

Caroline Weinzinger

„genau darum gez doch“ – (Nicht-)Wissenszuschreibungen als vertrauensbildende Maßnahmen im Online-Coaching

Abstract: In diesem Beitrag wird anhand eines Ausschnitts aus einem beruflichen Online-Coaching-Prozess herausgearbeitet, wie Klientin und Coachin durch die Markierung und Zuschreibung von Wissen ihre Wissensterritorien (Heritage 2012a, b) 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 Nicht-Wissen, so z. B. 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.

1. Einleitung¹

Coaching, um das es in diesem Beitrag gehen soll, gewinnt zunehmend an Popularität und Bedeutung: Im deutschsprachigen Raum wuchs der Coachingmarkt in den letzten fünf Jahren um durchschnittlich 10 % jährlich

1 Ich danke Katrin Lindemann, Heiko Hausendorf und Nora Heinicke sowie den Herausgeberinnen für ihre hilfreichen Kommentare und Hinweise zu früheren Versionen dieses Beitrags.

(DBVC 2013: 6). Zugleich wird der Begriff *Coaching* jedoch sehr heterogen eingesetzt und ist als Berufsbezeichnung nicht geschützt. Coaching-Verbänden ist es folglich ein Anliegen, dass diese Art von Beratungsprozessen genauer erforscht wird, um Coaching als Beratungsformat theoretisch und empirisch fundieren zu können.

Anders als andere Formen der Beratung zielt Coaching nicht auf die Vermittlung von Expertenwissen ab. Im Gegensatz zur Expertenberatung² ist es im Coaching gerade nicht erwünscht, dass der/die Coach/in den Problemlösungsprozess des Klienten oder der Klientin mit der Benennung von „fertigen Problemkategorien und Lösungsschemata“ (Kallmeyer 2000: 230) abkürzt; vielmehr sollen Eigenverantwortung und Lösungskompetenz bei den Klient/innen selbst belassen werden. Die Verteilung von Wissen ist also nicht von vornherein institutionell vorbestimmt und muss erst im Prozess ausgehandelt werden. Die Herausforderung für die Berater/innen besteht folglich nicht in der Vermittlung von externem Fach- oder Sachwissen und damit zusammenhängenden Transferproblemen (cf. u. a. Antos / Wichter 2005), sondern vielmehr darin, gerade ohne den Rückgriff auf derlei Kompetenzdarstellungen die Klienten und Klientinnen an ihr Ziel heranzuführen. Umgekehrt kann der Coach/die Coachin nicht mit überlegenem Fachwissen die eigene professionelle Autorität als Beratungsperson herstellen, legitimieren und erhalten. Die Beteiligten müssen andere Lösungen finden, um ihre Beteiligungsrollen im Beratungsprozess interaktiv herzustellen.

Im Zentrum dieses Beitrags steht daher die Frage, mit welchen Formen von Wissenszuschreibungen und -beanspruchungen sowohl auf Seiten der Coachin als auch der Klientin epistemische Autorität hergestellt wird. Dazu beleuchte ich einleitend die Besonderheiten der Beratungsform *Coaching* in Bezug auf Wissen und Autorität und setze sie mit den medialen Bedingungen schriftlichen Online-Coachings in Verbindung. In der daran anschließenden Analyse eines ausgewählten Ausschnitts aus einem Online-Coaching-Prozess³ soll herausgearbeitet werden, welche sprachlichen, typographischen

2 wie beispielsweise Ernährungs-, Studien- oder Rechtsberatung, wo Laien die Berater/innen als Expert/innen mit entsprechendem Sachwissen zur Lösung fachlicher Probleme heranziehen.

3 Ich danke den Teilnehmenden des „52. Arbeitstreffens Angewandte Gesprächsforschung“ für ihre wertvollen Anregungen und Hinweise zu diesem Datenaus-

und medialen Mittel die Klientin einsetzt, um unter Wahrung der Autorität der Coachin ihren eigenen Erkenntnisprozess zu belegen und auf ihr Bedürfnis nach professioneller Einschätzung hinzuweisen. Anschließend zeichne ich nach, wie die Coachin einerseits professionelles Wissen markiert und dieses andererseits zugunsten einer symmetrischen Beziehungsgestaltung und Prozessoffenheit relativiert.

2. (Online)Coaching im Spannungsfeld zwischen Kompetenzdarstellung und Kommunikation auf Augenhöhe

Coaching als Form institutioneller Kommunikation ist ein relativ junges Beratungsformat, das bislang noch nicht systematisch untersucht wurde (Bresser 2012: 192); die Sprachwissenschaft hat sich des Themas nur vereinzelt angenommen (Graf 2012: 148). Medial vermittelte Formen des beruflichen Online-Coachings in einer Forenumgebung, um die es im Folgenden gehen soll, wurden meines Wissens linguistisch noch nicht beforscht.

2.1 Coaching – Beratung ohne Ratschlag

Coaching wird aus linguistischer Perspektive sehr offen definiert als

eine bestimmte Art professioneller Kommunikation zwischen Expertinnen und Laien, die der Lösung oder Beantwortung (beruflicher) Fragen dient, welche in und durch spezifische kommunikative Aufgaben und Strategien gemeinsam konstruiert wird (Graf 2012: 148).

Mit Kallmeyer (2000: 229) lässt sich Coaching gesprächsanalytisch zu den Formen des „helfenden Gesprächs“ zählen; es steht dabei im Rahmen institutioneller Kommunikation neben anderen Formaten wie Arzt-Patienten-Kommunikation, Therapie oder Supervision. Coaching wird dabei als eines von vielen möglichen Konzepten von „Beratung“ gefasst. Diese Spannweite des Beratungsbegriffs umreißt Kallmeyer (2000) folgendermaßen:

Die Unschärfe der Gegenstandsabgrenzung liegt an der Verwandtschaft von Beratern mit anderen Handlungsformen der Hilfe oder der Unterstützung. So kann Beratern stärker auf Auskunftgeben und Wissensvermittlung oder stärker auf die

schnitt, ebenso den Beteiligten des Kolloquiums „Linguistische Pragmatik“ in Zürich am 16. April 2013.

Thematisierung und Beeinflussung von psychischen Befindlichkeiten orientiert sein. In manchen Kontexten ist ein wichtiger Bestandteil des Beratungskonzepts, gerade keine Ratschläge zu geben, sondern nur die Lösungssuche des Klienten zu unterstützen (Kallmeyer 2000: 127).

Letztgenannter Aspekt des Beratungskonzepts – der Verzicht auf direkte Ratschläge – stellt die Art professioneller Kommunikation dar, um die es beim Coaching gehen soll. Von Seiten der beruflichen Praxis wird Coaching dementsprechend beschrieben als freiwilliger, individueller „interaktiver und personenzentrierter Begleitungsprozess, der berufliche und private Inhalte umfassen kann. Im Vordergrund steht die berufliche Rolle beziehungsweise damit zusammenhängende aktuelle Anliegen des Klienten“ (Rauen 2014: 2, Hervorhebung im Original). Kennzeichnend ist dabei, dass der/die Coach/in eben gerade keine direkten Lösungsvorschläge liefert, sondern die Klientin/den Klienten unterstützt, eigene Lösungen zu finden. Die Rolle des Beraters/der Beraterin liegt also darin, „den Klienten anzuleiten, in einem ersten Schritt seinen Bedarf selbst zu ermitteln, um ihm dann in einem zweiten Schritt zu helfen, entsprechend bedarfsgerechte Lösungsmaßnahmen zu identifizieren und umzusetzen“ (Geißler 2012: 13). Folglich gelten Coach/in und Klient/in im Rahmen dieser Prozessberatung⁴ gleichermaßen als gefordert und verantwortlich für den Prozessverlauf mit dem Anspruch, auf Augenhöhe zusammenzuarbeiten.

Im berufsbezogenen Coaching werden neben Klärungs- und Entscheidungsprozessen in Bezug auf Karrierefragen auch Inhalte wie Konflikte am Arbeitsplatz, Kommunikation oder Beziehungsfragen gemeinsam bearbeitet (cf. Reindl et al. 2012: 351). Dabei wird als ein zentrales Ziel von Coaching die Verbesserung der Selbstmanagementfähigkeit festgehalten. Die Förderung von Selbstwahrnehmung und Selbstreflexion soll die Klient/innen dazu befähigen, neue Aspekte der fraglichen Situation zu erkennen. Dies soll in der Folge neue Handlungsmöglichkeiten eröffnen, die zuvor nicht in Betracht gezogen wurden (Rauen 2014: 3; Greif 2008). Für Coaching als Beratungsform ist daher das Kriterium *Wissen* besonders kennzeichnend: Da beim Coaching Selbstreflexion und Selbsterkenntnis als „zentrale per-

4 Für einen kurzen Überblick zu Scheins (1969) Unterscheidung zwischen den drei Beratungsmodellen *purchase-of-expertise model*, *doctor-patient model* und *process consultation model* siehe u. a. Rockwood (1993).

sonale Veränderungsmomente“ (Martens-Schmid 2011: 63) gelten, besteht die Aufgabe einer Coachin oder eines Coaches darin, mit der Klientin/dem Klienten einen „dialogischen Raum für die Vermehrung von Wissen über sich selbst zu schaffen“ (ibid.).⁵

Die Klient/innen werden in diesem Prozess als kompetent bezüglich des Beratungsgegenstands gesehen, das inhaltliche Wissen liegt bei ihnen und nur sie können das Wissen über sich vermehren. Mit diesem Selbstverständnis grenzt sich Coaching von anderen Beratungsangeboten ab, die auf Basis von Experten- und Laienwissen mit Expertise werben, und wo Wissensdivergenzen hinsichtlich der Handlungs- und Lösungsmöglichkeiten als konstitutive Merkmale des Beratungsprozesses gefasst werden, die asymmetrisch zugunsten der Berater/innen verteilt sind (Habscheid 2003: 126).⁶ Diese Asymmetrie bezüglich des Fachwissens in prototypischen Beratungsformaten ermöglicht es der Klientin oder dem Klienten, „fremdes und gegebenenfalls überlegenes Fachwissen zu verwerfen, eine andere, professionell geschulte Sichtweise zu übernehmen“ (Kallmeyer 2000: 7). Im Coaching hingegen besteht die Aufgabe der Coachin/des Coaches darin, mit seinem/ihrer Methodenwissen den Zugang zum Wissensschatz der Klientin/des Klienten zu ermöglichen. Es wird nicht nur in Bezug auf die interaktiv konstituierte Beziehungsebene, sondern auch im Hinblick auf epistemische Verhältnisse Symmetrie angestrebt. Nehmen die Beteiligten diesen Anspruch an ein Coachingverhältnis ernst, kann – im Gegensatz zur Experten-Beratung – eine Coachin/ein Coach die eigene Autorität als qualifizierte Fachperson folglich nicht mit exklusivem Fachwissen kenntlich machen.

