

Reinhard Fiehler  
Institut für deutsche Sprache  
Postfach 10 16 21  
D-68016 Mannheim  
0621 / 1581-215  
fiehler@ids-mannheim.de

Artikel 161 'Gesprächsforschung und Kommunikationstraining'

HSK "Text- und Gesprächslinguistik"  
2. Halbband: Gesprächslinguistik

## **Gesprächsforschung und Kommunikationstraining**

1. Entwicklung von Kommunikations- und Gesprächsfähigkeiten
2. Gesprächsforschung und Anwendung
3. Kommunikationsberatung und -training auf gesprächsanalytischer Basis
4. Anwendungsfelder
5. Methoden gesprächsanalytischer Kommunikationsschulung
6. Gesprächsanalytische Evaluation von Kommunikationstrainings
7. Gesprächsanalytische Kommunikationsschulung im Spektrum anderer Trainingskonzeptionen
8. Literatur (in Auswahl)

### **1. Entwicklung von Kommunikations- und Gesprächsfähigkeiten**

Die Entwicklung der individuellen Fähigkeiten, mündlich zu kommunizieren und Gespräche zu führen, ist ein lebenslanger, zu keinem Zeitpunkt abgeschlossener Prozeß. In der kommunikativen Sozialisation des Kindes, in der Schule und in der beruflichen Sozialisation und Praxis zeichnet sich dieser Prozeß durch eine besondere Dynamik aus.

Der Erwerb von Kommunikations- und Gesprächsfähigkeiten kann dabei auf unterschiedliche Art erfolgen: einerseits in der *Kommunikationspraxis* selbst, zum anderen durch *systematisches Lehren und Lernen* von Gesprächsverhalten. Die Kommunikationspraxis besteht keineswegs nur darin, daß Personen miteinander reden, sondern sie reflektieren, bewerten und kommentieren zugleich auch ihr Gesprächsverhalten. Aus gelungenen Kommunikationsstrategien und erfolgreicher Verständigung, aber auch aus dabei entdeckten 'Schwachstellen' werden Konsequenzen für vergleichbare zukünftige Situationen gezogen, damit man es dort genauso oder aber anders und besser machen kann. Am anderen Ende der Skala stehen Versuche, Kommunikations- und Gesprächsfähigkeiten explizit durch Unterricht und Übungen zu entwickeln und zu verändern.

Mit der wachsenden Bedeutung von Kommunikation in der Gesellschaft, die in Konzepten wie 'Kommunikationsgesellschaft' oder 'Versprachlichung von Gesellschaft' ihren Ausdruck findet, und in dem Maße, wie sich kommunikative Fähigkeiten zu Schlüsselqualifikationen entwickeln, gewinnt diese zweite - geplante und angeleitete - Form zunehmend an Bedeutung. Sichtbar wird dies in Gestalt einer unüberschaubaren Vielfalt von kommunikationsbezogener Ratgeberliteratur und einem breiten Angebot an Kommunikationstrainings, die beruflich oder privat orientiert sein können und auf unterschiedlichsten theoretischen Grundlagen beruhen.

### **2. Gesprächsforschung und Anwendung**

Mitte der 80er Jahre beginnt die Gesprächsforschung, diesen Bereich der gesteuerten Entwicklung kommunikativer Fähigkeiten wahrzunehmen (Kallmeyer 1985; Fiehler 1995b). Sie ist dabei noch nicht auf praktische Anwendung ausgerichtet, sondern versteht sich zunächst einmal als wissenschaftliche Disziplin.

Die Gesprächsforschung hat sich - in mehreren Varianten und unter verschiedenen Bezeichnungen (Gesprächs-, Konversations-, Diskurs-, Dialog-, Kommunikationsanalyse/-forschung/-linguistik) - in den letzten 25 Jahren als eigenständige Teildisziplin innerhalb der Sprachwissenschaft und Soziologie etabliert. Ihr Ziel ist die wissenschaftliche Erforschung der *Organisationsprinzipien* von mündlicher Kommunikation und der *Regularitäten* des kommunikativen Handelns in Gesprächen. Die *Aufzeichnung* authentischer Gespräche, ihre detaillierte *Verschriftlichung* (Transkription) und die *Analyse* dieser Transkripte und Aufnahmen unter aus dem Material entwickelten Fragestellungen bilden den Kern der gesprächsanalytischen Arbeitsweise (für Näheres vgl. Becker-Mrotzek/Meier 1999; Deppermann 1999). Auf der Basis dieser Methodologie hat die Gesprächsforschung umfangreiche Untersuchungen zu den kommunikativen Besonderheiten der verschiedenen gesellschaftlichen Institutionen (Schule, Gericht, Arzt-Patienten-Kommunikation, Bürger-Verwaltungs-Kommunikation, Kommunikation im Unternehmen etc.), der massenmedialen und der privaten Kommunikation durchgeführt. Resultat dieser Untersuchungen sind generalisierende deskriptive Aussagen über Regularitäten des Gesprächsverhaltens (z.B. befolgte Regeln, Muster, Handlungsschemata). Sie beziehen sich auf Gespräche generell, auf einzelne Gesprächstypen und auf lokale Gesprächsaufgaben.

Das Arbeitsfeld und die Arbeitsweise der Gesprächsforschung enthalten zugleich aber auch Elemente, die eine praktische Anwendung ihrer Ergebnisse befördern: Die Aufzeichnung und Untersuchung von *authentischen Gesprächen* (sehr häufig aus institutionellen und professionellen Kontexten), der Umgang mit den Personen im Feld, die häufig im Zusammenhang mit der Datenerhebung den Wunsch nach *Rückmeldung von Ergebnissen* äußern, und die beobachtete kommunikative Praxis, bei der aus der Außenperspektive häufig *Probleme und Störungen* auffallen, legen es in besonderer Weise nahe, diese Praxis nicht nur zu *beschreiben*, sondern auch über Möglichkeiten ihrer *Veränderung* oder *Verbesserung* nachzudenken. In einem zweiten Schritt interessieren sich gesprächsanalytische Untersuchungen also auch für die systematische Identifizierung von *Verständigungsproblemen* und *Kommunikationsstörungen* in den verschiedenen Interaktionsformen und Gesprächstypen. Neben das Wissen um Organisationsprinzipien und Regularitäten der Kommunikation tritt so ein Wissen über typische Sprach- und Kommunikationsprobleme, die bei bestimmten Gesprächsformen und -aufgaben auftreten. Sprach- und Kommunikationsprobleme sind damit die zentrale Schnittstelle der Gesprächsforschung zu ihrer Anwendung in Kommunikationsberatung und -training (vgl. Antos 1996; Fiehler 1998a).

Die Beobachtung dieser Sprach- und Kommunikationsprobleme hat dahin geführt, daß sich die Gesprächsforschung nicht mehr nur als theoretisch-analytische, sondern in steigendem Maß auch als anwendungsorientierte Disziplin versteht. Seinen organisatorischen Ausdruck fand dies 1987 in der Gründung des Arbeitskreises 'Angewandte Gesprächsforschung', der sich die Umsetzung gesprächsanalytischer Forschungsergebnisse in Kommunikationsberatung und -training sowie die theoretische Reflexion dieser Umsetzung zur Aufgabe gemacht hat. Die beteiligten GesprächsanalysikerInnen treffen sich regelmäßig zweimal im Jahr, um Probleme der Anwendung zu diskutieren und Erfahrungen aus Beratungen und Trainings auszutauschen (vgl. Becker-Mrotzek/Brünner 1992).

