

**Rezension zu: Douglas W. Maynard, Bad News, Good News.
Conversational Order in Everyday Talk and Clinical Settings.
Chicago: The University of Chicago Press 2003**

Bernd Meyer

Will man einem Anderen etwas Neues kundtun, so ist es ratsam, dabei das Wissen des Anderen zu berücksichtigen. Schließlich setzt eine Äußerung wie "Peter ist ausgezogen" beim Hörer einiges voraus: dass er den Namen 'Peter' einer Person zuordnen kann, dass er erkennen kann, ob es um Kleidung oder eine Wohnung geht und vielleicht auch, dass er eine Ahnung hat, wieso der genannte Sachverhalt mitteilenswert sein könnte.

Das kommunikative Erfordernis, Neues so zu präsentieren, dass es vom Hörer auch aufgenommen werden kann, hat Sprachwissenschaftler schon immer fasziniert und wurde in verschiedenen Konzepten gefasst, wie etwa der funktionalen Satzperspektive, der Thema-Rhema-Gliederung, dem zweiten Behagelschen Gesetz usw. Wallace Chafe (1987:21) bringt auf den Punkt, um welche sprachlichen Verfahren es dabei geht: "devices having less to do with the content of an utterance than with the way that content is wrapped up and presented to a hearer."

Die Unterscheidung zwischen dem kommunikativen Gehalt und seiner Verpackung mag zunächst einleuchten. Sie eröffnet allerdings auch die Möglichkeit, die mit dem *'wrapping up'* verbundenen sprachlichen Phänomene getrennt vom unbestreitbar sozialen Gehalt einer Äußerung zu betrachten und als biologische zu interpretieren. Nicht wenige Arbeiten zum *'information packaging'* oder zur *'topic-comment-structure'* scheinen zumindest implizit davon auszugehen, dass die in diesem Zusammenhang betrachteten sprachlichen Strukturen Reflex eines genetisch verankerten Wahrnehmungs- oder Verarbeitungsmechanismus sind und die soziale Wirklichkeit, die mit ihnen bearbeitet wird, daher nicht weiter in die Untersuchung einbezogen werden muss (z.B. Kehler 2002).

Der amerikanische Soziologe Douglas W. Maynard, Professor an der University of Wisconsin in Madison/USA, ist als Vertreter der *conversation analysis* über den "Verdacht" erhaben, die sprachlichen Formen, in denen das Mitteilen von Neuigkeiten vollzogen wird, als biologisch determiniert zu begreifen. In seinem Buch über die konversationelle Ordnung des Überbringens von guten oder schlechten Neuigkeiten geht er interaktionsbezogen vor und arbeitet heraus, wie dieses kommunikative Erfordernis in alltäglichen und institutionellen Situationen gehandhabt wird.

Maynard begreift das Mitteilen oder Überbringen von Neuigkeiten als eine Ordnungsstruktur, die die Beteiligten im gesellschaftlichen Verkehr miteinander entwickeln. Diese Struktur hat die Funktion, die affektiven und kommunikativen Reaktionen der Rezipienten auf eine Neuigkeit antizipatorisch einzubeziehen, die Aufnahme der Neuigkeit durch die Rezipienten zu steuern und insgesamt die Neuigkeit als "news of a particular kind" (S.116) hervorzubringen. Während Psychologen eher das Erinnern und Behalten besonderer Ereignisse erforscht haben ("Wo waren Sie am 11.9.2001?"), untersucht Maynard den "informing process", der, wie er hervorhebt, auf "talk and interaction" basiert.

