

Thimm, Caja, Koch, Sabine & Schey, Sabine (2001): Sprach- und Kommunikationsforschung interdisziplinär: Ein methodischer Ansatz zur Analyse innerbetrieblicher Kommunikation. In: Gruber, Helmut & Menz, Florian (Hrsg.): *Interdisziplinarität in der Angewandten Sprachwissenschaft: Methodenmenue oder Methodensalat?* Frankfurt/New York: Lang, S. 189-296.

Publikationsliste Caja Thimm:

<http://www.ikp.uni-bonn.de/zfkm/newzfkm/ueberzfkm/forschung/publthimm.pdf>

SPRACH- UND KOMMUNIKATIONSFORSCHUNG INTERDISZIPLINÄR: EIN METHODISCHER ANSATZ ZUR ANALYSE INNERBETRIEBLICHER KOMMUNIKATION

Caja Thimm, Sabine Koch, Sabine Schey

1. Einleitung

Im Mittelpunkt dieses Beitrages steht die Frage, welche interdisziplinären Berührungspunkte und Unterschiede zwischen Sprachwissenschaft und Psychologie bezüglich ihrer methodischen Verfahren bei der Bearbeitung von Gesprächsmaterial bestehen und ob bzw. in welcher Form interdisziplinäre Verfahren entwickelt werden können.

Konkretisiert wird dies am Beispiel eines Auswertungskonzeptes zur Analyse von Macht- und Durchsetzungsmustern in Gesprächen. Am Beispiel einer Studie zur Kommunikation in Arbeitsteams soll an einem kurzen Transkriptausschnitt expliziert werden, wie die Zusammenarbeit von Psychologie und Linguistik an der Schnittstelle von qualitativer und quantitativer empirischer Sozialforschung umgesetzt werden kann.

2. Quantitativ versus qualitativ – unvereinbare Gegensätze?

Nachdem in der Psychologie im vergangenen Jahrhundert stark quantitativ gearbeitet wurde, findet seit den 90er Jahren eine verstärkte Anwendung und Aufwertung der qualitativen Forschungsansätze statt. In der Linguistik ist gegenläufig auch eine vermehrte Einbeziehung quantitativer Verfahren beobachtbar (Schlobinski 1996). Zu berücksichtigen ist dabei, ob diese Verfahren die *Datenerhebung* oder die *Auswertungsmethoden* umfassen.

2.1 Unterschiede in der Datenerhebung

In der qualitativen Forschung finden normalerweise nicht-numerische Daten Verwendung, die z.B. durch Interviews oder durch audio(visuelle) Aufzeichnungen erhoben wurden. Die Erhebungssituationen sind oft nicht oder nur in geringem Umfang standardisiert. Diese Form der Materialerhebung hat den Vorteil der höheren externen Validität, d.h. des authentischeren Kontextes, jedoch den Nachteil der geringeren Generalisierbarkeit, da durch den größeren Aufwand in der Regel nur eine geringe Anzahl von Fällen erfasst werden kann.

Demgegenüber werden typischerweise in quantitativen Verfahren Daten bereits standardisiert erhoben, z.B. mit Fragebögen oder Rating-Verfahren, bei denen die Befragten eine Einschätzung auf einer Skala abgeben. Nach der Zuordnung eines Zahlenwertes lassen sich ohne großen Aufwand z.B. Vergleiche zwischen Personen, Personengruppen und deren Wahrnehmung und Beurteilung von Sachverhalten ziehen. Der Vorteil dieser Datenerhebungsverfahren besteht in der leichteren Erstellung von großen Stichproben, durch die die Generalisierbarkeit erhöht wird. Der Nachteil ist die geringere externe Validität durch die bereits anfänglich stattfindende Datenreduktion. Diese Vorgehensweise sieht sich daher verschiedentlich der Kritik ausgesetzt, es würden keine „natürlichen“ Sprechereignisse, sondern experimentell bedingte Artefakte erhoben (Auwärter 1987).

2.2 Unterschiede in der Datenauswertung

Die wichtigsten Auswertungsmethoden der quantitativen Forschung sind physiologisches Messen, Zählen (z.B. quantitative Inhaltsanalyse), Urteilen (z.B. Ähnlichkeitsvergleiche), Testen, standardisiertes Befragen und Beobachten, alles Verfahren, die statistische Prozeduren der Auswertung beinhalten. Gegen die Anwendung statistischer Verfahren werden allerdings besonders von Gesprächs- und Konversationsanalytikern starke Vorbehalte geäußert. So argumentiert Schegloff (1993), dass selbst die einfachsten statistischen Prozeduren (wie Prozentberechnungen) analytisch präzisierbare Spezifikationen von Untersuchungsobjekt, Vorkommensdomäne und Vorkommenshäufigkeit notwendig machen, so dass seiner Ansicht nach in statistischen Berechnungen von Gesprächsphänomenen Vergleiche von letztlich unvergleichbaren Einheiten vorgenommen würden. Aus methodisch-theoretischer Sicht stellt sich das Problem der situativen Vergleichbarkeit der Kontexte. Sieht man den Kontext nicht als starr vorgegeben an, sondern als durch die jeweiligen konversationellen Handlungen mit

konstituiert, so erscheinen statistische Analysen in einer sich solchermaßen verändernden Interaktion durchaus problematisch.

Qualitative Methoden interpretieren nicht-numerisches Datenmaterial, die Datenauswertung ist oft zeitaufwendiger und interpretativer, zeichnet sich aber durch geringeren Informationsverlust und größere Detailtreue aus, statistische Auswertungen finden zumeist nicht statt, so dass die Analyse auf die Typizität der Einzelfalldarstellungen konzentriert wird.

