

Ina Pick / Sylvia Bendel Larcher

Einleitung

Sprache und Kommunikation sind das zentrale Arbeitsmittel in vielen institutionellen Kontexten, sei es Schule oder Hochschule, Medizin, Wirtschaft, Recht und viele mehr. Kommunikative Kompetenz der InstitutionsagentInnen ist ein zentrales Element für das Erreichen institutioneller Ziele und Zwecke und für das klientengerichtete und innerinstitutionelle Bearbeiten derer Anliegen. Der Aufbau kommunikativer Kompetenz beginnt bereits in der Schule mit dem Erwerb grundlegender sprachlicher Handlungstypen, z.B. Erklär-, Argumentations- oder Kooperationsfähigkeit, und setzt sich berufsbezogen in der beruflichen Bildung sowie (meist ungesteuert) im beruflichen Alltag fort.

Die linguistische Gesprächsforschung hat mit ihren Methoden zu solchen Fragen viel beizutragen. Bislang liegt das zentrale Interesse linguistischer Gesprächsforschung darin, Gespräche bzw. einzelne Aspekte von Gesprächen zu beschreiben. Dies geschieht in einem vorwiegend deskriptiven Interesse, was häufig auch explizit als Gütekriterium gesprächslinguistischer Forschung thematisiert wird (Deppermann 2009; Meier 2013). Überlegungen zu einer Gesprächsrhetorik (Kallmeyer 1996, Hess-Lüttich 2021) sind hier Ausnahmen. Wir möchten in diesem Band auf die inzwischen reichhaltigen deskriptiven Ergebnisse aufbauen und Fragen danach in den Vordergrund stellen, wie ‚gute kommunikative Praxis‘ methodisch fundiert zu identifizieren sein könnte. Damit möchten wir uns also Fragen des Bewertens sprachlichen Handelns annähern, denen sich die (Gesprächs-)Linguistik bisher noch (zu) wenig widmet (s. auch Janich 2019, Marx 2019, Brünner und Pick 2020, s. aber sehr früh Rehbock 1978 zur Gesprächsbewertung aus linguistischer Sicht).

Im Rahmen der Angewandten Gesprächsforschung (AGF) werden bereits lange Fragen danach diskutiert, wie und welche der deskriptiv gewonnenen Ergebnisse zur Verbesserung des kommunikativen Handelns in die jeweiligen Praxisfelder eingehen können (Brünner, Fiehler und Kindt 2002). In diesen „angewandten“ Zusammenhängen werden häufig bereits Fragen nach einer Bewertung von Gesprächsverhalten gestellt. Dabei liegt der Fokus meist auf negativen Bewertungen, also der Ermittlung kommunikativer Probleme (Fiehler et al. 2002, Antaki 2011, Bose et al. 2012, Fiehler 2012). Die Erkenntnisse aus inzwischen umfangreicher Forschung zu institutioneller Kommunikation zeigen, dass sich kommunikative Probleme systematisch ermitteln lassen, dass also eine Bewertung von Gesprächen und Gesprächsverhalten durchaus auch im Methodenrepertoire der Gesprächslinguistik verankert ist. Probleme bzw. „*bad practice*“ sind empirisch ungleich leichter zu ermitteln als „*good practice*“, weil sie im

Gespräch oder in den praktischen Folgen von Gesprächen ersichtlich werden (Schleifenbildung, Missverständnisse, keine Umsetzung von im Gespräch Vereinbartem usw.). „Gute Gespräche“ gelten hingegen als weitgehend unauffällig.

Ein wesentliches Ziel der Angewandten Gesprächsforschung war und ist es, linguistische Ergebnisse in die Praxisfelder zurückzutragen. Dabei spielen Bewertungen in der AGF immer schon eine Rolle. Diese setzten bisher in der Regel an zwei Punkten aus der deskriptiven Forschung an: Einerseits an den schon genannten Ergebnissen zu typischen Problemen, andererseits an deskriptiven „Normalformen“. Dabei wird bei der (Aus- und Weiter-)Bildung zu sprachlich-kommunikativem Handeln so vorgegangen, dass durch Transkriptarbeit die Bewusstmachung kommunikativer Strukturen und Probleme angeregt wird, auf deren Grundlage sprachlich Handelnde selbst Verbesserungsmöglichkeiten (Handlungsalternativen) entwickeln (Meer und Spiegel 2009, Fiehler und Schmitt 2011). Möchte man darüber hinaus aus linguistischer Sicht Empfehlungen (für bessere Handlungsalternativen) geben, wird in der Regel mit Verweis auf eine deskriptive Norm auf die „normative Kraft des Faktischen und Bewährten“ (Fiehler 2001: 1702) gesetzt und „Normalformen“ trainiert.