Dabei macht es durchaus einen Unterschied, ob die Neuigkeit vom Tod einer nahe stehenden Person oder von einem Lotto-Gewinn handelt. In beiden Fällen erleben

die Hörer einen "assault on the ordinary, expected, intended, typical, predictable, moral world of every day life" (S.7). In beiden Fällen entsteht durch den Einbruch der Neuigkeit in den Alltag die Notwendigkeit, sich auf die neue Situation einzustellen, bzw. sie angesichts von "relative amounts of confusion" (ebd.) überhaupt wahrzunehmen. Und in beiden Fällen sehen sich die Mitteilenden deshalb vor die Aufgabe gestellt, die Adressaten an die Aufnahme der Mitteilung heranzuführen. Diesen Gemeinsamkeiten steht jedoch die einfache Tatsache gegenüber, dass gute und schlechte Nachrichten die Beteiligten in unterschiedlicher Weise berühren. Maynard nennt dies die "benign order of everyday life" (S.160), die, wie er zeigt, unterschiedliche Überbringungsverfahren ("delivery strategies") hervorbringt.

Maynards Buch ist aus verschiedenen Gründen aufschlussreich. Hervorzuheben ist etwa sein Vorgehen, die Strukturen des alltäglichen Überbringens von Neuigkeiten mit den Abläufen in institutionellen (hier vor allem: in klinischen) Zusammenhängen zu kontrastieren. Auf diese Weise werden Unterschiede und Gemeinsamkeiten dieser Situationen sichtbar und es wird deutlich, welche besonderen Anforderungen das Überbringen von Neuigkeiten in klinischen Zusammenhängen an die Überbringer (meist Ärzte) und die Adressaten (Patienten oder deren Angehörige) stellen kann. Dabei geht Maynard grundsätzlich davon aus, dass die Verfahren des Überbringens von Neuigkeiten in "ordinary conversation" beheimatet sind und dass "practitioners shape or adapt them to the particularities and contingencies of professional practice" (S.25).

Ein weiterer Grundzug der Arbeit ist, dass Maynard sich nicht der Ärzteschelte anschließt, die manche Arbeit zum Thema Arzt-Patienten-Kommunikation durchzieht: sein Thema ist nicht der Nachweis und die Kritik der ärztlichen Autorität, bzw. des Machtgefälles zwischen Arzt und Patient. Vielmehr sieht er beide, den Überbringer und den Empfänger der Nachricht mit einem kommunikativen Problem konfrontiert, das nur gemeinsam "gelöst" werden kann. Der Transfer des auf Seiten des Arztes vorliegenden Wissens muss gelingen, und seine Frage ist, wie dies bewerkstelligt wird. Dabei kann ärztliche Autorität bzw. deren Infragestellung durch den ungläubigen Patienten allerdings durchaus eine Rolle spielen.

In den untersuchten klinischen Situationen werden Patienten erste oder auch abschließende Untersuchungsergebnisse mitgeteilt. Diese Situationen liegen *nach* der Erhebung der Patientendaten im Zuge der Anamnese und *nach* der Beurteilung dieser Daten durch das medizinische Personal. In ihnen geht es nicht mehr darum, dem Patienten Äußerungen über Beschwerden zu entlocken und diese medizinisch einzuordnen. Vielmehr gibt es an diesem Punkt des institutionellen Ablaufs ein neues Wissen, eine Einschätzung oder Gewissheit, die mitgeteilt werden muss. Maynard untersucht damit eine Phase der Krankheitsbearbeitung, die für den weiteren Verlauf und Erfolg eines Behandlungsprozesses entscheidend sein kann. Obwohl jedoch Diagnosemitteilungen einen wichtigen Bereich der Arzt-Patienten-Kommunikation ausmachen, wurden sie in ihren konkreten Vorkommen bisher kaum untersucht und sind meines Wissens, anders als diagnostische Gespräche, in Deutschland auch nicht Gegenstand der medizinischen Ausbildung.

Maynard stützt sich in seinem Buch auf drei Arten von Daten: (1) Anekdoten, die er in allgemein zugänglichen Quellen wie Zeitungsartikeln usw. gefunden hat oder die ihm zugetragen wurden, (2) Darstellungen von "bad news - good news"-Situationen, die er selbst in Befragungen von Adressaten und Überbringern von Neuigkeiten gefunden hat, und (3) Transkriptionen von Gesprächsausschnitten, in

denen das Mitteilen von Neuigkeiten tatsächlich stattfindet. Während die Datenformate (1) und (2) sich auf alle möglichen Situationen beziehen, stammen die Transkriptionen sowohl aus alltäglichen Gesprächen ohne institutionellen Zusammenhang, als auch aus verschiedenen klinischen Zusammenhängen, wie etwa HIV-Ambulanzen, Abteilungen für Innere Medizin oder der Psychiatrie.

