

Alexandra Groß & Inga Harren

Einleitung: Wissen in institutioneller Interaktion

1. Wissen in institutioneller Interaktion

Wissen ist in Gesprächen zwischen Institutionenvertreter/innen und Klient/innen allgegenwärtig. Es bildet in vielfältiger Weise Grundlage und Gesprächsinhalte für professionelles berufliches Handeln und entpuppt sich als interaktional außerordentlich komplex. Viele verschiedene Aspekte von Wissen wirken zusammen und beeinflussen sich gegenseitig. So nehmen Sprecher/innen ständig Wissenszuschreibungen vor: Sie behandeln ihre Gesprächspartner/innen in Bezug auf unterschiedliche Gesprächsthemen als Expert/innen oder Laien, sie positionieren sich selbst in Bezug auf das Vorhandensein ihres jeweiligen Wissens und sie markieren geäußerte Wissens Elemente in Bezug darauf, als wie sicher sie ihr Wissen einschätzen¹ (cf. u. a. Heritage 2013). Unterschiedliche oder divergierende Wissensbestände der Gesprächsteilnehmer/innen spiegeln sich wider in ihrem (institutionellen) interaktiven Handeln, in unterschiedlichen Praktiken zur Aushandlung divergierender Wissensbestände, in Praktiken des Wissenstransfers und in der Ausrichtung von Einzeläußerungen sowie ganzer Folgen von Äußerungen auf das antizipierte Wissen des jeweiligen Gegenübers. Viele dieser Aspekte wurden bereits in den vergangenen Jahren in der diskurs-, gesprächs- und konversationsanalytischen Grundlagenforschung anhand sehr unterschiedlicher Gesprächstypen untersucht (cf. Abschnitt 2 dieser Einleitung, außerdem Deppermann 2015).

Die Angewandte Gesprächsforschung, die in diesem Sammelband als Forschungsperspektive leitend ist, stellt als genuines Forschungsinteresse Interaktionen in den Vordergrund, die in beruflichen Kontexten statt-

1 Bekanntheit erlangt haben in diesem Zusammenhang die Begriffe *epistemic stance* (als epistemische Haltung in Bezug auf einen geäußerten Wissensinhalt) sowie *epistemic status* (als interaktionsübergreifende Selbst- und Fremdpositionierung zu einem Wissensbereich relativ zum/zur Gesprächspartner/in) (Deppermann 2015; Heritage 2012a; Heritage 2012b; Heritage 2013).

finden oder als institutionell gewertet werden (cf. Abschnitt 3, außerdem Becker-Mrotzek / Meier 2002). Die Perspektive *Wissen in institutioneller Interaktion* ist also bereits im Untersuchungsfeld der Angewandten Gesprächsforschung angelegt und geht mit spezifischen Schwerpunktsetzungen einher: Besonders im Fokus stehen professionelle Handlungsrouninen von Institutionenvertreter/innen im Gespräch mit Klient/innen und ihr Zusammenhang mit institutionellen Aufgaben und Zielen (cf. Antaki 2011: 9–11). Das analytische Vorgehen der Angewandten Gesprächsforschung beinhaltet häufig zunächst die Identifikation und das vertiefte Verstehen von Sequenzen, die als rekurrente problematische Aktivitäten identifiziert werden können. Ein weiteres Ziel ist es, herausarbeiten, wie professionell Handelnde die täglichen Herausforderungen ihres Jobs meistern beziehungsweise welche interaktionalen Praktiken dafür verantwortlich sein können, dass sie ihre Aufgaben häufig reibungslos und erfolgreich bewerkstelligen (cf. Antaki 2011: 7). In der Beurteilung professionellen Gesprächshandelns als gelungen oder weniger gelungen verlässt sich die Angewandte Gesprächsforschung dabei nicht auf (Problem-)Schilderungen oder Einschätzungen, die lediglich *ex situ* mit Rückgriff auf Erfahrung und/oder Beobachtung erfolgen (cf. z. B. Becker-Mrotzek / Meier 2002; Fiehler 2012), sondern verbindet ein detailliert-deskriptives analytisches Vorgehen mit Bewertungen und Verbesserungsvorschlägen, die sich zum Teil aus den Analyseergebnissen selbst ableiten lassen (z. B. mittels sichtbarer Brüche in der Interaktion oder expliziter Problemzuschreibungen der Institutionenvertreter/innen und Klient/innen im Gespräch) und die sich weiterhin aus dem Vergleich gesprächsexterner (institutioneller) Zielsetzungen mit den tatsächlichen Geschehnissen im Gespräch ergeben (cf. Fiehler 2012: 266). Die Perspektive der Klient/innen spielt in angewandter Forschung zudem insofern eine Rolle, als für ein erfolgreiches kommunikatives Handeln deren kommunikative Voraussetzungen maßgeblich sind und Institutionenvertreter/innen ihr Handeln in Abgleich mit den Bedürfnissen ihrer Klient/innen bringen müssen. Zum Teil sind es aber auch die sprachlichen und kommunikativen Fähigkeiten der Klient/innen selbst, an denen Institutionenvertreter/innen wie Lehrer/innen oder Therapeut/innen arbeiten (cf. Antaki 2011: 5).

Das „Händeln“ von Wissen im Kontext erfolgreichen beruflichen Handelns lässt sich meist nicht allein gesprächsstrukturell bestimmen, sondern es misst sich unter anderem an den impliziten oder expliziten Setzungen

bezüglich der jeweiligen Handlungsziele. Es entfaltet sich im Rahmen der institutions- und aufgabenspezifischen normativen Erwartungen sowohl der Klient/innen als auch der Institutionenvertreter/innen (zu normativen Erwartungen an berufliches Gesprächsverhalten cf. Fiehler 2012). Eine Einschätzung einer Interaktionssequenz als problematisch oder als geglückt (bzw. gar als *best-practice*-Beispiel) beinhaltet immer auch den Abgleich mit möglichen Zielsetzungen des institutionellen Handelns. Diese können miteinander oder mit den persönlichen Werthaltungen einzelner Institutionenvertreter/innen konfliktieren (cf. Becker-Mrotzek / Meier 2002: 32). Ein solches Herausarbeiten von Bausteinen professionellen Handelns kann, auch wenn es sich zunächst nur um die grundlegende Erforschung institutioneller Gespräche handelt (cf. hierzu z. B. Antaki 2011: 7), für vorsichtige Handlungsempfehlungen oder zumindest für eine Reflexion der gängigen Praxis genutzt werden und auf diese Weise Eingang in die berufliche Aus- und Weiterbildung finden.

