

Ina Pick / Sylvia Bendel Larcher

## Zusammenfassung und Ausblick: Leitfragen für Forschung zu *good practice*

Wir möchten in diesem Kapitel den Themenband abschließen und seine Erträge zusammenfassen. Dazu haben wir die Beiträge auf ihre theoretischen, methodischen und empirischen Befunde hin beleuchtet und kondensiert. Wir haben in diesem Band sehr unterschiedliche Beiträge versammelt, die sich mit dem Thema des Bewertens von sprachlich-kommunikativem Handeln auf sein Gelingen hin befassen.

Ziel des Bandes war es, Fragen von *good practice* in der Gesprächsforschung vor allem methodisch voranzubringen. Wir sind davon ausgegangen, dass Forschung zu *good practice* das etablierte gesprächslinguistische Methodeninventar nutzt, aber auch darüber hinausgeht. Brünner und Pick (2020: 94) nennen vor allem zwei Aspekte, die über die übliche Methodik hinausgehen:

- Die Entwicklung von Fragestellungen orientiert sich nicht nur an Daten, sondern auch an Zielen aus der Praxis.
- Bei der Ermittlung und Überprüfung von Wirkhypothesen muss die Praxis systematisch einbezogen werden.

Das erfordert eine Erweiterung des methodischen Spektrums der Gesprächsforschung in Richtung praxisorientierter Forschung.

Beides bestätigt sich mit den Ergebnissen, die in den Beiträgen dieses Bandes erarbeitet wurden. Wir können nun genauer feststellen, welche weiteren Schritte das systematische Bewerten von (institutioneller) Kommunikation methodisch erfordert, die über die übliche Gesprächsanalyse hinausgehen. Diese beziehen sich erstens auf das Erkenntnisinteresse und den Praxiskontakt (1). Befasst man sich mit *good practice*, werden die Bewertungsmaßstäbe der Praxis und damit auch eine Zusammenarbeit mit der Praxis erforderlich, was eine systematische Reflexion dazu erforderlich macht, wie das Erkenntnisinteresse und die Konstitution des Bewertungsgegenstandes eines Projekts zustande kommen. Zweitens liegen wichtige methodische Herausforderungen in der Explikation von Bewertungsmaßstäben, die die zentrale Messlatte für *good practice* darstellen und deshalb genauer analytischer Betrachtung bedürfen (2). Welche Bewertungsmaßstäbe in Betracht kommen, hat auch einen Einfluss darauf, welche Daten die Analysen fokussieren. Drittes muss ein methodischer Zwischenschritt gegangen werden, um zu *good practice* zu gelangen, der sich mit diesem Band klarer herausgestellt hat (3): Es muss festgestellt werden, welches Ergebnis in einem jeweiligen Kontext als gelungen gelten kann. Dies ist einerseits eine Frage der

Maßstäbe, andererseits aber eine analytische Frage, weil sie nur anhand von Daten beantwortet werden kann. Erst wenn geklärt ist, was in einem Kontext gelungene Resultate sein können, kann danach gefragt werden, was als *good practice* die Resultate bewirkt hat. Erst dann lassen sich Ergebnisse zu *good practice* finden und generalisieren (4). Das bedeutet auch, dass der Schritt von Zielen und Normen direkt zu *good practice* in den meisten Fällen methodisch zu kurz greift.

Wir strukturieren dieses Kapitel entlang der genannten vier Themenbereiche, zu denen wir Leitfragen formulieren, die wir nachfolgend anhand der Beiträge dieses Bandes erläutern und diskutieren. Diese Fragen haben wir nach der Sichtung aller Beiträge entwickelt, sie bauen auf Leitfragen auf, die wir den AutorInnen dieses Bandes zu Beginn ihrer Beiträge gegeben haben (s. Einleitung), entwickeln diese aber wesentlich weiter. Mit Hilfe der Beiträge dieses Bandes sehen wir nun abschließend noch klarer, welche Hürden es zu nehmen gilt, wenn man geleitet von authentischen Gesprächsdaten einzelne Gesprächssituationen bewerten möchte. Diesen Hürden, so hoffen wir, können unsere Leitfragen zu nehmen helfen. Insofern möchten wir die Leitfragen nicht nur als Ergebnis des Bandes, sondern auch als Anregung für künftige Forschung zu *good practice* verstehen. Im letzten Kapitel (5) gehen wir abschließend auf die forschungspraktische Frage ein, wie die Komplexität in solchen Projekten handhabbar bleiben kann.

## Übersicht über Leitfragen für die Ermittlung von *good practice* in institutioneller Kommunikation

### 1. Ausgangspunkt: Erkenntnisinteresse und Praxiskontakt

- a) Welche Phänomene innerhalb welcher Institution sollen linguistisch bewertet werden?
- b) Woher speist sich das Erkenntnisinteresse der Untersuchung? Wer bestimmt die Fragestellung, die sich auf das Bewerten bezieht?
- c) Wie ist die Zusammenarbeit zwischen Wissenschaft und Praxis gestaltet, wer beteiligt sich in welchen Rollen?

### 2. Koordinaten: Bewertungsmaßstäbe und Daten

- a) Welche Daten und Methoden können zur Ermittlung von Maßstäben für die Untersuchung verwendet werden?
- b) Welche Ziele und Normen werden als Bewertungsmaßstäbe für *good practice* angelegt?
- c) Welche strukturelle Gesprächseinheit wird fokussiert?

### 3. Analysen: Gelungenes Resultat und welche *good practice(s)* dazu geführt hat/haben

- a) Wie wurde der Maßstab für die Analyse operationalisiert? Was gilt als ein gelungenes Resultat (Zielerreichung / Normerfüllung)?
- b) Wie wurde vorgegangen, um *good practice* zu identifizieren?

### 4. Ergebnisse: Generalisierungen von *good practice*

- Welche sprachlich-kommunikativen Verfahren haben zum erwünschten Ergebnis geführt?  
Welche Verfahren lassen sich als *good practice* generalisieren?

# 1 Ausgangspunkt: Erkenntnisinteresse und Praxiskontakt

## a) Welche Phänomene innerhalb welcher Institution sollen linguistisch bewertet werden?

Zuerst und grundlegend für Projekte, die nach *good practice* fragen, muss bestimmt werden, auf welche Phänomene innerhalb welcher Institution die Bewertung gerichtet ist, was also Bewertungsgegenstand einer Untersuchung ist. Wie die Beiträge in diesem Band zeigen, können das sehr verschiedene Phänomene in der institutionellen Kommunikation sein:

- Varietätenverwendung in Tourismus und der Hochschule (Dannerer<sup>1</sup>)
- Bearbeitung von Kundenanliegen im Call-Center (Bendel und Pick)
- Sprachlich-kommunikatives Verhalten der Lehrperson während Klassenratsgesprächen (Hauser und Mundwiler)
- Einschätzen von SchülerInnenleistungen in Elternsprechtagsgesprächen (Grigorieva)
- Feedbackprozesse in der germanistischen Lehre in der Universität (Schwarze)
- Darstellung eigenen Erlebens im narrativen Interview (Knerich et al.)
- Reflexion unzugänglicher Erfahrungen, Erkennen der Ursachen, alternativer Wahrnehmungs- oder Handlungsweisen in der Psychotherapie (Spranz-Fogasy et al.)
- Sprachliche Bewertungen von Entwürfen in der Werbeagentur (Reinecke)
- Entscheidungsfindung in der rechtlichen Betreuung (Kliche und Pick)

Mit einem Interesse an Bewertungen würde sich an die genannten Phänomene jeweils die Frage nach *good practice* anschließen. Also Fragen danach, wie eine *gute* Varietätenverwendung im Tourismus oder der Hochschule hergestellt werden kann, wie *gute* Anliegenbearbeitung im Call-Center gelingen kann usw. Möchte man diese methodisch geleitet und empirisch fundiert bearbeiten, sind weitere methodische Schritte und Konkretisierungen notwendig.

---

<sup>1</sup> Weil wir in diesem Kapitel sehr oft auf die Beiträge in diesem Band verweisen, verweisen wir darauf jeweils nur mit den AutorInnennamen in Klammern und verzichten auf den Zusatz i.d.B.

