

Einführung in die Bände

Gisela Brünner/Reinhard Fiehler/Walther Kindt

Entwicklung von Kommunikations- und Gesprächsfähigkeiten

Die Entwicklung der individuellen Fähigkeiten, mündlich zu kommunizieren und Gespräche zu führen, ist ein lebenslanger, niemals abgeschlossener Prozeß. Die kommunikative Sozialisation des Kindes, die Schule sowie die berufliche Sozialisation und Praxis sind dabei Phasen, in denen der Ausbau dieser Fähigkeiten besonders dynamisch erfolgt.

Der Erwerb von Kommunikations- und Gesprächsfähigkeiten kann auf unterschiedliche Art erfolgen: einerseits in der *Kommunikationspraxis* selbst, zum anderen durch *systematisches Lehren und Lernen* von Gesprächsverhalten. Die Kommunikationspraxis besteht keineswegs nur darin, daß Personen miteinander reden, sondern sie reflektieren, bewerten und kommentieren zugleich auch ihr Gesprächsverhalten. Aus gelingender Kommunikation und erfolgreicher Verständigung, aber auch aus dabei entdeckten 'Schwachstellen' werden Konsequenzen für vergleichbare zukünftige Situationen gezogen, damit man es dort genauso oder aber anders und besser machen kann. Am anderen Ende der Skala stehen Versuche, Kommunikations- und Gesprächsfähigkeiten gezielt und 'konzentriert' in Form von Unterricht und Übungen zu entwickeln und zu verändern.

Mit der wachsenden Bedeutung von Kommunikation in der Gesellschaft und aufgrund der zunehmenden Versprachlichung sozialer Prozesse entwickeln sich kommunikative Fähigkeiten immer mehr zu Schlüsselqualifikationen. Dadurch gewinnt diese zweite, weniger naturwüchsige, mehr geplante und angeleitete Form des Erwerbs von Kommunikations- und Gesprächsfähigkeiten zunehmend an Gewicht. Seinen Ausdruck findet dies in Gestalt einer unüberschaubaren Vielfalt von kommunikationsbezogener Ratgeberliteratur und einem breiten Angebot an (beruflich oder privat orientierten) Kommunikationstrainings, die auf unterschiedlichsten theoretischen Grundlagen beruhen.

Diskursforschung und ihre Anwendung

Die Entwicklung der Diskursforschung erfolgte zunächst unabhängig von konkreten Perspektiven ihrer Anwendung. Ihre Ausrichtung war in der Anfangsphase rein deskriptiv. Die Diskursforschung hat sich - in mehreren Varianten und unter verschiedenen Bezeichnungen (Gesprächs-, Konversations-, Diskurs-, Dialog-, Kommunikationsanalyse/-forschung) - in den vergangenen fünfundzwanzig Jahren als eigenständige Teildisziplin innerhalb der Sprachwissenschaft und der verstehenden Soziologie etabliert. Ihr Ziel ist die wissenschaftliche Erforschung der *Strukturen* und *Organisationsprinzipien* von Kommunikation sowie der *Regularitäten* und wiederkehrenden *Muster* des kommunikativen Handelns in Gesprächen.

Den Kern der diskursanalytischen Arbeitsweise bilden die *Aufzeichnung* authentischer, natürlicher Gespräche, ihre detaillierte *Verschreibung* (Transkription) und die *Analyse* dieser Transkripte unter Fragestellungen, die vorwiegend aus dem Material selbst entwickelt werden (für Näheres vgl. Becker-Mrotzek/Meier in Bd. 1). Auf der Basis dieser Methodologie hat die Diskursforschung zahlreiche Untersuchungen zu den kommunikativen Besonderheiten der verschiedenen gesellschaft-