Aus einem angewandt gesprächsanalytischen Zugriff auf wissensbezogenes institutionelles Handeln ergeben sich nicht zuletzt vielfältige Überschneidungsbereiche zwischen den verschiedenen institutionellen Settings sowie zu medial vermittelten Kommunikationsformen. Ein einzelner Sammelband kann diesen Gesichtspunkten in ihrer institutionellen und nicht-institutionellen Vielfalt sowie ihren komplexen Interdependenzen natürlich nicht gerecht werden, sondern nur schlaglichtartig Erkenntnisse herausarbeiten.

Eine solche angewandte Perspektive bestimmt seit fast 30 Jahren die Arbeit des Arbeitskreises Angewandte Gesprächsforschung (AAG), der sich halbjährlich an wechselnden Orten trifft. Die Beiträge dieses Bandes haben ihren Ursprung in den Vorträgen eines solchen Treffens, dem 52. Treffen des AAG, das im Mai 2013 an der Universität Bayreuth stattfand.²

2 Wir danken allen Teilnehmer/innen dieses 52. Arbeitskreistreffens des AAG für die Vorträge und Diskussionsbeiträge. Der Fritz Thyssen Stiftung danken wir für die großzügige Förderung der Tagung und für die Unterstützung der Publikationsvorbereitung. Weiterhin danken wir den anonymen Gutachter/innen für ihre wertvollen Anmerkungen zu den Beiträgen dieses Sammelbandes sowie Reinhard Fiehler, Karin Birkner und Ramona Pech zu einer früheren Version unseres einleitenden Beitrags.

Wir knüpfen mit diesem Buch an den großen Forschungsbereich von Wissen-in-Interaktion an (cf. Dausendschön-Gay et al. 2010; Deppermann 2015) und setzen mit der angewandten Perspektive einen spezifischen Fokus und Schwerpunkt. In unterschiedlicher Ausprägung werden in den Beiträgen dieses Sammelbandes wissensbezogene Probleme in und für institutionelle Interaktionen diskutiert, Voraussetzungen und Bedürfnisse auf Seiten der Klient/innen geklärt und Praktiken identifiziert, mit denen Sprecher/innen den teils konfligierenden Anforderungen professionell begegnen können.

Um die Beiträge dieses Buches im Sinne des Titels zu rahmen, fokussieren wir nun die Aspekte Wissen, Institutionalität und Interaktion, um anschließend zusammenfassend den roten Faden des Bandes zu erläutern und die Einzelbeiträge in aller Kürze vorzustellen.

2. Wissen in institutioneller Interaktion

Wissen ist ein schillernder Begriff. Als konstitutive Eigenschaft, Zweck und Ziel von wissenschaftlichen Disziplinen, menschlicher Erfahrung und alltäglichen Handlungs- und Sachzusammenhängen ist Wissen zum einen omnipräsent und vage, und zum anderen immer perspektiv- und disziplinengebunden (Beckers 2012). Seit der soziokulturellen Lerntheorie von Wygotsky (1969) und mit dem ethnomethodologischen Fokus auf den Bereich der Interaktion (Garfinkel 1984) wird Wissen nicht nur als kognitive Voraussetzung betrachtet. Deppermann spricht von der „Ubiquität von Wissensbeständen für jede Art diskursiven Handelns“ (2015: 2). So ist Wissen gleichermaßen „Produkt, Gegenstand und Ressource“ (ibid.). Aspekte von Wissen in Interaktionen haben sich „in den vergangenen zehn Jahren zu einem der am intensivsten erforschten Bereiche der Interaktionsanalyse“ entwickelt (ibid. 2015: 22). Diese Entwicklung spiegelt sich zum Beispiel im Aufkommen der Transferwissenschaft (cf. Antos / Wichter 2005), aber auch in den aktuellen Beschäftigungsgebieten der Gesprächsforschung und Interaktionalen Linguistik wider, die sich neuerdings vermehrt mit den sprachlichen und interaktiven Korrelaten von Wissen auseinandersetzen (cf. Dausendschön-Gay et al. 2010; Heritage 2012a; Deppermann 2015 mit einer ausführlichen Übersicht des aktuellen Forschungsstandes).

Eine interaktionale Perspektive auf Wissen sieht eine feingliedrige Dokumentation wissensbezogener Praktiken vor. Sie macht voranalytische De-

Definitionen von Wissen obsolet und versteht Wissen als (inter)subjektive und damit grundsätzlich dynamische Größe – sowohl in der sprachlich-interaktiven Gestaltung durch Individuen als auch in der sozialen Aushandlung. Die Dynamik von Wissen als interaktionale Produktions- und Verstehensleistung ist so grundlegend, dass diese sich bis in die Aufeinanderfolge von Gesprächsbeiträgen sowie die grammatische und lexikalische Gestaltung von Äußerungen und Äußerungsabfolgen vollzieht und auf diese Weise konstituierend für die wechselseitige (und ebenso dynamische) Gestaltung der sozialen Rollen der Interaktionspartner ist. Die Perspektivierung des Sprachlichen sowie des Sozialen am „Omniphänomen Wissen“ öffnet den Blick auf interaktiv emergierende Komponenten von Wissen – im Rahmen institutioneller Interaktionskontexte (cf. Abschnitt 3) zur Bewältigung von Gesprächsaufgaben durch Institutionenvertreter/innen und Klient/innen.

Eine solche Perspektive, die auch in diesem Band angesetzt werden soll, will das Konstrukt *Wissen* aus Teilnehmerperspektive gefasst sehen: Gesprächspartner orientieren sich bei der inhaltlichen Gestaltung und Perspektivierung ihrer Beiträge an angenommenen Wissensvoraussetzungen ihres Gegenübers, sie verdeutlichen sprachlich-interaktiv den (wissensbezogenen) Handlungscharakter ihres Sprechens – zum Beispiel als Wissensvermittlung in der HIV/AIDS-Prävention (cf. Pech i. d. B.) oder als professionellen Impuls in der Psychotherapie, Wissen zu suchen (cf. Birkner / Burbaum i. d. B.) – und gestalten auf diese Weise wechselseitig ihre sozialen Rollen. Letzteres zum Beispiel, indem sie sich und/oder anderen Gesprächsteilnehmer/innen Wissen zuschreiben oder absprechen (cf. Klemm i. d. B.) oder indem sie ihre eigene epistemische Sicherheit herausstellen oder verschleiern (cf. Matic / Hanselmann / Kleinberger i. d. B.). In vielen Handlungskontexten, die institutionell überformt sind, kommen schließlich das (professionelle) Selbstverständnis der Institutionenvertreter/innen und die Auffassungen über ihre institutionellen Aufgaben und die Ziele ihres Handelns zum Tragen.