Obwohl also im Zusammenhang mit Analyseverfahren gesprochener Sprache qualitative und quantitative Methoden häufig kontrovers diskutiert werden, kann der Gegensatz zwischen quantitativ und qualitativ durchaus auch als ein „ideologischer“ angesehen werden (so Schlobinski:1996:15). In diesem Zusammenhang ist darauf zu verweisen, dass es auch bei der Sprachverwendung messbare Daten gibt: Phonologische, semantische und graphische Zeichen, quantitative Merkmale wie Pausen, Intonationskurven, Lautstärke u.a. lassen sich intersubjektiv gültig messen. Zu berücksichtigen ist allerdings, dass auch bei diesem Vorgehen eine qualitative Perspektive vorgängig ist: Ohne eine Bestimmung der Objekte, also z.B. dessen, was ein relevantes phonologisches Merkmal ist, sind quantitative Methoden unzureichend. Erst nachdem durch qualitative Verfahren jedes Einzelvorkommen aufgezeichnet wurde, kann man es einer quantifizierenden Betrachtung zuführen.

Wir wollen nach diesen Überlegungen nachstehend ein Konzept vorstellen, mit dem versucht wird, mithilfe einer Kombination von quantitativen und qualitativen Analyseverfahren sowohl dem Anspruch sprachpsychologischer Forschung auf Generalisierbarkeit sowie dem der Linguistik auf genaue Textarbeit gerecht zu werden. Der Fokus liegt auf den Zusammenhängen zwischen qualitativen und quantitativen Verfahren (Bortz/Döring 1995).

Nachstehend werden zunächst die theoretischen und empirischen Hintergründe des Konzeptes zur Erfassung von Machtstrukturen in Gesprächen (3.1) sowie das Auswertungskonzept "Power-Related Talk" (PRT) (3.2) genauer dargestellt.

3. Power-Related Talk (PRT): Methodisches Verfahren zur Erhebung von Machtstrukturen in interpersonaler Kommunikation

3.1. Theoretische und empirische Hintergründe

Viele der Untersuchungen, die sich mit Macht und Durchsetzung beschäftigen, haben sich auf die Frage des "powerful style" konzentriert. Als Grundlage gilt die Differenzierung zwischen "powerful" und "powerless", wobei als Klassifikationsmerkmale für diese beiden Stile spezifische sprachliche Kategorien herangezogen werden (Gibbons/Bush/Bradac 1991). So z.B. gelten Unterbrechen, Insistieren oder Kritisieren und quantitative Merkmale wie eine hohe Sprechrate und Sprechmenge als "powerful", während tag questions, Zögern, geringe Sprechmenge und langsames Sprechen als "powerless" gewertet werden (Überblick bei Ng/Bradac 1993). Diese kontextunabhängigen Zuordnungen erweisen sich jedoch insofern als problematisch, als auch als machtlos klassifizierte Sprechhandlungen bei richtigem Einsatz sehr wohl machtvoll sein können (Thimm 1996).

Um die einschränkende Dichotomie zwischen *machtvoll* und *machtlos* zu vermeiden und um einen breiteren Ansatz zum Verständnis machtorientierten Kommunizierens zu eröffnen, wurde das Konzept des "Power-Related Talk" (PRT) entwickelt. Das Konzept setzt Handlungen, die auf Durchsetzung gerichtet sind, und komplementäre Handlungen, die sich auf Nachgeben beziehen, in Relation zueinander. Dies beruht auf der Ausgangsbeobachtung, dass ohne ratifizierende Handlungen (oder brutale Durchsetzung) beispielsweise ein Machtanspruch nichts als ein Anspruch bleibt: Häufiges Unterbrechen ist nur dann machtabhängig, wenn keine Gegenwehr der Betroffenen erfolgt.

PRT umfasst als Analyse Kriterien sowohl die als *powerless* in der Forschung beschriebenen Kategorien als auch die als *powerful* bezeichneten und setzt diese in Beziehung zueinander, d.h. PRT beruht auf einer kontextuellen Zuordnung (Hosman 1989). Im Folgenden soll das methodische Vorgehen schrittweise dargestellt werden, um dann an einem ausgewählten Textausschnitt aus unserem Korpus von Teamgesprächen verdeutlicht zu werden.

3.2. Auswertungskonzept PRT

Für die Analyse von Durchsetzungsmustern in Gesprächen werden zwei zentrale Auswertungsschritte vorgenommen :

1. Sequenzierung der Texte in Sprechhandlungsmuster
2. Zuordnung dieser Einheiten zu einem Kontrollstatus

Die Zuordnung zu Handlungsmustern bildet den zentralen Auswertungsschritt von PRT. Handlungsmusterzuschreibungen dienen als Mittel zur Darstellung und sind einerseits erster Interpretationsschritt, andererseits Analysegrundlage für die Kontrollrelationen. Die Zuordnung zu Handlungsmustern dient der Einordnung und Bewertung der auf der Ausführungsebene beobachtbaren Versprechungen (Ehlich/Rehbein 1979). Eines der Kriterien, anhand derer eine Zuordnung einer sprachlichen Handlung zu einem Handlungsmuster möglich ist, ist das unterstellte Ziel bzw. der unterstellte Zweck der Handlung, so dass eine Zuordnung von Ziel/Zweck und Ausführungsebene möglich wird. Bei dieser Zuordnung wird von einer dadurch-dass-Relation ausgegangen (Heringer 1974, Thimm 1990). In dieser Relation (allgemein als "x durch y", bzw. $x \rightarrow y$ beschreibbar) werden der Zweck bzw. die Handlungsintention (entspricht "x") und die konkrete sprachliche Ausführung (entspricht y) erfasst; es wird somit auch die Interpretationsleistung transparent gemacht. In der Notation stellt sich dies beispielhaft wie folgt dar:

- Vorwurf zurückweisen durch Gegenvorwurf machen (zurückweisen \rightarrow Gegenvorwurf)
- Kritisieren durch Unsachlichkeit vorwerfen (kritisieren \rightarrow Unsachlichkeit vorwerfen)
- Unterbrechen durch Vorschlag ablehnen (unterbrechen \rightarrow Vorschlag ablehnen)

Für das Unterbrechen bietet diese Methode z.B. den Vorteil, dass ersichtlich wird, welche Sprechhandlung mit welcher unterbrochen wurde.