lichen Institutionen (Kommunikation in der Schule, in der Politik und vor Gericht, Arzt-Patienten-Kommunikation, Bürger-Verwaltungs-Kommunikation, Wirtschaftskommunikation etc.), der massenmedialen und der privaten Kommunikation durchgeführt. Ergebnisse dieser Untersuchungen sind Aussagen über Strukturen, Merkmale und Regularitäten des Gesprächsverhaltens in diesen Praxisbereichen, also z.B. über befolgte Regeln und Konventionen, sprachliche Muster und Formulierungsgewohnheiten, Ablaufschemata und Normalformen. Sie beziehen sich sowohl auf ganze Gesprächstypen, wie z.B. Verhandlungen, als auch auf umgrenzte, lokale kommunikative Aufgaben in Gesprächen, wie z.B. die Gesprächseröffnung oder die Formulierung eines Anliegens.

Seit Mitte der achtziger Jahre kamen dann stärker auch Anwendungsaspekte und die gesteuerte Entwicklung kommunikativer Fähigkeiten ins Blickfeld der Diskursforschung (vgl. Kallmeyer 1985). Befördert wurde dies durch ihre Ausrichtung auf Daten aus der alltäglichen Handlungspraxis und ihre spezifische Arbeitsweise. Solche Daten enthalten Elemente, die eine praktische Anwendung der Ergebnisse der Diskursforschung nahelegen: Die Aufzeichnung und Untersuchung von *authentischen Gesprächen* (sehr häufig aus institutionellen und professionellen Kontexten), der Umgang mit den Personen im Feld, die häufig im Zusammenhang mit der Datenerhebung den Wunsch nach *Rückmeldung von Ergebnissen* äußern, und die beobachtete kommunikative Praxis, bei der aus der Außenperspektive häufig *Probleme und Störungen* auffallen, legen es in besonderer Weise nahe, diese Praxis nicht nur zu *beschreiben*, sondern auch über Möglichkeiten einer *Veränderung* oder *Verbesserung* nachzudenken.

Über die wissenschaftliche Analyse hinaus interessiert sich die Diskursforschung also heute auch für die systematische Identifizierung von *Verständigungsproblemen* und *Kommunikationsstörungen* in den verschiedenen Interaktionsformen und Gesprächstypen (vgl. Fiehler 1998a; Hinnenkamp 1998). Neben das Wissen um Strukturen, Organisationsprinzipien und Regularitäten der Kommunikation tritt so ein Wissen über typische Sprach- und Kommunikationsprobleme, die bei bestimmten Gesprächsformen und Kommunikationsaufgaben auftreten. Sprach- und Kommunikationsprobleme sind die zentrale Schnittstelle der Diskursforschung zu ihrer Anwendung in Kommunikationsberatung und -training (vgl. Antos 1996).

Die Beschäftigung mit solchen Problemen hat dahin geführt, daß sich die Diskursforschung nicht mehr nur als theoretisch-analytische, sondern in steigendem Maß auch als anwendungsorientierte Disziplin versteht, als *Diskursforschung für die Praxis* (vgl. Becker-Mrotzek/Brünner 1998). Seinen organisatorischen Ausdruck fand dies in der Gründung des Arbeitskreises "Angewandte Gesprächsforschung" im Jahre 1987. Dieser Arbeitskreis hat sich die Umsetzung diskursanalytischer Forschungsergebnisse in Kommunikationsberatung und -training sowie die theoretische Reflexion dieser Umsetzung zur Aufgabe gemacht. Die beteiligten GesprächsanalytikerInnen treffen sich regelmäßig zweimal im Jahr, um Probleme der Anwendung zu diskutieren, Erfahrungen aus Beratungen und Trainings auszutauschen und Vermittlungsformen weiterzuentwickeln (vgl. Becker-Mrotzek/Brünner 1992).

