

Beispielaufgabe 3: Ein Konfliktgespräch analysieren – Merkmale des Mündlichen erarbeiten

Abstract

Die Aufgabe stellt die Aufnahme und die Verschriftung eines Streitgesprächs am Telefon bereit, an dem die sprachlichen Merkmale des Mündlichen im Allgemeinen und von Konfliktgesprächen im Besonderen herausgearbeitet werden sollen.

| | |
|----------------------|---|
| Standardbezug | <p>Die Schülerinnen und Schüler können</p> <ul style="list-style-type: none"> zur Analyse mündlicher Kommunikationssituationen exemplarisch auditive und audiovisuelle Aufzeichnungen sowie Mitschriften nutzen. |
| Kernidee | <p>Neben ihrem intuitiven Wissen über die mündliche Kommunikation verfügen die Schülerinnen und Schüler in der Regel über ein theoretisches Wissen, das sich oft auf nachrichtentechnische Modelle oder psychologische Kommunikationsmodelle bezieht (vgl. Schülermaterial 9). Diese Modelle machen zu Recht darauf aufmerksam, dass mündliche Äußerungen nicht nur einen Inhalt vermitteln, sondern zugleich auch etwas über den Sprecher kundtun, beim Hörer etwas bewirken sollen und auf diese Weise die Beziehung der Gesprächspartner gestalten. Sie vermitteln damit die wichtige Einsicht, dass Gespräche neben der Informationsfunktion weitere Funktionen haben. Allerdings illustrieren die Modelle die Funktion zumeist an sog. „critical incidents“ (= typische Missverständnisse), ohne dabei zu zeigen, wie die unterschiedlichen Funktionen im Laufe eines Gesprächs sprachlich konkret realisiert werden und welche grundlegenden Merkmale mündliche Kommunikation hat.</p> <p>Hinzu kommt, dass Sprache, auch gesprochene Sprache, im Unterricht üblicherweise in Form von Texten behandelt wird; damit werden die Besonderheiten des Mündlichen eher verdeckt als offengelegt. Gespräche erscheinen dann fälschlicherweise als defizitäre Texte, obwohl sie wegen ihrer Flüchtigkeit und Interaktivität anders als Texte funktionieren. Um das erkennen zu können, sind Aufzeichnungen und Transkriptionen notwendig, weil durch sie Gespräche materialisiert werden und somit betrachtet werden können. Dabei handelt es sich bei der Transkription immer schon um eine erste Interpretation der Daten, bei der Äußerungen segmentiert und Wörter oder Sprecher identifiziert werden sowie auditiv (und ggf. auch visuell) Wahrgenommenes beschrieben und charakterisiert wird.</p> <p>Die Aufgabe basiert auf einer Idee von Becker-Mrotzek/Brünner (2006) und besteht im Kern aus der selbstständigen Auseinandersetzung mit der Aufnahme eines authentischen Telefongesprächs. Aus unterschiedlichen Gründen eignet sich dieses Gespräch in besonderer Weise für die Analyse: Zunächst erlaubt seine Kürze (ca. 30 Sek.) eine vollständige Behandlung, zudem ist es gut überschaubar und enthält als Telefonat keine nonverbalen Kommunikationsmittel, was die Verschriftung und Analyse erleichtert. Außerdem handelt es sich um ein Streitgespräch, und in Streitgesprächen treten die meisten Merkmale des Mündlichen wie Sprecherwechsel, Unterbrechungen, Überlappungen, Äußerungsabbrüche, Verschleifungen sowie Wechsel der</p> |

Lautstärke und Sprechgeschwindigkeit besonders deutlich zu Tage. Streitgespräche eignen sich weiterhin, weil sie durch die darin enthaltenen Konflikte und ggf. auch Missverständnisse Anlass geben, über die Struktur und Funktionsweise gesprochener Sprache nachzudenken, während diese uns im tagtäglichen Gebrauch als selbstverständliches Mittel der Kommunikation erscheint, sodass wir uns keine weiteren Gedanken über sie machen. Und schließlich knüpft das Telefonat als Konfliktgespräch auch thematisch an die Erfahrungen der Schülerinnen und Schüler an.