**b) Woher speist sich das Erkenntnisinteresse der Untersuchung? Wer bestimmt die Fragestellung, die sich auf das Bewerten bezieht?**

Bewertet man Gespräche, so ist man auf eine Zusammenarbeit mit der Praxis angewiesen, weil Bewertungsgrundlagen nicht aus der Linguistik allein heraus entwickelt werden können. Da eine Zusammenarbeit mit der Praxis nicht als Auftragsforschung misszuverstehen ist, sondern immer auch die (kritische) Perspektive der Forschung einbezieht (Brünner und Pick 2020: 94), stellen sich von Beginn an Fragen der Zusammenarbeit und Zuständigkeiten. Bereits bei Beginn solcher Projekte sollte reflektiert werden, wie das Erkenntnisinteresse zustande kommt und wer die Fragestellung(en) einbringt. Die Beiträge im Band zeigen verschiedene Zustandekommen ihrer Erkenntnisinteressen.

- Aufgrund der noch jungen methodischen Entwicklungen zu *good practice* ist es wenig überraschend, dass viele der hier dargestellten Analysen ihren Ausgang bei Projekten nehmen, die einen bestimmten Typ von Gesprächen deskriptiv untersuchen möchten bzw. bereits untersucht haben und diesen Gesprächstyp nun auf *good practice* beleuchten (Grigorieva, Schwarze, Reinecke, Knerich et al.). Geht man von deskriptiven Forschungsprojekten aus, wird in der Regel an die Deskription eine Analyse von *good practice* angeschlossen, weil sich empirisch oder theoretisch Auffälligkeiten oder Probleme gezeigt haben, deren Kenntnis auch für die Praxis interessant sein können (Reinecke, Gerwinski und Gerwinski, Grigorieva).
- Projekte können von Beginn an in einer engeren Zusammenarbeit zwischen Forschung und Praxis entwickelt werden. Das bedeutet nicht gleichzeitig, dass immer sofort auch *good practice* fokussiert wird, sondern *good practice* kann auch im Laufe des Projekts erst in den Fokus rücken. Beispiele dafür sind die Arbeiten von Knerich et al. und Spranz-Fogasy et al. Beide Projekte nehmen ihren Ausgangspunkt in deskriptiven Untersuchungen, die für Wissenschaft und Praxis aus je unterschiedlichen Gründen relevant sind (deskriptives Interesse an Erzählen oder Fragen aus der Linguistik, Erzählen oder Fragen mit diagnostischem oder präventivem Interesse aus der Praxis). Beide Projekte fragen aufbauend auf die Deskription nach *good practice*.
- Kooperationen zwischen Forschung und Praxis können ebenfalls direkt nach *good practice* fragen. In unserem Band sind das meist Projekte, die stärker direkt aus der Praxis angeregt wurden. Beispiele dafür sind die Beiträge von Bendel und Pick und Kliche und Pick. In der rechtlichen Betreuung wurde die Frage im Zusammenhang mit einer Gesetzesreform gestellt (Kliche und Pick). Hauser und Mundwiler greifen Fragen von Lehrpersonen an ihr Gesprächsverhalten im Klassenrat auf und bearbeiten diese konsequent in

Auseinandersetzung mit der Praxis, obwohl das Projekt auf Initiative der Forschenden entstand.

Man kann also aus verschiedenen Richtungen zu Fragen von *good practice* gelangen. Einerseits indem man stärker empirisch-deskriptiv beginnt und darauf aufbauend nach *good practice* fragt. Andererseits indem man ein Interesse aus der Praxis aufgreift und dieses bearbeitet. In beiden Fällen kommt man fast zwangsläufig zu einer Zusammenarbeit mit der Praxis. Bei Projekten, die von Beginn an als Kooperationen aus Linguistik und Praxis begonnen wurden, sind Interessensunterschiede bezüglich der Erkenntnisinteressen zu erwarten. Die Interessen können unterschiedlich weit entfernt liegen und sind wahrscheinlich in der Regel vereinbar. Solche Fragen sind dennoch nicht trivial, weil sie die Projektausrichtung und damit auch Fragen nach Verwendungszusammenhängen (Publikationsziele und -orte) bedingen. Projekte hingegen, die auf linguistisch deskriptive Forschung aufbauen, werden klarer linguistische Erkenntnisinteressen verfolgen, laufen aber Gefahr, dass die von Forschungsseite aufgeworfenen Fragen oder Beobachtungen für die Praxis unter Umständen nicht so relevant sind wie vermutet.

### **c) Wie ist die Zusammenarbeit zwischen Wissenschaft und Praxis gestaltet, wer beteiligt sich in welchen Rollen?**

Die genannten Ausgangspunkte der Projekte haben für methodische Fragen des weiteren Vorgehens im Projekt und der Zusammenarbeit zwischen Forschung und Praxis je unterschiedliche Implikationen. Da Fragen nach *good practice* eine Auseinandersetzung mit der Praxis stärker einschließen als klassische deskriptive Gesprächsforschung, scheint uns in methodischer Hinsicht die Reflexion über die Beteiligungsrollen von Wissenschaft und Praxis eine wesentliche Frage zu sein. Wir leiten die folgenden Implikationen für die Zusammenarbeit aus den Beiträgen ab:

- Projekte, die auf deskriptive Untersuchungen aufbauen, also bereits ein bestimmtes Korpus linguistisch analysiert haben, bieten den Vorteil, dass die Daten bereits analytisch erschlossen sind. Das bedeutet in der Regel, dass typische Formen und Verläufe, auch Normalformen bekannt sind. Damit können gezielt(er) die Fragen, die sich methodisch für *good practice* stellen, bearbeitet werden. Limitierungen ergeben sich bei einem solchen Vorgehen unter Umständen, weil der Zugriff auf die PraktikerInnen nachträglich nur eingeschränkt möglich ist und alle Schritte, die eine Zusammenarbeit erfordern, erschwert werden können. Möchte man umfassender *good practice*

bestimmen, so ist es unerlässlich, einen solchen Kontakt (erneut) aufzubauen, weil sonst wichtige Quellen zur Ermittlung von Bewertungsgrundlagen nicht zu erschließen sind. Dies kann mit der Schwierigkeit verbunden sein, dass nachträglich Personen oder Unterlagen aus Institutionen nicht mehr greifbar sind.

- Projekte, die von Beginn an auf eine Kooperation zwischen Wissenschaft und Praxis angelegt sind, haben weniger Schwierigkeiten beim Zugriff auf die Praxis. Sind solche Kooperationen aber stärker aus einem Praxisinteresse entstanden, kann es sein, dass noch keine grundlegenden linguistischen Beschreibungen der untersuchten Daten vorhanden sind und diese unter Umständen fehlen, um Bewertungen vornehmen zu können. Es kann also sein, dass der Schritt struktureller Deskription auch für praxisorientierte Forschung eingeplant werden muss. Dieser setzt auch das aufwändige Erstellen von Transkripten voraus. Solche methodischen Schritte mögen aus linguistischer Sicht unumgänglich sein, müssen aus der Sicht der Praxis aber nicht ebenso relevant erscheinen. Im Extremfall kann eine einzelfallbezogene Beratung gewünscht sein, die ganz auf Transkripte verzichtet (Hartung 2011). Hier kann ein gestaffeltes Vorgehen erwogen werden, wie Hauser und Mundwiler vorschlagen. Dabei werden zeitnah Besprechungen von (Video-)Aufnahmen ohne Transkripte mit der Praxis durchgeführt und erst anschließend für die Bearbeitung von linguistischen Forschungsfragen Transkripte und Detailanalysen angefertigt.
- Besteht eine Zusammenarbeit mit der Praxis, so ist diese allerdings in der Regel eher an die AgentInnen der Institutionen gebunden (so etwa bei Knerich et al., Hauser und Mundwiler, Spranz-Fogasy et al., Kliche und Pick). Das hat Auswirkungen auf die Ziele, die primär in die Forschung einfließen, aber auch die gemeinsame Analyse von Transkripten. Für Fragen von *good practice* ist es ein wichtiges Desiderat, auch die KlientInnen und ggf. weitere Beteiligte systematisch einzubeziehen und auch deren Ziele und Perspektive auf die Gespräche zu erheben.