Der Arbeitskreis war auch maßgeblich an der Erarbeitung des Bandes *Kommunikationsberatung und Kommunikationstraining. Anwendungsfelder der Diskursforschung* (Fiehler/Sucharowski 1992) beteiligt. War dieses Buch vorwiegend als Werkstattbericht konzipiert, versuchen die hier vorliegenden Bände nun, Grundlagen, Arbeitsweise und Methoden einer diskursanalytisch fundierten Untersuchung und Förderung kommunikativer Fähigkeiten systematisch darzustellen und anhand

exemplarischer Analysen zu verdeutlichen. Die meisten Beiträge der beiden Bände stammen wiederum von Mitgliedern des Arbeitskreises.

Anwendungsfelder

Die Methodik diskursanalytisch fundierter Kommunikationsberatung und -schulung wurde in zahlreichen Praxisfeldern erprobt. Überwiegend war dabei professionelles Gesprächsverhalten Gegenstand der Trainings. Beratungs- und Trainingsschwerpunkte lagen in den folgenden Feldern:

- *Wirtschaftskommunikation*
(betriebliche Ausbildung: Brünner 1992; Reklamationsgespräche: Fiehler/Kindt 1994, Fiehler/Kindt/Schnieders in Bd. 1; innerbetriebliche Kommunikation: Becker-Mrotzek/Brünner in Bd. 2; Gespräche mit Kunden: Becker-Mrotzek 1994, Becker-Mrotzek/Brünner i.V.; Verkaufsgespräche: Brons-Albert 1995)
- *Bürger-Verwaltungs-Kommunikation*
(Becker-Mrotzek/Ehlich/Fickermann 1992)
- *Medizinische Kommunikation*
(Spranz-Fogasy 1992; Menz/Nowak 1992; Lalouschek 1995, 1998 und in Bd. 1; Streeck in Bd. 1, Schultze in Bd. 2)
- *Pflegekommunikation*
(Krankenpflege: Weinhold 1997, Walther/Weinhold 1997; Altenpflege: Sachweh 1998)
- *Beratungsgespräche*
(Aidsberatung: Bliesener 1992; Genetische Beratung: Hartog 1992; Telefonseelsorge: Behrend/Gülich/Kastner 1992; Gülich/Kastner in Bd. 1)
- *Schulische Kommunikation*
(Entwicklung von Gesprächsfähigkeiten bei SchülerInnen: Becker-Mrotzek 1995, Becker-Mrotzek/Brünner 1997, Fiehler 1998b, Neuland 1995, 1996, Vogt 1997; Lehreraus- und -weiterbildung: Boettcher/Bremerich-Vos 1986, Bremerich-Vos 1992, Friedrich 1991 und in Bd. 2)
- *Interkulturelle Kommunikation*
(Liedke/Redder/Scheiter in Bd. 2)

Diskursanalytische Kommunikationsschulung im Spektrum anderer Trainingskonzeptionen

Sprach- und Kommunikationsprobleme, wie viele Menschen sie in ihrer täglichen Praxis im beruflichen, öffentlichen und privaten Bereich erleben, führen zu einer großen gesellschaftlichen Nachfrage nach Seminaren und Trainings, die versuchen, Kommunikations- und Gesprächsfähigkeiten systematisch anzuleiten, zu entwickeln

und zu erweitern. Auf diesem gesellschaftlich bedeutsamen Feld, das zugleich auch einen riesigen Markt darstellt, treffen sich die verschiedensten Disziplinen, Konzeptionen und Personen. Das Spektrum reicht von der Psychologie und therapeutischen Konzepten (Gesprächstherapie, Transaktionsanalyse, Neurolinguistisches Programmieren usw.) über die Neue Rhetorik, Sprechwissenschaft (Geißner 1986), Dialoganalyse (Weigand 1994), Gesprächsrhetorik (Kallmeyer 1996) und angewandte Diskursforschung bis hin zur praktischen Rhetorik in ihren allgemeinen und bereichsspezifischen Spielarten (vgl. Bartsch 1998). Sie befriedigen die Nachfrage in Form von Büchern (Ratgeberliteratur; vgl. Bremerich-Vos 1991, Antos 1996 und Bergmann in Bd. 2), Beratungen, Seminaren und Trainings. Diese Angebote unterscheiden sich unter einer *Vielzahl von Aspekten*:

