

Wird die Gesprächsanalyse zur gezielten Schulung einer einzelnen Führungskraft eingesetzt, sind die Ergebnisse natürlich nur für diese Person bestimmt und werden meistens in Form eines intensiven Feedback-Gesprächs übermittelt.

Klarer Zuschnitt

Die Ergebnisse einer Gesprächsanalyse nutzt die Personalentwicklung, um Mitarbeitern und Führungskräften Weiterbildungsangebote zu präsentieren, die auf konkrete Schwierigkeiten oder Probleme in der Arbeitspraxis abgestimmt sind. Die Organisationsentwicklung nutzt die Ergebnisse, um Arbeitsabläufe effizienter zu strukturieren, verwendete Geräte oder Software besser an ihren Zweck anzupassen oder neue Verfahrensweisen zu entwickeln.

Lösungen für Kommunikationsaufgaben sind nie allgemein gültig, sondern müssen immer die besondere Situation berücksichtigen, in denen sie auftreten.

Der Erfolg der getroffenen Maßnahmen lässt sich nach einer angemessenen Frist durch eine weitere Gesprächsanalyse überprüfen. Sind die gewünschten Wirkungen ausgeblieben oder unerwünschte Nebenwirkungen eingetreten, lassen sich dadurch die Maßnahmen anpassen und korrigieren. Jede Folge-Analyse hat also eine Doppelfunktion: sie evaluiert die bisher getroffenen Maßnahmen und bietet die Entscheidungsgrundlage für weitere Schritte.

Die wissenschaftliche Gesprächsanalyse ist ein sehr präzises Instrument zur Beschreibung, wenn die Arbeitspraxis vor

allem aus Gesprächen besteht, zum Beispiel bei Führungskräften, in Vertrieb und Support, bei Beratung und Dienstleistung. Der besondere Vorteil besteht darin, dass sie unabhängig von subjektiven Sichtweisen ist und Verhaltensmuster wahrnehmbar macht, die für die Betroffenen im Alltag nicht zugänglich sind. Die Ergebnisse können vielfältig verwendet werden: zur Konzeption von Qualifizierungsmaßnahmen, zur Optimierung von Arbeitsabläufen, zur Erstellung eines Anforderungsprofils, zur Evaluation von Schulungs- und Entwicklungsmaßnahmen. ■

Literatur

Becker-Mrotzek, Michael / Brüner, Gisela (Hg.) (2003): Analyse und Vermittlung von Gesprächskompetenz. Frankfurt: Peter Lang.

Brüner, Gisela / Fiehler, Reinhard / Kindt, Walther (Hg.) (2002): Angewandte Diskursforschung (2 Bände). Radolfzell: Verlag für Gesprächsforschung.

Fiehler, Reinhard (Hg.) (1992): Kommunikationsberatung und Kommunikationstraining. Anwendungsfelder der Diskursforschung. Opladen: Westdeutscher Verlag.

Fiehler, Reinhard (Hg.) (2002): Verständigungsprobleme und gestörte Kommunikation. Radolfzell: Verlag für Gesprächsforschung.

Die Bücher aus dem Verlag für Gesprächsforschung sind als PDF kostenlos erhältlich unter:

www.verlag-gespraechsforschung.de

Institut für Gesprächsforschung

Fritz-Reichle-Ring 10
78315 Radolfzell

Telefon 07732 / 939 1800
Fax 07732 / 939 2800

Mail: institut@gespraecheforschung.de

Web: www.igefo.de