

**Protokoll des 28. Arbeitstreffens des «Arbeitskreises
Angewandte Gesprächsforschung» 24.11. – 25.11.2000, Essen**

(Protokoll: Florian Menz / Svenja Sachweh)

Inhalt

1. Berichtsrunde
2. Vorträge zu verschiedenen Themen
3. Abschlussbesprechung
4. Kommende Treffen

Teilnehmer/innen

Heike Baldauf (Caen, Frankreich), Sybille Seib (Köln), Michael Becker-Mrotzek (Köln), Sylvia Bendel (Luzern), Kristin Bührig (Hamburg), Gisela Brünner (Dortmund), Hermann Cölfen (Essen), Konrad Ehlich (München), Reinhard Fiehler (Mannheim), Susanna Hablützel (Zürich), Jürgen Köchling (Wuppertal), Armin Koerfer (Köln), Dorothee Meer (Bochum), Florian Menz (Wien), Annette Mönnich (Bochum), Anja Moos (Hamburg), Werner Nothdurft (Fulda), Stephan Retschke, Svenja Sachweh (Heidelberg), Rüdiger Vogt (Giessen), Sabine Walther (Duisburg), Vera Zegers (Maastricht)

Berichtsrunde

Sylvia Bendel (Luzern) präsentierte einige Überlegungen aus ihrem Habil-Projekt zur Kommunikation in einer großen Schweizer Bank. Außerdem machte sie darauf aufmerksam, dass die Vereinigung für Angewandte Linguistik der Schweiz (VALS/ASLA) sich thematisch geöffnet hat und vor allem die auch für den aag interessanten Schwerpunkte Wirtschaftskommunikation, Sprachenvielfalt und Interkulturalität pflegt. Ihre Internetadresse: http://www.romsem.unibas.ch/vals_asla/
Michael Becker-Mrotzek (Köln) plädiert dafür, die Unterrichtsforschung auch in der Linguistik wieder zu aktivieren, da diese wesentliche Beiträge liefern könnte. Er selbst arbeitet z.Z., an einem Projekt über virtuelle Schreibkonferenzen (e-mail-Kommunikation in Gruppen).

Kristin Bührig (Hamburg) leitet im Rahmen eines SFB das Projekt „Dolmetschen im Krankenhaus“, das sich auch auf dem aag vorstellte (vgl. unten). Darüber hinaus organisiert sie Praktikumsplätze im Rahmen eines Austauschprogramms zwischen Studierenden und Berufstätigen („Geisteswissenschaften und Beruf“) und ist dabei, bei einem englischen Verlag eine Monographie über Deutsch als Wirtschaftssprache auf Basis authentischer Kommunikation zu publizieren.

Gisela Brünner (Dortmund) weist noch einmal auf den von ihr, Michael Becker-Mrotzek und Hermann Cölfen bei Lang herausgegebenen Sammelband „Linguistische Berufe“ hin, der zu einem günstigen Preis erworben und zwecks Information an Studierende weitergegeben werden kann. Des weiteren macht sie auf

eine neue Zeitschrift „Wirtschaftsdeutsch international“ im Heidrun Popp Verlag hin, in dessen Beirat sie gebeten wurde.

Hermann Cölfen (Essen) arbeitet an seiner Habil über Verständlichkeit von Hypermedien und hat als Teil davon eine Webseite zur Gesprächsanalyse ausgearbeitet.

Konrad Ehlich (München) erstellte in Zusammenarbeit mit dem Goetheinstitut eine kommentierte Bibliographie zur Analyse des Schreibens im wissenschaftlichen Zusammenhang, die soeben im Lang Verlag erschienen ist (Homepage:

www.daf.uni-muenchen.de). Außerdem wies er darauf hin, dass 2001 das Europäische Jahr der Sprachen ist und die europäische sprachenpolitische Situation derart ist, dass Projekte zum Schutz von Hochsprachen nötig seien: Während die Europäische Union und der Europäische Rat Minderheitssprachen in Europa durchaus förderten, erfreuten sich die Hochsprachen (Standardsprachen) keiner eigenen Unterstützung. (vgl. dazu die sog. Homburger Thesen an die Politik)