### **3. Kommunikationsberatung und -training auf gesprächsanalytischer Basis**

Generelle Voraussetzung dafür, daß in bestimmten Praxisfeldern Maßnahmen von

Kommunikationsberatung und -training in Betracht gezogen werden, ist, daß entweder der Eindruck eines konkreten Ungenügens besteht oder daß eine Schulung prophylaktisch erwogen wird, ohne daß spezielle Mängel festgestellt worden sind (z.B. um 'noch besser' zu werden). Das Ungenügen kann sich darauf beziehen, daß Personen ein konkretes kommunikatives Verhalten (das eigene oder das von anderen) bzw. Gespräche als unvollkommen, problematisch etc. bewerten oder daß der Eindruck besteht, daß die kommunikativen Fähigkeiten von Personen zur Erreichung bestimmter Ziele nicht ausreichen. Darüber hinaus muß die Überzeugung bestehen, daß das Gesprächsverhalten durch gezielte Maßnahmen 'verbessert' werden kann bzw. die Fähigkeiten sich ausbauen lassen - daß sie also im Grundsatz veränderbar sind und durch gezieltes Handeln positiv beeinflusst werden können - und daß dies nicht selbst geleistet werden kann, sondern externer, professioneller Kompetenz bedarf.

Kommt es unter diesen Voraussetzungen zu einer Zusammenarbeit, so läßt sich der Arbeitsprozeß der Gesprächsanalyse im Rahmen von Kommunikationsberatung und -training idealtypisch als eine Abfolge von fünf Schritten beschreiben (zu Konzeption und Ablauf gesprächsanalytischer Trainings vgl. auch Becker-Mrotzek/Brünner 1999a):

- (1) Zunächst muß die kommunikative Praxis, die als ungenügend empfunden wird, möglichst authentisch und in ausreichendem Umfang dokumentiert werden. D.h. der erste Schritt besteht in der Erstellung einer *Datenbasis*.

Dies geschieht zeitlich vor Beratung und Training, damit die Aufzeichnungen transkribiert und ausgewertet werden können. Ergänzt wird dies dadurch, daß der/die GesprächsanalytikerIn sich mit der Einbettung und dem institutionellen Rahmen der Gespräche vertraut macht. Die Ermöglichung und Durchführung entsprechender Gesprächsaufnahmen ist im Regelfall eine *conditio sine qua non* für eine gesprächsanalytische Kommunikationsberatung und -schulung. D.h. andere Formen der Problemvergewärtigung (wie der Rekurs auf Erfahrungswissen, Beschreibungen der Probleme durch die Beteiligten, teilnehmende Beobachtung durch GesprächsanalytikerInnen oder die Verwendung von Aufnahmen des gleichen Gesprächstyps, die analoge Kommunikationsprobleme zeigen, aber aus einem anderen Zusammenhang stammen), sind zwar als begleitende Maßnahmen sinnvoll, allein aber unzureichend. Auch Simulationen der betreffenden Gespräche - vor oder innerhalb des Trainings - sind eine Datengrundlage zweiter Wahl und nur sinnvoll, wenn sie durch sorgfältige Konstruktion dem authentischen Fall möglichst angenähert sind (vgl. die unten beschriebene Methode 'Simulation authentischer Fälle'). Schmitt (1999) hat jüngst für eine Neubewertung von Rollenspielen als Datenbasis plädiert. Dem Artefaktvorwurf (Brons-Albert 1995a, 102 ff) setzt er entgegen, daß Simulationen durchaus geeignet sind, Probleme im Bereich *allgemeiner Konstruktionsprinzipien* von Kommunikation (z.B. hinsichtlich Gesprächsorganisation, recipient design, Beziehungskonstitution, Fokussierung, Modalisierung) zu identifizieren.

- (2) Der zweite Schritt besteht in der *Identifikation von Sprach- und Kommunikationsproblemen* durch den/die GesprächsanalytikerIn in der Datenbasis.

Die Datenbasis in Form von Aufzeichnungen und Transkripten von möglichst authentischen Gesprächen ist für den/die GesprächsanalytikerIn Grundlage für die Diagnostik von Sprach- und Kommunikationsproblemen. Die Verwendung von *Transkripten* spielt

dabei eine zentrale Rolle. Durch sie unterscheidet sich die Arbeitsweise von GesprächsanalytikerInnen wesentlich von anderen Trainingskonzeptionen. Transkripte sind die 'Zeitlupe' und das 'Mikroskop' des Gesprächsanalytikers, mit deren Hilfe sowohl die Genese wie auch die Auswirkungen von Sprach- und Kommunikationsproblemen detailliert und systematisch untersucht werden können (vgl. Lalouschek/Menz (1999, Abschnitt 3.2) für ein illustratives Beispiel einer solchen Problemanalyse). Die Probleme werden anhand der Transkripte herauspräpariert, wobei das bereits erarbeitete gesprächsanalytische Wissen über Kommunikationsprobleme, die für bestimmte Gesprächsformen und -aufgaben charakteristisch sind, im Hintergrund steht. Die Analyse zielt weniger auf singuläre oder überwiegend persönliche Probleme der Interaktionsbeteiligten, sondern auf überindividuelle strukturelle Probleme bei der Realisierung kommunikativer Aufgaben im Rahmen spezifischer Gesprächstypen.

Die Analyse des Gesprächsmaterials unter dem Aspekt von Kommunikationsproblemen erfolgt zeitlich vor dem Training. Die Trennung von Analyse- und Trainingskontext vermeidet Ad-hoc-Analysen, wie sie bei Gesprächsbesprechungen in der Trainingssituation üblich sind.

Die allgemeine Struktur des Prozesses der Diagnose von Sprach- und Kommunikationsproblemen läßt sich wie folgt charakterisieren:

- (I) Ein *faktisches Kommunikationsverhalten* wird - im Prozeß des Monitorings der Kommunikation oder in der nachträglichen Reflexion - mit Vorstellungen darüber konfrontiert, wie Kommunikation sein soll. Es wird an Zielvorstellungen - oder allgemeiner: an *Normen* für kommunikatives Verhalten - gemessen.
- (II) Eine *Diskrepanz* wird registriert.  
Gemessen an diesen Normen ist die faktische Kommunikation nicht so, wie es die Normen vorsehen.
- (III) Die Diskrepanz wird *negativ bewertet*.  
Durch die negative Bewertung gewinnt das in Frage stehende Kommunikationsverhalten den Status eines Kommunikationsproblems. Die negative Bewertung dieser Diskrepanz, also die Feststellung einer kommunikativen Defizienz, erzeugt zugleich die Motivation zur Lösung oder Beseitigung des Problems.

Auch im Alltag erfolgt die Identifizierung von Kommunikationsproblemen in einem solchen Dreischritt. Unterschiedlich aber ist, daß bei der gezielten Datenanalyse die Aufmerksamkeit des Gesprächsanalytikers in systematischer Weise auf das Finden solcher Probleme fokussiert ist und - wesentlicher - daß er/sie z.T. auf andere Normen rekurriert (s.u.).

Im Zuge der Diagnose ist auch zu entscheiden, ob es sich bei einem auffälligen Phänomen überhaupt um ein *Kommunikationsproblem* handelt. Kommunikationsprobleme sind ein spezifischer Typ von Problemen, und es ist eine vorgängige Entscheidung, ob man ein Problem (dominant) als eines der *Kommunikation* oder als eines z.B. der Persönlichkeit, der sozialen Beziehung oder der Arbeitsorganisation typisieren will. Darüber hinaus wird auch entschieden, wem das Problem zuzuschreiben ist - dem Sprecher, den anderen Kommunikationsbeteiligten oder der Situation allgemein.

Festzuhalten ist, daß im Prozeß der Diagnose von Kommunikationsproblemen - wie klar bewußt auch immer - Normvorstellungen eine zentrale Rolle spielen. Die Identifizierung kann immer nur auf der Grundlage normativer Vorstellungen darüber erfolgen, wie Kommunikationsverhalten sein sollte.

Die Analyse der Datenbasis zielt aber nicht nur auf die Herausarbeitung von

Kommunikationsproblemen ab. Ergänzend gilt die Aufmerksamkeit auch Passagen, die im Verständnis des/der Gesprächsanalytikers/in bzw. der TeilnehmerInnen besonders gelungen erscheinen. An ihnen läßt sich zeigen, welche Verfahren und Strategien bei der Bearbeitung von Gesprächsaufgaben positive Wirkungen und Bewertungen hervorrufen und worauf diese Wirkungen und Bewertungen im einzelnen beruhen. Gerade im Kontrast zu Verhaltensweisen, die problematisch wirken, kann so eine Didaktik des gelingenden Kommunizierens entwickelt werden.

