

Rollenspiele als authentische Gespräche

Überlegungen zu deren Produktivität im Trainingszusammenhang

Reinhold Schmitt

veröffentlicht im Sammelband:

Gisela Brünner / Reinhard Fiehler / Walther Kindt (Hrsg.):

Angewandte Diskursforschung

Band 2: Methoden und Anwendungsbereiche

Radolfzell: Verlag für Gesprächsforschung 2002, 81 - 99

ISBN 3 - 936656 - 02 - 9 (früher: 3 - 531 - 13077 - 3)

Die PDF-Dateien bewahren die ursprünglichen Seitenumbrüche und Fußnoten-Positionen der ersten Auflage des Buches. Alle Zitationen bleiben also gültig. Bei Zeilenumbrüchen und Layout mussten jedoch Veränderungen vorgenommen werden.

Alle Texte erhältlich unter

www.verlag-gespraechsforschung.de

Alle Rechte vorbehalten.

© Verlag für Gesprächsforschung, Dr. Martin Hartung, Radolfzell 2002

Das Werk einschließlich aller seiner Teile ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung außerhalb der engen Grenzen des Urheberrechtgesetzes ist ohne Zustimmung des Verlages unzulässig und strafbar. Das gilt insbesondere für Vervielfältigung, Übersetzungen, Mikroverfilmungen und die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronischen Systemen.

Rollenspiele als authentische Gespräche

Überlegungen zu deren Produktivität im Trainingszusammenhang

Reinhold Schmitt

Zusammenfassung

Der Beitrag ist ein Plädoyer dafür, Rollenspiele als eigenständige und authentische Kommunikationsereignisse zu betrachten. Nur wenn man Rollenspiele nicht mit sogenannten natürlichen Gesprächen vergleicht, gewinnt man Einblicke in die spezifische Bedeutung, die sie im Trainingszusammenhang haben können. Rollenspiele werden gemacht, um sie gemeinsam zu analysieren. Dabei darf sich die Analyse nicht auf die Natürlichkeit oder Künstlichkeit des gespielten Verhaltens konzentrieren, sondern auf die von den Spielern bearbeiteten grundlegenden Gesprächsanforderungen. Die gemeinsame Analyse setzt aufgrund der Betroffenheit der Spieler Anstrengungen in Gang, das eigene Verhalten zu erklären und zu normalisieren. Dabei werden ausschnittsweise subjektive Kommunikationstheorien formuliert, die ein produktiver Einstieg für die Reflexion und Problematisierung von Regeln und Normen der Kommunikation sind. Diese subjektiven Theorien können systematisch bezüglich ihrer - zumeist normativen und monokausalen - Grundlagen problematisiert und hinsichtlich ihrer Angemessenheit und Konsequenzen in unterschiedlichen Situationen diskutiert werden. Die Bedeutung von Rollenspielen besteht nicht im Einüben von reproduzierbarem Verhalten, sondern in dem durch die Beschäftigung mit dem eigenen Verhalten motivierten, empiriegestützten Nachdenken über wichtige Grundlagen von Kommunikation.

1. Einleitung

Diskursanalyse und Konversationsanalyse beschäftigen sich normalerweise und aus guten Gründen mit authentischen Gesprächen, um das tatsächliche Verhalten der Beteiligten in alltagsrelevanten Handlungssituationen beschreiben zu können. In Aus- und Weiterbildungen werden nun aber Methoden - wie z.B. Rollenspiele - eingesetzt, die mit solchen Alltagssituationen nicht identisch sind, sondern Simulationen derselben darstellen. Ohne das Primat authentischer Gespräche als empirische Grundlage für Diskurs- und Konversationsanalyse in Frage stellen zu wollen, trete ich im folgenden für die Produktivität und Brauchbarkeit von Rollenspielen im Schulungszusammenhang ein.

Ich werde zwei positive Argumente dafür entwickeln, in Kommunikationstrainings mit sogenannten 'nichtauthentischen' Gesprächen zu arbeiten: Das erste Argument greift die Authentizitätsfrage von Rollenspielen auf und plädiert von einer konstitutionsanalytischen Position aus dafür, Rollenspiele als authentische soziale Ereignisse zu betrachten. Das zweite Argument zeigt die Produktivität von gespielten Situationen von einem wissenssoziologischen Standpunkt aus, der bislang in der Diskussion von Rollenspielen nicht im Zentrum stand. Hier rückt die gemeinsame Analyse des gespielten Verhaltens und deren interaktionsreflexives Potential, nicht das Rollenspiel selbst, in den Mittelpunkt des Interesses. Beide Argumente werde ich anhand von Beispielen aus einem Kommunikationstraining entwickeln, das ich selbst als Trainer durchgeführt habe.

2. Kurzdarstellung des Trainingskonzeptes

Bei dem Training handelt es sich um ein eintägiges Seminar für Sekretärinnen, bei dem schwerpunktmäßig Fragen und Probleme der Präsentation des Unternehmens

durch die Mitarbeiterinnen behandelt wurden.¹ Das Schulungskonzept besteht aus drei aufeinander aufbauenden Blöcken und gliedert sich wie folgt:

- *Theorie der grundlegenden Aspekte von Kommunikation*
Im ersten Teil werden auf der Grundlage der empirischen und theoretischen Kenntnisse der Konversationsanalyse die für die Schulungszwecke grundlegenden Aspekte eingeführt. Hier wird die *theoretische Kompetenz* der Teilnehmerinnen angesprochen.
- *Gruppenanalyse authentischer Fallbeispiele*
Im zweiten Teil werden ausgewählte Fallbeispiele aus dem Arbeitsalltag der Teilnehmerinnen von diesen in Gruppen analysiert.² Diese Analysen erfolgen unter Bezug auf die im ersten Block eingeführten Aspekte von Kommunikation. Hier geht es darum, die *analytische Kompetenz der Teilnehmerinnen* anzusprechen und ihnen durch die im Theorieteil eingeführten Begriffe eine Orientierung bei der Beschreibung ihrer Eindrücke an die Hand zu geben.
- *Rollenspiele typischer Situationen aus dem Arbeitsalltag der Teilnehmerinnen*
Im dritten Teil spielen die Teilnehmerinnen dann auf der Grundlage vorgegebener Spielrollen Situationen, die ihrer unmittelbaren Alltagserfahrung am Arbeitsplatz entstammen. Hier wird die *sprachliche Handlungskompetenz der Teilnehmerinnen* angesprochen. Auch dabei erfolgt die gemeinsame Analyse unter Bezug auf die im ersten Teil theoretisch eingeführten Aspekte und die im zweiten Teil bereits bei der Fremdanalyse angewendeten Begriffe.

Durch den wiederholten Bezug auf die gleichen Aspekte setzt ein gewisser Sättigungseffekt ein, und die Teilnehmerinnen entwickeln sukzessive eine Einsicht in die Bedeutung dieser Aspekte.

3. Rollenspiele und ihre Kritik: Die Authentizitätsproblematik

Im allgemeinen werden Rollenspiele im Trainingszusammenhang auf der Grundlage einer mehr oder weniger expliziten Entsprechungshypothese eingesetzt: Das im Rollenspiel gezeigte Kommunikationsverhalten entspricht – so die Grundlage dieser Hypothese – dem Verhalten der Spieler in ‘realen’ Situationen. Dies gilt besonders dann, wenn durch Auswahl und Arrangement der zu spielenden Situation eine möglichst enge Anbindung an deren Kommunikationsalltag erreicht wird. Rollenspiele haben in dieser Hinsicht diagnostischen Wert: Die Analyse der im Rollenspiel gezeigten Stärken und Schwächen der Spieler ermöglicht im Zusammenhang mit systematischen Übungen eine Veränderung des tatsächlichen Kommunikationsverhaltens außerhalb der Situation des Rollenspiels.

¹ Das Training habe ich für eine Tochtergesellschaft der Bilfinger und Berger Bauaktiengesellschaft im Juni 1995 durchgeführt.

² Diese Gespräche habe ich im Rahmen einer Studie für das Unternehmen aufgezeichnet.