Hier setzen unsere Überlegungen an und bauen auf die reichhaltigen Erfahrungen solcher durchgeführten Trainings und deren innerhalb der Linguistik zum Teil publizierten Trainingskonzeptionen auf. Denn erst diese haben mit der Zeit gezeigt, dass es zwischen deskriptiv-linguistischen Ergebnissen und der Vermittlung solcher Ergebnisse in die Praxis eine systematische Lücke gibt: Diese Lücke ist ein methodisch abgesichertes und theoretisch gestütztes Ermitteln von Gesprächsverhalten, das man als gelungen, als „gut“ oder „besser“ bezeichnen kann. Obwohl vielfach (außerhalb der AGF) davon ausgegangen wird, dass in der AGF Möglichkeiten dazu vorliegen, ‚good practice‘ zu identifizieren, ist dies bis heute kaum der Fall.

Neben diesen traditionellen Vorgehensweisen für Trainings, die in der AGF wie gesagt lange bekannt sind, existieren inzwischen auch vereinzelt neuere Ansätze, die stärker an gelingendem sprachlichem Handeln ansetzen und die für die in diesem Band gestellten Fragen nützlich sind. Erprobt wurde etwa eine kontrastive Methodik, die einerseits am Vergleich zwischen Gesprächen vor und nach gezielten Kommunikationstrainings ansetzt (Menz et al. 2008), andererseits am Vergleich von Gesprächen aus Kollektionen, die gewünschte oder nicht gewünschte Folgen haben (Meer 2012, Sikveland und Stokoe 2016). Andere Arbeiten orientieren sich stärker an Konzepten aus der Praxis wie ‚Glaubwürdigkeit‘ (Reinmuth et al. 2016), ‚Effizienz‘ (Dannerer 2018) oder arbeiten im Rahmen der Sprachkritik mit dem Konzept der (funktionalen) Angemessenheit (Niehr 2015, Kilian et al. 2016 Arendt und Kiesendahl 2013, Brommer 2019, Niehr et al. 2020). Für einen genaueren Überblick über verschiedene Arbeiten, die Gesprächs-

verhalten bewerten, offene Fragen und ausführlichere Literaturhinweise vgl. Pick und Meer (2018). All diese Ansätze sind aus unserer Sicht relevante Ansatzpunkte für Fragen nach *good practice*, auf die unsere Überlegungen aufbauen können und die wir nun weiter systematisieren wollen.

Mit diesem Band möchten wir daher an zwei zentralen Punkten ansetzen und bisher Geleistetes zusammenbringen und ergänzen: Erstens möchten wir systematisch die Frage danach stellen, wie wir wissenschaftlich abgestützt das bewerten können, was wir methodisch sehr gut deskriptiv bestimmen können. Das Bewerten sehen wir als eine eigene Leistung linguistischer Forschung, die eine Erweiterung des methodischen Repertoires der Gesprächslinguistik benötigt und eigene methodische Arbeitsschritte braucht (s. Schlusskapitel). Das Bewerten ist also ein methodisch eigenständiger und komplexer Forschungsprozess. Wenngleich der praktische und gesellschaftliche Nutzen des Bewertens sprachlichen Handelns nahe liegt, ist eine Anwendung und Didaktisierung für die entsprechenden Praxisfelder klar davon zu trennen und nicht unmittelbar damit zu erreichen. Dazu möchten wir zweitens ein gesprächslinguistisch methodisch fundiertes und theoretisch abgesichertes Verständnis zu Bewertungen, vor allem zu positiven Bewertungen, entwickeln. Einige methodische Vorschläge, wie man ‚*good practice*‘ in Gesprächen ermitteln kann, haben aktuell Brünnner und Pick (2020) gemacht. Als *good practice* bezeichnen die Autorinnen „Formen oder Strategien sprachlichen Handelns, die in ihren interaktiven Wirkungen erfolgreich sind“ (Brünnner und Pick 2020: 80).

