

# **Berufliche Kommunikation zwischen Norm, Transkript und Empfehlung – Reflexive Gesprächsführungskompetenz trainieren**

**Vortrag auf der Tagung  
„Kommunikation und Öffentlichkeit –  
Sprachwissenschaftliche Potentiale zwischen Empirie und Norm“**

**9.-11. Juni 2010 in Münster**

**Dr. Kirsten Nazarkiewicz**

**consilia cct**

## **Inhaltsübersicht**



- Vorstellung der beiden Kontexte und Datensätze: „Interkulturelles Lernen“ und „Line-Oriented Flight Trainings zur Reflexion der Cockpitkommunikation“
- Fall 1: Reflexiver Umgang mit Ethnischen Stereotypisierungen beim Interkulturellen Lernen
  - Charakteristika der Stereotypenkommunikation
  - Abgeleitete Empfehlungen
- Fall 2: Standardisierung und Normabweichung in der Cockpitkommunikation
  - Vergleich zweier Crews am Beispiel des Lesens von Checklisten

Diskussion: Problematik der Ableitung von Empfehlungen

**Interkulturelles Lernen**

**Fortbildung Cockpitkommunikation**

**Lernziel:** Kulturreflexives Deuten und (Sprech-)Handeln

**Lernziel:** Entscheidungskommunikation gezielt führen können

**Datenbasis:** Seminargespräche (Audio)

**Datenbasis:** Simulator „LOFT“- Video-Aufnahmen

- 2 zweitägige kulturübergreifende Trainings
- 1 zweitägiges kulturspezifisches Training
- 1 einwöchige Antirassismusveranstaltung
- Vergleichsdatensätze: Familiengespräche aus West- und Ostdeutschland

- über 110 Stunden Videoaufzeichnungen von 66 Simulatortrainings („Line-Oriented Flight-Trainings“)
- Crews mehrerer Flugzeugmuster, mit unterschiedlichen Geschlechts- und Hierarchiekonstellationen

**„Political Correctness“ als implizite Alltagsnorm**

**AUSLAND #4** (Familiengespräch, Thüringen, vereinfacht)

673 M: nein aber eins ist belastend die vielen  
 674 Ausländer. ne, also man hat wirklich  
 675 M: [ ( ) ]  
 676 V: [ das war unser erster Ein | druck in Amsterdam  
 ->677 C: [ Ihr seid auch Ausländer ]  
 678 M: also wir:kli [ ch  
 679 H: [ da sind ja viel  
 680 [ Schwarze ( ) ]  
 ->681 C: [ nee Ihr seid auch Ausländer [ r in Amsterdam  
 682 V: [ ich wei:::::ß ]  
 683 V: [ das is e offenes Tor (0.5) Amsterdam ]  
 684 H: [ ( ) ]  
 685 M?: [ ( ) ]  
 686 C: [ was heißt nee!  
 687 E: [ Ihr seid aber- ja ]  
 688 C: na klar seid Ihr  
 689 C: Ausländer [ in Amsterdam  
 690 E: [ Ihr seid aber  
 691 E: Ausländer [ wenn ] Ihr dort seid  
 692 M: [ ja ]

- Moralisch ‚kontaminierte‘ Kategorisierungen und bewertete ‚Wir-die-Trennungen‘ werden korrigiert
- Der Konsens über zulässiges und unzulässiges Urteilen ist aufgebrochen

- Moralische Urteile über kategorisierte Menschengruppen sind (selbstkritisch) zu überprüfen
- Insbesondere Ethnische Stereotypisierungen stehen unter Vorurteilsverdacht
- ...und erst recht in interkulturellen Trainings („hostile environment“)

**EGOISTISCHE JAPANER** (Seminargespräch, IKK I)

47 C: die JAPA:ner die sind so was von ein ego-  
 48 also=das=ist=wieder=n=Vorurteil=wahrscheinlich  
 49 LT: [mhamhahe]  
 50 C: [aber so:] was von egoistisch find isch wie (e)s  
 51 kaum n anderes Vo(ho)lk i(hi)s(t)  
 52 H: die machen des auch so mit Ellenbogen so:

