

Einleitung

**Michael Becker-Mrotzek
Gisela Brünner**

veröffentlicht in dem Sammelband
Michael Becker-Mrotzek / Gisela Brünner (Hg.):
Analyse und Vermittlung von Gesprächskompetenz
Radolfzell: Verlag für Gesprächsforschung 2004
ISBN 3 - 936656 - 12 - 6

<http://www.verlag-gespraechsforschung.de>

Alle Rechte an der Online-Ausgabe vorbehalten.

© Verlag für Gesprächsforschung, Dr. Martin Hartung, Radolfzell 2004

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

Sprich, damit ich dich sehe! (Sokrates)

Einleitung

Michael Becker-Mrotzek / Gisela Brüner

Einleitung

Gesprächskompetenz ist der vielleicht wichtigste Teil der sozialen Kompetenz. Sie ist heute mehr denn je eine *Schlüsselqualifikation*, in den meisten Berufen und im privaten Alltag unentbehrlich. Sie umfasst so unterschiedliche Fähigkeiten wie die, sich in der Interaktion situations- und partnergerecht zu verhalten, sich selbst angemessen darzustellen, seine Gesprächs- und Handlungsziele im Auge zu behalten; aber auch aufmerksam zuzuhören, Äußerungen der Gesprächspartner richtig zu interpretieren und aufzunehmen. Einen Menschen, mit dem man nicht vernünftig reden kann, nehmen wir nicht für voll, lehnen ihn ab. Ein guter Gesprächspartner zu sein, verschafft umgekehrt Achtung und Sympathie. Ein gelungenes Gespräch erzeugt Bindungen und kann Probleme lösen – im beruflichen wie im privaten Leben.

Nun führen wir alle ja täglich Gespräche, d.h., zumindest alle Erwachsenen verfügen offensichtlich über Gesprächsfähigkeit – wieso ist dann ihre Vermittlung überhaupt ein Thema? Wozu müssen viel Zeit und Geld für Schulungs- und Ausbildungsmaßnahmen zur Gesprächskompetenz eingesetzt werden, wozu sind hier wissenschaftliche Forschungen und didaktische Bemühungen notwendig? Die Erfahrungen in der Praxis, besonders in der beruflichen Kommunikation, zeigen, dass unsere „natürlichen“ Fähigkeiten offenbar doch nicht in allen Situationen und für alle Zwecke ausreichen, zumindest nicht optimal sind. Um welche Situationen und Zwecke geht es aber konkret? Wo liegen hier die Schwierigkeiten? Was bedeutet es genau, eine gute Gesprächskompetenz zu besitzen? Welche Fähigkeiten verbergen sich dahinter? Und schließlich, wie kann man diese Fähigkeiten lehren bzw. erwerben? Dies sind einige der wichtigen Fragen, die sich mit dem bisherigen Erkenntnisstand nicht ohne Weiteres beantworten lassen und zu denen noch viel Forschung notwendig ist. Mit ihnen beschäftigen sich die Aufsätze in diesem Buch. Die Autoren sind Linguistinnen und Linguisten, die in der Gesprächsforschung arbeiten und mit der Vermittlung von Gesprächskompetenz befasst sind.

Die *Gesprächsforschung* (oder Diskursforschung) ist eine empirische Wissenschaft, die Gespräche hinsichtlich ihrer verschiedenen Formen und Funktionen untersucht. Sie analysiert die Handlungsweisen und die sprachlichen Mittel, mit denen die Gesprächsteilnehmer bestimmte Aufgaben im Gespräch lösen, und sie beschreibt und erklärt schließlich auch die Probleme, die in Gesprächen auftreten. Dabei arbeitet sie mit Ton- und Video-Aufnahmen, von denen sehr genaue Verschriftungen (sog. Transkripte) angefertigt werden. Solche Transkripte erleichtern die detaillierte Untersuchung von Gesprächen erheblich.

