

Diskursanalytische Fortbildungskonzepte

Michael Becker-Mrotzek / Gisela Brüner

veröffentlicht im Sammelband:

Gisela Brüner / Reinhard Fiehler / Walther Kindt (Hrsg.):
Angewandte Diskursforschung
Band 2: Methoden und Anwendungsbereiche
Radolfzell: Verlag für Gesprächsforschung 2002, 36 - 49

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.

Diskursanalytische Fortbildungskonzepte

Michael Becker-Mrotzek/Gisela Brüner

Zusammenfassung

In dem folgenden Beitrag beschäftigen wir uns mit den Merkmalen und Besonderheiten diskursanalytischer Fortbildungskonzepte. Unter diskursanalytischen Konzepten verstehen wir solche, die sich auf die Dokumentation, Transkription und Analyse authentischer Diskurse stützen.¹ Wir beziehen uns hier im wesentlichen auf Fortbildungen im beruflichen Bereich und beschränken uns auf solche, die mündliche Kommunikationsformen zum Gegenstand haben. Maßnahmen für die schriftliche Kommunikation ("Schreibseminare") werden hier also nicht berücksichtigt.

Im ersten Teil werden wir allgemeine Merkmale diskursanalytischer Fortbildungskonzepte vorstellen; im zweiten Teil folgt dann eine Darstellung des Standardverlaufs, nach dem diskursanalytische Fortbildung konzipiert und durchgeführt wird.

1. Allgemeine Merkmale diskursanalytischer Fortbildungskonzepte

Die Spezifik diskursanalytischer Fortbildungskonzepte wird verständlich auf dem Hintergrund ihrer zentralen Zielsetzung: Es geht um die Professionalisierung der kommunikativen Praxis in beruflich-institutionellen Zusammenhängen. Unter *Professionalisierung* verstehen wir eine Entwicklung der im weitesten Sinne sprachlichen Fertigkeiten von beruflich Handelnden (= Professionellen). Sie sollen in die Lage versetzt werden, ihre beruflichen kommunikativen Aufgaben möglichst zweckmäßig zu erfüllen. Es geht also um eine Verbesserung der Diskursfähigkeiten der Professionellen. Hier lassen sich grob drei verschiedene Fähigkeiten unterscheiden, die - Ecker (1993) und Menz (1995) folgend - als Kompetenzen differenzierbar sind:

- Sprachlich-kommunikative Kompetenz
Zur Verbesserung der sprachlich-kommunikativen Kompetenz gehört die gezielte Vermittlung linguistisch-diskursanalytischen Wissens über die sprachlichen Formen und Funktionen. Das alltägliche Wissen (common sense) über Sprache beeinflusst unser kommunikatives Handeln. Ein Ziel besteht deshalb darin, dieses Wissen gezielt zu differenzieren und zu erweitern, indem gezeigt wird, welche unterschiedlichen Funktionen die Sprache im beruflichen Alltag übernehmen kann und wie sie diese wahrnimmt. Eine erweiterte sprachlich-kommunikative Kompetenz trägt dazu bei, daß die Professionellen sprachliches Handeln bewußter und sensibler wahrnehmen. Darüber hinaus gehört zur Verbesserung der sprachlich-kommunikativen Kompetenz auch, die eigene sprachliche Handlungsfähigkeit zu erweitern. Über Wissen und Reflexion hinaus geht es also gleichermaßen auch um das praktische sprachliche Handeln.
- Selbstreflexive Kompetenz
Zur umfassenden kommunikativen Fähigkeit gehört es auch, die eigene tertiäre Sozialisation zu reflektieren. Die aktuelle kommunikative Praxis ist auch ein Resultat sowohl der gezielten wie der unbewußten Professionalisierung. In zahlreichen Berufen gehört die Schulung der sprachlichen Kompetenz zu den

¹ Die Fachbegriffe werden zu Beginn des ersten Beitrags (Becker-Mrotzek/Meier in Bd. 1) erläutert.

Ausbildungsinhalten, beispielsweise in Form der ärztlichen Gesprächsführung oder des Lehrerverhaltens im Unterricht. Hier, besonders aber in der nicht offiziellen, informellen beruflichen Sozialisation, werden Traditionen und Praxiserfahrungen weitergegeben, die sich in bestimmten Fällen einer kritischen Reflexion bereits entzogen haben (vgl. Brünner 1987) (*Das wird hier immer so gemacht*). Solche tradierten und eingeschliffenen Handlungs- und Sichtweisen kritisch reflektieren zu können ist Voraussetzung für ihre Veränderung.

- **Institutionskompetenz**

Schließlich bedarf es auch einer institutionellen Kompetenz. Die organisatorischen und institutionellen Bedingungen beeinflussen das eigene kommunikative Handeln z.T. erheblich. So zwingt beispielsweise der Stationsbetrieb im Krankenhaus oder das Stundenraster der Schule die Beteiligten in einen Zeitrhythmus, der häufig den jeweiligen Diskurserfordernissen widerspricht. Daher ist es ein weiteres Ziel, die Professionellen für die Rahmenbedingungen ihrer kommunikativen Praxis - und damit auch für kommunikationsbehindernde Strukturen - zu sensibilisieren. Institutionskompetenz bedeutet, Handlungsspielräume in Institutionen erkennen und produktiv nutzen zu können, dysfunktionale Strukturen dagegen kritisch zu analysieren und ggf. praktisch handelnd umzugestalten.

Für die Realisierung dieser Zielsetzungen hat sich in den letzten zehn Jahren eine eigenständige, diskursanalytische Konzeption herausgebildet. Das frühe diskurs- und gesprächsanalytische Vorgehen bestand darin, daß ein wissenschaftliches Projekt über einen Praxisbereich interessante, anwendbare Ergebnisse erbrachte, die dann - mehr oder weniger zufällig - in Seminare eingebracht wurden. Erst nach Abschluß der wissenschaftlichen Analyse begann - wenn überhaupt - die Suche nach möglichen Abnehmern bzw. Anwendungen. Es waren die positiven Erfahrungen mit solchen Anwendungen und Rückbindungen an die Praxis, die zu ihrer systematischen Weiterentwicklung führten. Heute steht die Diskursforschung immer häufiger vor der Situation, daß Fortbildungen auf direkte Nachfrage hin konzipiert werden. Auch in den Institutionen der Wirtschaft - aber nicht nur dort - werden explizit diskursanalytische Konzepte nachgefragt, gerade auch in Konkurrenz zu psychologischen und anderen Ansätzen. Das gilt insbesondere für strukturelle Problemlagen, die eher aus besonderen beruflichen, fachlichen oder organisatorischen Bedingungen als aus individuellen Schwierigkeiten resultieren. Diskursanalytische Arbeit wird zunehmend anerkannt als geeignetes Lösungsverfahren für Kommunikationsprobleme. Damit ergeben sich aber zugleich auch neue Anforderungen an die Kompetenzen der Durchführenden und an die Entwicklung geeigneter Konzeptionen.

