

Helmut Gruber / Jürgen Spitzmüller / Rudolf de Cillia (Hg.)

Institutionelle und organisationale Kommunikation

Theorie, Methodologie, Empirie und Kritik

Vienna University Press



unipress

Kommunikation im Fokus – Arbeiten zur Angewandten Linguistik

Band 9

Herausgegeben von
Rudolf de Cillia und Helmut Gruber

Reihe mitbegründet von
Florian Menz (†)

Wissenschaftlicher Beirat:

Gerd Antos, Christiane Dalton-Puffer, Ursula Doleschal,
Reinhard Fiehler, Elisabeth Gülich, Heiko Hausendorf,
Manfred Kienpointner, Eva Vetter und Ruth Wodak

Die Bände dieser Reihe sind peer-reviewed.

Helmut Gruber / Jürgen Spitzmüller /
Rudolf de Cillia (Hg.)

Institutionelle und organisationale Kommunikation

Theorie, Methodologie, Empirie und Kritik

Gedenkschrift für Florian Menz

Mit 11 Abbildungen

V&R unipress

Vienna University Press



universität
wien

Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek
Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen
Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über
<https://dnb.de> abrufbar.

**Veröffentlichungen der Vienna University Press
erscheinen bei V&R unipress.**

Gedruckt mit freundlicher Unterstützung der Philologisch-Kulturwissenschaftlichen Fakultät
der Universität Wien.

© 2020, Vandenhoeck & Ruprecht GmbH & Co. KG, Theaterstraße 13, D-37073 Göttingen
Alle Rechte vorbehalten. Das Werk und seine Teile sind urheberrechtlich geschützt.
Jede Verwertung in anderen als den gesetzlich zugelassenen Fällen bedarf der vorherigen
schriftlichen Einwilligung des Verlages.

Druck und Bindung: CPI books GmbH, Birkstraße 10, D-25917 Leck
Printed in the EU.

Vandenhoeck & Ruprecht Verlage | www.vandenhoeck-ruprecht-verlage.com

ISSN 2198-1582
ISBN 978-3-8470-1125-5



Florian Menz (1960–2017)

(Foto: Prof. Dr. Lutz Becker, Tagung »Narrative + Innovation«, Karlsruhe 2010)

Inhalt

Vorwort	9
Jürgen Spitzmüller / Rudolf de Cillia / Helmut Gruber (Wien)	
Einleitung	11
Konrad Ehlich (Berlin/München)	
Linguistische Analyse und institutionelle Resilienz	25
Thomas Spranz-Fogasy (Mannheim)	
Fragen und ihre Funktionen in psychotherapeutischen Gesprächen	39
Martin Reisigl (Wien)	
Elemente einer Linguistik des Verstehens – Eine synoptische Annäherung	71
Heiko Hausendorf (Zürich)	
Die Betretbarkeit der Institution – ein vernachlässigter Aspekt der Interaktion in Organisationen	119
Luzia Plansky (Diex)	
Gesprächsanalyse im Kommunikationstraining? Ein Erfahrungsbericht mit einer neuen Zielgruppe	149
Stephan Habscheid / Christine Hrnca / Felix Carros (Siegen) / Jens Lüssem (Kiel)	
Professionelle Emotionalität und humanoide Robotik in der institutionellen Kommunikation	169
Bibliographie Florian Menz	189

Vorwort

Der vorliegende Band ist unserem Kollegen und Freund Florian Menz gewidmet, der am 30. Juni 2017 nach kurzer schwerer Krankheit viel zu jung verstorben ist. Er versammelt Beiträge von Sprachwissenschaftlerinnen und Sprachwissenschaftlern, die mit Florian Menz beruflich und vielfach auch privat eng verbunden waren, Beiträge insbesondere zu den Themen, mit denen dieser selbst intensiv befasst und für die er international bekannt war, nämlich institutionelle/organisationale und medizinische Kommunikation.

