

## **Inhalt**

*Arnulf Deppermann*

Zur Einführung: ‘Verstehen in professionellen Handlungsfeldern’  
als Gegenstand einer ethnographischen Konversationsanalyse ..... 7

*Thomas Spranz-Fogasy*

Verstehensdokumentation in der medizinischen Kommunikation:  
Fragen und Antworten im Arzt-Patient-Gespräch..... 27

*Ulrich Reitemeier*

Verstehensdokumentation in der Migrationsberatung:  
Transformationen zwischen institutioneller und  
Betroffenenperspektive ..... 117

*Reinhold Schmitt*

Verfahren der Verstehensdokumentation am Filmset:  
Antizipatorische Initiativen und probeweise  
Konzeptrealisierung ..... 209

*Arnulf Deppermann*

Konklusionen: Interaktives Verstehen im Schnittpunkt  
von Sequenzialität, Kooperation und sozialer Struktur ..... 363

Ausführliches Inhaltsverzeichnis der Beiträge ..... 385



Arnulf Deppermann

## **Zur Einführung: ‘Verstehen in professionellen Handlungsfeldern’ als Gegenstand einer ethnographischen Konversationsanalyse**

### **1. Verstehen als Anforderung in professionellen Handlungsfeldern**

Verstehen ist eine Grundvoraussetzung für interaktive Kooperation: Einen Beitrag zur Interaktion zu leisten erfordert, dass die Beteiligten die Äußerungen und Handlungen ihrer Partner verstehen, um ihr eigenes Handeln an diesem Verständnis auszurichten und es passend anzuschließen (vgl. Tomasello et al. 2005). Verstehen ist damit grundlegend für die Ausbildung von Intersubjektivität: Die arbeitsteilige Bewältigung von Aufgaben, die Verfolgung gemeinsamer Ziele und die Klärung von Interaktionsproblemen ist darauf angewiesen, dass die Interaktionsteilnehmer zu einem hinreichend geteilten Verständnis der zurückliegenden Interaktionsgeschichte, des erreichten Stands ihrer Interaktion und der (als nächstes) anstehenden Aufgaben gelangen. In den meisten Situationen des Interaktionsalltags ist Verstehen keineswegs ein Selbstzweck, wohl aber eine permanent mitzuvollziehende, unverzichtbare Leistung für die Ermöglichung von aufeinander bezogener Interaktion.

Die These, dass Verstehen eine Bedingung der Möglichkeit für die Produktion von aufeinander bezogenen Interaktionsbeiträgen sei, meint hier nicht, dass dieses Verstehen ‘richtiges’ Verstehen sein müsse. Was ‘richtiges’ Verstehen sei, ist eine tückische Frage – Versuche, sie ernsthaft zu beantworten, führen in kaum auszulotende Tiefen psychologischer Spekulation und auf den schwankenden Boden perspektivengebundener normativer Setzungen (vgl. Coupland/Giles/Wiemann (Hg.) 1991, Hinnenkamp 1998). Für die Möglichkeit des interaktiven Handelns als solche ist es aber zunächst einmal gar nicht nötig, (in welchem Sinne auch immer) ‘richtig’ zu verstehen. Wohl aber ist es erforderlich, Verhalten des Partners als zeichenhaft und (im Grice’schen Sinne) reflexiv intentional, d.h. zum Verstehen durch den Adressaten bestimmt, zu deuten (vgl. Grice 1969). Grundlegend für interaktive Beteiligung ist es, eine wie auch immer beschaffene Verstehenshypothese hinsichtlich der Bedeutung des Handelns des Partners, seiner Intentionen und Erwartungen und seiner Wissensvoraussetzungen zu bilden. Nur auf dieser Grundlage kann eine Hand-

lung vollzogen werden, die sich an einen oder mehrere spezifische Adressaten unter bestimmten Interaktionsbedingungen richtet und die ihrerseits so beschaffen ist, dass sie von diesen verstanden und beantwortet werden kann. Zwar muss sich solches Verstehen stets auf (retrospektiv) verfügbare hör- und sichtbare Anhaltspunkte stützen. Die Frage nach der 'Richtigkeit' des Verstehens entscheidet sich aber erst durch seine Zukunft, d.h. die Folgen der Handlung, die auf einem gewonnenen Verständnis beruht. Und dies gilt sowohl für die Frage nach 'richtig' oder 'falsch' als auch z.B. dafür, wie wichtig die Genauigkeit des Verständnisses oder bestimmte Aspekte des Verstandenen überhaupt für die Interaktion sind. Nicht also um 'richtiges' vs. 'falsches' Verstehen und um das Gelingen und Misslingen von Verständigung, sondern um das viel grundlegendere, unerlässlich stets mitlaufende und die Grundlage für alles Handeln schaffende wechselseitige Verstehen in der Interaktion soll es in diesem Band gehen. Welche Probleme dabei auftauchen, wie sich subjektives Verstehen zu intersubjektiver Verständigung verhält und wie es im gemeinsamen Interaktionsprozess zu letzterer wird, wird dann ausgehend von den Formen der Dokumentation von Verstehen in Interaktionen durch bestimmte sprachliche und kinetische Praktiken untersucht.