Reinhard Fiehler (Mannheim) wird im Februar 2001 gemeinsam mit seinem Kollegen Schmitt auf einer Beton-Fachtagung einen Slot zu Unternehmenskommunikation und ihren Verbesserungsmöglichkeiten gestalten und dort Gesprächstypen interner und externer Kommunikation vorstellen. Damit kann die Diskursforschung möglicherweise neue Gefilde erobern, zumindest sind neue Perspektiven denkbar. Darüber hinaus bemängelt Fiehler, dass die Diskursforschung durch die weitgehende Ignorierung von Alterskommunikation wieder einmal dabei sei, einen in Zukunft immer bedeutender werdenden Forschungsbereich sträflich zu vernachlässigen und damit den internationalen Anschluss zu versäumen.

Susanna Hablützel (Zürich) hat soeben ihre Lizentiatsarbeit bei H. Burger in Zürich vollendet und stellte einige Ergebnisse im Rahmen dieses aag-Treffens vor (vgl. unten).

Jürgen Köchling (Wuppertal) schreibt seine Dissertation über Unternehmenskommunikation und ist dabei, Besprechungsdaten in Großkonzernen auf der mittleren Managementebene zu erheben.

Armin Koerfer (Köln) arbeitet nach wie vor als Linguist am Institut für Psychosomatik und Psychotherapie der Univ. Köln und stellte ein Manual zur ärztlichen Gesprächsführung am aag vor (vgl. unten).

Dorothee Meer (Bochum) berichtet über ihr gemeinsames Projekt mit Wolfgang Boettcher zu Sprechstundengesprächen an der Hochschule, das bei Luchterhand in der Reihe „Hochschulwesen. Wissenschaft und Praxis“ erschienen ist. Ihre Erfahrungen setzt sie in Ausbildungs- und Fortbildungsveranstaltungen für Hochschullehrende ein. In ihrer Habil arbeitet sie über Seminarkommunikation an der Hochschule.

Florian Menz (Wien) beschäftigt sich z.Z. mit zwei unter dem Gesichtspunkt der Anwendbarkeit interessanten Projekten: die linguistische Analyse von Brustschmerzbeschreibungen von Patienten und Patientinnen soll zur verbesserten Diagnose von koronaren Schmerzursachen beitragen. Erste Ergebnisse sollen auf dem nächsten aag im Mai 2001 in Wien vorgestellt werden. Im zweiten Projekt wird die UNO-Kinderrechtekonvention in Zusammenarbeit mit Jugendlichen und ExpertInnen zielgruppengerecht (d.h. für Personen ab 10 Jahren) umformuliert.

Annette Mönnich (Bochum) hält im Bereich der Sprachwissenschaft und Sprachdidaktik Rhetoriktrainings und organisiert seit dem Sommersemester eine Vortragsreihe zu professioneller Kommunikation aus unterschiedlichen theoretischen Herangehensweisen (sprechwissenschaftliche Ansätze, TZI, Diskursanalyse)

Anja Moos (Hamburg) berichtet über ihre Erfahrungen mit Schulungen von Betriebsräten im Rahmen von Arbeitsrechtseminaren (Führung von Sitzungen, Leitung von Versammlungen etc.)

Stephan Retschkes Aktivitäten würden allein ein Protokoll füllen, daher nur die wichtigsten, die der des Stenografierens unkundige Protokollar erfasst hat: nach einer erneuten beruflichen Veränderung (Personalleiter in einem Unternehmen der IT- und Kommunikationsbranche) bietet er vor allem Seminare zu Teambildung an sowie zur Gesprächsführung bei Vorstellungsgesprächen. Am nächsten Tag in Wien wird er über Entlassungsgespräche referieren. Ein interessantes Projekt der Zusammenarbeit zwischen seinem Unternehmen und einer Hauptschule kann in Form einer Fotostory unter folgender Adresse abgerufen werden:

www.wuennenberg.de/stadtinformation/ und dann weiter unter Schulen und Kindergärten/Hauptschule Bad Wuennenberg.