3.1 Authentizität als kontrastives wissenschaftlich-analytisches Konzept

Gegen diese Entsprechungsannahme hat sich mit guten Gründen Kritik formiert. Der zentrale Punkt der Kritik an Rollenspielen ist der, daß das gespielte Verhalten in verschiedener Hinsicht nicht mit dem tatsächlichen Kommunikationsverhalten der Spieler in realen, alltagspraktischen Situationen (z.B. am Arbeitsplatz) vergleichbar ist. Das reale Kommunikationsverhalten außerhalb der gespielten Situation kann durch Rollenspiele immer nur simuliert werden.³ Rollenspiele werden also aufgrund eines Kontrastes mit dem Verhalten in alltäglichen Situationen kritisch gesehen. Das natürliche Alltagsgespräch wird dabei zum Bezugspunkt, von dem aus die Authentizität der Rollenspiele beurteilt wird. Kontrastivität als Konstruktionsprinzip der Nichtauthentizität von Rollenspielen zeigt sich z.B. bei Griebhaber (1987), der bereits im Titel seiner Untersuchung authentisches und zitierendes Handeln gegenüberstellt. Worin sprachlich-interaktive Unterschiede in authentischen Situationen und im Rollenspielverhalten liegen, zeigt z.B. Brons-Albert (1992) anhand des Vergleiches von Verkaufsgesprächen. Sie kritisiert, daß "Rollenspiele stillschweigend wie natürliche Gespräche behandelt und korrigiert werden"⁴, und findet insgesamt fünf Punkte, in denen sich Rollenspielverhalten und authentisches Verhalten unterscheiden: Die Dauer der gespielten Verkaufsgespräche war deutlich kürzer als vergleichbare natürliche Verkaufsgespräche. Die Spieler der Kundenrolle waren wesentlich kooperativer als die tatsächlichen Kunden. Die Spieler sprachen durchweg Standard, obwohl sie in natürlichen Situationen Registerwechsel zum Dialekt vollzogen. Die Spieler produzierten signifikant häufiger sogenannte 'gefüllte Pausen'. Die Spieler benutzten wesentlich häufiger Konjunktive und Modalwörter.⁵

Bereits die Begriffe, mit denen über Rollenspiele diskutiert wird, zeigen deren grundsätzlich kontrastive Qualität und fehlende konstitutionelle Eigenständigkeit: *Authentizität* ist eine aus einer analytischen Perspektive zugeschriebene Qualität des kommunikativen Verhaltens einzelner Personen, wobei die Zuschreibung im Vergleich mit einem bekannten und anerkannten Verhaltensstandard erfolgt. *Simulation* ist eine aus einer analytischen Perspektive zugeschriebene Qualität eines sozialen Ereignisses, wobei auch hier die Zuschreibung kontrastiv im Bezug auf ein außerhalb dieses Ereignis liegenden 'Originals' erfolgt.⁶ *Artefakte* wiederum sind Produkte/Ergebnisse eines künstlichen, d.h. nicht unter realen Handlungsbedingungen konstituierten kommunikativen Zusammenhangs.⁷

³ Als eine exemplarische Auseinandersetzung mit dem Simulationsproblem siehe z.B. Brünner/Fehler (1984) und als einen Versuch, dem grundsätzlich simulativen Charakter von Rollenspielen methodisch gerecht zu werden, vgl. Becker-Mrotzek/Brünner (in Bd. 2).

⁴ Brons-Albert (1992, 284).

⁵ Einen Überblick über Einsatz, Möglichkeiten und Grenzen von Rollenspielen im Kommunikationstraining und deren Vergleich mit authentischem Kommunikationsverhalten liefert der Sammelband von Bliesener/Brons-Albert (1994).

⁶ Bliesener (1994) hat jedoch darauf hingewiesen, daß es auch eine Authentizität der Simulation gibt.

⁷ Die Ergebnisse von Simulationen als Artefakte zu bezeichnen, bedeutet jedoch, daß die Handlungsbedingungen der Simulation selbst keine realen Handlungsbedingungen sind. Das ist jedoch nicht sinnvoll. Vgl. hierzu auch die Kritik von Becker-Mrotzek/Brünner (in Bd. 2).

Im Gegensatz zu einer solchen kontrastiven Perspektive betrachte ich Rollenspiele im folgenden aus einer konstitutionsanalytischen Perspektive als eigenständige, authentische soziale Ereignisse ('social events').⁸

Im Gegensatz zur kontrastiv-evaluativen Konzeption von Authentizität gehe ich von der prinzipiellen Eigenständigkeit unterschiedlicher sozialer Ereignisse aus. So richtig die Hinweise auf sprachlich-interaktive Besonderheiten bei Rollenspielen aus einer kontrastiv-evaluativen Perspektive sind, so richtig ist es auch, daß sie an Bedeutung verlieren, wenn man nach den konstitutiven Qualitäten der Rollenspiele selbst fragt.⁹

Daß Authentizität im kontrastiven Verständnis nicht nur als Konstruktion zweiten Grades in der Wissenschaft eine Rolle spielt, sondern bei der gemeinsamen Analyse von Rollenspielen im Trainingszusammenhang auch als Beteiligtenkonzept (d.h. als Konstruktion ersten Grades) eine wichtige Orientierung darstellt, das möchte ich im folgenden exemplarisch verdeutlichen.¹⁰

3.2 *Authentizität als kontrastiv-evaluatives Beteiligtenkonzept*

Die Thematisierung der Rollenspielsituation und deren Auswirkungen auf das Verhalten der Teilnehmerinnen ist ein konstitutiver und nicht hintergebar Bestandteile der gemeinsamen Analyse.¹¹ Daß die im Seminar gespielten Rollenspiele Arbeitssituationen immer nur simulieren, nicht jedoch authentisch sind, wird von den Beteiligten als Hinweis, Erklärung und Normalisierung eigener und fremder Verhaltensauffälligkeiten wiederholt formuliert. Ich habe einige Beispiele ausgewählt, die solche Thematisierungen in prototypischer Weise zeigen.

⁸ "Events center around one or at the most a limited range of topics and are distinguishable because of their sequential structure. They are marked by stereotyped and thus recognizable opening and closing routines." Gumperz/Blom (1971, 291).

⁹ Die Frage, wieweit Rollenspiele ein verlässlicher Indikator für das kommunikative Verhalten der Spieler in Situationen sind, wie es z.B. im Berufsalltag beobachtbar ist, und wie direkt sich Einsichten aus den Rollenspielen im Berufsalltag umsetzen lassen, ist erst über einen genaueren Rekurs auf Rollenspiele als eigenständige kommunikative Gattung zu klären. Dabei muß man grundsätzlich die Frage diskutieren, welches das Problem ist, für das die Rollenspiele die - im Sinne von Luckmann - institutionalisierte Lösung sind. Zum Konzept der kommunikativen Gattung vgl. Luckmann (1986 und 1988).

¹⁰ Zum Verhältnis der Konstruktionen ersten und zweiten Grades sagt Schütz (1971, 6f): "Die gedanklichen Gegenstände, die von Sozialwissenschaftlern gebildet werden, beziehen und gründen sich auf gedankliche Gegenstände, die im Verständnis des im Alltag unter seinen Mitmenschen lebenden Menschen gebildet werden. Die Konstruktionen, die der Sozialwissenschaftler benutzt, sind daher sozusagen Konstruktionen zweiten Grades: es sind Konstruktionen jener Konstruktionen, die im Sozialfeld von den Handelnden gebildet werden".

¹¹ Ich sehe darin im Gegensatz zu Lepschy (in Bd. 2) keinen unerwünschten Nebenschauplatz mit allen bei ihr anklingenden negativen Begleiterscheinungen: Solche Thematisierungen sind konstitutiv für Rollenspiele. Sie als solche nicht ernst zu nehmen führt für die Teilnehmerinnen zum Verlust einer wichtigen Artikulationsmöglichkeit, die für die Solidarisierung untereinander und damit für die Gruppendynamik insgesamt eine tragende Rolle spielt. Solche Aspekte kommen jedoch nur dann in den Blick, wenn man Rollenspiele als eigenständige soziale Ereignisse begreift.