In einem zweiten Schritt wird nun allen Handlungsmustern ein *Kontrollwert* zugeordnet, der sich aus dem Kontext der vorangegangenen und der darauf folgenden Handlung ergibt. Das dabei zugrundegelegte Konzept der Kontrolle geht auf die "relational communication" zurück. Innerhalb dieses Rahmenkonzeptes (vgl. Marwell/Rogers-Millar/Courtright 1979, Rogers/Farace 1975) wird Kontrolle als "central dimension of any communication system" verstanden (Rogers-Millar/Millar 1979, S. 249).

Es wird davon ausgegangen, dass Kontrolle bzw. Kontrollansprüche in der Interaktion direkt mit der Machtverteilung gekoppelt sind. Kontrolle umfasst drei Dimensionen:

Kontrolle des Gesprächs (der Interaktion und deren Verlauf), der Beziehung (aller Beteiligten) und der Situation (interne und externe Einflüsse). Handlungen der Beteiligten werden nach Sluzki/Beavin (1980) und Rogers-Millar/Millar (1979) als "one-up" (kontrollbeanspruchend), "one-down" (kontrollgewährend) oder "one-across" (nicht kontrollbeanspruchend) zugeordnet. Unterschieden wird also zwischen drei verschiedenen Typen von Sprechhandlungen, die in dem Ausmaß, wie sie den Gang der Interaktion und damit auch das Verhalten der PartnerInnen kontrollieren, voneinander abweichen. Wie bereits erläutert, umfasst das Konzept von PRT auch diejenigen Handlungen, die nicht auf Kontrolle, sondern auf Nachgeben, also auf das Abgeben bzw. Delegieren von Kontrolle ausgelegt sind. Daher bietet dieses Verständnis von Kontrolle eine den theoretischen Vorgaben adäquate Herangehensweise und wurde für die Auswertung präzisiert (ausführlich dazu Thimm/Rademacher/Augenstein 1994):

- Kontrollbeanspruchende Handlungen (kbH \uparrow) sind alle Handlungen, die eine Auswirkung auf die Folgehandlungen der PartnerInnen intendieren. Es sind dies Sprechhandlungen, die etwas fordern (z.B. Fragen, Bitte um Stellungnahme, Rückversichern o.ä.) oder anweisen (z.B. Bitten, Vorschlag machen, indirektes oder direktes Auffordern) oder gar deutlichen und offenen Druck ausüben wollen (z.B. Belehren, Beleidigen, Vorschreiben, Kritisieren).
- Kontrollgewährend (kgH \downarrow) hingegen sind alle Sprechhandlungen, die zuvor gestellten Forderungen der GesprächspartnerInnen Folge leisten oder von sich aus die Kontrolle an andere abgeben oder bei ihnen belassen. Häufig auftauchende kontrollgewährende Handlungen sind die verschiedenen Arten des Rückmeldens, Unterstützungserklärungen, die für VorrednerInnen abgegeben werden oder Beipflichten in inhaltsbezogenen Kontexten.
- Nicht kontrollbezogene Handlungen (nkH \rightarrow) stellen diejenigen Sprechhandlungen dar, die einer Kontrolldimension nicht direkt zuzuordnen sind (z.B. unterbrochene, abgebrochene Äußerungen) bzw. einen neutralen Stellenwert einnehmen. Dies ist häufig bei rein informativen Aussagen der Fall, insofern sie keinen direkten Aufforderungscharakter und damit kontrollierende Funktion besitzen. Auch die Bitten um Klärung, Reformulierungen und handlungsbegleitendes Sprechen gelten nicht als kbH.

Der Kontrollwert wird kontextuell bestimmt, d.h. eine generelle Zuweisung eines Kontrollwertes zu einem Sprechhandlungsmuster ist nicht möglich, sondern dieser wird von der konkreten Äußerungssituation bestimmt. Die Zuordnung der einzelnen Sprechhandlungen zu ihrem jeweiligen Kontrollwert ist somit ein Interpretationsakt, für den nur bis zu einem gewissen Grad Zuordnungsregeln aufgestellt werden können. Allerdings zeigte sich bei einer Überprüfung dieses Modells eine sehr hohe Interraterkorrelation (vgl. Thimm 1994). Im Abgleich mehrerer Auswerterinnen war die Übereinstimmung bei der Kodierung sehr hoch (Kappa .87), d.h. dass sich diese Methode auch bei statistischer Überprüfung als valide erwiesen hat. Dies ist in Anbetracht der im Vorfeld angeschnittenen Problematik des Quantifizierungsbedarfes für die Psychologie eine wichtige Grundlage des Verfahrens.