- *Diagnose- gegenüber Therapieorientierung*: Unterschiedlich ausgeprägt ist erstens, ob die Entdeckung und Diagnose von Kommunikationsproblemen im Vordergrund steht (bei z.T. unspezifisch ausgebildeten Vorstellungen über Veränderungsmöglichkeiten und -wegen) oder die Entwicklung und Umsetzung konkreter Maßnahmen zur Überwindung von Problemen, also ihre Therapie. Letzteres geht häufig mit Wissenschafts- und Theorieferne einher.
- *Persönlichkeits- gegenüber Verhaltensorientierung*: Ein weiterer Unterschied besteht im Ansatzpunkt: Ist eine Veränderung der Persönlichkeit (ihrer Einstellungen, Dispositionen oder psychischen Struktur) angestrebt, wobei Veränderungen des Kommunikationsverhaltens dann mittelbar eintreten und in Umfang und Richtung nicht genau bestimmt oder geplant werden können, oder zielt das Training unmittelbar auf das Kommunikationsverhalten?
- *Empirie*: Unterschiedlich sind auch das Verhältnis und der Zugang zum faktischen Gesprächsverhalten und zur Realität des Kommunizierens. Woher stammt das Wissen über vorhandene oder defizitäre kommunikative Fähigkeiten bei den TeilnehmerInnen, über Kommunikationsprobleme und über Veränderungsnotwendigkeiten? Wie wird dieses Wissen gewonnen?
- *Konzeptualisierung von Kommunikation*: Unterschiedlich sind ferner die zugrundeliegenden Auffassungen von Kommunikation. Die grundlegenden Konzeptualisierungen drücken sich in zentralen Maximen und Modellen aus (z.B.: "Jeder mehrt nur seinen Nutzen"; "Die wahren Absichten werden nicht geäußert"; Sender/Empfänger-Modell, Vier-Ohren-Modell der Kommunikation, Sach- und Beziehungsebene der Kommunikation, Kommunikation als Interaktion). Teilweise leiten sich solche grundlegenden Auffassungen aus bestimmten Sprach- bzw. Kommunikationstheorien her.
- *Bezugstheorien*: Sofern überhaupt systematisch auf (sprach-)wissenschaftliche Theorien rekurriert wird, kann auf unterschiedliche Theorien Bezug genommen werden: Rhetorik, Sprechakttheorie, Gesprächsanalyse etc.
- *Zielvorstellungen*: Unterschiede bestehen auch in den Idealvorstellungen von Kommunikation und den daraus abgeleiteten Zielsetzungen: Wie soll Kommunikation sein? In welche Richtung soll sie durch das Training verändert werden?

- **Zielrichtung und Gegenstände des Lernens:** Trainings können darauf gerichtet sein, bestimmte kommunikative Fähigkeiten zu erwerben bzw. weiterzuentwickeln, oder mehr darauf abzielen, bestimmte kommunikative Probleme oder Fehler vermeiden zu lernen. Die Entwicklung kommunikativer Fähigkeiten kann sich dabei beziehen auf (a) den Erwerb bzw. die Optimierung bestimmter *Gesprächsformen oder -typen* (z.B. eine Rede halten, Verkaufsgespräche führen, Konflikte austragen etc.), (b) den Erwerb bzw. die Optimierung der Fähigkeiten zur Bearbeitung *lokaler Gesprächsaufgaben* (z.B. dem anderen zuhören, sich angemessen einbringen, den anderen ausreden lassen, auf frühere Beiträge eingehen etc.) oder (c) die *sprachliche und sprecherische Gestaltung* der Gesprächsbeiträge (z.B. klares Argumentieren, strukturierte Sätze, freies Vortragen, deutliche Artikulation).
- **Lehren von Kommunikation:** Trainings unterscheiden sich hinsichtlich der Auffassungen darüber, was es bedeutet, Veränderungen von Kommunikationsverhalten zu lehren, und wie man es macht. D.h. es bestehen didaktische und vor allem methodische Unterschiede. Ein weiterer Aspekt hiervon sind auch Unterschiede darin, wie sicher TrainerInnen sich sind, was richtig ist, und woher sie wissen, was richtig ist (präskriptive Handlungsanweisungen und Rezepte gegenüber der Verdeutlichung möglicher Handlungsalternativen).
- **Lernen von Kommunikation:** Unterschiede bestehen schließlich auch in den Auffassungen, was Kommunikationslernen bzw. -umlernen heißt. Inwieweit ist dies möglich? Wieviel Aufwand muß betrieben werden? Wann kann man sicher sein, daß etwas ausreichend gelernt wurde? Reicht einmaliges Lernen, oder muß regelmäßig 'trainiert' werden?