Der Grund für die steigende Nachfrage und die positive Resonanz liegt u.E. in den besonderen Merkmalen diskursanalytischer Konzepte. Denn sie nutzen die methodischen Ressourcen der Diskurs- und Gesprächsanalyse gleichermaßen für die Problemerkennung wie für die Fortbildungen selbst. Zu den konstitutiven Merkmalen diskursanalytischer Konzepte zählen (vgl. Fiehler/Sucharowski 1992):

a) **Dokumentation und Transkription**

Vor Beginn einer Fortbildung wird die kommunikative Wirklichkeit durch technische Aufzeichnung dokumentiert, anschließend mit diskursanalytischen Mitteln und

Methoden transkribiert und analysiert². Dies bedeutet einen erheblichen zeitlichen, personellen und damit letztendlich finanziellen Aufwand. Das wirft verständlicherweise Fragen nach der Notwendigkeit und Machbarkeit auf. Ein Problem liegt besonders in der Erstellung der aufwendigen Transkripte, die nicht ohne eine entsprechende linguistische Kompetenz möglich ist. Lösungen des personellen Problems sind hier in dem Maße zu erwarten, wie in der Ausbildung entsprechende Inhalte verankert sind.³ Hier ist insbesondere die Linguistik gefragt, ihre Dokumentations- und Analyseverfahren für sprachlich-kommunikative Phänomene weiterzuentwickeln und auch für Absolventen anderer Studien- und Ausbildungsgänge zugänglich zu machen. Ein anderes Problem sind die Kosten, die durch die Dokumentation und Transkription entstehen. Hier ist zu erwarten, daß auf Dauer durch eine Reihe von Maßnahmen eine Reduzierung der bisher recht hohen Kosten möglich wird. Denkbar ist der verstärkte Einsatz von Technik (z.B. transkriptionsunterstützende Software) und geschulten Hilfskräften für die Transkripterstellung, aber auch eine Anpassung der Seminarkonzeptionen. So kann beispielsweise eine einmal erstellte Dokumentation bzw. Transkription für die Fortbildung unterschiedlicher Mitarbeitergruppen eines Betriebes bzw. Zielgruppen genutzt werden. Für andere Bereiche wiederum ist eine branchenspezifische Spezialisierung der Trainee rinnen denkbar.

b) Empirische, transkriptbasierte Analyse der Problemstrukturen

Ein wesentliches Merkmal diskursanalytischer Seminarkonzepte ist die gezielte Analyse der spezifischen Problemstrukturen.⁴ Die in Form von Transkripten dokumentierte Kommunikationspraxis wird gezielt auf die konkreten, besonderen Problemlagen hin untersucht. Auf diese Weise sind diskursanalytische Seminare nicht ausschließlich auf die durch unterschiedliche Interessen und Perspektiven verzerrten Einschätzungen der Beteiligten angewiesen. Vielmehr verfügen die Trainer bereits vor Seminarbeginn über eine eigene, empirisch gestützte Einschätzung der jeweiligen Problemlage und können das Seminarkonzept präzise auf diese Problemlage zuschneiden.

c) Dokumentation und Analyseergebnisse als Lehrmaterial

Darüber hinaus stellen die dokumentierten Diskurse und die Analyseergebnisse eine nicht zu unterschätzende Ressource für die Seminare selbst dar. Zum einen können die Ton- und ggf. Videoaufnahmen sowie deren Transkriptionen für die Seminare didaktisch aufbereitet werden. Die gemeinsame Arbeit mit den Seminarteilnehmerinnen am Transkript stellt eine wirkungsvolle methodische Möglichkeit zum Sprechen über Kommunikation und zur Analyse dar, insbesondere auch deshalb, weil dies ein Wiedererkennen der Praxis ermöglicht (vgl. Becker-Mrotzek/Brünner i. Vorb.). Zum anderen können die Ergebnisse der Problemanalysen einen Ausgangspunkt für die Seminararbeit bilden, beispielsweise in einer Gegenüberstellung mit den Einschätzungen der Seminarteilnehmer selbst.

² Vgl. hierzu den Beitrag von Becker-Mrotzek/Meier sowie von Lalouschek/Menz (in Bd. 1).

³ Vgl. hierzu den Beitrag von Brünner (in Bd. 2) zur Wechselwirkung von Forschung, Anwendung und Ausbildung.

⁴ Vgl. hierzu den Beitrag von Becker-Mrotzek/Meier (in Bd. 1, Abschn. 4).

d) Gemeinsame Problemlösung

Wichtig für diskursanalytische Konzepte ist - wie in einigen anderen Konzepten auch - das gemeinsame Entwickeln von Lösungsmöglichkeiten zusammen mit den Betroffenen. Aufgrund der fachlichen und institutionellen Zusammenhänge können die Trainer in der Regel keine fertigen Lösungen für die erkannten Kommunikationsprobleme liefern. Diese müssen vielmehr gemeinsam mit den Betroffenen entwickelt werden, die ja einerseits Experten für ihren Handlungsbereich sind und andererseits gefundene Lösungen aktiv umsetzen müssen. An die Stelle fertiger Ratschläge in Rezeptform tritt also die empirisch fundierte Diskussion von Alternativen und darauf basierender Angebote möglicher Lösungsverfahren. Diese müssen jedoch gemeinsam ausgebaut und den jeweiligen Bedingungen angepaßt werden.

Diese vier konstitutiven Merkmale machen die Spezifik diskursanalytischer Seminar konzepte aus. Der gegenüber anderen Konzeptionen erhöhte Aufwand ist begründet in der Komplexität beruflich-institutioneller Kommunikation, die detailliert analysiert werden muß, um sachgerecht zugeschnittene und wirksame Trainings anbieten zu können.

2. Standardverlauf der Konzeption und Durchführung

Im folgenden möchten wir die wesentlichen Arbeitsschritte bei der Konzeption und Durchführung eines diskursanalytischen Seminarkonzepts darstellen. Dabei wird einerseits das Spektrum der vorfindlichen Möglichkeiten aufgezeigt, andererseits werden Akzente und Bewertungen aus unserer Sicht und auf der Basis unserer eigenen Erfahrungen dargestellt. Besonderes Gewicht wird auf problematische Fragen und Aspekte gelegt. Zur Veranschaulichung werden wir - wo möglich - exemplarisch auf ein Seminarprojekt verweisen, aus dem auch das in unserem zweiten Beitrag (in Bd. 2) behandelte Verfahren der "Simulation authentischer Fälle" entnommen ist. Wir beziehen uns hier konkret auf ein Seminar, das wir Ende 1995 für ein großes Dienstleistungsunternehmen durchgeführt haben.