Die Arbeitsrichtung *Angewandte Gesprächsforschung* untersucht speziell das sprachliche Handeln in kommunikationsintensiven gesellschaftlichen Institutionen, z.B. in der Schule, der Verwaltung, der Wirtschaft oder dem Gesundheitswesen, und zielt dabei ausdrücklich auf die Anwendung der Ergebnisse in der Praxis.¹ Welche kommunikativen Aufgaben stellen sich dort und wie werden sie bearbeitet? Welche Probleme zeigen sich dabei und welche Lösungen stehen zu ihrer Bewältigung bereit? Die so gewonnenen, empirisch fundierten Erkenntnisse lassen sich gerade für die Entwicklung gesprächsdidaktischer Konzepte, für Kommunikationstrainings und die Förderung von Gesprächskompetenz gut verwenden. Darüber hinaus haben die Erfahrungen gezeigt, dass Transkripte als sehr effiziente Lehr- und Lernmittel verwendbar sind.

Die Beiträge dieses Bandes beruhen also auf der empirischen Analyse natürlicher Gespräche; einige der Artikel nehmen auch direkt auf Transkripte Bezug und verdeutlichen an ihnen die behandelten Phänomene und vorgetragenen Argumente. Sechs von den zehn Artikeln dieses Buches gehen auf Vorträge zurück, die auf der 33. Jahrestagung der Gesellschaft für Angewandte Linguistik (GAL) 2002 in Köln im Themenbereich „Analyse und Vermittlung von Gesprächskompetenz(en)“ (Leitung: Reinhard Fiehler und Reinhold Schmitt) gehalten wurden. Neu hinzu gekommen sind die Artikel von Sylvia Bendel, Johanna Lalouscheck, Franz Januschek und Lucia Lambertini/Jan ten Thije.

Zum Inhalt der Beiträge:

Arnulf Deppermann erörtert Herausforderungen und Probleme, die der Begriff ‚Gesprächskompetenz‘ für die Gesprächsforschung mit sich bringt. Er diskutiert vor dem Hintergrund etablierter Kompetenztheorien, welche konzeptuellen Rahmenbedingungen sich mit dem Begriff der Gesprächskompetenz verbinden, und zeigt auf, warum der Begriff nur schwer mit dem Gegenstands- bzw. Wissenschaftsverständnis der Gesprächsforschung in Einklang zu bringen ist: Es handelt sich um einen normativen Begriff bzw. ein problem- und zweckorientiertes, perspektivengebundenes Konstrukt. Kompetenz lässt sich nicht direkt beobachten, sondern nur aus beobachtbaren Verhaltensweisen erschließen. Zudem –

¹ Ausführlicher dazu Becker-Mrotzek, Michael/Brünner, Gisela (1999): Gesprächsforschung für die Praxis: Ziele - Methoden - Ergebnisse. In: Sprache, Sprachwissenschaft, Öffentlichkeit. Hrsg.: Gerhard Stickel. Berlin/New York, 172 - 193.

und das wiegt hier besonders schwer – bezieht sich das Kompetenzkonzept auf Individuen, nicht auf den Interaktionsprozess. Interaktion ist aber per definitionem etwas, das zwischen den Beteiligten geschieht bzw. gemeinsam hergestellt wird.

Deppermann entwickelt interaktionstheoretische und methodologische Ansatzpunkte für die Entwicklung eines Begriffs von Gesprächskompetenz. Er geht dabei von einer doppelten Ausrichtung des Kompetenzbegriffs aus: einerseits auf die Fähigkeit zur interaktiven Kooperation und andererseits zum individuell erfolgreichen Kommunizieren. Diese Doppelorientierung diskutiert er hinsichtlich unterschiedlicher Aufgaben der Interaktionskonstitution und zeigt, dass beide Orientierungen in Konflikt miteinander geraten können. Die Problematik des Kompetenzbegriffs spiegelt somit die Problematik der Kriterien für angemessenes und erfolgreiches Interagieren.

