

FORUM
ANGEWANDTE LINGUISTIK

F.A.L.

Alexandra Groß/Inga Harren (Hrsg.)

Wissen in institutioneller Interaktion



Gesellschaft für
Angewandte Linguistik e.V.

55



PETER LANG
EDITION

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 Handlungsroutrinen 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 nichtinstitutionellen 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

Wir knüpfen mit diesem Buch an den großen Forschungsbereich von Wissen-in-Interaktion an (cf. Dausendschön-Gay et al. 2010; Deppermann

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.

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 disziplingebunden (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 Definitionen von Wissen obsolet und versteht Wissen als (inter)subjektive und damit grundsätzlich dynamische Größe – sowohl in der sprachlich-interak-