Die verschiedenen Datentypen haben für Maynards Untersuchung jeweils eine besondere Funktion: während die Alltags-Anekdoten eher der Illustration dienen, bzw. dazu, den Leser an einen Aspekt des Überbringens von Neuigkeiten heranzuführen, sollen die Interview-Daten einen Zugang zum inneren Erleben der Beteiligten eröffnen und zugleich auch eine "connection to 'wider' social structures" (S.79) herstellen. Die Transkriptionen (3) hingegen ermöglichen es, "social organization in the details of real conduct" (S.26) aufzuzeigen. Dabei lässt Maynard keinen Zweifel daran, dass ethnographische Daten und Transkriptionen nur zusammen umfassende Einblicke in die Struktur des Mitteilens von Neuigkeiten möglich machen: die "close attention to the sequential organization of talk in CA [conversation analysis]" sehe sich manchmal nicht zu Unrecht dem Vorwurf ausgesetzt, sie "misses the forest for trees" (S.69).

Der Autor diskutiert und reflektiert verschiedene Zugänge und Herangehensweisen an die Daten ausführlich, wobei er insbesondere die Vor- und Nachteile eher ethnografischer und eher gesprächs- bzw. konversationsbezogener Ansätze abwägt. Er charakterisiert sein Vorgehen als den Versuch, Affinitäten zwischen CA und Ethnographie aufzuzeigen und zu nutzen. Ein zentrales Argument ist, dass eine Betrachtung, die nur an so genannten "contextual features" ansetzt, zur "ethnographic abstraction" (S.80) neige und deshalb durch die detaillierte Analyse empirischer Gesprächs-Daten kontrolliert werden müsse: "Statements about the influence of external or exogenous factors tend to be based on the observer's often laborious effort to gather demographic or historical information rather than equally rigorous demonstrations *from* the interactional data" (S.82).

Die detaillierte Auseinandersetzung, die Maynard mit verschiedenen Ansätzen führt und der er ein ganzes Kapitel (Ch.3) widmet, dient der Verortung der eigenen Herangehensweise im Spektrum zwischen Conversation Analysis und Ethnomethodologie; sie ist jedoch, wie das ganze Buch, auch lehrreich. Maynard entfaltet an seinem Gegenstand die Debatte über die Möglichkeiten der Analyse institutioneller Kommunikation in einer Weise, die für Einsteiger wie Fortgeschrittene gleichermaßen interessant ist. Zusätzlich zur ausgedehnten Methodenreflexion enthält das Buch zwei Anhänge mit Transkriptionskonventionen und einer kurzen Darstellung konversationsanalytischer Grundsätze, sowie einen Autoren- und Sachindex, sodass es sich auch für einen Einführungskurs eignet. Man sollte bei der Lektüre allerdings ein gutes englisches Wörterbuch und die Telefonnummern englischer Muttersprachler in Reichweite haben.

Der Aufbau des Buches ist wie folgt: In der Einleitung (Kapitel 1) umreißt Maynard anhand von Anekdoten, ethnografischen Erfahrungsberichten und Gesprächsdaten seinen Untersuchungsgegenstand und erläutert seine Hypothese. Das Mitteilen von Neuigkeiten ist für ihn ein Wendepunkt, ein Moment des Übergangs von einer sozialen Welt in eine andere: der Arzt, der aufgrund seiner Erkrankung plötzlich zum Patienten wird, tritt in eine neue Lebensphase ein; die Nachricht von der Schwangerschaft verändert die Planungen eines Paares, und beides ruft zunächst Desorientierung, Rückblicke und neue, spekulative Ausblicke hervor.

