

Das Gelingende im Transkript identifizieren

1 Einleitung

Die Angewandte Gesprächsforschung hat bis heute umfangreiches Wissen über institutionelle Kommunikation erarbeitet und verfügt darüber hinaus über viele Erfahrungen in der Umsetzung dieses Wissens in Form von Trainings oder Ratgebern (z.B. Brünner et al. 2002; Birkner und Stukenbrock 2009; Koerfer und Albus 2018; Coussios et al. 2019). In dieser anwendungsorientierten Forschung wird allerdings häufig kaum explizit gemacht, auf welcher Bewertungsgrundlage und mit welcher Methode sprachlich-kommunikatives Handeln bewertet wird. Das Bewerten ist jedoch ein eigener Schritt im Forschungsprozess, der im Anschluss an die strukturelle Beschreibung und noch vor jeder praktischen Umsetzung in Trainings erfolgen muss. Es besteht also ein Desiderat bezüglich einer methodisch geleiteten und empirisch abgesicherten Bewertung von sprachlich-kommunikativem Handeln (dazu genauer Pick und Meer 2018; Brünner und Pick 2020: 63–68).

In unserem Beitrag geht es uns darum, diesen Schritt methodisch genauer zu explizieren. Brünner und Pick (2020) haben gezeigt, dass sich beim Bewerten sprachlich-kommunikativen Handelns sehr komplexe methodische und praktische Fragen stellen. Es müssen nicht nur Bewertungsgrundlagen ermittelt und empirisch abgesichert werden, was methodisch aufwändig ist (S. 69–80), sondern diese Bewertungsgrundlagen müssen sodann ebenfalls methodisch abgesichert mit Aufnahme und Transkripten in Bezug gesetzt werden. Erst dann lassen sich sogenannte Wirkhypothesen entwickeln, also Aussagen darüber, „welches sprachliche Handeln in welcher Situation und Konstellation jeweils gut geeignet ist, die vorhandenen Ziele zu erreichen oder Zielkonflikte auszugleichen“ (S. 81). Dies ist ein weiterer aufwändiger und nicht trivialer methodischer Schritt (S. 80–93).

Wir möchten auf den methodischen Vorschlägen von Brünner und Pick aufbauen und den Prozess des Bewertens sprachlichen Handelns weiter systematisieren, und zwar fokussiert auf die Identifikation gelingenden Handelns, auch *good practice* genannt. Unser Ziel ist, eine Heuristik vorzuschlagen, mit der solch komplexe Fragen des Bewertens forschungspraktisch handhabbar bleiben. Daher nehmen wir unseren Ausgangspunkt an deskriptiven Analysen und führen vor, wie das Bewerten Schritt für Schritt methodisch geleitet vollzogen werden

kann, ohne bereits von Beginn an die gesamte Komplexität des Gesprächs im Blick haben zu müssen. Wir stellen eine Heuristik dar, die Schritt für Schritt in zwei Dimensionen die Komplexität erhöht: Einerseits gehen wir mit jedem Schritt immer weiter in Einzelheiten des Transkripts selbst hinein, können also analytisch immer feiner differenziert Aussagen zu *good practice* machen. Andererseits ziehen wir mit jedem Schritt mehr Bewertungsgrundlagen hinzu, die außerhalb des Gesprächs bzw. Transkripts liegen. Insofern differenzieren wir also mit jedem Schritt auch die Bewertungsgrundlagen immer weiter aus.

So hoffen wir, die Bewertung von sprachlich-kommunikativem Handeln in ihren methodischen Schritten so darzustellen, dass sie forschungspraktisch handhabbar bleibt, gleichzeitig aber nicht die Differenziertheit und Komplexität aufgeben muss, die für eine Bewertung notwendig ist und die wir für den besonderen Wert linguistischer Analysen halten.

Diese Heuristik möchten wir am Beispiel eines authentischen Gesprächs darstellen und daran illustrieren. Dieses Gespräch stammt aus einem Korpus, das deskriptiv umfassend untersucht wurde (Bendel 2007). Fragen nach Bewertungen und *good practice* sollten an diesem Punkt im Forschungsprozess ansetzen, sich also auf Daten beziehen, die strukturell bereits beschrieben sind. Dabei konzeptualisieren wir institutionelle Gespräche als Bündel von Aufgaben, die von den Beteiligten gemeinsam abgearbeitet werden müssen und in der Regel bestimmten Mustern folgen (Ehlich und Rehbein 1979; Kallmeyer 1985).

Wir setzen voraus, dass das im Fokus stehende Gespräch deskriptiv bereits analysiert und sequenziert wurde und dass – bei genügender Datenlage – die Normalform des untersuchten Gesprächstyps bekannt ist. Die Deskription und die Identifikation der Normalform reichen jedoch nicht aus, um *good practice* zu bestimmen: „[I]n logic, a normative ‚ought‘ statement cannot be derived from any set of descriptive ‚is‘ statements alone“ (Craig und Tracy 1995: 249). Die Identifikation von *good practice* ist ein zweiter Schritt, der nur gestützt auf eine explizite Bewertungsgrundlage vollzogen werden kann.

Das Vorgehen ist grundsätzlich das Folgende: Wir eruieren in den Transkripten, welche sprachlichen Handlungen welche interaktiven Folgen zeitigen, und gleichen diese ab mit dem erwünschten Ergebnis. Durch den Vergleich verschiedener Gespräche können wir bestimmen, welche sprachlichen Handlungen eher zum gewünschten Ergebnis führen. Um eine Bewertung vornehmen zu können, braucht es eine Bewertungsgrundlage. Diese gewinnen wir dadurch, dass wir erheben, welche Ziele die Interagierenden verfolgen und welche Vorgaben sie zu erfüllen haben. „Unter *good practice* verstehen wir Formen oder Strategien sprachlichen Handelns, die in ihren interaktiven Wirkungen erfolgreich sind – gemessen an den von den Beteiligten jeweils verfolgten bzw. den in den Analysen ermittelten Zielvorstellungen und den zugrunde liegenden institutionellen

Zwecken“ (Brünner und Pick 2020: 80). ‚Gewünscht‘ bemisst sich dabei immer an allen Beteiligtenperspektiven, die jeweils relevant werden, mindestens den AgentInnen und KlientInnen sowie den Zwecken der Institution.

Wir schlagen fünf Schritte vor, wie man *good practice* in einem Gespräch identifizieren kann. Diese sind als Suchheuristik zu verstehen, nicht als vollkommen getrennt voneinander und chronologisch zu leistende Arbeitsschritte. Bei jedem Schritt ist es ratsam, weitere Gespräche zum Vergleich mit dem im Fokus stehenden Gespräch heranzuziehen. Ferner empfehlen wir grundsätzlich die Zusammenarbeit mit den PraktikerInnen. Eine solche Zusammenarbeit wird immer stärker notwendig, je weiter man in den hier vorgeschlagenen Schritten der Suchheuristik Informationen einbezieht, die nicht allein im Transkript enthalten sind (also spätestens ab Schritt 4, s.u.).

Zuerst präsentieren wir eine kurze, deskriptive Strukturanalyse des Beispielgesprächs. Danach werden die fünf Schritte vorgestellt.