Die Aufgabe ist in zwei Schritte gegliedert, für die jeweils eine Doppelstunde vorgesehen ist. Mit diesen Aufgabenschritten werden zwei zentrale Ziele verfolgt: Durch das Hören des Gesprächsmitschnitts, seine Verschriftung (Transkription) sowie die angeleitete Analyse sollen die Schülerinnen und Schüler zum einen Einblicke in die wesentlichen Merkmale der mündlichen Kommunikation bekommen, zum anderen sollen sie die Transkriptanalyse als eine für das Mündliche typische Untersuchungsmethode kennen und anwenden lernen. Es werden somit also Methoden der Gesprächsanalyse vermittelt, die einen begrifflichen Zugang zu den Strukturen und Funktionsweisen von Gesprächen ermöglichen.

In zwei Anschlussaufgaben können Deeskalationsstrategien bei Konflikten entwickelt und eigene Gesprächsaufnahmen angefertigt, transkribiert und analysiert werden.

(1) Die Gesprächsaufnahme verschriften

Erläuterung

Nachdem die Schülerinnen und Schüler über die bevorstehende Aufgabe informiert und die Lernziele transparent gemacht wurden, kann der Einstieg auf zwei Weisen erfolgen. Bei leistungsstarken Lerngruppen oder guten Vorkenntnissen kann ein direkter Einstieg mit der ersten Teilaufgabe gewählt werden. Da aber die meisten Schülerinnen und Schüler keine Erfahrungen im Umgang mit Transkripten haben, besteht auch die Möglichkeit, zunächst an einem anderen Beispiel die grundlegenden Merkmale von Transkripten im Klassengespräch zu erläutern, damit die Schülerinnen und Schüler eine Vorstellung davon bekommen, wie ihr Transkript aussehen soll ([Schülermaterialien 1, 2 und 4](#)).

Den Schülerinnen und Schülern wird im Anschluss eine Gesprächsaufnahme ([Schülermaterial 5](#)) zur Verfügung gestellt, sodass alle mit ihrem mp3-Player die Aufnahme individuell abhören und transkribieren können. Anschließend werden die Transkripte in Partnerarbeit verglichen.

Aufgabenstellung

Verschriften (= transkribieren) Sie innerhalb von zwanzig Minuten die Aufnahme „Rohrbruch“, so weit Sie kommen. Gleichen Sie anschließend Ihre Ergebnisse mit Ihrer Nachbarin oder Ihrem Nachbarn ab und fertigen Sie ein gemeinsames Transkript an. Im Anschluss daran erhalten Sie ein bereits vorliegendes Transkript, das Sie mit Ihrem gemeinsam erstellten Transkript vergleichen können.

Nutzen Sie zum Anfertigen des Transkripts ein DIN-A4-Blatt im Querformat; notieren Sie das Gehörte entsprechend den Transkriptionsregeln (Schülermaterial 4) mit Bleistift; so können Sie leicht Korrekturen anbringen. Hören Sie einzelne Stellen mehrfach ab; konzentrieren Sie sich dabei zunächst auf *einen* Sprecher.

Lösungshinweis

Der Vergleich mit dem Transkript der Nachbarin oder des Nachbarn wird zahlreiche Stellen zeigen, die unterschiedlich transkribiert wurden; dies wird zu ersten Diskussionen über geeignete Transkriptionsstrategien führen. Im verbleibenden Teil der Doppelstunde werden die Transkriptentwürfe der Schülerinnen und Schüler mit dem vorliegenden Transkript ([Schülermaterial 6](#)) verglichen. Dabei ist darauf zu achten, das vorliegende Transkript nicht als die einzig richtige Lösung zu präsentieren, sondern gerade die grundsätzliche Interpretationsbedürftigkeit sprachlicher Äußerungen zu betonen. Über bestimmte, schwer verständliche Stellen wird sich keine Einigung erzielen lassen; in diesem Fall stehen die unterschiedlichen Lösungen gleichberechtigt nebeneinander. In einer anschließenden Reflexionsphase werden die Erfahrungen und verwendeten Strategien beim Transkribieren sowie ähnliche Fragen behandelt.