In diesem Band möchten wir das Thema nun weiterentwickeln, auf eine breitere empirische Basis stellen und vertieft theoretisch und methodisch diskutieren. Wir möchten den Fokus auf Fragen der Bewertung sprachlichen Handelns richten und danach fragen, ob und inwiefern man mit gesprächs- und interaktionslinguistischen Methoden (positive) Bewertungen sprachlichen Handelns, also Bestimmungen von *good practice*, ermitteln kann. Diese sollten, wie auch in der deskriptiven Gesprächsforschung üblich, bezogen sein auf verschiedene Felder beruflich-institutionellen Kommunizierens und deren Spezifika berücksichtigen. Ziel ist es, nach empirisch fundierten Möglichkeiten guter Bearbeitungsweisen beruflich-kommunikativer Anforderungen zu fragen und dafür methodengeleitet Spektren von *good practice* zu ermitteln.

Dieser Band baut auf umfangreiche Vorarbeiten auf, die alle daran beteiligten Autorinnen und Autoren gemeinsam geleistet haben. So hat zunächst ein erster mündlicher Austausch mit allen Beteiligten über zwei Tage im Juni 2020 stattgefunden. An diesem Workshop wurden die verschiedenen Perspektiven auf das Thema ausgelotet und zentral erscheinende Begriffe intensiv diskutiert. Vom Ergebnis dieses ersten Workshops zeugt das Kapitel „Good Practice, Normen, Bewertungen – eine konversationelle Annäherung an zentrale Begriffe“. Diese gibt

in etwas spielerischer Form den Ergebnisstand nach dem Workshop 2020 wieder und stellt damit den Ausgangspunkt dar, von dem ausgehend die Beiträge geschrieben wurden. Abgerundet wird der Band von einem Schlusskapitel, in dem die wesentlichen Erkenntnisse und Erträge der einzelnen Beiträge zusammengeführt und so die Überlegungen zu *good practice* weiterentwickelt werden. Dazu wurde während der Erstellung des Bandes eng zwischen allen Beteiligten zusammengearbeitet: Zum einen wurden die Beteiligten gebeten, sich an bestimmten Leitfragen zu orientieren, um ihre Beiträge trotz der (sehr gewünschten) Heterogenität an institutionellen Handlungsfeldern, Fragestellungen und Daten vergleichbar werden zu lassen und eine Stringenz unter ihnen herzustellen. Im Verlauf der Erstellung der Beiträge haben zum anderen weitere Workshops und vertiefte mündliche Diskussionen der einzelnen Beiträge in verschiedenen Zusammensetzungen stattgefunden, was ebenfalls maßgeblich zur Konsistenz des Bandes beigetragen hat.

Die Leitfragen hatten in erster Linie heuristische Funktion und waren daher offen formuliert:

- Maßstab: Was ist der Maßstab für *good practice*? Woher kommt er? Wurde er empirisch ermittelt? Wie wurde er operationalisiert?
- Daten: Was ist die Einheit (z.B. kommunikative Aufgabe, Phase, Äußerung), die zur Bestimmung von *good practice* relevant gesetzt wird?
- Methodischer Bezug zwischen Daten und Maßstab: Wie wurde die Bewertung vorgenommen? Wie wurden Beispiele für ‚gute‘ kommunikative Umsetzungen ermittelt?
- Ergebnisse: Was ist ‚good‘ an der ‚practice‘? (Wie) lassen sich die ‚guten‘ Beispiele generalisieren?
- Reflexion: Was hat sich methodisch bewährt? Was wären Alternativen gewesen? Wo sind Probleme gewesen? Was ist künftig noch zu tun?