2 Strukturanalyse des Beispielgesprächs

Das Beispielgespräch stammt aus der Helpline des Internetbankings einer Schweizer Bank.¹ Hier rufen KundInnen an, die ein Problem mit dem Internetbanking haben. Dieser Kunde (K) ruft an, weil er sein Depot nicht sehen kann, und moniert, dass er schon vor vier Wochen angerufen habe und nichts passiert sei. Das Gespräch ist also eine Kombination aus Problemlösungs- und Reklamationsgespräch, wie es immer dann eintritt, wenn die KundInnen den Eindruck haben, dass die Bank für ihre Probleme verantwortlich ist. Der Agent (A) stellt eine Rückfrage und ratifiziert dann das Anliegen mit „gut“:

[Begrüßung]

- 1 K ich habe ein problem mit meinem internetbanking; und zwar- seit ich das habe ist mein depot nicht ersichtlich. jetzt habe ich schon vor vier wochen einmal angerufen und es hieß es werde in die wege geleitet-
- 2 A m=hm,
- 3 K und ist in der zwischenzeit nichts passiert.
- 4 A ja, das heißt äh nicht ersichtlich sie sehen es auch nicht in der übersicht; niregends.
- 5 K nein; ä=ä; ä=ä.

¹ Zum Korpus vgl. Bendel 2007. Zur besseren Verständlichkeit wurde das im Schweizer Dialekt geführte Gespräch ins Standarddeutsche übertragen und das Transkript aus Platzgründen stark vereinfacht.

6 A gut.

Der Agent schreitet nun zur Kundenidentifikation, indem er nach der Vertrags- und Depotnummer fragt, unterbricht den Vorgang jedoch, um sich zu vergewissern, ob der Kunde wirklich „bei uns“, also in der Helpline, angerufen habe:

7 A haben sie mal ihre verTRAGSnummer bitteschön.
 8 K das ist 123456
 9 A ja. und haben sie bei uns hier angerufen?
 10 K ja,
 11 A um das in die wege zu leiten.
 12 K ja
 13 A (8.0). gut. können sie mir die depotnummer bitte angeben.

Der Agent identifiziert nun den Kunden mithilfe von Fragen zu seinem Depot und dem Geburtsdatum (hier nicht wiedergegeben). Dann leitet er mit der Aussage, es sei überhaupt kein Problem (Z. 14), zur Phase der Suche nach der Problemsache über. Nach kurzem Suchen erkennt er den Fehler, den der Kollege vor einem Monat gemacht hat. Seine Erklärung ratifiziert der Kunde mit „eben“ (Z. 29):

14 A also herr keller ich sehe da eigentlich überHAUPT kein problem das zu machen?
 15 K m=M,
 16 A jetzt müsste ich da mal schnell schauen ob DA schon (0.6) etwas- (4.5) ich sehe (xxx) anruf registriert vom 25. mai,
 17 K ja,
 18 A (0.9) sehe ich da-
 19 K jawol ja,
 20 A (1.3) nur erfasst dass man (1.3) FRAGEN hatte zum äh (2.8)
 21 K ja ich habe den dep/
 22 A a=ha; AH! <<schmunzelnd> hm> (0.8) .hh ja okay <<schmunzelnd> hmhm> (-) .h ja der/ der (xxxx) (den sie gerade) gesprochen (xxxx) hatte äh das gefühl sie sähen ihren depotstand nicht.
 23 K ja?
 24 A und dann-/ das ist äh/ das gibt es äh/ (0.5) das problem von leuten die ihren depotbestand nicht richtig sehen.
 25 K m=hm,
 26 A (dass er es) dann äh WEITERgegeben.
 27 K ä=HÄ,
 28 A aber das problem ist dass ihr depot gar nicht aufgeschaltet ist
 [im *internetbanking java.*] ja
 29 K [Eben ja ja] ja ja!

Sogleich schreitet der Agent zur Problemlösung, indem er erklärt, er werde bei der Vertragsverwaltung anrufen. Das Aufschalten des Depots dauere normaler-

weise einen Tag, wenn sie den Auftrag per Mail schickten, aber er werde das Prozedere beschleunigen, indem der persönlich dort anrufe:

- 30 A es ist SO, ich werde jetzt äh GLEICH unsere vertragsdatenverwaltung anrufen,
 31 K ä=HÄ;
 32 A (xxx) das depot aufschalten lassen,
 33 K ja,
 34 A und äh es kann teilweise äh noch äh verzögerungen geben bis man das sieht,
 35 K m=M,
 36 A äh: es kann teilweise sein dass es äh erst einen tag später funktionNIERT
 37 K ja?
 38 A (-) (xxxxx) äh wenn sie äh noch einmal ein äh (0.9) ich werde das jetzt gleich veranlassen. normalerweise lassen wir das so äh (-) per MAIL aufschalten und das wird am nächsten tag erledigt=aber ich werde das jetzt gleich diREKT machen,
 39 K m=HM,

Als nächstes bietet der Agent dem Kunden an, ihn bei weiteren Problemen persönlich zu kontaktieren:

- 40 A und äh sollte es irgendein problem (xxxx) können sie sich diREKT an MICH wenden,
 41 K ja?
 42 A mein name ist amrein (1.0) also sollte wieder einmal etwas sein [...]

Der Agent wiederholt sein Angebot, ihn persönlich zu kontaktieren (hier nicht wiedergegeben) und läutet dann eine weitere Gesprächsphase ein, indem er dem Kunden anbietet, seine weiteren Depots im Internetbanking aufzuschalten. Diesen Vorschlag quittiert der Kunde mit „tiptop“ (Z. 48), er möchte möglichst alles sehen, da er nicht mehr häufig bei der Bank vorbeikomme:

- 43 A es ist SO ich habe noch gesehen sie haben noch/ sie haben noch weitere äh- (-) weitere konti äh vorsorgekonto-
 44 K JAwo! ja
 45 A depot- äh das ist also AUCH möglich dass man die AUCH aufschaltet,
 46 K m=hm?
 47 A wenn sie/ wenn sie das gerne möch[ten]
 48 K [ja das] wäre gut das wäre tiptop- (1.2) (xxx) einfach möglichst alles sehen was ich habe. oder das- (1.2) das wäre wirklich gut. ich bin nicht viel in der Bank.
 49 A ((lacht))
 50 K oder NICHT mehr so wie AUCH schon.

Der Agent wiederholt das weitere Vorgehen. Zuletzt fragt er den Kunden, ob er an einer telefonischen Zufriedenheitsbefragung teilnehmen möchte, er müsse nur

fünf Fragen mittels Tastendruck beantworten. Das lehnt der Kunde jedoch ab, die beiden verabschieden sich.

3 Fünf Schritte zu *good practice*

Nachfolgend möchten wir darstellen, wie man aufgrund von Transkripten, die man zuvor strukturell beschrieben hat, zu Aussagen gelangen kann, mit denen man das sprachlich-kommunikative Handeln der Beteiligten bewertet. Dies werden wir exemplarisch am oben gezeigten Transkript darstellen. Wir gehen dabei in fünf Schritten vor, die immer differenziertere Aussagen zur Bewertung erlauben und die immer mehr Wissen als Bewertungsgrundlage einbeziehen, das spätestens ab Schritt 4 auch über die Gesprächsaufnahmen selbst hinausgeht.

Wir fokussieren auf die Bewertung des Handelns des Agenten, also des Callcentermitarbeiters, weil wir davon ausgehen, dass dieser routiniert handelt und man Ergebnisse, die sich auf das Agentenhandeln beziehen, eher für die untersuchten Gesprächssituationen generalisieren kann. Zudem sehen wir in institutionellen Gesprächen die AgentInnen stärker in der Verantwortung für das Gelingen der Kommunikation, was ein weiterer Grund ist, zunächst auf diese zu fokussieren. Selbstverständlich betrachten wir aber auch die KlientInnen und deren Handeln und Ziele.