Wie die Zusammenarbeit mit der Praxis gestaltet wird, hat auch einen Einfluss auf die Rollen der Beteiligten. So ist zu klären, von welcher Seite der Bewertungsgegenstand festgelegt wird, wer die Auswahl und den Umfang von Aufnahmen festlegt. Die verschiedenen Interessen und Rollen können sich im Verlauf der Projekte verändern, sind also dynamisch zu verstehen. Es können unterschiedliche Erwartungen an die Zusammenarbeit bestehen und diese erschweren (Hauser und Mundwiler). Während es für die Erkenntnisinteressen und Fragestellungen durchaus möglich und wahrscheinlich ist, dass die verschiedenen Beteiligten je unterschiedliche Interessen und Rollen einbringen, die neben-

einander bestehen können, gilt dies für Analysen und Interpretationen nur eingeschränkt. Im Laufe der Projekte können Fragen wie die folgenden aufkommen: Welche Forschungsschritte sind notwendig, um die Fragen bearbeiten zu können (z.B. Einsatz von Video, Beschreibungen von linguistisch relevanter Systematik, Anfertigung von Transkripten)? Wie, wann und wozu werden Transkripte eingesetzt? Wer hat die Deutungshoheit über die Zielsetzung oder Interpretation von Situationen? Wie generalisierend sollen Aussagen über Einzelfälle hinaus getroffen werden? Solche und weitere Fragen sind projektspezifisch zu beantworten und schlagen sich unmittelbar in der Gestaltung der Beteiligungsrollen nieder. Wichtig scheint uns, sie präsent zu halten und gelegentlich (gemeinsam) zu reflektieren, um die gegenseitigen Erwartungen immer wieder realistisch einschätzen zu können.

## 2 Koordinaten: Bewertungsmaßstäbe und Daten

Als zentral hat sich theoretisch wie auch in den Beiträgen empirisch die Beschäftigung mit Zielen und Normen als Bewertungsgrundlage für *good practice* herausgestellt. Eine Schwierigkeit dabei ist, dass Ziele und Normen nicht immer leicht zu trennen sind (Vorweg 2021: 476-478; s. auch Bendel und Pick „Normen können gleichzeitig Ziele sein“). Um einer Differenzierung näher zu kommen, schlagen Gerwinski und Gerwinski neben gebrauchsbasierten und präskriptiven Normen als dritte Kategorie zielbezogene Normen vor, nach denen man sprachliches Handeln auf seine „*Eignung* als Mittel zur Erreichung des angestrebten Ziels“ (Gerwinski und Gerwinski, Herv. i.O.) bewertet.

Welche Normen und Ziele für die je untersuchten Daten relevant sind, muss jeweils individuell bestimmt werden. Das bedeutet, präskriptive Normen hinzuzuziehen, die meist schriftlich festgelegt sind, sowie gebrauchsbasierte und zielbezogene Normen zu rekonstruieren. Generell stellen sich bei der Ermittlung von Bewertungsgrundlagen die folgenden Fragen:

- Welche Ziele oder Normen lassen sich für die untersuchten Daten explizit finden (Textanalysen: Gesetze, Richtlinien, Vorgaben, Stellenbeschreibungen usw.)?
- Welche Ziele oder Normen lassen sich in den untersuchten Daten rekonstruktiv-analytisch finden (Gesprächsanalysen, Interviewanalysen)?
- Welche Norminstanzen (normsetzenden Autoritäten) kann man in einem Feld ausmachen (institutionelle Normautoritäten, Gerwinski und Gerwinski; gesellschaftliche Sozialisation, Dannerer)?

- Welche Sanktionen sind in einem Feld möglich und üblich? Wie werden unterschiedliche Arten von Ziel-/Normverfehlungen sanktioniert? (Wie) wird in den Analysen deutlich, dass Norminstanzen und Sanktionen für die untersuchten Daten eine Rolle spielen?
- Wem wird die Einhaltung der Normen bzw. Erreichung von Zielen kommunikativ zugeschrieben, wer macht seine/ihre Verantwortung dafür kommunikativ deutlich (internalisierte (eigene) normative Erwartungen, Wissen um normative Erwartungen anderer, Dannerer)?

Wir werden nachfolgend die verschiedenen Daten und Methoden zur Ermittlung von Bewertungsmaßstäben umfassend darstellen. Vorweggeschickt sei aber, dass es sich mit diesem Band als möglich und sinnvoll herausgestellt hat, nicht alle möglichen Bewertungsmaßstäbe gleichzeitig an Daten anzulegen, um die Komplexität solcher Projekte so reduzieren zu können, dass sie bearbeitbar bleiben (Abschnitt 5).

#### **a) Welche Daten und Methoden können zur Ermittlung von Maßstäben für die Untersuchung verwendet werden?**

Um Ziele und Normen zu ermitteln, die für ein untersuchtes Feld einschlägig sind, ist zu fragen, anhand welcher Daten und mit welchen Methoden dies möglich ist. Dazu haben sich in den Beiträgen die folgenden Methoden und Daten bewährt. Generell sind dies schriftliche oder mündliche Aussagen aus der Praxis zu Normen und Zielen in einem Feld oder analytische Rekonstruktionen von Normen und Zielen anhand von Daten (s. auch Brünner und Pick 2020):

- Textanalysen lassen schriftliche Normen und Ziele erkennen (z.B. Gesetze, Leitlinien, Sprachleitfäden usw.). In schriftlichen Aussagen finden sich eher explizite und formelle Normen und Ziele (Gerwinski und Gerwinski). Solche Normen mussten in den Beiträgen in diesem Band meist weiter operationalisiert werden, um direkt für Analysen von Gesprächen verwendet werden zu können (Grigorieva, Kliche und Pick, Schwarze, Bendel und Pick). Ebenfalls schriftlich können Aussagen einzelner PraktikerInnen vorliegen, die zu einem bestimmten Ziel oder einer Norm Auskunft geben (Reinecke).
- Befragungen und Interviews eignen sich, um verschiedene Normtypen und Ziele in einem Feld zu beleuchten und um Vorstellungen von good practice und deren Geltungsansprüche zu explizieren und zu elizitieren (Dannerer). Sowohl formelle, explizite Normen als auch implizite, diffuse oder widersprüchliche Vorstellungen können so ermittelt werden (Dannerer). Interviews bieten den Vorteil, dass man die „Granularität der Beschreibung“



durch die Fragestellung anpassen kann, also vertieft nachfragen oder Widersprüche diskutieren kann (Dannerer). Dies ist allerdings vom Zweck der Interviews abhängig und davon, ob sie in (zeitlichem) Zusammenhang mit den Gesprächen geführt werden, die auf *good practice* hin untersucht werden (Dannerer). In Interviews kann auch gezielt die Reflexion vergangener (kritischer) Kommunikationssituationen der Interviewten angesteuert werden (Selbstwahrnehmung und Reflexion über eigenes sprachliches Handeln, auch in Verbindung mit erzielten Resultaten, Dannerer). Dies scheint vor allem für institutionelle Kommunikation wichtig, in der Agenten immer wieder ähnliche kommunikative Anforderungen haben, und man davon ausgehen kann, dass sie mit der Zeit erfahrungs- und reflexionsbasiert ihre Handlungs-routinen weiterentwickeln. Interviews können inhaltsanalytisch ausgewertet werden, aber auch qualitativ-rekonstruktiv (Dannerer, Schwarze). Schriftliche Befragungen können ebenfalls individuell durchgeführt werden (Reinecke). Auch schriftliche Befragungen können sich unmittelbar auf bestimmte Gespräche beziehen oder genereller *good practice* erfragen (Reinecke).