In einem zweiten Schritt wird allen Handlungsmustern ein Kontrollwert zugeordnet, der sich aus dem Kontext der vorangegangenen und der darauf folgenden Sprechhandlungen ergibt. Die Sprechhandlungen werden für die Sprechenden gesondert aufgelistet und in ihrer Kontrollintensität mittels einer 4-stufigen Skala notiert. Kontrollbeanspruchende Handlungen werden mit +1, kontrollgewährende mit -1 und nicht kontrollbezogene mit 0 gewertet, extrem kontrollierende Handlungen (wie Drohen) erhalten einen Wert von +2. Diese Zweistufigkeit bei dem Typ der kbH hat sich als aussagekräftig erwiesen, da mehrfach auch stark imageverletzende Äußerungen verwendet werden, denen in der Situation der Teamsitzung aufgrund der Anwesenheit mehrerer ZuhörerInnen zudem eine besondere Rolle zukommt.

Ein wichtiges Element in diesem Modell ist die Möglichkeit aufzuzeigen, wie sich die Kontrolle interaktiv, also im Aushandlungsprozess, qualitativ und quantitativ darstellt. Erfasst werden die Relationen zwischen Kontrollbeanspruchung und Kontrollgewährung im Falle einer asymmetrischen Interaktionssequenz oder, bei einer symmetrischen Interaktionssequenz, zwischen beiderseitiger Kontrollbeanspruchung oder -gewährung. Diese Relation wird ermittelt, indem für die Turnwechsel Sequenzen der jeweiligen Kontrollwerte gebildet werden. Äußert beispielsweise ein/e SprecherIn A einen Vorschlag (Handlungsmuster: Vorschlagen, Kontrollwert +1) und SprecherIn B reagiert bestätigend (z.B. Handlungsmuster: Zustimmung, Kontrollwert -1), so ergibt sich die Sequenz A+1/B-1. Dies hieße, dass in dieser Sequenz eine Ratifizierung des Kontrollanspruchs vorliegt und somit Person A als "powerful" zu bewerten ist.

Diese Herangehensweise eröffnet verschiedene Möglichkeiten der Auswertung:

- Wie viele kbH bzw. wie viele kgH vereinigt welche/r SprecherIn auf sich, d.h. ein persönliches Profil der jeweiligen Person und der von ihr eingenommenen Gruppenposition (ChefIn/MitarbeiterIn).
- Wie viele kompetitive Sequenzen gibt es, d.h. wie häufig wird auf eine kontrollbeanspruchende Äußerung mit einer ebensolchen reagiert. Dies ermöglicht, den Kompetitivitätsgrad der Beteiligten zu ermitteln und Teamstrukturen zu erfassen.
- Entsprechend lässt sich auch untersuchen, wer wie stark konzidiert, d.h. kontrollgewährend und ausgleichend wirkt.

Über diese Auswertungsmethode lassen sich nicht nur Angaben über das persönliche Profil der einzelnen SprecherInnen ermitteln, sondern es lassen sich auch die Konfliktlinien zwischen Personen aufzeigen, z.B. entlang der Frage, wer wen am stärksten kontrolliert. Auch lassen sich Angaben über den Gesprächsverlauf machen, die zusätzlich nach Gesprächsphasen differenziert ausgewertet werden können.

4. Teamkommunikation im Unternehmen – eine empirische Studie

Die nachstehend dokumentierten Transkriptausschnitte sind im Rahmen eines DFG-Forschungsprojektes erhoben worden (siehe: <http://thimm.psi.uni-heidelberg.de>). Eines der Ziele des Projektes ist es, diejenigen kommunikativen Verfahren mit sprach- und sozialpsychologischen sowie linguistischen Methoden zu untersuchen, die zur geschlechtsspezifischen Beziehungskonstruktion innerhalb von Arbeitssettings verwendet werden. Anhand von Teambesprechungen wird im Detail geprüft, wie die Einzelpersonen innerhalb dieser Sitzungen ihre eigenen Anliegen und Ziele realisieren und inwiefern sich dies auf Teampositionen und teambezogene Rollenverteilungen zurückführen lässt. Grundlage hierfür bilden Aufzeichnungen von Besprechungen von Arbeitsteams in kleinen und mittleren Unternehmen, die in natürlichen Kontexten durch Video- und Audiomitschnitte dokumentiert wurden. In diesen Sitzungen spielen entsprechend Fragen nach Macht und Durchsetzung in der Kommunikation eine zentrale Rolle und können mit dem PRT-Konzept systematisch erfasst werden.

4.1. Sprechhandlungsmuster in der innerbetrieblichen Auseinandersetzung

Das hier analysierte Team besteht aus dem Geschäftsführer und Unternehmensgründer (Sprechersigle A), aus einer Mitarbeiterin (Sprechersigle B) und zwei Mitarbeitern

(Sprechersiglen C und D). B ist vor allem für die Büroorganisation, die Telefonzentrale und den Ablauf von Kurs- und Fortbildungsmaßnahmen, C und D sind für Kurskonzepte und -organisation, EDV und Öffentlichkeitsarbeit zuständig.

Der Textausschnitt beinhaltet eine Konfliktszene zwischen A und seinem Mitarbeiter C im Hinblick auf das Jahr-2000-Umstellungsproblem. A hatte C beauftragt, ein Angebot zur Aufrüstung des EDV-Systems einzuholen. Das Angebot liegt nun vor und soll im Rahmen der Teamsitzung besprochen werden. C stellt das Angebot mit den Einzelpositionen (PCs, Software u.a.) vor und verdeutlicht sein Interesse an einer besseren Ausstattung, auch wenn sich diese auf 20.000 DM summieren würde. Der Chef (A) unterbricht C abrupt mit einem thematisch konfrontativen Einwurf und bereitet das Thema aus einer anderen Perspektive auf. An dieser Stelle beginnt der nachstehende Gesprächsausschnitt (Hinweise zur Transkription finden sich unter Punkt 5):