3.1 Schritt 1: Globale Zweck- und Zielerreichung prüfen

In einem ersten Schritt prüfen wir, ob die institutionellen Zwecke des Gesprächs und die im Gespräch erkennbaren Ziele der Beteiligten in einem globalen Sinne erreicht wurden. Als Bewertungsgrundlage dient die Kenntnis der institutionellen Zwecke des Gesprächs und der globalen Ziele der Beteiligten. Diese gewinnt man einerseits durch die empirische, deskriptive Analyse der Gespräche, andererseits durch die Analyse der Institution, ihrer Dokumente und Selbstbeschreibungen. Im funktionalpragmatischen Verständnis sind gesellschaftliche und institutionelle Zwecke in bestimmte Handlungsmuster ‚eingeschrieben‘ (vgl. dazu bereits früh Rehbein 1977: 23–37; Ehlich und Rehbein 1979: 245), zum Beispiel der Zweck der spezifischen und systematischen Wissensvermittlung beim Erklären. Institutionelle Zwecke sind zu unterscheiden von individuellen Zielsetzungen, wenngleich sie nicht unabhängig voneinander sind. Die globalen und offensichtlichen Ziele der Beteiligten sind meist anhand der Gespräche selbst zu erkennen

und werden von den KlientInnen nicht selten als ‚Anliegen‘ sogar explizit benannt.

Zwei Beispiele für solche globalen Ziele und Zwecke sind die folgenden: Hilfesuchende, die zum ersten Mal bei einer kommunalen Mediationsstelle anrufen, willigen in eine Mediation ein (Sivkeland und Stokoe 2016). Ein Erstgespräch beim Anwalt endet damit, dass der Klient dem Anwalt ein Mandat gibt oder den informierten Entscheid trifft, nicht vor Gericht zu gehen (Pick 2015).

Wenn man die institutionellen Zwecke und die globalen Ziele der Beteiligten kennt, kann man bestimmen, ob das Gespräch diese Zwecke und Ziele erfüllt. Damit sind noch keine *good practices* identifiziert, aber (nur) wenn ein Gespräch seine Zwecke grundsätzlich erfüllt, ist es ein Kandidat für die Suche nach *good practice*. Allerdings ist nicht immer im Gespräch selber erkennbar, ob der Zweck erfüllt wurde, da die konkreten Folgen und Anschlusshandlungen oft erst später sichtbar werden. So zeigt sich meist nicht unmittelbar nach dem Erklären, ob die Wissensvermittlung erfolgreich war, sondern erst später, wenn das Wissen angewendet werden soll oder überprüft wird.

Schritt 1 bezogen auf das Beispielgespräch

Der institutionelle Kontext des Beispielgesprächs ist die von den Banken geförderte Verlagerung des Bankgeschäfts von den Geschäftsstellen ins Internet. Damit soll der Kundschaft einerseits der Zugang zu Bankdienstleistungen erleichtert und rund um die Uhr ermöglicht werden, andererseits streben die Banken durch die zunehmende ‚Selbstbedienung‘ auch eine Kostensenkung an. Um der Kundschaft bei Problemen mit dem Internetbanking rasch zu helfen, wurde die telefonische Helpline eingerichtet. Sie funktioniert nach dem Prinzip eines Callcenters, also ohne persönliche Betreuung. Der institutionelle Zweck der Helpline besteht darin, die KundInnen dabei zu unterstützen, ihre Bankgeschäfte im Internet selbstständig abzuwickeln, und ihnen bei Problemen zu helfen.

Im Beispielgespräch verfolgt der Kunde das globale Ziel, eine Depotaufschaltung zu erwirken. Der Agent möchte das Problem erfassen und lösen. Beide erreichen ihre Ziele, wobei die Aufschaltung des Depots erst noch veranlasst werden muss. Dass die definitive Problembehebung erst nach dem Gespräch erfolgt, ist für die Gespräche in der Helpline nicht untypisch. Aber der institutionelle Zweck des Gesprächs wird erfüllt, Agent und Klient erreichen ihre Ziele, und somit ist das Gespräch ein Kandidat, um mit den nächsten Schritten zu ermitteln, mit welchen *good practices* das Ziel erreicht wurde.

3.2 Schritt 2: Abgleich mit der Normalform

Im zweiten Schritt prüfen wir, ob das untersuchte Gespräch der analytisch rekonstruierten Normalform entspricht, das heißt, ob alle Aufgaben in einer sinnvollen Reihenfolge abgearbeitet wurden, ob etwas vergessen ging oder ob sogar mehr als üblich getan wurde. Damit geht man bereits etwas tiefer in die Struktur des Gesprächs als bei Schritt 1, bleibt aber noch bei der Betrachtung der globalen Gesprächsstruktur. Als Bewertungsgrundlage dient die Kenntnis der Normalform des untersuchten Gesprächstyps, die man durch den Vergleich der Handlungsstruktur mehrerer Gespräche desselben Gesprächstyps empirisch bestimmen kann. Die Normalform ist deswegen als Bewertungsgrundlage geeignet, weil man davon ausgehen kann, dass sich für die Ziel- und Zweckerreichung institutioneller Gespräche dienliche Muster der Bearbeitung herausgebildet haben (Brünner und Graefen 1994). Fiehler spricht in diesem Zusammenhang von einer deskriptiven Norm und geht dabei anders als wir davon aus, dass mit dem Erreichen der Normalform ein Gespräch auch bereits als gelungen bewertet werden kann. „Bei deskriptiven Normen handelt es sich um Normen auf der Basis empirischer Regularitäten. Dabei werden empirisch festgestellte Regularitäten für das weitere Kommunikationsverhalten als Norm gesetzt bzw. bekräftigt. Die empirische Beschreibung ist hier Voraussetzung für die normative Präskription.“ (Fiehler 2002: 32)

Allerdings ist zu bedenken, dass bei vielen Gesprächstypen typische Probleme quasi zur Normalform gehören. So wird zum Beispiel bei Mandantengesprächen die Besprechung von Zielen meistens nicht explizit vorgenommen und ist daher nicht Teil der Normalform, was aber regelmäßig zu Problemen führt. Kandidaten für *good practice* sind daher jene Gespräche, in denen alle Aufgaben, die zur Normalform gehören, abgearbeitet wurden und typische Probleme nicht aufgetaucht sind.

Besonders trickreich sind Aufgaben, die vergessen gehen, weil sie an der Gesprächsoberfläche nicht als Probleme sichtbar werden. Im Kartensperrservice der hier untersuchten Bank haben zum Beispiel die AgentInnen häufig vergessen, den KundInnen zu sagen, dass sie nach dem Verlust ihrer Karte zum Geldabheben auf der Geschäftsstelle einen Ausweis mitbringen müssen. Das führt im Gespräch zu keinerlei Turbulenzen. Die KundInnen merken den Fehler erst, wenn sie ohne Ausweis am Schalter stehen und kein Geld bekommen. Wenn man aber weiß, dass diese Information zu einer vollständigen Kartensperrung gehört, kann man den Fehler bereits im Transkript erkennen.

Interessant für Fragen nach *good practice* sind schließlich Initiativen, die über die Normalform hinaus gehen. Sie wurden in der Literatur bisher kaum behandelt. Auf den ersten Blick sind Handlungen, welche über das Erwartbare

hinausgehen, Kandidaten für *good practice*. So zeigte die Analyse von Gesprächen an einer Hotelreception, dass jene Angestellte, die die KundInnen am Morgen nach ihrem Befinden fragte und in Smalltalk verwickelte, bei den Gästen sehr gut ankam (Bendel 1999). Ungewollte Verkaufsiniciativen jedoch kommen nicht bei jedem Kunden gut an. Daher können nur die empirische Untersuchung der Partnerreaktionen (vgl. Schritt 3) sowie der Abgleich mit Zielen und Normen (Schritte 4 und 5) zeigen, ob Handlungen, die über die Normalform hinaus gehen, *good practice* sind oder nicht.