Gesprächsforschung bietet im Allgemeinen einen fruchtbaren Ansatz, institutionelle Prozesse der Wissenskonstitution und andere wissensbezogene interaktionale Praktiken als komplexe emergierende Strukturen zu beleuchten und ihre Funktionalität im Hinblick auf institutionenspezifische Aufgaben herauszuarbeiten. Aus Sicht der Angewandten Gesprächsforschung stellt die feingliedrige Dokumentation wissensbezogener institutioneller Praktiken einen Ausgangspunkt dar, um übergreifend herauszuarbeiten, in welchen

institutionellen Wissenskonstitutionsprozessen systematisch interaktive Probleme auftreten; es bietet sich somit die Chance, die interaktionale Praxis in verschiedenen Settings besser zu verstehen (sowohl die gemeinsame als auch die spezifische) und Implikationen, zum Beispiel für Ausbildung und Fortbildung, abzuleiten und zu diskutieren.

In der Betrachtung von Wissenskonstitution in institutionellen Gesprächen, die im vorliegenden Band im Rahmen vielfältiger Interaktionskonstellationen, institutioneller Settings und Aktivitäten unter die Lupe genommen werden soll, geht es zum einen um Wissensinhalte als Gesprächsgegenstand (z. B. im Sinne von Wissenstransfer) und zum anderen um Kommunikation auf der Grundlage von Wissen. Viele institutionelle Aktivitäten sind nicht primär auf Wissenstransfer ausgerichtet, sondern es stehen andere Aufgaben im Vordergrund, die auf der Grundlage von Wissen bearbeitet werden. Die Relevanz des in der Interaktionssituation bearbeiteten Wissens reicht dabei für die Beteiligten oft über die Grenzen der Kommunikationssituation hinaus, wenn etwa Gesundheitspromotor/innen in der Dominikanischen Republik über HIV/AIDS zum Zweck einer dauerhaften Verhaltensänderung mit dem Ziel präventiven Sexualverhaltens aufklären, wie Ramona Pech in ihrem Beitrag ausführt, oder wenn die Beratung beim Hörgeräteakustiker eine nachhaltige Akzeptanz von Hörgeräten seitens der Klient/innen erzielen soll (cf. den Beitrag von Maria Egbert i. d. B.). Auch die interaktive Situation des Online-Coachings, wie Caroline Weinzinger in ihrem Beitrag beschreibt, zeigt, dass Wissenstransfer häufig nicht zum Selbstzweck stattfindet, sondern dass Coach/in und Klient/in biographisches Wissen bearbeiten, das in einem zweiten Schritt für die Entwicklung und Umsetzung der Coachingziele (z. B. die Umdeutung problematischer beruflicher Situationen) genutzt wird. Die Bearbeitung divergierender Wissensbestände der Beteiligten, wie sie in solchen Experten/Laien-Konstellationen häufig an die Gesprächsoberfläche treten, kann mit kommunikativem Mehraufwand verbunden sein und potenziell zu Verständigungsproblemen führen.

Michael Klemms Beitrag zu medialen Inszenierungen von Expert/innen im globalen Klima-Diskurs (Klemm i. d. B.) zeigt darüber hinaus, dass – gerade innerhalb von wissensbezogenen Kontroversen – Wissen unmittelbar zuschreibungsbedürftig ist und als Produkt sozialer Praktiken vor allem mittels institutioneller Inszenierungsleistungen als Wissen konstituiert wird. Die mediale Darstellung von Wissen und Wissenshoheit ist hier untrennbar

mit der Inszenierung einer/s Expert/in als Träger dieses Wissens verbunden. So kann ein Expertenstatus zum Beispiel durch die Kameraperspektive, die Hintergrunddarstellung eines professionellen Arbeitsumfelds (wie ein Labortisch oder ein Computerbildschirm mit fachlichen Graphiken), die Einblendung einer expliziten Kategorisierung als Experten oder die Auswahl von prägnanten O-Tönen ohne Vagheitsmarkierungen inszenatorisch hergestellt werden. Praktiken der Wissenskonstitution fallen auf diese Weise unmittelbar mit Praktiken der Personendarstellung zusammen.

Christina Burbaum und Karin Birkner verdeutlichen in ihrem Beitrag zu Therapiegesprächen mit chronischen Schmerzpatient/innen (Burbaum / Birkner i. d. B.) dagegen, dass auch Nichtwissen beziehungsweise die Suche nach Wissen interaktive Ressourcen für institutionelles Handeln sein können und dass Wissen etwas ist, das – ganz explizit als solches durch die Interagierenden konzeptionalisiert – am Ende des erfolgreichen institutionellen Handelns steht.

3. Wissen in institutioneller Interaktion

Die Untersuchung institutioneller Interaktion hat innerhalb der Gesprächsforschung eine fast ebenso lange Tradition wie die Untersuchung alltäglicher Interaktionsformen. *Institutionelle Interaktion* ist seitdem ein Label, das man schnell vergibt, wenn Interaktionsereignisse in einem institutionellen Setting (z. B. einer Schule) stattfinden und die Interagierenden sich zum Teil aus Vertreter/innen einer Institution zusammensetzen. Aus (angewandt-)gesprächsanalytischer Perspektive ist jedoch unverkennbar, dass die Bezeichnung *institutionelle Interaktion* keine vorab zuweisbare Kategorie sein kann, sondern ein Teil des Untersuchungsergebnisses ist: Das Interaktionsereignis sowie hierin identifizierte wissensbezogene Aktivitäten und Praktiken müssen zunächst hinsichtlich ihrer emergenten Institutionalität geprüft werden. Als Gesprächsforscher/in ist hier Vorsicht geboten, dass man sich bei der Datenanalyse nicht die „institutionelle Brille“ aufsetzt und identifizierte Spezifika der Wissenskommunikation in Richtung ‚Institutionalität‘ überbewertet.