Michael Becker-Mrotzek und *Gisela Brünner* gehen der Frage nach, wie Fähigkeiten und Fertigkeiten zum mündlichen Kommunizieren erworben werden. Ziel ihres Beitrags ist es, die beteiligten Prozesse für Analyse-, Beratungs- und Schulungszwecke zu systematisieren. Welche Teilfähigkeiten werden zum mündlichen Kommunizieren benötigt? Welche lassen sich leicht, welche nur schwer vermitteln? Welche Methoden eignen sich für die Vermittlung welcher Fähigkeiten?

Ausgangspunkt dieser Überlegungen sind die kommunikativen Erfordernisse, die sich aus der Gesprächssituation herleiten und sich als Anforderungen an die kognitiven und kommunikativen Fähigkeiten der Handelnden beschreiben lassen. Relevante Faktoren der Gesprächssituation sind etwa der Gesprächszweck, die Schwierigkeit der Thematik oder der Grad der Handlungsspielräume. Für die Bewältigung der unterschiedlichen Anforderungen sind je spezifische Kenntnisse und Fähigkeiten erforderlich, die sich nach den beteiligten Wissenstypen unterscheiden lassen (z.B. Wissen über Sprache und Kommunikation, aber auch Interessen und Planungskompetenzen, Formulierungsfähigkeit und Handlungsroutinen). Die verschiedenen Wissens- und Fähigkeitstypen werden auf unterschiedliche Weise erworben. Es lassen sich mehrere Dimensionen des Lernprozesses unterscheiden, die z.T. aufeinander aufbauen: Verstehen, Einsicht bzw. Überzeugung, dass ein bestimmtes Handeln sinnvoll ist, Behalten, Umsetzen und Beibehalten des Gelernten. Die Autoren versuchen, den systematischen Zusammenhang zwischen diesen Dimensionen des Lernprozesses und adäquaten Lehr-Lern-Formen herzustellen.

Annette Mönnich verfolgt die Frage, welche impliziten Konzeptualisierungen des Kommunikationslernens in Kommunikationstrainings wirksam sind. Sie untersucht Methoden für das Gesprächslernen im Hinblick auf die jeweils zugrunde liegenden Annahmen über die Veränderbarkeit von Kommunikationsverhalten, auf die mit ihnen verbundenen lerntheoretischen Konzepte und didaktisch-me-

thodischen Muster sowie auf ihre Affinität zum gesprächsanalytischen Konzept von Gesprächsschulungen.

Die Rekonstruktion der impliziten Annahmen liefert Impulse für die Veränderung der didaktisch-methodischen Konzeption von Trainings. Mönlich plädiert dafür, Reflexions- und Übungs-Konzepte zu erweitern durch das „Lernen lernen“ der Teilnehmer/innen, durch stärkere Selbsttätigkeit und Selbstorganisation der Lernenden und durch Verbindung der Förderung individueller Gesprächskompetenzen mit Konzepten der Organisationsentwicklung.

Reinhard Fiehler und *Reinhold Schmitt* gehen davon aus, dass Kommunikationstrainings selbst als Kommunikation aufgefasst und gesprächsanalytisch untersucht werden können. Sie untersuchen, welche Voraussetzungen Trainer durch ihr kommunikatives Verhalten für die von ihnen beabsichtigte Vermittlung von Gesprächsfähigkeit selbst schaffen und wie sich die Vermittlung von Gesprächskompetenz in actu vollzieht.