- (3) Der dritte Schritt besteht in der *Vermittlung* der Diagnoseergebnisse an die TeilnehmerInnen im Training und der *Aushandlung*, welche dieser Probleme bearbeitet werden sollen.

Im Training geht es zunächst darum, daß auch die TeilnehmerInnen an Beispielen aus dem Datenmaterial darlegen, in welcher Hinsicht und an welchen Stellen sie die Kommunikation als unvollkommen empfinden und wo sie Kommunikationsprobleme identifizieren. Dabei geht es insbesondere auch um die Explikation und Bewußtmachung der *Normen*, die die TeilnehmerInnen im Kopf haben und auf deren Grundlage sie Gespräche bewerten und Kommunikationsprobleme identifizieren.

TeilnehmerInnen und GesprächsanalytikerInnen brauchen keineswegs darin übereinzustimmen, was sie als Kommunikationsproblem(e) identifizieren: Hier kann Übereinstimmung, aber auch weitgehende Divergenz bestehen. Dies ist einerseits zurückzuführen auf unterschiedliche Relevanzen und Wissenshintergründe, andererseits aber auch auf unterschiedliche Normen als Beurteilungshintergrund.

Betrachten wir zunächst den Fall, daß die TeilnehmerInnen und der/die GesprächsanalytikerIn darin übereinstimmen, daß an einer bestimmten Stelle ein Problem besteht. Die Funktion des Gesprächsanalytikers bzw. der -analytikerin kann dann darin bestehen, das Problem zu verdeutlichen, d.h. es mit Hilfe seines theoretischen und methodischen Hintergrunds analytisch aufzuklären und auf den Begriff zu bringen.

Wenn hingegen GesprächsanalytikerIn und TeilnehmerInnen jeweils andere Probleme und Auffälligkeiten bemerken, muß ein gemeinsamer Prozeß der Aufklärung und Aushandlung einsetzen. Unter Umständen sind dabei die TeilnehmerInnen aus ihrer genauen Kenntnis der betreffenden kommunikativen Praxis heraus in der Lage, den/die GesprächsanalytikerIn auf Probleme hinzuweisen, die seiner/ihrer Analyse entgangen sind. Umgekehrt können die TeilnehmerInnen auch etwas als Problem anerkennen, was ihnen bisher als solches nicht bewußt geworden ist ('Betriebsblindheit'). Darüber hinaus ist es möglich, daß der/die GesprächsanalytikerIn etwas als Problem identifiziert, was die TeilnehmerInnen aufgrund ihrer Orientierungen, Relevanzen und Wissenshintergründe als unproblematisch, üblich oder unveränderlich aufklären können. Dies macht zum einen deutlich, daß GesprächsanalytikerInnen über genaue Institutionenkenntnis verfügen oder sie interdisziplinär einholen müssen, aber auch, daß der unverstellte, nicht durch tägliche Routine getrübbte Blick aus der Außenperspektive eine wesentliche Produktivkraft bei der Problemanalyse sein kann.

Auch wenn Divergenzen auf unterschiedliche Normen bzw. Vorstellungen darüber zurückzuführen sind, wie Kommunikation sein soll, müssen Prozesse der Aushandlung einsetzen. Beispielsweise sei der Fall betrachtet, daß jemand als Norm vertritt, daß man 'wie gedruckt' sprechen soll und daß sein Kommunikationsproblem darin besteht, daß er dies nicht tut. Eine Beratung oder ein Training, das lediglich auf die Beseitigung des Problems durch Realisierung der Norm abzielt, wäre aus der Perspektive der Gesprächsanalyse problematisch. Es wäre zu klären, woher diese Norm kommt, ob

sie funktional ist und der Praxis in Gesprächen entspricht, ob und unter welchen Bedingungen sie in mündlicher Kommunikation zu realisieren ist. Den TeilnehmerInnen muß also verdeutlicht werden, daß solche Normen rational diskutierbar und vor dem Hintergrund expliziter Begründungen auch entscheidbar sind.

*Rede wie gedruckt!* ist keine für eine gesprächsanalytisch fundierte Beratung propagierbare Norm (auch wenn sie im Bewußtsein vieler Menschen als Zielvorstellung verankert ist), weil sie rein präskriptiv und nicht deskriptiv begründet ist. Normale mündliche Kommunikation erfolgt unter Produktions- und Rezeptionsbedingungen, die ein gewisses Maß an Korrekturen, Abbrüchen, Versprechern, Konstruktionsmischungen und Reformulierungen unvermeidbar machen. Zum Umgang mit diesen Phänomenen gibt es sowohl auf der Seite der Produktion wie auch auf der Seite der Rezeption spezifische Verfahren, die den kommunikativen Status dieser Phänomene verdeutlichen bzw. ihre Verarbeitung erleichtern (z.B. Filterung). Solange sie also die Verständigung nicht wirklich belasten, ist es aus gesprächsanalytischer Sicht nicht sinnvoll, sie 'wegzutrainieren'. D.h. Gegenstand gesprächsanalytischer Trainings sind lediglich funktionale, empirisch-deskriptiv begründete, nicht aber rein ästhetisch fundierte präskriptive Normen.

Am Ende dieser Aushandlungsprozesse muß ein Konsens im Sinne eines Arbeitsbündnisses hergestellt sein, welche Probleme bearbeitet werden sollen und welche Zielvorstellungen bzw. Normen für das Kommunikationsverhalten gelten.

- (4) Zum faktischen Kommunikationsverhalten, das die Kommunikationsprobleme produziert, werden in einem vierten Schritt systematisch *alternative Verhaltensweisen* gesucht und diskutiert. Im Zentrum steht die *Explikation und Bewußtmachung des Alternativenspektrums* und die Sensibilisierung für mögliche Verläufe der Kommunikation, nicht die Präskription einzelner Verhaltensweisen.

Auch die systematische Explikation des Alternativenspektrums erfolgt gemeinsam mit den TeilnehmerInnen. Wichtig ist hier, Verhaltensmöglichkeiten nicht nur durch die reine Negation oder Umkehrung problematischer Verhaltensweisen zu bestimmen (z.B.: Dem anderen ins Wort zu fallen ist problematisch. Deshalb ist es generell zu vermeiden.), sondern möglichst vielfältige Alternativen in ihren Konsequenzen, Wirkungen und Implikationen zu durchdenken. Daß nicht nur *eine* Alternative favorisiert, sondern jeweils mehrere diskutiert werden, hat zudem die Funktion, eine Polarisierung der Möglichkeiten in 'richtig' vs. 'falsch' oder 'gut' vs. 'schlecht' zu vermeiden und das positive wie negative Potential jeder einzelnen Möglichkeit zu verdeutlichen.

Die Suche und Diskussion von Alternativen zielt damit auch nicht auf eine Entscheidung für eine der Verhaltensweisen ab. Es bleibt den TeilnehmerInnen überlassen, aus diesem Spektrum diejenige(n) Verhaltensweise(n) auszuwählen, die ihnen für die eigene Person am geeignetsten erscheinen, um sie in der Praxis auszuprobieren. Diese prinzipielle Offenheit, die Präskription soweit wie möglich vermeidet, stößt dabei häufig auf andersgeartete Erwartungen der TeilnehmerInnen, die wissen wollen, was denn nun 'richtig' ist. Wesentliches Lernziel der angewandten Gesprächsforschung ist aber gerade die Einsicht, daß dies im Bereich der Kommunikation oft nicht eindeutig und allgemeingültig gesagt werden kann.

- (5) Die alternativen Verhaltensweisen werden von den TeilnehmerInnen im Training und dann in ihrer beruflichen Praxis erprobt, und in einer erneuten Beratung bzw. einem weiteren Training wird auf der Grundlage neuer Aufzeichnungen analy-

siert, ob sich diese Alternativen bewährt haben (*gesprächsanalytische Evaluation*).