2.1 Auftrag

Bei der Annahme eines Auftrags ist zu berücksichtigen, ob das angefragte Training mit den vorhandenen Kompetenzen und der diskursanalytischen Methodologie sinnvoll durchgeführt werden kann. Das ist insbesondere dann der Fall, wenn es sich um strukturelle Kommunikationsprobleme handelt, nicht um individuelle Schwierigkeiten. Diskursanalytische Konzeptionen eignen sich wegen ihres Zugangs und ihrer Vorgehensweise nicht - jedenfalls nicht alleine - für die Bearbeitung individueller, psychischer Problemlagen. Ein weiteres wichtiges Kriterium bei der Annahme eines Auftrags ist auch das vorhandene Zeitbudget für die gesamte Maßnahme. Ohne ausreichenden Vorlauf für Dokumentation, Transkription und Auswertung können diskursanalytische Konzepte nicht realisiert werden.

Unsere eigene Erfahrung zeigt, daß etwa ein halbes Jahr von der Auftragserteilung bis zur Durchführung erforderlich ist. Benötigt wird diese Zeit für die Gespräche, insbesondere jedoch für die Dokumentation und Analyse. Vor allem die Dokumentation ist in der Praxis immer wieder mit betriebsbedingten Verzögerungen

verbunden, die sich aus Urlaubsplanung, Arbeitsanfall und anderen nur schwer beeinflussbaren Faktoren ergeben. Auch die Transkripterstellung und Analyse benötigen Zeitreserven.

2.2 Vorgespräche

Ein wichtiger Schritt besteht in den gemeinsamen Vorgesprächen mit den Beteiligten, die mehrere Aufgaben erfüllen. Hier geht es zunächst einmal um eine erste Klärung der kommunikativen Problemlagen und des Schulungsbedarfs aus der Sicht der verschiedenen Beteiligten. Dabei können unterschiedliche Perspektiven und Interessen von Vorgesetzten und Mitarbeiterinnen zutage treten, die für die weitere Planung relevant sind. Allerdings ist bei den Vorgesprächen immer die Möglichkeit einer verzerrten bzw. einseitigen Problemsicht durch die Betroffenen in Rechnung zu stellen. Ad-hoc-Problemanalysen aufgrund von Schilderungen und Interviews der Betroffenen sind insofern problematisch, als nach unserer Erfahrung vielfach die Neigung besteht, Probleme zu individualisieren und zu dramatisieren. Für vorhandene Probleme werden - je nach Perspektive durchaus unterschiedliche - Personen und ihre Eigenschaften verantwortlich gemacht. Strukturelle und interaktive Probleme geraten leicht aus dem Blick. So hat sich in unserem Referenzseminar von 1995, das wir hier als Beispiel verwenden, gezeigt, daß für abteilungsinterne Spannungen weniger - wie in den Vorgesprächen behauptet - einzelne Personen oder Gruppen verantwortlich waren als vielmehr verfestigte defizitäre Kommunikationsstrukturen und Einstellungen. Hilfreich ist auch die Dokumentation der Vorgespräche selbst, weil so später noch ein Zugriff auf frühere Problemsichten möglich ist, die sonst verschwimmen oder vergessen werden.

Daneben dienen die Vorgespräche dazu, das Vertrauen und die Motivation der Teilnehmerinnen für die Maßnahme zu gewinnen. Denn es ist nur mit ihrer Hilfe und aktiven Unterstützung möglich, die berufliche Praxis zu dokumentieren. Das Aufzeichnen der eigenen Diskurse setzt vielfach die Überwindung von Bedenken und Ängsten voraus. Erst in einem vertrauensvollen Klima und in der Hoffnung, hiervon für die eigene Praxis zu profitieren, ist eine umfassende Dokumentation auch der problematischen Anteile der Kommunikationspraxis möglich. Eine wichtige Rolle spielen hierbei Referenzseminare. Notwendig ist darüber hinaus die Einarbeitung in die spezifischen Fach- und Betriebsstrukturen. Ihre Kenntnis ermöglicht eine gezieltere Dokumentation und Analyse der Praxis. Denn nicht alle Diskurse eignen sich in gleicher Weise für analytische und didaktische Zwecke.

2.3 Dokumentation und Analyse der kommunikativen Praxis und Problemlagen

Den Kern der Planung bildet die Dokumentation und Analyse der kommunikativen Praxis und der Problemlagen. Für diesen Zweck werden die in den ersten drei Beiträgen von Band 1 beschriebenen linguistischen Verfahren eingesetzt. Für die Dokumentation stehen folgende Verfahren zur Verfügung:

- Interviews

Im Rahmen der Vorgespräche mit den Beteiligten können Einzelgespräche oder offene Interviews geführt werden, um die Handlungssituation der Betroffenen

und ihre Problemsicht kennenzulernen und gezielt bestimmte Probleme anzusprechen. Wie bereits angedeutet, stimmen die geschilderten Problemlagen nicht immer mit den nachfolgenden empirischen Problemanalysen überein.

- Beobachtungen

Vor Beginn der eigentlichen Dokumentation kann es sinnvoll sein, in Form von Betriebsbesichtigungen 'begleitende Beobachtungen' zu machen. Dabei können einzelne Seminarteilnehmerinnen über einen gewissen Zeitraum bei ihrer Arbeit begleitet werden. Unter Umständen lassen sich diese begleitenden Beobachtungen zu ersten Aufnahmen nutzen. Sie sind in jedem Fall vertrauensbildend und hilfreich bei der späteren Analyse der Transkripte.

- Erstellen eines Dokumenten- bzw. Textkorpus

Ebenfalls vor der eigentlichen Erhebung der mündlichen kommunikativen Praxis kann ein Korpus von Texten und sonstigen Dokumenten angelegt werden. Hierzu zählen etwa typische schriftliche Kommunikationsprodukte, Protokolle, Dienst anweisungen, Führungsgrundsätze, Arbeitsdokumente u.a. Allerdings hat die Analyse solcher Texte und Dokumente nur Hilfsfunktion für die Rekonstruktion der mündlichen Praxis.⁵ Jedoch sind für das Verständnis der transkribierten Diskurse oft Hintergrundinformationen erforderlich, etwa wenn sich die Beteiligten auf solche Dokumente beziehen. So spielten in unserem Referenzseminar mehrere Protokollauszüge von Vorstandssitzungen, in denen Grundsatzentscheidungen für ein Projekt getroffen worden waren, eine zentrale Rolle.