Material

[Schülermaterial 1](#): „Elektro“ (mp3)
[Schülermaterial 2](#): Transkript „Elektro“
[Schülermaterial 3](#): Aufgabenstellung 1
[Schülermaterial 4](#): Transkriptionszeichen nach HIAT
[Schülermaterial 5](#): „Rohrbruch“ (mp3)
[Schülermaterial 6](#): Transkript „Rohrbruch“

(2) Das Gespräch analysieren**Erläuterung**

Die zweite Doppelstunde dient der Transkriptanalyse, mit der zwei Ziele verfolgt werden: Zum einen sollen die Schülerinnen und Schüler mithilfe der vorgegebenen Analysekatoren erkennen, wie bestimmte kommunikative Aufgaben sprachlich realisiert werden und welche Wirkungen die Äußerungen beim Gesprächspartner auslösen. Hierfür ist es wichtig, die Schülerinnen und Schüler sehr nachdrücklich darauf hinzuweisen, dass es dabei nicht darum geht, über mögliche Absichten und Motive der Sprecher zu spekulieren, sondern zunächst einmal sehr genau zu beschreiben, was an der sprachlichen Oberfläche, also im Transkript, zu sehen ist. Auf diese Weise sollen die Merkmale des Mündlichen erarbeitet werden. Zum anderen geht es darum, die Konfliktmerkmale herauszuarbeiten, d. h. wiederum an den konkreten Äußerungen zu beschreiben, woran der Konflikt zu erkennen ist und wie er entsteht.

Die Bearbeitung der Teilaufgabe kann in Einzel- oder Partnerarbeit erfolgen. Wichtig ist, dass die Ergebnisse im Unterrichtsgespräch zusammengetragen und hier die relevanten Merkmale von Gesprächen im Allgemeinen und von Konfliktgesprächen im Besonderen gesichert werden. Das Bereitstellen von basalen Analysekatoren ermöglicht einen propädeutisch-begrifflichen Zugang zum Phänomenbereich des Mündlichen, der zugleich Voraussetzung für eine Reflexion mündlichen Sprachgebrauchs darstellt. Methodisch kommt dem Transkribieren, das mit einem wiederholten Abhören verbunden ist, und dem Analysieren des sprachlich Manifesten eine zentrale Bedeutung zu. So werden die Flüchtigkeit und die Interaktivität von Gesprächen augenfällig und die Unterschiede zu Texten offensichtlich. Auf diese Weise wird beispielsweise für den Bereich der Sprachreflexion das Verhältnis von Mündlichkeit und Schriftlichkeit aufgeschlossen.

Aufgabenstellung

- Analysieren Sie das aufgezeichnete Gespräch, indem Sie beschreiben,
- welche sprachlichen Handlungen mit den einzelnen Äußerungen realisiert werden,
 - ob und inwiefern einzelne Äußerungen Auffälligkeiten aufweisen, d. h. von unseren Erwartungen abweichen,
 - wie der Gesprächspartner auf die vorangegangenen Äußerungen reagiert,
 - welche Phasen das Gespräch durchläuft, d. h. welche Äußerungen zusammengehören und gemeinsam eine Gesprächsphase bilden,
 - an welchen Stellen das Konflikthafte des Gesprächs besonders gut sichtbar wird und
 - welche Äußerungen den Konflikt wahrscheinlich ausgelöst bzw. verstärkt haben.

Belegen Sie Ihre Analyse immer durch Verweise auf die konkreten sprachlichen Äußerungen. Vermeiden Sie nach Möglichkeit Annahmen über die Absichten der Sprecher. Beschreiben Sie also, was die beiden wirklich tun. Nutzen Sie dazu auch die Schülermaterialien 7 und 8.