Der zentrale Ort für die Erprobung alternativer Verhaltensweisen sind nach gesprächsanalytischer Auffassung nicht Gesprächssimulationen im Training (wenngleich auch sie wichtige Funktionen haben), sondern es ist die Kommunikation in der (beruflichen) Praxis außerhalb des Trainings. Das bedeutet, daß diese Praxis erneut dokumentiert und analysiert werden muß. Gesprächsanalytisch basierte Trainings sollten demnach keine einmalige Veranstaltung sein, sondern sich zyklisch wiederholen. Gesprächsverhalten ist nach Auffassung der Gesprächsforschung nicht etwas, was man punktuell erlernt und dann für alle Zeit 'beherrscht', sondern etwas, was eines permanenten Trainings und eines fortgesetzten Bemühens um Kultivierung bedarf.

Wesentliche Besonderheiten gesprächsanalytischer Trainings bestehen in der Art und Weise der *Bewertung von Kommunikationsverhalten* und in dem *Typ der Normen*, auf den sie rekurrieren.

Auch die Gesprächsforschung kommt, wenn sie im Kontext der Förderung von Gesprächsfähigkeit agiert, nicht ohne Bewertungen und Normen aus. Sie kommen vor allem bei der *Diagnose von Kommunikationsproblemen* und der *Alternativenfindung* zum Tragen. Dabei ist die angewandte Gesprächsforschung aber generell darum bemüht, daß es primär nicht *ihre* Bewertungen und Normen sind, sondern daß hinsichtlich dieser Bewertungen und Normen mit den Beteiligten Konsens hergestellt wird. Normativ geprägt ist ferner ihre Auffassung, daß Verhaltensweisen, bei denen sich durch empirische Analysen zeigen läßt, daß sie systematisch zu Kommunikationsproblemen führen, vermieden werden sollten.

Am ausgeprägtesten normativ handelt die angewandte Gesprächsforschung, wenn sie eingespielte Regularitäten, Muster und Gesprächsschemata bewußt macht und dafür plädiert, sie auch der zukünftigen kommunikativen Praxis zugrunde zu legen. Normen können - um daran zu erinnern - deskriptiv basiert oder präskriptiv sein. Normen, auf die GesprächsanalytikerInnen im Prozeß der Anwendung rekurrieren, sind im wesentlichen *deskriptiv* begründet. Sie beruhen auf deskriptiven Einsichten in Organisationsprinzipien und Regularitäten der Kommunikation, wie sie in kommunikationsanalytischen Untersuchungen gewonnen werden.

Für die Gesprächsforschung spielt es eine wesentliche Rolle, ob und wieweit ein Gesprächsverhalten von deskriptiv ermittelten 'Normalformen' abweicht. Normalformen, wie sie sich in kommunikativen Regeln, Mustern oder Handlungsschemata widerspiegeln, sind gesellschaftlich für bestimmte Zwecke ausgebildete Standardlösungen für die Bewältigung kommunikativer Aufgaben. Sie legen das Gesprächsverhalten nicht im Detail fest, aber sie umreißen den Rahmen, in dem es sich bewegt. Die Normalformen haben sich gesellschaftlich vielfach bewährt und sind im Zuge ihrer Ausarbeitung optimiert worden. Wechselseitig wird erwartet, daß man sie benutzt und daß man nicht ohne Not gegen sie verstößt, sie modifiziert oder sie außer acht läßt. Sie besitzen so die *normative Kraft des Faktischen und Bewährten*. Bei einer Abweichung von Normalformen erhöht sich deutlich die Wahrscheinlichkeit von Kommunikationsproblemen, und ein erheblicher Teil der beobachteten Kommunikationsprobleme ist in der Tat Resultat der Abweichung von den betreffenden Normalformen.

Mit empirischen Regularitäten als Basis für ihre Empfehlungen unterscheidet sich die Gesprächsanalyse von vielen anderen Formen der Sprachkritik, der Kommunikationsberatung und des Kommunikationstrainings. Die gängige Praxis in vielen

Trainings besteht darin, präskriptive Normen für Kommunikationsverhalten zu propagieren und in rezeptartigen Handlungsanweisungen zu operationalisieren, wobei häufig unklar ist, wie sich diese Normen legitimieren und wodurch die Annahme gesichert ist, daß die Befolgung der Handlungsanweisungen wirklich zu einer 'besseren' oder 'effektiveren' Kommunikation führt (vgl. Fiehler 1995a).

Die genannten fünf Schritte charakterisieren die Vollform gesprächsanalytisch fundierter Trainings. Eine gesprächsanalytische *Kommunikationsberatung* muß dieses Spektrum nicht ausschöpfen, sondern kann sich auf einzelne dieser Schritte beschränken bzw. über das reine Konstatieren von Kommunikationsproblemen unterschiedlich weit hinausgehen (Vermittlung der herausgearbeiteten Probleme an die Betroffenen, Entwicklung von Alternativen, Supervision bei der Erprobung von Alternativen etc.). Über Training und Beratung hinaus gibt es eine Reihe weiterer Formen und Modelle der Anwendung und Umsetzung gesprächsanalytischer Forschungsergebnisse, die sich durch den jeweiligen Grad der Anwendungstiefe unterscheiden (vgl. Fiehler 1995b): Neben der Veränderung derjenigen Verhaltensweisen, die zu Kommunikationsproblemen geführt haben und führen, bilden *kognitives Lernen* über Regularitäten und Organisationsprinzipien von Kommunikation sowie eine (allgemeine) *Sensibilisierung* für Gesprächsprozesse wichtige Komponenten gesprächsanalytisch basierter Trainings. Außer durch die 'klassische' Wissensvermittlung im Lehr-Lern-Diskurs geschieht beides vor allem im Kontext von *Transkriptanalysen*. Die gemeinsame Untersuchung von Transkripten braucht nicht auf die Identifizierung von Kommunikationsproblemen beschränkt zu bleiben, sondern kann sich auf vielfältige Aspekte des 'Funktionierens' von Gesprächen beziehen und für diese sensibilisieren (vgl. Schmitt 1999).

So ist festzuhalten, daß gesprächsanalytisch fundierte Trainings nicht auf das 'Abstellen' von Kommunikationsproblemen beschränkt sind oder sein müssen. Sie können ebenso durch die Sensibilisierung für Gesprächsprozesse - u.a. auch durch die Analyse positiver und gelungener Beispiele - auf eine allgemeine Förderung der Gesprächsfähigkeit abzielen.

#### **4. Anwendungsfelder**

Diese Methodik wurde von GesprächsanalytikerInnen in verschiedenen Bereichen erprobt (vgl. vor allem Fiehler/Sucharowski 1992; Brünner/Fiehler/Kindt 1999; Becker-Mrotzek/Brünner 1999c). Überwiegend war dabei professionelles Gesprächsverhalten Gegenstand der Schulung. Beratungs- und Trainingsschwerpunkte liegen in den Feldern:

- Wirtschaftskommunikation  
(Betriebliche Ausbildung: Brünner 1992; Reklamationsgespräche: Fiehler/Kindt 1994; Fiehler/Kindt/Schnieders 1999; Besprechungen: Dannerer (1999); außerbetriebliche Kommunikation: Becker-Mrotzek 1994; Becker-Mrotzek/Brünner i.V.).
- Bürger-Verwaltungs-Kommunikation  
(Becker-Mrotzek/Ehlich/Fickermann 1992; Wiedemann/Femers/Nothdurft 1993; Spranz-Fogasy 1999).
- Medizinische Kommunikation  
(Spranz-Fogasy 1992; Menz/Nowak 1992; Lalouschek 1998; 1999; Streeck 1999; Schultze 1999).
- Pflegekommunikation

- (Krankenpflege: Walther/Weinhold 1997; Weinhold 1997; Altenpflege: Sachweh 1999).
- Beratungsgespräche  
(Aidsberatung: Bliesener 1992; Genetische Beratung: Hartog 1992; Telefonseelsorge: Behrend/Gülich/Kastner 1992; Gülich/Kastner 1999).
  - Schulische Kommunikation  
(Entwicklung von Gesprächsfähigkeiten bei SchülerInnen: Becker-Mrotzek 1995; Becker-Mrotzek/Brünner 1997; Fiehler 1998b; Neuland 1995; 1996; Vogt 1997; Lehreraus- und -weiterbildung: Bremerich-Vos 1992, Boettcher/Bremerich-Vos 1986; Friedrich 1999).
  - Interkulturelle Kommunikation  
(Liedke/Redder/Scheiter 1999).