2.2 Online-Coaching – Inszenierung von Nähe und Distanz

Ein weiterer Faktor hinsichtlich der Darstellung von Professionalität und Kompetenz tritt im Fall von Online-Coaching hinzu. Hier findet die Kommunikation zwischen Klient/in und Coach/in medial vermittelt via Internet statt. Es haben sich verschiedene Spielarten ausgebildet, die von einfachen e-Mail-basierten Anwendungen über Chats bis hin zu komplexen

5 Coaching ist dabei im Unterschied zu vielen Formen der Psychotherapie zeitlich enger begrenzt und auf ein einzelnes Anliegen fokussiert, das in den meisten Fällen mit der beruflichen Rolle zusammenhängt (cf. u. a. Rauen 2003, 2014).

6 Cf. auch Pech (i. d. B.) zur Experten-Laien-Kommunikation.

virtuellen Umgebungen reichen (cf. Geißler 2012: 16). Die im Folgenden vorgestellte Untersuchung bezieht sich auf ein Coaching, in dem eine Klientin und eine Coachin den Prozess in Form von Postings in einem Forum strukturieren. Die Beiträge erfolgen dabei in schriftlicher Form, vergleichbar einem E-Mail-Wechsel, sie werden jedoch in verschiedenen thematischen Foren organisiert. Es handelt sich also um elektronische, schriftliche und asynchrone (also zeit- und ortsentbundene) Kommunikation.

Obwohl sich die sprachwissenschaftliche Forschung einig ist, dass es keine eigentliche Netzsprache gibt, können doch linguistische Merkmale ausgemacht werden, die nicht ausschließlich, aber doch typischerweise in diesen Kommunikationsformen anzutreffen sind. Neben typografischen Zeichenkombinationen, wie Emoticons⁷, Akronymen (z. B. „lol“) und Äußerungen in Asterisken (z. B. *schluchz*) werden auf sprachlicher Ebene schriftsprachliche Normen sowie Grammatik, Orthographie und Zeichensetzung weniger strikt eingehalten, zudem werden Satzbau und Textkohärenz lockerer und assoziativer gestaltet.⁸ Insgesamt erfolgt die Orientierung auf eine direkte Adressierung des Lesers/der Leserin und ist auf Unmittelbarkeit und Authentizität hin ausgerichtet (Sieber 1998: 51). Sieber (1998) nennt diese Form des Schreibens *Parlando-Stil*, der sich „sowohl in der Wortwahl und in der Syntax wie auch in der Textstruktur stark an einer fiktiven Redesituation zu orientieren scheint“ (ibid.: 51).⁹

Einerseits bietet diese Art des Schreibens auf medialer Ebene Lösungen an, mit denen Nähe hergestellt werden kann und ermöglicht zugleich auf institutioneller Ebene die im Coaching erwünschte leichtfüßige Beziehungs-

7 Cf. zu Emoticons u. a. Dresner / Herring (2010); Wagner (2009).

8 Für einen aktuellen Überblick zur Diskussion um eine „Netzsprache“ und Charakteristika des Sprachgebrauchs im Internet cf. Bieswanger (2013).

9 Die Einordnung der Kommunikation in modernen Medien als konzeptionell mündlich (Koch / Oesterreicher 1985) ist umstritten, cf. Spitzmüller (2005), Kleinberger / Spiegel (2006) und Hennig (2001). Und man sollte nicht der, durch den Begriff *Parlando* nahegelegten, Verlockung anheimfallen, davon auszugehen, dass die Beteiligten eine Redesituation nachstellen und Gesprächsmittel mit all ihren Funktionen im Gespräch unverändert in die schriftliche Kommunikation übertragen. Vielmehr scheint mir die Einordnung als Stil eine passende Beschreibung dafür, wie Schreiber/innen sprachliche Mittel, die mündlicher Interaktion zugeschrieben werden, im schriftlichen Kontext einsetzen, um Inszenierungen von beispielsweise Nähe, Lockerheit oder Unsicherheit vorzunehmen.

gestaltung. Andererseits ist ein auf persönliche Nähe hin orientierter Stil nicht kennzeichnend für die Darstellung von Expertise.¹⁰ Die Herstellung von Nähe kann hier gegenläufig zu kommunikativen Strategien sein, der Klientin/dem Klienten gegenüber die eigene Professionalität zu demonstrieren. Bezüglich der Verwendung kommunikativer Elemente, die im Rahmen medial vermittelter institutioneller Kommunikation zur Vertrautheit beitragen, macht Hausendorf (2003) genau dieses Dilemma aus: Obwohl Nähe und Vertrautheit zur Klientin/zum Klienten wichtig sind, darf zugleich „die institutionelle Zielsetzung [...] nicht zugunsten einer gleichsam ‚privaten‘ Unterhaltung verloren gehen“ (ibid.: 49).

Die Coachin/der Coach steht also nicht nur institutionell, sondern auch medial bedingt vor der Aufgabe, den Balanceakt zwischen einfühlsamer, partnerschaftlicher Gesprächsführung und professioneller Distanz zu schaffen. Im Rahmen einer Beratungsdienstleistung stellt dieser Anspruch ein grundsätzliches Dilemma dar, das ich im Folgenden theoretisch umreißen möchte.

2.3 Autorität und Vertrauen als Bedingungen des Coachingprozesses

Für Beratungsprozesse im Allgemeinen ist das Vertrauen in die Kompetenz der beratenden Person unabdingbar (Nothdurft 1994: 199). Die dafür erforderliche Darstellung von epistemischer Autorität auf Seiten der Beraterin/des Beraters ist folglich von zentraler Bedeutung. Autorität liegt nach Luhmann (2002) dann vor, wenn unterstellt wird, „der Mitteilende könne, wenn er gefragt würde, die Gründe für seine Mitteilung (für die Auswahl der Information) erläutern“ (ibid.: 42, Klammer im Original). Dies betrifft letztlich die Frage: „Wann und wie kann man anderen Personen und ihrem Wissen vertrauen?“ (Schützeichel 2007: 301).

Es kann vielfältige Gründe geben, aus denen man seinem Gegenüber epistemische Autorität auf einem (Fach-)Gebiet zuschreibt. Diese Gründe können von der persönlichen Ebene zwischenmenschlicher Erfahrungen mit einer bestimmten Person bis hin zur organisationalen Ebene reichen, auf

10 Cf. Klemm (i. d. B.) zur Inszenierung von Expertentum.

der man eine beliebige Person aufgrund ihrer Funktion als Vertretung der Institution Kompetenz zuschreibt.

Stützt sich Autorität auf Erfahrungen der persönlichen Bewährung des Gegenübers in der Vergangenheit, beispielsweise als weise Ratgeberin bei früheren Problemen, und auf emotionale Vertrauensgrundlagen, lässt sich dies mit dem Konzept der *Vertrautheit* fassen (Luhmann 1968: 17). „Die Sicherheit liegt in der sozialen oder personalen Identität des Gegenübers, die Konsistenz und Verlässlichkeit garantiert“ (Nothdurft 1994: 206).

In komplexen Sozialformen, in denen sich die Beteiligten nicht persönlich kennen, wie dies zumeist bei institutioneller Kommunikation und im Rahmen medial vermittelter Kommunikation in besonderem Maße der Fall ist, entfällt *Vertrautheit* als Anlass und Legitimation für die Unterstellung von Wissen oder Kompetenz (Luhmann 1968: 14). An Stelle von Vertrauen in persönlichkeitspezifische Eigenschaften eines Individuums tritt das Vertrauen in die Eigenschaften eines Systems: Die Beraterin/der Berater ist dessen Exponent/in und schon aus diesem Grund vertrauenswürdig. Das Vertrauen einer Beraterin/einem Berater gegenüber, das nicht auf persönlicher Erfahrung, also auf *Vertrautheit*, basiert, kann nach Luhmann als Systemvertrauen beschrieben werden, für das er den Begriff *Vertrauen* reserviert. Zugleich kann aber auch Vertrauen nicht ohne jeden Anhaltspunkt geschenkt werden: Es wird zwar Vorschussvertrauen gewährt, dennoch muss die Vertrauenswürdigkeit in der Interaktion laufend bestätigt werden. Vertrauen benötigt also primär darstellungsgebundene Vertrauensgrundlagen wie die Demonstration von Kompetenz oder Überlegenheit.¹¹

Als kompetente/r Berater/in zu gelten, stützt sich folglich auf die Darstellung von Fach- und Methodenwissen, mit dem Ziel, dass dem/der Berater/in ein bestimmter Expertenstatus zugeschrieben werden kann, der ihn/sie zur Autorität im Beratungsvorgang macht. Wenn im Coaching nun jedoch bewusst auf eine explizite überlegene Positionierung¹² verzichtet werden soll, erfolgt eine Destabilisierung des institutionellen Status der Coachin/des

11 Nothdurft (1994) beschreibt die „Herstellung von Vertrauen in Kompetenz“ ausführlich für Beratungsgespräche.

12 Cf. zu sozialer Positionierung Davies / Harré (1990), Lucius-Hoene / Deppermann (2002, 2004).

Coaches. Dies macht einen Aushandlungsprozess erforderlich¹³, in dem Kompetenz und Wissen stetig implizit angezeigt werden muss, um Vertrauen zu erhalten und die Rollen der Beteiligten zu legitimieren, das heißt die Autorität der Coachin/des Coaches herzustellen und aufrecht zu erhalten.

Es stellt sich also einerseits die Frage, welche sprachlichen Strategien Coach/innen einsetzen, damit Klient/innen sie als vertrauenswürdige Gesprächspartner/innen und als Autorität in Bezug auf die Beratungstätigkeit annehmen können. Und andererseits ist zu fragen, wie Klient/innen dazu beitragen, den Experten-Status ihrer Coachin/ihrer Coaches aufrecht zu erhalten.