Lösungshinweise

Die Schülerinnen und Schüler sollen in etwa zu den folgenden, hier exemplarisch skizzierten Analyseergebnissen kommen:

- Das Gespräch beginnt in Fläche F1 mit einem GRUß und einem GEGENGRUß, die zusammen die BEGRÜßUNG ausmachen, die auch als GESPRÄCHSERÖFFNUNG bezeichnet werden kann.
- In Fläche F1 stellt der Kunde eine FRAGE nach der Zuständigkeit, auf die der Mitarbeiter in F2 mit der knappen ANTWORT „Wir“ reagiert, gefolgt von einer Rückversicherung. Das macht zusammen die ANLIEGENSKLÄRUNG aus. Auffällig ist hieran, dass mit Nachdruck und ohne weitere Kontextualisierung die Zuständigkeit für das Anliegen erfragt wird, ohne dieses vorher auch nur anzudeuten. Man kann also sagen, dass hier eine Gesprächsphase übersprungen wird. Dies kann als erstes Anzeichen für den sich entwickelnden Konflikt gedeutet werden.
- In F2-4 folgt dann ein VORWURF des Kunden, verbunden mit dem impliziten Wunsch nach einer Vorzugsbehandlung in F4 („Dat ist Villenberg, dat ist nicht Arbeiterstadt, ne!“). Darauf reagiert der Mitarbeiter in F5 mit einer ZURÜCKWEISUNG („Was soll der Quatsch denn?“), hier als Frage formuliert. Auffällig sind der massive Vorwurf sowie die ebenso massive Zurückweisung, die beide als deutliche Kennzeichen des Konflikts zu deuten sind.
- In den Flächen F6-12 folgen weitere Vorwürfe, Zurückweisungen und Rechtfertigungen. Hier fallen die Lautstärke, das gleichzeitige Sprechen und das Fehlen von Signalen auf, mit denen Verständnis für den anderen signalisiert wird. Wir haben es in diesem Sinne mit einem unkooperativen sprachlichen Handeln zu tun, das nicht auf eine gemeinsame Verständigung zielt.
- In F13 endet das Gespräch abrupt mit der VERABSCHIEDUNG durch den Mitarbeiter („Wiederhörn!“) und dem unmittelbaren Auflegen des Telefonhörers. Auffällig ist hieran das Fehlen einer Vorbereitung der Verabschiedung, etwa durch eine Äußerungsfolge wie „Dann haben wir jetzt alles geklärt“ – „Ja, alles klar“. Durch das Auflegen ist dem Kunden zudem die Möglichkeit genommen, das Gespräch seinerseits durch eine Abschiedsformel zu beenden. Auch das ist ein deutliches Anzeichen für einen Konflikt.