In den Beispielen 1-3 drücken die Teilnehmerinnen¹² ihre kontrastive Perspektive bei der Bewertung durch die Konstruktion des Rollenspiels als Ausnahmesituation explizit aus. Der eigentliche Bezugspunkt ist der Normalfall (*normalerweise*) oder die Realität (*in echt*):¹³

Beispiel 1:

AN: **aber normalerweise hören sie sich sehr viel freundlicher an**
 AN: **am telefon**
 SE: **normalerweise ja** ich war ja nicht ich wusste ja

Beispiel 2:

SA: **so abgehackt sprech ich normal**
 SA: **net** |**des is die aufregung**|
 K |LEICHT LACHEND |
 T4: ne:
 TR: |sie sprechen-|
 T5: |**wir sprechen** |**alle anders**

Beispiel 3:

T5: **aber ich**
 T5: **glaub des wär in echt auch schwierig gewesen** * nach der
 T5: der ersten möglichkeit zu unterbre"chen

Im Beispiel 4 wird Aufregung und Nervosität als Reaktion auf die Spielsituation als Erklärung für die kritisierte Künstlichkeit des Verhaltens angeführt.

Beispiel 4:

T1: so is schon alles richtig nur es klingt aber es klingt
 T1: so: en bisschen * künstlich
 SA: |**haja des isses ja auch ich**|
 T3: |aber des is natürlich |
 T1: klar des is schon klar
 SA: |**war ja auch nervös**|
 TR: |des is jetzt schon|
 T5: **des wird bei**
 T5: **mir nicht anders sein**

Beispiel 4 ist insofern besonders typisch, weil es die kritische Konzentration der Teilnehmerinnen auf unangemessene bzw. künstliche Formulierungen zeigt. Dies ist das dominante Phänomen, an dem den Teilnehmerinnen die artifizielle Qualität der gespielten Rollen v.a. aufgefallen ist. Zwar ist - wie die Sprecherin selbst sagt - *schon alles richtig*, es klingt ihr aber dennoch *so: en bisschen * künstlich*. Au-

¹² Zur Erläuterung der Siglen: AN bezeichnet die Teilnehmerin, die im analysierten Rollenspiel die Anruferin gespielt hat, SE die der Sekretärin, T1, T5 usw. sind Teilnehmerinnen und TR ist der Trainer.

¹³ Die Liste der verwendeten Transkriptionszeichen findet sich im Anhang.

thentizität ist für sie also das letztliche Gütekriterium, und Authentizität ist eine Frage der Formulierungsoberfläche, nicht jedoch etwa handlungsstruktureller Natur: handlungsstrukturell - so kann man explizieren - *is schon alles richtig*.

3.3 Von der Bewertung der Authentizität zum interaktionsstrukturellen Phänomen: Eine Fallanalyse

Ich werde im folgenden exemplarisch demonstrieren, worin solche von den Teilnehmerinnen als unangemessen bewerteten Verhaltensweisen bestehen und wie sie konkret beschrieben werden. Mit der Fallanalyse möchte ich zeigen, daß die Thematisierungen der Teilnehmerinnen systematisch für einen kommunikationsreflexiven Diskurs genutzt werden können, der auf die Vermittlung und gegebenenfalls auch die Problematisierung von Kommunikationswissen abzielt. Die zitierten Ausschnitte stammen alle aus der gemeinsamen Analyse der Rollenspiele, die den Schwerpunkt der eintägigen Veranstaltung darstellen.¹⁴

Es handelt sich um eine Auffälligkeit, die wiederholt thematisiert wurde und sich ein ganzes Stück weit durch die gemeinsame Analyse zog. Gemeint ist ein *oh*“ der Sekretärin, mit der sie ihre Reaktion auf das Anliegen der Anruferin eingeleitet hat. Dieses *oh*“ macht während des Verlaufs der Analyse eine Karriere von der Bewertung der konkreten Sprechweise hin zum interaktionsstrukturellen Phänomen.

Die Gesprächseröffnung

Das Telefon klingelt

```
SE: GKW-ingenieure bauer- * guten tag
AN:                                guten tag mein name ist müller

AN: von der firma bremer * ich hätte gerne herrn huber wegen

AN: einer dringenden terminänderung gesprochen
SE:                                <oh:"> das tut mir

SE: leid der herr huber ist gra"d im moment nicht am pla"tz und ich

SE: kann auch nicht sagen wo" er ist zur zeit!
```

oh:" 1

Das *oh*“ taucht als Thematisierungsgegenstand gleich zu Beginn der gemeinsamen Analyse auf. Der Trainer¹⁵ spielt die Gesprächseröffnung vor, und während er noch mit der Technik beschäftigt ist, fällt als erste Bemerkung gleich das Folgende:

¹⁴ Ich habe dieses Seminar für eigene Weiterbildungszwecke auf Video aufnehmen lassen. Der Programmpunkt Rollenspiele gestaltet sich wie folgt: Der Trainer verteilt die verschiedenen Spielrollen, die dann von den Teilnehmerinnen vorbereitet werden. Die vorbereiteten Situationen werden gespielt und auf Video aufgezeichnet. Danach werden die Rollenspiele auf der Grundlage der Videoaufzeichnung besprochen.

¹⁵ Ich spreche im folgenden ausschließlich vom Trainer (und nicht von meiner Person), um die Konzentration auf die Gesprächsrolle und deren Implikationen zu verdeutlichen.

T1: sie sagt auch so oh" das tut mir leid so |LACHT |
 T2: oh:"
 T3: |ja so oh:|
 T1: so ein langgezogenes oh:

Etwas an diesem *oh:"*, mit dem die Sekretärin auf das Anliegen der Anruferin reagiert, ist auffällig und thematisierungswürdig: Insgesamt drei Teilnehmerinnen machen sich an diesem *oh:"* zu schaffen. Der Trainer ist jedoch durch das zittrige Standbild des Videorecorders so abgelenkt, daß diese erste *oh:"*-Thematisierung untergeht. Aber es hat sich in das Gedächtnis der Teilnehmerinnen als etwas Wichtiges eingegraben und wartet nur darauf, bei der nächsten Gelegenheit wieder an die Oberfläche zu kommen. Diese Gelegenheit ergibt sich, als der Trainer die Teilnehmerinnen auffordert, sich die Gesprächseröffnung einmal etwas genauer anzuschauen.

oh:" 2

T2: durch das #oh:# kommt es mir so vor als würde sie das
 K #ZITIERT SEKRETÄRIN#
 T2: nicht so |ganz ernst nehmen| ne also oh":
 K |LEICHT LACHEND |
 T8: #tut mir leid#
 K #ZITIERT SEKRETÄRIN#

Im Gegensatz zu seiner ersten Thematisierung, die ausschließlich als Hinweis und Beschreibung realisiert wird, wird hier mit dem *oh"* eine Deutung verbunden. Der Mitarbeiterin kommt es so vor, als würde die Sekretärin ihr Bedauern nicht ganz ernst meinen. Sie schreibt diesem emotionalen Ausdruck das Potential zu, Auskunft über die Ernsthaftigkeit der nachfolgenden Formulierung geben zu können.¹⁶ Diese Beschreibung hat schon deutlich die Qualität eines Monitums.¹⁷

Der Trainer geht nicht auf die Thematisierung und die interpretative Auslegung ein, sondern fordert die Teilnehmerinnen dazu auf, die gesamte Äußerung der Sekretärin zu betrachten und dabei ihr Verhalten unter dem Gesichtspunkt der Selbstpräsentation mit dem Verhalten einer Klinikmitarbeiterin in einem der analysierten Fallbeispiele aus der Gruppenanalyse zu vergleichen.

oh:" 3

T2: mhm * also dieses
 T2: das emotionale ist also sie sollte des en bisschen (...)
 T2: sich nich so:- ** also oh" * ich weiß nich auf mich wirkt
 T2: wirkt so was persönlich * en bisschen abstoßend
 T2: mü"tterlich so also * ** mh *3*
 TR: hier in der situation

¹⁶ Sie formuliert hier eine Wirkungshypothese, die auf einer monokausalen Verursachungsvorstellung gründet.

¹⁷ Zum Konzept des Monitums siehe Fiehler (1995).

T2: ja * doch **
 TR: mhm |wollen wir noch mal gucken * |
 T7: |>des find ich gar nich ich find<|

Die Mitarbeiterin, die sich dann zu Wort meldet, nimmt jedoch nicht die gewünschte Vergleichsperspektive ein, sondern hält wie ihre Kolleginnen vor ihr an der Auffälligkeit des *oh* fest. Es ist deutlich, daß auch sie dieses *oh* kritisch sieht. Sie versucht, eine Alternative zu dem *oh* zu entwickeln, und beginnt zumindest ansatzweise zu formulieren, was die Sekretärin statt des *oh* hätte tun sollen. Sie bricht diesen Versuch jedoch ab und formuliert dann – wie ihre Kollegin zuvor – die Wirkung, die das *oh* auf sie hatte: *ich weiß nich auf mich wirkt wirkt so was persönlich * en bisschen abstoßend mü"tterlich so also*.