Svenja Sachweh (Heidelberg) ist aufgrund ihres Erfolgs mit der Dissertation (noch einmal herzliche Gratulation!) dabei, diese in eine populärwissenschaftliche Version über das Sprechen mit pflegebedürftigen Alten umzuschreiben. Mehrere Verlage haben ihr großes Interesse bekundet. Daher hat sie sich selbstständig gemacht und leitet Seminare zur Schulung von Altenpflegepersonal, die wiederum Folgeprojekte nach sich gezogen haben zu Themen wie „Wie spricht man mit behinderten Kindern?“ „Wie spricht man mit Apallikern (Wachkoma-Patienten)?“

Sibylle Seib (Köln) schreibt an ihrer Dissertation (Betreuung M. Becker-Mrotzek) über Internetnutzung in der Grundschule.

Rüdiger Vogt (Giessen) arbeitet in der schulischen Didaktik und erstellt derzeit ein Datencorpus mit Schülertexten zu Reizwortgeschichten

Sabine Walthers (Duisburg) Dissertation über Sprache in der Krankenpflege wird demnächst bei Huber erscheinen. Wesentliche Ergebnisse hat sie auf dem Tag vorgestellt (vgl. unten). Sie hat ein einführendes Lehrbuch zu Pflegekommunikation in Planung.

Vera Zegers (Bochum) schreibt eine Dissertation über den Zusammenhang von Sprache, Macht und Geschlecht in Sprechstunden an der Universität. Außerdem ist sie in der Schreibberatung für wissenschaftliches Schreiben tätig.

Vorträge

Reinhold Glas / Konrad Ehlich

Vorstellung des Transkript-Repertoriums 1950-1995

Die Projektgebundenheit vieler Transkriptionen hat zur Folge, daß die erheblichen Arbeitsaufwendungen, die für das Erstellen und Verwalten von Transkripten erforderlich sind, sich häufig im Einzelprojekt erschöpfen. Die einmal gewonnenen Daten könnten aber für viele andere Fragestellungen weitergenutzt werden - wenn nur die Kenntnis über sie besser verbreitet wäre.

In den Publikationen des letzten halben Jahrhunderts finden sich zahlreiche tatsächlich allgemein zugängliche Transkripte. Mit diesen kann nun leicht weitergearbeitet werden, da in dem hier vorgestellten Repertorium durch eine systematische Sammlung ein umfassender Überblick geschaffen wurde. Er wurde von Ende 1992 bis Ende 1994 durch eine von der Universität Dortmund beantragte ABM ermöglicht, durch die Dr. Reinhold Glas in die Lage versetzt wurde, entsprechende bibliographische Daten zusammenzustellen. Die Datensammlung

wurde von Reinhold Glas bis ins Jahr 1995 fortgeschrieben, ausgewertet und anschließend publikationsfähig gemacht.

Es ist eine Fundstellensammlung, ein *Repertorium deutscher Transkripte*, das vor allem für die weitere Nutzung durch an der Erforschung gesprochener Sprache interessierte Kollegen und Kolleginnen, Kommilitonen und Kommilitoninnen gedacht ist. Einerseits wird sie in der Hamburger Reihe "Arbeiten zur Mehrsprachigkeit" zugänglich gemacht. Andererseits findet sich unter <http://www.daf.uni-muenchen.de> eine elektronische Fassung.

Das Repertorium verzeichnet publizierte Transkripte aus dem deutschsprachigen Raum sowie einige anderssprachige Transkripte von 1950 bis 1995. Es besteht aus

- der allgemeinen Bibliographie

und einem Anhang mit

- einer Bibliographie der Transkriptionsverfahren
- einem Sachregister
- einem Autorenverzeichnis.