Doch wann gilt ein Interaktionstyp, eine Aktivität, eine Praktik als „institutionell“? Was ist letztlich *institutionelle Interaktion*? Arminen definiert diese folgendermaßen: „[...] institutional interaction is a particular type

of social interaction in which the participants [...] orient to an institutional context [...]” (Arminen 2005: 32). Über diese allgemeine und in Teilen zirkuläre Definition hinaus führen Drew und Heritage (1992: 22) drei Hauptmerkmale institutioneller Interaktion an:

- Institutionelle Interaktion beinhaltet eine Orientierung von mindestens einem Teilnehmer/einer Teilnehmerin hin zu einem Ziel, einer Aufgabe, einer Identität; Drew und Heritage sprechen hier von *goal orientations*. Die Autoren betonen, dass einzelne Praktiken und Aktivitäten lokal von einer globalen Orientierung hin zur Institution abweichen können.
- Institutionelle Interaktion beinhaltet spezifische Beschränkungen hinsichtlich und innerhalb ihrer Aktivitäten, die sich unter anderem durch mehr oder weniger starke Geformtheit in sequenziellen Mustern, in einzelnen Gesprächsbeiträgen oder im Erscheinen oder Nichterscheinen spezifischer Gesprächsbeiträge ausdrückt.
- Institutionelle Interaktion ist konstituiert durch inferentielle Rahmen und Prozeduren, die spezifisch für diesen institutionellen Kontext sind. Interagierende tendieren zu institutionsspezifischen Schlussfolgerungen; Äußerungen des/der Gesprächspartner/in werden zum Teil anders behandelt als in informellen Gesprächstypen.

Bei der Analyse von als institutionell vermuteten Prozessen der Wissenskonstitution besteht die Herausforderung unter anderem darin, den untersuchten institutionellen Kontext zu kennen und wissensbezogene Aushandlungsprozesse in ihrer Orientierung auf diesen Kontext hin zu erkennen (cf. Deppermann 2000: 99–103). Institutionalität im Sinne der drei oben genannten Punkte sticht häufig nicht als klarer Orientierungsrahmen ins Auge: Interagierende stellen eine Vielzahl indefiniter Kontexte her; diese sind fluide und verändern sich in und durch Aktivitäten. Auch die Identität der Interagierenden als jeweilige institutionelle Rolle, wie zum Beispiel Pflegerin (cf. der Beitrag von Matic / Hanselmann / Kleinberger), Patient (cf. der Beitrag von Birkner / Burbaum) oder Coachin (cf. der Beitrag von Weininger) stellen keine fixen Größen dar, sondern müssen stets lokal rekonstituiert werden. Zudem können solche lokalen institutionellen Rollen auch vom Gesprächspartner in Frage gestellt oder de-legitimiert werden, was vor allem im Beitrag von Michael Klemm deutlich hervortritt.

Abgesehen von der *moment-by-moment*-Herstellung von Institutionalität und der hiermit verbundenen methodischen Herausforderung, sich den „Goldfisch“ Institutionalität weder entwischen zu lassen noch ihn zu zerquetschen, ist die Dichotomie Institutionalität vs. Alltäglichkeit ein zweiter Stolperstein, den die Gesprächsforschung seit Beginn der Untersuchung institutioneller Interaktionsprozesse überspringen muss. Birkner (2011) schreibt, dass es in der Anfangsphase zunächst darum ging, „die Spezifik institutioneller Kommunikation als ‚asymmetrisch‘, ‚vorstrukturiert‘ oder ‚formell‘ zu charakterisieren, und diese damit in Abgrenzung zur ‚symmetrischen‘, ‚spontanen‘ und ‚informellen‘ Alltagskommunikation als Gegenstand eigener Qualität zu profilieren“ (Birkner 2011: 2). Sie weist zu Recht darauf hin, dass die Dichotomie Institutionalität vs. Alltäglichkeit der empirischen Untersuchung unterschiedlichster Praxisfelder nicht standhält und sich zudem „die vermeintlich institutionsfreie Zone „Alltag“ nach und nach aufzulösen beginnt.“ (Birkner 2011: 2). Dass sich auch im Alltag institutionelle Gesprächspraktiken herausbilden können und dass vor allem umgekehrt alltägliche Praktiken in Institutionen – in einer auf Zwecke und Ziele der Institution ausgerichteten Form – auftreten und gefordert sind, wird aus angewandter Perspektive relevant, wenn man zum Beispiel die sehr stark auf Amüsement und Spiel orientierte Interaktion in (prä)adoleszenten Freundeschiquen sowie in Familientischgesprächen betrachtet. Hier finden sich zum Teil wissenskonstruierende, in der Schule geforderte Praktiken wie zum Beispiel Erklären und Argumentieren (cf. Blum-Kulka et al. 2010). Miriam Morek wendet sich in ihrem Beitrag solchen Erklärsequenzen in Familien- und Peer-Interaktionen zu. Sie zeigt eindrücklich, wie die Grenzen zwischen institutioneller und informeller Wissenskonstitution verschwimmen können: Wenn Erklären und Erklären-Können in der außerschulischen Sozialisation immer wieder als problematisch behandelt werden, zum Beispiel durch die regelmäßige Herabsetzung der Relevanz von Erklärgegenständen oder die Aufforderung zum Erklären als Mittel der Gesichtsbedrohung, kann dies möglicherweise unüberwindbare Grenzen zu Bildungspraktiken erzeugen oder zumindest in schlechteren schulischen Leistungen resultieren.

4. Wissen in institutioneller Interaktion

Die gesprächsanalytische Untersuchung von institutioneller Wissens-erzeugung und Wissenstransfer rückt die interaktiven Verfahren in den Fokus, die zum Erreichen ebensolcher Ziele eingesetzt werden (cf. Dausend-schön-Gay et al. 2010: 4). Hierfür ist zunächst eine Identifizierung wissens-bezogener Praktiken, Aktivitäten und Interaktionstypen gefragt. Die Frage nach ihrem institutionellen Charakter (cf. Abschnitt 3) verweist unmittelbar auf ihre alltagsinteraktionalen Wurzeln; die Folie *alltägliche Interaktion* in ihren konstitutiven Eigenschaften wie ihrem Handlungscharakter, ihrer Interaktivität, Methodizität, Sequenzialität und Reflexivität (Deppermann 2000: 98) steht so immer im Hintergrund und leitet den analytischen Blick systematisch auf die Gestaltung einzelner Gesprächsbeiträge, auf das Sprecherwechselsystem als „Grundfeste“ von Interaktion sowie auf Aktivitäten und Abläufe von Aktivitäten als Makro-Struktur von Gesprächen.