Schritt 2 bezogen auf das Beispielgespräch

Das Beispielgespräch folgt der typischen Aufgabenstruktur eines Problemlösegesprächs, wobei die Durchführung der Problemlösung wie bereits erwähnt erst nach dem Gespräch erfolgt:

- Schildern des Problems (Z. 1–3)
- Ratifikation des Problems (Z. 4–6)
- Suche der Problemursache (Z. 16–29)
- Entwickeln einer Problemlösung (Z. 30–38)
- Ratifikation der Problemlösung (Z. 39)
- (Durchführung der Problemlösung)

Die Normalform wird von den beiden Beteiligten vollständig abgearbeitet. Typische Probleme, wie sie bei Reklamationen häufig vorkommen, wie zum Beispiel vorschnelle Schuldabweisung (Fiehler et al. 1999: 145), unterlaufen dem Agenten nicht. Daher ist das Gespräch anhand der Normalform zunächst global als *good practice* einzustufen. Der Agent geht sogar über die Normalform hinaus, indem er dem Kunden eine zusätzliche Dienstleistung anbietet, nämlich sämtliche Depots aufzuschalten. Das wird vom Kunden positiv evaluiert, ist also für dieses Gespräch als *good practice* einzustufen (s. 3.3). Ob das auch für die anderen Gespräche des Korpus gilt, kann mit den Schritten 4 und 5 geprüft werden.

Zu erwähnen ist, dass eine Aufgabe, die nach Fiehler, Kindt und Schnieders (1999) zu einer vollständigen Reklamationsbearbeitung gehört, nicht ansatzweise bearbeitet wird, nämlich die Emotionsbearbeitung (S. 135). Das hat in dem Gespräch aber keinerlei negative Folgen, und dasselbe trifft bis auf wenige Ausnahmen auch auf die anderen Reklamationen im Korpus zu: Die Schweizer Kundenschaft zeigt kaum negative Emotionen und die AgentInnen gehen nicht darauf ein. Emotionen nicht zu bearbeiten ist im Kontext der untersuchten Schweizer Bank die Normalform.

Wenn wir davon sprechen, dass man Gespräche mit ihrer Normalform abgleichen muss, tun wir dies im Wissen darum, dass für viele Gesprächstypen bislang keine Beschreibung der Normalformen vorliegt und dass institutions- und kulturspezifische Vergleiche solcher Formen noch weitgehend ausstehen. Dennoch meinen wir, dass eine Bewertung nicht ohne die Kenntnis struktureller Formen und institutioneller Bedingungen der untersuchten Gespräche auskommt. Das kann im Einzelfall auch bedeuten, dass nicht gesamte Gespräche in ihrem Verlauf beschrieben werden, sondern nur die Teile der untersuchten Gespräche, die bewertet werden sollen, also z.B. Problemlösungskomplexe, Erzähleinheiten, Entscheidungsprozesse usw. Sich beim Abgleich mit Normalformen auf kleinere Gesprächseinheiten zu konzentrieren und die Analysen sukzessive zu erweitern, kann vor allem bei sehr komplexen institutionellen Gesprächen ein praktikabler Ausgangspunkt sein.

3.3 Schritt 3: (Positive) Reaktionen identifizieren

Im dritten Schritt betrachten wir nur noch einzelne Handlungsschemakomponenten und Handlungsmuster und prüfen, ob sie so durchgeführt werden, dass sie zur gewünschten Reaktion führen. Als Bewertungsgrundlage dient uns die Kenntnis von Handlungsschemata und Handlungsmustern, wie sie aus der deskriptiven Forschung bekannt sind. In Handlungsmustern ist der erwünschte Ausgang als Zweck eingeschrieben, in Schemata die zu bearbeitenden Aufgaben für das Gespräch. Eine Beratung enthält etwa das Entwickeln von Lösungsmöglichkeiten als zentrale Schemakomponente. Werden die dazu notwendigen kommunikativen Aufgaben bearbeitet und findet eine positive Verarbeitung der Lösung statt, liegt *good practice* vor. Eine Erklärung ist gelungen, wenn der Rezipient signalisiert, dass er die Erklärung verstanden hat (Bendel Larcher 2017: 389ff). Bei Handlungsmustern, die spezifisch für eine Institution sind, ist empirisch zu bestimmen, welchen Zweck sie haben, um so prüfen zu können, ob die Handlung erfolgreich war. So ist zum Beispiel eine polizeiliche Intervention genau dann erfolgreich, wenn die gefährdete Person vom Dach steigt (Sivkeland et al. 2020). Führen die durchgeführten Handlungen im Gespräch zur erwünschten Reaktion, liegt *good practice* vor. In welcher Art und Weise eine Handlung durchgeführt werden muss, um erfolgreich zu sein, ist nur mit systematischen Korpusanalysen zu bestimmen.

Besonders leicht sind einzelne sprachliche Handlungen zu bewerten, wenn die Reaktion unmittelbar im Transkript zu erkennen ist, wenn also die Person auf dem Dach explizit erklärt, sie werde jetzt herunterkommen (ebd.: 535). Ist die Zielerreichung im Gespräch selber nicht erkennbar (vgl. Schritt 1), können

unspezifische positive Reaktionen ein Indiz dafür sein, dass *good practice* vorliegt. Solche eher unspezifischen positiven Reaktionen können darin bestehen, dass der Interaktionspartner eine explizit positive Bewertung vornimmt, sich bedankt, zustimmt, lacht u.a.m. So zeigt zum Beispiel Galliker (2019), dass die Gäste in der Seilbahnkabine mit Scherzen und Lachen auf den unterhaltsamen Stil der von ihr beobachteten Seilbahnführerin reagieren. Das ist ein Zeichen für *good practice*, weil die Gäste anzeigen, dass ihr Ziel, eine unterhaltsame Zeit in der Seilbahn zu verbringen, erreicht scheint, allerdings ohne dass geklärt werden kann, ob damit das langfristige institutionelle Ziel der Kundenbindung erreicht wird.

In der Angewandten Gesprächsforschung besteht eine lange Tradition, vor allem missglückte Gespräche zu untersuchen (zum Beispiel Fiehler 2002; Bose et al. 2012; Coussios et al. 2019). Ein Grund dafür dürfte sein, dass *bad practice* oft leichter zu identifizieren ist als *good practice*, da die negativen Folgen wie Missverständnisse, Schleifenbildungen oder Konflikte sich in den Gesprächen unmittelbar zeigen. Oft werden aus den negativen Beispielen dann ohne weitere analytische Schritte Empfehlungen für besseres Verhalten abgeleitet. So stellen Coussios et al. fest, dass Erklärungen von ÄrztInnen von den PatientInnen oft nicht verstanden werden, und leiten daraus die Empfehlung ab, den Patienten das Gesagte in eigenen Worten wiederholen zu lassen (2019: 42). Allerdings fehlt ein empirischer Beleg in Form eines weiteren Transkriptauszugs, dass das Wiederholenlassen des Gesagten durch den Patienten tatsächlich zum gewünschten Ergebnis führt. Vielleicht sind es auch ganz andere Strategien, die das Verstehen fördern.

Wir teilen die Ansicht, dass missglückte Gespräche dazu dienen können, auf systematische Probleme aufmerksam zu machen, und dass sie daher als Ausgangspunkt für die Suche nach *good practice* dienen können (Brünner und Pick 2020: 90). Aber wir plädieren dafür, von *bad practice* nicht unmittelbar auf *good practice* schliessen zu wollen, sondern systematisch und empirisch zu prüfen, ob die vorgeschlagenen alternativen Handlungsweisen tatsächlich zum gewünschten Ergebnis führen (vgl. auch Menz et al. 2008).