Fiehler/Schmitt werten dafür zwei empirische Fallbeispiele aus einem sog. „modellorientierten“ und einem gesprächsanalytischen Kommunikationstraining aus: Sequenzen, in denen sich die Trainingsgruppe unter Anleitung des Trainers reflexiv-analytisch mit einem konkreten Gespräch beschäftigt (Rollenspiel bzw. Ernstfall-Gespräch). Sie zeichnen nach, in welcher Form und zu welchen Zwecken die Beteiligten sich mit diesen Gesprächen beschäftigen, wie Lehren und Lernen von Gesprächsfähigkeiten kommunikativ organisiert sind und welche Chancen und Risiken mit den jeweiligen Organisationsformen verbunden sind. Als zentral erweisen sich die trainerabhängige Interaktionsdynamik, die Betroffenheit der Teilnehmer und die Inszenierung der Trainer – Aspekte, die von Trainern systematisch reflektiert und in ihren Implikationen bewusst gemacht werden sollten.

Martin Hartung erörtert die Voraussetzungen für eine wirksame und nachhaltige Verbesserung der Gesprächskompetenz. Er orientiert seine Darstellung am typischen Ablauf von Kommunikationstrainings, der von der Ermittlung des Trainingsbedarfs über das Hineinholen der Alltagspraxis in das Training, das Erarbeiten und Einüben alternativer Verhaltensweisen, den Transfer in die Praxis bis zur Erfolgskontrolle reicht.

Hartung diskutiert, wie in den einzelnen Phasen mit ihren spezifischen Aufgaben das Wissen und die Verfahrenweisen der Gesprächsforschung für Lösungen in der Praxis fruchtbar gemacht werden können. Er zeigt die Möglichkeiten und besonderen Leistungen gesprächsanalytischer Trainings auf, aber auch ihre Grenzen: Teilnehmer wie Entscheider bevorzugen nämlich oft griffig formulierbare Patentrezepte, die greifbarer sind als eine weiterentwickelte Gesprächskompetenz, die nur in der erfolgreichen Gesprächspraxis sichtbar werden kann. Der bisher nur spärliche und zurückhaltende Austausch zwischen Trainingspraxis und Gesprächsforschung muss intensiviert werden und das vielfältige Wissen der

Gesprächsforschung muss stärker didaktisch aufbereitet werden, um Eingang auch in die Ausbildung von Trainern zu finden.

Sylvia Bendel diskutiert kritisch das Verhältnis von drei Feldern, in denen die Gesprächsforschung tätig ist: die Grundlagenforschung, die die Funktionsweise natürlicher Gespräche beschreibt, die anwendungsorientierte Forschung, die neben der reinen Analyse Probleme herausarbeiten und Verbesserungsmöglichkeiten aufzeigen will, und drittens die privat finanzierte Auftragsforschung, die von Anfang an auf konkrete Massnahmen wie Schulungen zielt. Sie konstatiert, dass von der Grundlagenforschung kein direkter Weg zur anwendungsorientierten Bestimmung und praktischen Vermittlung von Gesprächskompetenz führt. Vielmehr schaffen eine mangelnde Differenzierung und Vermischung dieser Felder Probleme. Normen und davon abgeleitetet Bewertungen von Gesprächsverhalten können nicht direkt aus der Gesprächsforschung heraus entwickelt werden, sondern sind abhängig von den Vorgaben und Zielen der Institution und den Zielen der Schulung. Werden Normen, wie sie bereits in einigen Grundbegriffen der Gesprächsforschung enthalten sind, unreflektiert eingesetzt, kann dies zu einseitigen Bewertungen führen.

Die Gesprächsforschung kann jedoch Methoden zur Verfügung stellen, mittels derer die typischen Kommunikationsabläufe und die möglichen Auswirkungen bestimmter Verhaltensweisen in der fraglichen Situation analysiert werden. Der Beitrag endet mit einem Plädoyer für die stärkere Trennung zwischen Grundlagenforschung, anwendungsorientierter Forschung und Auftragsforschung sowie einem kritischeren und transparenteren Umgang mit Normen.