- 1 C: dann hat er uns sein angebot gemacht
- 2 A: *2* hab ich gesehen.
- 3 C: *2* das is sicher nich schlecht. *2* wenn ma jetzt//
4 A: was, wer,
5 was was heißt denn dieses, also s?
- 6 C: * des Eine der| des für fünftausendvierhundertsechzig mack *
7 is der sErver. der is natürlich nett schlecht, also *2* sind
8 schon qualitativ hochwertige geräte. * ich bin jetzt
9 zusAmmengekOrren wenn ma den server KAUFen
10 und, äh, sech pe zes und sechs bildschirme sin ma bei
11 zwanzigtausendsiebenhundert mark. *2* kann ma natürlich
- 12 C: noch ein pe ze ab, äh, ziehn *2* den ham mer vorne stehn,
13 A: für?
- 14 C: den brauche ma nett extra mehr. den nEUen un un zwei
15 A: mhm.
- 16 C: bildschirme, wenn man björns * siebzehnzöller weiter nimmt und
17 die anderen
- 18 C: dann ersEtzt prAktisch komm mer en bischen billiger.
19 A: mhm.
- 20 C: * mir hAm noch kEIne progrArme, keine lizEnzen * von den
- 21 C: nEUen progrArmen, * müsste noch dazU kommen. * wär für mich
22 A: mhm.
- 23 C: interessant zu wissen, wAs * du fürn vertrAg hast
- 24 C: beim joachim dressler.
25 A: also horst, * überhaupt kEInen,
26 der druckt mir ne rechnung wenn er was macht.

27 C: bei bedarf. gut.
28 A: bei bedarf, ja.

29 C: * und online institut is aber//
30 A: es geht dAdrum, dass wegen der
31 jAhresumstellung,

32 A: ham mer drüber gesprochen, ne, ob ma am * ersten januar *
33 B: mhm.

34 A: en totalen crAsh haben, *

35 A: was ich nich glAUbe. ne.
36 C: krieg mer nich, ne.

37 C: aber es wär schon sInnvoll, *2* längerfrischdig mal
38 AUfzurüschden. * Ob mer natürlich in dIEse
39 dimensionen gehen

40 C: is die Andere frage.
41 A: mhm.

42 C: *2* zum bEispiel sin da irgendwelche//
43 A: wo kommst dU jetzt mit
44 deiner, mit der, mit den * funktiOnen klar?

45 B: was ich vorne #hab?# ja, ja (...1)
46 A: #ja.#

47 A: *2* mir reichts #auch.#
48 B: #also.#

49 C: *2* sobald wir ne aussendung machen un un * n
50 C: sErienbrief ham, wOrd zu beispiel//
51 A: könn mer s
52 unten machen.

53 C: * was größeres klar. aber wenn ich jetzt en dokumenEnt hab, wo|
54 * des mit access mit der datenbank verküpft is, dann macht
55 der die dAtenbank AUch auf und dann wart ich fünf
56 minuten bis des ding LÄuft.

57 A: *2* na des is bIlliger fünf minuten warten als zwanzigtausend
58 mark

59 A: in #sand setzen.#
60 C: #das is richtig.# man muss halt sagen, dass es nett
61 unbedingt die, die| dass es nett unbedingt diese Ultra
62 maschinen sein müssen.

4.2. Handlungsmusteranalyse

Nach der Transkription erfolgt als erster Schritt der Auswertung die Zuordnung zu Handlungsmustern, wie beschrieben durch die Verknüpfung von zwei Akt-Typen durch

eine dadurch-dass-Relation. Die Handlungsmuster sind immer dann vollständig (mit dem Ausführungstyp) notiert, wenn dies für die Interpretation von Relevanz war. Die Interpretation der Kontrollfunktion ist für jedes Handlungsmuster einzeln vermerkt. Der Transkriptausschnitt wird in der nachstehenden Übersicht der Handlungsmuster-Sequenzierung aufgeführt und nach dem PRT-Schema kodiert.

Die Zeilennummer bezieht sich auf den Beginn des neuen Handlungsmusters – transkriptbedingt beginnt manchmal ein Handlungsmuster noch in einer vorherigen, in einem anderen Handlungsmusterkontext bereits genannten Zeile – mit einem Blick auf das Transkript wird dies dann jedoch deutlich.

Die Kontrollrelationen werden mit Pfeilen dargestellt. Ein Kontrollwert von -1 wird mit einem Pfeil nach unten ↓, ein Wert von null mit einem Pfeil nach rechts →, der Wert +1 mit einem Pfeil nach oben ↑ und der Wert +2 mit einem Doppelpfeil nach oben gekennzeichnet.

Mittels der Pfeile kann die Kontrollrelation der Interaktanten leicht veranschaulicht werden; der Wert des Interaktionspartners wird immer an erster Stelle innerhalb des Kontrollfeldes angezeigt, die Reaktion darauf an zweiter Stelle (siehe Pfeil in Handlungsmuster Zeile 2).