3. Wissens- und Nicht-Wissenszuschreibungen

In Beratungsformaten geht es zentral darum, die Klientin/den Klienten aus dem Status des Nicht-Wissens in den des Wissens zu befördern.¹⁴ Die Darstellung von Wissen und Nicht-Wissen ist also zentraler Bestandteil des Beratens und Beraten-Werdens. Die Sicht auf symmetrische oder asymmetrische Verteilung von Wissen ist jedoch, wie zuvor erläutert, im Coaching anders gelagert als in einer Expertenberatung und spielt für die Vertrauenswürdigkeit der Coachin eine wichtige Rolle.

Im Bereich der Konversationsanalyse beschäftigt sich die konversationsanalytische Epistemik mit der Aushandlung von Wissenspositionen zwischen Beteiligten.¹⁵ Für den Beratungskontext in der folgenden Analyse besonders relevant ist das Konzept der *epistemic territories* (Heritage 2012a, 2012b). Heritage (2012a: 5–6) definiert diese wie folgt: „Epistemic territories embrace what is known, how it is known, and persons’ rights and responsibilities to know it“. Er benennt vier inhaltliche Bereiche von Wissen, die Beteiligte in Gesprächen für sich beanspruchen: erstens persönliche Gedanken, Erfahrungen, Hoffnungen und Erwartungen, zweitens Wissen zur eigenen Verwandtschaft, zu Freunden, zu Beruf und Hobbies. Drittens dominieren kürzliche Erfahrungen gegenüber länger zurückliegenden und zuletzt Experten-Meinungen gegenüber Einschätzungen von Laien. In Ab-

13 Cf. dazu unter Anderem Fiehler / Schmitt (2009: 123) für die Situation von Gesprächskompetenztrainerinnen für Erwachsene.

14 Cf. auch den Beitrag zum Erklären von Morek (i. d. B.).

15 Cf. dazu auch Egbert (i. d. B.) und Morek (i. d. B.).

hängigkeit davon, welche Wissensterritorien Coachin und Klientin für sich beanspruchen oder dem Gegenüber zuweisen, zeigen die Beteiligten folglich an, inwiefern sie sich selbst und ihr Gegenüber als Autorität bezüglich bestimmter Wissensdomänen definieren.

Im Folgenden möchte ich anhand eines Datenausschnittes zeigen, inwiefern Coachin und Klientin gleichermaßen daran arbeiten, die Autorität der Coachin zu bestätigen, indem sie auf eigene und fremde Wissensbestände verweisen.¹⁶ Dabei steht die Frage im Vordergrund, auf welche sprachlichen und gestalterischen Mittel Coachin und Klientin zurückgreifen, um eine explizite oder implizite Darstellung von Wissen und Nicht-Wissen in einer schriftbasierten Kommunikationsform zu leisten. Dazu werde ich nach einer kurzen Einführung in Korpus und Methode und einigen Hintergrundinformationen zum analysierten Ausschnitt (3.1) zunächst die Mittel der sprachlichen, typographischen und strukturellen Textgestaltung beschreiben, die die Klientin für diese Aufgabe einsetzt (3.2–3.3). Danach stehen die Charakteristika des Antwortpostings der Coachin und ihre Rolle für die Darstellung von Vertrauenswürdigkeit im Vordergrund (3.4–3.6).

3.1 Korpus und Methode

Der gewählte Datenausschnitt, der der folgenden Analyse zu Grunde liegt, stammt aus einem Online-Coaching-Prozess, der auf einer Online-Plattform mit Forenstruktur stattfindet. Die Daten stammen aus einem Korpus, das aus vier unterschiedlichen Online-Coaching-Prozessen einer Coachin besteht, die in den Jahren 2008–2010 entstanden sind und insgesamt etwa 550 Postings umfassen. Diese entsprechen insgesamt etwa 250 A4-Seiten. Die Daten liegen aus Anonymisierungsgründen nicht in ihrer originalen Online-Einbettung vor, sondern wurden von der Coachin aus der Online-Umgebung in ein Word-Dokument übertragen, wobei die Textgliederung (i. e. Absatzgestaltung und Leerzeilen) und typographische Symbole wie Emoticons erhalten geblieben sind. Hervorhebungen in den hier abgebildeten Ausschnitten entsprechen Hervorhebungen des mir zur Verfügung stehenden Originals.

16 Zu *epistemic stance* und *epistemic rights* cf. auch Morek (i. d. B.).

Der gesamte Prozess der Klientin „Ingrid Petersen“¹⁷ erstreckt sich über vier Monate. Er umfasst insgesamt 75 Postings, verteilt auf 16 Threads in vier thematischen Foren. Die Foren sind dabei nur für die Klientin und die Coachin einsehbar.

Da es sich um schriftliche Daten handelt, in denen die Beteiligten sich dialogisch aufeinander beziehen, orientiere ich mich bei der Analyse sowohl an textlinguistischen Konzepten (Hausendorf / Kesselheim 2008) als auch an Erkenntnissen gesprächsanalytischer Studien.¹⁸ Die in dieser Fallstudie vorgestellten Ergebnisse lassen sich selbstverständlich weder über den ganzen Prozess dieser Klientin noch auf andere Coaching-Prozesse hin verallgemeinern. Sie zeigen vielmehr *eine* Möglichkeit auf, wie Beteiligte an einem Online-Coaching-Prozess den Herausforderungen gerecht werden können, die aus dieser spezifischen Form institutioneller Kommunikation und aus den Bedingungen asynchron-schriftlicher elektronischer Kommunikation erwächst.

Das vorliegende Datum befindet sich in einem Forum mit dem Titel „Jetzt bin ich dran!“ im Thread „Der Mechanismus: wie gez?“ und beginnt beim achten Posting dieses Threads. Das Ziel des Coachings, das zu Beginn des Prozesses von Coachin und Klientin im Forum „Anliegen, Kontrakt & Organisatorisches“ gemeinsam definiert wurde, besteht für die Klientin unter anderem darin, die eigenen Bedürfnisse ernst zu nehmen und sich beruflich nicht mehr zu überlasten. In den vorangegangenen Postings wurden die Schwierigkeiten der Klientin thematisiert, ihr Vorhaben umzusetzen, nicht mehr allen anderen als „Retterin“ beizuspringen und sich dabei selbst zu verausgaben. In ihrem letzten Posting berichtete die Klientin von einem erfolgreichen Arbeitstreffen und kündigte an, sich etwas Zeit zu nehmen, um über die Frage der Coachin („Und was haben Sie von der Retterinnen-Rolle?“) in Ruhe nachdenken zu können.

Die Coachin reagiert auf den positiven Bericht mit der Einschätzung: „[...] ☺- viele Ansätze, die zu den schönsten Hoffnungen berechtigen ☺! Ich

17 Alle Namen wurden durch Pseudonyme ersetzt.

18 Zum methodischen Umgang mit dem hybriden Charakter dialogischer Formen schriftbasierter Kommunikation im Internet cf. zum Beispiel Baym (1996) und Wolff (2006).

bin schon sehr gespannt wieder von Ihnen zu lesen [...]“. Drei Tage später meldet sich die Klientin mit dem hier wiedergegebenen Posting zurück.

| | |
|----|--|
| 1 | Re: Der Mechanismus: wie gez? |
| 2 | von Ingrid Petersen - Tuesday, 8 December 2009, 11:19 |
| 3 | |
| 4 | Liebe Frau Kern, |
| 5 | |
| 6 | ja, die Ansätze sehe und spüre ich ☺ Seit dem online-coaching hat sich innerlich für |
| 7 | mich schon sehr viel getan. Dafür danke ich Ihnen! |
| 8 | |
| 9 | Und was haben Sie von der Retterinnen-Rolle? |
| 10 | Diese Frage treibt mich um. Denn ich hatte viel von dieser aufopfernden "Mutter |
| 11 | Theresa". Die letzten Tage habe ich mich bewußt dabei beobachtet, wo ich Tendenzen |
| 12 | habe, wieder retten zu wollen. Und die Überraschung für mich: es gab fast keine! Und |
| 13 | wenn ich "gerettet" habe, dann, weil ich bewußt die Entscheidung dazu getroffen |
| 14 | hatte. Irgendwie schön, das zu erkennen ☺ Obwohl mir die Retterinnen-Rolle schon |
| 15 | gut zu Gesicht stand. Offensichtlich bin ich dabei, diese Seite von mir zu |
| 16 | verabschieden... |
| 17 | |
| 18 | Was bleibt, ist dieses (Harmonie?!)Bedürfnis, dass es allen Menschen um mich rum |
| 19 | gut geht. Aber vielleicht darf ich auch das einfach - lassen - und mich nicht dafür |
| 20 | verantwortlich fühlen. Wenn ich mir was wünschen dürfte dann wäre es, mich trotz |
| 21 | widriger Stimmungen um mich rum - glücklich zeigen zu dürfen! |
| 22 | |
| 23 | Grad' gestern wieder, als ich mit einer Freudin - die gerade sehr leidet - telefoniert |
| 24 | habe, da traute ich mich nicht, über mein Glück zu sprechen. Nur wenn es anderen |
| 25 | (mindestens) genauso gut geht wie mir, darf es mir gut gehen und ich darf es zeigen |
| 26 | und darüber reden. So kommt es mir vor! Ganz schön doof, oder? Oder ist diese |
| 27 | Haltung einfach nur realistisch?! |
| 28 | |
| 29 | Herzliche Grüße, |
| 30 | Ingrid Petersen |

Abb. 1: Posting Klientin (Prozess „Petersen“, Forum „Jetzt bin ich dran“)

3.2 Die Klientin – Wissensterritorien beanspruchen und zuweisen

Auf Seiten der Klientin lassen sich in dem Posting unterschiedliche sprachliche Strategien erkennen, mit denen sie anzeigt, welche Wissensterritorien sie für sich beansprucht und welche sie der Coachin zuweist. Wir befinden uns mit diesem Ausschnitt mitten in einem bereits andauernden Prozess der steten gemeinsamen Aushandlung von Wissen und Autorität. Im Posting der Klientin soll im Folgenden gezeigt werden, dass und wie die Klientin die Verantwortung für den eigenen Erkenntnisprozess grundsätzlich der Coachin zuschreibt, indem sie wiederholt eine abstrakte, kognitive Ein-

schätzung der Coachin zuerst ratifiziert (Z. 6, Z. 10–11) und dann anhand ihres persönlichen Erlebens verifiziert (Z. 6–7, Z. 11–14).¹⁹ Die Klientin gestaltet das Aufzeigen ihrer Selbsterkenntnis folglich als Nachvollzug von abstrahierenden Einschätzungen der Coachin in ihrer konkreten eigenen Erfahrungswelt. Indem die Klientin diese Ratifizierung aus einem subjektiven Standpunkt vornimmt, vermeidet sie das Betreten des professionellen Wissensterritoriums. Dieses Muster wiederholt sich in verschiedenen Ausprägungen im gesamten Posting, wie ich im Folgenden anhand des Textes nachzeichnen möchte.