Der Band geht aus einem Gedenksymposium hervor, das im Juni 2018 anlässlich des ersten Todestags an der Universität Wien veranstaltet wurde. Die Drucklegung wurde aus Mitteln der Philologisch-Kulturwissenschaftlichen Fakultät der Universität Wien gefördert, die auch die Gedenkveranstaltung möglich gemacht hat. Wir bedanken uns an dieser Stelle für diese Unterstützung. Bedanken möchten wir uns auch bei Kolleginnen und Kollegen, die uns bei der Durchführung der Veranstaltung und bei der Erstellung dieses Bandes unterstützt haben, namentlich bei Andreas Müller, Lutz Becker, Wolfgang Ulrich Dressler, Ruth Wodak, Roswitha Ourednik, Florian Hoidn, Regina Geissler und Laryn McLernon, der Studierendenvertretung des Wiener Instituts für Sprachwissenschaft sowie bei den an dieser Stelle anonym bleibenden sehr geschätzten Kolleginnen und Kollegen, die die Begutachtung der Beiträge übernommen haben. Wir danken allen Autorinnen und Autoren für ihre Beiträge und dem V&R-Verlag dafür, dass der Band in der von Florian Menz mitbegründeten Reihe *Kommunikation im Fokus – Arbeiten zur Angewandten Linguistik* erscheinen kann. Ein ganz besonderer Dank gilt der Familie von Florian Menz: seiner Frau Michaela Schwind, Florians Töchtern Mira, Cordelia und Teresa, seinen Eltern sowie seinen Brüdern, von diesen besonders Stefan Menz für seine vielfache Unterstützung.

Florian selbst haben wir für vieles zu danken – mehr, als wir an dieser Stelle ausführen könnten. Wir hoffen, dass der Band ihm gefallen hätte.

Wien, im November 2019
Rudolf de Cillia, Helmut Gruber, Jürgen Spitzmüller

Jürgen Spitzmüller / Rudolf de Cillia / Helmut Gruber (Wien)

Einleitung

1 Zu diesem Band

Im Verlauf der gut vier Jahrzehnte, in dem sich die Angewandte Sprachwissenschaft dem Phänomenbereich intensiver zugewandt hat (vgl. Iedema und Wodak 2005; Müller 2008; Habscheid et al. 2015), hat sich Kommunikation in Institutionen/Organisationen¹ zu einem der zentralen Themen des Faches entwickelt. Dies zeigt nicht nur die Prominenz, die das Thema in (jedenfalls deutschsprachigen) Lehr- und Arbeitsbüchern der Angewandten Sprachwissenschaft hat (vgl. etwa Brüner, Fiehler und Kindt 2002 [1999]; Knapp et al. 2006; Meer und Pick 2019), auch die zahlreichen spezialisierten Kompendien, die in den vergangenen Jahren erschienen sind (bspw. Menz und Stahl 2014 [2008]; Candlin und Sarangi 2011; Busch und Spranz-Fogasy 2015; Felder und Vogel 2017; Vine 2017; Habscheid et al. 2018), dokumentieren dies. Mit dem Mediziner und Wissen(schaft)stheoretiker Ludwik Fleck (1980 [1935]: 158), der selbst als wichtige Vorläuferfigur der Organisationsforschung begriffen werden kann, könnte man sagen: die Organisations- und Institutionslinguistik hat sich über eine *Zeitschriftenwissenschaft* hinaus, die auf der Grundlage von *Empirie Theorien* und *Methodologien* vorschlägt, zu einer veritablen *Handbuch-* und *Lehrbuchwissenschaft* entwickelt, einer Wissenschaft, die solche Theorien und Methodologien auch kanonisiert und ›curricularisiert‹. Die Organisations- und

¹ Es ist hier nicht der Ort, die im Fach (und auch in diesem Band) sehr unterschiedlichen begrifflichen Fassungen auszudifferenzieren. Ob und wie *Institution* und *Organisation* (in soziologischer Tradition) unterschieden werden und folglich ob man von *organisationaler* oder von *institutioneller Kommunikation* (resp. *Kommunikation in Organisationen* oder *Institutionen*) spricht, ist eine Frage der disziplinären Positionierung und Ausrichtung, die wir in dieser Einführung bewusst offen lassen. Die Beiträger*innen des Bandes treffen ihre jeweils begründeten konzeptionellen Entscheidungen. Florian Menz hat seine Arbeiten immer stark in eine (organisations-)soziologische Tradition gestellt und daher *organisationale Kommunikation* favorisiert – mit einem stark systemtheoretisch inspirierten (vgl. Kneer 2009), das ›Chaos‹ als produktive organisationale Kraft begreifenden Organisationsbegriff (vgl. Menz 2001; Menz 2008).

Institutionslinguistik hat also alle drei (Fleck'schen) Zyklen der ›Verwissenschaftlichung‹ durchlaufen und sich dabei auch selbst erheblich *organisiert* und *institutionalisiert*.