Potenzielle Eigenheiten können sich auf allen Ebenen zeigen und sehr formale, standardisierte Abläufe hervorbringen, die bis ins Sprecherwechselsystem hineinreichen (z. B. in Gerichtsverhandlungen), oder aber „quasi-informelle“ und damit potenziell setting-übergreifende wissensbezogene Praktiken offenbaren. Im Hinblick auf das Verhältnis von Gesprächsanalyse und Angewandter Gesprächsforschung zeigt dies ihre enge Verwobenheit: „However, the complex interplay between setting and activity (such as cross examination) offers the prospect of a more fruitful connection between CA [= Conversation Analysis] and AL [= Applied Linguistics]“ (Drew 2005: xvii). Eng verbunden mit der Frage nach der institutionen- und aufgabenspezifischen Ausformung wissensbezogener sprachlich-interaktiver Verfahren ist die Frage nach ihrer Funktionalität innerhalb des kommunikativen Handelns. Besonders augenscheinlich ist diese Beziehung zwischen institutionellem Handeln und wissensbezogener Interaktion, wenn in Experten/Laien-Konstellationen vorrangig Wissensasymmetrien bearbeitet werden. Im vorliegenden Band fokussiert vor allem der Beitrag von Ramona Pech einen solchen Kontext. Demgegenüber versteht sich der institutionenspezifische Handlungsauftrag der häuslichen Krankenpflege (cf. den Beitrag von Matic / Hanselmann / Kleinberger i. d. B.) nicht in erster Linie als Wissenstransfer, sondern dieser ist (lediglich) zur Erfüllung der Handlungsziele nötig.

Innerhalb des jeweiligen Settings und der verschiedenen Aktivitäten mit ihren verschiedenen, teils miteinander konfligierenden Handlungszielen stellen sich für die Interagierenden besonders in institutionellen Kontexten zum Teil hohe Anforderungen. Diese sind in gesprächsanalytischen Untersuchungen häufig deutlich erkennbar, wenn die Kommunikation nicht reibungslos verläuft und es zu Problemen der Zielerreichung oder der Beziehungsgestaltung der Gesprächspartner/innen kommt. Nicht immer müssen Probleme in der Kommunikation auch ursächlich Kommunikationsprobleme sein, vielmehr können auch Probleme der institutionellen Arbeitsabläufe, äußere (z. B. politische) Rahmenbedingungen oder die individuelle Persönlichkeitsstruktur der Handelnden dazu führen, dass Gesprächsziele nicht erreicht werden oder ein nicht vertretbarer Zeitaufwand entsteht (cf. Fiehler 2012).

Als Lösungen wiederkehrender praktischer Probleme des Sprechens-in-der-Interaktion können Gesprächspartner/innen und dabei besonders die professionell Interagierenden auf interaktional verfestigte Formen zurückgreifen, die zum Teil Bestandteile eines beruflichen Handlungsrepertoires sind (cf. Becker-Mrotzek / Meier 2002: 29–31; Fiehler 2012: 266). Berger und Luckmann sprechen hier von „unproblematischen Problemen“ (2009 [1967]: 27), Fiehler von „Standardlösungen für kommunikative Anforderungen“ (2012: 266). Wenn gesprächsanalytische Forschung dazu beitragen will, berufliche Praxis zu verstehen und zu verbessern, ist die Frage nach dem professionellen Handlungsrepertoire ein zentrales Anliegen. Dabei gilt es, „möglichst viele Alternativen in ihren Konsequenzen, Wirkungen und Implikationen zu durchdenken“ (Fiehler 2012: 266). Ein solches Repertoire kommunikativer Handlungsmöglichkeiten umfasst häufig weitaus mehr als verbale und nonverbale Kommunikationsressourcen. Institutionelle Vorgänge, beispielsweise Therapiegespräche in psychotherapeutischen Praxen oder HIV/AIDS-Aufklärungsgespräche in Schulen, werden überwiegend und traditionell mittels *Face-to-Face*-Kommunikation vollzogen. Auch die meisten der Beiträge im vorliegenden Band (Birkner / Burbaum, Egbert, Matic / Hanselmann / Kleinberger, Pech, Morek) fokussieren *Face-to-Face*-Gespräche. Mit der Entwicklung neuer, elektronisch vermittelter Kommunikationsformen zeigt sich jedoch zunehmend und verstärkt, dass Wissenskonstitution in institutioneller Interaktion nicht auf diese beschränkt ist, sondern auch in (massen-)medial vermittelter, zum Teil schriftlicher Form stattfindet und sich auf diese Weise neue Praktiken der Wissenskonstitution ausformen.

Caroline Weininger veranschaulicht dies in ihrem Beitrag am Beispiel von beruflichem Coaching in einem Online-Forum; Michael Klemm widmet sich in seinem Beitrag fernsehmedialen Formaten des Klimadiskurses.

Die Herausarbeitung eines professionellen Handlungsrepertoires darf jedoch nicht mit einem Rezeptwissen verwechselt werden, das für einzelne berufliche Settings und Aktivitätstypen gelernt und in gleicher oder ähnlicher Weise „abgespult“ werden kann. Für Handlungsentscheidungen sind die jeweiligen Gesprächskonstellationen entscheidend, bei denen Gesprächspartner durch ihre Rollenauffassungen, ihre individuellen (Wissens-)Asymmetrien und ihre Anliegen Gesprächsdynamiken in Gang setzen und mitbestimmen. Von den Interagierenden erfordert dies Flexibilität und immer erneut eine Auswahl und Anpassung der interaktionalen Verfahren auf die emergierenden lokalen und die übergreifend-globalen Ziele der (institutionellen) Interaktion.

