

Stand: 11/2002

Übung 1.C.1

Aufforderung zur Verhaltenskorrektur

Fachliche Vorbemerkung

In Übung 1.C.1 geht es um die sprachliche Formulierung eines ersten Reparaturschritts, durch welchen der gehörlose Angestellte seine hörende Chefin zu einer Korrektur ihres Kommunikationsverhaltens veranlassen möchte. Das Augenmerk liegt darauf, wie die Beziehungsdimension einer sprachlichen Handlung in ihrer Formulierung deutlich wird. Der gehörlose Angestellte wird die Beziehung zu seiner Vorgesetzten nicht gefährden und den sozialen Kommunikationsnormen genügen wollen.

Anhand des Arbeitsbogens 3a bis 3c sollen sich die TeilnehmerInnen selbstständig mit unterschiedlichen Formulierungsvarianten auseinandersetzen, aber nicht, um sich ein Repertoire praktikabler Äußerungen zu erarbeiten, sondern um zu erkennen, welche der Formulierungen unter Berücksichtigung des Beziehungs- und Inhaltsaspekts geeignet sind. Bei der Sammlung von Gründen für und gegen einzelne Formulierungen ist keine Systematisierung oder Vollständigkeit formaler Elemente beabsichtigt. Vielmehr geht es darum, das bei den TeilnehmerInnen vorhandene Sprachgefühl mit Argumenten zu bestätigen oder zu fördern. Zugleich bietet der Arbeitsbogen Ansatzpunkte für die Diskussion eigener Erfahrungen.

Vorbereitung

Material	Verwendungshinweise
<u>Materialbogen 6a, b,c,e,j</u>	Sie benötigen die Bilder 1, 3, 4, 9, 19, 20, die auch auf Arbeitsbogen 3a bis 3b abgebildet sind, sowie ggfs. das Bild 5 auf Folie abgezogen
<u>Arbeitsbogen 3a bis 3c</u>	je einmal auf Folie, Kopien für die TeilnehmerInnen
Overheadprojektor, Folienstifte; Tafel, Kreide; Papier und Stifte	

Verlauf der Übung

Betrachten Sie zum Einstieg diejenigen Bildkarten von Materialbogen 6, die auch auf Arbeitsbogen 3a bis 3c abgebildet sind, und wiederholen Sie in Kürze mit der Gruppe die Fragestellung aus Teil B der Lektion 1: Was ist das Problem? Was für eine Lösung gibt es?

Stellen Sie zusammen mit den TeilnehmerInnen die Gemeinsamkeiten und Besonderheiten der gezeigten Situationen heraus: Es handelt sich jeweils um ein Gespräch zwischen einem gehörlosen Angestellten und seiner Chefin; die Kommunikation ist gestört und kann nur durch eine Verhaltensänderung der Chefin verbessert werden. Dennoch kann und muss der gehörlose Angestellte in diesen Fällen die Initiative ergreifen und handeln, indem er die Störung anzeigt (Feedback gibt) und die Chefin auffordert, ihr Verhalten zu ändern, um die Verständigung zu verbessern. Sollte dieser Zusammenhang nicht klar bzw.



nicht selbstverständlich sein, können Sie die TeilnehmerInnen durch Auflegen von Materialbogen 6c (Bild 5) mit dem Titel „nicken, ohne zu verstehen“ unterstützen.

Gegebenenfalls kann ein Zwischenschritt vor der Bearbeitung des Arbeitsbogens 3a bis 3c erforderlich sein, um sich vor der Formulierung einer Aufforderung zur Verhaltenskorrektur klar zu machen, was denn in einer solchen Situation das Ziel ist. Das Ziel des Gehörlosen, die Hörende solle sich auf eine bestimmte Weise kooperativ verhalten, kann in Sätzen wie „Die Chefin soll deutlicher sprechen.“ formuliert und an der Tafel gesammelt werden. Falls Sie den Zwischenschritt mit Tafelanschrieb durchgeführt haben, unterstreichen Sie im Anschluss an der Tafel jeweils die Lösungsvorschläge, die zu den vorgegebenen Sätzen des Arbeitsbogens passen.

Teilen Sie nun Arbeitsbogen 3a bis 3c aus, und zwar so, dass immer eine Kleingruppe von zwei bis drei TeilnehmerInnen eines der Arbeitsblätter erhält. Sie können sich auch auf zwei der Arbeitsblätter beschränken und nur diese vier Situationen im Kurs besprechen.