Der Moment der Mitteilung selbst ist dabei der Angelpunkt, und die "practices of language and social interaction are its medium" (S.12).

Im zweiten Kapitel betrachtet Maynard zunächst alltägliche Mitteilungssituationen. Er identifiziert verschiedene vorbereitende Aktivitäten für das Mitteilen, wie etwa Ankündigungen oder Fragen, in denen die Mitteilung schon zu erahnen ist, ohne vollzogen zu werden (A: *Erinnerst du dich an deinen Onkel Henry?* B: *Ist er gestorben?* A: *Ja, gestern.*). Sodann illustriert er anhand von Beispielen, dass diese Verfahren, und auch verschiedene Typen von Mitteilungen selbst (unverblüme oder verhaltene), die Wahrnehmung des Adressaten steuern und ihn damit in diesen Vorgang involvieren, häufig allerdings auch mit der Interpretation der Neuigkeit allein lassen. Der Sachverhalt wird also gemeinsam als (gute oder schlechte) Neuigkeit hervorgebracht.

Diese Einsichten, die vor allem anhand von Erfahrungsberichten und Anekdoten gewonnen werden, reichen Maynard jedoch nicht. Im dritten Kapitel wendet er sich deshalb der Frage zu, wie sich diese allgemeinen Beschreibungen verfeinern lassen und fügt in Kapitel 3 die schon erwähnte Methodendiskussion ein, um sein weiteres Vorgehen, d.h. die detaillierte Analyse der Aktivität und nicht des Settings, zu rechtfertigen.

Im folgenden Kapitel 4 arbeitet Maynard anhand von zahlreichen empirischen Beispielen die Struktur der "News Delivering Sequence" (NDS) heraus. Die NDS besteht zunächst aus einer Ankündigung ("announcement") und verschiedenen Reaktionen auf diese Ankündigung ("announcement response"). Die Reaktionen entscheiden über den weiteren Verlauf der Sequenz: sie können den Überbringer zur "elaboration", d.h. weiteren Ausführungen ermutigen ("encourage") oder entmutigen ("discourage"), oder sich aber ambivalent bzw. neutral zum weiteren Verlauf stellen ("standardized assessments"). Alle diese Reaktionen gehen mit Ausdrücken des Erstaunens einher ("oh"), die Intonation der *response* spielt für den weiteren Fortgang eine entscheidende Rolle. Je nachdem, wie die Reaktion des Rezipienten ausfällt, folgt nun eine "elaboration of news" durch den Überbringer und schließlich ein Abschnitt, in dem die Neuigkeit bewertet wird ("assessment"). Die Bewertung ermöglicht auch den Übergang zu weiteren Aktivitäten. Auch neutrale Bewertungen sind möglich, ja sogar notwendig, wenn die Beteiligten die NDS schnell zum Abschluss bringen wollen, denn eine emphatische Reaktion des Rezipienten (positiv oder negativ) ruft weitere Ausführungen des Überbringers ab und verlängert damit die Sequenz. Die Bewertung ist jedoch unabdingbar, denn "events do not have an intrinsic value" (S.114), auch nicht in Arzt-Patienten-Gesprächen.

Im fünften Kapitel beschäftigt sich Maynard mit der Aufnahme und Aneignung von Neuigkeiten durch die Beteiligten in unterschiedlichen Beteiligungskonstellationen. Neuigkeiten können demnach den Überbringer betreffen ("first party news"), den Rezipienten ("second party news"), oder einen abwesenden Dritten ("third party news"). So können etwa im Fall von schlechten *second party news* die Adressaten im Augenblick der Mitteilung stoisch bleiben oder sich ihren affektiven Reaktionen hingeben, während Begleitpersonen die Fakten aufnehmen und sie ihnen später darlegen. Die besondere emotionale Reaktion auf die schlechte Nachricht scheint dann durch die Tatsache ermöglicht zu werden, dass da noch jemand ist, der 'die Dinge zusammen hält'.