- Die Sprechenden antizipieren und benennen z. T. diese Norm (Z. 48)
- Zugleich ist ein ‚Drang‘ zu beobachten, die abwertenden Urteile dennoch auszusprechen (Z. 50f.)
- Für eine interaktive Realisierung von Ethnischen Stereotypisierungen ist die Kooperation anderer erforderlich

**Der normverletzende Abwertungs- und Affektgehalt ethnischer Stereotypisierungen ist leicht (unfreiwillig) elizitierbar**

**Normale Stimme (IKK II)**

47	L:	in südengland, (,) kennt ihr das? (,) dass es ganz (,) normA:l is	Binnenperspektive UK Bewertung der Tonlage
48		dass frauen dann immer so ganz hOch sprechen.	
49	D:	=mh die sprechen fUrchtbär ΓSCHRILL;	Lexikalische Verschärfung und Affektmarkierung
50	B:	L<<all> und=auch	Anschluss weiterer Kulturen
51	D:	Γ=die engländerinnen.	
52	B:	Γdie amerikAner(innen) >	
53	P:	L<<inszeniert, mit hoher Stimme> (good evening) (good Γevening)	kollektive hyperbolische Inszenierung
54	L:	Lja.	
55	P:	=what ↑do you Γmean. >	"
56	L:	Lja.	"
57	D?:	<<jaulend> 'UIE'ou: >	"

**Aktivitäten der Seminarleitung**

- häufig keine... (sich raushalten und ausharren)
- Themenabbruch, Thema vertagen
- Erklärungen und Begründungen für das abgewertete Verhalten anbieten
- ‚halbherzig‘ mitmachen

## Charakteristika der interaktiven Stereotypenkommunikation: Reflexive Expressivität



### Reflexive...

- Bewertung als Moralisierungsangebot muss ratifiziert werden
- interaktive Absicherungen („ja eigentlich sa(g)n=wer=mal sehr sehr m .hhh äh=liberAles volk“)
- Authentizitätsnachweise (im Buch gelesen, selbst erlebt, im Radio gehört, erzählt bekommen)
- Relativierungen und Rehabilitierungen („das is=n extrembeispiel“)

### ...Expressivität

- erhöhte Interaktionsdynamik, Beteiligung mehrerer Personen
- stark affektmarkierte Bewertungen und lexikalische Verschärfungen („STARR völlig STARR“)
- Geschichten und Entrüstungssequenzen
- Hyperbolisierungen, Inszenierungen, „Durchhecheln“

## Zum Umgang mit ethnischen Stereotypisierungen: Empfehlungen für die reflexive Gesprächsführungskompetenz



- **Zentrale Charakteristika der Stereotypenkommunikation (er-)kennen**
  - Moralisierungsangebote, die der interaktiven Ratifizierung bedürfen
  - Affektmarkierungen und hohe Interaktionsdynamik, Beteiligung von mehreren
  - Geschichten und Belege, welche zur gemeinsamen Entrüstung und Bewertung auffordern
- **Bewertungen nicht vermeiden, sondern ermöglichen**
  - Nicht schweigen und ausharren, sondern: solidarisieren und Gesprächsbeteiligung erhalten
  - Keine Erklärungen als Hintergründe zum ungeeigneten Zeitpunkt anbieten, sondern moderieren
  - Stereotypenkommunikation zulassen und bearbeiten
- **Geeignete gesprächsreflexive Interventionen einsetzen**
  - Bewertungen zulassen, initiieren und gezielt und metakommunikativ enttabuisieren
  - Moderieren, den Diskursverlauf steuern und nützen
  - Kulturreflexiv intervenieren

## Fallbeispiel 2: Normen und Standardisierungen für die Cockpitkommunikation



### Handbooks / Manuals als Sammlungen von Dienstvorschriften:

- OM-A (SOP)      Operation Manual allgemein
- OM-B              Operation Manual typbezogen (Abnormals)
- QRH              Quick Reference Handbook (Auszug OM-B)

### Beeinflussung der Kommunikation durch explizite Dienstvorschriften, wie

- Checklisten, z. B. Before Take-Off Checklist
- Abnormal Lists, Memory Items
- Standard wording, z. B. Control-Übergabe
- „Konzepte“, z. B. „FORDEC“
- Normative Vorgaben für das Verhalten im Cockpit, z. B. „involve others“