Schritt 3 bezogen auf das Beispielgespräch

Wenn wir auf die Aufgaben ‚Entwickeln einer Problemlösung‘ und ‚Ratifikation der Problemlösung‘ (vgl. oben) fokussieren, stellen wir fest, dass der Kunde das Vorgehen ratifiziert und kein Anzeichen von Verunsicherung zeigt. Das bedeutet, dass die Erläuterungen des Agents ausführlich genug und verständlich waren, was auch kontrastiv bestätigt werden kann: In einem anderen Reklamations-

gespräch bei derselben Bank sagt ein Agent lediglich „ja, ich melde es; das ist in ordnung.“, ohne weitere Erläuterung, wem er was melden wird und wie es danach weitergeht. Der Kunde reagiert darauf hörbar verunsichert: „ist das in ordnung?“. Der Vergleich zeigt, dass ein ausführliches Erklären des weiteren Vorgehens besser ist, tatsächlich das gewünschte Ergebnis zeitigt und somit *good practice* ist. In diesem Fall ist es also die Ausführlichkeit der Aufgabenbearbeitung, die wir als *good practice* bestimmen können.

Interessant ist im Zusammenhang mit Ausführlichkeit die Reaktion des Kunden auf das Angebot des Agenten, die anderen Depots aufschalten zu lassen. Während er die eigentliche Problemlösung lediglich mit „ja“ (Z. 37) und „m=HM“ (Z. 39) ratifiziert, bewertet er das Zusatzangebot mit „tiptop“ und „wirklich gut“ (Z. 48). Es lassen sich also in diesem Beispiel positive Reaktionen unterschiedlichen Grades ausmachen. Wir gehen davon aus, dass besonders gesteigerte positive Reaktionen sehr gute Hinweise auf *good practice* sind. Insofern zeichnet diese gesteigerte positive Reaktion aus unserer Sicht die Initiative des Agenten als *good practice* aus.

3.4 Schritt 4: Zielerreichung der Beteiligten aufgabenspezifisch prüfen

Im vierten, zentralen Schritt unserer Heuristik prüfen wir, ob die Interagierenden mit ihren sprachlichen Handlungen ihre (individuellen) Ziele erreichen (Fiehler 2001, 2016). Das geschieht ebenfalls auf der Ebene einzelner kommunikativer Aufgaben, mit denen die Interagierenden Teilziele verfolgen, die der globalen Zielerreichung (vgl. Schritt 1) untergeordnet sind. Als Bewertungsgrundlage dient die Rekonstruktion der Ziele bzw. Zielspektren der Interagierenden.

Wie man die Ziele der Interagierenden erhebt und auf Transkripte bezieht, haben Brünner und Pick (2020) ausführlich beschrieben: Durch das Studium schriftlicher Arbeitsgrundlagen wie Leitbilder oder Lehrpläne, durch Interviews mit den Beteiligten, aber auch durch Transkriptanalysen selber. Die Analyse der Transkripte lässt manchmal implizite Ziele bzw. Zielkonflikte zu Tage treten, die den Interagierenden selber nicht bewusst sind oder die sie verdeckt verfolgen. Die Ziele, welche die Interagierenden mit einzelnen sprachlichen Handlungen bzw. Handlungssequenzen anstreben, können von der Institution vorgegeben sein oder vom Einzelnen verfolgt werden. *Good practice* liegt dann vor, wenn beide (bzw. alle) Handelnden ihre Ziele erreichen.

Bei diesem Schritt müssen für eine Bewertung des sprachlichen Handelns nun systematisch Informationen einbezogen werden, die außerhalb des Gesprächs liegen, da nicht alle Ziele unmittelbar im Gespräch sichtbar werden.

Gleichzeitig erlaubt der Fokus auf die Zielrealisierung, auch auf andere Aspekte des interaktiven Geschehens zu schauen als nur auf die unmittelbaren (positiven) Reaktionen der PartnerInnen (vgl. Schritt 3), z.B. auf das Erzielen eines Auftrags nach dem Gespräch oder das Erreichen von Folgegesprächen. Dies ermöglicht die Identifikation weiterer Formen von *good practice*. So haben Menz und Frottier verschiedene sprachliche Aktivitäten identifiziert (u.a. respektvoller Umgang, Thematisieren von Emotionen, präzise Formulierungen und Fragen), die im Erstgespräch mit schizophrenen PatientInnen eher dazu führen, dass der Patient wieder kommt, auch wenn eine einzelne solche Handlung noch nicht unmittelbar eine positive Reaktion auslöst. Durch solche sprachlichen Verfahren gelingt es in den von Menz und Frottier untersuchten Erstgesprächen eher, überhaupt ein Problem zu etablieren, was die Voraussetzung für Folgegespräche schafft. In diesem Fall liegt also *good practice* in der Reduktion und „Umdefinition des primären Zwecks des Erstgesprächs“ im Gegensatz zu anderen ärztlichen Gesprächen (Menz und Frottier 2017: 146–148).

Besonders schwierig zu bewerten sind sprachliche Handlungen, wenn Zielkonflikte vorliegen. ÄrztInnen sehen sich fast immer mit dem Problem konfrontiert, dass sie einerseits die PatientInnen ausführlich erzählen lassen wollen und sollten, gleichzeitig aber möglichst rasch den Anamnesebogen ausfüllen müssen. AnwältInnen möchten ein Mandat bekommen, gleichzeitig aber ihren MandantInnen eine realistische Chance im Falle eines Prozesses aufzeigen. Während im ersten Fall *good practice* darin besteht, die konfligierenden Ziele auszubalancieren, könnte die Lösung im zweiten Fall darin bestehen, die beiden Ziele klar zu trennen und in separaten Handlungssequenzen zu verfolgen. Wie mit Zielkonflikten am besten umzugehen ist, muss auf jeden Fall empirisch geklärt werden.

In der analytischen Praxis werden meistens nur die Ziele der InstitutionenvertreterInnen erhoben. Wünschenswert und unbedingt notwendig zur Bestimmung von *good practice* ist, auch die Ziele und Erwartungen der KlientInnen zu kennen. Erst dadurch werden Zielkonflikte offenbar, die bei den verschiedenen Beteiligten bestehen, und einseitige Bewertungen aus Sicht eines Beteiligten können vermieden werden. Zudem dient die Kenntnis der Ziele aller Beteiligten auch als Korrektiv für die Bewertung von *good practice*, denn es wird häufig vorkommen, dass Ziele einer Partei nicht den Zielen der anderen entsprechen (z.B. in Verkaufsgesprächen im Einzelhandel möglichst hohe Preise zu erzielen).

Schritt 4 bezogen auf das Beispielgespräch

Im Beispielgespräch ist leicht zu erkennen, welche Ziele der Agent verfolgt: den Kunden vorschriftsgemäß identifizieren, die Problemursache finden, eine

Problemlösung erarbeiten, dem Kunden eine zusätzliche Dienstleistung anbieten und diesen für die Teilnahme an einer Kundenzufriedenheitsstudie gewinnen. Bis auf das letzte erreicht er seine Ziele, soweit lässt sich sein sprachliches Handeln bei der Bearbeitung der jeweiligen Aufgaben als *good practice* einstufen.