- Partizipative Forschung liefert sehr differenzierte Einblicke in die Ziel- und Normvorstellungen der untersuchten Praxis, weil sie mehrfach im Verlauf des Forschungsprozesses erhoben werden können und sowohl in Form von Interviews als auch in Auseinandersetzung mit konkreten Gesprächsdaten elizitiert werden können. Dabei kann unter Umständen auch konkretes Handeln, das die PraktikerInnen als *good* empfinden, elizitiert werden bzw. Vorschläge aus der Forschung diskutiert werden (Hauser und Mundwiler). Partizipative Forschung lässt in der Regel zunächst individuelle Normen und Ziele erkennen (Hauser und Mundwiler) und kann daher häufig nur ein fragmentarisches Bild liefern, das zudem von Selbst- und Fremdpositionierungen geleitet sein kann (Dannerer).
- Rekonstruktion von handlungsleitenden Zielen und Normen in Gesprächen selbst eignen sich vor allem dazu, implizite Ziele und Normen zu erkennen, und dazu, die für die untersuchten Daten faktisch einflussreichen Ziele und Normen (und deren Konflikte) zu erkennen. Ein typisches analytisch-rekonstruktives Ergebnis sind Normalformen, also Handlungsschemata und kommunikative Aufgaben, aber auch Handlungsmuster. Da solchen Normalformen die Ziele und Zwecke eingeschrieben sind, die damit bearbeitet werden sollen, sind auch diese ein Ausgangspunkt für die Ermittlung von Bewertungsgrundlagen. Auch Interviews können interaktionsanalytisch auf implizite Ziele und Normen untersucht werden (Dannerer)
- Analysen der Reaktionen auf Normverstöße in den Gesprächen eignen sich unter Umständen, um verschiedene Normtypen zu differenzieren. Die

Befolgung oder Verletzung gebrauchsbasierter Normen bemisst sich an der Angemessenheit sprachlichen Handelns. Bei Befolgung oder Verletzung präskriptiver Normen wird ein Handeln als richtig oder falsch bewertet. Zielbezogene Normen hingegen müssen an ihrer Wirkung, also ihrer Eignung als Mittel, bemessen werden (Gerwinski und Gerwinski). Gerwinski und Gerwinski gehen zudem davon aus, dass Abweichungen von gebrauchsbasierten Normen eher mit implizit negativen Wertungen sanktioniert werden und rekonstruktiv ermittelt werden müssen, während die Einhaltung präskriptiver und zielbezogener Normen explizit eingeklagt werden kann. Normverstöße und Reaktionen darauf sind empirisch ein wichtiger Ansatz zur Ermittlung und Differenzierung von Normen.

Die mit den genannten Methoden ermittelten Normen und Ziele, die in einem bestimmten Feld eine Rolle spielen, sollten immer auch auf mögliche Konflikte hin betrachtet und verglichen werden, weil gerade konfligierende Ziele und Normen eine wesentliche Rolle für *good practice* spielen (s. Abschn. 4).

#### **b) Welche Ziele und Normen werden als Bewertungsmaßstäbe für *good practice* angelegt?**

Analysen von Zielen und Normen dienen methodisch dazu, Bewertungsmaßstäbe zu entwickeln, die in einem bestimmten Feld relevant sind und an denen konkrete Resultate von Gesprächen bemessen werden können. Betrachten wir, auf welche Ziel- und/oder Normtypen die einzelnen Beiträge in diesem Band konkret zurückgreifen und welche weiteren Ergebnisse sich daraus für die Bewertungsmaßstäbe von *good practice* ergeben.

- Gesellschaftliche Normen. Dannerer arbeitet heraus, dass Normvorstellungen aus unterschiedlichen Quellen stammen, u.a. aus der Primärsozialisation und der Interaktion mit Peers. Dabei dürfte es sich um Normen handeln, die gesellschaftlich einen relativ weiten Skopus haben, wie etwa die von Dannerer untersuchte Varietätenwahl. Solche Normen spielen überinstitutionell eine Rolle, wenngleich dasselbe sprachliche Handeln in verschiedenen institutionellen Kontexten nicht immer gleich bewertet werden muss.
- Gesetze. Gesetze sind im Vergleich zu allgemeinen gesellschaftlichen Normen immer schriftlich kodifiziert. Sie können gesellschaftlich ebenfalls einen sehr weiten Skopus haben (z.B. Verfassungen) und sind als Bewertungsgrundlage für Kommunikation in der Regel für spezifische Institutionen mit der je spezifischen Gesetzgebung relevant (Schule: Grigorieva, Hauser und Mundwiler, Hochschule: Schwarze, Betreuung: Kliche und Pick, Gleichbe-

rechti gung Reinecke). Sie eignen sich als Bewertungsgrundlage, weil sie verbindlich und sanktionierbar sind und damit einflussreich für das konkrete institutionelle Handeln. Nachteilig ist, dass sie in der Regel eher global erwünschtes Handeln benennen, also für Analysen weiter operationalisiert werden müssen, wie die genannten Beiträge zeigen.

- Institutionelle oder organisationale Richtlinien, Normen oder Zielsetzungen. Die meisten Beiträge berücksichtigen institutionelle Ziele und Normen, zum Teil auch organisationale. Knerich et al. und Spranz-Fogasy et al. nennen therapiewissenschaftliche Ziele, Hauser und Mundwiler erheben die pädagogischen Ziele der Lehrpersonen, Schwarze erhebt die pädagogischen und curricular-bildungsbezogenen Ziele der Lehrpersonen, Reinecke zieht Unternehmensleitbilder oder Stellenausschreibungen hinzu und Bendel und Pick organisationale Gesprächsleitfäden. Reinecke konsultiert auch Emails mit Aussagen zu Normvorstellungen. In Institutionen, vor allem in konkreten Organisationen, sind auch die normsetzenden Instanzen zu berücksichtigen (Gerwinski und Gerwinski).
- Wissenschaftliche Studien zu Norm-/Zielkonflikten. In einigen Beiträgen wird auf wissenschaftliche Ergebnisse (zum Teil auch quantitative) zurückgegriffen, die Zielkonflikte in den untersuchten Feldern aufzeigen (Grigorieva, Reinecke, Hauser und Mundwiler, Bendel und Pick).
- Individuelle Normen und Ziele. Diese werden in den Beiträgen dieses Bandes vor allem von Dannerer (zur Varietätenwahl) und von Hauser und Mundwiler (zur Rolle der Lehrperson im Klassenrat) herangezogen. Schwarze erhebt solche individuellen Ziele etwas generalisiert in Fokusgruppendifkussionen, kann diese aber an konkretes Gesprächsverhalten der befragten Personen rückbinden, weil sie dieselben Personen befragt hat, die sie auch aufgezeichnet hat. Individuelle Normen und Ziele lassen sich sehr konkret auf das Gesprächsverhalten der untersuchten Person beziehen (Hauser und Mundwiler) und können Besonderheiten in Gesprächen klären helfen. Die Herausforderung ist hier die Generalisierbarkeit. Individuelle Normen und Ziele reflektieren allerdings nicht selten Vorstellungen, die auch überindividuell gelten können. Insofern können individuelle Ziele und Normen eine geeignete Brücke zwischen (überindividuellen, institutionellen und gesellschaftlichen) Normen und dem konkreten Gesprächsverhalten sein, die man in ihrer Granularität (Dannerer) zur Fragestellung passend erheben kann.

Die Beiträge in diesem Band lassen vermuten, dass sich Normen und Ziele aus den genannten Quellen unterschiedlich stark in den Gesprächen niederschlagen. Während in Arbeiten aus der Angewandten Gesprächsforschung häufig institutionelle und individuelle Normen und Ziele analytisch rekonstruiert werden

können, wird selten auf Probleme hingewiesen, die durch allgemeine gesellschaftliche oder allgemeine gesetzliche Normen entstehen. Unter Umständen liegt das daran, dass Verstöße gegen solche allgemeinen Normen weniger explizit im Gespräch sanktioniert werden (Gerwinski und Gerwinski). Zusätzlich ist denkbar, dass solche Normen und Ziele eher dann expliziert werden, wenn es zu Konflikten kommt, z.B. in der interkulturellen Kommunikation (Bühlig 2009).