Die sozialen Beziehungen werden also von den Beteiligten in der Mitteilung der Neuigkeit sichtbar gemacht, konstituiert, erneuert oder verändert. Wie Maynard zeigt, ergeben sich aus den Beteiligungsrollen und der jeweiligen Bewertung der Neuigkeit charakteristische "patterns of delivery and receipt" (S. 125). Bezieht sich etwa eine gute Neuigkeit auf den Adressaten ("Ich habe deinen Ring wieder gefunden"), so wird man in dessen *response* Ausdrücke der Wertschätzung und des Lobes für den Überbringer finden, während eine gute Nachricht, die sich auf den Überbringer bezieht ("Ich habe meinen Ring wieder gefunden"), neben der positiven Bewertung des Sachverhalts eher eine 'geteilte Freude' oder ein Glückwünschen abrufft.

Die Beziehung der Beteiligten an einer NDS zu einem Sachverhalt wird also nicht von vornherein einfach durch die abstrakten sozialen Eigenschaften der Beteiligten festgelegt, sondern in der Interaktion angezeigt und in Szene gesetzt. Dabei kommt es darauf an, um wessen Neuigkeit es sich handelt, und wie sie gemeinsam bewertet wird. In klinischen Zusammenhängen sind es häufig Angehörige, denen eine Nachricht überbracht wird, die sich zwar nicht direkt auf sie bezieht, die aber auch für sie Konsequenzen hat. Auch sie sind dann *primary consequential figures*. Ärzte präsentieren in diesen Fällen medizinische Fakten als Andeutung und Überleitung zum eigentlichen diagnostischen Urteil und versuchen, die stoischen oder emotionalen Reaktionen der Angehörigen darauf durch einen nachgeschobenen *good-news exit* aus der NDS einzudämmen.¹

Im sechsten Kapitel wendet sich der Autor der zuvor schon angesprochenen Tatsache zu, dass gute und schlechte Neuigkeiten unterschiedliche Verläufe der NDS hervorbringen und unterschiedlich behandelt werden. Eine gute Nachricht erfährt eine ausführliche Würdigung, sie wird 'gefeiert' (S.184), eine schlechte Nachricht hingegen muss verschleiert werden, der Überbringer rückt nur zögerlich damit heraus, sie wird verpackt und von 'guten' Nachrichten begleitet. Maynard interpretiert dies nicht als Manifestation einer kulturell basierten Herangehensweise, sondern argumentiert im Anschluss an Harvey Sack's Überlegungen zum 'being ordinary' dass es sich hierbei um eine universale Form des Umgangs mit dem Ungewöhnlichen handelt: "Inasmuch as the everyday social world is achieved as externally real and ordinary, it has also an accomplished benign structure" (S.183).

Die ungleiche Behandlung von guten und schlechten Neuigkeiten durchzieht alle sozialen Bereiche. Allerdings lassen sich besondere Fälle finden, so etwa in der Kommunikation zwischen klinischem Personal und Patienten, die auf HIV-Antikörper getestet wurden. Während die Patienten angesichts der jeweiligen Testergebnisse entweder erleichtert oder in sich gekehrt reagieren, geben sich die Überbringer der Nachrichten neutral gegenüber dem Ergebnis: auch die schlechte Nachricht ('HIV-positiv') wird direkt und unverblümt mitgeteilt, die Aufnahme der Nachricht durch die getesteten Personen (häufig stoisch, verschlossen) wird von den Überbringern nicht aufgegriffen. Stattdessen versuchen sie, durch direkte, sachbezogene Aussagen und Fragen eine *emotional response* zu provozieren. Maynard nennt diese Strategie "cracking the emotional nut" (S.192). Er kommt zu dieser Einschätzung, die sich nicht unmittelbar aus der sequentiellen Analyse der Transkripte ergibt, durch die Einbeziehung von Interviews, die er mit den für die

¹ Das Zusammenspiel zwischen den Beteiligungsrollen und dem Überbringen von Neuigkeiten in klinischen Zusammenhängen wird ausführlich in Maynard 2004 behandelt.