### Problem: Umgang mit verschiedenen Normen aus unterschiedlichen Kontexten

## Sprachnormierungen durch Procedures in der Cockpitkommunikation



„Abnormal operation is non-routine, therefore all actions in abnormal procedures are announced before being performed.“

*Classification: Memory Actions, Read-and-Do-Actions, Monitored Action, Review Actions*

*Bsp. für Monitored action.:*

„PNF place hand on related component and announce action to be performed, e.g.:

**Throttle No.1**

**Closed**

PF verify correct component and reply, e.g.:

**No. 1**

**Confirmed**

PNF perform the action (and report the execution, e.g. „Closed“)

When ready, PF requests initiation of procedure by announcing „START PROCEDURE“

Abnormal procedures are read by PNF starting with the procedure title“

Quelle: Auszug aus OM-B (B747)

Crew 1	Crew 2
<b>Fehler: „Flight with Unreliable Airspeed“</b>	<b>Fehler: „Engine Oil Quantity Low“</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Airbus-320-Flug: Mailand → Frankfurt</li> <li>• CM1 ist Pilot Flying</li> <li>• Fehler: Ausfall der Höhen- und Geschwindigkeitsanzeigen</li> <li>• Analyzierte Arbeitsschritte der Crew:             <ul style="list-style-type: none"> <li>– Trouble Marking</li> <li>– Entscheidung für Landeflughafen</li> <li>– <b>Lesen der Checklisten</b></li> <li>– <b>Controlübergabe</b></li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Boeing-737-Flug: Frankfurt → München</li> <li>• CM1 ist Pilot Flying</li> <li>• Fehler: aus Triebwerk 2 läuft Öl aus</li> <li>• Analyzierte Arbeitsschritte der Crew:             <ul style="list-style-type: none"> <li>– Trouble Marking</li> <li>– Entscheidung für das Abschalten des betroffenen Triebwerks und Rückkehr nach Frankfurt</li> <li>– <b>Lesen der Checklisten</b></li> <li>– <b>Controlübergabe</b></li> </ul> </li> </ul>

## Crew 1: Kommunikatives Abarbeiten der Memory Items „Flight with unreliable airspeed“

<pre> 28 CM1: &lt;&lt;singsong, prononciert&gt; `flight with unreliable 29 `airspeed=hh. 30 (-- ) 31 `start procedure. &gt; 32 (- ) 33 `FLight directors off; 34 (-- ) 35 CM2: &lt;&lt;p&gt; ( )=is [off, &gt; 36 [((Gong ertönt))] 37 (1,75) 38 CM1: &lt;&lt;rhythmisch&gt; AUtopilot is off (.) autosrÜst is off. &gt; 39 (- ) 40 check speed brake retracted 41 (- ) 42 CM2: &lt;&lt;verschliffen&gt; speedbrake=is retracted=h, &gt; 43 (-- ) 44 CM1: `flaps `lassen wir die konfiguration. 45 CM2: j::`a, 46 (- ) 47 CM1: &lt;&lt;rhythmisch&gt; ich=hab ↑FÜNfzehn grad pitch up; (- ) 48 ich hab' (- ) TOga power. &gt; 49 (---) 50 CM2: j:~`a;</pre>	<p>Einstieg in das Procedure durch Ansage</p> <p>Lesen und Bestätigen der Items in der durch die Checkliste vorgegebenen Kommandos</p> <p>Kaum Aktivitäten, die über das Lesen der Checklisten hinausgehen</p>
---	--