Der Einstieg „ja, die Ansätze sehe und spüre ich“ (Z. 6) stellt die Antwort auf die Äußerung der Coachin im vorangegangenen Posting²⁰ dar („☺- viele Ansätze, die zu den schönsten Hoffnungen berechtigen ☺!“). Die Klientin schließt mit „ja“ unmittelbar an einen Inhalt des Vor-Postings an, ohne diesen nochmals einzuführen. Sie kann ihren Verknüpfungshinweis auf Grund des medialen Umstands minimieren, dass die gesamte bisherige Kommunikation lesbar und somit stets für beide verfügbar bleibt.

Zugleich, dem Muster nachvollziehender Selbsterkenntnis folgend, teilt die Klientin im ersten Teil („Ja, die Ansätze sehe und spüre ich [...]“, Z. 6–7) der Coachin keine neue Information über eine eigene Erkenntnis mit, sondern ratifiziert zunächst nur deren Einschätzung und verifiziert sie auf der Ebene des eigenen Erlebens („und spüre ich“). Dabei erfolgt eine Transformation und zugleich eine Anreicherung des rein epistemischen Gehalts der Coachinnenäußerung durch eine subjektive, emotionale Komponente („spüre“) im Erfahrungsbericht. Das sehende und erkennende „ich“ wird ans Ende des Satzes verbannt. Der ganze Satz als zusammenfassendes Fazit wird außerdem mit einem augenzwinkernden Smiley²¹ abgeschlossen, womit ein Bruch zwischen dem deklarativen Charakter der Äußerung und

19 Zu *Affiliation* cf. auch Morek (i. d. B.).

20 Hier nicht abgebildet.

21 „Smiley“ (Pl. Smileys) ist ursprünglich die Bezeichnung für die simplifizierte graphische Ausgestaltung eines lächelnden Gesichts und wird heute synonym zu „Emoticon“ verwendet, womit beide Begriffe auch die Ausgestaltung eines Gesichtsausdrucks mit den Schriftzeichen der Tastatur umfassen.

der Koketterie des Smileys entsteht, der die Aussage in ihrer Bestimmtheit abbildert.²²

Ein weiteres Beispiel für diese Kombination aus Zustimmung zu einer vorangegangenen Einschätzung der Coachin und Bestätigung dafür aus subjektiver Perspektive findet sich im nächsten Satz in Z. 6–7: Die Klientin hat mit ihrem ersten Satz die (abstrahierende) Einschätzung der Coachin ratifiziert, dass man im Prozess an einem Punkt stehe, an dem Ansätze zur Veränderung sichtbar werden. Dann baut sie diesen Gedanken von ihrem Erfahrungsstandpunkt ausgehend weiter aus. Mit „schon sehr viel [...] getan“ (Z. 7) umschreibt sie das Abstraktum „Ansätze“ bezogen auf ihren Erlebnisbereich als den Punkt, an dem schon etwas erreicht ist, aber noch Dinge offen sind. Daraufhin zieht sie sich auf den Standpunkt ihrer eigenen Innerlichkeit zurück („für mich innerlich“, Z. 6–7), die ihr legitimes Wissensterritorium darstellt, aus dem heraus sie nun ohne augenzwinkernde Smileys in eigenem Recht Einschätzungen vornehmen kann.²³ Der Dank in Z. 7 bestätigt diesen Eindruck: Die Klientin inszeniert ihren persönlichen Wissensfortschritt („hat sich innerlich [...] viel getan“) als der Coachin zuzuschreibendes Verdienst („Dafür danke ich Ihnen!“, Z. 7).

Dieses Muster, nach dem eine abstrakte Formulierung der Coachin als Ausgangspunkt für anschließende Berichte eigener Erkenntnisfortschritte seitens der Klientin dient, behält die Klientin auch im nächsten Absatz bei, indem sie die Ausgangsfrage der Coachin „Und was haben Sie von der Retterinnen-Rolle?“ (Z. 9), die sie wörtlich wiedergibt, zum Anlass nimmt, diese Frage anhand persönlicher Erfahrungen zu erörtern (Z. 10–16).

Die wörtliche Wiedergabe der Frage erfüllt an dieser Stelle unterschiedliche Funktionen, wie wir im Vergleich der beiden Anschlussvarianten sehen:

22 Die Verwendung typographischer Mittel wie Emoticons in computervermittelter Kommunikation wurde zuerst auf eine Kompensation ‚fehlender‘ non- und paraverbalen Signale gegenüber *Face-to-face*-Gesprächen zurückgeführt. Inzwischen werden ihnen darüber hinaus auch pragmatische Funktionen zugeschrieben, indem sie platzsparend dazu dienen, illokutiv anzuzeigen, wie das Geschriebene verstanden und bewertet werden soll oder wie sich die Autorin selbst gegenüber dem Inhalt positioniert (cf. Bieswanger 2013: 470–471).

23 Zur Ebene persönlichen Erlebens als legitimes Wissensterritorium cf. Heritage (2012a: 6).

Zeile 6: ja, die Ansätze sehe und spüre ich
 Zeile 9–10: Und was haben Sie von der Retterinnen-Rolle?
 Diese Frage treibt mit um. Denn ich hatte viel

Man sieht hier zwei Möglichkeiten eines Anschlusses zur Herstellung von Kohärenz zu den Inhalten der vorangegangenen Postings der Coachin. Die bereits beschriebene verkürzte Variante der Wiederaufnahme in Zeile 6 bezieht sich auf eine Äußerung im unmittelbar vorangegangenen Posting der Coachin. Demgegenüber liegt die Frage der Coachin „Und was haben Sie von der Retterinnen-Rolle“ (Zeile 9–10) drei Postings und eine Woche zurück. Die Klientin hatte sich dort für deren Beantwortung in ihrem letzten Posting Bedenkzeit erbeten („Was die Retterinnen-Rolle Frage angeht, brauche ich etwas Zeit. Ich möchte mich der Frage ehrlich stellen.“²⁴). Sie muss hier also nach einer Pause im Beratungsprozess, in der von Seiten der Coachin keine neue Frage erfolgte, einen Wiedereinstieg leisten. So liegt es nahe, den Verweis ausführlicher zu gestalten.²⁵ Diesen Anschluss und damit die sequenzielle Kohärenz herzustellen, wird durch die elektronisch-schriftlichen Eigenschaften des Mediums befördert, die ein schnelles Zitieren mittels Kopieren und Einfügen ermöglichen und so den Dialog unmittelbar wiederaufzunehmen erlauben, indem die Frage re-platziert wird, als habe es keine Unterbrechung gegeben.²⁶

Dass die Frage der Coachin in Zeile 9 wörtlich wiederholt wird, obwohl diese im Forum ja stets nachlesbar bleibt, legt die Vermutung nahe, dass über die Kohärenzherstellung hinaus noch weitere Funktionen damit erfüllt werden. So bietet die Strategie, die Frage der Coachin unverändert zu zitieren, zum einen Anlass und Berechtigung für eigene daran anschließende Überlegungen. Zum anderen legitimiert die Klientin, indem sie durch die Wiederaufnahme ihre Bereitschaft ausdrückt, die Frage zu beantworten, zugleich die Frage der Coachin. Die Coachin wird so als Autorität anerkannt, die nicht nur Fragen stellen darf, sondern die die *relevanten* Fragen stellt. Indem die Klientin in diesem Posting eine Frage wieder wörtlich aufnimmt,

24 Posting hier nicht abgebildet.

25 Zum Zusammenhang zwischen der Zeitspanne zwischen Postings und Kohärenzherstellung cf. Dürscheid / Frehner (2013: 44).

26 Zum Zitieren cf. Severinson-Eklundh (2010), Dürscheid (2009), Runkehl / Schlobinski / Siever (1998).

auf die sie bereits in ihrem letzten Posting explizit referiert hatte, zeigt sie deren Gewichtigkeit an.

Neben der wörtlichen Wiederholung der Frage bringt die Klientin dies auch mit einer metakommunikativen Begründung für die Wiederaufnahme der Frage zum Ausdruck („Diese Frage treibt mich um“, Z. 10) (cf. Bolden 2009: 136). Sie betreibt also einen zusätzlichen sprachlichen Aufwand, mit dem sie die Rolle der Coachin festigt, indem sie deren Frage durch den metakommunikativen Kommentar als relevant für den eigenen Erkenntnisprozess auszeichnet. Auch auf diese Weise bestätigt sie die Autorität und Kompetenz der Coachin als Fragestellerin.

Darüber hinaus weist die Klientin mit diesem Kommentar wiederum die Verantwortung für den Fortschritt in ihrem eigenen Erkenntnisprozess der Coachin zu: Nicht sie selbst als Agens beschäftigt sich mit der Frage, sondern die Frage der Coachin treibt als Subjekt im Satz die Klientin um. Zugleich legt die Klientin damit Rechenschaft über ihre eigene Beteiligung am Coachingprozess ab, die darin besteht, sich mit den angebotenen Denkansätzen der Coachin intensiv auseinanderzusetzen. Die in der Zwischenzeit erfolgte Auseinandersetzung mit der „Retterinnen-Rolle“, wird in der Folge denn auch ausführlich belegt. Dabei beansprucht die Klientin den eigenen Erfahrungsbereich erneut als ihr Wissensterritorium, indem sie ihren Bericht mit einem Verweis auf die Aktualität²⁷ der neuen Information („Die letzten Tage“/„Grad‘ gestern wieder“) einleitet. In dem dadurch etablierten eigenen Wissensspielraum von persönlichen Erfahrungen schreibt die Klientin sich selbst hier Experten-Status zu, indem sie ihren Erkenntnisprozess als gleichsam wissenschaftliche Untersuchung des eigenen Verhaltens präsentiert und damit legitimiert (Z. 11–14). Im Zuge dessen wechselt sie die Perspektive von der Erlebenden zur Beobachterin²⁸, von der getriebenen

27 Zum Vorrang aktueller Ereignisse gegenüber zurückliegenden cf. Heritage (2012: 6).

28 Darauf weisen auch die zahlreichen im Wortfeld Sehen angesiedelten Lexeme (wie beobachten, erkennen, offensichtlich oder Gesicht) hin, die als Belege der eingangs postulierten Einschätzung „die Ansätze sehe [...] ich“ sowie des abschließenden Fazits „Offensichtlich bin ich dabei [...]“ dienen. Zugleich zeigt die Klientin mit der Wahl dieses Wortfelds der Coachin den eigenen Entdeckungsprozess an („process of its discovery, unveiling and apparition“, wie Mondada

zur bewusst und somit rational handelnden Person²⁹, die ausgehend von einer Fragestellung empirische Überprüfungen vornimmt („Die letzten Tage habe ich mich bewußt dabei beobachtet“, Z.11–12), Erkenntnisse daraus gewinnt („es gab fast keine!“, Z.12) und Ausnahmen davon interpretiert und einordnet („Und wenn ich ‘gerettet‘ habe, dann, weil ich bewußt die Entscheidung dazu getroffen hatte“, Z.13–14).