Der erste Teil des Bandes ist theoretischen und methodischen Überlegungen gewidmet. Carolin und Jan Gerwinski legen in ihrem Beitrag *Normen im professionellen Gespräch* dar, dass die Identifikation guter Praxis bzw. das Bewerten generell die Berücksichtigung von Normen voraussetzt. Die Autoren unterscheiden drei Arten von Normen, gebrauchsbasierte, präskriptive und zielbezogene Normen, und erörtern, wie man in beruflichen Feldern empirisch eruieren kann, welchen Normen die Beteiligten folgen. Zu den Methoden gehören nicht nur Gesprächsanalysen, sondern auch Befragungen und die Auswertung schriftlicher Dokumente wie Leitfäden. Je differenzierter man Normen erhebt, umso weiter wird das Spektrum, das sich zwischen formellen und informellen, expliziten und impliziten sowie individuellen und institutionellen Normen auftut. In der beruflichen Praxis ist daher mit einer Vielzahl potenzieller Normkonflikte zu rechnen.

Die Frage, wie man über Befragungen die Normen der AkteurInnen erheben kann, wird von Monika Dannerer in ihrem Beitrag *Interviews als Grundlage für die Analyse der Vorstellungen über good practice in der institutionellen Kommunikation* aufgegriffen und ausdifferenziert. Sie untersucht das Potenzial, aber auch die Grenzen von Interviews als Zugang zu Vorstellungen von *good practice* und Bewertungsgrundlagen. Sie illustriert ihre Ausführungen mit Auszügen aus Interviews, die zu Spracheinstellungen und Varietätenwahl geführt wurden. Die Interviews lassen erkennen, dass die Institutionsangehörigen alle explizite Vorstellungen davon haben, was ‚richtig‘ ist, und dass sie sich in der Regel als allein verantwortliche Person für das Gelingen von Kommunikation betrachten. Die Interviews lassen aber auch implizite Normen sowie unreflektierte Normkonflikte aufscheinen. Insgesamt sind Interviews eine ergiebige Quelle für *Vorstellungen von good practice* und Bewertungsgrundlagen, die man mit ihnen in unterschiedlicher Granularität erheben kann, aber sie sind keine Quelle für die unmittelbare Identifikation von *good practice* selber..

Methodischen Fragen widmen sich Sylvia Bendel Larcher und Ina Pick in ihrem Beitrag *Das Gelingende im Transkript identifizieren*. Sie entwickeln eine Heuristik, wie man in fünf Schritten *good practice* in einem Gespräch bzw. Gesprächskorpus identifizieren kann, und illustrieren diese Schritte an einem Beispielgespräch aus dem Callcenter einer Bank. Vorausgesetzt wird, dass das im Fokus stehende Gespräch strukturell bereits analysiert ist. Die fünf Schritte sind die folgenden: Prüfen der globalen Zweck- und Zielerreichung, Abgleich mit der Normalform, identifizieren (positiver) Reaktionen, Zielerreichung der Beteiligten aufgabenspezifisch prüfen und Abgleich mit institutionellen und gesellschaftlichen Normen. Bei jedem Schritt ist die Bewertungsgrundlage für die Identifikation von *good practice* zu explizieren. Sie kann entweder in Form von Normalformen oder Gesprächsmustern aus den Transkripten selber erschlossen werden. Sie kann auch in Form von Zielen und Normen als externes Wissen an die Gespräche herangetragen werden.

Im zweiten Teil des Bandes werden Ergebnisse aus empirischen Studien präsentiert, wobei das Spektrum der untersuchten Institutionen vom Bildungsbereich über das Gesundheitswesen bis zur Privatwirtschaft reicht. In allen Beiträgen steht die Frage im Zentrum, wie man in ganz bestimmten institutionellen Gesprächen zu einer methodisch fundierten Bewertung des interaktiven Verhaltens der Beteiligten und der Identifikation von *good practice* kommt.

