

## **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

# Ausführliches Inhaltsverzeichnis der Beiträge

Arnulf Deppermann

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

1. Verstehen als Anforderung in professionellen Handlungsfeldern ..... 7
2. Zur Gegenstandsbestimmung und zur Methodik der Untersuchung von Verstehen in der Interaktion..... 12
3. Der Zusammenhang von sprachlichen und kinetischen Ausdrucksressourcen, Interaktions- und Sozialstruktur beim Verstehen in professionellen Handlungsfeldern..... 18
4. Literatur..... 22

Thomas Spranz-Fogasy

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

1. Einleitung..... 27
2. **Ärztliche Gespräche als kommunikatives Zentrum des Gesundheitswesens**..... 28
  - 2.1 Sozialstrukturelle Grundlagen ärztlicher Gespräche als Verstehensressourcen ..... 30
  - 2.2 Interaktionstypologische Eigenschaften ärztlicher Gespräche als Verstehensressourcen..... 35
    - 2.2.1 Begrüßung und Gesprächseröffnung ..... 37
    - 2.2.2 Beschwerdenschilderung und Beschwerdenexploration ..... 38
    - 2.2.3 Diagnosemitteilung ..... 41
    - 2.2.4 Therapieentwicklung und Therapieentscheidung..... 43
    - 2.2.5 Gesprächsbeendigung und Verabschiedung ..... 44
    - 2.2.6 Orientierung im Gespräch geben ..... 45
    - 2.2.7 Die verstehensbezogene Interdependenz der Komponenten des Handlungsschemas APG ..... 46

|           |  |     |
|-----------|--|-----|
| <b>3.</b> | <b>Ärztliche(s) Fragen als Paradigma der ärztlichen Verstehensarbeit</b> ..... | 46  |
| 3.1       | Daten .....  | 48  |
| 3.2       | Die syntaktische Typisierung ärztlicher Fragen .....                           | 48  |
| 3.3       | Die interaktive Systematik der Fragetypen .....                                | 53  |
| 3.4       | Quantitative Verteilung von Fragetypen im ärztlichen Gespräch.....             | 56  |
| 3.5       | Deklarativsatzfragen (DSF) .....   | 60  |
| 3.6       | Ratifikationssuchende Deklarativsatzfragen.....                                | 62  |
| 3.7       | Explications-DSF .....   | 67  |
| 3.8       | Exkurs: Der Einsatz von DSF-Typen und Stile ärztlicher Gesprächsführung .....  | 72  |
| 3.9       | Verstehensdokumentation in ärztlichen Fragen .....                             | 74  |
| <b>4.</b> | <b>Die andere Seite – Patientenantworten</b> .....                             | 77  |
| 4.1       | Quantitative Auswertungen von Patientenantworten.....                          | 78  |
| 4.2       | Frageskopos und Antwortüberschuss.....   | 81  |
| 4.3       | Exemplarische Analysen von Antworten im Gespräch AA_BI_03 .....                | 84  |
| 4.4       | Verfahren antizipatorischer Reaktion.....                                      | 90  |
| 4.5       | Reduzierte Antworten von Patienten in ärztlichen Gesprächen.....               | 98  |
| 4.6       | Verstehensdokumentation in Patientenantworten .....                            | 103 |
| <b>5.</b> | <b>Fazit und Diskussion</b> .....  | 105 |
| <b>6.</b> | <b>Literatur</b> .....   | 108 |

Ulrich Reitemeier

**Verstehensdokumentation in der Migrationsberatung:**

**Transformationen zwischen institutioneller und**

**Betroffenenperspektive**..... 117

|           |   |     |
|-----------|---|-----|
| <b>1.</b> | <b>Einleitung</b> .....   | 117 |
| <b>2.</b> | <b>Datengrundlage und Kontext der Datengewinnung</b> .....                            | 118 |
| <b>3.</b> | <b>Pragmatische Strukturen und Verstehensaufgaben in der Migrationsberatung</b> ..... | 121 |