Der vorliegende Band entstand aus der Arbeit im Projekt „Sprachlich-kommunikative Praktiken der Dokumentation von Verstehen in der verbalen Interaktion“, das 2007 in der Abteilung Pragmatik des Instituts für Deutsche Sprache, Mannheim, begonnen wurde. Unsere Datenanalysen beruhen auf Gesprächsaufnahmen aus unterschiedlichen professionellen Handlungsfeldern wie Arzt-Patient-Interaktionen, der Migrationsberatung, Interaktionen auf dem Filmset, Psychotherapiegesprächen, Fernsehdiskussionen und hochschulischen Lehr-Lern-Interaktionen.<sup>1</sup> Ein erster Befund, der uns selbst in seiner Reichweite überraschte, war, in welchem hohem Maße sich Verstehen in der Interaktion je nach professionellem Handlungsfeld, in dem die Interaktion stattfindet, unterschiedlich gestaltet. 'Verstehen in der Interaktion' ist alles andere als ein homogener Gegenstandsbereich: Die besonderen interaktions- und sozialstrukturellen Gegebenheiten, die unterschiedliche Typen professioneller Interaktionen prägen, schlagen sich unmittelbar auch in einer unterschiedlichen Typik des Verstehens nieder. Ohne den Ergebnissen der einzelnen Kapitel dieses Buchs hier schon vorgreifen zu wollen, seien die wesentlichen Dimensionen dieser Unterschiede des Verstehens in Feldern professioneller Interaktion und den in ihnen vorkommenden Interaktionstypen genannt:

---

<sup>1</sup> In der Folge konzentrierte sich die Arbeit vornehmlich auf die drei erstgenannten Interaktionstypen, die denn auch in diesem Buch systematisch untersucht werden.

- **Gegenstände des Verstehens:** Was anhand von Partneräußerungen im Gespräch zu verstehen ist, kann vollkommen Unterschiedliches sein: referenzielle Bedeutungen, Redeintentionen, sequenzielle und rollengebundene Handlungserwartungen, fachliche oder künstlerische Konzepte, psychische Zustände, Bewertungen, soziale Typisierungen etc.
- **Aufgaben des Verstehens:** Es ist nicht entscheidend, ob Äußerungen mit guten Gründen von Beobachtern in einer bestimmten Weise interpretiert werden können, sondern, welches Verstehen für die Interaktion relevant ist und wie es dort weiter verarbeitet wird. Dies hängt wesentlich vom Zweck und den thematischen Relevanzen der Interaktion ab. Das Verstehen psychischer Befindlichkeiten der Beteiligten ist z.B. für viele institutionelle Interaktionen kaum relevant, erst recht wird es nicht ausführlich thematisiert.
- **Beteiligungsrollenbezogene Lizenzen und Pflichten:** Verstehen ist nicht nur hinsichtlich seines Gegenstands aspektuell, sondern auch beteiligungsrollenbezogen perspektivisch: Verstehenspflichten sind oft asymmetrisch verteilt, etwa hinsichtlich der Notwendigkeit, das gewonnene Verständnis dem Gesprächspartner anzuzeigen – so muss der Schüler zeigen, dass er den Lehrer verstanden hat, umgekehrt ist dies nicht unbedingt der Fall –, oder hinsichtlich der unterschiedlichen Handlungserwartungen, die beispielsweise aus der Ankündigung einer Probe auf dem Filmset für die Funktionsrollenträger ‘Kamerafrau’, ‘Beleuchter’ oder ‘Schauspieler’ jeweils folgen und von ihnen „verstehend“ umzusetzen sind.
- **Probleme des Verstehens:** Konfligierende Interessen und Ziele der Beteiligten, unterschiedliche Wissensbestände und Erfahrungshintergründe führen zu Verstehenshindernissen, Nichtverstehen, Missverstehen und zu fachlich spezifischen Modi des Verstehens (z.B. im Kontext psychotherapeutischer oder juristischer Deutungsschemata). Sie können Offenlegungen und Klärungen in Reparatur- und Insertionssequenzen und anderen Interaktionsformen, die auf Perspektivenangleichung spezialisiert sind (z.B. Anamnesegespräche, biographische Erzählpassagen, fachliche Vermittlungsexkurse), nötig machen.
- **Sprachlich-kommunikative Praktiken:** Der beobachtbare, sprachlich-kommunikative (aber auch kinetische, siehe unten) Ausdruck von Verstehen wird von uns als „Verstehensdokumentation“ bezeichnet (siehe Depermann/Schmitt 2008). Die Spannweite von Verstehensdokumentationen reicht von expliziten Thematisierungen von Verstehen (*ich verstehe nicht, was du ...*) über explizite Manifestationen des Verstandenen (*ihr wollt jetzt*