Die Erkenntnis selbst jedoch formuliert die Klientin als überraschende Einsicht aufgrund der durch die Frage angestoßenen Selbstbeobachtung („Und die Überraschung für mich“, Z. 12). Dadurch festigt sie wiederum die Position und Wichtigkeit der Coachin, zumal ein Überrascht-Werden einen nicht vorhersehbaren und daher ohne das Coaching unmöglichen Wechsel von Nicht-Wissen zu Wissen darstellt.

3.3 Die Klientin – Auswertungsaufforderungen

Während also die Klientin Autorität über das Wissen in ihrer persönlichen Erfahrungswelt beansprucht, schreibt sie der Coachin die Autorität über Einschätzungen abstrakter Natur zu. Dies leistet sie nicht nur, indem sie einleitend Einschätzungen der Coachin annimmt und mit eigenen Erfahrungen untermauert, sondern auch, indem sie nach der Schilderung subjektiver Erkenntnisse die abschließende abstrahierende Interpretation als Anschlusspunkt für die Coachin offen lässt. Es handelt sich dabei um Stellen, an denen Ambivalenzen benannt und Unsicherheiten im Sinne von *negative epistemic claims* (Mondada 2011: 29) markiert werden. Diese können als Einladung an das Gegenüber verstanden werden, an dieser Stelle einzuhaken. Sie bilden eine Form von *fishing device* (Pomerantz 1980: 188), die als positive Ressource für den Fortgang einer Interaktion gelten (Mondada 2011: 29). Im Folgenden möchte ich zeigen, inwiefern diese Strategien im Rahmen des vorliegenden Coaching-Ausschnitts eingesetzt werden, indem die Klientin

(2011: 51) für das zugleich epistemische wie Wahrnehmungsverb „voir“/„see“ schreibt).

29 Diese Variante einer Wissensdarstellung wird von Kallmeyer (2000) in ähnlicher Weise jedoch als Perspektivierungsstrategie auf Seiten der Rat gebenden Person beschrieben: „Die Begründung wird als vergegenwärtigte kognitive Tätigkeit dargestellt; die verdeutlichte Perspektive des Trägers dieser Tätigkeit entspricht der eines Wissenden, der aus Beobachtungserfahrung spricht und die Ereignislogik durchschaut.“ (ibid.: 244).

zum einen Stellen markiert, wo ein Anschluss seitens der Coachin erwartet wird und möglich ist, und sie zum anderen die eigenen Wissenslücken der Expertin zum Füllen überlässt.

So formuliert die Klientin in Z. 14–16 eine Fokus-Opposition (mit „obwohl“ und einem Tempus-Wechsel) zwischen früherer und neuer Rollenausfüllung: nämlich zwischen der in der Vergangenheit passenden Rolle der „Mutter Theresa“ einerseits, von der sich die Klientin jedoch als in Ablösung befindlich darstellt; und andererseits der neuen Rolle, die nun aufgrund der Beobachtungserfahrung sichtbar wurde. Diese beiden Aspekte präsentiert sie als unabgeschlossenes Nebeneinander, das sie der Coachin zur Lösung anbietet. Auch zeigt die Klientin nach dem ersten Vagheitssignal „Irgendwie schön“ (Z. 14) mit „Offensichtlich bin ich dabei“ (Z. 15–16) eine eigene Einschätzung an, in der jedoch eine Unsicherheit mitschwingt, die der Expertin zur Bearbeitung angeboten wird. Diese Überlegungen werden durch die drei Punkte am Ende des Absatzes als unabgeschlossen markiert und insofern als Abbruch und Übergabe in die Hände der Coachin typographisch inszeniert.

Kleinräumiger und typographisch etwas anders realisiert erfolgt eine ähnliche Bewertungsaufforderung im nächsten Absatz („Was bleibt ist dieses (Harmonie?!)Bedürfnis“, Z. 18): Hier formuliert die Klientin versuchsweise eine abstrahierte und zusammenfassende Einschätzung, die sie in den folgenden Abschnitten mit subjektiven Wahrnehmungen und Erfahrungen erklärt (Z. 18–26). Die Einforderung einer fundierten Ratifizierung spitzt sie auf einen einzelnen Begriff („Harmonie?!“) zu und gestaltet sie durch die Wahl der Satzzeichen ambivalent und dadurch zwingender.

Ebenso markiert sie mit der subjektiven Formulierung „So kommt es mir vor!“ (Z. 26) den Grad ihres Wissens als Laieneinschätzung und festigt diesen Status mit zwei Fragen („Ganz schön doof, oder? Oder ist diese Haltung einfach nur realistisch?!“, Z. 26–27), die sie final abschwächt und so Ambivalenz erzeugt. Die Dringlichkeit einer erwünschten Antwort betont sie auch hier mit einem Ausrufezeichen nach dem Fragezeichen. In diesen Steuerungsfunktionen liegt eine starke Projektion hinsichtlich einer zu erwartenden Reaktion.

Dieser Einsatz typographischer Mittel, mit denen Geschriebenes unterstrichen werden kann (Bieswanger 2013: 477), findet sich im Beitrag der Klientin auch in Satzzeichen mit dehndem Charakter, wie z. B. durch

die Verwendung von Gedankenstrichen oder drei Punkten. So entspricht der Einsatz von drei Punkten als Betonung einer Zeitdauer (Bieswanger 2013: 477) der inhaltlichen Einschätzung der Klientin „bin ich dabei“ (Z. 15). Gedankenstriche finden sich vor allem in den letzten beiden Absätzen gehäuft, wo sie auffällig mit einer stockenden, elliptischen Textgestaltung, verzögernden syntaktischen Strukturen, Modalisierungen³⁰ und der viermaligen Re-Formulierung der Kernaussage korrespondieren: So werden die Gedankenstriche an Stellen positioniert, die ein Innehalten vor einer dadurch als besonders relevant markierten Äußerung suggerieren („das einfach – lassen –“, Z. 19; „– glücklich zeigen zu dürfen“, Z. 21). Verzögerungen werden in diesen Abschnitten erreicht, indem die Formulierung des eigentlichen Anliegens bis ans Ende der Aussageeinheit hinausgezögert wird, sei dies durch Einschübe (zum Beispiel „trotz widriger Stimmungen um mich rum“, Z. 20–21 oder „die gerade sehr leidet“, Z. 23) oder durch kataphorische Strukturen (zum Beispiel „Was bleibt“, Z. 18; „Wenn ich mir was wünschen dürfte“, Z. 20 oder „Grad‘ gestern wieder“, Z. 23). Und zuletzt wird die Beobachtung, dass das Glück anderer die Voraussetzung für eigene Glücksbekundungen darstellt, viermal re-formuliert: Sie wird erst deskriptiv und abstrakt als „(Harmonie?!)Bedürfnis“ gefasst, danach einmal hypothetisch als Wunschsatz umschrieben (Z. 20–21), dann narrativ als Erlebnisbericht geschildert (Z. 23–24) und zuletzt als Maxime zusammengefasst (Z. 24–25).

Diese Art der Textgestaltung findet ihr Äquivalent in mündlichen Inszenierungen des Sprechens, „bei der die Spuren der Formulierungsarbeit (Abbrüche, Korrekturen, Re-Formulierungen, Verzögerungen, aber auch Beschleunigungen, besondere Expressivität) ikonische Qualität bekommen und innere Zustände des Sprechers und seine Orientierungen verdeutlichen (z. B. wenn ein Sprecher bei der Darstellung von Unsicherheit und suchendem Überlegen die Äußerungsproduktion verlangsamt und Pausen lässt, bevor er wieder in den normalen Sprechfluss zurückkehrt [...])“ (Kallmeyer 2000: 321). Es zeigt sich also, wie in dieser Synthese von Formulieringsaufwand und typographischen Entsprechungen die Klientin nicht nur ihre

30 Modalisierungen erfolgen mittels zahlreicher Modalausdrücke wie Satzadverbiale („Irgendwie“, „Aber vielleicht“), dem Modalverb „dürfen“ sowie mittels Konjunktivverwendung (Z. 20).

eigene Reflexionsarbeit demonstriert, sondern auch, wie sie die Markierung von Lücken vornimmt, die somit – im Sinne der institutionellen Aufgabenteilung – der Coachin als Bearbeitungsgrundlage weitergereicht werden.

Die Coachin reagiert am darauffolgenden Tag auf das Posting der Klientin (cf. Abb. 4), worauf ich in den nächsten Abschnitten detailliert eingehen werde.

| | |
|----|---|
| 32 | Re: Der Mechanismus: wie gez? |
| 33 | von Ingrid Petersen - Tuesday, 8 December 2009, 11:19 |
| 34 | |
| 35 | Moin liebe Frau Petersen, |
| 36 | |
| 37 | genau darum gez doch: Sie wählen und entscheiden, was Sie tun wollen ☺! Es geht |
| 38 | nicht um richtig oder falsch, ja oder nein, sondern wie Moshe Feldenkrais sagte: Wenn |
| 39 | Sie wissen, was Sie tun, können Sie tun, was Sie wollen. |
| 40 | Und gerade bei der Retterinnen-Rolle gibt es ja einiges zu bedenken. Denn sie kann |
| 41 | doch auch als sehr machtvoll und überlegen verstanden werden, etwas, was nicht |
| 42 | immer so gut ankommt, oder? ☺ |
| 43 | |
| 44 | Spannend finde ich, wie Sie scheints entdecken, dass Ihre Selbstzuschreibungen |
| 45 | nicht mehr stimmen? Aber wirkt sich das auch aus auf Ihre Erschöpfung? |
| 46 | |
| 47 | Fragt Sie mit herzlichen Grüßen aus dem Norden |
| 48 | Bettina Kern |

Abb. 2: Posting Klientin (Prozess „Petersen“, Forum „Jetzt bin ich dran“, in unmittelbarem Anschluss an das Posting der Klientin in Abb. 1.)