Eine Untersuchung der schriftlichen Arbeitsgrundlagen sowie Gespräche mit den AgentInnen und ihren Vorgesetzten offenbaren jedoch, dass der Agent einem Zielkonflikt ausgesetzt ist, da die Bank zwei Ziele vorgibt, die sich gegenseitig ausschließen: Als globales Ziel ihrer Kundenbetreuung gibt sie den Slogan „Best Service and Advice“ vor, gleichzeitig messen alle Callcenter die Dauer der Gespräche mit dem Ziel, diese kurz zu halten. Dieser Widerspruch führte zu permanenten Auseinandersetzungen zwischen den Call Agents und den Vorgesetzten. Der Agent im Beispielgespräch entscheidet sich klar für den zeitaufwändigeren „Best Service and Advice“. Die Einschätzung, ob sein Vorgehen tatsächlich *good practice* ist, dürfte davon abhängen, wessen Ziele bzw. Erwartungen man priorisiert, die der Vorgesetzten, des Agenten oder des Kunden. Das wäre mit den Betroffenen zu diskutieren.

Auf der Seite des Kunden werden die Erwartungen übertroffen: Er bekommt nicht nur die Zusicherung, dass sein Depot aufgeschaltet wird, sondern erfährt, dass er auch alle anderen Depots aufschalten lassen kann, was er gerne annimmt. Er ist nach einem Gespräch von 6 Minuten Dauer aber nicht mehr bereit, an der Kundenumfrage teilzunehmen. Diese Umfrage war ein Versuch der Bank, die Zufriedenheit der Kundschaft mit dem Callcenter zu erheben. Allerdings zeigte die Analyse der Gespräche, dass die AgentInnen nur jene KundInnen um die Teilnahme an der Umfrage baten, bei denen das Gespräch einigermaßen gut gelaufen war. Unzufriedene KundInnen belästigten sie nicht mit einer Umfrage – womit sie natürlich auch sich selber schützten. Das ist durchaus nachvollziehbar, sabotierte aber das Ziel der Umfrage.

Dieser Fall der Selektion der Umfrageteilnehmenden liefert aber auch methodisch weitere Hinweise darauf, dass die Bewertung der Beteiligten selbst eine wichtige Quelle ist. Wir meinen, dass die Einschätzung der Beteiligten ihrer Gespräche methodisch noch stärker nutzbar zu machen ist, indem sie analytisch bei der Suche nach gelingendem sprachlichem Handeln noch systematischer einbezogen wird. In diesem Korpus könnte es sich also für Fragen von *good practice* lohnen, jene Gespräche, in denen KundInnen gebeten werden, an der Umfrage teilzunehmen, mit jenen, in denen das nicht passiert, zu kontrastieren.

3.5 Schritt 5: Mit institutionellen und gesellschaftlichen Normen abgleichen

Im letzten Schritt prüfen wir, ob die Beteiligten sich bei der Verfolgung ihrer Ziele auch an die institutionellen Vorgaben sowie allenfalls kulturelle und gesellschaftliche Normen halten. Denn nicht alles, was zum Ziel führt, ist auch erlaubt bzw. erwünscht. Viele Institutionen geben ihren AgentInnen nicht nur vor, welche Ziele sie erreichen sollen, sondern machen auch Vorgaben bezüglich des Vorgehens und des sprachlichen Verhaltens. Vorgaben wie „Leute mit dem Namen ansprechen“ oder „Lächeln in der Stimme“ sind aus gesprächsanalytischer Sicht unterschiedlich gut begründbar und es müsste mittels Korpusanalysen bestimmt werden, welches Verhalten tatsächlich zum gewünschten Ergebnis führt. Wie wir gesehen haben, können das jeweils ganz unterschiedliche Aspekte sein. Als Bewertungsgrundlage für das sprachliche Handeln dient die Kenntnis dieser institutionellen Vorgaben sowie einschlägiger gesellschaftlicher Normen. Das sind erneut Bewertungsgrundlagen, die außerhalb des Gesprächs liegen und für Fragen von *good practice* zusätzlich kritisch beigezogen werden sollten.

Institutionelle Vorgaben zum Gesprächsverhalten liegen oft schriftlich vor in Form eines *Code of Conduct*, der ganz allgemeine Verhaltensrichtlinien festlegt, bis hin zu Gesprächsleitfäden, die detailliert regeln, wie das Gespräch zu führen ist, bis hin zu konkreten Grußformeln. In diesen Fällen liegen explizite Normen vor (vgl. Gerwinski und Gerwinski in diesem Band). Diese liegen allerdings auf ganz unterschiedlichen Abstraktionsebenen und sind daher mitunter schwer zu operationalisieren und mit konkretem sprachlichem Handeln in Verbindung zu bringen (Brünner und Pick 2020: 69–70). So ist es schwierig zu bestimmen, mit welchen sprachlichen Verhaltensweisen man globale Normen wie „gesellschaftliche Verantwortung wahrnehmen“² umsetzen kann. Neben den expliziten gibt es in vielen Institutionen auch implizite Normen, die nirgends festgehalten sind, aber im Interview erfragt oder durch Gesprächsanalysen eruiert werden können, zum Beispiel die Norm, KundInnen nicht auf Konkurrenzangebote aufmerksam zu machen.

Normen können gleichzeitig Ziele sein, zum Beispiel die viel zitierte ‚Kundenorientierung‘, und sie können mit anderen Normen bzw. Zielen konfliktieren. *Good practice* liegt vor, wenn die Interagierenden mit ihrem sprachlichen Handeln die Normen einhalten bzw. wenn sie es verstehen, Normkonflikte bzw. Norm-Ziel-Konflikte auszubalancieren.

2 Leitbild der Hochschule Luzern für Soziale Arbeit.

Die bisherige Beschreibung soll keinesfalls den Eindruck erwecken, dass jede Form von sprachlichem Handeln erlaubt ist, wenn sich damit die institutionellen oder persönlichen Ziele erreichen lassen. Diese Ansicht vertreten wir nicht und sie würde auch nicht unserer Vorgehensweise entsprechen, die Normen und Ziele aller Beteiligten zu berücksichtigen. So könnte ein TV-Moderator, der das institutionelle und individuelle Ziel verfolgt, eine hohe Einschaltquote zu erreichen, zu sprachlichen Mitteln greifen wie das Vorführen von Personen oder das Enthüllen von privaten Angelegenheiten. Das würde jedoch gegen das sittliche Empfinden vieler Zuschauenden und somit gegen eine gesellschaftliche Norm verstoßen und wäre daher keine *good practice*. Es würde zudem gegen die individuellen Ziele derjenigen verstoßen, die vorgeführt werden. Das Beispiel zeigt noch einmal, dass man bei der Identifikation von *good practice* die Ziele und Erwartungen aller Beteiligten berücksichtigen muss. Ein sprachliches Handeln, mit welchem ein Agent zwar seine Ziele erreicht, aber gegen die Ziele und Normen des Klienten verstößt, kann keine *good practice* sein. Den Einbezug von Norm- und Zielkonflikten zwischen den Beteiligten sehen wir als einen sehr guten und konkreten Ansatz, um einerseits mit den Beteiligten darüber ins Gespräch zu kommen, andererseits aber auch aus einer linguistischen Perspektive materialgeleitet kritisch Stellung zu bestimmtem Handeln zu nehmen.

Schritt 5 bezogen auf das Beispielgespräch

Die Schweizer Bank macht in Form von sogenannten „Telefonstandards“ extrem genaue Vorgaben, wie die Gespräche zu führen sind. An fast alle hält sich der Agent: Er stellt sich mit der korrekten Formel vor, identifiziert den Kunden vorschriftsgemäß, ist höflich („bitteschön“ Zeile 7, „bitte“ Z. 13) usw. Eine Vorschrift erfüllt er jedoch nicht, nämlich die Vorgabe, Reklamationen zu „quittieren“. Auf den Vorwurf des Kunden, es sei seit vier Wochen nichts passiert, reagiert er lediglich mit „mhm“ (Z. 2) und „gut“ (Z. 6).