Tabelle 1: Handlungsmuster und Kontrollrelation

Zeile	Chef (A)	MA (C)	MA 2 (B)	Kontrollrelationen	Kontrolle			
					-1	0	+1	+2
1		Thema einführen → Angebot ansprechen		↑			x	
2	Position markieren → Betonen eigener Kenntnis des Angebots			↑ ↑ ↓ ↑			x	
3		Einschätzung des Angebots → Positives Bewerten		↑ ↑			x	
4	Nachhaken → unterbrechende Präzisierungsfrage			↑ ↑			x	
6		Begründen → Erläutern des Angebots		↑ ↓	x			
11		negatives Bewerten → Einschränkung des Angebots		↑ →		x		
13	Präzisierungsfrage			→ ↑			x	
12		Begründen → Erläutern der Einschränkung		↑ ↓	x			

15	Rückmeldung			↓ →		x		
14		Erläutern → Explizieren des Bedarfs		→ →		x		
19	Rückmeldung			→ →		x		
18		Thema expandieren → Hinweis auf Kostensenkung		→ ↑			x	
20		Probleme benennen → Aufzeigen von weiterem Bedarf		→ ↑			x	
22	Rückmeldung			↑ →		x		
22		Klärungsfrage → Bitte um Information		→ ↑			x	
25	Zurückweisen → implizite Abwertung			↑ ↑			x	
27		Rephrasierung → konkretisierende Nachfrage		↑ →		x		
28	Bestätigen → Wiederholen			→ →		x		
27		Rückmeldung		→ →		x		
29		Themen einführen → Information erfragen		→ ↑			x	
30	Unterbrechen → Korrigieren der Themaformulierung			↑				x
33			Rückmeldung	↓	x			
34	Positionsbestimmung → Pers. Meinung äußern			↓ ↑			x	
36		Zustimmen → Wiederholen		↑ ↓	x			
35	Zustimmen → Wiederholen			↓ ↑			x	
37		Thematische Wiederaufnahme → Kommentierung des Sachverhalts		↑ ↑			x	
38		Abschwächen → Angebotsdimension hinterfragen		↑ ↓	x			
41	Zustimmen → Rückmeldung			↓ ↑			x	
42		Thema vertiefen → neues Argument einführen		↑ ↑			x	
43	Themenwechsel → Unterbrechende Informationsfrage an B			↑				x
45			Präziserungsfrage an A	↓	x			
46	Bestätigen			↓ →		x		
			Positives Bewerten → Bestätigen von A	→ ↓	x			
47	Unterstützen von B → positives Bewerten			↓ ↑			x	
48			Auffordern	↑ ↑			x	

49		Widersprechen der Bewertung von A und B → Beispiel schildern		↑ ↑			x	
51	Unterbrechung → Abstreiten des Problems			↑				x
53		Insistieren → Elaborieren der Problemschilderung		↓	x			
53		Erläutern → Beispiel erklären		↑			x	
57	Abwerten der Schilderung → Bagatellisieren			↑				x
60		Zustimmung zur eigenen Abwertung → Zurückziehen der eigenen Position		↓	x			

Die Auflistung der Handlungsmuster und die Zuordnung eines Kontrollwertes verdeutlichen, dass diese Szene von einem starken Ungleichgewicht zwischen A und C gekennzeichnet ist. Die Analyse der *Frequenzdominanz* (Thimm 1990) zeigt keine deutliche Ausprägung: A vereinigt 17 Äußerungen auf sich, C 20. Genauere Resultate erhält man, wenn man die *relationalen* Verhältnisse der Kontrollmuster betrachtet. So zeigt die Analyse des Austausches zwischen A und C ein Verhältnis von fünf kompetitiven Relationen vom Muster $\uparrow\downarrow$ oder \downarrow , in denen der Vorgesetzte A klar C dominiert. Auch finden sich spiegelbildlich Relationen, die deutlich konzедierenden Charakter vonseiten C's haben, so sechs gewährende Sequenzen, die insbesondere in der Kombination \downarrow die Unterlegenheit von C verdeutlichen.

Eine über die Musterebene hinausgehende konversationsanalytische Auswertung ist an dieser Stelle nicht möglich, daher seien nur einige Aspekte der argumentativen Ebene angerissen (vgl. aber Meier 1997, Müller 1997, Poro 1999).

Der hier behandelte Tagesordnungspunkt EDV-Aufrüstung wird von Mitarbeiter C mit der Erläuterung des vorliegenden Angebotes eingeleitet. A kennt das Angebot und erfragt die Relevanz der einzelnen Angebotsposten, um so die Möglichkeit einer Reduktion der anstehenden Kosten zu ermitteln. A intendiert, was im späteren Gesprächsverlauf deutlich wird, eine Vertagung des Themas EDV, er plant keine konkreten Investitionen, sieht das Thema eher in der längerfristigen Planung, nicht wie C als kurzfristig durchzuführendes Projekt. Dies erklärt die im Themenbeginn zurückhaltenden Reaktionen von A, der nur mit kurzen Rückmeldungen und Fragen, nicht aber mit Stellungnahmen den Themenverlauf kommentiert. Anders wird dies ab Zeile 30. Hier greift A mit einer starken kbH in das Thema ein, unterbricht C und korrigiert die Themaformulierung. Er erläutert, an B gerichtet, die eigentliche Motivation des Angebotes, das Jahr-2000-Problem. A kommentiert das Thema mit der Äußerung „*was ich nich glaube*“ (Z. 35), womit das Thema eigentlich beendet ist und man zum nächsten TOP übergehen könnte. Mit seiner Eröffnung „*aber es wär schon * 2* sinnvoll längerfristig mal aufzurüschden*“ (Z. 37) versucht C, seine Position aus einem modifizierten Fokus wieder aufzubringen. C's Anliegen liegt auf der Ebene der Demonstration von Sachkenntnis sowie der Schaffung eines positiven Images gegenüber seinem Vorgesetzten A. Dieser jedoch übt nicht nur durch seine wiederholten Unterbrechungen und thematischen Korrekturen Druck aus, sondern auch durch seine *Allianzbildung* mit B (Z. 43-45). A fordert B zur Untermauerung seiner Argumentation auf und erzielt zugleich eine Aufwertung seines Images vor der Gruppe, indem er sie ohne weitere Ankündigung durch seine Frage in das Gespräch mit einbezieht. Auf Grund der Machtverhältnisse in dem hier beschriebenen Gefüge ist er sich B zur Unterstützung seiner Argumentation sicher. Dies wird bei Betrachtung der Kontrollrelationen nochmals ganz deutlich. B reagiert auf die starke kbH von A mit einer klaren kgH.