- Aufnahmen und Transkripte mündlicher Diskurse

Auf dem Hintergrund der in den Vorgesprächen gewonnenen Informationen wird ein Diskurskorpus erstellt, das den kommunikativen Alltag und die vermuteten Problemsituationen möglichst gut widerspiegelt. Dabei können je nach Seminarziel unterschiedliche Auswahlkriterien zugrunde gelegt werden. Ein Kriterium kann sein, möglichst viele Diskurse zu einer bestimmten Thematik aufzuzeichnen. So haben wir in unserem Referenzseminar Diskurse zu einem bestimmten Planungsvorhaben erhoben. Dadurch konnten sowohl die Entwicklungsgeschichte dokumentiert, als auch unterschiedliche Perspektiven der Beteiligten sichtbar gemacht werden. Ein anderes Kriterium ist, einen bestimmten zeitlichen Ablauf möglichst vollständig zu erfassen, beispielsweise um die verschiedenen kommunikativen Anforderungen zu dokumentieren, denen die Beteiligten im Laufe eines Tages ausgesetzt sind. Eine weitere Möglichkeit besteht in der Auswahl bestimmter Diskursarten (z.B. Verhandlungen oder Beschwerdegespräche), die als Quelle von Problemen wahrgenommen werden.

⁵ Die linguistische Analyse solcher institutioneller Textarten stellt einen eigenen Anwendungsfall dar, der hier nicht behandelt werden kann.

Ziele dieser Dokumentation und Erhebung sind:

- Beschreibung des Ist-Zustandes
Erhoben werden z.B. Art und Umfang der verschiedenen Diskursarten. Welche kommunikativen Aufgaben bewältigen die Beteiligten in ihrem beruflichen Alltag? Besondere Bedeutung kommt dabei den transkribierten Aufzeichnungen zu.
- Problemanalyse
Mit Hilfe der Problemanalyse werden mögliche Schwachstellen ermittelt. Es wird etwa untersucht, ob die Beteiligten ihre Ziele erreichen, mit welchem Aufwand sie diese erreichen und welche Konflikte dabei zutage treten. In dem Referenzseminar hat sich beispielsweise gezeigt, daß die Besprechungen wenig effektiv durchgeführt wurden, weil die Beteiligten ihre Anliegen nicht hinreichend präzise benannten.
- Lösungsvorschläge
Nach der Problemanalyse werden dann Vorschläge für mögliche Lösungen entwickelt. Dabei kann es sich beispielsweise um Vorschläge für die Erweiterung des sprachlichen Handlungsrepertoires oder auch um organisatorische Veränderungen handeln.

2.4 Didaktische Planung (Ziele und Inhalte)

Die konkreten Ziele und Inhalte der Fortbildung werden hergeleitet aus den Arbeitsschritten "Vorklärung" (Abschn. 2.2) und "Dokumentation und Analyse" (Abschn. 2.3). Dabei gibt insbesondere die Schwachstellenanalyse Hinweise auf problematische Aspekte der Kommunikationspraxis, die zum Gegenstand der Fortbildung gemacht werden können. An dieser Stelle stellt sich die Frage, wie die in Abschnitt 1 erwähnten allgemeinen Ziele konkretisiert und operationalisiert werden können. Auch hier bieten die Transkripte wichtige Anhaltspunkte. Denn die dokumentierte Praxis zeigt eben nicht nur Probleme und Schwächen, sondern sie liefert auch und gerade wichtige Hinweise auf brauchbare Lösungsstrategien. Es sind die gelungenen Fälle, in denen die Beteiligten selbst zeigen, wie bestimmte kommunikative Aufgaben bewältigt werden können. Dadurch wird es möglich, die allgemeinen Ziele unter Rückgriff auf die dokumentierte Praxis zu operationalisieren. Die Ratschläge für geeignete Kommunikationsstrategien werden also wesentlich aus dem Material selbst entwickelt. Dabei kommt den Muster- und Problemanalysen⁶ eine zentrale Bedeutung zu. Sie sind in mehrfacher Hinsicht geeignet, empirisch abgesicherte Ratschläge zu entwickeln:

a) Auswahl geeigneter Muster und Verfahren

Eine Möglichkeit liegt darin, die Eignung unterschiedlicher kommunikativer Muster und Verfahren für bestimmte kommunikative Aufgaben einzuschätzen. In den Transkripten wie in der Erfahrung der Beteiligten zeigt sich immer wieder, daß es schwierige Konstellationen gibt, in denen die Beteiligten nicht sicher wissen, wie

⁶ Vgl. hierzu den Beitrag von Becker-Mrotzek/Meier (in Bd. 1, Abschn. 4).

sie sich verhalten sollen. Diskursanalytisch formuliert, sie wissen nicht, welches Muster sie einsetzen bzw. wie sie es realisieren sollen (vgl. unten b).

Hierzu ein Beispiel:

In der Telefonzentrale eines Versorgungsunternehmens geht der Notruf einer offensichtlich verwirrten Person ein, die einen Fehler ihres Gasboilers meldet (Verpuffungen). Bevor der Mitarbeiter wichtige Informationen (Name, Adresse) erfragen kann, legt die Person auf. Sie ruft in kurzen Abständen insgesamt dreimal hintereinander an, schildert verworren ihre Angst sowie den technischen Defekt und legt vorzeitig auf. Für die Professionellen ergab sich hier die Frage, welche Strategie geeignet ist, um solche Personen zur Beantwortung der mitunter lebenswichtigen Fragen nach Name und Adresse zu bewegen. In einer subjektiven Einschätzung ihres Handelns kamen sie zu der Überzeugung, daß es sinnvoll sei, solche Personen erst zu beruhigen, um dann die erforderlichen Fragen zu stellen. Die Transkriptanalyse zeigte jedoch, daß faktisch eine andere Strategie zum Erfolg geführt hat: Wenn der Mitarbeiter mit Nachdruck seine Fragen formulierte und - ohne auf die Äußerungen der Person einzugehen - auf deren Beantwortung beharrte, erhielt er eine Antwort. Erklären läßt sich das mit dem starken Zugzwang, der durch Fragen aufgebaut wird.

Dies ist ein Beispiel dafür, wie sich aus der Musteranalyse konkrete Ratschläge für geeignete sprachliche Handlungen ableiten lassen. Nicht das intuitiv als notwendig und erfolgreich empfundene Beruhigen ("Empathie-Muster"), sondern das eigene Setzen von Zugzwängen (konditionelle Relevanzen) erweist sich in der genannten Situation als brauchbare Strategie.

Ähnliche Beispiele aus dem medizinischen Bereich liefert Spranz-Fogasy (1987, 1992). Er untersucht Arzt-Patienten-Gespräche in der ärztlichen Praxis unter der Fragestellung, welche Auswirkungen bestimmte kommunikative Handlungen des Arztes auf den weiteren Gesprächsverlauf haben. Dabei kann er zeigen, daß die verschiedenen Fragetypen bei der Eröffnung oder der Anamnese in unterschiedlicher Weise geeignet sind, den Patienten zur Schilderung seiner Beschwerden zu veranlassen. In einem dokumentierten Beispiel (1987, 298) sieht man, daß der Arzt den Patienten durch sog. Entscheidungsfragen längere Zeit genau daran hindert, weil er irrtümlich davon ausgeht, der Patient komme wegen der gleichen Beschwerden wie beim letzten Mal.