In diesem Spektrum sind diskursanalytisch fundierte Trainings in spezifischer und charakteristischer Weise positioniert. Welchen Platz sie auf den genannten Varianzdimensionen einnehmen, verdeutlichen die vorliegenden Bände.

Die Besonderheiten und Vorteile einer diskursanalytisch fundierten Beratung und Kommunikationsschulung lassen sich in folgenden Punkten zusammenfassen:

- **Fundus:** Es kann auf den umfangreichen von der Diskursforschung erarbeiteten Wissensfundus über Muster und Organisationsprinzipien der Kommunikation einerseits und über typische Formen von Kommunikationsproblemen andererseits zurückgegriffen werden.
- **Empirischer Zugang:** Die Diagnose von Kommunikationsproblemen erfolgt durch die Analyse *authentischer* Gespräche aus Alltag und Berufspraxis.
- **Genauigkeit:** Die Verwendung von Transkripten ermöglicht eine detaillierte Analyse von Gesprächsverläufen und Kommunikationsproblemen.
- **Systematische Analyse:** Jeder Beratung und jedem Training geht die gründliche Analyse des empirischen Materials voraus. Kommunikationsprobleme werden so *systematisch und empirisch* erhoben. Die zeitliche Trennung von Analyse auf der einen Seite und Beratung und Training auf der anderen ermöglicht einen unvor-

eingenommenen und vollständigen Überblick über Schwierigkeiten und problematische Verhaltensweisen in den einzelnen Gesprächen, wie er bei einer Ad-hoc-Besprechung nicht zu erreichen ist.

- *Dialog*: Ob und inwieweit ein Verhalten als Kommunikationsproblem gilt, wird nicht einseitig vom Berater/Trainer entschieden, sondern in einem Diskussionsprozeß mit den Beteiligten geklärt.
- *Orientierung auf Alternativen*: Im Zentrum steht die Bewußtmachung und Entfaltung eines Spektrums von Handlungsalternativen, nicht das präskriptive Vorschreiben bestimmter Verhaltensweisen.
- *Zyklisches Training*: Die Beratung und das Training werden nicht als einmalige Aktion verstanden, sondern als etwas, das sich in mehreren aufeinander aufbauenden Arbeitszyklen wiederholen sollte.
- *Evaluation*: Die zyklische Abfolge von Trainings erlaubt einerseits eine *Evaluation* der Effekte des Trainings und andererseits eine empirisch fundierte Analyse der *Transferprobleme*.

Zu diesen Bänden

Die Beiträge des ersten Bandes stellen dar, wie die Diskursforschung Kommunikation untersucht. Im ersten Teil werden zunächst Grundlagen und Arbeitsweise vorgestellt. Den zweiten Teil des Bandes bilden dann exemplarische Untersuchungen, die sich auf verschiedene Diskurstypen (Reklamationen, Arzt-Patient-Gespräche, Beratungen) und kommunikative Handlungen (Kooperativität, Selbstdarstellung) beziehen.