Lucia Lambertini und *Jan ten Thije* stellen die Anwendung diskursorientierter Trainingskonzepte für interkulturelle Kommunikationstrainings vor. Die Analyse fokussiert vor allem das Verfahren der Simulation authentischer Fälle (SAF), eine diskursanalytisch fundierte Methode, die Professionellen handlungsorientiertes Lernen ermöglicht.

Anhand von empirischem Material untersuchen Lambertini und ten Thije Trainingsdiskurse von Mitarbeitern mehrerer Behörden, die es mit fremdkulturellen Klienten zu tun haben. Sie stellen den Trainingsablauf vor und zeigen, wie die Simulation authentischer Fälle im Rahmen eines interkulturellen Kommunikationstrainings angewendet werden kann. Um die Wissensvermittlung der Teilnehmer zu rekonstruieren, analysieren sie Beispiele, in denen authentische Fälle und ihre Simulation durch die Teilnehmer kommentiert und bewertet werden. Sie zeigen, wie dadurch unreflektiertes Handeln kritisch betrachtet und reflektierendes Handeln in einer Trainingssituation ausprobiert werden kann. Es wird deutlich, dass automatisierte Interpretationsmuster sich durch einen Reflexionsprozess de-automatisieren und in problembewusste und -lösende Fähigkeiten umwandeln lassen. Die Fähigkeit, fremde Sichtweisen zu übernehmen und diese zu der eigenen Sichtweise hinzuzuziehen, wird so verbessert.

Johanna Lalouscheck beschäftigt sich mit einem bisher wenig beachteten Vermittlungsaspekt, nämlich wie man im (beruflichen) Alltag selbst an der eigenen Gesprächskompetenz arbeiten kann. Sie beschreibt das Konzept eines Trainings zum kommunikativen Selbst-Coaching auf sprachwissenschaftlicher Basis sowie seine Entwicklung und Erprobung in der medizinischen Ausbildung: MedizinstudentInnen sollen dazu befähigt werden, die eigene Gesprächsführungskompetenz, besonders in der Arzt-Patient-Kommunikation, in ihrer Ausbildung und ihrem beruflichen Alltag selbständig zu überprüfen, zu überwachen und zu verbessern, und zwar unter Einsatz herkömmlicher und leicht anwendbarer Methoden der Gesprächsforschung. Das Trainingskonzept umfasst die Vermittlung eines sprachwissenschaftlich basierten Handwerkszeugs zur selbständigen Dokumentation, Auswertung und Verbesserung der geführten Gespräche. Ferner die Entwicklung eines Manuals zur Gesprächsführung, das an die Erfordernisse und praktischen Möglichkeiten der TeilnehmerInnen angepasst ist und sich stufenweise verändern lässt. Das vorgestellte Trainingskonzept ist auf andere Berufsgruppen problemlos übertragbar, da lediglich inhaltliche Anpassungen vorgenommen werden müssen, die Methode selbst aber unverändert bleibt.

Franz Januschek stellt ein innovatives Konzept zum Erwerb von Schlüsselqualifikationen für Studierende vor, und zwar ein Web-basiertes Training in Verbindung mit kompakten Präsenzphasen. Er fokussiert auf eines der Module, „Selbstpräsentation“, das u.a. auf die angemessene Beurteilung, die souveräne und authentische Beherrschung subtiler sprachlicher und nonverbaler Ausdrucksmittel oder auf das Verhalten als ModeratorIn einer Diskussion zielt. Die Studierenden lernen, authentische Aufnahmen mit simultan präsentierten Transkripten am PC zu analysieren und zu den jeweils präsentierten Situationen eigene, persönlich angemessene Alternativen zu entwickeln. Diese werden im Tandem mit distanten LernpartnerInnen per Internet optimiert. So vorbereitet probieren die Teilnehmer anschließend unter Anleitung im Kompaktseminar gemeinsam die erarbeiteten Handlungsmöglichkeiten aus.