Hintergrund der Analysen von Arzt-Patienten-Gesprächen sind im weitesten Sinne Überlegungen in der Ärzteschaft, die das Ziel verfolgen, solche Gespräche stärker am Patienten zu orientieren (vgl. Lalouschek 1995). Eine wichtige linguistische Frage ist dabei, wie diese angestrebte Patientenorientierung sprachlich-kommunikativ zu realisieren ist. Auch hier stellt sich das Problem, geeignete Muster und Verfahren zu eruieren, mit deren Hilfe das Ziel erreicht werden kann.

Zusammenfassend können wir also festhalten, daß die detaillierte Analyse der eingesetzten sprachlichen Verfahren eine Entscheidungshilfe bei der Auswahl geeigneter Muster und Verfahren sein kann. Die Wirkung unterschiedlicher Muster und Verfahren kann im allgemeinen nicht deduktiv abgeleitet, sondern nur durch empirische Analysen der kommunikativen Wirklichkeit ermittelt werden. Die Analyse erlaubt es, Hinweise auf mehr oder weniger geeignete sprachliche Muster zu geben. Zur Vermeidung von Mißverständnissen sei darauf hingewiesen, daß die Zielsetzungen dabei von der jeweiligen Fachprofession, d.h. den Betroffenen und den Anforderungen ihrer Handlungsbedingungen vorgegeben werden.

b) Zweckmäßige Realisierung der Muster und Verfahren

Neben der Wahl der passenden Muster und Verfahren kommt auch deren zweckmäßiger Realisierung eine große Bedeutung für das Gelingen beruflicher Kommuni-

kation zu. Das heißt, die Wahl der richtigen Muster und Verfahren allein garantiert noch nicht den kommunikativen Erfolg. Sie stellt eine notwendige, aber nicht hinreichende Voraussetzung dar. Bei der didaktischen Planung der Fortbildung ist also weiter zu prüfen, ob sich bei der Realisierung der Muster und Schemata Schwierigkeiten zeigen. Lassen sich Teile eines Musters oder bestimmte Verfahrensschritte identifizieren, die den Beteiligten besondere Schwierigkeiten bereiten? Auch hierzu ein Beispiel:

Bei der Analyse der aufgezeichneten Besprechungen des Referenzseminars zeigten sich immer wieder Schleifenbildungen, Mißverständnisse, Konflikte zwischen den Beteiligten und unklare Resultate. Das Resultat stand häufig in keinem akzeptablen Verhältnis zu dem zeitlichen und personellen Aufwand. Erst die detaillierte Problemanalyse legte offen, wo die Ursachen lagen. Als eine solche Ursache stellte sich die fehlende bzw. ungenaue Anliegensformulierung dar; d.h. die Mitarbeiter gaben nur ungenau an, was ihr Anliegen war. Sie nannten in der Besprechung wohl den Anlaß oder den Sachverhalt, über den gesprochen werden sollte, ließen jedoch offen, welche Zielsetzung mit der Thematisierung verfolgt werden sollte. In der Folge wurde in mehreren Schleifen um das eigentliche Anliegen herumgeredet.

Die Ursachen für solche unklaren Anliegensformulierungen sind vielfältig, so daß wir uns hier auf einen wichtigen Aspekt beschränken. Ein Grund, eigene Anliegen 'unscharf' (im Sinne von nicht explizit) zu formulieren, liegt in einer kollegialen Grundeinstellung. Die Mitarbeiter wollen ihre Kollegen nicht durch eigene Forderungen brüskieren. Hinter dieser Einstellung, die kollegialen Beziehungen durch Einbringen eigener Anliegen nicht zu gefährden, verbirgt sich jedoch weniger ein psychisches Problem der Einzelnen als vielmehr eine Fehleinschätzung kommunikativer Prozesse. Kommunikation wird - und das haben auch die Gespräche während der Fortbildung gezeigt - nicht als dynamischer Prozeß gesehen, in dem *gemeinsam* Ergebnisse hergestellt werden. Nicht das mögliche interaktive Resultat, sondern der individuelle Ausgangspunkt der unterschiedlichen Beteiligten bzw. Positionen erscheint als Orientierungspunkt für das eigene kommunikative Handeln. Und auf einem solchen Hintergrund ist es sinnvoll, die eigenen Anliegen eher *unscharf* zu formulieren, um so mögliche Konflikte von Anfang an zu *vermeiden*. Zusammenfassend kann man sagen, daß hier ein gewisses Defizit in der sprachlich-kommunikativen und selbstreflexiven Kompetenz vorliegt: Die Beteiligten unterschätzen systematisch die Möglichkeiten eines diskursiven Interessenausgleichs.

Aus dieser Analyse leitet sich eine Konkretisierung der o.a. Ziele her: Eine Verbesserung der sprachlich-kommunikativen Kompetenz bedeutet in diesem Fall, den Beteiligten die sprachlichen Möglichkeiten zur Bearbeitung von Interessenkonflikten bewußt zu machen. Dazu wird aufgezeigt, wie ein solcher Bearbeitungsprozeß aussehen kann. Auf diesem Hintergrund wurde ein Strukturierungsschema für Besprechungen vorgestellt. Beispielhaft sollen hieraus die beiden folgenden Hinweise behandelt werden:

- Für die Einleitung einer Besprechung gilt die Maxime: "Ziele und Anliegen explizit benennen" und
- für das Besprechungsende: "Ergebnisse sichern, indem das Einverständnis der Beteiligten eingeholt und die Umsetzung festgelegt wird".