Mit dem Wissen über Ziele und Normen kann das, worauf sich eine Bewertung als „good“ bezieht, nun konkreter bestimmt werden (vgl. die Liste der Bewertungsgegenstände unter 1). Das bedeutet also, die Bewertungsgrundlagen und den Bewertungsgegenstand zusammenzubringen. In den Beiträgen in diesem Band werden die Bewertungsgegenstände entlang folgender konkreterer Bewertungsmaßstäbe bewertet:

- *Situations- und adressatenangemessene* Varietätenverwendung im Tourismus bzw. an der Hochschule (Dannerer)
- *Zufriedenstellende* Bearbeitung von Kundenanliegen im Callcenter (Bendel und Pick)
- *Unterstützendes* sprachlich-kommunikatives Verhalten der Lehrperson während Klassenratsgesprächen (Hauser und Mundwiler)
- *Produktives* Feedbackgeben und -nehmen ermöglichen, das niemanden vorführt und gleichzeitig Lerngelegenheiten (fachlich, analytisch) schafft (Schwarze)
- *Differenziertes und realistisches* Aufklären über die Leistungen der SchülerInnen im Elterngespräch (Grigorieva)
- *Ermöglichung* einer ausführlichen (wenn möglich narrativen) Darstellung eigenen Erlebens im narrativen Interview (Knerich et al.)
- *Ermöglichung* bewusster Reflexion unzugänglicher Erfahrungen, Erkennen der Ursachen, alternativer Wahrnehmungs- oder Handlungsweisen in der Psychotherapie (Spranz-Fogasy et al.)
- Sprachliche Bewertungen *unter Berücksichtigung von Gleichbehandlungsnormen* in der Werbeagentur (Reinecke)
- *Selbstbestimmung und Unterstützung* bei der Entscheidungsfindung in der rechtlichen Betreuung (Kliche und Pick)

### c) Welche strukturelle Gesprächseinheit wird fokussiert?

Kennt man nun relevante Bewertungsmaßstäbe für das zu untersuchende Phänomen in einem institutionellen Feld, kann als nächstes festgelegt werden, welche strukturelle Gesprächseinheit für die Bewertung fokussiert wird. In diesem Band werden die untersuchten Einheiten teilweise aus forschungspraktischen

Gründen festgelegt, um die Analyse handhabbar zu machen (s. Abschnitt 5), in den meisten Fällen aber ergeben sich die untersuchten strukturellen Einheiten durch die Fragestellung (hier sortiert von klein nach groß):

- Einzelne sprachliche Ausdrücke innerhalb von Bewertungssequenzen (Reinecke)
- Sequenzen innerhalb der Therapie, die mit Fragen eingeleitet werden (Spranz-Fogasy et al.)
- Fokus auf bestimmte Passagen (funktional, thematisch) innerhalb der Gespräche: Fokus auf Entscheidungskomplexe (Kliche und Pick), Gesprächsanfänge (Knerich et al.), Fokus auf Feedbackprozesse (Schwarze)
- Komplette Gespräche: Callcenter Gespräche (Bendel und Pick), Klassenratsgespräche (Hauser und Mundwiler), Elternsprechtagsgespräche (Grigorieva)

Insgesamt können also je unterschiedliche sprachlich-kommunikative Einheiten der Bewertung zugrunde gelegt werden. Die Wahl der untersuchten Gesprächseinheit richtet sich nicht nur nach dem Bewertungsgegenstand und dem Erkenntnisinteresse, sondern wird auch durch die angelegten Bewertungsmaßstäbe mitbestimmt. Daher wird diese methodische Weichenstellung erst im Anschluss an die Ermittlung von Bewertungsmaßstäben möglich sein. Praktisch wird sie sich bis dahin im Laufe der Analysen immer genauer herauskristallisieren.

### 3 Analysen: Gelungenes Resultat und welche good practice(s) dazu geführt hat/haben

#### a) Wie wird der Maßstab für die Analyse operationalisiert? Was gilt als ein gelungenes Resultat (Zielerreichung / Normerfüllung)?

Die im Forschungsprozess gewonnenen einschlägigen Bewertungsmaßstäbe müssen jeweils so operationalisiert werden, dass sie für die Beurteilung konkreten sprachlichen Handelns zu verwenden sind. Das bedeutet, für die je gefundenen Bewertungsmaßstäbe (Ziele und Normen) genau zu definieren, woran man in den untersuchten Daten bzw. im untersuchten Feld erkennt, dass sie erreicht wurden. Dieser Schritt ist methodisch grundlegend, um überhaupt in den untersuchten Daten konkret bestimmen zu können, wann bzw. ab wann etwas gelingt. Um *good practice* zu finden, sind also zuerst Resultate zu identifizieren, die gemessen an Bewertungsmaßstäben als gelungen gelten können, weil sie die Ziele und Normen erfüllen. Dies ist in der Regel nur in Abstimmung mit der Praxis möglich.

In diesem Band findet sich eine solche Bestimmung von gelungenen Resultaten in vielen Beiträgen:

- Knerich et al. messen Gelingen daran, dass die Jugendlichen eine ausführliche, wenn möglich narrative, Darstellung liefern.
- Hauser und Mundwiler messen Gelingen daran, ob es zu einer Passung zwischen den Zielen der Lehrperson und dem beobachtbaren Handeln kommt, konkret z.B. wenn die SuS im Klassenrat selbst bestimmen und die Lehrerin wenig steuert.
- Schwarze misst Gelingen an möglichst umfangreicher Partizipation der Studierenden, insbesondere an Interaktivität, Bezugnahmen auf andere Feedbacks und auf das Auswertungsobjekt und Wissensarbeit.
- In der rechtlichen Betreuung messen Kliche und Pick Selbstbestimmung daran, ob die Betreuten ihre Wünsche und Themen einbringen können, ob KlientInnen die Deutungshoheit über ihre Angelegenheiten haben und ob das vom Betreuer eingebrachte Wissen sich an den Entscheidungsprozessen der KlientInnen ausrichtet.
- Reinecke misst Gelingen beim Bewerten bezogen auf Gleichberechtigung daran, ob Männer und Frauen mit den gleichen Bewertungsmaßstäben gemessen werden.
- Spranz-Fogasy et al. messen Gelingen in der Psychotherapie am Grad der kommunikativen Kollaboration und veränderten Widerstandshaltung von PatientInnen.
- Bendel und Pick messen Gelingen am (Über)treffen der Kundenerwartungen bei der Bearbeitung ihrer Anliegen.

Resultate können ihrerseits also kommunikatives Handeln sein und müssen nicht immer ausschließlich praktische Ergebnisse oder Folgen von Handeln sein. Wir sehen in der Übersicht, dass fast alle gewünschten Resultate so formuliert sind, dass sie innerhalb des Gesprächs zu beobachten sind. Wünschenswert für künftige Forschung wäre es, noch stärker auch Folgen zu berücksichtigen, die sich erst nach den Gesprächen zeigen. Dies würde es erforderlich machen, Projekte von Beginn an langfristiger anzulegen, um etwa mehrere Gespräche und auch praktische Resultate (und nicht nur kommunikative) einzubeziehen.

Welche Resultate als gelungen angesehen werden können, ist also grundsätzlich aus den einschlägigen Zielen und Normen (Abschn. 2) abzuleiten und muss als eigener Schritt im Forschungsprozess operationalisiert werden. Vermutlich ist eine Definition von gelungenen Resultaten nicht allein aus Forschungsperspektive möglich, sondern sollte unter Berücksichtigung der Einschätzung aller Beteiligten der Praxis getroffen und mit diesen diskutiert werden.

Analytisch haben die Beiträge in diesem Band für den Abgleich mit Normen und Zielen die folgenden Möglichkeiten verfolgt, um die beobachteten Resultate auf ihren Grad an Gelingen einzuschätzen:

- das globale Gelingen und die Orientierung an der Normalform (Bendel und Pick, Grigorieva, Schwarze)
- die Reaktionen der GesprächspartnerInnen im Gespräch (in allen Beiträgen berücksichtigt)
- Bewertungen der PraktikerInnen selbst anhand ihrer eigenen Explikation von Zielen und Interessen, zunächst einzelfallorientiert (Hauser und Mundwiler, Knerich et al., Kliche und Pick, Schwarze)
- Reflexion von nicht gelungenen Resultaten und den dennoch guten Ansätzen darin (Gleichzeitigkeit von Gelingen und Nichtgelingen) (Kliche und Pick, Grigorieva)

Wie bereits festgestellt, ist es nicht *ein* Ziel oder *eine* Norm, die maßgebend für die Bewertung von Gesprächen ist, sondern es sind jeweils unterschiedliche, die nicht selten miteinander konfliktieren. Dies gilt es bei der Bestimmung von gelungenen Resultaten im Hinterkopf zu behalten. Denn das bedeutet, dass gelungene Resultate durchaus auch vorliegen können, wenn bestimmte Ziele nicht oder nur zum Teil erreicht werden. Es wird also bei der Frage nach Gelingen immer auch darum gehen, die Bewertungsmaßstäbe in Auseinandersetzung mit den Daten weiter zu konkretisieren. Beispiele aus den Beiträgen in diesem Band sind die folgenden:

- Zur Varietätenwahl geben Befragte solche Verhältnisse selbst an und quantifizieren sie sogar (20 % Authentizität, also dialektale Unverständlichkeit, und 80 % Verständlichkeit, Dannerer)
- Handeln der Lehrperson im Elternsprechtagsgespräch ist gelungen, auch wenn die Ziele der Lehrperson nicht gänzlich erreicht wurden und sie mehrere Anläufe brauchte (Grigorieva)
- Callcenter-Service ist gelungen, wenn KundInnen positiv reagieren, aber Unternehmensnormen nicht eingehalten werden (Bendel und Pick)

Gerade solche Abwägungen von konfliktierenden, aber gleichzeitig zu realisierenden Zielen dürfte sich als eine zentrale Weiche im Forschungsprozess zu *good practice* darstellen. Es kommt dabei nicht darauf an, solche Verhältnisse des Ziel- bzw. Normenausgleichs endgültig festzulegen. Vielmehr geht es darum, überhaupt festzustellen, welche Ziele und Normen miteinander vereinbart werden müssen und in welchen Ausgleichsverhältnissen typischerweise gelungene Resultate zu erwarten sind. Genaue Abwägungen können anhand von Einzelfällen vorgenommen werden.