Susanna Hablützel

Präsentation Magisterarbeit „Kommunikationstraining in der Bank. Diskursanalytische Untersuchung eines Kommunikationstrainings im Bereich der Finanzanlageberatung“

Gegenstand der Arbeit ist ein Kommunikationstraining einer Schweizer Grossbank, in welchem die Teilnehmer (Hochschulabsolventen, die neu in der Bank zu arbeiten angefangen haben) anhand von Rollenspielen Finanzanlageberatungsgespräche üben. Die Analyse der Rollenspiele und der theoretischen Inhalte des Trainings hat zum Ziel, Optimierungsvorschläge für die Praxis von derartigen Seminaren zu erarbeiten. Im Zentrum des Interesses steht bei den Rollenspielen der Aspekt der persönlichen Beziehung, welche die Berater in den Gesprächen zu ihren Kunden aufbauen sollten. Die Untersuchung der Seminarunterlagen dagegen konzentriert sich auf das im Training verwendete Gesprächsmodell, das sogenannte Phasenmodell. Aus der Analyse hat sich einerseits ergeben, dass das Modell nicht mit der empirischen Wirklichkeit der Gespräche übereinstimmt. Was andererseits den Aspekt der Herstellung einer persönlichen Beziehung zwischen Berater und Kunde anbelangt, erscheint das Verhalten der Berater in den Rollenspielen in einigen Fällen nicht sehr authentisch. Im letzten Teil der Arbeit (Schlussfolgerungen für die Praxis) werden daher unter anderem auch Vorschläge für eine Reduktion der Artifizialität von Rollenspielen (Rollenspielartefakte) formuliert.

Sylvia Bendel

Zwischen Bankgeheimnis und Verkaufsziel: Gespräche im Callcenter einer Grossbank

Die Referentin stellte ihr Habilitationsprojekt vor, das sie als wissenschaftliche Mitarbeiterin in einer Schweizer Grossbank durchführt. Im Betrieb selber trägt das Projekt den Titel „Gesprächskompetenz am Telefon“ und dient der klassischen Kommunikationsberatung: Telefongespräche in den verschiedenen Abteilungen (Kundendienst, Beratung, Kartensperrservice, Internethotline) werden aufgezeichnet, analysiert und auf Schwachstellen in Organisation und Ausbildung hin untersucht.

Zur Illustration legte die Referentin zwei Gespräche aus dem Kundendienst vor. Das erste Beispiel zeigte, wie eine kompetente Callcenter-Angestellte ein Auskunftsgespräch geschmeidig über die Bühne bringt, indem sie sehr explizit ist, Fragen an die Kundin begründet, die Kundin stets auf dem Laufenden hält, was sie (am Bildschirm) tut, Zahlen überprononciert und die Auskunft zur Sicherheit wiederholt. Im zweiten Beispiel scheitern dieselbe freundliche Angestellte - und die Kundin erst recht - an den Vorgaben der Bank. Die Frage nach dem „Stichwort“ verrät die doppelbödige Strategie der Call Agents, welche ihrem „Selbsterledigungsgrad“ zuliebe die Kunden nicht weiterverbinden möchten. Bei der „Identifikation“, die der Wahrung des Bankgeheimnisses dient, treten alle Zeichen gestörter Kommunikation auf: lange Pausen, verzögerte Rückmeldungen, Stöhnen, schliesslich die verzweifelte Frage der Kundin: „Warum fragen Sie mich das alles?“ Zuletzt muss die Angestellte der Kundin klarmachen, dass sie keine Direktnummer des Kundenberaters herausgeben darf.

Das Thema für die Habil ist noch relativ offen. Die Referentin schlug vor, neben der bald klassischen Analyse, wie sich die Institution auf die Kommunikation auswirkt, noch einen Schritt weiterzugehen und zu fragen, welche Coping-Strategien denn die Individuen gegenüber den institutionellen Gegebenheiten entwickeln, wie der persönliche Gestaltungsspielraum ausgeschöpft wird. In der Diskussion regten die TeilnehmerInnen an, erstens das Gespräch mit den Call-Agents selber zu suchen und zweitens Individuum und Institution nicht gegeneinander auszuspielen, sondern aufeinander zu beziehen.

