:192f.) auf seine anwendungsorientierten Schwierigkeiten hin analysierten (vgl. Lalouschek/Menz 1999:58f.). Als ein grundsätzliches Problem fiktiver Gesprächsbeispiele beschreiben sie dabei die „Mitkonstruktion“ von Gesprächsartefakten“ (dies.:58). Solche künstlich produzierten sprachlichen Elemente bzw. Handlungen entsprechen nicht unserem tatsächlichen Handeln in Gesprächen, was durch linguistische Untersuchungen belegt wurde. Problematisch an ihnen ist jedoch, „daß diese artifiziellen Phänomene als normales Gesprächsverhalten ausgegeben werden“ (dies.:59).

Gerade an solchen Darstellungen zeigt sich, dass der „Nachteil“ zum Vorteil gereicht, denn nur das genaue, systematisch wissenschaftliche Beobachten authentischer Kommunikation hilft dabei, sprachlich-kommunikative Kompetenzen zu vermitteln. Wenn also Gesprächsforscher/innen auf dem freien Markt bestehen wollen, müssen sie die Vorteile dieses Verfahren hervorheben und demonstrieren.

„Linguistinnen und Linguisten können und müssen dazu beitragen, auf dem Trainingsmarkt *Qualitätsstandards* durchzusetzen und Kursangebote zu entwickeln,

die dem Stand des wissenschaftlichen Wissens über Kommunikation gerecht werden und den Bedarf an wissenschaftlich begründeter und kompetent vermittelter Aus- und Fortbildung zu erfüllen vermögen.“ (Brünner 1999:122, Hervorhebung im Original)

5. Literatur

- Assheuer, Thomas (2002): Das Leben wird's richten. Doch was ist das Leben? Anmerkungen zum biopolitischen Kampfbegriff der „Lebenswissenschaften“. In: Die Zeit. 28. Februar 2002, Nr. 10, S. 40.
- Backs, Stephan/Lenz, Reinhard (1998): Kommunikation und Pflege. Eine Untersuchung von Aufnahmegerätschaften in der Pflegepraxis. Wiesbaden.
- Becker-Mrotzek, Michael/Brünner, Gisela (1992): Angewandte Gesprächsforschung: Ziele - Methoden - Probleme. In: Fiehler, Reinhard/Sucharowski, Wolfgang (Hrsg.): Kommunikationsberatung und Kommunikationstraining. Opladen. S. 12-23.
- Becker-Mrotzek, Michael/Brünner, Gisela (1998): Kommunizieren im Beruf – Gesprächsforschung für die Praxis. In: IDS Sprachreport 1998/4:13-18.
- Becker-Mrotzek, Michael/Meier, Christoph (1999): Arbeitsweisen und Standardverfahren der Angewandten Diskursforschung. In: Brünner, Gisela/Fiehler, Reinhard/Kindt, Walther (Hrsg.) (1999): Angewandte Diskursforschung. Band 1: Grundlagen und Beispielanalysen. Opladen, Wiesbaden. S. 18-42.
- Burger, Dora (1995): Das entscheidende erste Gespräch. In: Krankenpflege/Soins infirmiers (Offizielles Organ des Schweizer Berufsverbandes der Krankenschwestern und Krankenpfleger). Heft 10, Seiten 53-58. (Mit einem abschließenden, kurzen Kommentar von Vreni Frei.)
- Brinker, Klaus/Sager, Sven (2001): Linguistische Gesprächsanalyse. Eine Einführung. Berlin. 3., durchgesehene und ergänzte Auflage.
- Brons-Albert, Ruth (1995): Auswirkungen von Kommunikationstraining auf das Gesprächsverhalten. Tübingen.
- Brünner, Gisela/Fiehler, Reinhard/Kindt, Walther (Hrsg.) (1999): Angewandte Diskursforschung. Band 1: Grundlagen und Beispielanalysen. Band 2: Methoden und Anwendungsbereiche. Opladen, Wiesbaden. S. 114-124.
- Brünner, Gisela (1999): Das Verhältnis von diskursanalytischer Forschung, Ausbildung und Anwendung. Ihr Beitrag zur Professionalisierung der Linguistik. In: Brünner, Gisela/Fiehler, Reinhard/Kindt, Walther (Hrsg.) (1999): Angewandte Diskursforschung. Band 2: Methoden und Anwendungsbereiche. Opladen, Wiesbaden.
- Ethik-Kodex der Deutschen Gesellschaft für Soziologie (DGS) und des Berufsverbandes Deutscher Soziologen (BDS):
<http://userpage.fu-berlin.de/~ifs/bds/ethkod.html>. [Eingesehen am 5. Mai 2002]
- Fiehler, Reinhard/Sucharowski, Wolfgang (Hrsg.) (1992): Kommunikationsberatung und Kommunikationstraining. Opladen.