Es ist wahrscheinlich, dass unterschiedliche Beteiligte (aus der Praxis, aber auch der Wissenschaft) zu unterschiedlichen Einschätzungen eines richtigen Verhältnisses verschiedener Ziele/Normen kommen. Methodisch geht es also in erster Linie darum, relevante Normen und Ziele zu identifizieren und deren mögliche Relationen zueinander offenzulegen, um so die mit bestimmtem Handeln erzielten Resultate überhaupt einer bewertenden Diskussion zugänglich zu machen.

Bewertungen stellen sich also einmal mehr als eine grundsätzlich relationale Angelegenheit heraus. Gemessen an denselben Maßstäben kann ein Resultat in unterschiedlichen Feldern unterschiedlich bewertet werden oder es wird in demselben Feld von Beteiligten unterschiedlich bewertet. Zudem relativieren sich Maßstäbe mit der Betrachtung von konkreten Daten, weil sie in ein Verhältnis zueinander gesetzt werden können und sich damit manche faktisch als zentraler als andere herausstellen. Oder, um mit Klotz (2019: 70) zu sprechen:

All dies verweist darauf, wie sehr Orientierung und Verortung von Maßstäben und Vergleichen abhängt und wie sehr die Maße wiederum auf das Vergleichen zurückwirken. In der Folge durchdringen die Maßstäbe und die Maße das Werten, wie immer es auch aussehen und wozu es dienen mag, und ebenso seine Funktion. Dabei zeigt sich überdies, dass das Verhältnis von Maß und Maßstab gewissermaßen ein „Henne-Ei-Verhältnis“ ist: Das Finden eines Maßes generiert geradezu den Maßstab, und Maßstäbe generieren weitere Maße.

## **b) Wie wird vorgegangen, um *good practice* zu identifizieren?**

Sobald ein Spektrum gelungener Resultate festgestellt wurde, folgt der methodische Kernschritt im Forschungsprozess zu *good practice*: Die Frage danach, welche(s) sprachlich-kommunikative(n) Verfahren zu diesem Resultat geführt hat/haben.

In fast allen Beiträgen wird deutlich, dass *bad practice* oder gar die Umkehr von *bad practice* kein geeigneter Ausgangspunkt für die Bestimmung von *good practice* darstellt.

Für Aussagen zu *good practice* gilt es also, gezielt *good practice* analytisch aufzufinden. „Generalisierende Aussagen zu *good practice* sind als Wirkhypothesen über gelingendes sprachliches Handeln zu formulieren.“ (Brünner und Pick 2020: 81). Dazu haben sich in den Beiträgen dieses Bandes grundsätzlich zwei verschiedene Methoden herauskristallisiert, mit denen zu *good practice* zu gelangen ist:

- Ausgehend von gewünschten Resultaten (s. oben) im Gespräch nach sprachlich-kommunikativen Verfahren suchen, die das Entstehen der gewünschten



Resultate gefördert haben (Knerich et al., Bendel und Pick, Grigorieva, Hauser und Mundwiler; Kliche und Pick, Schwarze). Alle Verfahren, die das gewünschte Resultat fördern, sind *good practice*.

- Vorteil: Verschiedene sprachlich-kommunikative Verfahren gelangen als *good practice* in den Blick.
  - Nachteil: Durch die analytische Öffnung auf verschiedene Verfahren wird sich erst mit vielen Analysen die Leistung einzelner Verfahren für das Resultat allmählich herausstellen.
- Ausgehend von einem bestimmten sprachlich-kommunikativen Mittel gezielt dessen Resultate ermitteln (Spranz-Fogasy et al. fokussieren Fragen, Reinecke fokussiert Bewertungen). Sodann Resultate des Mittels und gewünschte Resultate miteinander vergleichen. Diejenigen Mittel, die gewünschte Resultate hervorrufen, sind *good practice*.
- Vorteil: relativ schnelle Ermittlung von Verfahren als *good practice*.
  - Nachteil: Nicht alle möglichen sprachlich-kommunikativen Verfahren, die in einem Fall zu *good practice* führen, werden analytisch einbezogen.

Aus unserer Sicht ist es methodisch sinnvoll, a) und b) zu kombinieren. Also breit nach möglichen Verfahren zu suchen, die als *good practice* gelten können und ebenfalls einzelne Verfahren auf deren Wirkungen hin in den Blick zu nehmen. Beides sollte in Diskussion mit der untersuchten Praxis stattfinden, weil diese häufig durch viel Gesprächserfahrung intuitiv die Güte bestimmter sprachlicher Verfahren einschätzen kann. Auf diese Weise werden sich mit ausreichend Analysen bestimmte sprachlich-kommunikative Verfahren als *good practice* für ein bestimmtes Untersuchungsfeld herausstellen (s. dazu konkret den folgenden Abschnitt).

## 4 Generalisierungen von good practice

**Welche sprachlich-kommunikativen Verfahren haben zum erwünschten Ergebnis geführt? Welche Verfahren lassen sich als *good practice* generalisieren?**

Nachfolgend werden die Ergebnisse zu *good practice*, also „Formen oder Strategien sprachlichen Handelns, die in ihren interaktiven Wirkungen erfolgreich sind“ (Brünner und Pick 2020: 80), zusammengestellt, die in diesem Band

herausgearbeitet wurden. Die Beiträge in diesem Band haben gezeigt, dass es sehr unterschiedliches sprachliches Handeln auf verschiedenen sprachlichen Ebenen sein kann, das als gut bewertet werden kann. Insofern können wir in Anbetracht der vielen sehr verschiedenen *practices*, die hier einer Bewertung unterzogen wurden, festhalten, dass wir den Begriff der Practice sehr breit gebrauchen: Es geht um „menschliche Aktivitäten in ihren situierten Kontexten“ (Deppermann et al. 2016: 4). Wir können die Ergebnisse hier nicht im Detail wiedergeben, dafür verweisen wir auf die Einzelbeiträge, sondern möchten uns auf eine übersichtliche Zusammenschau beschränken, die vor allem vergleichbare Ergebnisse zeigt und in Richtung erster, vorsichtiger Generalisierungen deuten kann.

- Das Sich Einstellen auf das Gegenüber und die situativen Erfordernisse scheint ein wesentliches Verfahren für *good practice* zu sein. Dieses arbeiten Knerich et al. in ihren Analysen sehr genau heraus (vgl. auch Vorweg 2021: 482-484). Auch bei Spranz-Fogasy et al. spielt das Sich Einstellen eine wesentliche Rolle beim Einsatz von Fragen, die auf die je aktuellen Erfordernisse im Gespräch angepasst eingesetzt werden. Während Knerich et al. ein Sich Einstellen auf die Gesprächsdynamik und damit die Intonation ebenso wie narrative Schwerpunkte beziehen, fassen Spranz-Fogasy et al. ein solches Sich Einstellen stärker funktional in dem Sinne, dass diejenigen Fragen an den Stellen im Gespräch eingesetzt werden, an denen sie die je aktuell gewünschte Wirkung erzielen. Kliche und Pick stellen die Anpassungsleistung bezogen auf das Wissen, die Geschwindigkeit und die Relevanzen der KlientInnen heraus. Grigorieva verweist auf das flexible Anpassen der eigenen (Überzeugungs-)Strategie bezogen auf die Reaktionen des Gegenübers. Ebenfalls ist das Sich Einstellen bei der Varietätenwahl entscheidend (Dannerer). Auch Gerwinski und Gerwinski weisen in diesem Sinne generell auf die Situationsbewusstheit und Anpassungsfähigkeit hin, die es für die Ausbildung einer kommunikativen Vollkompetenz braucht.