*also...*), kodierte Dokumentationsformen, d.h. auf die Kundgabe von Verstehen spezialisierte sprachliche Formen (z.B. durch Rückmeldesignale oder Modalpartikeln), bis hin zu Fällen, in denen das Verstehen gar keine Spur an der Verhaltensoberfläche hinterlässt, sondern nur als situierte Präsupposition des Handelns erschließbar ist, wie z.B. das Verständnis der vorangegangenen Frage in der folgenden Antwort. Verstehen kann also in sehr unterschiedlicher Explizitheit und mit sehr verschiedenem Aufwand dokumentiert werden, es kann durch verständiges Handeln demonstriert oder (bloß) behauptet werden (vgl. Sacks 1992).

- **Relevanz der visuellen Kommunikation:** Sowohl die Verstehensgegenstände als auch die Verstehensdokumentationen betreffen in vielen Fällen nicht nur sprachliches Handeln, sondern auch das beobachtbare kinetische Verhalten. In der multimodalen Interaktion gibt es vieles zu verstehen, was nicht sprachlich angezeigt wird, z.B. den Bezug einer Zeigegeste, einen skeptischen Gesichtsausdruck oder die Abwendung des Oberkörpers als Signal für die bevorstehende Gesprächsbeendigung. Verstehen kann z.B. durch das einer Aufforderung entsprechende, erwartete Handeln gezeigt werden. „Wortloses Verstehen“ spielt naturgemäß in empraktischen Interaktionen oder solchen, die durch längere Strecken kooperativer Interaktion ohne Verbalisierung geprägt sind, eine viel größere Rolle als bei dominant verbalen Interaktionen.
- **Eigenwertigkeit von Verstehen:** Während das möglichst genaue retrospektive Verstehen von Partneräußerungen z.B. in der Psychotherapie oder in Lehr-Lern-Interaktionen phasenweise den Hauptzweck des Gesprächs ausmacht, ist in Interaktionen, die sich auf die Herstellung praktischer Produkte richten, Verstehen lediglich Mittel zum Zweck, so dass es hier fast nur in (problematischen) Ausnahmefällen kurzzeitig zum Interaktionsfokus wird.
- **Validierung von Verstehen:** Die Genauigkeit des für die Interaktionszwecke und für das Folgehandeln erforderlichen Verständnisses und folglich die Anwendung entsprechender Explikations- und Prüfverfahren variiert hochgradig.

Wir sehen also, dass die allgemeinen, in der Literatur schon vielfach beschriebenen Eigenschaften institutioneller bzw. professioneller Interaktion, die sie von nicht-institutionellen Gesprächen „unter Gleichen“ unterscheiden, sich in einer enormen Varianz von Verstehensaufgaben, -problemen und -dokumentationspraktiken äußern. Diese resultieren aus den für professionelle Handlungsfelder konstitutiven Eigenschaften wie feldspezifischen Interaktions-

zwecken und -aufgaben, Asymmetrien von Wissen, Macht und Betroffenheit zwischen Experten und Laien, rollenspezifischen Rechten und Pflichten von Funktionsrollenträgern in arbeitsteilig organisierten Interaktionen, institutions- und fachspezifischen Deutungsschemata und Inferenzregeln, institutionellen, interaktionstypspezifischen Sequenzmustern und Handlungsschemata sowie für bestimmte institutionelle Handlungen typischen Formulierungsmustern und speziellen Regeln des Sprecherwechsels (vgl. etwa Nothdurft/Reitemeyer/Schröder 1994, Heritage 1997, Drew/Sorjonen 1997, Kallmeyer 1985, Arminen 2005, Brüner 2000). Verstehen ist eine Aufgabe, die sich unter anderem an der Erkenntnis genau dieser Sachverhalte zu bewähren und sich innerhalb des von ihnen abgesteckten Rahmens und in Auseinandersetzung mit ihm zu vollziehen hat.