Diese Einschätzung veranlaßt den Trainer zur Nachfrage *hier in der situation*, wobei sein Tonfall Erstaunen ausdrückt. Die Mitarbeiterin beantwortet die Frage mit *** mh *3* ja * doch*, worauf der Trainer wiederum mit dem Hinweis reagiert, sich die Stelle noch einmal anzusehen. Simultan hierzu meldet eine andere Teilnehmerin Widerspruch zu der negativen Interpretation des *oh* ihrer Kollegin an. Sie kann sich jedoch mit diesem Hinweis nicht durchsetzen: Der Trainer und die Teilnehmerinnen sehen sich zunächst die Stelle noch einmal an.

Im weiteren Fortgang der Analyse weist der Trainer noch einmal auf den Vergleich zur Krankenhausmitarbeiterin hin. Simultan hierzu meldet sich die Mitarbeiterin wieder zu Wort, die zuvor bereits ihren Widerspruch angekündigt hatte.

oh:" 4

TR: das war so ein die konstellation die wir im krankenhaus
 TR: hatten * |und des is | hier * ja |entschuldigung |
 T7: |also ich find| |jetzt hab ich sie|
 TR: |ne: macht nix |
 T7: wieder unterbrochen * |also mir geht des| genauso wie
 T7: der frau bauer wenn ich * wenn jetzt der satz kommt *
 T7: sie möchte den und den sprechen dann sag ich nicht tut
 T7: mir leid is nicht da sondern dann kommt bei mir auch
 TR: ja
 T7: meist oh" das tut mir leid der is jetzt nicht da
 T5: mhm

Im ersten Teil ihrer Äußerung beschreibt sie ihr eigenes Verhalten in Analogie zu dem Verhalten der Sekretärin im Rollenspiel. Hier finden sich zwei interessante Hinweise: *also mir geht des genauso wie der frau bauer* und *dann kommt bei mir auch meist oh" das tut mir leid der is jetzt nicht da*. Interessant sind diese Formulierungen insofern, als beide die Sprecherin so präsentieren, als würden ihr die Dinge eher passieren, als daß sie sie bewußt kontrolliert.¹⁸

Im weiteren Teil beschreibt sie die Funktionalität solcher *oh*'s: Diese leiten die eigentlich wichtige Information ein. Sie weist noch darauf hin, daß die Funktionalität nicht an dem konkreten sprachlichen Ausdruck hängt, sondern daß sie auch mit

¹⁸ Dies ist eine nichtkategoriale, aber gleichermaßen hochgradig analytische Beschreibung, die man ohne Probleme in das konversationsanalytische Konzept der "Formulierungsroutine" überführen kann.

anderen Ausdrücken erreicht werden kann (*oder ein mhm*). Im nächsten Zug expliziert sie die Implikationen, die zuvor anhand ihrer Formulierungsweise bereits deutlich wurden: *des is ich weiß nich also des passiert automatisch ohne drüber nachzudenken*.

T7: des leitet des irgendwie so ein oder ein mhm er is |grad|
TR: |ja |

T7: nich am platz des is ich weiß nich also des
TR: ja ja

T7: passiert automatisch |ohne| drüber nachzu|denken|
TR: |ja | |ja ja |

Als sie ihren Beitrag zu Ende geführt hat, meldet sich der Trainer zu Wort. Zunächst weist er darauf hin, daß es sich bei dem von der Teilnehmerin beschriebenen eigenen Verhalten nicht um etwas Individuelles, sondern um etwas Systematisches handelt (*en ganz typisches phänomen*). Er bringt dann einen Verweis auf seine Wissensgrundlagen (*schon oft untersucht worden*) und beschreibt, in welchen Situationen dieses Phänomen auftaucht. Dabei weist er auf die Regelmäßigkeit des Phänomens hin (immer dann, wenn). In alltagsweltlicher Sprache skizziert er dabei einen Mechanismus für die Konstruktion von Äußerungen, der in der Konversationsanalyse als Präferenzorganisation beschrieben und diskutiert worden ist.¹⁹ Als eine wesentliche Funktion der Präferenzorganisation hebt er die Vorankündigung von negativen Informationen hervor:

TR: was sie sagen des is ähm en ganz typisches phänomen * äh

TR: des is auch schon oft untersucht worden ** dass immer

TR: dann wenn man * im prinzip eigentlich was u"nangenehmes

TR: zu sagen hat * weil man muss es ja sagen * aber dann wird

TR: es irgendwie en bisschen aufgeschoben da kommt vorne
T3: mhm

TR: dran irgendwie en oh oder en mh oder so en drucksen oder

TR: so was * was den anderen im prinzip schon darauf

TR: vorbereitet oh pass mal auf da kommt jetzt für dich etwas

TR: negatives

Diese funktionale Sicht wird von der Spielerin der analysierten Rolle mit dem bestätigenden Kommentar *die einleitung zum negativen genau* wiederholt.

TR: negatives also es ist
SS: die einleitung zum negativen genau

TR: zumindest bei uns so in unserem kulturkreis ne form von

TR: abschwächung äh ist es so dass man unangenehme dinge äh

¹⁹ Aus der inzwischen sehr umfangreichen Literatur zur "Präferenzorganisation" seien exemplarisch erwähnt: Bilmes (1988), Heritage (1984), Kotthoff (1993a), Pomerantz (1984), Sacks (1987), Sacks/Schegloff (1979), Sacks/Schegloff/Jefferson (1974 und 1979).

TR: zunächst mal äh in der art wie man se formuliert die so

TR: en bisschen aufschiebt

Um den Teilnehmerinnen die Funktionalität solcher Elemente zu veranschaulichen, betont der Trainer einen zentralen Punkt des Bedeutungsgehaltes von Äußerungen, nämlich deren Plazierung.²⁰ Daß die Bedeutung einer Äußerung oder eines Äußerungsteils ganz wesentlich davon abhängt, wird hier durch eine Verschiebeprobe verdeutlicht. Die vom Trainer nahegelegte Vorstellung, das *oh* vom Anfang der Äußerung einmal probeweise an deren Ende zu nehmen, setzt bei den Teilnehmerinnen heftige Heiterkeit frei.

TR: ne also in dem sinn passiert das auch genau an

SS: mhm

T7: ja

TR: der richtigen stelle sie würden so was wahrscheinlich nie

TR: hinterher machen

SS: ne" |des oh" hinterher is (...)|

T7: |(...)|

TR:#tut mir leid der herr huber ist nicht da ich kann ihnen

K& #MEHRERE TEILNEHMERINNEN LACHEN

TR: auch |nicht| |sagen| wo er ist oh"#

TX: |oh": |

TY: |oh: |

K MEHRERE TEILNEHMERINNEN LACHEN #

K& ALLGEMEINES LACHEN

T7: des wär lächerlich

TR: #ja und das liegt dadran * wo dieses

K& #MEHRERE TEILNEHMERINNEN REDEN

TR: wo dieses oh" äh äh# ob des vorne steht ob=s in der mitte

K& GLEICHZEITIG#

TR: steht oder ob vielleicht sogar hinten ** okay dann gehn

TR: wir mal en bisschen weiter

Das kollektive Lachen als Reaktion auf diese Verschiebeprobe macht klar, daß den Teilnehmerinnen die Funktionalität von Vorläuferelementen deutlich geworden ist. Diese Einsicht ist unabhängig davon, ob sie nach wie vor noch denken, daß das konkrete *oh* der Sekretärin im Rollenspiel vielleicht doch ein bißchen überzogen oder gekünstelt ist. Was sich im Verlauf der Beschäftigung mit der anfänglichen Auffälligkeit zeigt, ist die Einsicht in strukturelle Eigenschaften von kommunikativen Phänomenen - konkret in die Funktionalität von Vorlauf- oder Vorschaltelementen und in die Wirkungsweise von als dispräferiert markierten Äußerungen.²¹ Dabei ist

²⁰ Zur Rolle der Plazierung von Äußerungen für deren Bedeutung vgl. Bergmann (1982) und Schegloff/Sacks (1973, 299): "... there do not seem to be criteria other than placement (i.e., sequential) ones that will sufficiently discriminate the status of an utterance as a statement, assertion, declarative, proposition, etc., from its status as an answer."