Das Sich Einstellen als Verfahren für *good practice* ist an sich keine überraschende Erkenntnis. Die Leistung linguistischer Analysen ist es hier, genau herausarbeiten zu können, auf welcher sprachlich-kommunikativen Ebene ein Sich Einstellen besonders wirkungsvoll ist und welcher der Gesprächsbeteiligten sich auf wen einstellen sollte. Dass dies im Einzelfall sehr unterschiedliche Verfahren sind, die jeweils relevant werden, zeigen die Beiträge in diesem Band eindrucksvoll.

Konfligierende Ziele priorisieren. Als ein für *good practice* entscheidender Faktor hat sich der Umgang mit Ziel-/Normkonflikten herausgestellt. Der Umgang mit konfligierenden Zielen scheint auf zwei Arten möglich zu sein:

- Indem konfligierende Ziele/Normen ausgeglichen, also in einem bestimmten Verhältnis gemeinsam bearbeitet und dabei priorisiert werden. Beispiele sind die Folgenden:
  - Je nach Gegenüber sprachlich Verständlichkeit und gleichzeitig etwas Authentizität bei der Varietätenverwendung herstellen (Dannerer).
  - Wichtige Themen ausführlich und in mehreren Schleifen bearbeiten, auch wenn das Gespräch dadurch etwas länger wird und andere Themen nur kürzer behandelt werden können (Grigorieva).
  - Im Callcenter Zusatzleistungen anbieten und Kunden umfassend beraten und dafür entgegen der Institutionsvorgaben mehr Zeit aufwenden (Bendel und Pick).
  
- Indem konfligierende Ziele/Normen getrennt voneinander (nacheinander) bearbeitet werden oder manche Ziele aufgegeben werden. Beispiele sind die Folgenden:
  - TherapeutInnenen stellen sich auf die Erzählweise ihrer KlientInnen ein, ohne eigene Prioritäten zu setzen (Knerich et al.).
  - TherapeutInnen verwenden Strategien (Fragen), die nicht mit dem (damit konfligierenden) Normenspektrum der untersuchten Therapieform übereinstimmen (Spranz-Fogasy et al.), aber die gewünschten Funktionen erfüllen.
  - Interaktion (Rückfragen usw. des Feedbacknehmenden) in Feedbackgesprächen zulassen, obwohl das den vorgegebenen Normen widerspricht (Schwarze).
  - Werbeagenturvorgesetzte bewerten Männer und Frauen anhand derselben Maßstäbe und nicht anhand individueller (damit konfligierender) Bewertungskriterien (Reinecke).

Ziel- und Normkonflikte sind als ein wesentlicher Faktor für *bad practice* immer wieder festgestellt worden (Einleitung i.d.B.) und sie scheinen in Interviews kaum erkennbar, weil sie wenig explizit angesprochen werden (Dannerer). Insofern gilt es, solche Konflikte sehr genau (rekonstruktiv) zu bestimmen und analytisch Beispiele für den gelungenen Umgang mit solchen Konflikten zu finden. Ziel- und Normkonflikte bzw. generell Ziele und Normen können und sollten aus linguistischer Sicht auch kritisch diskutiert werden. Nicht alle Konflikte sind kommunikativ zu lösen, sondern es müssen manchmal auch die Rahmenbedingungen angepasst werden (s. unten).

- Positionierungen und das Zuschreiben von epistemischer Autorität angepasst an die Ziele und Zwecke der Situationen scheint ein weiteres Verfahren für *good practice* zu sein. Knerich et al. zeigen, dass es hilfreich ist, den Jugendlichen epistemische Autorität zuzuschreiben und sie als kompetente Gesprächspartner zu positionieren, Kliche und Pick zeigen, dass es hilfreich ist, KlientInnen Deutungshoheit über die Richtigkeit ihrer Lebensweisen und Wünsche zu gewähren, Schwarze zeigt, dass den Studierenden von der Lehrperson epistemische Autorität über die Bewertungen gegeben wird.

Diese Kategorie gelingender Verfahren zielt auf Aushandlungen bezüglich Rollen und sozialer Identitäten und Positionierungen. Wie die Ergebnisse in diesem Band zeigen, scheint *good practice* darin zu liegen, Klarheit und Eindeutigkeit in sozialen Positionierungen zu schaffen, wenngleich dies häufig mit einer Fokussierung auf bestimmte Ziele zugunsten anderer einhergehen muss (z.B. Fokus auf KlientInnen, ohne etwaige eigene Interessen zu verfolgen). Auf dieser Ebene sind in gesprächslinguistischen Analysen zu institutioneller Kommunikation häufig Probleme festgestellt worden, die sich durch schwer oder nicht zu vereinbarende institutionelle Rollenanforderungen ergeben.

- Orientierung an Normalformen scheint sich trotz der an manchen Stellen genannten Schwierigkeiten (Einleitung i.d.B, Pick und Meer 2018: 205-206) als *good practice* herauszustellen, zumindest in einer ersten Annäherung und wenn die in der Normalform enthaltenen Probleme berücksichtigt werden. Bendel und Pick arbeiten *good practice* über eine Übererfüllung der Normalform heraus, auch Grigorieva und Schwarze argumentieren mit der Erfüllung der Normalform.

Als Normalformen lassen sich jene Handlungsroutrinen rekonstruieren, die sich für kommunikative Probleme in der Praxis bereits als Lösungen entwickelt haben. Insofern bieten sie Anhaltspunkte für *good practice*. Verbunden damit scheint es sich als *good* herauszustellen, wenn diese Normalformen auch metakommunikativ eingeführt werden (Schwarze, vgl. auch Menz et al. 2008: 120-128). Kritisch ist hier anzumerken, dass es eher die AgentInnen von Institutionen sind, die die Normalformen bestimmen, und damit auch deren Ziele prioritär in die Normalformen einfließen. Dieser Umstand der etwas einseitigen (Verteilungs- und Verfügungs-)macht ist in empirischen Arbeiten zur institutionellen Kommunikation häufig beschrieben und kritisiert worden und ist Ursache für viele Probleme (*bad practice*), die empirisch beschrieben sind. Zudem ist die Normalform nicht immer relevant. Nicht in allen Beiträgen in diesem Band spielt die Normalform eine Rolle. Ob und wozu sie einbezogen wird, hängt auch mit der Fragestellung und der untersuchten sprachlichen Einheit zusammen.

- Anpassung von Rahmenbedingungen von Gesprächen erarbeiten Hauser und Mundwiler in Zusammenarbeit mit der Praxis (Lehrperson steuert Klassenrat im Vor- und Nachfeld, nicht aber in der Interaktionssituation).

Die Anpassung von Rahmenbedingungen, die strukturelle Probleme hervorgerufen, wird bereits lange in vielen Studien aus der Angewandten Gesprächsforschung vorgeschlagen. Immer dann, wenn analytisch Probleme festgestellt werden, die nicht kommunikativ, sondern nur strukturell zu lösen sind. Solche *good practice* scheint immer dann angezeigt, wenn sich zentrale Ziele inter- oder innerpersonell nicht vereinbaren lassen.

## **5 Abschließende Bemerkungen und künftige Perspektiven: Komplexitätsreduktion, um Projekte zu *good practice* forschungspraktisch bearbeitbar zu halten**

Wir haben mit diesem Band das Ziel verfolgt, die Theoriebildung und Methodenentwicklung zur Forschung zu gelingender Kommunikation voranzubringen. Die Übersicht, die wir in diesem Kapitel gewonnen haben, zeigt, welche verschiedenen und komplexen theoretischen und methodischen Fragen sich stellen, wenn man Kommunikation bewerten möchte. Bereits in ersten methodischen Überlegungen in dieser Richtung ist deutlich geworden, dass solche Forschung relativ aufwändig und komplex ist (Brünner und Pick 2020: 94). Komplexität ist wohl in allen wissenschaftlichen Projekten zu erwarten, zumal, wenn sie sich mit authentischen Kommunikationsdaten beschäftigen. Für Fragen des Bewertens scheint der Aufwand und die Komplexität allerdings noch weiter verschärft, weil nicht nur mitvielschichtigen institutionellen Gesprächsdaten gearbeitet wird, sondern weil zusätzlich Daten zur Ermittlung von Bewertungsmaßstäben hinzugezogen und ausgewertet werden müssen, und weil sich Bewertungsmaßstäbe je nach Beteiligtenrolle oder -gruppe unterscheiden. Dies macht eine Kooperation mit der untersuchten Praxis notwendig, was sehr zeitaufwändig ist und viele Abstimmungen notwendig macht.