Worin liegt nun die Spezifik dieser Hinweise, die - so ließe sich einwenden - so oder in ähnlicher Weise auch in der Ratgeberliteratur zu finden sind? Sie liegt nach

unserer Einschätzung in zwei Aspekten: Zum einen sind sie empirisch abgesichert über die Analyse gelungener Fälle. D.h. die Transkriptanalyse hat ergeben, daß gelungene Besprechungen in der o.a. Weise durchgeführt werden. Daß Intuitionen mit den Ergebnissen empirischer Analysen übereinstimmen, ist keineswegs selbstverständlich. Zum anderen - und das ist hier der entscheidende Punkt - enthalten die Hinweise eine Fokussierung auf die für die Fortbildungsgruppe relevanten Aspekte. Es ist der Mangel an Explizitheit und Strukturiertheit in den Besprechungen, der die Klärung sachlicher Fragen behindert. Und genau hierauf zielt das Strukturierungsschema, indem es die Struktur und die zu bewältigenden Teilaufgaben benennt. Auf diese Weise sollen den Teilnehmern der kommunikative Ablauf und insbesondere auch ihre kommunikativen Aufgaben bewußt gemacht werden. Die zweckmäßige Realisierung etwa einer Anliegenformulierung ("möglichst explizit") wird einerseits durch die gemeinsame Analyse konkreter (gelungener und mißlungener) Fälle verdeutlicht. Andererseits wird ihr Stellenwert durch die Einbindung in eine größere, verallgemeinerte Struktur hervorgehoben (hier etwa die gesamte Besprechung als Verfahren des Interessenausgleichs). Die Transkriptanalyse schlägt sich hierbei nieder in einer gruppen- und situationsspezifischen Fokussierung der Ratschläge.

c) Sprachliche Hinweise

Eine weitere Möglichkeit, aus der dokumentierten Praxis Ratschläge zu entwickeln, sei hier nur knapp skizziert. Neben der Sensibilisierung für kommunikative Prozesse und Aufgaben können auch spezifisch sprachliche Hinweise gegeben werden. So finden sich in der Ratgeberliteratur beispielsweise immer wieder Hinweise auf die sog. Rückmeldungen (Günther/Sperber 1995, 50ff; Gehm 1994, 123ff). Darunter werden dann häufig recht komplexe Sprechhandlungen verstanden, in denen der Hörer dem Sprecher explizit durch eigene Äußerungen rückmeldet, wie er ihn verstanden hat. In dieser Explizitheit wird dann aus den Rückmeldungen leicht ein eigener Verständigungsdiskurs (Ehlich 1994, 118). Es gibt jedoch auch 'unterhalb' dieses Verständigungsdiskurses ein System sprachlicher Mittel zur Absicherung des gegenseitigen Verstehens, das erst durch die empirische Analyse von Diskursen detailliert beschrieben wurde. Hierbei handelt es sich um kleine sprachliche Einheiten wie *hm* oder *ja*, mit denen der Hörer dem Sprecher fortlaufend seinen aktuellen Verstehensprozeß signalisiert. Auch sie können zur Verbesserung der sprachlich-kommunikativen Kompetenz thematisiert werden. Sie können einmal als Mittel des aktiven Zuhörens - das auch in keinem Ratgeber fehlt - ausgewiesen werden. Sie können aber auch dem Sprecher als Symptom für die Wirkung seiner Äußerungen bewußt gemacht, und ihre Beachtung kann zur Kontrolle dieser Wirkung anempfohlen werden. Das Ausbleiben von bestätigenden *hm* etwa kann dem Sprecher als Hinweis auf Schwierigkeiten im Verständigungsprozeß dienen.

Ein anderes Beispiel, das in unserem Referenzseminar eine Rolle spielte, ist der Umgang mit Modalverben wie *{nicht} können, {nicht} dürfen, {nicht} müssen* usw. In konflikthafter Verhandlungen und Kontroversen empfiehlt es sich, die Rede hintergründe, auf die solche Modalverben jeweils bezogen werden, explizit zu machen: Im Hinblick auf was *können/dürfen/müssen* wir etwas tun (vgl. Kratzer 1978, Brünner/Redder 1983)? Auf diese Weise werden Perspektivendivergenzen als solche erkennbar und somit auch bearbeitbar. Generell bedeutet die Erweiterung sprachlich-kommunikativer Kompetenz auch, Realisierungsformen sprachlicher Handlungen - und das heißt bestimmte Formulierungsweisen - zum Gegenstand der

gemeinsamen Untersuchung zu machen und sie im Hinblick auf ihre Zweckadäquatheit, ihre Wirkung usw. zu reflektieren.

Insgesamt zeigt sich also, daß die Transkripte und ihre Analyse über die Ermittlung von Regelmäßigkeiten und die Diagnose von Problemstrukturen hinaus auch für didaktische Zwecke i.e.S. nutzbar gemacht werden können. Schließlich können aus der Materialanalyse auch komplexe Übungen entwickelt werden, so wie wir das in unserem anderen Beitrag vorstellen. Es lassen sich aus ihnen Hinweise und Empfehlungen entwickeln, die nicht den Status von situationsentbundenen, absoluten Rezepten (etwa im Sinne von Formulierungsanweisungen) besitzen, aber andererseits wesentlich über bloße Deskriptionen hinausgehen. Denn sie enthalten begriffliche Bestimmungen und kategoriale Verallgemeinerungen.

2.5 Methodische Planung (Trainingsdurchführung)

Es kann in diesem Aufsatz nicht um die allgemeine Methodik der beruflichen Fortbildung gehen. Deshalb werden wir uns hier auf den spezifischen Beitrag beschränken, den diskursanalytische Konzepte leisten können. Grundsätzlich gelten für diskursanalytische Konzepte die gleichen methodischen Prinzipien der Erwachsenenbildung wie für alle anderen Konzepte auch. Hierzu gehört u.a., daß die Ziele für die Teilnehmer transparent gemacht bzw. auch gemeinsam entwickelt werden oder daß die gegenseitigen Erwartungen auf Teilnehmer- bzw. Dozentenseite geklärt und respektiert werden. Jenseits dieser allgemeinen Methoden gehört es zu den methodischen Standards diskursanalytischer Konzepte, die Teilnehmerinnen mit grundlegenden Prinzipien und Verfahren der Kommunikation vertraut zu machen. Es finden sich also immer auch Theorieanteile, die ebenso Einsichten in die allgemeinen Bedingungen menschlicher Kommunikation wie Kenntnisse über die spezifischen Voraussetzungen und Aspekte beruflicher Kommunikation vermitteln sollen. Selbstverständlich gehören auch Einheiten dazu, in denen die beruflichen Erfahrungen ausgetauscht und diskutiert werden können. Konzentrieren möchten wir uns hier jedoch auf den methodischen Einsatz von Transkripten, der eine Besonderheit diskursanalytischer Trainings darstellt.

Neben der Möglichkeit, Transkripte für eine besondere Übungsform einzusetzen, die wir unter dem Stichwort "Simulation authentischer Fälle" in unserem zweiten Beitrag behandeln werden, sind diese in besonderer Weise geeignet, den Beteiligten die sprachlich-kommunikativen Besonderheiten ihrer eigenen Praxis zu verdeutlichen. Aus diesem Grund kommt der Arbeit am Transkript in diskursanalytischen Konzepten eine besondere Bedeutung zu. Transkripte von authentischen Diskursen bieten - immer in Verbindung mit den entsprechenden Ton-/Videoaufnahmen - folgende methodische Möglichkeiten (vgl. Becker-Mrotzek/Brünner i.Vorb.):

- Anknüpfung an die eigene Praxis

Die dokumentierten Diskurse knüpfen unmittelbar an die praktischen Erfahrungen der Beteiligten an. Auch ohne analytischen Zugriff führt das Vorspielen von Ton-/Videodokumenten und das Lesen von Transkripten zu didaktisch wünschenswerten Wiedererkennungseffekten, auch wenn sie nicht dem Selbstbild des Betroffenen entsprechen mögen. Viele Teilnehmerinnen erleben so zum ersten Mal ihr eigenes Handeln aus einer fremden Perspektive. Sie erkennen persönliche

Eigenarten ebenso wie typische Situationen. Außerdem vermittelt ihnen die Aufzeichnung, daß sie in ihrer Praxis ernst und wichtig genommen werden.

