

Veranstaltung Ley/ SS 2011

Klausur „Kommunikation in Krisensituationen“

Aufgabe 1

Was versteht man unter Konversationsanalyse (nach Bergmann)?

Aufgabe 2

Was versteht Bergmann unter der Verlaufsorganisation von Feuerwehrnotrufen?

Aufgabe 3

Was war der Anlass zu den Gründungen der Telefonseelsorge? Und welche Relevanz kam hier dem Telefon zu?

Aufgabe 4

Worin besteht der wesentliche Unterschied in der Art der Gesprächsführung von TS (Mitarbeiter der Telefonseelsorge) und P (Polizist)?

TS: Telefonseelsorge, guten Morgen A: Ja, guten Morgen (holt tief Luft), ich hab mal eine Frage TS: Ja, bitte A: Also ich möchte mal fragen, ob ich Ihnen meinen Namen nennen muss TS: Nein, das brauchen Sie nicht

P: Polizeinotruf A: Ja, hier in Bockenheim randaliert ein Mann, der ist völlig ausgerastet P: Wie heißen Sie denn? A: Bitte? P: Wie heißen Sie? Ihr Name bitte! A: Ja, äh, ich heiße Schmitt P: Und was ist da los?

A= Anrufer

Aufgabe 5

In der Seminarveranstaltung hörten wir eine Originalaufnahme eines Familiendramas. Welche Bedeutung hat die Transkription des Gehörten für eine möglichst genaue Analyse des aufgezeichneten Geschehens?