

sonderem Maße. Viele fundamentale Interaktionsprozesse laufen in der mündlichen Kommunikation automatisch (unbewusst) ab, so dass einem Sprecher sein eigenes Gesprächsverhalten in weiten Teilen nicht zugänglich ist. Das gilt für so wichtige Ausdrucksformen wie Mimik, Gestik und Proxemik ebenso wie für Mikrophänomene wie das Rückmelde-signal „hm“ oder die mit „ähm“ gefüllte Pause bei Formulierungsschwierigkeiten.

Von dem bewussten Wissen und der Auskunfts-freudigkeit der Betroffenen wird jedoch unabhängig, wer die Arbeitspraxis selbst dokumentiert und „befragt“. Wo die berufliche Tätigkeit vor allem in Gesprächen besteht, bietet sich dafür die Methode der wissenschaftlichen Gesprächsanalyse an. Dabei werden Aufzeichnungen von den täglich anfallenden Gesprächen am Arbeitsplatz gemacht und systematisch ausgewertet, um die Organisationsprinzipien und Handlungsmuster zu rekonstruieren, denen die Teilnehmer folgen. Durch die Aufzeichnung der Handlungspraxis werden Probleme, Störungen und Defizite offengelegt, die der bloßen Beobachtung nicht zugänglich sind. Darüber hinaus werden sie auch für alle Beteiligten objektiv wahrnehmbar und jederzeit reproduzierbar gemacht, so dass die Ergebnisse der Analyse als Impuls für Entwicklungsprozesse bei Mitarbeitern und Organisation dienen.

Zufällig und chaotisch

Dabei beschränkt sich die Ebene der Analyse keineswegs nur auf die Gesprächskompetenz: Im Gebrauch von Körper, Stimme und Sprache in Interaktionen drücken sich auch Fach- und Methodenkompetenz, sozialer Umgangsstil und Grundeinstellung eines Menschen aus. Da die Ergebnisse einer Gesprächsanalyse von den Sichtweisen der Beteiligten und Betroffenen unabhängig sind und jederzeit an den Gesprächsaufzeichnungen nachvollziehbar sind, ist die Methode zur Evaluation von Schulungs- und Entwicklungsmaßnahmen geeignet.

Bei der wissenschaftlichen Gesprächsanalyse handelt es sich um ein systematisches Verfahren zur Auswertung von aufgezeichneten Gesprächen, das Vertrautheit mit den Methoden der Sozialwissenschaften und umfangreiche Kenntnisse aus verschiedenen Forschungsdisziplinen (vor allem Sprachwissenschaft, Sprechwissenschaft und Soziologie) voraussetzt. Auch wenn uns im Alltag Gespräche als sehr zufällige und chaotische, auf keinen Fall aber geordnete Aktivitäten erscheinen, hat die Gesprächs-

durch vorgegeben?

► Themenprogression: Worüber wird geredet? Was gilt als thematisch angemessener Beitrag?

► Sequenzverlauf: Welche Reaktion wird an einer bestimmten Stelle des Gesprächs erwartet (konditionale Relevanz)? Welche Reaktionen sind zulässig?

► Emotionsausdruck: Wie ist die „Gesprächs-atmosphäre“ (heiter, ernst, gereizt)? Welches Verhalten ist ihr angemessen? Wie verändert sie sich im Gesprächsverlauf?

Viele Interaktionsprozesse laufen in der mündlichen Kommunikation unbewusst ab, so dass einem Sprecher sein eigenes Gesprächsverhalten kaum zugänglich ist.

forschung gezeigt, dass sie einer sehr komplexen, unserer Alltagswahrnehmung aus Gründen der kognitiven Ökonomie weitgehend entzogenen Ordnung folgen. Diese Ordnung schließt alle Dimensionen einer Interaktion ein. Die wichtigsten sind:

► Gesprächsorganisation: Wie muss ein Gespräch eröffnet und abgeschlossen werden? Auf welche Weise wird der Wechsel des Rederechtes organisiert (Sprecherwechsel)?

► Beteiligungsrollen: Welches Verhalten wird von einem Sprecher, einem Adressaten oder einem Zuhörer (Rückmeldeverhalten) erwartet?

► Handlungskonstitution: Wie müssen Stimme, Sprechweise und Formulierung eingesetzt werden, damit eine Äußerung als eine bestimmte Handlung (wie Aufforderung, Entschuldigung, und so weiter) verstanden werden kann?

► Beziehungsgestaltung: Welches Verhalten ist der sozialen Position der Beteiligten angemessen? Wie wird das Verhältnis der Gesprächspartner zueinander ausgedrückt?

► Interaktionsgattung: Was ist der Zweck der Interaktion (Besprechung, Reklamation, Bewerbung)? Welcher Ablauf und welches Verhalten der Beteiligten ist da-

Die Regeln auf den einzelnen Ebenen der Ordnung sind jedoch nicht global gültig, sondern hängen von der Situation und den beteiligten Personen ab. In einem Gespräch unter Freunden gelten andere Regeln als in einem Gespräch unter Geschäftspartnern, ein Bewerbungsgespräch erfordert andere Gesprächspraktiken als die Moderation einer Arbeitsbesprechung. Deshalb können die Lösungen für Kommunikationsaufgaben und -probleme nie global gültig sein, sondern müssen immer die besondere Situation berücksichtigen, in denen sie auftreten.

Soziale Gruppe

Diese Regelungen werden aber nicht explizit vereinbart, sondern spielen sich in einer sozialen Gruppe (zum Beispiel einem Arbeitsteam oder einer Abteilung) durch die Praxis ein. Das bedeutet, dass die Gesprächsteilnehmer ihnen zwar folgen, dass sie sie auf Nachfrage aber nicht explizit formulieren können. Wer also vor oder nach einer Schulungsmaßnahme wissen will, wie sich die Mitarbeiter in ihrer Arbeitspraxis im Detail verhalten, kann sich nicht mittels Interview oder Fragebogen an sie selbst wenden. Er sollte ihr Verhalten aufzeichnen und kann so