## 5. Methoden gesprächsanalytischer Kommunikationsschulung

Im Zuge des steigenden Engagements der Gesprächsforschung im Bereich von Training und Beratung stellt sich für sie die Notwendigkeit, ihre "implizite Didaktik" (Neuland 1996, 170) zu explizieren und eine spezifische Methodik zu entwickeln.

Die zentrale Methodik für gesprächsanalytisch basierte Trainings ist die *Transkriptanalyse* in Form der gemeinsamen analytischen Arbeit an Verschriftlichungen authentischer Gespräche. Sie dient der Identifizierung von Kommunikationsproblemen, der Herausarbeitung von Regularitäten und Organisationsprinzipien von Kommunikation und generell der Sensibilisierung für Gesprächsprozesse. Der analysierte Einzelfall ist dabei nicht Selbstzweck, sondern nur Ausgangspunkt für die Entdeckung systematischer Kommunikationsprobleme und für die Explikation allgemeiner Regularitäten. Das empirische Material hilft so auch beim Bewußtmachen und Aussprechen von entsprechenden Wissensbeständen, die (wie deutlich auch immer) vorhanden sind. Es stellt dabei ein Anregungspotential dar, das zur Präzisierung und Erweiterung, aber auch zur Korrektur vorverständlicher bzw. auf Erfahrungswissen beruhender Einsichten dient.

Was die *Erprobung von Kommunikationsverhalten* angeht, setzt die Gesprächsforschung methodisch - wie gesagt - primär auf das Üben unter Realbedingungen gegenüber Übungen im Training: Nach der Bewußtmachung von Kommunikationsproblemen und der gemeinsamen Entwicklung von Alternativen im Training führen die Personen in ihrem gewohnten (beruflichen) Kontext die üblichen Gespräche, wobei sie bei bestimmten Gesprächsaufgaben alternative Verhaltensweisen erproben.

Als Methoden für das *Üben von Kommunikation im Training* seien exemplarisch die Simulation authentischer Fälle und die Fortsetzungsübungen genannt. Generell gilt für Simulationen im Training, daß sie hinsichtlich der Rollen und kommunikativen Aufgaben detailliert vorstrukturiert sein müssen und in möglichst natürlichen Settings stattfinden sollen, um Simulationseffekte soweit wie möglich zu vermeiden.

Der Simulation authentischer Fälle (vgl. Becker-Mrotzek/Brünner 1999b) liegt ein echter Fall aus dem realen beruflichen Handeln der TrainingsteilnehmerInnen zugrunde, der dokumentiert und vorab analysiert worden ist und dessen rekonstruierte Problemstruktur die Grundlage für das Setting und die Handlungsanweisungen der Simulation bildet. Die Handlungsbedingungen der Simulation entsprechen so weitgehend denen des beruflichen Alltags; in den Simulationen spielen die TeilnehmerInnen ihre eigenen oder zumindest eng verwandte Berufsrollen. Nach der Durchführung der Simulation wird sie mit dem authentischen Fall verglichen: Gemeinsam werden die Aufnahme und das Transkript des zugrunde liegenden authentischen Falls analysiert und so die Probleme

rekonstruiert und besprochen. Dabei lassen sich Gemeinsamkeiten und Unterschiede aufzeigen, auch solche, die die TeilnehmerInnen erst vor dem Hintergrund eines größer gewordenen Problembewußtsein und der gewachsenen sprachlich-kommunikativen Kompetenz wahrnehmen.

Bei der Methode der Gesprächsfortführung werden authentische Gespräche bis zu einer problematischen Stelle vorgespielt und dann gestoppt. Die TeilnehmerInnen werden gebeten, die Äußerungen, mit denen sie das Gespräch fortsetzen würden, zu nennen bzw. aufzuschreiben. Zum einen können die TeilnehmerInnen so die Wirkung solcher problematischen Äußerungen bei sich selbst erfahren. Zum anderen ermöglicht die vergleichende Analyse der Fortsetzungsäußerungen einen Überblick über alternative Reaktionsweisen und deren Implikationen.

Eine andere Art der Fortführung besteht darin, daß TeilnehmerInnen nach dem Stopp das Gespräch gemeinsam weiterspielen. Probleme können sich hier durch Simulationseffekte ergeben.

Auch im Rahmen anderer Trainingskonzeptionen ist ein breites methodisches Instrumentarium zur Analyse und Schulung von Kommunikationsverhalten entworfen aus bestimmten Sprach- bzw. Kommunikationstheorien her.

- *Bezugstheorien:* Sofern überhaupt systematisch auf (sprach-) wissenschaftliche Theorien rekurriert wird, kann auf unterschiedliche Theorien Bezug genommen werden: Rhetorik, Sprechakttheorie, Gesprächsanalyse etc.
- *Zielvorstellungen:* Unterschiede bestehen auch in den Idealvorstellungen von Kommunikation und den daraus abgeleiteten Zielsetzungen: Wie soll Kommunikation sein? In welche Richtung soll sie durch das Training verändert werden?
- *Zielrichtung und Gegenstände des Lernens:* Trainings können darauf gerichtet sein, bestimmte kommunikative Fähigkeiten zu erwerben bzw. weiterzuentwickeln, oder mehr darauf abzielen, bestimmte kommunikative Probleme vermeiden zu lernen. Die Entwicklung kommunikativer Fähigkeiten kann sich dabei beziehen auf (a) den Erwerb bzw. die Optimierung bestimmter *Gesprächsformen oder -typen* (z.B. eine Rede halten, Verkaufsgespräche führen, Konflikte austragen etc.), (b) den Erwerb bzw. die Optimierung der Fähigkeiten zur Bearbeitung *lokaler Gesprächsaufgaben* (z.B. dem anderen zuhören, sich angemessen einbringen, den anderen ausreden lassen, auf frühere Beiträge eingehen etc.) und/oder (c) die *sprachliche und sprecherische Gestaltung* der Gesprächsbeiträge (z.B. "Argumentiere im Fünfsatz", "Sprich in ganzen Sätzen", "Vermeide ähs" etc.).
- *Lehren von Kommunikation:* Trainings unterscheiden sich hinsichtlich der Auffassungen, was es heißt, Veränderungen von Kommunikationsverhalten zu lehren, und wie man es macht (Fiehler 1999). D.h. es bestehen didaktische und vor allem methodische Unterschiede. Ein weiterer Punkt in diesem Zusammenhang sind Unterschiede, wie sicher sich TrainerInnen sind, was richtig ist, und woher sie wissen, was richtig ist (Präskription vs. Explikation von Alternativen).
- *Lernen von Kommunikation:* Unterschiede bestehen letztlich auch in den Auffassungen, was Kommunikationslernen bzw. -umlernen heißt. Wie schwierig ist es? Wieviel Aufwand muß betrieben werden? Wann kann man sicher sein, daß etwas gelernt wurde? Reicht einmaliges Lernen oder muß regelmäßig 'trainiert' werden? etc.

Die Vielfalt der Ansätze zur Entwicklung kommunikativer Fähigkeiten belegt, daß es ei-

ne breite und differenzierte Praxis von Kommunikationsberatung und -training gibt (vgl. Brünner/Fiehler 1999), es belegt aber zugleich auch, daß eine konsistente oder gar konsensuelle *Theorie* des Lehrens und Lernens von Kommunikation bisher nicht vorliegt.