- Zeitlupeneffekt

Transkripte sind die einzige Möglichkeit, die Flüchtigkeit der mündlichen Kommunikation systematisch zu überwinden. Sie ermöglichen ein beliebiges Vor- und Zurückspringen im Diskursverlauf, das wiederholte, detaillierte Betrachten einzelner Stellen, einen schnellen Überblick über den gesamten Verlauf oder einen zeitverzögerten Nachvollzug der Gesprächsdynamik und der Entstehung bestimmter Gesprächsstörungen. Dieser Zeitlupeneffekt ist durch das Abspielen von Ton-/Videoaufzeichnungen allein nicht zu erreichen. Selbst mehrmaliges Abspielen reicht nicht aus, um die vielfältigen, parallel stattfindenden Aspekte der Kommunikation zu erfassen. Besonders schwer zu hören sind dabei die nicht inhaltlichen Aspekte, also etwa intonatorische/prosodische Phänomene (Sprechtempo, Betonung, Lautstärke), Korrekturphänomene (Abbrüche, Selbstkorrektur, Fremdkorrekturen), Formen des Sprecherwechsels (überlappendes Sprechen, Unterbrechungen) oder Verständigungssignale (Interjektionen der Rückmeldung, Ausdruck von Überraschung etc.). Diese Phänomene, deren Transkription wesentlich zu dem hohen Zeitwand (von bis zu 120 min. pro Aufnahmeminute) beiträgt, entziehen sich beim ersten Höreindruck oft der bewußten Wahrnehmung. Allerdings kann und soll auf das Abspielen nicht verzichtet werden, u.a. weil das Transkribieren der Intonation nur in gewissen Grenzen möglich ist.

- Vergleich und Gegenüberstellung

Transkripte bieten dank ihrer guten Handhabbarkeit eine einfache Möglichkeit, verschiedene Diskursausschnitte miteinander zu vergleichen. Die entsprechenden Transkriptstellen lassen sich leicht nebeneinander legen und parallel analysieren. Auch das ist mit reinen Aufzeichnungen nur bei einem erheblichen technischen Aufwand zu leisten. Vergleich und Gegenüberstellung ermöglichen das Erkennen von Regelmäßigkeiten. Aus diesem Grund bilden Transkriptanalysen einen wichtigen methodischen Schritt bei der Vermittlung von Mustern oder Schemata. Die Beteiligten können so erkennen, daß sie sich in ihrer kommunikativen Praxis bei weitem nicht so willkürlich und beliebig verhalten, wie es häufig ihrem Eindruck entspricht. Sie sehen vielmehr, daß ihr kommunikatives Handeln bestimmten Erwartungen folgt, die man beschreiben kann.

Aus diesen Gründen kommt der Arbeit mit dem Transkript in diskursanalytischen Konzepten ein hoher Stellenwert zu. Eine wesentliche Voraussetzung für ihren erfolgreichen Einsatz ist jedoch eine überlegte didaktisch-methodische Auswahl. Wegen der Vielfältigkeit und Komplexität von Kommunikation eignen sich nicht alle Transkripte für didaktische Zwecke (vgl. auch Spranz-Fogasy 1990, 153f). Folgende Auswahlkriterien können herangezogen werden. Die Ausschnitte sollten

- nicht zu lang sein (2 - 10 min.),
- eine gute Tonqualität der zugehörigen Aufnahme aufweisen,
- nichts für die Betroffenen persönlich Inkrimnierendes enthalten,
- sachlich aus sich heraus oder durch eine geringe Menge von Zusatzinformationen verständlich sein,

- den zu illustrierenden Aspekt möglichst typisch zeigen und
- daneben nicht zu viele andere Probleme enthalten.

Inhaltlich können an den Transkripten sehr unterschiedliche Aspekte thematisiert werden. Die Möglichkeiten reichen vom Illustrieren allgemeiner Kommunikationsphänomene (Sprecherwechsel, Versprecher) über das Aufzeigen von Flegelhaftigkeiten (Muster und Schemata) und sprachlichen Mitteln (Formulierungen) bis hin zur Rekonstruktion problematischer bzw. exemplarischer Fälle (vgl. den Beitrag von Schultze in Bd. 2).

Die Erfahrungen in unterschiedlichen Fortbildungen ergeben übereinstimmend, daß die Beteiligten die Arbeit am Transkript sehr schätzen. Sie bietet ihnen die Gelegenheit, ihre eigene Praxis ausführlich zu reflektieren. Außerdem entfällt die Art von Künstlichkeit, die häufig in Rollenspielsituationen auftritt. Die Transkriptarbeit wird vielfach als Alternative zu Rollenspielen gesehen, die von vielen Teilnehmerinnen - insbesondere zu Seminarbeginn - abgelehnt werden.

2.6 Evaluation

Zum Schluß möchten wir noch auf ein dringendes Desiderat hinweisen. Für diskursanalytische Fortbildungskonzepte ist - wie für alle anderen auch - eine Evaluation zu fordern. Ähnlich wie Brons-Albert (1995) es für traditionelle Verkaufstrainings tut, sollten auch diskursanalytische Konzepte empirisch auf ihre Wirksamkeit hin untersucht werden. Zu fragen ist, ob die beabsichtigten Ziele und Effekte auch erreicht werden und wie lange sie anhalten. Die Frage nach der Wirkung ist auch deshalb interessant, um zu prüfen, ob nicht auch andere - gewünschte oder unerwünschte - Nebeneffekte auftreten. Für solche unerwarteten Seiteneffekte (spezielle Formen der Selbstreflexion und Beziehungsdynamik) haben wir Hinweise. Zu klären ist des Weiteren, welche Qualifikationen - abgesehen von linguistisch-diskursanalytischen - Dozenten diskursanalytischer Fortbildungen benötigen.