Damit befindet er sich allerdings in guter Gesellschaft. Bei fast allen rund 30 Reklamationsgesprächen im Korpus zeigen die AgentInnen nicht eine Spur von Bedauern, sondern sagen einfach „ja“. Lediglich zwei Agentinnen zeigen einen Hauch von Bedauern in Form von „oje“ oder „ou, ist nicht gekommen?“. Interessanterweise zeitigen diese ausbleibenden Reaktionen kaum negative Folgen im Gespräch, die meisten KundInnen beschwerten sich nicht weiter. Daher muss offen bleiben, ob das fehlende Quittieren wirklich *bad practice* ist, obwohl es gegen die internen Standards verstößt und den bisherigen Ergebnissen der Forschung zu Reklamationsgesprächen (Fiehler et al. 1999) zuwiderläuft.

Wir vermuten, dass hier kulturelle Differenzen eine Rolle spielen, dass also in der Schweiz andere Normen und Normalformen im Umgang mit Servicefehlern gelten als in Deutschland, sowohl auf der Seite der Kundschaft als auch auf der Seite der InstitutionenvertreterInnen. Das können wir an dieser Stelle weder analytisch überprüfen noch weiter ausführen, aber wir möchten darauf hinweisen, dass sich damit ein weiteres Desiderat der Gesprächsforschung auftut, nämlich die Untersuchung diastatischer oder diatopischer Variation sprachlichen Handelns in institutionellen Gesprächen und dessen Normen. Das Beispiel zeigt erneut, dass *good practice* nur kontextspezifisch identifiziert werden kann.

Der Agent verstößt noch gegen zwei weitere interne Vorgaben: Anstatt eine Mail an die Vertragsverwaltung zu schicken, will er dort anrufen, um das Prozedere zu beschleunigen, und um weiteren Reklamationen vorzubeugen, bietet er dem Kunden an, ihn bei Problemen persönlich zu kontaktieren. Offenbar folgt er dabei einer individuellen, impliziten Norm: Bei besonders heiklen und dringenden Fällen wie diesem Kunden, der seit vier Wochen wartet, setze ich mich notfalls über interne Regeln hinweg. Vom Kunden wird das positiv aufgenommen; ob sein Handeln auch von den Vorgesetzten goutiert wird und als *good practice* einzustufen ist, kann nur im Gespräch mit diesen geklärt werden.

4 Schlussbetrachtung

Die Analyse des Beispielgesprächs hat gezeigt, dass eine deskriptive Analyse nicht genügt, um *good practice* zu identifizieren (dazu bereits Bendel 2004). Dafür braucht es eine Bewertungsgrundlage, die ihrerseits empirisch abgesichert sein muss. Manche Bewertungsgrundlagen lassen sich in den Transkripten selber finden, darunter die Frage, ob die Normalform eingehalten wurde (Schritt 2) und ob sich positive Reaktionen der GesprächspartnerInnen identifizieren lassen (Schritt 3). Eine Bewertung von Gesprächsverhalten muss neben und verbunden mit Transkriptanalysen aber auch andere Quellen einbeziehen. Das sind globale Ziele und institutionelle Zwecke von Gesprächen (Schritt 1), Ziele der Beteiligten (Schritt 4) und institutionelle Vorgaben (Schritt 5). *Good practice* liegt dann vor, wenn mit den eingesetzten sprachlichen Mitteln die Ziele und Zwecke erreicht und dabei die Vorgaben eingehalten werden. *Good practice* ist nicht auf der Ebene kompletter Gespräche zu finden, Gespräche müssen wesentlich kleinschrittiger bewertet werden. Es werden in der Regel einzelne kommunikative Aufgaben sein, in manchen Fällen auch einzelne Äußerungen, die als gelungen einzustufen sind. Auch wenn man bei der Bewertung den Gesamtverlauf eines Gesprächs berücksichtigen muss, sollte die „*practice*“, die jeweils als „*good*“

bewertet wird, deutlich benannt und vom Gesamtgespräch oder gar Gesprächstyp unterschieden werden.

Wir haben auch gesehen, dass es nicht die Gesprächsforschenden allein sind, die entscheiden können, wo *good practice* vorliegt und wo nicht. Zwar können wir anhand von Transkripten zu Wirkhypothesen gelangen, welches sprachliche Handeln zu einem bestimmten Ziel führt. Wir können auch vergleichend untersuchen, was in den entsprechenden Situationen gute Lösungen für Ziel- und Normkonflikte sind. Unsere Grenzen liegen aber dort, wo es um die Herausbildung und Priorisierung von Zielen geht, denn diese können nur die PraktikerInnen selbst vornehmen. Erst wenn die Ziele und deren Gewichtungen geklärt sind, können die sprachlichen Handlungen identifiziert werden, mit denen sie erreicht werden können.

Bei dieser Forschung stehen wir erst am Anfang. Welche sprachlichen Handlungen in einem bestimmten Kontext als gut bewertet werden können, muss nun systematisch empirisch erforscht werden. Dies muss datengeleitet auf Basis von Korpora vergleichbarer Gespräche stattfinden, in denen man gezielt und systematisch nach *good practice* sucht. Unter Umständen stellen sich dann mit fortschreitenden Erkenntnissen bestimmte sprachliche Handlungen als geeignet für die Erreichung bestimmter Ziele heraus, vielleicht sogar über verschiedene institutionelle Kontexte hinweg. Eine solche sprachliche Handlung, die sich in vielen Kontexten bewähren dürfte, besteht darin, KlientInnen grundsätzlich über die institutionellen Abläufe aufzuklären (zu Orientierung und Transparenz vgl. Menz et al. 2008: 26–62).

Im Idealfall schließt sich an eine erste Untersuchung ein weiterer Zyklus an, in welchem die PraktikerInnen die identifizierten *good practices* gezielt einsetzen und prüfen, ob sie sich auch in weiteren Gesprächen bewähren (Menz et al. 2008; Brünner und Pick 2020: 91–93). So kann man sich schrittweise Optimalformen sprachlichen Handelns annähern, die empirisch fundiert und methodisch abgesichert sind.

Im Zusammenhang mit *good practice* ist oft auch von *better* oder *best practice* die Rede. Wir haben in diesem Text auf diese Unterscheidung verzichtet und nur von *good practice* gesprochen, obwohl ursprünglich vorgesehen war, *good*, *better* und *best practice* zu unterscheiden. Wir sind im Gespräch mit den anderen BeiträgerInnen dieses Bandes zum Schluss gekommen, dass das keine klar abgrenzbaren Kategorien sind, denen man bestimmte sprachliche Handlungen definitiv zuordnen kann. Ein bestimmtes sprachliches Verhalten kann gemessen an unterschiedlichen Bewertungsgrundlagen unterschiedlich gut oder schlecht sein. Wir gehen vielmehr davon aus, dass verschiedene sprachliche Handlungen auf einem Kontinuum zwischen *worst practice* und *best practice* anzusiedeln sind, ein Kontinuum, dessen Enden empirisch wohl kaum je gefunden und damit auch

nicht festgelegt werden können. Auf diesem Kontinuum kann man die verschiedenen sprachlichen Handlungsweisen platzieren und in Relation zueinander setzen, sodass man bestimmen kann, welche Handlungen besser geeignet sind, ein bestimmtes Ziel zu erreichen, als andere. Wir bevorzugen daher, von *good* und allenfalls *better practice* zu sprechen, aber nicht von *best practice*.