B fordert hiernach mit „*also*“ (Z. 48) eine Entschlussfassung, eine Beendigung des Themas – doch C nimmt die Argumentation für die Aufrüstung der vorhandenen EDV-Anlage mit Hilfe einer Exemplifikation erneut auf. A lässt diesem Argument keinen Raum und verweist C auf die Möglichkeit, diese Aufgaben auf einem anderen PC im Haus zu erledigen. Dies erneute Unterbrechen, das Abstreiten der Problematik, ist wie-

derum ein Angriff auf das Image von C. Der kbH durch A setzt C mit seiner Bestätigung eine kgH entgegen. Der nächste Versuch von C, anhand einer weiteren Exemplifikation zu argumentieren, wird zwar nicht unterbrochen, aber von A bagatellisiert und ironisch abgewertet. Die Äußerung „*na des is billiger fünf minuten warten als zwanzigtausend mark in sand setzen*“ (Z. 57) stellt eine Form der persönlichen Imageverletzung dar. Trotz dieser offensiven und abwertenden Haltung von A gibt C seinem Chef Recht, eine ungewöhnliche Form der Submissivität, die sich auch in der Kontrollrelation niederschlägt.

4.5 Ausblick

Der Ansatz, mittels der PRT-Methode Strukturen in innerbetrieblicher interpersonaler Kommunikation zu erfassen, eröffnet verschiedene Möglichkeiten der Auswertung. Hier wurde der Fokus auf die interpersonale und dialogische Seite gelegt, d.h. es wurde der Austausch zwischen den Beteiligten in verschiedenen Rollen- und Positionskategorien in den Mittelpunkt gestellt. Mit dieser Methode lassen sich auch Teamstrukturen vergleichend erfassen. Dazu gehört insbesondere eines der Projektziele, nämlich die Analyse von Kommunikationsprozessen zur Konstruktion von Geschlecht in Teamsitzungen. Das Verfahren bietet hier die Möglichkeit, interpersonal konfliktäre Beziehungsstrukturen zwischen zwei oder mehreren Personen herauszuarbeiten und anhand von Einzelanalysen zu belegen, aber es eröffnet bei Einbeziehung größerer Datensets aus verschiedenen Teams auch die Möglichkeit, Musterrealisierungen als geschlechter- oder statusbezogen zuzuordnen und entsprechend auszuwerten. Nicht zuletzt ermöglicht diese Methode auch einen kritischen Blick auf unproduktive Diskussions- und Argumentationsstrukturen innerhalb von Arbeitsbesprechungen.

Als Ansatzpunkt für die weitere Arbeit an größeren Teams mit acht oder neun Personen soll nunmehr ein Referenzkonzept ausgearbeitet werden, das die jeweiligen Relationen genauer erfassen kann. So ist u.a. die Erfassung der Adressatenorientierung bestimmter Redebeiträge sowie die Problematik zeitlich voneinander getrennter relationaler Bezüge noch zu präzisieren. Auch darf bei jeder Form der Gruppenkommunikation die Tatsache des Handelns unter Anwesenden nicht zu gering eingeschätzt werden: Scheitert z.B. ein Teammitglied innerhalb einer Sitzung mit einem Anliegen, wie an dem voranstehenden Transkript verdeutlicht, so kann dies Auswirkungen auf Image- und Selbstpräsen-

tationsaspekte der jeweiligen Person und, in der längeren Sicht, Auswirkungen auf die Teamstrukturen haben.

5. Transkriptionshinweise

Unverständliche Passagen: Vermuteter Wortlaut steht in runden Klammern. Bestehen zwei Alternativen des Wortverstehens, werden diese durch einen Schrägstrich getrennt.

Simultanpassagen: Gleichzeitiges Sprechen ist durch je ein 'Doppelkreuz' (#) am Anfang und am Ende des gleichzeitig gesprochenen Textes gekennzeichnet.

Pausen werden ab einer Länge von 0,5 Sekunden transkribiert:

0,5 sek bis < 1 sek *

1 sek bis < 2 sek **

> 2 sek Sekundenzahl in 0,5-Schritten zwischen den Sternchen angegeben

Unterbrechungen durch die andere Sprecherin sind durch einen Doppelschrägstrich (//) am Ende des Sprechakts der 'unterbrochenen' Sprecherin gekennzeichnet.

Wortabbrüche und Äußerungsabbrüche: Eine Markierung erfolgt durch einen senkrechten Strich (|) direkt hinter dem abgebrochenen Wort oder Satz.

Kommentare sind mit Großbuchstaben geschrieben und durch Klammern begrenzt. Bezieht sich ein Kommentar auf eine Texteinheit, ist diese am Anfang und Ende mit einem Doppelkreuz (#) markiert.

Satzzeichen: Die Satzzeichen erfüllen in den Transkripten nicht ihre 'normale' Funktion, sondern sind wie folgt gesetzt:

Punkt (.):	Bei einer Zäsur oder fallender Intonation
Fragezeichen (?):	Bei Fragen
Gedankenstrich (-):	Bei schwebender Intonation
Betonte Vokale:	Auffällige Betonungen werden durch Großbuchstaben hervorgehoben
Auffällige Dehnungen:	Doppelpunkt hinter dem gedehnten Vokal/Konsonant

Rückmeldepartikel u.ä.: Diese Aktivitäten werden je nach der interpretierten Bedeutung transkribiert:

hm, hmhm	=	bejahend, unterstützend
mhm	=	verneinend
hm--	=	zögernd, zweifelnd
mm	=	überlegend
hm?	=	fragend

Veränderungen der Lautstärke: Werden anhand subjektiver Wahrnehmung festgehalten. Dabei können sich die Pfeilmarkierungen sowohl auf einzelne Wörter als auch auf ganze Textausschnitte beziehen, wenn diese deutlich lauter oder leiser gesprochen werden.