Der erste Teil des zweiten Bandes behandelt die Frage, wie Kommunikationsverhalten durch gezielte Eingriffe verändert werden kann und welches Repertoire von Methoden hierzu zur Verfügung steht. Dargestellt werden diskursanalytische Konzeptionen für Trainings und spezifische Methoden. Im zweiten Teil werden Kommunikation und Kommunikationstrainings in verschiedenen Praxisbereichen (u.a. Schule, interkulturelle Kommunikation) vorgestellt.

Die beiden Bände wenden sich besonders an Zielgruppen, die professionell mit Sprach- und Kommunikationsproblemen befaßt sind. Personen, die im Bereich Aus- und Fortbildung oder als (Kommunikations-)Trainer tätig sind, können sich hier mit neueren Entwicklungen in der Angewandten Gesprächsforschung vertraut machen und werden Anregungen für ihre eigene Arbeit finden. Für Studierende sollen die Bände Möglichkeiten aufzeigen, wie sich wissenschaftliches Wissen in die Praxis umsetzen läßt, und sie sollen ihnen Hinweise für die Ausgestaltung ihres Studiums und Hilfestellung für ihre berufliche Orientierung vermitteln. SprachwissenschaftlerInnen finden hier Material für praxisorientierte Lehrveranstaltungen sowie Anregungen, eigene Projekte in der Angewandten Diskursforschung durchzuführen.

Die Konzeption der beiden Bände ist so angelegt, daß die einzelnen Artikel zwar aufeinander bezogen und durch Querverweise miteinander vernetzt sind, aber auch unabhängig voneinander gelesen werden können. Die Art der Darstellung in den

Beiträgen erlaubt es, sie zu verstehen, auch wenn man keine sprachwissenschaftliche Ausbildung besitzt.

Wir danken allen beteiligten KollegInnen und allen Mitgliedern des Arbeitskreises für die intensiven und fruchtbaren Diskussionen, die die Entstehung dieser Bände möglich gemacht und die Gestaltung der einzelnen Beiträge maßgeblich beeinflusst haben. Roselore Brose danken wir herzlich für die kompetente redaktionelle Mitarbeit und die Erstellung der Druckvorlage.

Literatur

- Antos, Gerd (1996). *Laien-Linguistik. Studien zu Sprach- und Kommunikationsproblemen im Alltag. Am Beispiel von Sprachratgebern und Kommunikationstrainings*. Tübingen: Niemeyer.
- Bartsch, Elmar (1998). Kulturen der Didaktik rhetorischer Kommunikation. In: Köhnen, Ralph (Hrsg.), *Wege zur Kultur. Perspektiven für einen integrativen Deutschunterricht*. Frankfurt a.M.: Lang, 229-274.
- Becker-Mrotzek, Michael (1994). Gesprächsschulung für Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen öffentlicher Dienstleistungsunternehmen auf linguistischer Grundlage. In: Bartsch, Elmar (Hrsg.), *Sprechen, Führen, Kooperieren in Betrieb und Verwaltung. Kommunikation in Unternehmen*. München/Basel: Reinhardt, 240-254.
- Becker-Mrotzek, Michael (1995). Angewandte Diskursforschung und Sprachdidaktik. In: *Der Deutschunterricht* 1/1995, Jg. 47, 16-24.
- Becker-Mrotzek, Michael & Brünner, Gisela (1992). Angewandte Gesprächsforschung: Ziele - Methoden - Probleme. In: Fiehler, Reinhard & Sucharowski, Wolfgang (Hrsg.), 12-23.
- Becker-Mrotzek, Michael & Brünner, Gisela (1997). Gesprächsanalyse und Gesprächsführung. In: *RAAbits Deutsch/Sprache. Impulse und Materialien für die kreative Unterrichtsgestaltung*. 13. Ergänzungslieferung. Heidelberg: Raabe.
- Becker-Mrotzek, Michael & Brünner, Gisela (1998). Gesprächsforschung für die Praxis: Ziele - Methoden - Ergebnisse. Erscheint in: *Sprache - Sprachwissenschaft - Öffentlichkeit*. Jahrbuch des IDS 1998.
- Becker-Mrotzek, Michael & Brünner, Gisela (i.V.). Diskursanalyse und ihre Anwendung im Kommunikationstraining am Beispiel einer Fortbildung im gewerblich-technischen Bereich. Erscheint in: Rehbein, Jochen (Hrsg.), *Spektrum der Funktionalen Pragmatik*.
- Becker-Mrotzek, Michael, Ehlich, Konrad & Fickermann, Ingeborg (1992). Bürger-Verwaltungs-Diskurse. In: Fiehler, Reinhard & Sucharowski, Wolfgang (Hrsg.), 234-253.
- Behrend, Sabine, Gülich, Elisabeth & Kastner, Mary (1992). Gesprächsanalyse im Kontext der Telefonseelsorge. In: Fiehler, Reinhard & Sucharowski, Wolfgang (Hrsg.), 102-116.
- Bliesener, Thomas (1992). Ausbildung und Supervision von Aidsberatern. Weiterentwicklung eines Modells zur Anwendung von Telefonsimulation und Gesprächsanalyse. In: Fiehler, Reinhard & Sucharowski, Wolfgang (Hrsg.), 102-116.