Das Modul zielt auf die Nutzbarmachung neuer Medien für den Erwerb reflektierter kommunikativer Fähigkeiten. Durch die Arbeit am PC und durch Vernetzung mit LernpartnerInnen lässt sich das Potential der Arbeit mit Transkripten voll ausschöpfen. Der Nutzen von E-Learning wird im Erwerb von Kompetenzen, nicht so sehr von Wissen, gesehen. E-Learning ist dabei Bestandteil eines integrierten Lernprozesses, der in pädagogischer Interaktion stattfindet und den Mythos „Mensch-Maschine-Interaktion“ überwindet. Internet und Computer werden als Medien des Lernprozesses und nicht als lehrender Partner des Lerners betrachtet.

Rüdiger Vogt beschäftigt sich mit der Schule als einer versprachlichten Institution, die zentralen Einfluss auf die Herausbildung von sprachlich-kommunikativen Fähigkeiten der Heranwachsenden nimmt. Er konstatiert ein Primat der schriftsprachlichen Kompetenzförderung in der Schule; traditionell vermittelt sie Lesen

und Schreiben. Methodische Konzepte, um auch soziale kommunikative Fähigkeiten zu fördern, wurden erst im 20. Jahrhundert entwickelt. Für die beiden Aufgaben der Schule, die Qualifikation und die Selektion, ist das Medium Schrift ideal: Es ermöglicht eine Verdichtung von Lernprozessen und liefert nachprüfbar und vergleichbare Produkte. Die verwaltungsrechtlichen Rahmenbedingungen erzwingen geradezu eine stärkere Gewichtung schriftlicher Leistungen.

Demgegenüber argumentiert Vogt dafür, dass die Förderung von Sprechen und Schreiben zusammen gehört. Es gibt genügend Beispiele dafür, wie die Förderung des öffentlichen Sprechens und des individuellen Schreibens erfolgreich miteinander verknüpft werden können. Man muss nicht auf die Rhetorik – die vom Schreiben zum Sprechen führte – zurückgreifen, um sinnvolle Arrangements der Kombination von beidem anzuführen. In Schreibkonferenzen beispielsweise führt der Weg vom Textentwurf des Schülers über seine inhaltliche und formale Besprechung in einer Arbeitsgruppe zu einer Überarbeitung des Textes und schließlich zu dessen mündlicher Präsentation im Klassenplenum: Schreiben – Sprechen (in Kleingruppen) – Schreiben (Überarbeiten) – Sprechen (im Plenum).

Unser *Ziel* ist, mit diesen Ergebnissen und Diskussionen eine Fach-Öffentlichkeit innerhalb, aber auch außerhalb der Linguistik anzusprechen, die sich mit der Vermittlung von Gesprächsfähigkeiten beschäftigt. Wir wünschen uns und hoffen, dass der Band dazu beiträgt, die spezifischen Antworten, die die Gesprächsforschung hierzu geben kann, und die spezifischen geschäftsdidaktischen Konzepte, die auf diesem wissenschaftlichen Hintergrund entwickelt wurden, bekannter zu machen und den Austausch von Erkenntnissen, Erfahrungen und Ideen zu intensivieren.

Dies ist auch der Grund, weshalb wir das Buch gleichzeitig in zwei verschiedenen Medien veröffentlichen – als Band 43 in der Reihe „forum Angewandte Linguistik“ der Gesellschaft für Angewandte Linguistik (GAL) im *Verlag Peter Lang* und als digitale Version online im *Verlag für Gesprächsforschung* (www.verlag-gespraechsforschung.de) zum download. Dass beide Verlage diese (noch) ungewöhnliche Publikationsstrategie unterstützen, dafür möchten wir ihnen herzlich danken.

So hoffen wir nun, dass das Buch nicht nur in der Linguistik rezipiert wird, sondern auch TrainerInnen, Personalfachleute und Multiplikatoren mit anderem fachlichen Hintergrund wie auch Studierende in der je angemessenen Weise erreicht und anspricht.

Dortmund / Köln im September 2003