Kristin Bührig

Dolmetschen im Krankenhaus

Das Projekt „Dolmetschen im Krankenhaus“ untersucht den Einsatz ungeschulter dolmetschender Personen in der Kommunikation zwischen Arzt und Patient im Krankenhaus. Finanziell wird dieses Projekt im Rahmen des SFB 538 „Mehrsprachigkeit“ von der DFG seit dem 1. Juli 1999 gefördert. Das Vorhaben konzentriert sich auf die Sprachenpaare Deutsch/ Portugiesisch und Deutsch/Türkisch. Bei Portugiesisch und Türkisch handelt es sich um Fremdsprachen, die etwa im Unterschied zum Englischen und Französischen in der Regel nicht vom ärztlichen Personal gesprochen werden und somit den Einsatz dolmetschender Personen notwendig machen. Das Ziel des Projektes besteht darin, die Anforderungen herauszuarbeiten, mit denen die dolmetschenden Personen in ihrer Tätigkeit konfrontiert sind. Hierzu werden Anamnesegespräche und Aufklärungsgespräche mit dem Einverständnis aller am Gespräch Beteiligten auf Tonband aufgezeichnet und transkribiert. Das Korpus beinhaltet monolinguale Gespräche, die jeweils in der Türkei und in Portugal aufgezeichnet werden (sollen). In der bisherigen Analyse von monolingualen und gedolmetschten Aufklärungsgesprächen vor therapeutischen und diagnostischen Eingriffen wird deutlich, dass institutionelle Probleme der Arzt-Patienten-Kommunikation durch den Einsatz von dolmetschenden Personen häufig noch verstärkt werden.

Protokoll vom 25.11.00 (S. Sachweh)

Wolfgang Schneider

Möglichkeiten gesprächsanalytischer Arbeit mit der Datenbank „Gesprochenes Deutsch“ am Institut für Deutsche Sprache

W. Schneider berichtet von dem Projekt, das Archiv des IDS aufzuarbeiten bzw. zu erschliessen. Dieses Archiv umfasst ca. 30 Korpora, die grob den Oberthemen Sprachvarietäten (Dialektologie) und verbale Interaktion zugeordnet werden können. Vorhanden sind neben den Tonaufnahmen z.T. auch schon Transkriptionen und weiteres Material wie Notizen der Datenerhebenden, Fotos etc. Zunächst werden das Pfeffer-Korpus, das Freiburger Korpus und das Zwirner-Korpus bearbeitet. Später sollen auch Beratungs- und Schlichtungsgespräche, sowie die Aufnahmen des Stadtsprache-Projektes integriert werden.

Neu im Vergleich zu den ja auch jetzt schon möglichen Recherchen über Papierkataloge ist die Möglichkeit der Volltextsuche über das Internet. Das Retrievalsystem für die Abfragen basiert auf COSMAS2. Die Abfrageoptionen sind hierarchisch gegliedert; sie können beliebig miteinander kombiniert werden. Neu ist auch, dass sowohl manche hierfür freigegebenen Transkripte im HTML-Format, als auch ein kleiner Teil des Tonmaterials (wenn auch in verminderter Qualität) direkt herunter geladen bzw. angehört werden können.

Nicht mehr Teil des eigentlichen Projektes, aber für Gesprächsforschende außerordentlich interessant ist das Ziel, Aufnahmen und Transkriptionen durch automatisches Alignment zusammen zu führen. Dabei wird dem Anfang und dem Ende z.B. eines Wortes ein Zeitwert zugeordnet, so dass man schlussendlich durch das Anklicken einer beliebigen Stelle des Transkriptes einzelne Worte oder auch markierte Intervalle unmittelbar anhören kann. W. Schneider zufolge ist die Treffergenauigkeit sehr hoch: auf etwa 20 Minuten Aufnahme ergebe sich bei der automatischen Alignierung nur ein Versatz von 1-2 Worten. Je länger die Wörter seien, desto genauer erkenne das Programm sie auch. Bislang sind gut 20 Stunden der oben genannten Korpora bereits aligniert. An die alignierten Texte ist allerdings noch nicht im Internet, sondern nur im IDS selber heranzukommen. In Sonderfällen kann man sich alignierte Texte vom IDS auf CD schicken lassen. Dies als bezahlte Serviceleistung anzubieten ist vorläufig nicht nur deshalb unmöglich, weil es dafür keine Stellen gibt – es scheitert vor allem daran, dass es noch keinen einheitlichen Transkripteditor gibt, und mithin jeder zu alignierende Text manuell nachbearbeitet werden müsste. Elementar ist also, Transkripte, von denen später einmal ein Alignment gewünscht ist, von vornherein formal einheitlich zugestalten.