- Fiehler, Reinhard (2001): Gesprächsanalyse und Kommunikationstraining. In: Brinker, Klaus/Antos, Gerd/Heinemann, Wolfgang/Sager, Sven F. (Hrsg.): Text- und Gesprächslinguistik. Linguistics of Text and Conversation. Ein internationales Handbuch zeitgenössischer Forschung. An International Handbook of Contemporary Research. 2. Halbband/Volume 2. S. 1697-1710.
- Manfred Geier (1998): Orientierung Linguistik. Was sie kann, was sie will. Hamburg.
- Girtler, Roland (1980): Vagabunden in der Großstadt. Teilnehmende Beobachtung in der Lebenswelt der »Sandler« Wiens. Stuttgart. 1980.
- Lalouschek, Johanna/Menz, Florian (1999): Empirische Datenerhebung und Authentizität von Gesprächen. In: Brünner, Gisela/Fiehler, Reinhard/Kindt, Walther (Hrsg.): Angewandte Diskursforschung. Band 1: Grundlagen und Beispielanalysen. Opladen, Wiesbaden. S. 46-68.
- Lotz, Markus (2000): Zur Sprache der Angst. Eine Studie zur Interaktion im pflegerischen Aufnahmegergespräch. Frankfurt am Main.
- Schulz von Thun, Friedemann (1995): Miteinander Reden. Bd. 2: Stile, Werte und Persönlichkeitsentwicklung. Hamburg.
- Walther, Sabine (2001): Abgefragt?! Pflegerische Erstgespräche im Krankenhausalltag. Eine linguistische Untersuchung von Erstgesprächen zwischen Pflegepersonal und Patienten. Bern et al.
- Wüsthof, Achim (2000): Kranke Saboteure. In: Die Zeit, Nr. 22, 25.05.2000.

Legende der in den zitierten Gesprächsausschnitten verwendeten Abkürzungen und Notationszeichen

- K: Krankenschwester
- P: Patientin bzw. Patient
- Ein fetter Punkt im Transkriptzitat markiert eine kurze Pause.
- Ohh! Eine Unterstreichung im Transkriptzitat markiert eine besondere Bedeutung. Die (zusätzliche) Verwendung des Ausrufezeichens drückt Emphase aus.
- ((4 Sek.)), ((Lachen)) Angaben in Doppelklammern beziehen sich auf Para- oder Nonverbales. Die Sekundenangaben beziehen sich auf die Dauer der Gesprächspause.
- / Ein Schrägstrich im Transkriptzitat markiert einen Gedankensprung oder eine Fehlerkorrektur der Sprechenden.
- >Leise< Hier spricht eine Person im Vergleich mit ihrer durchschnittlichen Sprechlautstärke besonders leise.
- <Laut> Hier spricht eine Person im Vergleich mit ihrer durchschnittlichen Sprechlautstärke besonders laut.
- (Das könnte sein.) Eine Klammer mit Text bezieht sich auf Äußerungen, deren Inhalt nur vermutet werden kann.
- [Paralleles Sprechen] Die eckige Klammer im Transkriptzitat kennzeichnet paralleles Sprechen.