3.4 Die Coachin – Kompetenzdarstellungen

Die Coachin kommt der beschriebenen Aufforderung seitens der Klientin zu abstrahierender und abschließender Bewertung nach, indem sie in ihrem Beitrag zunächst das letzte, als besonders dringlich markierte Anliegen der Klientin mit einer Reihe *Kategorischer Formulierungen*³¹ zusammenfassend beantwortet. Mit der metakommunikativen Formulierung „genau darum gez doch“ (Z. 37) führt die Coachin das ihr überlassene bewertende Fazit ein. Dieses formuliert sie mit großer Bestimmtheit, nämlich mit einem durch ein Ausrufezeichen verstärkten und mit der direkten Anrede „Sie“ ausdrücklich an die Klientin adressierten Deklarativsatz („Sie wählen und

31 Kategorische Wendungen „[...] stellen Kernaussagen dar, in denen sich das bisher Gesagte prägnant zusammenfassen lässt“ (Ayaß 1999: 110), und besitzen damit „kondensierende und die Sequenz abschließende Qualität“ (ibid.).

entscheiden, was Sie tun wollen ☺!“ (Z. 37). In gleicher Weise fährt sie im nächsten Satz ohne Modalisierungen in imperativem Charakter fort, eine Bewertung der Berichte der Klientin und die Implikation daraus vorzunehmen („Es geht nicht um richtig oder falsch, ja oder nein [...] Wenn Sie wissen, was Sie tun, können Sie tun, was Sie wollen.“, Z. 37–39).

Darin verbindet die Coachin zwei Elemente, auf die sich nach Kallmeyer (2000) die Entfaltung einer Lösungsperspektive durch die Rat gebende Person stützt und die er in engem Zusammenhang mit „der Etablierung von Kompetenz und Vertrauen“ (ibid.: 244) sieht; nämlich zum einen das Aufzeigen von Verantwortlichkeit und Kompetenz bei der Informationsverarbeitung (welche die Coachin durch die Fokussierung „genau darum geht“ nachweist). Zum anderen zeigt sie ihr Wissen darum an, „wie die Dinge laufen“ (ibid.: 244). Dies leistet sie mit den darauf folgenden Aussagen (Z. 37–39), die sie als objektives, nicht hinterfragbares Tatsachwissen darstellt und die letzte davon sogar mit einer Quellenangabe belegt (Z. 38–39). Durch dieses indirekte Zitat und dessen Einbettung streicht sie außerdem Ihren Experten-Status heraus, indem sie „Moshe Feldenkrais“ (Z. 38) unerklärt als der Klientin oder der Allgemeinheit bekannt präsupponiert, was jedoch durchaus nicht vorausgesetzt werden kann. Folglich impliziert sie damit vielmehr, dass zumindest ihr dieser Name ein so alltäglicher Begriff ist, dass er keiner weiteren Erläuterung bedarf. Außerdem wählt sie die kataphorische Positionierung des Urhebers („wie Moshe Feldenkrais sagte“, Z. 38) vor dessen inhaltlicher Äußerung. Über vier Worte hinweg schließt sie dadurch alle aus ihrer Expertenschaft, die nicht über das relevante Wissen zu Moshe Feldenkrais verfügen und die unterstellte „Eingeweiheit“ nicht leisten können. Mit dieser „Hermetik“ (Antos 1995: 122) bricht sie jedoch unmittelbar danach wieder, indem sie die hinter „Moshe Feldenkrais“ stehende Äußerung nach dem Doppelpunkt (Z. 38–39) transparent macht.

Eine andere Inszenierung fachlicher Autorität zeigt sich im letzten Absatz (Z. 44–45), in dem die Coachin die von der Klientin angezeigte Ambivalenz („Obwohl mir die Retterinnen-Rolle schon gut zu Gesicht stand.“, Z. 14–16) aufgreift und das aus Erfahrungsperspektive der Klientin geschilderte Phänomen mit einer fachsprachlichen Benennung und Zusammenfassung („Ihre Selbstzuschreibungen nicht mehr stimmen“, Z. 44–45) abstrahiert. Durch Fettdruck des Fachbegriffs „Selbstzuschreibungen“ stellt

sie typographisch das sprachliche Element in den Vordergrund, das sie als Expertin ausweist, und zwar als Expertin in der durch diesen Fachbegriff beanspruchten Wissensdomäne der Psychologie (Antos 1995: 177).

3.5 Die Coachin – Anschlüsse ermöglichen

Trotz der Möglichkeit, so lange an einem Text zu arbeiten, bis dieser formal, inhaltlich und thematisch eine abgerundete Einheit einer professionellen Beurteilung darstellt, zeichnen sich die Beiträge der Coachin durch einen Eindruck der Unfertigkeit aus: Mit Vagheits- und Nicht-Wissenssignalen wird aber, anders als bei der Klientin, nicht die eigene Unsicherheit vermittelt, sondern diese Mittel stehen im Dienste der Prozesssteuerung.

So lädt sie die Klientin mit drei Fragen zum Antworten ein (Z. 40–42, Z. 44–45 und Z. 45). Im Abschied markiert sie diese Fragen als Wissenslücken und fordert explizit eine Antwort ein („Fragt Sie mit herzlichen Grüßen aus dem Norden Bettina Kern“, Z. 47–48). Sie benützt dafür die etwas eigenwillige und für einen Abschied ungewöhnliche Formulierung „Fragt Sie“ (Z. 47), die retrospektiv an dieser Position den gesamten Beitrag als Frage markiert. Jedoch nur die Frage „Aber wirkt sich das auch aus auf Ihre Erschöpfung?“ (Z. 45) ist näherungsweise als echte Informationsanfrage einer Nicht-Wissenden zu verstehen.

Gerade diese Frage ist wiederum auf das von der Klientin beanspruchte Wissensterritorium des persönlichen Erlebens gerichtet, in dem die Coachin die Klientin dadurch als Autorität bestätigt. Im Gegensatz dazu legen die beiden anderen Fragen mit deklarativer Syntax eine Stellungnahme seitens der Klientin zu den professionellen Einschätzungen der Coachin nahe. Fragen stehen hier also einerseits institutionell im Dienste des Anstoßens von selbstständigen weiterführenden Denkprozessen; andererseits wird damit auch die Niederschrift von Antworten angeregt und explizit eingefordert, die in diesem medialen Umfeld unerlässlich für den Fortgang der Kommunikation ist.

Neben diesen Fragen legt die Coachin weitere ‚Köder‘ zur Stellungnahme aus, nämlich mit einem Zitat (Z. 38–39) und ihren persönlichen Einschätzungen (Z. 37–38, Z. 40 sowie Z. 44). Diese formale Vielfalt ermöglicht es der Klientin, auf unterschiedliche Impulse zu reagieren und nicht, wie es beispielsweise bei einer reinen ‚Fragebatterie‘ der Fall wäre, in

die passive Rolle der Antwortschuldigen zu geraten. Die Coachin eröffnet also sowohl formal als auch thematisch eine Palette an Möglichkeiten zur Weiterarbeit: von der Frage nach Handlungsspielräumen und nach den Implikationen der „Retterinnen-Rolle“ über das Thema veränderter Selbstzuschreibungen bis hin zu den Erschöpfungsgefühlen. Diese Breite ist auch medial begründbar, wenn man in Betracht zieht, dass jeweils zwei bis vier Tage vergehen, bis eine Reaktion des Gegenübers erfolgt. Greift einer der Denkanstöße ins Leere und erweist sich als wenig fruchtbar, kann nicht wie in einer *Face-to-face*-Interaktion laufend ein neuer Impuls nachgereicht werden. Verschiedene gleichzeitige Angebote federn in diesem medialen Umfeld das Risiko eines Ins-Stocken-Geratens des Prozesses ab. Auf diese Weise zeigt sich die Coachin sowohl für die Steuerung als auch für den Fortgang des Prozesses verantwortlich.

3.6 Die Coachin – Face- und Beziehungsarbeit

Die Coachin festigt auf die beschriebenen Arten zwar einerseits ihr Expertentum (siehe insbesondere Abschnitt 3.4.), stuft es aber gleichzeitig wieder zurück: So leitet sie ihre Einschätzung in Z. 44–45 als persönliche Wahrnehmung ein („scheints“) und schwächt sie typographisch mit einem Fragezeichen am Ende des Deklarativsatzes ab.³² Am Einsatz von Emoticons, Modalisierungen und Dialektausdrücken lässt sich erkennen, dass die Coachin systematisch die Kommunikation in Richtung von Nähe und Vertrautheit rahmt.

So setzt sie zwinkernde Smileys als Heckensignal bei Aussagen über die Klientin ein, die als Gesichtsbedrohungen aufgefasst werden könnten, und verringert dadurch eine mögliche Beschädigung der emotionalen Integrität ihres Gegenübers. Neben solchen Hedging-Funktionen eröffnen typographische Zeichen und ein kreativer Umgang mit der Orthographie (e.g. „gez“ in Z. 32 und 37) zugleich auch stilistische Optionen zur Selbstdarstellung beispielsweise im Sinne von Emotionalität oder Verspieltheit (Herring / Zelenkauskaite 2009: 7). Dieser Funktionalität bedient sich die

32 Eine nach Bieswanger (2013) besonders von Frauen verwendete Strategie des Einsatzes typographischer Normabweichungen in elektronischen Umgebungen ist die Abschwächungen von Deklarativ-, Ausrufe- oder Imperativsätzen beispielsweise durch den Einsatz von Fragezeichen (ibid.: 477).