Werner Nothdurft

Weiterbildungsstudiengang Sozialkompetenz

W. Nothdurft hat das an der FH Fulda entwickelte Konzept für einen neuen, 2-semestrigen und berufsbegleitenden Fortbildungsstudiengang „Sozialkompetenz“ vorgestellt. Hierbei handelt es sich um ein sog. Verbundstudium, also um eine Mischung aus Fernstudium und Präsenzphasen (in Form von Wochenendseminaren), in denen die Inhalte der Studienbriefe (nicht jedoch die Texte selber) z.B. in Rollenspielen und anderen, alle Beteiligten fordernden Lernformen aufgearbeitet werden sollen. Die Studierenden haben ferner einmal in der Woche Gelegenheit, mit den AutorInnen der Studienbriefe zu „chatten“. Schwerpunkt

dieses Fortbildungsangebotes ist eindeutig ein linguistisch basiertes, pragmatisch ausgerichtetes Konzept von Kommunikation, wie es auch der AAG vertritt. Zwar spielen die Transkriptarbeit kaum eine Rolle; wohl aber die Erkenntnisse gesprächswissenschaftlicher Forschung. Es gelte, den bislang nichtssagenden Begriff Sozialkompetenz mit (gesprächsanalytischen) Inhalten zu füllen. Aus drei wissenschaftspolitischen Gründen sei dieses neue Angebot relevant: erstens stelle es eine notwendige Konkurrenz zu privaten Weiterbildungsanbietern dar; zweitens arbeite es den derzeit weit verbreiteten und beliebten psychologischen Kommunikationsschulungen Schulz von Thunscher Prägung entgegen, und drittens biete es den Mitgliedern des AAG die Gelegenheit, ihre sprachwissenschaftliche Expertise in den Präsenzphasen als DozentInnen einzubringen.

Armin Koerfer

Ärztliche Gesprächsausbildung

Obwohl ÄrztInnen in ihrem Berufsleben durchschnittlich 200.000 Gespräche mit PatientInnen führen, gebe es nach wie vor gravierende Mängel in Bezug auf die Gesprächsausbildung: Gesprächsführung werde zu spät, zu wenig und zu praxisfern gelehrt. A. Koerfer hat das an der McMaster University in Kanada entwickelte Modell „Objective Structured Clinical Examination“ (OSCE) vorgestellt, das Studierenden der Medizin Mittel der Gesprächsführung nahebringen soll. Es basiert darauf, dass ärztliche Gesprächsführung mit standardisierten PatientInnen (d.h. Schauspielern oder trainierten Laien) geübt wird, die im Gespräch skriptbasierte (und auf reale PatientInnen gestützte) Krankheitsbilder und Krankenrollen einsetzen. Die Nachteile dieser Methode seien der hohe organisatorische Aufwand für diese Art von Training, die hohen Kosten und die Simulation. Von Vorteil sei demgegenüber, dass dieses Training planbar, standardisierbar und wiederholbar sei. Auch spreche ein flexibler Einsatz in Aus- und Weiterbildung sowie in Prüfungen dafür. Die Methode garantiere angesichts des großen Krankheitsspektrums und der Rollenvielfalt der „standardisierten Patienten“ weitgehenden Realismus. Anders als echte PatientInnen seien die Schauspieler belastbar, was die zeitlichen, inhaltlichen und auch kommunikativen Zumutungen angehe. Ferner spreche für die Methode, dass kommunikatives Problemhandeln quasi risikofrei geübt werden könne: Diagnosefehler seien nicht so schlimm, die Gesprächsführung könne ungehemmter ausprobiert werden, und Experimentierfreude könne gefahrlos ausgelebt werden. Vor allem aber erhielten die Studierenden (anders als in den meisten Veranstaltungen, in denen ihre Fähigkeiten nur im Multiple-Choice-Verfahren abgefragt werde) individuelles Feedback, und zwar sowohl von den „standardisierten Patienten“ als auch von den DozentInnen. Die Methode ermögliche also Lernen durch Vergleich. Durch das OSCE-Evaluierungsverfahren sei sichergestellt, dass sowohl die Studierenden von verschiedenen Seiten Feedback über ihre Gesprächsführung und ihre Lernfortschritte erhielten, als auch die DozentInnen Feedback über die Lehrveranstaltung bekämen.