5. Der rote Faden im vorliegenden Band

Der vorliegende Band integriert Arbeiten, die Wissenskstitutionsprozesse in institutionell geprägten beziehungsweise Institutionalität hervorbringenden Interaktionstypen untersuchen. Ein Desiderat innerhalb der Gesprächsforschung ist es bislang noch, aus einer angewandten Perspektive die Komplexität von relevant gesetztem Wissen der Interagierenden, Wissensasymmetrien, Wissensgenese und Wissenstransfer in ihren Abhängigkeiten von zu erreichenden institutionellen Aufgaben und Zielen und in Zusammenhang mit institutionellen oder institutionsnahen Rollenverteilungen zu analysieren: Welche Rolle spielt Wissen in unterschiedlichen Bereichen der institutionellen Interaktion, wenn Gesprächspartner/innen auf der Grundlage dieses Wissens und mit Bezug auf das jeweilige Wissen handeln und ihren (institutionellen) Aufgaben nachgehen? In den einzelnen Beiträgen stehen – mit individuellen beziehungsweise den untersuchten institutionellen Kontexten entsprechenden Schwerpunktsetzungen – folgende übergreifende Fragen im Fokus:

- Welche spezifischen Praktiken des Wissenstransfers zwischen Institutionenvertreter/innen und Klient/innen lassen sich in unterschiedlichen Praxisfeldern identifizieren; welchen Stellenwert haben diese jeweils?

- Wie wird im jeweiligen institutionellen Kontext (unterschiedliches) Wissen bearbeitet, transformiert und (de-)legitimiert?
- Mit welchen systematisch und übergreifend auftretenden wissensbezogenen Problemen müssen Institutionenvertreter/innen kommunikativ umgehen? Welche Probleme ergeben sich aus Wissensasymmetrien oder aus konfligierenden institutionen- und aufgabenbezogenen Anforderungen?

Die Untersuchung von Wissensaushandlungsprozessen in institutioneller Kommunikation eröffnet neue Perspektiven auf institutionelle Vorgänge. Sie dient damit zum einen der – aus angewandter Perspektive angestrebten – Optimierung wissensbezogener kommunikativer Prozesse. Durch die Arbeit an authentischem Gesprächsmaterial³ können Konstellationen und Prozesse einerseits transparent und damit reflektierbar gemacht werden, andererseits lassen sich interaktive Verfahren und Gesprächskonstellationen im Hinblick auf ihre Möglichkeiten und Fallstricke beurteilen. Darauf aufbauend lassen sich – allerdings mit der gebotenen wissenschaftlichen Vorsicht – Empfehlungen für die institutionelle Praxis ableiten. Zum anderen mündet die gesprächsanalytische Untersuchung institutioneller Spezifika wiederum in gesprächsanalytischer Grundlagenforschung, insbesondere auch, da institutionelle Aktivitäten sich zum Teil aus alltagssprachlichen Praktiken konstituieren, die sich durch institutionsspezifische Einbettungen und Funktionen in neuem Gewand präsentieren.

6. Die Beiträge in diesem Band:

Vor dem Hintergrund, dass es unter Patient/innen mit Hörminderung nur eine geringe Annahme von Hörgeräten gibt, untersucht **Maria Egbert** in ihrem Beitrag Interaktionen zwischen Hörgeräteakustiker/innen und Klient/innen mit Schwerpunkt auf der Bearbeitung klientenseitig eingebrachter Wissensbereiche. Ihre Analyse zeigt, dass Hörgeräteakustiker/innen auf Relevanzsetzungen der Klient/innen eingehen, wenn diese in audiologischen, technologischen oder medizinischen Wissensbereichen verortet sind. Dagegen stellt sie eine mangelnde Bearbeitung fest, wenn Klient/innen Belange

3 Die Transkriptionskonventionen, die die Beitragenden zur Verschriftlichung ihres jeweiligen Gesprächsmaterials verwendet haben, sind im Anhang dieses Bandes aufgeführt.

im psycho-sozialen Bereich ansprechen oder eigenständige Bewertungen der Hörerätetechnik vorbringen. Der Beitrag von Maria Egbert gibt Hinweise darauf, dass möglicherweise ein Zusammenhang besteht zwischen dem problematischen Umgang der Höreräteakustiker/innen mit Wissensressourcen der Klient/innen und der niedrigen Verwendungsrate von Hörgeräten.

Den beruflichen Bereich der häuslichen Pflege fokussieren **Igor Matic**, **Sandra Hanselmann** und **Ulla Kleinberger**. In Gesprächen zwischen Pflegefachpersonen und Patient/innen stellt die Herstellung von Intersubjektivität bei der Aushandlung von Wissen eine kommunikative Grundvoraussetzung dar, um institutionelle Handlungsziele zu erreichen. Der Beitrag fokussiert wissensbezogene Gesprächssequenzen in mehrsprachigen häuslichen Pflegeinterventionen in der Deutschschweiz, in denen Fachwissen aus gesprächsexternen Quellen (z. B. Hausärztin) von den Beteiligten bearbeitet wird. Unter Rückgriff auf gesprächsanalytische Zugänge und Kamios *theory of territory of information* (Kamio 1995) wird in ihrem Beitrag gezeigt, wie Pflegefachpersonen und Patient/innen Äußerungsverben (z. B. sagen) als epistemische Marker einsetzen, um ihre institutionellen Rollen im Gespräch lokal zu konstruieren. Der Beitrag zeigt anhand von drei exemplarischen Analysen, wie diese Praktik in Pflegeinteraktionen eingesetzt wird, und verdeutlicht damit die enge Verbindung von Wissen und sozialer Identität im untersuchten Interaktionstyp.

Einblicke in psychosomatische Therapiegespräche gibt der Beitrag von **Karin Birkner** und **Christina Burbaum**. In diesen Gesprächen ist das Sprechen über Gesundheit und Krankheit konstitutiv für die berufliche Praxis. Es beruht immer auf Prozessen der Bedeutungszuschreibung, in denen körperliche Empfindungen als Krankheitserfahrungen interpretiert und typisiert werden, die maßgeblich sozial konstruiert und durch kognitive Schemata und soziale Praktiken geformt sind (cf. Kirmayer 1994). Besonders deutlich wird dies, wenn Kategorien problematisch werden, wie dies bei Ursachentheorien im Zusammenhang mit *medically unexplained symptoms* (MUS) der Fall ist, das heißt bei Körperbeschwerden, für die kein eindeutig erklärender medizinischer Befund vorliegt. Der Beitrag untersucht den interaktiven Umgang mit dem Nichtwissen, das sich in einem Spannungsfeld von Legitimierung, Stigmatisierung und nicht zuletzt einem Defizit an diagnostischer Eindeutigkeit befindet. Im Zentrum der Analyse stehen verschiedene Formen so genannter Suchbewegungen im Zusammen-

hang mit Kausalattributionen für körperliche Beschwerden; diese werden als Verfahren der Nichtwissenskommunikation formal und funktional beschrieben.