5 Literatur

- Bendel, Sylvia. 1999. *Service Recovery im Hotel: Die Interaktion zwischen Gästen und Angestellten an der Reception: Eine empirische Untersuchung*. [Unpublizierter Forschungsbericht]. Institut für Betriebs- und Regionalökonomie Luzern.
- Bendel, Sylvia. 2004. Gesprächskompetenz vermitteln – Angewandte Forschung? In Michael Becker-Mrotzek & Gisela Brünner (Hgg.), *Analyse und Vermittlung von Gesprächskompetenz*, 67–86. Frankfurt am Main: Peter Lang.
- Bendel, Sylvia. 2007. *Sprachliche Individualität in der Institution: Telefongespräche in der Bank und ihre individuelle Gestaltung*. Habilitationsschrift Universität Bern. Tübingen: Francke.
- Bendel Larcher, Sylvia. 2017. Bankgespräche. In Ina Pick (Hg.), *Beraten in Interaktion: Eine linguistische Typologie des Beratens*. (Forum Angewandte Linguistik 60), 375–397. Frankfurt am Main: Peter Lang.
- Birkner, Karin & Anja Stukenbrock. 2009. *Die Arbeit mit Transkripten in Fortbildung, Lehre und Forschung*. Mannheim: Verlag für Gesprächsforschung. <http://www.verlag-gespraechsforschung.de/2009/pdf/transkripte.pdf>.
- Bose, Ines et al. 2012. 9hh hh⁹ also von KUNDenfreundlichkeit halt ich da nicht viel bei ihnen. Analyse und Optimierung von Callcenterkommunikation am Beispiel telefonischer Reklamationengespräche. *Gesprächsforschung. Online-Zeitschrift zur verbalen Interaktion* 13. 143–195. <http://www.gespraechsforschung-online.de/fileadmin/dateien/heft2012/ag-bose.pdf>.
- Brünner, Gisela, Reinhard Fiehler & Walther Kindt (Hgg.). 2002. *Angewandte Diskursforschung*. 2 Bd. Radolfzell: Verlag für Gesprächsforschung. <http://www.verlag-gespraechsforschung.de/2002/diskursforschung/Band2.pdf>.
- Brünner, Gisela & Gabriele Graefen (Hgg.). 1994. *Texte und Diskurse: Methoden und Forschungsergebnisse der funktionalen Pragmatik*. Opladen: Westdeutscher Verlag.
- Brünner, Gisela & Ina Pick. 2020. Bewertungen sprachlichen Handelns und *good practice* in der Angewandten Gesprächsforschung. *Zeitschrift für Angewandte Linguistik* 72. 63–98.
- Coussios, Georgis, Wolfgang Imo & Lisa Korte. 2019. *Sprechen mit Krebspatienten: Ein gesprächsanalytisch fundiertes Trainings- und Übungshandbuch*. Mannheim: Verlag für Gesprächsforschung. <http://www.verlag-gespraechsforschung.de/2019/pdf/krebspatienten.pdf>.
- Craig, Robert T. & Karen Tracy. 1995. Grounded practical theory: the case of intellectual discussion. *Communication Theory* 5(3). 248–272.
- Ehlich, Konrad & Jochen Rehbein. 1979. Sprachliche Handlungsmuster. In Hans-Georg Soeffner (Hg.), *Interpretative Verfahren in den Sozial- und Textwissenschaften*, 243–274. Stuttgart: Metzler.

- Fiehler, Reinhard. 2001. Gesprächsanalyse und Kommunikationstraining. In Klaus Brinker, Gerd Antos, Wolfgang Heinemann & Sven F. Sager (Hgg.), *Text- und Gesprächslinguistik: Ein internationales Handbuch zeitgenössischer Forschung*. (Handbücher zur Sprach- und Kommunikationswissenschaft 16/2), 1697–1710. Berlin: De Gruyter.
- Fiehler, Reinhard (Hg.). 2002. *Verständigungsprobleme und gestörte Kommunikation*. Radolfzell: Verlag für Gesprächsforschung. <http://www.verlag-gespraechsfor-schung.de/2002/probleme/probleme.pdf>.
- Fiehler, Reinhard. 2002. „Kann man Kommunikation lehren? Zur Veränderbarkeit von Kommunikationsverhalten durch Kommunikationstraining“. In Brünner, Gisela, Reinhard Fiehler & Walther Kindt (Hgg.), *Angewandte Diskursforschung*, Bd. 2, 18–35. Radolfzell: Verlag für Gesprächsforschung.
- Fiehler, Reinhard. 2016. Normen für Gesprächsverhalten im (Deutsch-)Unterricht. In Stefan Hauser & Martin Luginbühl (Hgg.), *Gesprächskompetenz in schulischer Interaktion: normative Ansprüche und kommunikative Praktiken*, 16–37. Bern: hep.
- Fiehler, Reinhard, Walther Kindt & Guido Schnieders. 1999. Kommunikationsprobleme in Reklamationsgesprächen. In Gisela Brünner, Reinhard Fiehler & Walther Kindt (Hgg.), *Angewandte Diskursforschung*, Bd. 1, 120–154. Radolfzell: Verlag für Gesprächsforschung.
- Galliker, Esther. 2019. *Gastfreundschaft durch „gastfreundschaftlichen“ Stil? Eine ethnographische Fallstudie zum kommunikativen Stil einer Gästeführerin in ihren Gesprächen mit Gästen einer Schweizer Bergbahn*. [Unveröffentlichtes Arbeitspapier] Hochschule Luzern – Wirtschaft.
- Kallmeyer, Werner. 1985. Handlungskonstitution im Gespräch: Dupont und sein Experte führen ein Beratungsgespräch durch. In Elisabeth Gülich & Thomas Kotschi (Hgg.), *Grammatik, Konversation, Interaktion: Beiträge zum Romanistentag 1983*, 81–122. Niemeyer: Tübingen.
- Koerfer, Armin & Christian Albus (Hgg.). 2018. *Kommunikative Kompetenz in Klinik und Praxis: Ein Lehrbuch zur Theorie, Didaktik, Empirie und Evaluation der ärztlichen Gesprächsführung*. Mannheim: Verlag für Gesprächsforschung.
- Menz, Florian, Johanna Lalouschek & Andreas Gstettner. 2008. *Effiziente ärztliche Gesprächsführung: Optimierung kommunikativer Kompetenz in der ambulanten medizinischen Versorgung: ein gesprächsanalytisches Trainingskonzept*. Wien et al.: Lit.
- Menz, Florian & Patrick Frottier. 2017. Psychiatrische Beratung: Das psychiatrische Erstgespräch oder: Wie komme ich zu einem Zweitgespräch. In Ina Pick (Hg.), *Beraten in Interaktion: Eine linguistische Typologie des Beratens*. (Forum Angewandte Linguistik 60), 139–162. Frankfurt am Main: Peter Lang.
- Pick, Ina. 2015. *Das anwaltliche Mandantengespräch: Linguistische Ergebnisse zum sprachlichen Handeln von Anwalt und Mandant*. Frankfurt am Main: Peter Lang.
- Pick, Ina. 2017. Anwaltliche Rechtsberatung. In Ina Pick (Hg.), *Beraten in Interaktion: Eine linguistische Typologie des Beratens*. (Forum Angewandte Linguistik 60), 185–206. Frankfurt am Main: Peter Lang.
- Rehbein, Jochen. 1977. *Komplexes Handeln*. Stuttgart: Metzler.
- Sikveland, Rein, Heidi Kevoe-Feldman & Elisabeth Stokoe. 2020. Overcoming suicidal persons' resistance using productive communicative challenges during police crisis negotiations. *Applied Linguistics* 41(4). 533–551.
- Sikveland, Rein & Elisabeth Stokoe. 2016. Dealing with resistance in initial intake and inquiry calls to mediation: The power of “willing”. *Conflict Resolution Quarterly* 33(3). 235–254. <https://doi.org/10.1002/crq>.