Wo gesprächsanalytisch fundierte Trainings auf den genannten Varianzdimensionen zu verorten sind, kann hier nicht im einzelnen dargestellt werden. Über das hinaus, was sich aus dem Text an Antworten ergibt, sollen hier nur die *Zielvorstellungen* gesprächsanalytischer Trainings verdeutlicht werden:

Ihr Ziel ist eine Kommunikation, die möglichst wenig durch Kommunikationsprobleme belastet ist. Die TeilnehmerInnen sollen befähigt werden, im Vollzug der Kommunikation Probleme zu erkennen und sie zu vermeiden. Sofern Kommunikationsprobleme eingetreten sind, sollen sie in der Lage sein, sie zu lösen.

Die Frage 'Was ist ein gutes Gespräch(sverhalten)?' läßt sich aus der Sicht der Gesprächsforschung mit der Angabe von drei Bedingungen beantworten: Ein gutes Gespräch liegt vor,

- wenn keine (gravierenden) Verständigungs-/Kommunikationsprobleme auftauchen,
- wenn die Beteiligten der Meinung sind, daß der beabsichtigte Zweck mit vertretbarem Aufwand realisiert wurde und
- wenn das Gespräch(sverhalten) nicht zu stark von der jeweiligen Normalform abweicht.

Die Gesprächsforschung ist mit diesen Maßstäben primär funktional orientiert. Darüber hinaus geht sie davon aus, daß gute Gespräche, die die o.g. Kriterien erfüllen, nichts Exzeptionelles sind oder sich durch hervorstechende Merkmale auszeichnen. Und drittens räumt sie der Einschätzung der Beteiligten einen hohen Stellenwert ein.

Die Besonderheiten und Vorteile einer gesprächsanalytisch fundierten Beratung und Kommunikationsschulung lassen sich in folgenden Punkten zusammenfassen:

- *Fundus*: Es kann auf den umfangreichen von der Gesprächsforschung erarbeiteten Wissensfundus über Muster und Organisationsprinzipien der Kommunikation einerseits und über typische Formen von Kommunikationsproblemen andererseits zurückgegriffen werden.
- *Empirisch*: Die Diagnose von Kommunikationsproblemen erfolgt durch die Analyse authentischer Gespräche des Alltags und der Berufspraxis.
- *Mikroskopisch*: Die Verwendung von Transkripten ermöglicht sowohl im Makro- wie im Mikrobereich eine genauere und detailliertere Analyse von Kommunikationsproblemen.
- *Analytisch*: Jeder Beratung und jedem Training geht die gründliche Analyse des empirischen Materials voraus. Kommunikationsprobleme werden so systematisch und empirisch erhoben. Die zeitliche Trennung von Analyse und Beratung/Training ermöglicht einen vollständigeren Überblick über auffällige und problematische Phänomene in den einzelnen Gesprächen, als er bei einer Ad-hoc-Besprechung zu erreichen ist.
- *Dialogisch*: Ob etwas ein Kommunikationsproblem ist, wird nicht allein vom Berater/Trainer gesetzt, sondern in einem Diskussionsprozeß mit den Beteiligten geklärt.
- *Alternativenorientiert*: Im Zentrum steht die Explikation und Bewußtmachung des Alternativenspektrums, nicht die Präskription einzelner Verhaltensweisen.

- *Zyklisch*: Die Beratung und das Training werden nicht als einmaliger Akt verstanden, sondern als etwas, was sich rundenweise wiederholen sollte.
- *Evaluation*: Die zyklische Struktur der Beratung erlaubt einerseits eine Bestimmung der Effekte des Trainings und andererseits eine empirisch fundierte Analyse der Transferprobleme.

Inhaltlich bedeutet die Anwendung der Gesprächsforschung in Kommunikationsberatung und -training eine *Einschränkung* und *Spezialisierung* ihres Erkenntnisinteresses. Sie richtet ihre Aufmerksamkeit nicht mehr überwiegend auf Organisationsprinzipien und Regularitäten, sondern verstärkt auch auf Sprach- und Kommunikationsprobleme. Systematische Anwendung stellt aber zugleich auch eine Bereicherung der Gesprächsanalyse dar, insofern sie den Kontakt zu den verschiedensten gesellschaftlichen Bereichen vermittelt und ihr neue Datenquellen und empirisches Material erschließt. Anwendung ist auch die Voraussetzung für eine Professionalisierung der Gesprächsforschung im Beratungs- und Trainingssektor. Dieser Bereich stellt für die in dieser Hinsicht ja nicht unbedingt verwöhnten SprachwissenschaftlerInnen ein relevantes Berufsfeld dar: "Indem die Angewandte Gesprächsforschung allmählich beginnt, auf den steigenden Beratungsbedarf in zentralen gesellschaftlichen Bereichen zu reagieren, könnte sie - als eine der wenigen Teildisziplinen der Linguistik - deren öffentlich stets noch bezweifelte 'gesellschaftliche Nützlichkeit' eindrucksvoll demonstrieren." (Neuland 1996, 171).

Die *Grenzen* der Anwendung von Gesprächsforschung liegen dort, wo die *Kommunikationsprobleme* enden und andere Typen von Problemen - psychische, soziale - beginnen. Hier ist sie nicht primär zuständig, wohl aber in Kooperation mit anderen Disziplinen und Trainingskonzeptionen gefragt und gefordert, weil diese Probleme in der Regel *auch* in Kommunikationsprozessen Ausdruck finden.

Eine weitere Grenze liegt da, wo Kommunikationsprobleme sich nicht oder nicht primär in unmittelbarer Interaktion manifestieren, so z.B. bei Problemen der Organisation gesellschaftlicher Kommunikation, Problemen im Rahmen von Sprachkontakt, sprachbiographischen Problemen etc. Hier greift ihre Methodologie nur begrenzt. An diesen Punkten besteht die Chance und Notwendigkeit zu einer interdisziplinären Zusammenarbeit mit anderen Disziplinen, in der beide Seiten versuchen, ihre Methodologien und Erkenntnismöglichkeiten systematisch aufeinander zu beziehen.

## 8. Literatur (in Auswahl)

- Antos, Gerd (1996): Laien-Linguistik. Studien zu Sprach- und Kommunikationsproblemen im Alltag. Am Beispiel von Sprachratgebern und Kommunikationstrainings. Tübingen.
- Bartsch, Elmar (1998): Kulturen der Didaktik rhetorischer Kommunikation. In: Köhnen, Ralph (ed.)(1998): Wege zur Kultur. Perspektiven für einen integrativen Deutschunterricht. Frankfurt a.M. u.a., 229-274.
- Becker-Mrotzek, Michael (1994): Gesprächsschulung für Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen öffentlicher Dienstleistungsunternehmen auf linguistischer Grundlage.