Mitteilungen zuständigen Angestellten (*counselors*) geführt hat. In dem präsentierten Interview wird deutlich, dass die Angestellten die Mitteilungssituation als Wendepunkt im Leben der Klienten verstehen und es für erforderlich erachten, einen Zugang zu den Klienten zu bekommen, um mit ihnen Strategien für die Bewältigung der neuen Lebenssituation zu entwickeln. Auch in den HIV-Test-Gesprächen wird die *benign order* jedoch letztlich aufrechterhalten, etwa in Form eines vom *counselor* angebotenen *good-news exit*: "Being HIV positive is not a death sentence."

Im siebten Kapitel untersucht Maynard, welche Konsequenzen das Überbringen der Nachricht für den Überbringer haben kann. Ausgehend von den allgemein bekannten Gefahren, die den Überbringern schlechter Nachrichten drohen, betrachtet er verschiedene Fälle, in denen nicht nur die Nachricht selbst, sondern auch der Überbringer der Nachricht eine Bewertung erfährt. Der unproblematische Fall ist erwartungsgemäß die gute Nachricht. Hier kann ein Überbringer in Erwartung der positiven Bewertung seine Beteiligung am Zustandekommen des Sachverhalts hervor streichen und damit Komplimente abrufen ("prospecting for compliments", S.203).

Beim Überbringen schlechter Nachrichten wird die Frage, wer dafür verantwortlich ist, hingegen vom Überbringer oft ausgespart und dann unmittelbar folgend vom Rezipienten aufgeworfen. Dabei kann es auch bei Nachrichten, die den Rezipienten gar nicht direkt betreffen, vorkommen, dass dieser die Verantwortung dem Überbringer zuschreibt (A: *My face hurts*. B: *What did you do to it?*, S.207-208). Das *praising and blaming* des Überbringers hängt also nicht nur von den gegebenen Beteiligungsrollen ab; auch wenn offenbar niemand die Verantwortung für eine Misere hat, wird sie jemandem zugeschrieben.

Im achten Kapitel wendet sich Maynard ausgehend von den Untersuchungen authentischer Gesprächsdaten in alltäglichen und institutionellen Zusammenhängen dem Mitteilen von Neuigkeiten (meist schlechten) in der öffentlichen Sphäre zu, also der Kommunikation von Behörden, Regierungen und Unternehmen mit der Öffentlichkeit. In diesem Kapitel nimmt der Autor nicht auf Transkripte Bezug, sondern stützt seine Argumentation ausschließlich auf anekdotische *evidence*. Er betrachtet bekannte Skandale wie Clintons Affären, die Verseuchung amerikanischer Soldaten im ersten Irak-Krieg oder die Kontaminierung von Blutkonserven mit HIV. Seine zentrale These ist, dass die Art und Weise des Herausrückens mit diesen *bad news*, das Verschweigen, das Beschönigen der Situation usw. nicht einfach, wie von manchen Soziologen unterstellt, mit taktischen und ökonomischen Erwägungen oder kognitiven Verfahren der Risiko-Bewertung zu erklären sind. Ansätze, die die psychologische und kognitive Seite der dazugehörigen Entscheidungsprozesse betonen, vernachlässigen seiner Meinung nach, dass diese Entscheidungen kommunikativ hergestellt werden müssen. In diesen Interaktionen greifen die Beteiligten jedoch auf dieselben kommunikativen Praktiken zurück, die ihnen auch in ihrem Alltag zur Verfügung stehen. Auch wenn aus den jeweiligen *meetings* und Versammlungen keine Daten vorliegen, lässt sich doch annehmen, dass auch Politiker oder Funktionäre die *benign order of everyday life* herstellen wollen und einfach aus diesem Grund schlechte Nachrichten ausblenden: "Patterns found in conversational episodes of bad and good news may be generic enough to manifest themselves in the discourse of more public settings" (S.243). Die manchmal eigentümliche Handhabung von Neuigkeiten in der öffentlichen

Sphäre wäre demnach also nicht notwendig oder allein das Ergebnis von bösem Willen, Indiskretionen oder einer inkompetenten Presseabteilung, sondern "outcome of the way participants competently and commonsensically organize their interactions" (S.244).