(↗ = lauter, ↘ = leiser).

Prosodische Merkmale: Bei dezidiertem, abgesetztem Sprechen wird eine Kennzeichnung mit Bindestrichen zwischen den einzelnen Wörtern vorgenommen.

Bibliographie:

Auwärter, Manfred (1987): Das Experiment in der Soziolinguistik. In: Ammon, Ulrich/Dittmar, Norbert/Mattheier, Klaus (Hrsg.), *Sociolinguistics/Soziolinguistik Ein internationales Handbuch zur Wissenschaft von Sprache und Gesellschaft*. Berlin/New York: de Gruyter, S. 922-930.

Bortz, Jochen/Döring, Nicola (1995). *Forschungsmethoden und Evaluation für Sozialwissenschaftler*. Berlin: Springer.

Christmann, Ursula/Groeben, Norbert (1994): Argumentationsintegrität (XI): Retrognostische Überprüfung der Handlungsleitung subjektiver Theorien über Argumentationsintegrität bei Kommunalpolitikern/innen. *Arbeiten aus dem Sonderforschungsbereich 245 „Sprache und Situation“*, Heidelberg/Mannheim, Nr. 64, Heidelberg: Psychologisches Institut.

- Ehlich, Konrad/Rehbein, Jochen (1979): Sprachliche Handlungsmuster. In: Soeffner, Hans-Georg (Hrsg.) (1979), *Interpretative Verfahren in den Sozial- und Textwissenschaften*, 243-274. Stuttgart: Metzler.
- Gibbons, Peter/Busch, John/Bradac, Jim (1991): Powerful versus powerless language: Consequences for persuasion, impression formation and cognitive response. In: *Journal of Language and Social Psychology* 10 (2), 115-133.
- Heringer, Hans-Jürgen (1974): *Praktische Semantik*. Stuttgart: UTB.
- Hosman, Lawrence A. (1989): The evaluative consequences of hedges, hesitations and intensifiers: Powerful and powerless speech styles. *Human Communication Research* 15, 383-406.
- Kruse, Lenelis/Thimm, Caja (1994): Communication at the work-place: Requesting in asymmetrical interaction situations. In: Gunnarsson, Brit/Linell, Per/Nordberg, Bengt, (Hrsg.), *Text and talk in professional contexts. Selected papers from the International Conference of Discourse and the Professions, Uppsala 1992. Yearbook of the Swedish Association of Applied Linguistics: Uppsala, S.* 219-236.
- Marwell, Frank/Rogers-Millar, Edna/Courtright, Frank (1979): Relational control and dyadic understanding: An exploratory predicitive regression model. In: *Communication Yearbook* (3), 213-334.
- Meier, Christoph (1997): *Arbeitsbesprechungen. Interaktionsstruktur, Interaktionsdynamik und Konsequenzen einer sozialen Form*. Opladen: Westdeutscher Verlag.
- Müller, Andreas (1997): „Reden ist Chefsache“. *Linguistische Studien zu sprachlichen Formen sozialer „Kontrolle“ in innerbetrieblichen Arbeitsbesprechungen*. Tübingen: Narr.
- Ng, Sik Hg/Bradac, Jim J. (1993): *Power in Language. Verbal Communication and Social Influence*. Newbury Park: Sage.
- Porro, Susanne (1999): *Beziehungsrelevanz in der beruflichen Kommunikation*. Frankfurt/New York: Lang.
- Rogers, Walter/Farace, Ron B. (1975) *Relational communication analysis: new measurement procedures*. *Human Communication research*, 1, 222-239.
- Rogers-Millar, Edna/Millar, Frank E. (1979) *Domineeringness and dominance: A transactional view*. *Human communication Research*, 5, 238-246.
- Schegloff, Emanuel (1993): Reflections on quantification in the study of conversation. In: *Research on Language and Social Interaction* 26, 9-123.
- Schlobinski, Peter (1996): *Empirische Sprachwissenschaft*. Opladen: Westdeutscher Verlag.
- Sluzki, Charles/Beavin, Janet (1980): Symmetrie und Komplimentarität. Eine operationelle Definition und eine Typologie von Zweierbeziehungen. In: Watzlawick, Paul/Weakland, Jim (Hrsg.), *Interaktion*. Bern u.a.: Huber, S. 117-154.
- Thimm, Caja (1990): *Dominanz und Sprache – Zur Beschreibung strategischen Handelns im Alltag*. Wiesbaden: DUV.
- Thimm, Caja (1996): „Power-related Talk“: Macht und Kontrolle in der parlamentarischen Debatte. In: Klein, Jochen/Diekmannshenke, Hajo (Hrsg.), *Sprechstrategien und Dialogblockaden. Politolinguistische und politikwissenschaftliche Konzepte, Analysen und Methoden*. Berlin/New York: de Gruyter, S. 123-154.

Thimm, Caja/Rademacher, Ute/Augenstein, Susanne (1994): Power-related talk: Ein Auswertungsmodell. Arbeiten aus dem Sonderforschungsbereich 245 „Sprache und Situation“, Heidelberg/Mannheim, Nr. 69, Heidelberg: Psychologisches Institut.

Thimm, Caja/Rademacher, Ute/Kruse, Lenelis (1995): „Power-related talk“: Control in verbal interaction. In: Journal of Language and Social Psychology, 14(4), 382-407.