3. Fazit und Ausblick

Nach unserer Auffassung werden diskursanalytische Trainings insbesondere dort nachgefragt, wo es um die Bearbeitung problematischer beruflicher Kommunikationsstrukturen geht. Hier sind sie auch besonders wirkungsvoll und anderen Verfahren überlegen. Ihre Wirksamkeit ergibt sich besonders daraus, daß sie die reale berufliche kommunikative Wirklichkeit in ihrer Komplexität zu ihrer Grundlage machen. Damit ist allerdings ein erheblicher zeitlicher und analytischer Aufwand verbunden, der bestimmte Grenzen dessen definiert, was in welcher Zeit und mit welcher Qualifikation geleistet werden kann, und eine umstandslose Übernahme der Methoden auf dem Trainingsmarkt verhindert.

Für die Zukunft wären - über die beschriebenen Formen hinaus - Konzeptionen zu entwickeln, die einen längerfristigen Trainingsablauf aus mehrfach durchlaufenen Zyklen von Seminar, Umsetzung in der beruflichen Praxis und Evaluation ermöglichen. Denn die Sensibilisierung für kommunikative Prozesse und die Verbesserung sprachlich-kommunikativer Kompetenz benötigen Zeit, Geduld, dauerhafte Motivation sowie Feedback und Erfolgskontrollen.

Literatur

- Bartsch, E. (Hrsg.)(1994). *Sprechen, Führen, Kooperieren in Betrieb und Verwaltung*. München/Basel: Reinhardt.
- Becker-Mrotzek, M. (1994). Gesprächsschulung für Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen öffentlicher Dienstleistungsunternehmen auf linguistischer Basis. In: Bartsch, E. (Hrsg.), 240-254.
- Becker-Mrotzek, M. (1995). Angewandte Diskursforschung und Sprachdidaktik. In: *Der Deutschunterricht* 1, 16-24.
- Becker-Mrotzek, M. & Brünner, G. (i.Vorb.) Diskursanalyse und ihre Anwendung im Kommunikationstraining - am Beispiel einer Fortbildung im gewerblich-technischen Bereich. In: Rehbein, J. (Hrsg.), *Funktionale Pragmatik im Spektrum*.
- Bliesener, T. & Brons-Albert, R. (Hrsg.)(1994). *Bollenspiele in Kommunikations- und Verhaltenstrainings*. Opladen: Westdeutscher Verlag.
- Boettcher, W. (1991). Beratungsgespräch und Gesprächsberatung. Von der schwierigen Beziehung zwischen Gesprächsanalyse und Weiterbildung. In: *DS* 3, 239-256.
- Brons-Albert, R. (1995). *Verkaufsgespräche und Verkaufstrainings*. Opladen: Westdeutscher Verlag.
- Brünner, G. (1987). *Kommunikation in institutionellen Lehr-Lern-Prozessen. Diskursanalytische Untersuchung zu Instruktionen in der betrieblichen Ausbildung*. Tübingen: Narr.
- Brünner, G. & Redder, A. (1983). *Studien zur Verwendung von Modalverben*. Mit einem Beitrag von Dieter Wunderlich. Tübingen: Narr.
- Ecker, A. (1993). Modellehrgang Hochschuldidaktik. In: *Didaktik* 5, 31-34.
- Ehlich, K. (1994). Verweisen und Kohärenz in Bedienungsanleitungen. Einige Aspekte der Verständlichkeit von Texten. In: Ehlich, K., Noack, C. & Scheiter, S. (Hrsg.), 116-149.
- Ehlich, K., Koerfer, Armin, Redder, A. & Weingarten, R. (Hrsg.)(1990). *Medizinische und therapeutische Kommunikation. Diskursanalytische Untersuchungen*. Opladen: Westdeutscher Verlag.
- Ehlich, K., Noack, C. & Scheiter, S. (Hrsg.)(1994). *Instruktion durch Text und Diskurs. Zur Linguistik "Technischer Texte"*. Opladen: Westdeutscher Verlag.
- Fiehler, R. (1995). Kann man Kommunikation lehren? Zur Veränderbarkeit von Kommunikationsverhalten durch Kommunikationstraining In: *Finlance. A Finnish Journal of Applied Linguistics*.
- Fiehler, R. & Sucharowski, W. (Hrsg.)(1992). *Kommunikationsberatung und Kommunikations-training. Anwendungsfelder der Diskursforschung*. Opladen: Westdeutscher Verlag.
- Gehm, T. (1994). *Kommunikation im Beruf. Hintergründe, Hilfen, Strategien*. Weinheim: Beltz.
- Günther, U. & Sperber, W. (1995²). *Handbuch für Kommunikations- und Verhaltenstrainer. Psychologische und organisatorische Durchführung von Trainingsseminaren*. München: Reinhardt.
- Kratzer, A. (1994). *Semantik der Rede. Kontexttheorie, Modalwörter, Konditionalsätze*. Königstein/Ts.: Scriptor.
- Lalouschek, J. (1995). *Ärztliche Gesprächsausbildung. Eine diskursanalytische Studie zu Formen des ärztlichen Gesprächs*. Opladen: Westdeutscher Verlag.
- Löning, P. & Rehbein, J. (Hrsg.)(1993). *Arzt-Patienten-Kommunikation. Analysen zu interdisziplinären Problemen des medizinischen Diskurses*. Berlin: de Gruyter.
- Menz, F. (1994). Der Einfluß von medizinischer Ausbildung und von Kontingenzen auf das ärztliche Gespräch im Krankenhaus. In: Redder, A. & Wiese, I. (Hrsg.), 218-234.
- Redder, A. & Wiese, I. (Hrsg.)(1994). *Medizinische Kommunikation. Diskurspraxis, Diskursethik, Diskursanalyse*. Opladen: Westdeutscher Verlag.
- Rehbein, J. (1986). Institutioneller Ablauf und interkulturelle Mißverständnisse in der Allgemeinpraxis. Diskursanalytische Aspekte der Arzt-Patient-Kommunikation. In: *Curare* 9, 297-328.
- Sabel, H. (1993). *Sprechen Sie mit Ihren Mitarbeitern. Die Kunst, Mitarbeitergespräche erfolgreich zu führen, Signale im Gespräch zu erkennen und mit Konfliktsituationen umzugehen*. Bamberg: Bayerische Verlagsanstalt.
- Spranz-Fogasy, T. (1987). Alternativen der Gesprächseröffnung im ärztlichen Gespräch. In: *ZGL* 15, 293-302.
- Spranz-Fogasy, T. (1988). Medikamente im Gespräch - Gesprächsanalysen für die Praxis. In: *Deutsche Sprache* 3, 240-253.
- Spranz-Fogasy, T. (1992). Ärztliche Gesprächsführung - Inhalte und Erfahrungen gesprächsanalytisch fundierter Weiterbildung. In: Fiehler, R. & Sucharowski, W. (Hrsg.), 68-78.
- Spranz-Fogasy, T. (1992). Ärztliche Kommunikation. Transfer diskursanalytischen Wissens in die Praxis. In: Ehlich, K., Koerfer, A., Redder, A. & Weingarten, R. (Hrsg.), 143-155.