Wenn man sich überlegt, welche finanziellen, politischen und moralischen Dimensionen die Skandale um HIV-verseuchte Blutkonserven in den USA und Europa hatten, erscheint eine solche Perspektive allerdings etwas naiv. Das achte Kapitel, das auch methodologisch nicht zum Rest des Buches passt, weil in ihm über kommunikative Vorgänge allein auf der Basis von Daten aus zweiter Hand spekuliert wird, macht auf mich den Eindruck, als sei es vor allem aufgrund von Marketing-Erwägungen in das Buch aufgenommen worden – Skandale verkaufen sich gut, und für die pseudowissenschaftliche Reflexion von Skandal-Kommunikation fallen dann auch ein paar Sonnenstrahlen des öffentlichen Interesses ab, die den Autor wärmen und den Verlag ernähren. Für Maynard spricht jedoch, dass dieses Kapitel nur zwanzig Seiten hat und damit deutlich kürzer ist als andere.

Maynard schlussfolgert aus seinen Untersuchungen, dass eine Reflexion der *common sense*-Praktiken die Beteiligten für die inhärenten Probleme des Überbringens von guten und schlechten Neuigkeiten sensibilisieren und damit Veränderungen dieser Praktiken fördern könnte. In einem Epilog mit dem Titel 'How to tell the news' gibt er deshalb Ratschläge für Personen, die beruflich häufig als Überbringer tätig werden müssen, wie etwa Ärzte, Geistliche, usw. In der Formulierung der sieben "procedures", die beim Umgang mit Neuigkeiten beachtet werden sollten, lässt er noch einmal die Kapitel 1-7 seines Buches Revue passieren, wobei er eingangs jeweils Merksätze wie "Prepare yourself" oder "Consider the relationship" präsentiert. Diese Anweisungen sind in ihrer Schlichtheit teilweise eher auf dem Niveau von Ratgeberliteratur; sie gewinnen jedoch durch Maynards zusätzliche Erläuterungen und Bezugnahmen auf die vorangehenden Kapitel etwas an Überzeugungskraft.

Maynards Buch beeindruckt durch die Vielfalt an subtilen Beobachtungen, es folgt einer transparenten Methode, die begründet wird und es zeigt weiterführende Fragestellungen und Möglichkeiten der Vertiefung auf. Zugleich ist es ein bescheidenes, sympathisches Buch, dessen Autor zwar nicht den Anspruch auf das 'letzte Wort' erhebt, aber trotzdem engagiert den eigenen Beitrag und Ansatz gegen andere mögliche Herangehensweisen vertritt. Nicht zuletzt unterstützt Maynard mit seinem Buch die Herausbildung einer 'kommunikativen Mentalität' (Sarangi 2004) in der medizinischen Praxis.

Trotz dieses insgesamt positiven Urteils stelle ich mir die methodologische Frage, inwieweit Maynards Beobachtungen tatsächlich die Besonderheiten der Kommunikation in den von ihm untersuchten Institutionen erfassen. Diese Frage würde Maynard vermutlich sinnlos erscheinen, da es ihm eher darum geht, die *practices of everyday life* in der Kommunikation in Institutionen zu finden. Letztlich, so könnte man vielleicht vermuten, ist für ihn eben alles *ordinary conversation*.

Aus meiner Sicht ist die Frage nach der Repräsentativität der Daten jedoch gerade angesichts der von ihm formulierten allgemeinen Ratschläge zur Verbesserung der Kommunikation zwischen Überbringern und Rezipienten angebracht. Diese Ratschläge sind, wie schon erwähnt, eher allgemein gehalten. Dies trägt

zwar dem breiten Adressatenkreis des Buches Rechnung, beeinträchtigt aber die Nützlichkeit der Ratschläge für eine konkrete institutionelle Praxis.