²¹ Allgemein zur Vorstellung von "dispreferred turn shapes" vgl. Pomerantz (1984); Bilmes (1988, 173) bezeichnet die gleichen Markierungsformen, die bei Pomerantz (1984) als "dispreference markers" beschrieben werden, als "reluctance markers"; Markierungen dispräferierter Äußerungen werden auch in Schegloff/Jefferson/Sacks (1977, 362) diskutiert; vgl. auch Lerner (1989).

das *oh*" der Sekretärin im Rollenspiel lediglich die fallspezifisch zufällige Realisierung eines allgemeinen interaktionsstrukturellen Phänomens.

4. Rollenspiele als authentische Fälle allgemeiner Konstruktionsprinzipien von Kommunikation

Bei der nichtkontrastiven Authentizitätskonzeption²² ist es wichtig, zwei Ebenen zu differenzieren: zum einen die Ebene der konkreten Sprechweise der Teilnehmerinnen beim Rollenspiel. Hier spielen Fragen der Nervosität und des daraus folgenden unnatürlichen Sprechens eine Rolle. Diese Ebene wird von den Teilnehmerinnen primär angesprochen, sie stellt ihre dominante Orientierung bei der Analyse der Rollenspiele dar.

Das andere ist die Ebene grundlegender Konstitutionsanforderungen von Kommunikation und der Bearbeitung interaktiver Aufgaben, die die Spielerinnen gemeinsam zu lösen haben. Dies ist die Ebene, auf die der Trainer die Beobachtungen der Teilnehmerinnen systematisch zu beziehen versucht. Das betrifft hier die Frage, was zu einer Gesprächseröffnung dazugehört (welche Aufgaben stellt die Gesprächseröffnung an die Spielerinnen) und wie die Eröffnung im Rollenspiel konkret in bezug auf diese Aufgaben gelöst wurde. Das gespielte Gespräch wird dabei als eine fallspezifische Lösung einer allgemeinen handlungsstrukturellen Aufgabe betrachtet. Dabei besitzt die Frage des schauspielerischen Realismus (wie gekünstelt oder natürlich haben die Spielerinnen gesprochen) keine Bedeutung. Wichtig ist die Frage, wie die Spielerinnen die ihnen gestellten handlungsschematischen Aufgaben gelöst haben und welche Folgen die konkrete Art und Weise der handlungsschematischen Lösung für den weiteren Verlauf des Gesprächs für beide hat.

All das, was Diskurs- und Konversationsanalyse als konstitutive Gestaltungsprinzipien von Gesprächen rekonstruiert haben, findet sich auch in den Rollenspielen wieder. In diesem Sinne sind Rollenspiele authentische Fälle der Konstitution grundlegender kommunikativer Strukturen und als solche produktiv für eine analytische Auseinandersetzung. Zu solchen interaktiven Konstruktionsprinzipien gehört z.B.:

- die Organisation der Redebeiträge und die Verteilung von Sprecher- und Hörerrollen (Gesprächsorganisation),
- Äußerungen auf den Adressaten zuzuschneiden ("recipient design"),
- sich selbst in der Beziehung zum anderen darstellen (Beziehungskonstitution),
- die Entwicklung des Dialogs auch als Hörer mitzutragen (Rückmeldeverhalten),
- die Interpretationsbreite der eigenen Äußerungen durch Hinweise unterschiedlichster Art zu begrenzen (Bedeutungskonstitution),
- Beiträge als erkennbar abgeschlossen zu markieren (Konturierung),
- die Aufgabe, Äußerungen so zu formulieren, dass deren Informationskern deutlich wird (Fokussierung),
- den Geltungsanspruch der eigenen Äußerung zu markieren (Modalisierung).

²² Als Beispiel einer nichtkontrastiven Sicht auf Rollenspiele siehe auch Gülich/Kastner (in Bd. 2), die Nacherzählungen von Telefongesprächen und das Nachspielen tatsächlich stattgefundener Gespräche im Bereich der Telefonseelsorge im hier skizzierten Sinne als authentische Gesprächsdokumente benutzen.

Ich halte es für erforderlich, bei der Beurteilung von Rollenspielen von der Oberflächenorientierung auf Formulierungen und intonatorische Realisierungen wegzukommen und sich verstärkt einer strukturanalytischen Sicht auf das soziale Ereignis Rollenspiel zu nähern. Denn der Aspekt, der Rollenspiel für Trainings produktiv macht, besteht in der Stabilität (der oben angeführten) allgemeinen kommunikativen Konstruktionsprinzipien, die für das Rollenspiel genau die gleichen sind wie für das Verhalten in nicht gespielten Situationen.

In diesem Sinne sind Rollenspiele authentisch als eigenständige soziale Ereignisse, deren besondere Bedeutung gerade darin besteht, unbedrängt von konkreten Handlungsanforderungen in einer explizit hergestellten Situation bestimmte kommunikative Verhaltensweisen als Lösung spezifischer handlungsstruktureller Aufgaben zunächst zu produzieren, um sie in einem zweiten Schritt gemeinsam zu analysieren: Produktion *und* Analyse konstituieren zusammen die Bedeutung der Rollenspiele für die Trainingssituation.

5. Rollenspiele als Produktionsrahmen subjektiver Theorien von Kommunikation

Im folgenden will ich an einem weiteren Beispiel zeigen, daß der Analyseaspekt für eine angemessene Beurteilung der Nützlichkeit von Rollenspielen unerlässlich ist. Die Teilnehmerinnen in all meinen Seminaren formulieren bei der gemeinsamen Analyse regelmäßig (implizit und explizit) ihre subjektiven – zumeist normativen – Vorstellungen von Kommunikation. Solche subjektiven Theorien²³ der Teilnehmerinnen sind neben der handlungsschematischen Konzentration bei der Analyse des gespielten Verhaltens der zweite zentrale Punkt für die Relevanz von Rollenspielen. Auch hier steht nicht mehr das gespielte Verhalten im Vordergrund, sondern die bei dessen Analyse produzierten subjektiven Kommunikationstheorien der Teilnehmerinnen als systematische Chance, in einen interaktionsreflexiven Diskurs einzusteigen.

5.1 Subjektive Theorien über Unterbrechen

Bei der weiteren Analyse des Rollenspiels weist der Trainer darauf hin, daß die Anruferin der Sekretärin uneingeschränkt und über längere Zeit die Gelegenheit gibt, Alternativen zu ihrem Anliegen zu formulieren, ohne rechtzeitig zu verdeutlichen, daß keine der Alternativen ihren Handlungszielen entspricht.

TR: ja ** ein sehr langer redebeitrag * und die anruferin

TR: versucht nicht dazwischen zu gehen ne

SA: ja ich bin * so-

²³ Unter subjektiven (Kommunikations-)Theorien verstehe ich – in Anlehnung an Groeben et al. (1988) – mehr oder weniger komplexe und vollständige Kognitionen der Selbst- und Weltsicht, die von Alltagsmenschen in Darstellungssituationen formuliert werden, um eigenes oder fremdes Verhalten oder kommunikative Ereignisse erfahrungsunabhängig und mit überindividuellem Anspruch zu erklären und zu prognostizieren. Vgl. die klassische Arbeit von Laucken (1974) und zu den Unterschieden zwischen subjektiven und wissenschaftlichen Theorien Furnham (1988); siehe auch die Konzeption von Laien-Linguistik von Antos (1996).