Im Beitrag von **Caroline Weinzinger** wird anhand eines Ausschnitts aus einem beruflichen Online-Coachingprozess herausgearbeitet, wie Klientin und Coachin durch die Markierung und Zuschreibung von Wissen ihre Wissensterritorien (cf. Heritage 2012a; Heritage 2012b) und damit ihre Autorität in diesen Bereichen besetzen und wie dadurch von Coachin und Klientin wechselseitig die Vertrauenswürdigkeit der Coachin in Bezug auf ihre institutionelle Aufgabe hergestellt und bestätigt wird. Die vorgestellte Analyse erfolgt anhand von zwei Postings aus einem Coachingprozess, der in einem nur für die zwei Beteiligten zugänglichen Online-Forum schriftlich durchgeführt wurde. Dabei wird aufgezeigt, auf welche Ressourcen die Beteiligten auf sprachlicher und typographischer Ebene zurückgreifen. Der Umgang mit diesen Ressourcen wird mit textlinguistischen Mitteln und unter Bezugnahme auf konversationsanalytische Erkenntnisse beschrieben. Es zeigt sich dabei, dass Coachin und Klientin gemeinsam daran arbeiten, die Coachin als Expertin bezüglich professionellen Fachwissens zu etablieren, während die Autorität der Klientin in ihrem persönlichen Erfahrungswissen verankert wird. Dies erfolgt neben Markierungen eigenen Wissens insbesondere durch vielfältige Hinweise auf Nichtwissen, so zum Beispiel durch Vagheits- und Unsicherheitssignale: Während diese bei der Klientin auf eigene Wissenslücken hinweisen, setzt die Coachin sie ein, um den Prozess in Gang zu halten oder eine vertraute Beziehung zu inszenieren.

Der Beitrag von **Miriam Morek** fokussiert wissensbezogene Interaktion in informell-alltäglichen Kontexten. Er untersucht Gesprächssequenzen aus Familien- und Peer-Interaktionen von Präadoleszenten, in denen Wissens- und Verstehensasymmetrien zwischen den Beteiligten interaktiv manifest werden. Die Analyse nutzt konversationsanalytische Zugänge zur Beschreibung epistemischer Asymmetrie im Gespräch und zur Konstitution gesprächsstruktureller Alignments und Disalignments. Es wird am Beispiel des Erklärens gezeigt, dass Interagierende wissensvermittelnde Praktiken als kooperative und lokal relevante Aktivität kontextualisieren, aber eben auch als problematische oder sogar kompromittierende Aktivität, die als kommunikativ wenig relevant behandelt wird und mit der Infragestellung von Erklärkompetenz verknüpft sein kann. Aus anwendungsbezogener

beziehungsweise diskurssozialisatorischer Perspektive zeigt der Beitrag, welche Hemmnisse dem außerschulischen Erwerb etwa von Erklärbarkeit im Wege stehen können.

Der Beitrag von **Michael Klemm** widmet sich der Konstitution von Expert/innen im massenmedialen Klimadiskurs, ausgehend davon, dass diese zu den wesentlichen Akteur/innen der heutigen Wissens- und Mediengesellschaft gehören: Sie erklären komplexe Zusammenhänge und stellen so Orientierungswissen bereit. Der Beitrag geht von der These aus, dass Expert/innen durch kommunikative Verfahren und gegebenenfalls massenmediale Inszenierungstechniken erst zu solchen gemacht werden (müssen), und rekonstruiert einige fernsehtypische Verfahren dieses *doing presenting an expert* mittels Sprache, Bild und Ton. Durch solche multimodalen Präsentationsmuster kann Experten-Autorität konstruiert, aber auch Glaubwürdigkeit in Zweifel gezogen werden, da man eine Person ebenso multimodal diskreditieren kann. Als Beispiel dient der Klimawandel-Diskurs im Fernsehen, der besonders prägnant zeigt, wie Journalisten in einem wissenschaftlich und politisch kontroversen Phänomenbereich Expertise schaffen oder aber in Frage stellen und so in einem zentralen Mediendiskurs implizit Position beziehen – nicht unbedingt zugunsten einer differenzierten Information der Zuschauer.

Ramona Pech widmet sich in ihrem Beitrag der HIV/AIDS-Prävention in der Dominikanischen Republik, wo die Vermeidung von Neuinfektionen durch Aufklärung seit dem ersten Auftreten von HIV/AIDS eine zentrale Rolle im Kampf gegen das Immunschwächevirus spielt und Maßnahmen der Gesundheitserziehung die oftmals einzige Möglichkeit zur Eindämmung der Verbreitung des Virus in der Bevölkerung sind. Aufklärungskampagnen gehen dabei in der Regel von der Annahme aus, dass risikobehaftetes Handeln auf unzureichendes Wissen zurückzuführen ist und dass die Verbreitung von Informationen positive Verhaltensänderungen zur Folge hat. Wissen und die Strategien seiner Vermittlung und Aneignung können folglich als konstitutive Elemente des Präventionsdiskurses gelten. Der Beitrag geht der Frage nach, wie das von den Teilnehmenden in die Kommunikation eingebrachte Wissen interaktiv bearbeitet wird. Dabei zeigt sich, dass das Wissen der medizinischen Laien nur in Einzelfällen zum Ausgangspunkt lokaler Wissensaushandlungen wird und die Interagierenden Wissen zu

HIV/AIDS nicht zwangsläufig in einer gemeinsamen Konstruktionsleistung konstituieren.

