

Südkurier, 20.6.2003

Das Institut für Gesprächsforschung im Radolfzeller
Innovationszentrum (RIZ) - Für mehr Gesprächsqualität

Auch die Kommunikation will gelernt sein

von GERALD JARAUSCH

Die Situation kennt man: Der Anruf bei einer Firmen-Hotline verläuft wenig zufriedenstellend. Erst lässt das Gegenüber durchblicken, dass man offenbar keine Ahnung vom Produkt "xy" hat, und dann rät er in unverständlichem Fachchinesisch, was in Zukunft zu tun sei. Klarer Fall von Fehlbesetzung oder mangelnder Kompetenz. Doch dem ist nicht unbedingt so.

Oftmals fehlt diesen Menschen schlichtweg eine Kontrolle über die eigene Gesprächsqualität. Ihre Teamleiter verfügen ebenfalls in aller Regel über ähnlich wenig Fachkenntnisse. Die Beispiele ließen sich geradezu beliebig auf die Personalauswahl und die Personalentwicklung erweitern.

Ihnen allen liegt eine Schwäche zugrunde, die nun ein junger Unternehmer beheben möchte. Über sein Institut für Gesprächsforschung (IGF) bietet der promovierte Linguist Martin Hartung eine wissenschaftliche Gesprächsanalyse an, die in zahlreichen Bereichen der Wirtschaft genutzt werden kann. Über Aufzeichnungen normaler Alltagsgespräche und deren methodischer Auswertung werden Strukturen und Organisationsprinzipien, Regularien und wiederkehrende Muster kommunikativen Handelns erkannt. Dadurch kann in der betrieblichen Praxis zum Beispiel der Schulungsbedarf der Mitarbeiter, eines Teams oder einer Abteilung ermittelt werden. Ebenso erfährt der Auftraggeber auf Wunsch etwas über die Kundenzufriedenheit, die Effizienz der internen Kommunikationsstrukturen und die Umsetzung des Firmenleitbildes. Die Erkenntnisse sind dabei nicht auf die Mitarbeiter begrenzt, Führungs- und Entscheidungsebene können nebenfalls von der wissenschaftlichen Gesprächsanalyse profitieren.

Der Führungsstil der Vorgesetzten ist ebenso ein klassisches Untersuchungsfeld wie die Qualifikation der Teamleiter. Oftmals herrscht gerade in den oberen Etagen der Firmen das Selbstverständnis, ausreichende Kenntnisse von Kommunikation und deren Mechanismen zu kennen: "Besonders in kleinen Firmen glauben die Chefs schon alles darüber zu wissen", sagt Martin Hartung aus eigener Erfahrung.

Doch auch ihnen kann er eine Weiterentwicklung durch geeignete Trainingsmaßnahmen versprechen. Auf Basis seiner Aufzeichnungen sind individuelles Coaching sowie Weiterbildung in Gesprächsanalyse für Personalentscheider, Trainer, Therapeuten und Lehrer möglich.

Das Ungewöhnliche an Hartungs Konzept ist der wissenschaftliche Hintergrund. Etliche Jahre hat er an deutschen Universitäten verbracht und sich ausschließlich der Forschung gewidmet. Nun möchte Hartung die gesammelten Erkenntnisse dorthin tragen, wo sie wirklich gebraucht werden - in die Wirtschaft. Mit seinem Institut für Gesprächsforschung hat er im Radolfzeller Innovationszentrum (RIZ) nun die entsprechende Plattform geschaffen.

Kontakt:

Institut für Gesprächsforschung
Fritz-Reichle-Ring 10
78315 Radolfzell
07732 / 939 1800
www.igefo.de