TR:
 SA: **trainiert** ja LACHT zuhören ja und dann erst
 T5: so trainiert
 SA: **folgern**

Die Teilnehmerin, die die Rolle der Anruferin gespielt hatte, formuliert als Erklärung und Entschuldigung ihres Verhaltens ihre Orientierung, Gesprächspartner nicht zu unterbrechen, sondern ungehindert ausreden zu lassen. Erst wenn diese ihren Beitrag zu Ende gebracht haben, meldet sie sich wieder zu Wort. Interessant ist ihre Formulierung *ich bin * so- trainiert*, mit der sie die Normativität ihrer Orientierung nicht als selbstgewählt, sondern als vermittelt beschreibt. Ich bin bei meinen Seminaren immer wieder auf vergleichbare Formulierungen gestoßen, die verdeutlichen, daß es eine subjektive Theorie des Unterbrechens bei den Teilnehmerinnen gibt, für die eine starre, interaktionsstrukturell invariante Vorstellung von der Dominanz des aktuellen Sprechers charakteristisch ist. Dies zeigt auch der folgende Ausschnitt aus dem Fortgang der gemeinsamen Analyse:

T5: aber ich
 T5: glaub des wär in echt auch schwierig gewesen * nach der
 T5: der ersten möglichkeit zu unterbre"chen **unterbrechen ist**
 T5: **immer en bisschen unhöflich** |ich weiß net ob ich net|
 T4: mhm |des macht man selten |
 T5: auch die drei möglichkeiten abgewartet hätte

Eine Teilnehmerin (T5) sagte auf den Hinweis des Trainers, daß die Anruferin der Sekretärin völlig ohne Rückmeldungen und ohne Intervention ausgiebigst Raum zur Darstellung läßt: *unterbrechen ist immer en bißchen unhöflich*. Unschwer zeigen sich hier deutliche Spuren einer subjektiven Theorie der Gesprächsorganisation mit deutlich normativer Grundlage. Solche Vorstellungen werden über die verschiedenen Vermittlungsinstanzen wie z.B. Familie, Schule etc. formuliert, tradiert und – wie die Formulierung der oben zitierten Spielerin zeigt – auch trainiert. Solche Formulierungen und die dahinter stehenden Vorstellungen von Kommunikation sind für konversationsanalytisch arbeitende Trainer eine systematische Ressource, mit den Teilnehmerinnen die Angemessenheit solcher Orientierungen zu diskutieren.

5.2 Potentiale subjektiver Theorien aus Trainingssicht

Formulierungen dieser Art bieten die Chance, exemplarisch auf die grundsätzliche Situationsbedingtheit des kommunikativen Verhaltens hinzuweisen. Hinsichtlich des Unterbrechens gehört dazu, sich danach zu fragen, ob es in der gegebenen Situation nicht Gründe dafür gibt, in einer nicht nur legitimen, sondern produktiven Weise gegen die Orientierung "Lasse den anderen ausreden" zu verstoßen. Ausgehend von einer grundsätzlich situationsabhängigen Analyse konkreter Verhaltensweisen, ist eine Aussage "A unterbricht B" keine Formulierung eines normativen Verstoßes, sondern das Ergebnis eines – im Zweifelsfalle – relativ aufwendigen Interpretationsprozesses.

Zu diesem Interpretationsprozeß gehört auf jeden Fall die Suche nach Motivierungen dafür, daß ein Beteiligter sprachlich aktiv wird, obwohl gerade ein anderer spricht. Nicht jede Situation, in der ein Hörer etwas sagt, wenn ein anderer spricht, ist automatisch eine Unterbrechung.²⁴ Zunächst einmal sind solche Situationen im formal-strukturellen Sinne nur Stellen simultanen Sprechens und als solche mit einer vorinterpretativen und nicht-wertenden Einstellung zu behandeln. In einem zweiten Schritt ist dann nach dem Zustandekommen solcher Simultanstellen zu fragen.

Manchmal ist es - will man seine eigene Handlungsfähigkeit erhalten - eine Notwendigkeit, den anderen nicht ausufernd das Rederecht zu überlassen. Und unter bestimmten Bedingungen kann eine Intervention in den Beitrag eines anderen durchaus auch zu seinem Guten erfolgen, z.B. dann, wenn sich ein Sprecher um Kopf und Kragen redet. In vielen Situationen ist es ohnehin legitim und durch die Prinzipien der Kommunikationsordnung vorgesehen, Beteiligte zu unterbrechen. Dies gilt für Fälle, in denen diese forciert tätig werden²⁵, indem sie z.B. ihr Rederecht strapazieren und sich nicht mehr an die Aktivitätsbindung ihrer Sprecherrolle halten.²⁶ Die Tatsache, daß etwas ein bißchen unhöflich oder auch heikel ist, bedeutet nicht, daß man dieses etwas nicht tun kann oder in bestimmten Situationen zur Erhaltung der eigenen Handlungsfähigkeit nicht sogar tun muß. Es bedeutet im Zweifelsfalle nur, daß man es auf eine ganz bestimmte Art und Weise tun muß, damit man es völlig legitimiert tun kann. Die Spielerin der Anruferinnenrolle formuliert selbst ein Beispiel dafür, wie das, bezogen auf die Spielsituation, hätte aussehen können:

SA: ich hätte sie nach dem ersten |schon| unterbrechen
TR: |ja |

²⁴ Auch die Konversationsanalyse hatte ihre Probleme mit Unterbrechungen. So gab es eine Diskussion, ab wann simultanes Sprechen, das sich in Transkripten als Überlappungen zeigt, die Qualität einer Unterbrechung bekommt. Diese Diskussion hatte grundsätzlichen Charakter, da es prinzipiell um das Verhältnis von formalen Ordnungsstrukturen und der interpretativen Arbeit der Beteiligten ging. Dabei kritisierte z.B. Goldberg (1990, 884) die zu statische Orientierung am aktuellen legitimen Sprecher als unangemessenen 'singular speakership code', eine Orientierung, die sich auch in den oben zitierten Formulierungen der beiden Kursteilnehmerinnen zeigt. Daß Unterbrechungen nicht ausschließlich formal-strukturell als 'overlaps' mit einer besonderen Startspezifik bestimmt werden können, hat auch Hutchby (1992, 368) betont: Er hebt hervor, daß "some types of utterances which appear to be interruptive in the sequential sense do not seem to be treated as an interruption in the moral sense at all by the recipients". Auch Bennet (1981) weist darauf hin, daß die Beteiligten mit Unterbrechungen ganz anders umgehen, als es aufgrund einer formal-strukturellen Definition von Unterbrechungen als spezifische Form von Überlappung zu erwarten wäre. Goldberg (1990) bietet insgesamt eine gute Darstellung der konversationsanalytischen Diskussion über Unterbrechungen; siehe auch Kotthoff (1993b).

²⁵ Zum Forcieren als eingeschränkte Kooperationsform siehe Kallmeyer/Schmitt (1996).

²⁶ Redegelegenheiten werden für die Durchführung bestimmter Aktivitäten erlangt oder zugewiesen (einen Witz oder eine Geschichte erzählen, eine Detaillierung oder Begründung für einen Sachverhalt liefern, eine Nachfrage stellen etc.). Diese Aktivitätsbindung wird von den Gesprächsbeteiligten kontrolliert, und diese Kontrolle ist die Grundlage dafür, daß Beteiligte ihr Rederecht verlieren können, wenn sie es nicht für die vorgesehene Aktivität nutzen oder ihr Rederecht strapazieren. Murray (1987, 104) weist darauf hin, daß es kein garantiertes Recht zur Beitragsbeendigung gibt: "'completion right' is not absolute, but contingent on the number and relative status of interactants and the length of a speaking turn and is vitiated by how long s/he has been speaking, how often s/he has spoken, the number of points s/he has made, and the specific rights of some speaker to speak about some topics".

SA: |müssen | |ja |
 TR: |also des wär| * des |wär| des wär zumindest eine

SA: |ja | |genau|
 TR: |möglich|lichkeit gewesen |daz/ | äh dazwischen zu gehen

SA: und hätte sagen müssen entschuldigung entschuldigung

SA: moment das ist nicht das was ich will genau * ja
 TR: ja

Wenn man sich als Trainer dafür sensibilisiert, auf Formulierungen subjektiver Kommunikationstheorien der Teilnehmerinnen zu achten, dann eröffnet sich die Möglichkeit zur produktiven Kontrastierung mit der konversationsanalytischen Theorie über Kommunikation. Produktive Kontrastierung meint zunächst das Aufgreifen der subjektiven Theoriebestandteile der Teilnehmer und deren konversationsanalytische Reformulierung.²⁷ Erst in einem zweiten Schritt folgen dann Überlegungen, welche Folgen mit der Kontrastierung verbunden sind.²⁸ Wenn ich von produktiver Kontrastierung spreche, dann denke ich nicht an Fälle, in denen den Teilnehmerinnen klargemacht wird, daß sowohl ihr Verhalten als auch die subjektiven Theoriebestandteile, die das Verhalten legitimieren und erklären oder entschuldigen sollen, falsch sind. Es ist jedoch wichtig, sich darüber zu verständigen, daß bestimmte subjektive Theoriebestandteile das Potential haben, eher hinderlich zu sein. Hier kommt es also darauf an, die Teilnehmerinnen dafür zu sensibilisieren, daß eine situationssensitive Orientierung ihres Verhaltens, die auf der Grundlage einer Einschätzung der Gesprächsentwicklung und deren Implikationen basiert, wesentlich angemessener ist als eine starre Orientierung an formalen Rollen (wie z.B. einem Sprecher, den man ausreden lassen muß/soll).