Cordula Schwarze geht in ihrem Beitrag *Good practice in Feedbackprozessen im Seminar* der Frage nach, wie in Auswertungsgesprächen in germanistischen Rhetorikseminaren gutes Feedback aussehen könnte. Ihren Überlegungen liegt nicht nur ein umfangreiches Korpus von Auswertungsgesprächen zu Grunde, sondern auch ein Korpus von Fokusgruppengesprächen, in welchen die

Lehrenden diskutieren, an welchen Lernzielen und Prinzipien sie sich bei der Moderation ihrer Feedbackgespräche orientieren. In diesen Gruppengesprächen scheinen gemeinsame Ziele auf, wie das Etablieren von Feedback als reflektive Praxis als eigener Unterrichtsgegenstand sowie gemeinsame Normen wie jene, niemanden vorzuführen. In den Transkripten lassen sich verschiedene Formen von *good practice* identifizieren wie zum Beispiel eine sorgfältige Etablierung der Feedbacksituation oder das Zulassen von Rückfragen durch die Referenzperson. Letzteres ist umso bedeutsamer, als es den Empfehlungen der Ratgeberliteratur zu Feedback widerspricht.

Stefan Hauser und Vera Mundwiler berichten in ihrem Beitrag *Good practice* als Ergebnis partizipativer Unterrichtsforschung – Wie Praxis und Forschung von einer Zusammenarbeit profitieren können von einem Projekt, in welchem Gesprächsforschende zusammen mit Lehrpersonen die Unterrichtspraxis im Klassenrat untersuchten. Die Idee war, dass die Lehrpersonen, unterstützt von Videoaufnahmen und Gesprächen mit den Forschenden, selber Ziele formulieren und Handlungsalternativen entwickeln, um ihre Unterrichtspraxis zu verbessern. Es geht also um die individuelle Verbesserung einer bestimmten Unterrichtspraxis und nicht um eine allgemeine Festlegung von *good practice*. Die Autoren belegen mit Beispielen, dass diese Form partizipativer Forschung für beide Seiten, die Lehrpersonen und die Forschenden, einen Erkenntnisgewinn zeitigt und reales Handeln verbessert, zeigen aber auch mögliche Fallstricke und Grenzen auf.

Ioulia Grigorieva untersucht in ihrem Beitrag *Bestimmung von good practice in Elternsprechtagsgesprächen* eine potenziell konfliktträchtige Gesprächssituation, in welcher Lehrpersonen und Eltern zu einer gemeinsamen Einschätzung der Leistung der anwesenden Kinder und der allenfalls zu ergreifenden Maßnahmen gelangen sollten. An einem besonders langen Beispielgespräch zeigt sie auf, dass die Lehrperson nicht nur auf einer differenzierten Leistungsbeurteilung besteht, sondern sich auch als Fürsprecherin der Schülerin etabliert, die Alternativen zu dem von der Mutter geforderten Realschulabschluss aufzeigt. Ihre *good practice* besteht darin, dass sie auch einen Hauptschulabschluss als Start in eine gelungene Berufslaufbahn in Aussicht stellt und gute Leistungen im Praktikum als Alternative zu guten Noten ausweist. Damit löst sie wesentliche mit Elternsprechtagsgesprächen verbundene institutionelle Ziele der Schule ein.

Heike Knerich, Miriam Haagen und Justine Kohl gehen in ihrem Beitrag *Jugendliche zum Erzählen existenzieller Ereignisse anregen: Narrativ orientierte Gesprächseinstiege in psychotherapeutisch geführten Erzählinterviews der Frage nach, welche interaktiven Verhaltensweisen geeignet sind, Jugendliche zum Erzählen von bedrückenden Erlebnissen – konkret vom Tod eines Elternteils – zu bringen und den Erzählfluss aufrecht zu erhalten*. Die präsentierten Beispiele lassen erkennen, dass es nicht die eine richtige Verhaltensweise gibt,

sondern dass die hohe Kunst der Gesprächsführung durch die TherapeutInnen darin besteht, sich auf den jeweiligen Gesprächspartner „einzustellen“. Sich Einstellen kann mit verschiedenen good practices erreicht werden wie „Informationen geben und Interesse bekunden“, „Rückfragen und Beteiligung einladen und zulassen“ oder „offene Erzählaufforderung anbieten und dabei das Gegenüber direkt adressieren“.