|           |  |            |
|-----------|--|------------|
| 3.1       | Lebenslagenspezifische und institutionelle Voraussetzungen für Perspektivendivergenz.....  | 121        |
| 3.2.      | Das Handlungsschema der Beratungsinteraktion und Verstehensaufgaben der beteiligten Akteure .....  | 124        |
| 3.3       | Verstehensaufgaben der Akteure der Migrationsberatung als Resultat der Entfaltungsmethodik ihrer Handlungsperspektiven.....  | 126        |
| 3.3.1     | Entfaltungsprinzipien der professionellen Beteiligungsperspektive und dadurch akut werdende Verstehensanforderungen für die Klientenpartei.....  | 128        |
| 3.3.1.1   | Ausrichtung des professionellen Engagements an Statusmerkmalen.....  | 128        |
| 3.3.1.2   | Einnahme einer Aufsichts- und Kontrollperspektive.....   | 131        |
| 3.3.1.3   | Perspektivenangleichung bei strikter Ressourcen- und Effizienzorientierung .....   | 134        |
| 3.3.2     | Entfaltungsprinzipien der Klientenperspektive und ihre Implikationen für Verstehensanforderungen der Berater .....   | 137        |
| 3.3.2.1   | Ausrichtung des Hilfeersuchens an institutionellen Bearbeitungsbedingungen.....  | 137        |
| 3.3.2.2   | Wahrung eines Kontrollanspruchs über die Bedingungen der Problembearbeitung.....   | 142        |
| 3.3.2.3   | Ausagieren von Erwartungsenttäuschungen.....   | 145        |
| <b>4.</b> | <b>Die Problemdarstellung der Klientenpartei verstehen und in den professionellen Relevanzrahmen transformieren – exemplarische Analyse eines beraterseitigen Verfahrens der Verstehensdokumentation .....</b> | <b>146</b> |
| 4.1       | Analysemethodische Vorbemerkungen.....   | 146        |
| 4.2       | Die Eröffnung und die klientenseitige Problemdarstellung des Beratungsgesprächs „Krankenschwester oder -pflegehelferin“ .....  | 147        |
| 4.3       | Die Reaktion des Beraters auf die Problemdarstellung der Klientin .....  | 151        |
| 4.4       | Das Verfahren der relevanzrückstufenden Verstehensdokumentation in seiner sprachlichen Ausgestaltung und sequenziellen Realisierung.....   | 153        |
| 4.4.1     | Die formulatorisch-stilistische Gestaltung der relevanzrückstufenden Verstehensdokumentation .....   | 153        |

|       |   |            |
|-------|---|------------|
| 4.4.2 | Die Verstehensdokumentation in der Reaktion des Beraters .....  | 155        |
| 4.4.3 | Wie Berater und Klientin von impliziten<br>Verstehensgrundlagen Gebrauch machen .....   | 157        |
| 4.4.4 | Struktureller Aufbau und interaktionsstrukturelle<br>Einbettung des Verfahrens .....  | 159        |
| 4.4.5 | Die Handlungsfunktionalität des spezifischen<br>'recipient designs' der relevanzrückstufenden<br>Verstehensdokumentation .....                              | 161        |
| 4.5   | <b>Die relevanzrückstufende Verstehensdokumentation<br/>und ihre Prägung durch handlungsschematische<br/>und gattungsspezifische Bedingungen .....</b>      | <b>163</b> |
| 4.5.1 | Simultaneität von Fallverstehen und Aktivitätssteuerung.....  | 164        |
| 4.5.2 | Angleichung von Handlungsperspektiven im Zuge<br>der Dominantsetzung des professionellen<br>Relevanzrahmens .....   | 164        |
| 4.5.3 | Funktionalität für situationsspezifische<br>Einsozialisierungserfordernisse .....   | 165        |
| 4.6   | <b>Das Verfahren der relevanzrückstufenden Verstehens-<br/>dokumentation in seinen Bezügen zu sozialstrukturellen<br/>Rahmenbedingungen.....</b>            | <b>168</b> |
| 4.6.1 | Fallverstehen – Verstehensarbeit im Kontext des<br>hoheitsstaatlichen Aufnahme- und Anerkennungsverfahrens .....  | 168        |
| 4.6.2 | Reproduktion sozialer Asymmetrie im Rahmen<br>eines interaktiven Arbeitsbündnisses.....   | 170        |
| 4.7   | Resümee .....   | 172        |
| 5.    | <b>Die Aufklärungsaktivität des Beraters verstehen und<br/>akzeptieren – exemplarische Analyse einer klientenseitigen<br/>Verstehensdokumentation .....</b> | <b>174</b> |
| 5.1   | Einleitung .....  | 174        |
| 5.2   | Der Gesprächskontext .....  | 175        |
| 5.2.1 | Die vorgängige Aufklärungsaktivität des Beraters.....   | 176        |
| 5.2.2 | Die Reaktion der Klientin auf die Aufklärungsaktivität<br>und das Anschlusshandeln des Beraters.....  | 178        |