Die TeilnehmerInnen sollen innerhalb der Kleingruppe überlegen, welche der angebotenen Formulierungen ihnen am besten geeignet erscheint und warum. Machen Sie darauf aufmerksam, dass es nicht um „richtig“ und „falsch“ geht, dass es aber sehr wohl Gründe gibt, einen Satz einem anderen vorzuziehen. Ziel ist die Auseinandersetzung mit den vorgegebenen Formulierungen. Die Kleingruppe soll die verschiedenen Möglichkeiten diskutieren und die ausgewählte Variante bzw. die Ablehnung der anderen Varianten begründen. Anschließend sollen die Ergebnisse der Kleingruppen mit Begründung im Plenum zusammengetragen und diskutiert werden.

Halten Sie die wesentlichen Punkte bei der Besprechung im Plenum an der Tafel fest. Das während der Diskussion entstehende Tafelbild könnte so oder ähnlich aussehen:

	
höflich formulieren, z.B. „bitte“, „Entschuldigung“	unhöflich formulieren
begründen, erklären	kritisieren oder einen Vorwurf machen
fragen, bitten	befehlen
Verbesserungsvorschlag machen	Kommunikation abbrechen

Die einzelnen Punkte können zudem an den Formulierungen auf Arbeitsbogen 3a bis 3c markiert werden. Für den Stichpunkt Höflichkeit kommen etwa Signalwörter wie „bitte“ und „Entschuldigung“ in Frage, für die Formulierung einer Bitte beispielsweise „Können Sie ...?“ bzw. „Bitte sprechen Sie langsamer.“ und für die Stichpunkte Kritik und Vorwurf etwa „Wieso sprechen Sie so kompliziert?“.

Kommen Sie im Verlauf der Diskussion darauf zu sprechen, warum eine höfliche, freundliche Gestaltung der Aufforderung zur Verhaltenskorrektur empfehlenswert ist: Sie bietet die Möglichkeit, die Chefin zu korrigieren, ohne dass dies als Angriff oder Statusmissachtung gewertet wird.

Hinweise und Lösungen

Die einzelnen Formulierungsvorschläge auf den Arbeitsbögen 3a bis 3c sind so aufgebaut, dass in der Gegenüberstellung jeweils andere Punkte deutlich hervortreten. Folgende Äuße-

rungen halten wir im Vergleich zu den anderen Vorschlägen für besser geeignet, die Chefin zu einer veränderten Sprechweise aufzufordern, ohne die Beziehung zu ihr zu gefährden:

- Arbeitsbogen 3a, 1.: „Können Sie mich anschauen? Dann kann ich besser vom Mund absehen.“ (höfliche und positive Formulierung)
Diese Formulierung ist der Variante „Wenn Sie mich nicht anschauen, kann ich Sie nicht verstehen.“ vorzuziehen, da sie das Anliegen und die Begründung positiv formuliert und nicht von einer negierten Situation ausgeht. Negative Formulierungen wirken dagegen destruktiv.
- Arbeitsbogen 3a, 2.: „Können Sie etwas schneller sprechen? Dann verstehe ich Sie leichter.“ (zusätzliche Begründung für den Wunsch einer Verhaltensänderung – gegenüber der bloßen Frage)
Hier kann es darüber zur Diskussion kommen, inwieweit bzw. wann eine kürzere, höfliche Äußerung einer längeren vorzuziehen ist, z.B. wenn dieselbe Situation mit derselben GesprächspartnerIn wiederholt aufgetreten ist.
- Arbeitsbogen 3b, 1.: „Ich verstehe Sie schlecht. Können Sie etwas deutlicher sprechen?“ (Frageform und nicht Befehlsform wie „Sprechen Sie deutlicher!“)
Beachten Sie, dass „Wie bitte?“ zwar höflich ist, in dieser Situation jedoch ungeeignet, denn der undeutlich Sprechende würde das Nichtverstandene nur auf seine undeutliche Weise wiederholen, womit nichts gewonnen wäre.
- Arbeitsbogen 3b, 2.: „Entschuldigung, können Sie das etwas einfacher sagen?“ (höfliches Signalisieren der Unterbrechung gegenüber fehlender Entschuldigung in der Version „Können Sie das etwas einfacher sagen?“)
Die Frage „Wieso sprechen Sie so kompliziert?“ stellt einen Vorwurf dar, da die Aussage gemacht wird, dass der Gesprächspartner zu kompliziert spricht.
- Arbeitsbogen 3c, 1.: „Bitte sprechen Sie langsamer. Dann kann ich besser vom Mund absehen.“ (Aufforderung mit „bitte“, zusätzlich abgemildert durch die Begründung)
Diese Aufforderung ist positiv formuliert gegenüber dem Vorwurf „Wenn Sie so schnell sprechen, kann ich Sie nicht verstehen.“; sie ist höflicher formuliert als die Anweisung im Infinitiv „Nicht so schnell sprechen!“.
- Arbeitsbogen 3c, 2.: „Ich kann Ihr Gesicht nicht sehen. Können Sie sich etwas zur Seite drehen?“ (Problemnennung und insofern Begründung)
Die Formulierung in Form einer offenen Frage ist höflicher als der Befehl „Gehen Sie aus dem Licht!“.