Ebenfalls aus dem therapeutischen Bereich stammt der Beitrag von Thomas Spranz-Fogasy, Christoph Nikendey, Johannes Ehrenthal und Susanne Kabatnik zu *Fragen als good practices in der psychodynamischen Psychotherapie*. Fragen sind in der Psychotherapie umstritten, weil sie die KlientInnen angeblich einem zu starken Antwortzwang aussetzen. Die AutorInnen zeigen jedoch anhand von Transkriptauszügen, dass bestimmte Formen von Fragen geeignet sind, die übergeordneten Ziele einer jeden Therapie zu erreichen. Das sind Beispielnachfragen, Fragen zur kollaborativen Erklärungsfindung sowie lösungsorientierte Fragen. Diese leiten die KlientInnen dazu an, ihre Äußerungen zu elaborieren, zu konkretisieren und zu reflektieren. Die Fragen leisten damit einen fundamentalen Beitrag zum Rationale jeder Psychotherapie: „Aufklärung, Erklärung und Lösungsentwicklung“.

Robert Reinecke widmet sich in seinem Beitrag *Süß, aber nicht cool genug. Eine gesprächsanalytische Betrachtung der Norm der Gleichberechtigung in Werbeagenturen* einem Gesprächstyp, bei welchem es genuin um das Bewerten geht, nämlich sogenannte „Schulterblickgespräche“ in Werbeagenturen, bei welchen hierarchisch höher gestellte Personen die kreativen Vorschläge der Mitarbeitenden beurteilen. Es geht Reinecke aber nicht um Bewertungsprozesse in den Gesprächen, sondern um die Frage, ob die Werbetreibenden bei ihren Bewertungshandlungen ihrem eigenen, kodifizierten Anspruch gerecht werden, in der Agentur die Norm der Gleichberechtigung der Geschlechter einzuhalten. Die Analyse ausgewählter Gespräche zeigt, dass dies nicht der Fall ist. Bei der Bewertung der Vorschläge rekurren männliche Vorgesetzte auf altbekannte Geschlechterstereotype, indem sie Vorschläge von weiblichen Angestellten als „süß“, aber nicht „dreckig“ oder „cool“ genug beurteilen. Vorschläge von männlichen Angestellten werden nicht als „süß“ abqualifiziert, aber auch die Männer werden angehalten, noch „lauter“ oder „stärker“ zu texten, also eine männlich konnotierte Norm zu erfüllen.

Ortrun Kliche und Ina Pick widmen sich in ihrem Beitrag *Selbstbestimmung und Unterstützte Entscheidungsfindung in der rechtlichen Betreuung – Ansatzpunkte für good practice im Gespräch einer Institution*, bei welcher der Gesetzgeber klare Vorgaben macht, welches Resultat gefordert ist: Die KlientInnen sollen Entscheidungen selbstbestimmt treffen und dabei von ihren Betreuenden unterstützt werden. Die empirische Untersuchung konkreter Gespräche zeigt auf, dass

diese Vorgabe nicht zufriedenstellend umgesetzt wird. Die untersuchten Betreuenden setzen die Vorgaben vordergründig um, indem sie die KlientInnen nach ihren Wünschen fragen und sie darauf hinweisen, dass sie die Entscheidungen selber treffen müssen. Bleibt jedoch die gewünschte Antwort aus, sind sie schnell bereit, ihre eigenen Handlungspläne durchzusetzen. Hier machen sich vielleicht historisch überholte Vorstellungen von rechtlicher Betreuung bemerkbar, aber auch das noch mangelnde Wissen, wie die Vorgaben im Detail in good practice im Gespräch umzusetzen sind.

Im *Schlusskapitel* fassen wir die Erträge des Bandes zusammen. Es werden dort Leitfragen für die Forschung zu *good practice* entwickelt, anhand derer *good practice* methodengeleitet ermittelt werden kann. Es werden dort auch erste empirische Antworten darauf gegeben, was über einzelne institutionelle Felder hinweg als *good practice* zu generalisieren sein könnte. Damit ist das Schlusskapitel Zusammenfassung und Ausblick zugleich. Einerseits werden anhand jeder Leitfrage die einzelnen Ergebnisse der Beiträge des Bandes zusammengestellt. Andererseits soll das Kapitel weitere Forschung zu *good practice* anregen, die mit den Leitfragen nun – so finden wir – methodisch schon wesentlich konturierter ist. Eine erste Übersicht, welche konkreten *good practices* sich mit diesem Band herausgestellt haben, rundet das Schlusskapitel ab.