Daher möchten wir dieses Kapitel damit abschließen, Hinweise zusammenzustellen, die der Reduktion dieser Komplexität dienen. Die Beiträge zeigen dazu verschiedene Möglichkeiten.

Eine Möglichkeit zur Komplexitätsreduktion ist es, sich auf die Ermittlung von Ziel- und Normvorstellungen in einem bestimmten Feld zu konzentrieren.

Das bedeutet etwa, Interviews zu führen oder andere Bewertungsgrundlagen zusammenzustellen und auszuwerten, ohne die Ergebnisse unmittelbar auf Gesprächsdaten zu beziehen und darin *good practice* zu ermitteln (Dannerer).

Auf Basis der empirischen Beiträge zeigen sich drei Dimensionen, in denen eine solche Komplexitätsreduktion möglich und sinnvoll ist: Die Bewertungsmaßstäbe, die fokussierten Daten und die Beteiligten.

Reduktion kann vorgenommen werden, indem Bewertungen zunächst auf die zentralen Bewertungsmaßstäbe konzentriert werden. Die Liste der in diesem Band verfolgten Bewertungen (s. Abschnitt 2) macht dies deutlich. Kein Beitrag untersucht seinen Gegenstand umfassend auf Gelingen hin, sondern alle nähern sich jeweils anhand von Fokussierungen an Fragen der Bewertung. Dies wird deutlich, wenn man diejenigen Bewertungsmaßstäbe anschaut, die jeweils *nicht* berücksichtigt wurden, aber möglich gewesen wären, z.B.:

- So hätte man als *good* in der Callcenter-Kommunikation anstelle der zufriedenstellenden Anliegenbearbeitung (Bendel und Pick) auch das Verkaufen möglichst vieler weiterer Dienstleistungen in den Blick nehmen können.
- Auch in der Tourismusinteraktion (Dannerer) hätte anstatt der Varietätenwahl ebenfalls das Verkaufen von touristischen Dienstleistungen oder die Anliegenbearbeitung bewertend untersucht werden können.
- Reinecke hätte statt seines Fokus auf die Gleichberechtigung das Bewertungshandeln in Schulterblickgesprächen in der Werbeagentur auch auf weitere Dimensionen von Ungleichheit und Macht hin untersuchen können oder aber Schulterblickgespräche generell auf gelingendes Bewertungshandeln hin untersuchen können.
- Elterngespräche in der Schule (Grigorieva) hätte man ebenfalls auf den Umgang mit Mehrsprachigkeit hin bewerten können, die im Korpus auch eine Rolle spielt.
- Schwarze reduziert, indem sie nicht umfassend Feedbackgespräche auf die Einhaltung der in der Literatur formulierten präskriptiven Vorgaben untersucht, sondern zunächst auf die Ziele der Lehrpersonen fokussiert.
- Rechtliche Betreuungen (Kliche und Pick) hätten auch auf Ziele der Betreuer hin untersucht werden können, die zu den gesetzlichen Zielen in einem Konflikt stehen können (Rechtfertigung vor Betreuungsgericht, zeitliche Ressourcen).

Eine Komplexitätsreduktion über eine Einschränkung von Bewertungsmaßstäben haben die meisten Beiträge gewählt. Andere Beiträge schränken an anderer Stelle (Datenauswahl oder Fokus auf eineN BeteiligteN) ein:

- Knerich et al. reduzieren die Komplexität, indem sie ihre Analysen auf einen relativ kleinen Gesprächsausschnitt, die Eröffnungen und den Übergang

zum Kern, einschränken. Welche Verfahren sich im Verlauf der Interviews finden lassen, wird nur anhand der ersten Züge der interviewten Jugendlichen untersucht.

- Auch Spranz-Fogasy et al. reduzieren, indem sie nur ein spezifisches sprachliches Mittel (Fragen) auf seine Fähigkeit bewerten, die gewünschten Resultate zu erreichen. Spranz-Fogasy et al. fokussieren also nur eine *practice* und bewerten nur diese. Dabei differenzieren sie verschiedene Fragetypen und treffen Aussagen über die jeweilige Leistung (Folgen im Gespräch) einzelner Fragetypen. Sie fragen hingegen nicht generell danach, welche anderen sprachlich-kommunikativen Verfahren geeignet sein könnten, die genannten Ziele in den untersuchten therapeutischen Gesprächen zu erreichen.
- Hauser und Mundwiler grenzen ihren Skopus auf die Zielsetzung und das kommunikative Verhalten einer Partei ein, der Lehrperson. Sie fragen also nicht, wie SuS dazu angeregt werden können, ihre Ziele im Klassenrat zu erreichen.

Dass in den einzelnen Arbeiten jeweils bestimmte Aspekte fokussiert wurden, ist ein Indiz dafür, wie komplex und aufwändig eine bewertende Analyse ist (s. auch Brünner und Pick 2020: 94). Eine Schwerpunktsetzung und gezielte Frage nach bestimmten Aspekten, die bewertet werden sollen, erleichtert den (ersten) analytischen Zugriff auf empirische Daten. Der Band gibt einen ersten (nicht abschließenden) Überblick darüber, in welchen Bereichen eine solche Komplexitätsreduktion möglich ist.

Damit ergibt sich methodisch für *good practice*, dass Analysen sukzessive komplexer aufgebaut werden können und sollten: Ziele und Normen können auch zunächst für sich genommen in einem Feld ermittelt werden. Ziele und Normen, auf die hin Gespräche untersucht werden, können nach und nach ausgeweitet werden. Die Beteiligten, auf deren Ziele und Handeln fokussiert wird, können allmählich ausgeweitet werden. Und es kann auch die Datengrundlage selbst ausgeweitet werden (längere Ausschnitte, mehr Gespräche), wenn es sich anbietet.

Eine wissenschaftliche Auseinandersetzung mit *good practice* hat selbstverständlich das Ziel, möglichst alle Beteiligten und alle involvierten Ziele und Normen zu ermitteln und zu rekonstruieren und diese empirisch auf möglichst viele Kommunikationsdaten aus einem institutionellen Feld zu beziehen. Dies aber erfordert sehr aufwändige Analysen, die durchaus – wie die Beiträge zeigen – Stück für Stück bearbeitet werden können. Wir sind überzeugt davon, dass sich mit mehr empirischen Analysen Aussagen zu *good practice* stärker generalisieren lassen. Mit dem Band möchten wir weitere Forschung zu Kommunikation in verschiedenen Institutionen anregen.

## 6 Literatur

- 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.
- Bührig, Kristin. 2009. Interpreting in Hospitals: Starting Points for Cultural Actions in Institutionalized Communication. In Kristin Bührig, Juliane House & Jan ten Thije (eds.), *Translational Action and Intercultural Communication*, 151–174. Manchester: St. Jerome Publishing.
- Deppermann, Arnulf, Helmuth Feilke & Angelika Linke. 2016. Sprachliche und kommunikative Praktiken: Eine Annäherung aus linguistischer Sicht. In Arnulf Deppermann, Helmuth Feilke & Angelika Linke (Hgg.), *Sprachliche und kommunikative Praktiken*, 1–23. Berlin: De Gruyter.
- Hartung, Martin. 2011. Gesprächsanalyse in der betrieblichen Praxis. 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., 313–333. Tübingen: Narr.
- Klotz, Peter. 2019. *Werten. Zur Praxis mentaler, pragmatischer und sprachlicher Orientierung*. Berlin: Erich Schmidt.
- Menz, Florian, Johanna Lalouschek & Andreas Gstettner. 2008. *Effiziente ärztliche Gesprächsführung*. Wien, Berlin & Münster: Lit.
- 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.
- Vorweg, Constanze. 2021. Gesprächsrhetorik in Psychologie und Psycholinguistik. In Ernest W.B. Hess-Lüttich (Hg.), *Handbuch Gesprächsrhetorik*, 469–487. Berlin: De Gruyter.