- In: Bartsch, Elmar (ed.)(1994): Sprechen, Führen, Kooperieren in Betrieb und Verwaltung. Kommunikation in Unternehmen. München/Basel, 240-254.
- (1995): Angewandte Diskursforschung und Sprachdidaktik. In: Der Deutschunterricht 1/1995, 16-24.
- Becker-Mrotzek, Michael/Brünner, Gisela (1992): Angewandte Gesprächsforschung: Ziele - Methoden - Probleme. In: Fiehler, Reinhard/Sucharowski, Wolfgang (eds.)(1992): Kommunikationsberatung und Kommunikationstraining. Anwendungsfelder der Diskursforschung. Opladen, 12-23.
- (1997): Gesprächsanalyse und Gesprächsführung. In: RAAbits Deutsch/Sprache. Impulse und Materialien für die kreative Unterrichtsgestaltung. 13. Ergänzungslieferung. Heidelberg.
  - (1999a): Diskursanalytische Fortbildungskonzepte. In: Brünner, Gisela/Fiehler, Reinhard/Kindt, Walther (eds.)(1999): Angewandte Diskursforschung. Bd. 2: Methoden und Anwendungsbereiche. Opladen/Wiesbaden, 36-49.
  - (1999b): Simulation authentischer Fälle (SAF). In: Brünner, Gisela/Fiehler, Reinhard/Kindt, Walther (eds.)(1999): Angewandte Diskursforschung. Bd. 2: Methoden und Anwendungsbereiche. Opladen/Wiesbaden, 72-80.
  - (1999c): Gesprächsforschung für die Praxis: Ziele, Methoden, Ergebnisse. In: Stickel, Gerhard (ed.)(1999): Sprache - Sprachwissenschaft - Öffentlichkeit. Berlin/New York, 172-193.
  - (i.V.): Diskursanalyse und ihre Anwendung im Kommunikationstraining am Beispiel einer Fortbildung im gewerblich-technischen Bereich. In: Rehbein, Jochen (ed.)(i.V.): Spektrum der Funktionalen Pragmatik.
- Becker-Mrotzek, Michael/Ehlich, Konrad/Fickermann, Ingeborg (1992): Bürger-Verwaltungs-Diskurse. In: Fiehler, Reinhard/Sucharowski, Wolfgang (eds.)(1992): Kommunikationsberatung und Kommunikationstraining. Anwendungsfelder der Diskursforschung. Opladen, 234-253.
- Becker-Mrotzek, Michael/Meier, Christoph (1999): Arbeitsweisen und Standardverfahren der Angewandten Diskursforschung. In: Brünner, Gisela/Fiehler, Reinhard/Kindt, Walther (eds.)(1999): Angewandte Diskursforschung. Bd. 1: Grundlagen und Beispielanalysen. Opladen/Wiesbaden, 18-45.
- Behrend, Sabine/Gülich, Elisabeth/Kastner, Mary (1992): Gesprächsanalyse im Kontext der Telefonseelsorge. In: Fiehler, Reinhard/Sucharowski, Wolfgang (eds.)(1992): Kommunikationsberatung und Kommunikationstraining. Anwendungsfelder der Diskursforschung. Opladen, 102-116.
- Bliesener, Thomas (1992): Ausbildung und Supervision von Aidsberatern. Weiterentwicklung eines Modells zur Anwendung von Telefonsimulation und Gesprächsanalyse. In: Fiehler, Reinhard/Sucharowski, Wolfgang (eds.)(1992): Kommunikationsberatung und Kommunikationstraining. Anwendungsfelder der Diskursforschung. Opladen, 102-116.
- Bliesener, Thomas/Brons-Albert, Ruth (eds.)(1994): Rollenspiele in Verhaltens- und Kommunikationstrainings. Opladen.
- Boettcher, Wolfgang (1991): Beratungsgespräch und Gesprächsberatung. Von der schwierigen Beziehung zwischen Gesprächsanalyse und Weiterbildung. In: Deutsche Sprache 3/1990, 239-256.
- Boettcher, Wolfgang/Bremerich-Vos, Albert (1986): Pädagogische Beratung. Zur Unterrichtsnachbesprechung in der 2. Phase der Lehrerbildung. In: Kallmeyer, Werner (ed.)(1986): Kommunikationstypologie. Düsseldorf, 245-279.
- Bremerich-Vos, Albert (1991): Populäre rhetorische Ratgeber. Historisch-systematische

- Untersuchungen. Tübingen.
- (1992): Diskursanalytische Arbeit mit Fach- und Seminarleitern. In: Fiehler, Reinhard/Sucharowski, Wolfgang (eds.)(1992): Kommunikationsberatung und Kommunikationstraining. Anwendungsfelder der Diskursforschung. Opladen, 161-172.
- Brons-Albert, Ruth (1995a): Auswirkungen von Kommunikationstraining auf das Gesprächsverhalten. Tübingen.
- (1995b): Verkaufsgespräche und Verkaufstrainings. Opladen.
- Brünner, Gisela (1992): Kommunikationsberatung in der betrieblichen Ausbildung. Ein Erfahrungsbericht zum Bereich des Bergbaus. In: Fiehler, Reinhard/Sucharowski, Wolfgang (eds.)(1992): Kommunikationsberatung und Kommunikationstraining. Anwendungsfelder der Diskursforschung. Opladen, 198-211.
- Brünner, Gisela/Fiehler, Reinhard (1999): KommunikationstrainerInnen über Kommunikation. Eine Befragung von TrainerInnen zu ihrer Arbeit und ihrem Verhältnis zur Sprachwissenschaft. In: Brünner, Gisela/Fiehler, Reinhard/Kindt, Walther (eds.)(1999): Angewandte Diskursforschung. Bd. 2: Methoden und Anwendungsbereiche. Opladen/Wiesbaden, 211-225.
- Brünner, Gisela/Fiehler, Reinhard/Kindt, Walther (eds.)(1999): Angewandte Diskursforschung. Bd. 1: Grundlagen und Beispielanalysen u. Bd. 2: Methoden und Anwendungsbereiche. Opladen/Wiesbaden.
- Dannerer, Monika (1999): Besprechungen im Betrieb. Empirische Analysen und didaktische Perspektiven. München.
- Deppermann, Arnulf (1999): Gespräche analysieren. Eine Einführung in konversationsanalytische Methoden. Opladen.
- Fiehler, Reinhard (1994): Unternehmensphilosophie und Kommunikationsschulung. Neue Wege und neue Probleme für betriebliche Kommunikationstrainings. In: Bungarten, Theo (ed.)(1994): Kommunikationstraining und -trainingsprogramme im wirtschaftlichen Umfeld. Tostedt, 76-106.
- (1995a): Implizite und explizite Bewertungsgrundlagen für kommunikatives Verhalten in betrieblichen Kommunikationstrainings. In: Biere, Bernd Ulrich/Hoberg, Rudolf (eds.)(1995): Bewertungskriterien in der Sprachberatung. Tübingen, 110-131.
  - (1995b): Perspektiven und Grenzen der Anwendung von Kommunikationsanalyse. In: Fiehler, Reinhard/Metzing, Dieter (eds.)(1995): Untersuchungen zur Kommunikationsstruktur. Bielefeld, 119-138.
  - (1998a): Verständigungsprobleme und gestörte Kommunikation. Einführung in die Thematik. In: Fiehler, Reinhard (ed.)(1998): Verständigungsprobleme und gestörte Kommunikation. Opladen, 7-15.
  - (1998b): Bewertungen und Normen als Problem bei der Förderung mündlicher Gesprächsfähigkeiten in der Schule. In: Der Deutschunterricht 1/1998, 53-64.
  - (1999): Kann man Kommunikation lehren? Zur Veränderbarkeit von Kommunikationsverhalten durch Kommunikationstraining. In: Brünner, Gisela/Fiehler, Reinhard/Kindt, Walther (eds.)(1999): Angewandte Diskursforschung. Bd. 2: Methoden und Anwendungsbereiche. Opladen/Wiesbaden, 18-35.
- Fiehler, Reinhard/Kindt, Walther/Schnieders, Guido (1999): Kommunikationsprobleme in Reklamationsgesprächen. In: Brünner, Gisela/Fiehler, Reinhard/Kindt, Walther (eds.)(1999): Angewandte Diskursforschung. Bd. 1: Grundlagen und Beispielanalysen. Opladen/Wiesbaden, 120-154.
- Fiehler, Reinhard/Kindt, Walther (1994): Reklamationsgespräche. Schulungsper-