Mit diesem Band wird die Forschung zu *good practice* auf solidere methodische Beine gestellt, aber sie steht nach wie vor am Anfang. Sie braucht nun vor allem eine Erprobung und Weiterentwicklung durch Forschung zu verschiedenen institutionellen Handlungsfeldern. Um solche künftige Forschung auch handhabbar zu machen, geben wir am Ende des Schlusskapitels Hinweise zur Komplexitätsreduktion solcher Forschung.

Literatur

- Antaki, Charles. 2011. Six Kinds of Applied Conversation Analysis. In Charles Antaki (ed.), *Applied Conversation Analysis: Intervention and Change in Institutional Talk*, 1–14. Basingstoke: Palgrave Macmillan.
- Arendt, Birte & Jana Kiesendahl. 2013. *Funktionale Angemessenheit. Gesprächs- und lehrwerk-analytische Perspektiven*. Mitteilungen des Deutschen Germanistenverbandes 60(4). 336–355.
- Bose, Ines, Katja Bößhenz, Judith Pietschmann & Ingmar Rothe. 2012. „°hh hh° also von KUNDENFREUNDLICH halt ich da nicht viel bei ihnen;“ – Analyse und Optimierung von Callcenterkommunikation am Beispiel von telefonischen Reklamationsgesprächen. *Gesprächsfor-schung Online-Zeitschrift zur verbalen Interaktion* (13). 143–195.

- Brommer, Sarah. 2019. Empirisch fundierte Sprachkritik – ein Beitrag zur Operationalisierung der vagen Kategorie ‚Angemessenheit‘. *Aptum: Zeitschrift für Sprachkritik und Sprachkultur* 15(2). 123–133.
- Brünner, Gisela, Reinhard Fiehler & Walther Kindt (Hgg.). 2002. *Angewandte Diskursforschung*. Radolfzell: Verlag für Gesprächsforschung.
- Brünner, Gisela & Ina Pick. 2020. Bewertungen sprachlichen Handelns und good practice in der Angewandten Gesprächsforschung. Methodische Vorschläge für praxisorientierte Forschung. *Zeitschrift für Angewandte Linguistik* 72(1). 63–98.
- Dannerer, Monika. 2018. Messung und Optimierung kommunikativer Effizienz. In Stephan Habscheid, Andreas Müller, Britta Thörle & Antje Wilton (Hgg.), *Handbuch Sprache in Organisationen*, 464–482. Berlin: De Gruyter.
- Deppermann, Arnulf. 2009. Gesprächskompetenz – Probleme und Herausforderungen eines möglichen Begriffs. In Michael Becker-Mrotzek & Gisela Brünner (Hgg.), *Analyse und Vermittlung von Gesprächskompetenz*, 2. Aufl., 15–27. Frankfurt am Main: Lang.
- Fiehler, Reinhard. 2001. Gesprächsanalyse und Kommunikationstraining. In Klaus Brinker, Gerd Antos, Wolfgang Heinemann & Sven F. Sager (Hgg.), *Text- und Gesprächslinguistik* (Handbücher zur Sprach- und Kommunikationswissenschaft 16/2), 1697–1710. Berlin: De Gruyter.
- Fiehler, Reinhard. 2012. Woher weiß der Kommunikationstrainer, wie man es besser macht? In Susanne Günthner, Wolfgang Imo, Dorothee Meer & Jan G. Schneider (Hgg.), *Kommunikation und Öffentlichkeit. Sprachwissenschaftliche Potenziale zwischen Empirie und Norm*, 249–265. Berlin: De Gruyter.
- Fiehler, Reinhard, Walther Kindt & Guido Schnieders. 2002. Kommunikationsprobleme in Reklamationsgesprächen. In Gisela Brünner, Reinhard Fiehler & Walther Kindt (Hgg.), *Angewandte Diskursforschung*, 120–154. Radolfzell: Verlag für Gesprächsforschung.
- Fiehler, Reinhard & Reinhold Schmitt. 2011. Gesprächstraining. In Karlfried Knapp, Gerd Antos, Michael Becker-Mrotzek, Arnulf Deppermann, Susanne Göpferich, Joachim Grabowski, Michael Klemm & Claudia Villiger (Hgg.), *Angewandte Linguistik. Ein Lehrbuch*, 3. Aufl., 355–375. Tübingen: Narr.
- Hess-Lüttich, Ernest W.B. (Hg.). 2021. *Handbuch Gesprächsrhetorik*. De Gruyter.
- Janich, Nina. 2019. Nur eine Moralisierung des Diskurses? Sprachkritik als Beitrag zu einem ethisch fundierten Sprachhandlungsvermögen. *Aptum: Zeitschrift für Sprachkritik und Sprachkultur* 15(2). 101–111.
- Kallmeyer, Werner (ed.). 1996. *Gesprächsrhetorik: Rhetorische Verfahren im Gesprächsprozess*. Tübingen: Narr.
- Kilian, Jörg, Thomas Niehr & Jürgen Schiewe. 2016. *Sprachkritik. Ansätze und Methoden der kritischen Sprachbetrachtung*. Berlin: De Gruyter.
- Marx, Konstanze. 2019. Sprachkritik: Auch Kulturkritik. Ethisch-moralische Impulse für eine Linguistik in der digitalen Zivilgesellschaft. *Aptum: Zeitschrift für Sprachkritik und Sprachkultur* 15(2). 134–148.
- Meer, Dorothee. 2012. „wie würden sie da argumentieren.“ Lehrendenfragen im Rahmen hochschulischer Lehr-Lern-Kommunikation: Ein gesprächsanalytischer Beitrag zur Entwicklung kommunikativer Empfehlungen. In Susanne Günthner, Wolfgang Imo, Dorothee Meer & Jan G. Schneider (Hgg.), *Kommunikation und Öffentlichkeit. Sprachwissenschaftliche Potenziale zwischen Empirie und Norm*, 267–294. Berlin: De Gruyter.