## Crew 2: Kommunikatives Abarbeiten der Checkliste „Engine failure shut down“



81	CM1:	okay. (-) ʃgo aheadʃ:.	
82	CM2:	ʃokay, ʃ	
83	CM2:	engine failure and ʃshutˈdown. (-)	Procedureabweichender Anschluss an die
84		throttle (-) number (---) ʃtwo is das, (-) close;	Abstimmung über Einstieg in das Procedure
85		(-)	(nicht im TS)
86	CM1:	number two is clʃosed ʃ	Wording entspricht nicht der Norm
87	CM2:	ʃclose. auʃtothrottle (.) off	(„confirmed“)
88		(4,0)	
89	CM2:	ja conditions permitting operate for three minutes	
90		at idle thrust.	
91		(-)	
92	CM1:	conditions permItting; (da=würd=ich) ʃsagen; ʃ	Lesen und Bestätigen der Checklisten-Items
93	CM2:	ʃwir=ham schon oʃlʃ	kombiniert mit alltagssprachlich realisierten
94	CM2:	(-) low oil pressure ʃlight würd iʃch sagen überspringen wir;	Aktivitäten, z.B.:
95	CM1:	ʃ ja, ʃ	
96		(-)	
97	CM1:	okay ʃmachen=wirs aʃus,	- vorschlagen (Z.92-94)
98	CM2:	ʃ ja? ʃ	- entscheiden (Z.97)
99	CM2:	start lever (-) number two (-) cʃt off	- korrigieren, sich entschuldigen (Z.102ff)
100	CM1:	number two cut off:.	
101		(-)	
102	CM2:	confirmed,	Korrektur von abweichendem Wording des
103	CM1:	<<lauter> number two is confirmed >	Cpt durch CM2
104		<<decrese> tschuldigung ja. >	
105	CM2:	cut off.	
106		(2,5)	Alltagssprachliche Rahmeneröffnung mit
107		so; jertz=(müssen=wir)=n=bisschen was machen,	abschwächenden Elementen (Z. 107)

## Crew 1: Procedureabweichende Control-Übergabe



146	CM1:	.hh ich <<hoch> würd dir gern > das flUgzeug	
147		<<all> mal übergeben. >	
148	CM2:	alles ʃklar	
149	CM1:	ich (.) bin jertz n bisschen zu LANGsam geworden,	
150		(-)	
151	CM2:	ja;	
152		(--)	
153	CM1:	ja?	
154		(-)	
155		ähm: (-) müsstest also (.) er BAUt aber gANz	
156		gemächlich auf. (-)	
157	CM2:	ja,	
158	CM1:	könntest du mal <<hoch> flIEgen bitte? >=	Norm und Standard wording:
159	CM2:	=ich kann	
160		flIEgen. =<<p> ja, >	„You have control – I have control“
161	CM1:	dann hab ich den kOPF n bisschen frei.	
162	CM2:	genau.	
163	CM1:	das wär nett. (.) also wir ham n kurs von	

189	CM1:	wir: (-) <<behaucht> bräuchten > mal von f:rankfurt
190		das <u>wetter=war=ja</u> ganz <u>g-ut</u> ne, .hhh ( <u>und=je_tz</u> )
191	CM2:	└das war in <u>ordnung ja</u> ┘
192	CM1:	<u>sach=mer=erstmal</u> den <u>leu_ten</u> <u>bescheid;</u> ┘
193	CM2:	└okay,┘
194		(--)
195	CM1:	<u>äh=erstmal=m pürser;</u>
197		(4,0)
		└┘
198		CM1 betätigt die <u>Pürser-Klingel</u>
199	CM2:	<u>i=have control;</u>
201	CM1:	<<gemurmelt> <u>ja</u> > (-) <u>you have control;</u>
		└┘
202		CM2 schaut kurz zu CM1 und nickt

- Normabweichung: Crew 2 verwendet zwar das Standardwording, tauscht aber die Handlungsrollen

© consilia cct – www.consilia-cct.com

## Vergleichendes Fazit für beide Crews hinsichtlich reflexiver Gesprächsführungskompetenz

Crew 1	Crew 2
<b>Fehler: „Flight with Unreliable Airspeed“</b>	<b>Fehler: „Engine Oil Quantity Low“</b>
<p><b>Typisch für Crew 1:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Starke sichtbare Orientierung an der Mehrfachnormierung</li> </ul> <p><b>Vorteile:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Expliztheit, sichtbare Struktur</li> </ul> <p><b>Kosten:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• an starren Abläufen orientiert</li> <li>• mangelnde Kontextsensitivität</li> <li>• hierarchisches Gefälle durch einseitige Gesprächsführung</li> </ul> <p><b>Trainingsfokus:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Effekte / Stärken natürlicher Kommunikation</li> </ul>	<p><b>Typisch für Crew 2:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Geringe (sichtbare) Orientierung an der Mehrfachnormierung</li> </ul> <p><b>Vorteile:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• sparsam</li> <li>• dynamisch</li> <li>• hohe Beteiligungschancen für den Copiloten, hohe Redundanz</li> </ul> <p><b>Kosten:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Risiken impliziter Kommunikation: Missverständnisse, Verständnisfiktion</li> </ul> <p><b>Trainingsfokus:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Techniken und Vorteile der gezielten Gesprächsführung</li> </ul>