- Boettcher, Wolfgang & Bremerich-Vos, Albert (1986). Pädagogische Beratung. Zur Unterrichtsnachbesprechung in der 2. Phase der Lehrerbildung. In: Kallmeyer, Werner (Hrsg.), *Kommunikationstypologie*. Düsseldorf: Schwann, 245-279.
- Bremerich-Vos, Albert (1991). *Populäre rhetorische Ratgeber. Historisch-systematische Untersuchungen*. Tübingen: Niemeyer.
- Bremerich-Vos, Albert (1992). Diskursanalytische Arbeit mit Fach- und Seminarleitern. In: Fiehler, Reinhard & Sucharowski, Wolfgang (Hrsg.), 161-172.
- Brons-Albert, Ruth (1995). *Auswirkungen von Kommunikationstraining auf das Gesprächsverhalten*. Tübingen: Narr.
- Brünner, Gisela (1992). Kommunikationsberatung in der betrieblichen Ausbildung. Ein Erfahrungsbericht zum Bereich des Berbbaus. In: Fiehler, Reinhard & Sucharowski, Wolfgang (Hrsg.), 198-211.
- Fiehler, Reinhard (Hrsg.)(1998a). *Verständigungsprobleme und gestörte Kommunikation*. Opladen/Wiesbaden: Westdeutscher Verlag.
- Fiehler, Reinhard (1998b). Bewertungen und Normen als Problem bei der Förderung mündlicher Gesprächsfähigkeiten in der Schule. In: *Der Deutschunterricht* 1/1998. Jg. 50, 53-64.
- Fiehler, Reinhard & Kindt, Walther (1994). Reklamationsgespräche. Schulungsperspektiven auf der Basis von Ergebnissen diskursanalytischer Untersuchungen. In: Bartsch, Elmar (Hrsg.), *Sprechen, Führen, Kooperieren in Betrieb und Verwaltung. Kommunikation in Unternehmen*. München/Basel: Reinhardt, 255-269.
- Fiehler, Reinhard & Sucharowski, Wolfgang (Hrsg.)(1992). *Kommunikationsberatung und Kommunikationstraining. Anwendungsfelder der Diskursforschung*. Opladen: Westdeutscher Verlag.
- Friedrich, Georg (1991). *Methodologische und analytische Bestimmungen sprachlichen Handelns des Sportlehrers*. Frankfurt a.M.: Lang.
- Geißner, Hellmut (1986): *Sprecherziehung. Didaktik und Methodik der mündlichen Kommunikation*. 2. Aufl. Frankfurt a.M.: Scriptor.
- Hartog, Jennifer (1992). Kommunikationsprobleme in der genetischen Beratung und ihre Folgen für eine sinnvolle Kommunikationsberatung. In: Fiehler, Reinhard & Sucharowski, Wolfgang (Hrsg.), 87-101.
- Hinnenkamp, Volker (1998). *Mißverständnisse in Gesprächen: Eine empirische Untersuchung im Rahmen der Interpretativen Soziolinguistik*. Wiesbaden: Westdeutscher Verlag.
- Kallmeyer, Werner (1985). Ein Orientierungsversuch im Feld der praktischen Rhetorik. In: Grosse, Siegfried & Bausch, Karl-Heinz (Hrsg.), *Praktische Rhetorik. Beiträge zu ihrer Funktion in der Aus- und Fortbildung*. Mannheim: Institut für deutsche Sprache, 23-50.
- Kallmeyer, Werner (1996). Einleitung. In: Kallmeyer, Werner (Hrsg.), *Gesprächsrhetorik. Rhetorische Verfahren im Gesprächsprozeß*. Tübingen: Narr, 7-18.
- Lalouschek, Johanna (1995). *Ärztliche Gesprächsausbildung. Eine diskursanalytische Studie zu Formen des ärztlichen Gesprächs*. Opladen: Westdeutscher Verlag.
- Lalouschek, Johanna (1998). "Hypertonie?" - oder das Gespräch mit PatientInnen als Störung ärztlichen Tuns. In: Fiehler, Reinhard (Hrsg.), 97-115.
- Menz, Florian & Nowak, Peter (1992). Kommunikationstraining für Ärzte und Ärztinnen in Österreich: Eine Anamnese. In: Fiehler, Reinhard & Sucharowski, Wolfgang (Hrsg.), 79-86.