Vor allem bei mehrtägigen Kursen besteht die Möglichkeit, solche unangemessenen subjektiven Vorstellungen der Teilnehmerinnen, die sich bei der gemeinsamen Analyse gezeigt haben, systematisch zum Gegenstand der weiteren Auseinandersetzung zu machen. So kann das 'Unterbrechungssyndrom' in einem Folgekurs durch Analysen von authentischen Unterbrechungsfällen systematisch problematisiert und Bedingungen für legitimes Unterbrechen herausgearbeitet werden. Man kann es den Teilnehmerinnen in einem Folgeseminar zur Aufgabe machen, solche legitimen

²⁷ Der Trainer hat v.a. bei Ad-hoc-Analysen ein Zeit- und 'Übersetzungsproblem'. Ist er Diskurs- oder Konversationsanalytiker, ist die Grundlage für die Identifikation analyserelevanter Gesprächsphänomene seine theoretisch und methodisch geschulte Wahrnehmung. Diese ist darauf konzentriert, auf unterschiedlichen Konstitutionsebenen sequentiell und kontrolliert dem Entwicklungsgang der Gesprächskonstitution zu folgen. Dies entspricht einerseits nicht der alltagsweltlichen Interpretationshaltung der schnellen Motivzuschreibung und braucht zudem wesentlich mehr Zeit. Die Phänomene, die ihm auffallen, rücken nicht nur theoriegeleitet in den Blick, sie sind ihm zunächst auch nur in der Sprache seiner Interaktionstheorie verfügbar. Er kann aber die durch seine Interaktionstheorie gestifteten Begriffe den Teilnehmerinnen gegenüber nicht benutzen, sondern muß diese in deren Alltagssprache übersetzen. Dadurch verändert sich aber nicht nur deren begriffliche Gestalt, sondern teilweise auch deren Qualität, Komplexität und analytische Tiefe. Somit fallen in der Situation der Ad-hoc-Analyse die relevanten Wahrnehmungskategorien und deren Formulierung auseinander. Dies - das ist zumindest meine Erfahrung als Trainer - ist nicht ganz stressfrei: um so mehr, als man wesentlich detaillierter und präziser über die zu analysierenden Gesprächsphänomene sprechen könnte, hätte man seine 'gewohnte' Analyse- und Beschreibungssprache zur Verfügung. Zu den grundsätzlich unterschiedlichen Sichtweisen von konversationsanalytischer und alltagsweltlicher Analysehaltung siehe Schmitt (1992, 69-92).

²⁸ Siehe hierzu die erste Fallanalyse.

Unterbrechungen wieder systematisch im Rollenspielkontext zu produzieren und zu analysieren.

6. Zusammenfassung

Der Versuch, als Konversationsanalytiker für die Produktivität von Rollenspielen zu argumentieren, führt zu einer Sichtweise auf Rollenspiele, für die besonders zwei Punkte wichtig sind: Einerseits ergibt sich die Produktivität der Rollenspiele aus der grundsätzlichen Untrennbarkeit des Produktions- und Analyseaspektes: Rollenspiele werden gemacht, um gemeinsam analysiert zu werden. Andererseits ist damit eine Schwerpunktverlagerung bei der Einschätzung der Rollenspiele verbunden. Das Interesse wandert von Fragen der Authentizität der gespielten Rollen hin zur Betonung des Rollenspiels als eigenständiges soziales Ereignis.

Die Analyse von Rollenspielen setzt aufgrund der starken Betroffenheit der Spielerinnen besonders viele Anstrengungen zur Erklärung und Entschuldigung des eigenen Verhaltens frei. Rollenspiele eröffnen gerade hierdurch einen Zugang zu den subjektiven Theorien, die die Teilnehmerinnen über Kommunikation haben. Sie ermöglichen so in motivierter Weise den kommunikationsreflexiven Austausch über manifeste Relevanzen der Beteiligten und müssen nicht erst in mehr oder weniger aufwendiger Weise hergestellt werden.

7. Nachtrag

Obwohl in einem konstitutionslogischen Sinne niemand ernsthaft die Tatsache bestreitet, daß Rollenspiele von Arbeitssituationen nicht mit den Arbeitssituationen selbst identisch sind, ist doch die Gefahr groß, in Trainingssituationen zu unkritisch das eine für das andere nehmen. Dies hängt mit einer weit verbreiteten Erwartung an Rollenspiele zusammen, die bei den Auftraggebern für Kommunikationstrainings und bei den Teilnehmern solcher Trainings gleichermaßen existiert.²⁹ Beide Seiten gehen mehr oder weniger unausgesprochen davon aus, die gespielte Situation so weit authentisch reproduzieren zu können, daß in dem Kommunikationsverhalten der Spieler deren Verhalten in konkreten Arbeitssituationen prognostizierbar und veränderbar wird.

Neben der – m.E. letztlich nicht erfolgversprechenden – Anstrengung, irgendwann eine praktikable Form der Deckungsgleichheit beider Situationen zu erreichen, finde ich es wichtig, das Potential von Rollenspielen für den Trainingszusammenhang dadurch neu auszuloten, daß man sich deren konstitutionslogische Eigenständigkeit bewußt macht. Grundsätzlich glaube ich, daß der Einsatz von Rollenspielen positive Auswirkungen auf das kommunikative Verhalten der Teilnehmerinnen in Arbeitssituationen hat. Es gilt nur zu klären, wie diese Auswirkungen tat-

²⁹ Will man sich als Trainer auf dem Kommunikationsmarkt etablieren, dann ist eine interaktions-theoretisch fundierte, offensiv vertretene Alternative zu dieser marktgängigen Erwartung sicherlich nicht ganz einfach. Hier haben gerade anwendungsinteressierte, vom Markt unabhängige Wissenschaftler, die als diskurs- und konversationsanalytische Trainer arbeiten, eine gute Chance, nötige Aufklärungsarbeit zu leisten.

sächlich aussehen können.³⁰ Ich persönlich glaube, daß die positiven Auswirkungen von Rollenspielen nicht über das faktische Einüben von noch so realitätsnahen Verhaltensweisen laufen, die dann in der realen Arbeitssituation reproduziert werden können. Ich sehe die positive Wirkungsweise vermittelt und indirekter. Sie entspringt der gemeinsamen Reflexion und Problematisierung von für den Arbeitszusammenhang relevanter handlungsschematischer Aspekte und den Möglichkeiten ihrer kommunikativen Umsetzung.

Das dabei vermittelte praxisrelevante Kommunikationswissen ist empirisch valide und theoretisch fundiert. Es unterscheidet sich in der Regel von den gängigen normativen Erwartungen der Trainingsteilnehmer, die glauben, daß es für bestimmte Situationen ein einziges richtiges Verhalten gibt und daß die Kommunikationsfähigkeit für bestimmte Situationen systematisch dadurch gelernt und verbessert werden kann, daß man genau diese Situationen im Rollenspiel spielt.

Es erscheint mir wichtig, den empirisch validen und konstitutionslogisch nicht aufhebbaren Unterschied zwischen Rollenspielen und der außerhalb der Rollenspiele liegenden Arbeitspraxis neu zu deuten. Dabei müssen Rollenspiele auch als konversationsanalytischer Untersuchungsgegenstand einen eigenständigen Status erhalten.