- Meer, Dorothee & Carmen Spiegel (Hgg.). 2009. *Kommunikationstrainings im Beruf: Erfahrungen mit gesprächsanalytisch fundierten Fortbildungskonzepten*. Mannheim: Verlag für Gesprächsforschung.
- Meier, Simon. 2013. *Gesprächsideale: Normative Gesprächsreflexion im 20. Jahrhundert*. Berlin: De Gruyter.
- Menz, Florian, Johanna Lalouschek & Andreas Gstettner. 2008. *Effiziente ärztliche Gesprächsführung*. Wien, Berlin & Münster: Lit.
- Niehr, Thomas. 2015. Angemessenheit: Eine Kategorie zwischen Präskriptivität und Inhaltsleere? Überlegungen zum Status einer für die Sprachkritik fundamentalen Kategorie. *Apertum: Zeitschrift für Sprachkritik und Sprachkultur* 11(2). 101–110.
- Niehr, Thomas, Jörg Kilian & Jürgen Schiewe (Hgg.). 2020. *Handbuch Sprachkritik*. Berlin: Metzler.
- Pick, Ina & Dorothee Meer. 2018. Wissenschaftskommunikation durch ‚Anwendung‘? Normorientierungen der Angewandten Gesprächslinguistik im Austausch mit der Praxis. In Martin Luginbühl & Juliane Schröter (Hgg.), *Geisteswissenschaften und Öffentlichkeit – linguistisch betrachtet*, 197–221. Frankfurt: Lang.
- Rehbock, Helmut. 1978. Gesprächsanalyse und Gesprächsbewertung aus linguistischer Sicht. In Karl Ermert (Hg.): *Was ist ein gutes Gespräch? Loccumer Protokolle* Bd. 11., 100–120. Loccum: Akademie Loccum.
- Reinmuth, Marcus, Inga E. Kastens & Patrick Voßkamp (Hgg.). 2016. *Kommunikation für Banken und Versicherer: Krisen bewältigen, Vertrauen schaffen*. Stuttgart: Schäffer-Poeschel.
- Sikveland, Rein & Elizabeth Stokoe. 2016. Dealing with Resistance in Initial Intake and Inquiry Calls to Mediation: The Power of “Willing”. *Conflict Resolution Quarterly* 33(3). 235–254.