Im Rahmen dieses Gesprächsführungstrainings erhalten die Studierenden als Besonderheit ein kognitives Raster zur Selbst- und Fremdbeobachtung, nämlich ein Leporello für die Kitteltasche, auf dem die wichtigsten Elemente guter Gesprächsführung aufgelistet sind. Darin werden zu den wichtigsten Aspekten jeweils in aller Kürze hilfreiche Strategien oder Formulierungsmöglichkeiten angegeben. Die sechs aufgeführten Punkte (Beziehung aufbauen, Anliegen anhören,

Emotion zulassen, Details explorieren, Vorgehen abstimmen, Resümee ziehen)
seien nicht linear gemeint, so A. Koerfer.

Sabine Walther

Zwischen Anspruch und Wirklichkeit – Pflege-Erstgespräche im Krankenhausalltag

S. Walther hat einzelne Ergebnisse aus ihrer Dissertation vorgestellt. Obwohl angesichts der anwachsenden Anzahl an sprachlichen Tätigkeiten in der Pflege auch von seiten der Pflegewissenschaft immer häufiger kommunikative Kompetenz von den Pflegekräften verlangt werde, wisse man weder, was mit diesem Begriff konkret gemeint sei, noch, wie man kommunikative Kompetenz unterrichten solle. Anstelle geeigneten Lehrmaterials und entsprechender Lehrender gebe es lediglich fragwürdige, rezeptartige Kommunikationsratgeber, die sich vorwiegend auf laienpsychologische Theorien gründeten.

S. Walther untersuchte auf verschiedenen Stationen mehrerer Krankenhäuser beispielhaft Erstgespräche. Deren Ziele seien es, pflegerelevante Informationen zu ermitteln, den Patienten über die ihn erwartenden Abläufe zu informieren und vor allem, eine Beziehung zu ihm aufzubauen. Die Analyse habe gezeigt, dass die tatsächliche Gesprächsführung der aufgenommenen Examinierten diesen theoretischen Ansprüchen fast vollständig widerspreche. Als besonderes Problem habe sich vor allem der Formbogen erwiesen, den die Pflegekräfte während eines solchen Erstgespräches auszufüllen haben: thematisch gesehen klammerten sich nämlich die Pflegekräfte rigide an die vorgegebenen Sparten des Formbogens, wobei sie einfach alle Sparten abfragten, ohne darüber nachzudenken, ob die für den/die jeweilige Kranke überhaupt relevant ist. Die Struktur der Erstgespräche spiegele die Gliederung der Formbögen wider. Das bewirke, dass nicht auf die Probleme oder Ängste der PatientInnen sowie deren aktuelle Situation eingegangen würde, dass einige Themen mehrmals angesprochen würden, das Abfragen aber dennoch teilweise keine sinnvollen Ergebnisse liefere. Insbesondere das unökonomische und die PatientInnen frustrierende mehrfache Abfragen in Krankenhäusern (an der Pforte, im Erstinterview mit Pflegekräften, durch ÄrztInnen) gehöre nach Meinung des Plenums angeprangert und in die Öffentlichkeit gebracht: es illustriere, wie wichtig Gespräche seien. Die Äußerungen der PatientInnen würden durch geschlossene Fragen und feststellende Äußerungen gelenkt; Anspielungen auf Ängste und Probleme würden abgeblockt. Es würden nur unsystematisch und intuitiv Strategien verwendet, die die Befragten zum Reden bringen. Als Gründe hierfür nannte Walther erstens, dass Gesprächsführung bislang nicht oder kaum gelehrt wurde, und zweitens, dass das Mitschreiben während des Gesprächs die Pflegekräfte ablenke. Dass aber Kommunikationsschulungen effektiv sein können, werde an den aufgenommenen (und teilweise von ihr unterrichteten) Azubis sichtbar: diese orientierten die Gespräche deutlich mehr an den individuellen PatientInnen. Aus diesem Grund plant Walther, ein erstes, gesprächsanalytisch basiertes Unterrichtskonzept zu entwickeln. Schwierigkeiten für die Umsetzung stellten die folgenden Aspekte dar: die in Bezug auf Alter, Sprachkenntnisse (MigrantInnen) und Bildungshintergrund heterogenen Unterrichtsklassen, die bislang zum Teil nicht erfolgte Benotung sprachlich-kommunikativer Fähigkeiten (d.h. die SchülerInnen halten das nicht Benotete auch für irrelevant), das mangelnde Vorwissen und entsprechend rudimentäre Kommunikationswissen vieler Lehrkräfte, und vor allem das fehlende Unterrichtsmaterial.