- Neuland, Eva (1995). Mündliche Kommunikation: Gesprächsforschung - Gesprächsförderung. Entwicklungen, Tendenzen und Perspektiven. In: *Der Deutschunterricht* 1/1995, Jg. 47, 3-15.
- Neuland, Eva (1996). Miteinander Reden Lernen. Überlegungen zur Förderung von Gesprächskultur. In: Peyer, Ann & Portmann, Paul R. (Hrsg.), *Norm, Moral und Didaktik - Die Linguistik und ihre Schmutzkinder*. Tübingen, 161-178.
- Sachweh, Svenja (1998). *"Schätzle hinsitze!" Kommunikation zwischen Pflegepersonal und BewohnerInnen in der Altenpflege*. Dissertation. Universität Freiburg.
- Spranz-Fogasy, Thomas (1992). Ärztliche Gesprächsführung - Inhalte und Erfahrungen gesprächsanalytisch fundierter Weiterbildung. In: Fiehler, Reinhard & Sucharowski, Wolfgang (Hrsg.), 68-78.
- Vogt, Rüdiger (1997). Zum Verhältnis von Gesprächsanalyse und Gesprächsdidaktik. In: Pabst-Weinschenk, Marita, Wagner, Roland W. & Naumann, Carl Ludwig (Hrsg.), *Sprecherziehung im Unterricht*. München/Basel: Reinhardt, 138-158.
- Walther, Sabine & Weinhold, Christine (1997). Die Übergabe - ein Fachgespräch unter Pflegenden. In: Bischoff-Wanner, Claudia et al. (Hrsg.), *Pflegedidaktik*. Stuttgart/New York.
- Weinhold, Christine (1997). *Kommunikation zwischen Patienten und Pflegepersonal*. Bern etc.: Huber.
- Weigand, Edda (1994). Dialoganalyse und Gesprächstraining. In: Fritz, Gerd & Hundsnurscher, Franz (Hrsg.), *Handbuch der Dialoganalyse*. Tübingen: Niemeyer, 451-469.