Maynard trägt zwar eine Fülle an Material und Beobachtungen zusammen, aber was ermöglicht es ihm beispielsweise, aus einem Interview und Ausschnitten aus fünf oder sechs Gesprächen generelle Annahmen über das Kommunizieren von Testergebnissen in HIV-Ambulanzen abzuleiten? Woher wissen wir, dass es auch in den anderen Gesprächen, die Maynard vermutlich aufgenommen hat, ähnlich zugeht? Wieso haben die Perspektiven des einen interviewten *counselors* in dieser Klinik für alle dort beschäftigten HIV-Berater Gültigkeit? Hier wünschte man sich weniger Sequenzanalyse und mehr konkrete Aussagen zur Erhebung der Daten und zu ihrer Auswertung, und nicht nur eingestreute Hinweise auf "ethnographic participation" (S.75). Dadurch, dass die Zugänge zum Feld, die neben der Sequenzanalyse offenbar bestanden, nicht in Gänze offen gelegt werden, wird das einzelne Beispiel letztlich zu einem "Beleg" für etwas degradiert, was der Autor schon weiß – woher auch immer.

Die Ratschläge zum Umgang mit Neuigkeiten im institutionellen Rahmen könnten meines Erachtens sehr viel konkreter und praxisnäher formuliert werden, wenn die *news delivery sequences* in einem institutionellen Ablauf verortet würden, also ihre Vor- und Nachgeschichte systematisch mit dem empirischen Vorkommen in einen Zusammenhang gebracht würde. Maynard macht das ansatzweise in Bezug auf die HIV-Klinik, weil dort *curious patterns* zu beobachten sind (Stichwort: *cracking the emotional nut*), die nicht zu seinen vorhergehenden Analysen passen. Über die Analyse der Transkripte und die Befragung (oder Befragungen?) des (oder der?) Berater(s) kommt er zu dem Ergebnis, dass deren scheinbar paradoxes Vorgehen (neutrales, konfrontatives Überbringen zur Provokation einer emotionalen Reaktion) zweckmäßig ist, weil dadurch der Klient zu einer Auseinandersetzung mit seiner Situation gebracht werden kann. Die Effektivität des konfrontativen Stils für die Erreichung dieses Zwecks könnte man etwa durch narrative Interviews mit Klienten und die Analysen von Gesprächen in anderen Kliniken und in Selbsthilfe-Gruppen überprüfen und daraus Vorschläge für eine bestimmte Form der Aufklärung über die Ergebnisse von HIV-Tests erarbeiten. Mit einer solchen Konzentration auf einen bestimmten institutionellen Zusammenhang könnte vielleicht erreicht werden, dass die Fülle an Analysen und Erkenntnissen am Ende nicht in einen Knigge für das professionelle *news delivering* ausläuft, der uns den erstaunlichen Rat gibt, gewisse Dinge doch besser persönlich mitzuteilen, und nicht per e-mail.

Literatur

- Chafe, Wallace (1987): Cognitive Constraints on Information Flow. In: Tomlin, Russell S. (Hg.): Coherence and Grounding in Discourse. Amsterdam: Benjamins, 21-51.
- Kehler, Andrew (2002): Coherence, Reference, and the Theory of Grammar. Stanford University: CSLI Studies.
- Maynard, Douglas W. (2004): On Predicating a Diagnosis as an Attribute of a Person. In: Discourse Studies 6, 1, 53-76.
- Sarangi, Srikant (2004): Towards a Communicative Mentality in Medical and Healthcare Practice. In: Communication & Medicine 1, 1, 1-11.

Dr. Bernd Meyer
Universität Hamburg
Sonderforschungsbereich 538 Mehrsprachigkeit
Projekt 'Dolmetschen im Krankenhaus'
Max-Brauer-Allee 60
22765 Hamburg
bernd.meyer@uni-hamburg.de

Veröffentlicht am 1.10.2004

© Copyright by GESPRÄCHSFORSCHUNG. Alle Rechte vorbehalten.