Literatur

- Antaki, Charles (Hrsg.), 2011: *Applied Conversation Analysis. Intervention and change in institutional talk*. Palgrave Advances: Houndmills / Basingstoke.
- Antaki, Charles, 2011: „Six Kinds of Applied Conversation Analysis“. In: *ibid.* (Hrsg.): *Applied Conversation Analysis. Intervention and change in institutional talk*. Palgrave Advances: Houndmills / Basingstoke, 1–14.
- Antos, Gerd / Wichter, Sigurd, 2005: *Wissenstransfer durch Sprache als gesellschaftliches Problem* (Transferwissenschaften 3). Peter Lang: Frankfurt a. M. et al.
- Arminen, Ilkka, 2005: *Institutional Interaction*. Ashgate: Burlington et al.
- Becker-Mrotzek, Michael / Meier, Christoph, 2002: „Arbeitsweisen und Standardverfahren der Angewandten Diskursforschung“. In: Brünner, Gisela / Fiehler, Reinhard / Kindt, Walther (Hrsg.): *Angewandte Diskursforschung* (Band 1: Grundlagen und Beispielanalysen). Verlag für Gesprächsforschung: Radolfzell, 18–45.
- Beckers, Katrin, 2012: *Kommunikation und Kommunizierbarkeit von Wissen. Prinzipien und Strategien kooperativer Wissenskonstruktion*. Erich Schmidt: Berlin.
- Berger, Peter / Luckmann, Thomas, 2009 [1967]: *Die Gesellschaftliche Konstruktion der Wirklichkeit. Eine Theorie der Wissenssoziologie*. Fischer: Frankfurt a. M.
- Birkner, Karin / Meer, Dorothee (Hrsg.), 2011: *Institutionalisierter Alltag: Mündlichkeit und Schriftlichkeit in unterschiedlichen Praxisfeldern*. Verlag für Gesprächsforschung: Mannheim.
- Birkner, Karin, 2011: „Vorwort“. In: Birkner, Karin / Meer, Dorothee (Hrsg.): *Institutionalisierter Alltag: Mündlichkeit und Schriftlichkeit in unterschiedlichen Praxisfeldern*. Verlag für Gesprächsforschung: Mannheim, 2–7.
- Blum-Kulka, Shoshana / Hamo, Michal / Habib, Talia, 2010: „Explanations in naturally occurring peer talk: Conversational dynamics, themes, and contribution to the development of discursive skills“. *First Language* 30(3–4), 440–460.

- Brünner, Gisela / Fiehler, Reinhard / Kindt, Walther (Hrsg.), 2002: *Angewandte Diskursforschung* (Band 1: Grundlagen und Beispielanalysen). Verlag für Gesprächsforschung: Radolfzell.
- Dausendschön-Gay, Ulrich / Domke, Christine / Ohlhus, Sören (Hrsg.), 2010: *Wissen in (Inter-)Aktion. Verfahren der Wissensgenerierung in unterschiedlichen Praxisfeldern*. de Gruyter: Berlin / New York.
- Deppermann, Arnulf, 2000: „Ethnographische Gesprächsanalyse: Zum Nutzen einer ethnographischen Erweiterung für die Konversationsanalyse“. *Gesprächsforschung – Online-Zeitschrift zur verbalen Interaktion* 1, 96–124.
- Deppermann, Arnulf, 2015: „Wissen im Gespräch: Voraussetzung und Produkt, Gegenstand und Ressource“. *InLiSt – Interaction and Linguistic Structures* 57, 1–31.
- Drew, Paul / Heritage, John (Hrsg.), 1992: *Talk at work. Interaction in institutional settings*. Cambridge University Press: Cambridge.
- Drew, Paul / Heritage, John, 1992: „Analyzing talk at work: an introduction“. In: Drew, Paul / Heritage, John (Hrsg.): *Talk at work. Interaction in institutional settings*. Cambridge University Press: Cambridge, 3–65.
- Drew, Paul, 2005: „Foreword: Applied Linguistics and Conversation Analysis“. In: Richards, Keith / Seedhouse, Paul (Hrsg.): *Applying Conversation Analysis*. Palgrave Macmillan: Basingstoke / New York, xiv–xx.
- Fiehler, Reinhard, 2012: „Woher weiß der Kommunikationstrainer, wie man es besser macht? Bewertungen und Normen in berufsbezogenen Kommunikationstrainings“. In: Günthner, Susanne / Imo, Wolfgang / Meer, Dorothee / Schneider, Jan Georg (Hrsg.): *Kommunikation und Öffentlichkeit. Sprachwissenschaftliche Potenziale zwischen Empirie und Norm*. de Gruyter: Berlin / Boston, 249–265.
- Garfinkel, Harold, 1984: *Studies in Ethnomethodology*. Polity Press / Blackwell Publishing: Malden.
- Günthner, Susanne / Imo, Wolfgang / Meer, Dorothee / Schneider, Jan Georg (Hrsg.), 2012: *Kommunikation und Öffentlichkeit. Sprachwissenschaftliche Potenziale zwischen Empirie und Norm*. de Gruyter: Berlin / Boston.
- Heritage, John, 2012a: „Epistemics in Action: Action Formation and Territories of Knowledge“. *Research on Language and Social Interaction* 45(1), 1–29.

- Heritage, John, 2012b: „The Epistemic Engine. Sequence Organization and Territories of Knowledge“. *Research on Language and Social Interaction* 45(1), 30–52.
- Heritage, John, 2013: „Epistemics in Conversation“. In: Sidnell, Jack / Stivers, Tanya (Hrsg.): *Handbook of Conversation Analysis*. Wiley-Blackwell: Boston, 370–394.
- Kamio, Akio, 1995: „Territory of information in English and Japanese and psychological utterances“. *Journal of Pragmatics* 24(3), 235–264.
- Kirmayer, Laurence J., 1994: „Improvisation and Authority in Illness Meaning“. *Culture, Medicine and Psychiatry* 18(2), 183–214.
- Richards, Keith / Seedhouse, Paul (Hrsg.), 2005: *Applying Conversation Analysis*. Palgrave Macmillan: Basingstoke / New York.
- Sidnell, Jack / Stivers, Tanya (Hrsg.), 2013: *Handbook of Conversation Analysis*. Wiley-Blackwell: Boston.
- Wygotski, Lev Semenowitsch, 1969: *Denken und Sprechen. Mit einer Einleitung von Thomas Luckmann. Herausgegeben von Johann Helm. Übersetzt von Gerhard Sewekow*. Fischer: Stuttgart.