Coachin durch die Verwendung des dialektalen Registers in der Anrede („Moin“), das neben den nahe-sprachlichen Implikationen des normflexiblen *Parlando*-Stils (Sieber 1998) ihre eigene Person greifbarer werden lässt: In Kombination mit dem Abschiedssatz („mit herzlichen Grüßen aus dem Norden“) situiert sich die Coachin in der virtuell-räumlichen Beliebigkeit des Internets als Mensch, der an einem nach Himmelsrichtung und Sprachfärbung bestimmten Ort vergegenwärtigt ist. Darüber hinaus drängt sie durch die sprachliche Informalität den institutionellen Dienstleistungscharakter der Kommunikation in den Hintergrund. Hausendorf (2003) stellt im Zusammenhang mit massenmedialer Kommunikation fest, dass „Mündlichkeit systematisch dafür genutzt werden kann und genutzt wird, Nähe und Vertrautheit, Spontaneität und Ungeplantheit zu kommunizieren“ (ibid.: 57–58). Neben der Herausstreichung von Fachkompetenz stellt folglich die Gestaltung der Beziehungsarbeit eine zentrale kommunikative Aufgabe dar.³³ Dies entspricht einerseits den institutionellen Erfordernissen des Coachings, eine tragfähige, vertrauensvolle Beziehung herzustellen, in der die Klientin ihr Anliegen entfalten kann. Andererseits begegnet die Coachin damit der medialen Gegebenheit der körperlichen Abwesenheit, indem sie mit sprachlichen und typographischen Mitteln persönliche Vertrautheit inszeniert.

Insgesamt fällt in den Texten der Coachin also auf, dass Wissen demonstrierende und Unwissen signalisierende Elemente sich laufend und auf kleinstem Raum abwechseln. Diese Strategie der Parallelführung lässt sich mit dem eingangs erläuterten Vertrauenskonzept (Luhmann 1968) verstehen. Zum einen stützt sich die Coachin auf das Element des Vertrauens, indem sie sich als Autorität in der Domäne von Fach- und Beratungswissen präsentiert, während sie die Klientin in der Wissensdomäne des eigenen Erlebens bestätigt. Zum anderen spielen die sprachlichen Mittel der Beziehungskommunikation, in denen die Demonstration von Wissenshoheit zurückgenommen wird, auf gemeinsame Vertrautheit an und unterstützen die persönliche Vertrauenswürdigkeit des Menschen „Bettina Kern“.

33 Diese Dimension wird nicht nur in kritischen Momenten oder Beziehungskonflikten erkennbar (Holly 2001: 1385), sondern stetig und auffällig bedient.

4. Fazit

Die Analyse der beiden Datenausschnitte zeigt, dass die Beteiligten gemeinsam mit Hilfe der in dieser internetbasierten Kommunikationsform angelegten technischen, sprachlichen und typographischen Ressourcen einigen Aufwand betreiben, um anzuzeigen, in welchen Wissensterritorien sie selbst oder das Gegenüber kompetent sind. Die sowohl von der Klientin als auch von der Coachin markierte Autorität der Klientin liegt in ihrem persönlichen Erfahrungswissen. Demgegenüber wird professionelles Fachwissen von beiden Beteiligten dem Wissensbereich der Coachin zugeschrieben. Diese Positionierung wird von der Coachin durch abstrahierende Zusammenfassungen und Einordnungen der Beobachtungen und Hypothesen der Klientin bestätigt. Sie greift dabei teilweise auf Inszenierungsressourcen des *Doing being an expert* (cf. Klemm i. d. B.) zurück, wie die Nutzung und Herausstreichung von Fachwissen und -wortschatz oder die bei Klemm beschriebenen Sprachhandlungsmuster, beispielsweise des Zitierens oder Schlussfolgerns.

Zugleich bricht die Coachin mit der Herausstellung von Expertenschaft dort, wo es der Prozesssteuerung und dem Beziehungsmanagement dient, indem sie Signale des Nicht-Wissens als Anknüpfungspunkt einsetzt und mit Informalisierungen durch Emoticons, Dialektgebrauch und Modalisierungen eine vertraute Gesprächsumgebung arrangiert. Wie Morek (i. d. B.) für Alltagsgespräche festhält, nutzt die Coachin auch hier Mittel der „Herabstufung der eigenen epistemischen Autorität“ (ibid.); hier jedoch nicht, um eine Distanzierung von epistemischer Verantwortlichkeit“ (ibid.) im Sinne eines *disalignment* (Stivers 2008) vorzunehmen, sondern um der Klientin Raum für weitere Explorationen zu geben. In ähnlicher Weise, jedoch komplementär dazu, verzichtet die Klientin auf volle epistemische Autorität, indem sie der Coachin Verantwortung für prozess- und fachbezogene Wissensdomänen übergibt und sich auf andere Wissensterritorien zurückzieht. Sie tut dies einerseits, indem sie der Coachin Erfahrungsberichte ungeschlossen hinsichtlich finaler Schlussfolgerungen und Abstrahierungen zur Beurteilung zur Verfügung stellt. Andererseits besetzt sie den Bereich persönlichen Erlebens durch den Nachvollzug der Einschätzungen der Coachin auf Erfahrungsebene. Damit kennzeichnet sie zugleich ihren Aufgabenbereich, nämlich das aktive Überprüfen und Weiterverarbeiten von

Denkanstößen der Coachin. Insgesamt wird deutlich, dass und wie Coachin und Klientin gleichermaßen dem Balanceakt begegnen, die Autorität der Coachin aufrecht zu erhalten: Verschiedene Arten des Anzeigens von Wissen und Nicht-Wissen auf Seiten der Coachin wie auch der Klientin tragen dazu bei, die Coachin als vertrauenswürdig zu bestätigen.

Literatur

- Antos, Gerd / Wichter, Sigurd (Hrsg.), 2005: *Wissenstransfer durch Sprache als gesellschaftliches Problem*. (Transferwissenschaften 3). Peter Lang: Frankfurt a. M.
- Antos, Gerd, 1995: „Sprachliche Inszenierungen von „Expertenschaft“ am Beispiel wissenschaftlicher Abstracts. Vorüberlegungen zu einer systemtheoretischen Textproduktionsforschung“. In: Jakobs, Eva-Maria / Knorr, Dagmar / Molitor-Lübbert, Sylvie (Hrsg.): *Wissenschaftliche Textproduktion. Mit und ohne Computer*. (Textproduktion und Medien 0). Peter Lang: Frankfurt a. M., 113–127.
- Ayaß, Ruth, 1999: „Formen und Funktionen Kategorischer Formulierungen“. In: Bergmann, Jörg / Luckmann, Thomas (Hrsg.): *Kommunikative Konstruktion von Moral*. (Band 1: Struktur und Dynamik der Formen moralischer Kommunikation). Westdeutscher Verlag: Opladen, 106–124.
- Ayaß, Ruth / Bergmann, Jörg R. (Hrsg.), 2006: *Qualitative Methoden der Medienforschung*. Rowohlt: Reinbek.
- Baym, Nancy K., 1996: „Agreements and Disagreements in a Computer-Mediated Discussion“. *Research on Language and Social Interaction* 29, 315–345.
- Becker-Mrotzek, Michael / Brüner, Gisela (Hrsg.), 2009: *Analyse und Vermittlung von Gesprächskompetenz*. 2. Auflage. (Forum Angewandte Linguistik 43). Peter Lang: Frankfurt a. M.
- Bergmann, Jörg / Luckmann, Thomas (Hrsg.), 1999: *Kommunikative Konstruktion von Moral*. (Band 1: Struktur und Dynamik der Formen moralischer Kommunikation). Westdeutscher Verlag: Opladen.
- Betten, Anne / Schrod, Richard / Weiss, Andreas (Hrsg.), 2003: *Neue Sprachmoral? Medien – Politik – Schule*. Edition Praesens: Salzburg.
- Bieswanger, Markus, 2013: „Micro-linguistic structural features of computer-mediated communication“. In: Herring, Susan C. (Hrsg.):

- Pragmatics of computer-mediated communication*. (Handbooks of Pragmatics 9). De Gruyter Mouton: Berlin, 463–485.
- Birgmeier, Bernd Rainer (Hrsg.), 2011: *Coachingwissen*. 2. Auflage. VS Verlag für Sozialwissenschaften: Wiesbaden.
- Bolden, Galina B., 2009: „Beyond Answering: Repeat-Prefaced Responses in Conversation”. *Communication Monographs* 76(2) 121–143.
- Bresser, Frank, 2012: „Tendenzen in der Coaching-Praxis und Coaching-Forschung weltweit“. In: Wegener, Robert (Hrsg.): *Coaching entwickeln. Forschung und Praxis im Dialog*. 2. Auflage. Springer VS: Wiesbaden, 189–199.
- Davies, Bronwyn / Harré, Rom, 1990: „Positioning: the discursive production of selves“. *Journal for the Theory of Social Behaviour* 20(1), 43–63.
- Dresner, Eli / Herring, Susan. C., 2010: „Functions of the non-verbal in CMC: Emoticons and illocutionary force”. *Communication Theory* 20, 249–268.
- Dürscheid, Christa / Spitzmüller, Jürgen (Hrsg.), 2006: *Perspektiven der Jugendsprachforschung / Trends and Developments in Youth Language Research*. (Sprache – Kommunikation – Kultur 3), Peter Lang: Frankfurt a.M.
- Dürscheid, Christa, 2009: „E-Mail: eine neue Kommunikationsform?“. In: Moraldo, Sandro (Hrsg.): *Internet.kom. Neue Sprach- und Kommunikationsformen im World Wide Web*. (Band 1: Kommunikationsplattformen). Aracne Editrice: Rom, 39–70.
- Dürscheid, Christa / Frehner, Carmen, 2013: „Email communication”. In: Herring, Susan C. (Hrsg.): *Pragmatics of computer-mediated communication*. (Handbooks of Pragmatics, 9). De Gruyter Mouton: Berlin, 35–54.
- DVBC – Deutscher Bundesverband Coaching, 2013: *Zusammenfassung Coaching-Marktanalyse 2013 Ergebnisse der 3. Marburger Coaching-Studie 2013*, retrieved 21.7.2014, from www.coachcommunity.de/networks/files/download.162286.
- Fiehler, Reinhard / Schmitt, Reinhold, 2009: „Die Vermittlung kommunikativer Fähigkeiten als Kommunikation. Kommunikationstrainings als Gegenstand der Gesprächsanalyse“. In: Becker-Mrotzek, Michael / Brünner, Gisela (Hrsg.): *Analyse und Vermittlung von Gesprächskompetenz*.