Walthers Konzept solle beim NRW-Förderprogramm „Qualität der Lehre“ eingereicht werden, da es sicher gute Aussichten auf Finanzierung habe, so das Plenum.

Verschiedenes

Termine: der AAG trifft sich

- am 18/19.05.2001 in Wien, am Inst. f. Sprachwissenschaft
- am 16./17.11.2001 in Bochum im „Euro-Eck“ (Ruhruni)
- im Mai 2002 bevorzugt in Rauschholzhausen (allerdings sollte R. Vogt die Arbeit des Organisierens abgenommen werden)

AAG-Werbeprospekt

- ist noch nicht gedruckt, weil bislang Druckkostenfrage (DM 400,-) ungeklärt war
- es besteht nach wie vor die Möglichkeit, ihn als Datei für den Eigendruck zu verteilen
- das Plenum hat beschlossen, für diesen Zweck kurz ein Konto einzurichten:
7380 39-431
bei der Postbank Essen,
Bankleitzahl 36010043.
Kontoinhaber: Hermann Cölfen

Hermann Cölfen hat ein Konto nur für diesen Zweck eröffnet, das nach dem - hoffentlich erfolgreichen - Abschluss des Projekts wieder aufgelöst wird. Wenn die Summe erreicht ist, kann der Druckauftrag erteilt werden, so dass die Flyer dann beim nächsten Treffen in Wien verteilt bzw. per Post an die Mitglieder verschickt werden können. Sollte nicht genügend Geld zusammenkommen, werden die gezahlten Beträge selbstverständlich zurückerstattet; Über die Verwendung der Gelder wird Hermann Cölfen beim Jahrestreffen Bericht erstatten

Danksagung

Zuletzt oblag es zum 26. Mal Reinhard Fiehler, in bewährter Weise den VeranstalterInnen im Namen des aag zu danken, was auch diesmal angesichts der perfekten Organisation und Verpflegung sowohl inhaltlich als auch rhetorisch überzeugend geschah.

Angekündigte Themen für den aag Wien

Reinhard Fiehler: ‚Bewertung von Kommunikationsverhalten - im Kontext von Kommunikationsberatung und -training‘ (evtl. gemeinsam mit Annette Mönnich)
Stepahn Retschke: Entlassungsgespräche
Gisela Brünner: Herzschmerz: Datensitzung
Johanna Lalouschek / Florian Menz: Brustschmerzen und ihre Beschreibung durch PatientInnen
Dorothee Meer: Fortbildungskonzepte an der Uni (eine Übung)
Sylvia Bendel (Rollenspiel- Maßstäbe)
Bucher Förderung der Unterrichtskompetenz

Für die Erstellung des Protokolls danke ich Susanna Hablützel, Sylvia Bendel, Kristin Bührig, Annette Mönnich, Hermann Cölfen und Svenja Sachweh, die am Samstag Protokoll geführt hatte. Für eventuelle Fehler und Unzulänglichkeiten bin ich allerdings alleine verantwortlich!.
Liebe Grüße, Florian Menz