Fachlicher Kommentar

Lektion 1 Teil C beschäftigt sich mit gestörter Kommunikation, die über eine Reparatursequenz verbessert werden soll. Bei der vorgegebenen Grundsituation, in der zusätzlich zur Wiederholung des eben Geäußerten eine Korrektur des Sprech- und Kommunikationsverhaltens nötig ist, handelt es sich um den Reparaturtyp „fremdinitiierte Selbstkorrektur“.

Das Muster kann wie folgt beschrieben werden: Die „fremdinitiierte Selbstkorrektur“ teilt sich in eine Paarsequenz von zwei Reparaturschritten auf. Den ersten Reparaturschritt, der die Korrektur veranlasst (initiiert), äußert in unserem Beispiel der gehörlose Angestellte, der zunächst die Störung, d.h. den Bedarf einer Korrektur festgestellt hat. Dieser Schritt besteht darin, die hörende Gesprächspartnerin a) zu unterbrechen, um die Störung zu signalisieren, und b) zu einer Korrektur ihres Sprechverhaltens (und damit implizit zu einer Wiederholung des Gesagten) aufzufordern.

Der zweite, erwartbare Reparaturschritt in dieser Sequenz liegt bei der hörenden

Gesprächspartnerin. Da der Gehörlose in seinem Gesprächsschritt eine Aufforderung-Antwort-Paarsequenz eröffnet hat, besteht ihr Schritt in einer Antwort (Annahme oder Zurückweisung), sodann gegebenenfalls in einer Umsetzung der Aufforderung, d.h. der eigentlichen Korrektur.

Bei der Bearbeitung der Lektion 1 Teil C haben wir uns in der Vorgabe der Situationen auf die gesprochensprachliche Interaktion beschränkt, welche von gehörlosen ArbeitnehmerInnen im Berufsalltag oft bevorzugt wird. Dennoch stellen die Äußerungsbeispiele auf Arbeitsbogen 3a bis 3c keine gesprochensprachlichen Wendungen dar. Der Arbeitsbogen 3 zeigt eher an der Sprechnorm denn an der gesprochenen Wirklichkeit orientierte Äußerungen. Wir wollten den Verfremdungseffekt, den die Verschriftung gesprochensprachlicher Wendungen hervorruft, an dieser Stelle vermeiden. Auf die Eigenheiten der gesprochenen Sprache werden wir im Verlauf des DaZiel-Kurses gesondert eingehen.

Bei dem Thema Reparaturinitiierungen in gesprochensprachlicher Kommunikation stellt sich außerdem prinzipiell die Frage, ob man auf schriftliche Kommunikation umsteigen möchte. Dann gelten wieder andere leitende und unter Umständen widersprüchliche Formulierungsprinzipien: Prägnanz und Kürze gegenüber Grammatikalität (‘Vollständigkeit‘ von Sätzen) und höflicher Form. Die Einbeziehung schriftlicher Kommunikationsabläufe würde allerdings eine Überfrachtung von Teil C in Lektion 1 darstellen.

Was durch die Aufgabenstellung und die fiktive Situation im Arbeitsbogen 3 ausgeklammert wird, sind mögliche Redehemmungen der gehörlosen TeilnehmerInnen aufgrund von Artikulationsschwierigkeiten und unzureichenden Deutschkenntnissen. Sie können die gehörlosen TeilnehmerInnen im realen Leben bei der Auswahl ihrer Formulierungen beeinflussen, so dass sie beispielsweise auf höfliche Floskeln, Umschreibungen oder lange Erklärungen lieber verzichten. Hier liegt ein Konflikt zwischen Anspruch und Möglichkeiten vor, den die TeilnehmerInnen im Kurs vielleicht ansprechen werden.

Weiter zu Übung 1.C.2