## Welche Empfehlungen könnten wir geben?



1. Aufzeigen der elementaren kommunikativen Tätigkeiten und Notwendigkeiten bei der Verständnissicherung im entsprechenden Kontext
  - + Vorteil: Datengestützte Darlegung der Professionalität der Gesprächskultur, Reflexivität trainieren
  - Nachteil: relatives Desinteresse bei der Zielgruppe durch ungewohnten Zugang zur Kommunikation
2. Beschreibung der Folgekosten beim Ausbleiben der normativen Notwendigkeiten
  - + Vorteil: Datengestützte Beschreibung von exemplarischen Problembereichen für die Zielgruppe
  - Nachteil: Gefahr des Widerstands und unfreiwilligen „Vorführens“
3. Präventives Training durch Übersetzung der normativen Vorgaben in Erfordernisse der natürlichen Kommunikation, z.B. „Involve others by...“
  - + Vorteil: niedrighschwellig, alltagsnah und verallgemeinerbar
  - Nachteil: Vermehrung der Normen, Einsicht in die Notwendigkeit fraglich
4. Coaching ex post (Simulator) mit Tipps für konkreten Verhaltensänderungen
  - + Vorteil: individuelle und spezifische Förderung
  - Nachteil: kostenintensiv, Expertise und Feldkompetenz notwendig, Empfehlungen durch Externe ist unvertraut im Feld...

## Probleme beim Ableitung der Empfehlungen



1. Welche deskriptiven Normen können abgeleitet werden, wenn verschiedene Wege zum Ziel führen und alle Vorgehensweisen Gewinne und Folgekosten haben?
2. Wie könnte man diese Erkenntnisse vermitteln, schulen, trainieren?
3. Ist es überhaupt sinnvoll, über Empfehlungen noch mehr Normen zu vermitteln, oder wie kann eine gesprächsreflexive Variationsspanne als professionelle Repertoireerweiterung trainiert werden?

# Danke für Ihr Interesse!

Download des Vortrags unter [www.consilia-cct.com/publikationen](http://www.consilia-cct.com/publikationen)

## Literatur

Nazarkiewicz, Kirsten (2010): Interkulturelles Lernen als Gesprächsarbeit. VS Verlag

Nazarkiewicz, Kirsten (2010) Gesprächsführung als Trainingsmethode in interkulturellen Weiterbildungsveranstaltungen, in: Hiller, Gwenn/Vogler-Lipp, Stefanie (Hrsg.), Schlüsselqualifikation Interkulturelle Kompetenz an Hochschulen, Wiesbaden: VS Verlag, S. 87-105.

Nazarkiewicz, Kirsten, Finke, Holger, Dolscius, Detlef (2008), „Die läuft uns raus, die Suppe, komm Level off in Hundertdreißich.“ Zwischen Standardisierung und Umgangssprache: Wie lässt sich Cockpitkommunikation praxisnah trainieren“ Vortrag auf dem Arbeitskreis für Angewandte Gesprächsführung am 15.11.2008 in Koblenz.

Nazarkiewicz, Kirsten, Finke, Holger, Dolscius, Detlef (2008), „Das gefällt mir gar nicht“ - Trouble Marking als professionelle Kommunikationsleistung im Cockpit beim Auftreten technischer Zwischenfälle, in: Matuschek, Ingo (Hrsg.), Luft-Schichten. Arbeit, Organisation und Technik im Luftverkehr Berlin: edition sigma, S. 93-117.

Nazarkiewicz, Kirsten (1997) Moralisieren über Ethnien. Die Reflexivität der Stereotypenkommunikation, in: Zeitschrift für Soziologie, Jg 1997, Heft 3, S. 181-201