2. Auflage. (Forum Angewandte Linguistik 43). Peter Lang: Frankfurt a. M., 113–135.
- Geißler, Harald (Hrsg.), 2012: *E-Coaching und Onlineberatung*. VS Verlag für Sozialwissenschaften: Wiesbaden.
- Geißler, Harald, 2012: „Einleitung“. In: Geißler, Harald (Hrsg.): *E-Coaching und Onlineberatung*. VS Verlag für Sozialwissenschaften: Wiesbaden, 11–17.
- Graf, Eva-Maria, 2012: „Coaching meets Applied Linguistics. Möglichkeiten und Grenzen einer sprachwissenschaftlichen Erforschung von Coaching“. In: Wegener, Robert (Hrsg.): *Coaching entwickeln. Forschung und Praxis im Dialog*. 2. Auflage. Springer VS: Wiesbaden, 148–156.
- Greif, Siegfried, 2008: *Coaching und ergebnisorientierte Selbstreflexion: Theorie, Forschung und Praxis des Einzel- und Gruppencoachings*. Hogrefe: Göttingen.
- Habscheid, Stephan, 2003: *Sprache in der Organisation. Sprachreflexive Verfahren im systemischen Beratungsgespräch*. (Linguistik – Impulse & Tendenzen 1). De Gruyter: Berlin et.al.
- Hausendorf, Heiko / Kesselheim, Wolfgang, 2008: *Textlinguistik fürs Examen*. Vandenhoeck & Ruprecht: Göttingen.
- Hausendorf, Heiko, 2003: „Nähe, Vertrautheit und Spontaneität: Eine Beispielanalyse zu linguistischen Aspekten der Einbeziehung des Zuschauers in die Sendung“. In: Betten, Anne / Schrodtt, Richard / Weiss, Andreas (Hrsg.): *Neue Sprachmoral? Medien – Politik – Schule*. Edition Praesens: Salzburg, 42–61.
- Hennig, Mathilde, 2001: „Das Phänomen des Chat“. In: *Jahrbuch der ungarischen Germanistik*. DAAD GUG: Budapest et al., 215–239.
- 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.
- Herring, Susan C. / Zelenkauskaitė, Asta, 2009: „Symbolic capital in a virtual heterosexual market: Abbreviation and insertion in Italian iTV SMS“. *Written Communication* 26(1), 5–31.

- Herring, Susan C. (Hrsg.), 2013: *Pragmatics of computer-mediated communication*. (Handbooks of Pragmatics 9). De Gruyter Mouton: Berlin.
- Holly, Werner, 2001: „Beziehungsmanagement und Imagearbeit“. In: Brinker, Klaus / Antos, Gerd / Heinemann, Wolfgang / Sager, Sven F. (Hrsg.): *Text- und Gesprächslinguistik. Ein internationales Handbuch zeitgenössischer Forschung – Linguistics of Text and Conversation. An International Handbook of Contemporary Research*. (Handbücher zur Sprach- und Kommunikationswissenschaft – Handbooks of Linguistics and Communication Science 16/2). De Gruyter: Berlin et al., 1382–1394.
- Jakobs, Eva-Maria / Knorr, Dagmar / Molitor-Lübbert, Sylvie (Hrsg.), 1995: *Wissenschaftliche Textproduktion. Mit und ohne Computer*. (Textproduktion und Medien 0). Peter Lang: Frankfurt a. M.
- Kallmeyer, Werner, 2000: „Beraten und Betreuen. Zur gesprächsanalytischen Untersuchung von helfenden Interaktionen“. *Zeitschrift für qualitative Bildungs-, Beratungs- und Sozialforschung* 2, 227–252.
- Kleinberger Günther, Ulla / Spiegel, Carmen, 2006: „Jugendliche schreiben im Internet: Grammatische und orthographische Phänomene in normungebundenen Kontexten“. In: Dürscheid, Christa / Spitzmüller, Jürgen (Hrsg.): *Perspektiven der Jugendsprachforschung / Trends and Developments in Youth Language Research*. (Sprache – Kommunikation – Kultur 3), Peter Lang: Frankfurt a. M., 101–116.
- Koch, Peter / Wulf Oesterreicher, 1985: „Sprache der Nähe – Sprache der Distanz. Mündlichkeit und Schriftlichkeit im Spannungsfeld von Sprachtheorie und Sprachgeschichte“. *Romanistisches Jahrbuch* 36/85, 15–43.
- Kramorenko, Galina (Hrsg.), 2005: *Aktualnije problemi germanistiki i romanistiki*, Band. 9/I. SGPU: Smolensk
- Lucius-Hoene, Gabriele / Deppermann, Arnulf, 2002: *Rekonstruktion narrativer Identität. Ein Arbeitsbuch zur Analyse narrativer Interviews*. (Lehrtexte. Soziologie). Leske + Budrich: Opladen.
- Lucius-Hoene, Gabriele / Deppermann, Arnulf, 2004: „Narrative Identität und Positionierung“. *Gesprächsforschung – Online-Zeitschrift zur verbalen Interaktion* 5, 166–183.
- Luhmann, Niklas, 2002: *Die Politik der Gesellschaft*. (Suhrkamp-Taschenbuch Wissenschaft, 1582). Suhrkamp: Frankfurt a. M..

- Luhmann, Niklas, 1968: *Vertrauen. Ein Mechanismus der Reduktion sozialer Komplexität*. (Soziologische Gegenwartsfragen. Neue Folge 28). Enke: Stuttgart.
- Mondada, Lorenza, 2011: „The management of knowledge discrepancies and of epistemic changes in institutional interactions”. In: Stivers, Tanya / Mondada, Lorenza / Steensig, Jakob (Hrsg.): *The morality of knowledge in conversation*. (Studies in interactional sociolinguistics, 29). Cambridge University Press: Cambridge, 27–57.
- Martens-Schmid, Karin, 2011: „Wissensressourcen im Coachingdialog“. In: Birgmeier, Bernd Rainer (Hrsg.): *Coachingwissen*. 2. Auflage. VS Verlag für Sozialwissenschaften: Wiesbaden, 63–73.
- Moraldo, Sandro (Hrsg.), 2009: *Internet.kom. Neue Sprach- und Kommunikationsformen im World Wide Web*. (Band 1: Kommunikationsplattformen). Aracne Editrice: Rom.
- Nothdurft, Werner / Reitemeier, Ulrich / Schröder, Peter (Hrsg.), 1994: *Beratungsgespräche. Analyse asymmetrischer Dialoge*. (Forschungsberichte des Instituts für Deutsche Sprache Mannheim 61). Narr: Tübingen.
- Nothdurft, Werner, 1994: „Kompetenz und Vertrauen in Beratungsgesprächen“. In: Nothdurft, Werner / Reitemeier, Ulrich / Schröder, Peter (Hrsg.): *Beratungsgespräche. Analyse asymmetrischer Dialoge*. (Forschungsberichte des Instituts für Deutsche Sprache Mannheim 61). Narr: Tübingen, 183–228.
- Pomerantz, Anita, 1980: „Telling my side: ‘Limited Access’ as a ‘Fishing’ device”. *Sociological Inquiry* 50(3–4), 186–198.
- Rauen, Christopher, 2014: *Coaching*. 3. Auflage. Hogrefe: Göttingen.
- Rauen, Christopher, 2003: Unterschiede zwischen Coaching und Psychotherapie. *Organisationsberatung – Supervision – Coaching*, 3, 289–292.
- Reindl, Richard / Hergenreider, Marina / Hünninger, Julia, 2012: „Schriftlichkeit in virtuellen Beratungssetting“. In: Geißler, Harald (Hrsg.): *E-Coaching und Onlineberatung*. VS Verlag für Sozialwissenschaften: Wiesbaden, 339–357.
- Rockwood, Gary F., 1993: „Edgar Schein’s Process Versus Content Consultation Models”. *Journal of Counseling & Development* 71(6), 636–638.
- Runkehl, Jens / Schlobinski, Peter / Siever, Torsten, 1998: *Sprache und Kommunikation im Internet. Überblick und Analysen*. Westdeutscher Verlag: Opladen.

- Schein, Edgar H., 1969: *Process consultation*. Addison-Wesley: Reading, MA.
- Schützeichel, Rainer (Hrsg.), 2007: *Handbuch Wissenssoziologie und Wissensforschung*. (Erfahrung – Wissen – Imagination 15). UVK: Konstanz.
- Schützeichel, Rainer, 2007: „Soziale Epistemologie“. In: Schützeichel, Rainer (Hrsg.): *Handbuch Wissenssoziologie und Wissensforschung*. (Erfahrung – Wissen – Imagination 15). UVK: Konstanz, 290–305.
- Severinson Eklundh, Kerstin, 2010: „To Quote or Not to Quote: Setting the Context for Computer-Mediated Dialogues“. *Language@Internet* 7, retrieved 15.8.2014, from <http://www.nbn-resolving.de/urn:nbn:de:0009-7-26651>.
- Sieber, Peter, 1998: *Parlando in Texten. Zur Veränderung kommunikativer Grundmuster in der Schriftlichkeit*. (Reihe Germanistische Linguistik 191). Niemeyer: Tübingen.
- Spitzmüller, Jürgen, 2005: „Spricht da jemand? Repräsentation und Konzeption in virtuellen Räumen“. In: Kramorenko, Galina (Hrsg.): *Aktualnije problemi germanistiki i romanistiki*, Band. 9/I. SGPU: Smolensk, 33–56.
- Stivers, Tanya, 2008: „Stance, alignment, and affiliation during storytelling: When nodding is a token of affiliation“. *Research on Language and Social Interaction*, 41(1), 31–57.
- Stivers, Tanya / Mondada, Lorenza / Steensig, Jakob (Hrsg.), 2011: *The morality of knowledge in conversation*. (Studies in interactional sociolinguistics, 29). Cambridge University Press: Cambridge.
- Wagner, Franc, 2009: „Emoticons als metaphorische Basiskonzepte“. *Ars Semiotica* 32(1–2), 213–227.
- Wegener, Robert (Hrsg.), 2012: *Coaching entwickeln. Forschung und Praxis im Dialog*. 2. Auflage. Springer VS: Wiesbaden
- Wolff, Stephan, 2006: „Textanalyse“. In: Ayaß, Ruth / Bergmann, Jörg R. (Hrsg.): *Qualitative Methoden der Medienforschung*. Rowohlt: Reinbek, 245–273.