|         |  |            |
|---------|--|------------|
| 5.3     | Beschreibung der gesprächslokalen Realisierung des Verfahrens .....  | 180        |
| 5.3.1   | Die vorgeschaltete Verstehensthematisierung per Nachfrage.....   | 180        |
| 5.3.2   | Die negative Verstehensthematisierung .....  | 181        |
| 5.3.3   | Die in der negativen Verstehensthematisierung enthaltene Verstehensdokumentation .....                                     | 182        |
| 5.3.4   | Die angeschlossene Verstehenshypothese.....  | 184        |
| 5.3.5   | Die in der Verstehenshypothese enthaltene Verstehensdokumentation .....  | 186        |
| 5.3.6   | Struktureller Aufbau und interaktionsstrukturelle Einbettung des Verfahrens .....  | 187        |
| 5.3.6.1 | Alleinstehende Realisierungsweisen negativer Verstehensthematisierungen und Verstehenshypothesen im Gesprächskorpus.....   | 187        |
| 5.3.6.2 | Die kombinierte Verwendung beider Komponenten des Verfahrens im Fallbeispiel „Krankenschwester oder -pflegehelferin“ ..... | 191        |
| 5.3.7   | Die Handlungsfunktionalität des Verfahrens.....  | 194        |
| 5.3.7.1 | Protestbekundung im Rahmen einer professionellen Dienst- und Hilfeleistungsbeziehung .....                                 | 194        |
| 5.3.7.2 | Stärkung der Position als Anspruchsberechtigte.....  | 195        |
| 5.3.7.3 | Erzeugung einer dilemmatischen Situation.....  | 195        |
| 5.3.7.4 | Sichtbarmachen der Grenzen und Möglichkeiten der Funktionsrolle des Beraters.....  | 197        |
| 5.4     | Handlungsschematische und gattungsspezifische Bezüge des Verfahrens .....  | 197        |
| 5.5     | Sozialstrukturelle Bezüge bei der Anwendung des Verfahrens.....  | 198        |
| 5.6     | Resümee.....   | 200        |
| 6.      | <b>Schlussbetrachtungen und theoretische Einordnung der untersuchten Verfahren der Verstehensdokumentation.....</b>        | <b>202</b> |
| 7.      | <b>Literatur.....</b>  | <b>205</b> |

Reinhold Schmitt

**Verfahren der Verstehensdokumentation am Filmset:**

|  |            |
|--|------------|
| <b>Antizipatorische Initiativen und probeweise Konzeptrealisierung .....</b>   | <b>209</b> |
| <b>1. Einleitung.....</b>  | <b>209</b> |
| <b>2. Korpus und Implikationen der Datenspezifik.....</b>                      | <b>212</b> |
| <b>3. Situations- und organisationsstrukturelle Aspekte des Filmsets .....</b> | <b>215</b> |
| 3.1 ‘Multi Party Interaction’.....   | 216        |
| 3.2 Komplexität der Situations- und Interaktionsstruktur.....                  | 217        |
| 3.3 Relevanz der Territorialität/Räumlichkeit.....                             | 217        |
| 3.4 Dynamische Präsenzformen.....  | 218        |
| 3.5 Interaktionsräumliche Dynamik.....   | 219        |
| 3.6 Interaktion als Arbeit.....  | 219        |
| 3.7 Kollektive Orientierung auf ein übergeordnetes ‘joint project’ .....       | 220        |
| 3.8 Einsatz von Gegenständen und technischen Geräten.....                      | 220        |
| <b>4. Organisationsstrukturen des Filmsets .....</b>                           | <b>221</b> |
| 4.1 Funktionsrollen und Hierarchie .....                                       | 223        |
| 4.2 Arbeitsteilung mit genau definierten Zuständigkeiten.....                  | 225        |
| 4.3 Funktionsrollenspezifische Perspektivität: ‘Schneiden’ .....               | 226        |
| 4.4 Koexistenz verschiedener Arbeitszusammenhänge .....                        | 227        |
| 4.5 Koordination .....   | 229        |
| 4.5.1 Monitoring-Aktivitäten .....   | 229        |
| 4.5.2 Orientierungs-Displays .....   | 230        |
| 4.6 Verstehensimplikationen der Organisationsstruktur .....                    | 232        |
| <b>5. Feldspezifische Verstehensanforderungen .....</b>                        | <b>234</b> |
| 5.1 Ablaufspezifische Verstehensanforderungen .....                            | 234        |
| 5.2 Künstlerisch-thematische Verstehensanforderungen .....                     | 236        |
| <b>6. Dokumentationsverfahren im Detail.....</b>                               | <b>238</b> |
| 6.1 Antizipatorische Initiativen.....  | 238        |
| 6.1.1 Verbale antizipatorische Initiativen.....                                | 240        |
| 6.1.2 Nonverbale antizipatorische Initiativen .....                            | 273        |