In diesem Buch nähern wir uns daher dem Verstehen in der Interaktion ausgehend von spezifischen Interaktionssituationen: Anstelle vorschneller Generalisierungen rekonstruieren wir zunächst einmal die Situiertheit des Verstehens in seiner Bindung an die besonderen Handlungsstrukturen verschiedener professioneller Felder und spezifischer noch an die lokalen Interaktionsmomente, in denen sich ganz bestimmte Verstehensaufgaben und Möglichkeiten ihrer Bearbeitung eröffnen. Verallgemeinernde Überlegungen, die sich aus dem Kontrast der von uns untersuchten Handlungsfelder ergeben, stellen wir im Abschlusskapitel dieses Buchs an. Als professionelle Handlungsfelder untersuchen wir hier die Arztpraxis, die Beratung von Migranten und das Filmset. Diese drei Felder repräsentieren natürlich nur einen kleinen Ausschnitt der gesellschaftlichen Handlungspraxis. Sie eignen sich aber besonders gut für den Zweck, einen Zugriff auf die Spannweite unterschiedlicher Verstehenskonstellationen und ihres Zusammenhangs mit sozialstrukturellen Sachverhalten zu gewinnen, da sie sich auf verschiedenen, für die besondere Typik des Verstehens sehr relevanten Dimensionen markant unterscheiden:

- Die Interaktionen finden in unterschiedlichen *Sektoren der Gesellschaft* statt (Medizin, Verwaltung/Recht, Kunst), die sich jeweils durch spezielle, für die Interaktion relevante Fachwissensbestände, professionelle Routinen und Verstehensgegenstände auszeichnen.
- In Arzt-Patient-Gesprächen und in der Migrationsberatung treffen wir auf typische *Experten-Laien*-Konstellationen, während der gemeinsame Dreh eines Films in einer *vollprofessionellen Interaktion* geschieht, in der unterschiedliche Funktionsrollen arbeitsteilig kooperieren.
- In der Migrationsberatung kommt zusätzlich zu den Asymmetrien von Wissen, institutioneller Macht und lebensweltlicher Betroffenheit noch

die *Asymmetrie des sprachlichen und kulturellen Wissens* hinzu, was die Verständigung besonders erschwert und spezielle Reparaturmechanismen erforderlich macht.

- Der Filmdreh richtet sich letztlich auf ein materiales Produkt (den Film), das sich jenseits des Gesprächs objektiviert. In ihm ist die verbale Interaktion nur ein – oftmals untergeordnetes und temporär suspendiertes – Medium der *leiblichen Kooperation*. Demgegenüber sind die ärztliche Anamnese, die hier innerhalb der Arzt-Patient-Gespräche vorrangig betrachtet wird, und das Beratungsgespräch dominant *verbale Interaktionen*, in denen der Aufmerksamkeitsfokus der Beteiligten fast ausschließlich auf Sprachlichem liegt. Die in diesen Gesprächen zu erzielenden Resultate sind wesentlich sprachlich verfasst (medizinische Diagnose bzw. beratende Empfehlungen, Auflagen, Auskünfte etc.).
- Die hier untersuchten Arzt-Patient-Gespräche und Beratungen sind *dya-disch*, die Interaktion auf dem Filmset ist dagegen eine *Mehrparteien-Situation* mit wechselnden personalen Konstellationen fokussierter Interaktion (im Sinne von Goffman 1963). Dadurch entstehen grundlegend andere interaktive Gegebenheiten wie Situationen der Mehrfachadressierung oder die Notwendigkeit, Monitoring hinsichtlich der Verfügbarkeit anderer Interaktionspartner zu betreiben (vgl. Schmitt/Deppermann 2007).
- Im Unterschied zu den beiden anderen Situationen findet die Interaktion auf dem Filmset nicht in einer weitgehend *statischen körperlichen Ausrichtung* der Interaktionsteilnehmer aufeinander statt. Diese sind vielmehr permanent (gehend, Objekte manipulierend, Szenen vorspielend etc.) *in Bewegung*, so dass hier die Konstitution und Abgrenzung temporärer gemeinsamer Interaktionsräume zu einer immer wieder neu zu bewältigenden Aufgabe wird (siehe auch Schmitt/Deppermann 2010).