- spektiven auf der Basis von Ergebnissen diskursanalytischer Untersuchungen. In: Bartsch, Elmar (ed.)(1994): Sprechen, Führen, Kooperieren in Betrieb und Verwaltung. Kommunikation in Unternehmen. München/Basel, 255-269.
- Fiehler, Reinhard/Sucharowski, Wolfgang (eds.)(1992): Kommunikationsberatung und Kommunikationstraining. Anwendungsfelder der Diskursforschung. Opladen.
- Flieger, Erhard/Wist, Georg/Fiehler, Reinhard (1992): Kommunikationstrainings im Vertrieb und Diskursanalyse. Erfahrungsbericht über eine Kooperation. In: Fiehler, Reinhard/Sucharowski, Wolfgang (eds.)(1992): Kommunikationsberatung und Kommunikationstraining. Anwendungsfelder der Diskursforschung. Opladen, 289-338.
- Friedrich, Georg (1999): Gesprächsführung - Ausbildungsziel der Lehrerqualifikation. In: Brünner, Gisela/Fiehler, Reinhard/Kindt, Walther (eds.)(1999): Angewandte Diskursforschung. Bd. 2: Methoden und Anwendungsbereiche. Opladen/Wiesbaden, 126-147.
- Geißner, Hellmut (1982): Gesprächserziehung. Didaktik und Methodik der mündlichen Kommunikation. Frankfurt a.M.
- Grosse, Siegfried/Bausch, Karl-Heinz (eds.)(1985): Praktische Rhetorik. Beiträge zu ihrer Funktion in der Aus- und Fortbildung. Mannheim.
- Gülich, Elisabeth/Kastner, Mary (1999): Rollenverständnis und Kooperation in Gesprächen der Telefonseelsorge. In: Brünner, Gisela/Fiehler, Reinhard/Kindt, Walther (eds.)(1999): Angewandte Diskursforschung. Bd. 1: Grundlagen und Beispielanalysen. Opladen/Wiesbaden, 197-214.
- Hartog, Jennifer (1992): Kommunikationsprobleme in der genetischen Beratung und ihre Folgen für eine sinnvolle Kommunikationsberatung. In: Fiehler, Reinhard/Sucharowski, Wolfgang (eds.)(1992): Kommunikationsberatung und Kommunikationstraining. Anwendungsfelder der Diskursforschung. Opladen, 87-101.
- Kallmeyer, Werner (1985): Ein Orientierungsversuch im Feld der praktischen Rhetorik. In: Grosse, Siegfried/Bausch, Karl-Heinz (eds.)(1985): Praktische Rhetorik. Beiträge zu ihrer Funktion in der Aus- und Fortbildung. Mannheim, 23-50.
- (1996): Einleitung. In: Kallmeyer, Werner (ed.)(1996): Gesprächsrhetorik. Rhetorische Verfahren im Gesprächsprozess. Tübingen, 7-18.
- Lalouschek, Johanna (1998): "Hypertonie?" - oder das Gespräch mit PatientInnen als Störung ärztlichen Tuns. In: Fiehler, Reinhard (ed.)(1998): Verständigungsprobleme und gestörte Kommunikation. Opladen, 97-115.
- Lalouschek, Johanna (1999): Frage-Antwort-Sequenzen im ärztlichen Gespräch. In: Brünner, Gisela/Fiehler, Reinhard/Kindt, Walther (eds.)(1999): Angewandte Diskursforschung. Bd. 1: Grundlagen und Beispielanalysen. Opladen/Wiesbaden, 155-173.
- Lalouschek, Johanna/Menz, Florian (1999): Empirische Datenerhebung und Authentizität von Gesprächen. In: Brünner, Gisela/Fiehler, Reinhard/Kindt, Walther (eds.)(1999): Angewandte Diskursforschung. Bd. 1: Grundlagen und Beispielanalysen. Opladen/Wiesbaden, 46-68.
- Lepschy, Annette (1999): Lehr- und Lernmethoden zur Entwicklung von Gesprächsfähigkeit. In: Brünner, Gisela/Fiehler, Reinhard/Kindt, Walther (eds.)(1999): Angewandte Diskursforschung. Bd. 2: Methoden und Anwendungsbereiche. Opladen/Wiesbaden, 50-71.
- Liedke, Martina/Redder, Angelika/Scheiter, Susanne (1999): Interkulturelles Handeln lehren - ein diskursanalytischer Trainingsansatz. In: Brünner, Gisela/Fiehler, Reinhard/Kindt, Walther (eds.)(1999): Angewandte Diskursforschung. Bd. 2: Me-

- thoden und Anwendungsbereiche. Opladen/Wiesbaden 148-179.
- Menz, Florian/Nowak, Peter (1992): Kommunikationstraining für Ärzte und Ärztinnen in Österreich: Eine Anamnese. In: Fiehler, Reinhard/Sucharowski, Wolfgang (eds.)(1992): Kommunikationsberatung und Kommunikationstraining. Anwendungsfelder der Diskursforschung. Opladen, 79-86.
- Neuland, Eva (1995): Mündliche Kommunikation: Gesprächsforschung - Gesprächsförderung. Entwicklungen, Tendenzen und Perspektiven. In: Der Deutschunterricht 1/1995, 3-15.
- (1996): Miteinander Reden Lernen. Überlegungen zur Förderung von Gesprächskultur. In: Peyer, Ann/Portmann, Paul R (eds.)(1996): Norm, Moral und Didaktik - Die Linguistik und ihre Schmuttelkinder. Tübingen, 161-178.
- Sachweh, Svenja (1999): "Schätzle hinsitze!" Kommunikation in der Altenpflege. Frankfurt a.M. u.a.
- Schmitt, Reinhold (1999): Rollenspiele als authentische Gespräche. Überlegungen zu deren Produktivität im Trainingszusammenhang. In: Brünner, Gisela/Fiehler, Reinhard/Kindt, Walther (eds.)(1999): Angewandte Diskursforschung. Bd. 2: Methoden und Anwendungsbereiche. Opladen/Wiesbaden, 81-99.
- Schultze, Carsten (1999): Videotranskripte in ärztlichen Qualitätszirkeln. Zur Durchführung des Göttinger Videoseminars. In: Brünner, Gisela/Fiehler, Reinhard/Kindt, Walther (eds.)(1999): Angewandte Diskursforschung. Bd. 2: Methoden und Anwendungsbereiche. Opladen/Wiesbaden, 100-113.
- Spranz-Fogasy, Thomas (1992): Ärztliche Gesprächsführung - Inhalte und Erfahrungen gesprächsanalytisch fundierter Weiterbildung. In: Fiehler, Reinhard/Sucharowski, Wolfgang (eds.)(1992): Kommunikationsberatung und Kommunikationstraining. Anwendungsfelder der Diskursforschung. Opladen, 68-78.
- Spranz-Fogasy, Thomas (1999): David und Goliath - Bürger in umweltpolitischen Auseinandersetzungen mit Behörden. In: Becker-Mrotzek, Michael/Doppler, Christine (eds.)(1999): Medium Sprache im Beruf. Eine Aufgabe für die Linguistik. Tübingen, 161-178.
- Streeck, Sabine (1999): Dominanz und Kooperation in der neuropädiatrischen Sprechstunde. In: Brünner, Gisela/Fiehler, Reinhard/Kindt, Walther (eds.)(1999): Angewandte Diskursforschung. Bd. 1: Grundlagen und Beispielanalysen. Opladen/Wiesbaden, 174-196.
- Vogt, Rüdiger (1997): Zum Verhältnis von Gesprächsanalyse und Gesprächsdidaktik. In: Pabst-Weinschenk, Marita/Wagner, Roland W./Naumann, Carl Ludwig (eds.)(1997): Sprecherziehung im Unterricht. München/Basel, 138-158.
- Walther, Sabine/Weinhold, Christine (1997): Die Übergabe - ein Fachgespräch unter Pflegenden. In: Bischoff-Wanner, Claudia et al. (eds.)(1997): Pflegedidaktik. Stuttgart/New York.
- Weinhold, Christine (1997): Kommunikation zwischen Patienten und Pflegepersonal. Bern u.a.
- Weigand, Edda (1994): Dialoganalyse und Gesprächstraining. In: Fritz, Gerd/ Hundsnurscher, Franz (eds.)(1994): Handbuch der Dialoganalyse. Tübingen, 451-469.
- Wiedemann, Peter M./Femers, Susanne/Nothdurft, Werner (1993): Kommunikatives Konfliktmanagement bei umweltbezogenen Auseinandersetzungen. Diagnose, Trainings- und Bewertungsmöglichkeiten. In: Entsorgungspraxis, 158-163.

*Reinhard Fiehler, Mannheim (Deutschland)*