Liste der verwendeten Transkriptionszeichen

AA:	Sigle zur Kennzeichnung eines Sprechers
??:	Sigle für einen nichtidentifizierbaren Sprecher
K	Sigle für einen Kommentar bezogen auf einen Sprecher
K&	Sigle für einen globalen Kommentar bezogen auf die Gesprächssituation oder mehrere Sprecher
AA: ja aber	simultan gesprochene Äußerungen stehen untereinander und sind durch Striche zugeordnet
BB: nein nie	
*	kurze Pause
**	etwas längere Pause (bis max. 1 Sekunde)
3,5	längere Pause mit Zeitangabe in Sekunden
=	Verschleifung eines Lautes oder mehrerer Laute zwischen Wörtern (z.B. <i>sa = mer</i> für <i>sagen wir</i>)
/	Wort- oder Konstruktionsabbruch
↑	steigende Intonation
↓	fallende Intonation (z.B. <i>jetzt stimmt es!</i>)
-	schwebende Intonation (z.B. <i>ich sehe hier-</i>)
"	auffällige Betonung (z.B. <i>aber ge"rn</i>)

³⁰ Allgemein zur Frage der Auswirkungen von Kommunikationstrainings siehe Brons-Albert (1995) und zur Lehr- und Lernbarkeit von Kommunikation Fehler (in Bd. 2).

:	auffällige Dehnung (z.B. <i>ich war so: fertig</i>)
>vielleicht<	leiser (relativ zum Kontext)
<manchmal>	lauter (relativ zum Kontext)
(...)	unverständlicher Wortlaut
LACHT	Wiedergabe nichtmorphemisierter Äußerungen auf der Sprecherzeile (im Gegensatz zu z.B.: <i>ha ha ha</i>)
# #	Extensionszeichen für den Kommentarbereich (auf Sprecher- und Kommentarzeile)
AA: #ach so: #	
K #IRONISCH#	Kommentar zur Äußerung (auf der Kommentarzeile)

Literatur

- Antos, Gerd (1996). *Laien-Linguistik. Studien zu Sprach- und Kommunikationsproblemen im Alltag. Am Beispiel von Sprachratgebern und Kommunikationstrainings*. Tübingen.
- Bennett, Adrian (1981). Interruptions and the interpretation of conversation. In: *Discourse Processes* 4, 171-188.
- Bilmes, Jack (1988). The concept of preference in conversation analysis. In: *Language in Society* 17, 161-181.
- Bergmann, Jörg R. (1982). Schweigephasen im Gespräch - Aspekte ihrer interaktiven Organisation. In: Soeffner, Hans Georg (Hg.), *Beiträge zu einer empirischen Sprachsoziologie*. Tübingen, 143-184.
- Bliesener, Thomas (1994). Authentizität in der Simulation. Möglichkeiten des Trainers zur nachträglichen Behandlung und zur vorsorglichen Verhinderung von Artefakten in Rollenspielen. In: Bliesener, Thomas & Brons-Albert, Ruth (Hrsg.), 13-32.
- Bliesener, Thomas & Brons-Albert, Ruth (Hrsg.) (1994). *Rollenspiele im Kommunikations- und Verhaltenstraining*. Opladen.
- Brons-Albert, Ruth (1992). Verkaufsschulungen der "Praktischen Rhetorik" aus diskursanalytischer Sicht. In: Fiehler, Reinhard & Sucharowski, Wolfgang (Hrsg.), *Kommunikationsberatung und Kommunikationstraining*. Opladen, 176-288.
- Brons-Albert, Ruth (1995). *Auswirkungen von Kommunikationstraining auf das Gesprächsverhalten*. Tübingen (Kommunikation und Institution 22).
- Brünner, Gisela & Fiehler, Reinhard (1984). Simulation und Orientierungsprobleme in der betrieblichen Ausbildung. In: *Linguistische Berichte* 93, 1-25.
- Fiehler, Reinhard (1995). Implizite und explizite Bewertungsgrundlagen für kommunikatives Verhalten in betrieblichen Kommunikationstrainings. In: Biere, Bernd Ulrich & Hoberg, Rudolf (Hrsg.), *Bewertungskriterien in der Sprachberatung*. Tübingen. (Studien zur Deutschen Sprache 2), 110-131.
- Furnham, Adrian (1988). *Lay theories. Everyday understanding of problems in the social sciences*. Oxford.
- Goldberg, Jo Ann (1990). Interrupting the discourse on interruptions. An analysis in terms of relationally neutral, power- and rapport-oriented acts. In: *Journal of Pragmatics* 14/6, 883-903.
- Grießhaber, Wilhelm (1987). *Authentisches und zitierendes Handeln*. Tübingen.
- Groeben, Norbert et al. (1988), *Forschungsprogramm Subjektive Theorien. Eine Einführung in die Psychologie des reflexiven Subjekts*. Tübingen.
- Gumperz, John J. & Blom, Jan-Petter (1971). Social meaning in linguistic structures: Code-switching in Norway. In: Gumperz, John J. (Ed.), *Language in Social Groups*. Stanford, 274-308.
- Heritage, John (1984). Preference, pre-sequences and the timing of social solidarity. In: Heritage, John, *Garfinkel and Ethnomethodology*. Cambridge, 265-292.
- Hutchby, Ian (1992). Confrontation talk: Aspects of 'interruption' in argument sequences on talk radio. In: *Text* 12/3, 343-371.

- Kallmeyer, Werner & Schmitt, Reinhold (1996). Forcieren oder: Die verschärfte Gangart. Zur Analyse von Kooperationsformen im Gespräch. In: Kallmeyer, Werner (Hrsg.), *Gesprächsrhetorik. Rhetorische Verfahren im Gesprächsprozeß*. Tübingen, 19-118.
- Kotthoff, Helga (1993a). Disagreement and concession in disputes: On the context sensitivity of preference structures. In: *Language in Society* 22, 193-216.
- Kotthoff, Helga (1993b). Unterbrechungen, Überlappungen und andere Interventionen. In: *Deutsche Sprache* 2, 162-185.
- Lauken, Uwe (1974). *Naive Verhaltenstheorie*. Stuttgart.
- Lerner, Gene H. (1989). *Transforming "dispreferreds" into "preferreds": A systematic locus for preempting a turn at talk*. Paper presented at the convention of the Speech Communication Association, San Francisco. Department of Connection University of New Hampshire.
- Levinson, Stephen C. (1983). *Pragmatics*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Luckmann, Thomas (1986). Grundformen der gesellschaftlichen Vermittlung des Wissens. Kommunikative Gattungen. In: Neidhardt, Friedhelm, Lepsius, M. Rainer & Weiss, Johannes (Hrsg.), *Kultur und Gesellschaft*. Opladen (= Kölner Zeitschrift für Soziologie und Sozialpsychologie, Sonderheft 27), 191-211.
- Luckmann, Thomas (1988). Kommunikative Gattungen im kommunikativen "Haushalt" einer Gesellschaft. In: Smolka-Koerdt, Gisela, Spangenberg, Peter M. & Tillmann-Barylla, Dagmar (Hrsg.), *Der Ursprung von Literatur*. München, 279-288.
- Murray, Stephan O. (1987). Power and solidarity in "interruption": A critique of the Santa Barbara school conception by Orcutt and Harvey 1985. In: *Symbolic Interaction* 10-1, 101-110.
- Pomerantz, Anita (1984). Agreeing and disagreeing with assessments: Some features of preferred/dispreferred turn shapes. In: Atkinson, J. Maxwell & Heritage, John (Eds.), *Structures of Social Action. Studies in Conversation Analysis*. Cambridge, 57-101.
- Sacks, Harvey (1987). On the preferences for agreement and contiguity in sequences in conversation. In: Button, Graham & Lee, John R.E. (Eds), *Talk and Social Organisation*. Clevedon, 54-69.
- Sacks, Harvey & Schegloff, Emanuel A. (1979). Two preferences in the organization of reference to persons in conversation and their interaction. In: Psathas, George (Ed.), *Everyday Language. Studies in Ethnomethodology*. New York, 15-21.
- Sacks, Harvey, Schegloff, Emanuel A. & Jefferson, Gail (1974). A simplest systematics for the organization of turn-taking for conversation. In: *Language* 50, 696-735.
- Schegloff, Emanuel A. & Sacks, Harvey (1973). Opening up closings. In: *Semiotica* 8, 289-327.
- Schegloff, Emanuel A., Jefferson, Gail & Sacks, Harvey (1977). The preference for self-correction in the organization of repair in conversation. In: *Language* 53/2, 361-382.
- Schmitt, Reinhold (1992). *Die Schwellensteher. Sprachliche Präsenz und interaktiver Austausch in einem Kiosk*. Tübingen.
- Schütz, Alfred (1971). Wissenschaftliche Interpretation und Alltagsverständnis menschlichen Handelns. In: Schütz, Alfred, *Gesammelte Aufsätze*. Band 1. *Das Problem der sozialen Wirklichkeit*. Den Haag, 3-73.