| | |
|---|--|
| Material | <p>Zusammenfassend lässt sich das Gespräch wie folgt beschreiben: Die Ursache des Konflikts liegt <i>vor</i> dem Gespräch, nämlich in der unterbrochenen Wasserversorgung, über die sich der Kunde ärgert. Hinzu kommt, dass er den Umfang an Leitungsschäden sowie seine Beobachtung der Bauarbeiter, die sich in ihrem Auto aufwärmen, falsch einschätzt. Diesen aufgestauten Ärger äußert er in F2-3, nachdem er zunächst die Zuständigkeiten erfragt hat: „Die Leute tun dort gar nichts!“ Diese Äußerung enthält den massiven Vorwurf, die Stadtwerke würden ihre Aufgabe nicht erfüllen. Ein solcher Vorwurf enthält ein großes Konfliktpotenzial. Ergänzt wird der Vorwurf in F4 durch die implizite Beanspruchung einer Vorzugsbehandlung aufgrund der gehobenen Wohnlage: „Das ist Villenberg, das ist nicht Arbeiterstadt, ne!“ Beides weist der Mitarbeiter in seiner Reaktion in F5 barsch zurück: „Was soll der Quatsch denn?“ Damit ist der Konflikt manifest geworden. Hier wird die Verärgerung des Mitarbeiters über den Vorwurf sichtbar. Diese Verärgerung drückt er noch einmal in F6/7 aus: „Und das ist Quatsch!“ Der Konflikt eskaliert dadurch, dass der Mitarbeiter den Vorwurf nicht sachlich zurückweist und richtigstellt, sondern den Kunden persönlich angreift (vgl. Becker-Mrotzek/Brünner 2006, M28).</p> <p>Schülermaterial 7: Merkmale des Mündlichen Schülermaterial 8: Konflikte</p> |
| Schwierigkeitsbestimmende Merkmale | Für das erhöhte Niveau wird eine zusätzliche Aufgabe gestellt, die an ein aus dem Unterricht bekanntes Modell zur Kommunikation anknüpft. |
| Aufgabenstellung | Wenden Sie das Kommunikationsmodell von Friedemann Schulz von Thun (Schülermaterial 9) an, um das Gespräch zu analysieren, indem Sie die vier Seiten einer Nachricht an konkreten Äußerungen identifizieren. |
| Lösungshinweis | Die Schülerinnen und Schüler sollen erkennen, dass nicht mit jeder Einzeläußerung grundsätzlich alle vier Seiten realisiert werden, sondern jeweils eine oder zwei Seiten im Vordergrund stehen. Erst im Laufe eines Gesprächs werden alle vier Seiten bedeutsam. |
| Material | Schülermaterial 9 : Modell von Schulz von Thun |
| Anschlussaufgabe 1: Deeskalationsstrategien entwickeln | |
| Aufgabenstellung | Machen Sie Vorschläge, welchen Beitrag die beiden Gesprächspartner zur Deeskalation des Konflikts jeweils leisten könnten. Bei wem sehen Sie die Ursache und Verantwortung für den Konflikt? Nutzen Sie hierzu auch Schülermaterial 8. |
| Lösungshinweis | <p>Folgende Aspekte sollten in den Lösungen enthalten sein:</p> <p>Der Mitarbeiter hätte zur Deeskalierung des Konflikts beitragen können, indem er den Vorwurf und die beanspruchte Vorzugsbehandlung sachlich als ungerechtfertigt zurückgewiesen, auf Wertungen und Gegenvorwürfe verzichtet sowie an geeigneter Stelle Verständnis für die Beeinträchtigung des Kunden gezeigt hätte.</p> <p>Die wesentliche Verantwortung für den Konflikt trägt aber der Kunde.</p> |

Material

Denn er beginnt das Gespräch mit einem ungerechtfertigten und geplanten Vorwurf. Indiz für die Planung ist seine Einleitungsfrage nach der Zuständigkeit, die sicherstellen soll, dass sein Vorwurf nicht unter dem Hinweis auf fehlende Zuständigkeit zurückgewiesen wird und ins Leere läuft (vgl. Becker-Mrotzek/Brünner 2006, M29).

[Schülermaterial 8](#): Konflikte

Anschlussaufgabe 2: Eigene Aufnahmen und Analysen anfertigen**Erläuterung**

Im Rahmen einer weiteren, umfangreicheren Aufgabe können die Schülerinnen und Schüler eigene Aufnahmen anfertigen. Dabei ist es wünschenswert, möglichst unterschiedliche, unproblematische Gespräche in Schule, Freizeit, Elternhaus usw. zu dokumentieren. Möglichkeiten bieten etwa Auskünfte und Beratungen (z. B. Bahn, Reisebüro), Handlungsanleitungen (z. B. Computerprobleme, technische Reparaturen), mediale Gespräche (z. B. Interviews mit Politikern oder Experten) oder diverse berufliche Gesprächstypen, die den Schülerinnen und Schülern von Ferienjobs oder Praktika her bekannt sind (z. B. Verkaufs- und Reklamationsgespräche, vgl. die Vorschläge bei Brünner/Weber 2009, S. 300). Im Anschluss daran können die Schülerinnen und Schüler Transkripte ihrer aufgezeichneten Gespräche anfertigen und sie mit den erworbenen Verfahren analysieren.

Literatur

Becker-Mrotzek, Michael / Brünner, Gisela (2006): Gesprächsanalyse und Gesprächsführung. Eine Unterrichtsreihe für die Sekundarstufe II. Radolfzell: Verlag für Gesprächsforschung.
Online: <http://www.verlag-gespraechsforschung.de>

Weber, Peter / Brünner, Gisela (2009): Gesprächsdidaktik: Gespräche im Unterricht analysieren und transkribieren. In: Becker-Mrotzek, Michael (Hrsg.): Mündliche Kommunikation und Gesprächsdidaktik. 2. korrigierte Auflage. Baltmannsweiler: Schneider, 297-323