|          |  |     |
|----------|--|-----|
| 6.1.3    | Fazit .....  | 277 |
| 6.1.3.1  | Falltranszendierende Gemeinsamkeiten .....                       | 277 |
| 6.1.3.2  | Strukturelle Eigenschaften des Verfahrens.....                   | 281 |
| 6.1.3.3  | Zur aktuellen interaktiven Relevanz des Verfahrens .....         | 282 |
| 6.1.3.4  | Zur Funktionalität des Verfahrens: Chancen und Risiken.....      | 283 |
| 6.2      | Probeweise Konzeptrealisierung.....                              | 285 |
| 6.2.1    | Beispiel 1: Regisseurin und Kamerafrau .....                     | 285 |
| 6.2.1.1  | Konzeptverstehen .....   | 286 |
| 6.2.1.2  | Konzeptverstehen als Aushandlungsprozess .....                   | 287 |
| 6.2.1.3  | Die pragmatische Struktur der Aushandlung.....                   | 288 |
| 6.2.1.4  | Zur Notwendigkeit der multimodalen Analyseperspektive.....       | 297 |
| 6.2.1.5  | Interaktionsstruktur der probeweisen Konzeptrealisierung.....    | 301 |
| 6.2.1.6  | Reaktive Verfahrensrealisierung (Kamerafrau) .....               | 306 |
| 6.2.1.7  | Initiative Verfahrensrealisierung (Regisseurin) .....            | 309 |
| 6.2.1.8  | Interaktionsreflexive Konzeptimplikationen .....                 | 312 |
| 6.2.1.9  | Sozialstrukturelle Implikationen des Verfahrens .....            | 314 |
| 6.2.1.10 | Fazit .....  | 315 |
| 6.2.2    | Beispiel 2: Regisseurin und Schauspieler .....                   | 317 |
| 6.2.2.1  | Interaktionsstrukturelle Spezifik des Verfahrens .....           | 318 |
| 6.2.2.2  | Kritik der Regisseurin (emotionaler Moment) .....                | 318 |
| 6.2.2.3  | Entwicklung eines ersten Lösungsvorschlags .....                 | 320 |
| 6.2.2.4  | Begründungen im Kontext der Konzeptvermittlung .....             | 322 |
| 6.2.2.5  | Erste probeweise Konzeptrealisierung (Regisseurin).....          | 325 |
| 6.2.2.6  | Zitat der probeweisen Konzeptrealisierung<br>(Regisseurin) ..... | 328 |
| 6.2.2.7  | Probeweise Konzeptrealisierung I (Schauspieler).....             | 333 |
| 6.2.2.8  | Kern der probeweisen Konzeptrealisierung<br>(Schauspieler).....  | 335 |
| 6.2.2.9  | Vor dem Erkennen.....  | 336 |
| 6.2.2.10 | Erstaunen .....  | 337 |
| 6.2.2.11 | Erkennen.....  | 338 |
| 6.2.2.12 | Explizite Abschlussevaluation (Regisseurin) .....                | 341 |
| 6.2.2.13 | Fazit .....  | 345 |

|           |                               |     |
|-----------|-------------------------------|-----|
| <b>7.</b> | <b>Schlussbemerkung</b> ..... | 346 |
| <b>8.</b> | <b>Anhang</b> .....           | 350 |
| <b>9.</b> | <b>Literatur</b> .....        | 357 |

Arnulf Deppermann

|           |   |     |
|-----------|---|-----|
|           | <b>Konklusionen: Interaktives Verstehen im Schnittpunkt<br/>von Sequenzialität, Kooperation und sozialer Struktur</b> ..... | 363 |
| <b>1.</b> | Retrospektive Sensitivität von Turn- und Sequenzorganisation<br>als Konstitutionsprinzip der Verstehensdokumentation .....  | 363 |
| <b>2.</b> | Progressivität, Projektion und Antizipation als Konstituenten<br>von Verstehen in kooperativen Handlungsprozessen .....     | 369 |
| <b>3.</b> | Verstehensdokumentation als perspektivische<br>Aneignung .....  | 374 |
| <b>4.</b> | Die Indikatorqualität von Verstehensdokumentationen<br>für soziale Strukturen in der Interaktion .....                      | 376 |
| <b>5.</b> | Die Relationalität von retrospektiv-prospektiven<br>Verstehensdokumentationen .....   | 379 |
| <b>6.</b> | Literatur .....   | 382 |