Das kann (und sollte man; vgl. dazu Ehlich i. d. Bd.) auch zum Anlass kritischer Selbstreflexion nehmen, sofern man *Kritik*, wie es dieser Band tut, neben der empirischen Analyse, der Theoriebildung und Methodologiediskussion zu den genuinen Aufgaben der Organisations- und Institutionsforschung rechnet und sofern man, wie es die Kritische Diskursforschung (jedenfalls in der Theorie) fordert, den eigenen Standpunkt in den Skopus der Kritik einschließt (vgl. bspw. Wodak 2001: 9). Doch dies ist nicht die Aufgabe dieses Bandes. Seine Aufgabe ist es auch nicht, einen wie auch immer festgestellten aktuellen Forschungsstand der Institutions- und Organisationslinguistik – bezüglich Theorie, Methodologie, Empirie und Kritik – abzubilden oder zu behaupten. Seine Aufgabe ist es vielmehr, einen Sprachwissenschaftler zu würdigen, der zur oben beschriebenen Etablierung und Konsolidierung der Organisations- und Institutionslinguistik in erheblichem Maß beigetragen hat (dabei jedoch, soviel ist doch noch zu sagen, auch die Notwendigkeit von Kritik niemals aus den Augen verloren hat): Florian Menz.

Der Anlass dazu ist leider kein erfreulicher. Florian Menz ist im Juni 2017 viel zu jung, im Alter von nur 56 Jahren, infolge einer kurzen, schweren Krankheit verstorben. Er wurde somit in einer für uns immer noch nicht begreifbaren Plötzlichkeit aus einem ausgesprochen aktiven Forscherleben gerissen. Dieser Band erscheint ihm zu Ehren und zu seinem Andenken. Vorausgegangen ist dem Band ein Gedenksymposium, das im Juni 2018 an der Universität Wien stattgefunden hat. Der Großteil der hier versammelten Beiträge geht aus Vorträgen an diesem Gedenksymposium hervor. Die Beiträgerinnen und Beiträger sind Weggefährten und Forschungsalliierte von Florian Menz, und viele waren mit Florian Menz auch über die Sprachwissenschaft hinaus eng verbunden. Die Beiträge thematisieren somit nicht nur verschiedene institutions- und organisationslinguistische Themen, sie ›kreisen‹, indem sie dies tun, auch alle um Florian Menz' institutions- und organisationslinguistische Arbeiten – und nicht zuletzt auch um ihn als Person.

Der Band bietet dadurch auch Anlass sich wieder einmal darauf zu besinnen, dass Institutionen (wie die Wissenschaft) und Organisationen (wie Hochschulinstitute) nicht nur aus Strukturen und Abläufen, sondern auch aus Menschen bestehen, die diese »gesellschaftliche[n] Apparate« (Ehlich und Rehbein 1994: 318) *be-leben*. Mit Florian Menz stellen wir einen dieser Menschen, der uns sehr beeindruckt hat, in den Mittelpunkt dieses Bandes.

2 Florian Menz (1960–2017)²

Florian Menz wurde 1960 in Bozen, Südtirol, geboren. Als Sohn eines Ärztepaares kam er bereits früh mit der Domäne in Berührung, der er später als Sprachwissenschaftler größtes Interesse widmen sollte: der Medizin. Nach der Matura im Franziskanergymnasium in Bozen, die er mit der höchstmöglichen Punktezahl absolvierte (60 von 60 – ein ganz außerordentliches Ergebnis), studierte Florian Menz Allgemeine und Angewandte Sprachwissenschaft an der Universität Wien und an der Freien Universität Berlin. Schon als Student arbeitete er an wissenschaftlichen Forschungsprojekten mit.

Bereits mit seiner 1989 fertiggestellten Dissertationsschrift *Der geheime Dialog: Medizinische Ausbildung und institutionalisierte Verschleierungen in der Arzt-Patient-Kommunikation* (Menz 1991) legte Florian Menz ein grundlegendes Werk zu dem Themenbereich vor, für den er international und weit über die Grenzen des Fachs hinaus bekannt werden sollte: der organisationalen Kommunikation, spezifisch in der bereits erwähnten medizinischen Domäne. Dabei war er seit Mitte der 1980er-Jahre am Aufbau einiger Teamprojekte beteiligt. Eines dieser Projekte, das Projekt *Alltag in der Ambulanz* (vgl. Lalouschek, Menz und Wodak 1990), wurde 1989 mit dem renommierten *Pharmig-Preis* der Österreichischen Ärztekammer ausgezeichnet. Florian Menz' zahllosen Arbeiten und die von ihm geleiteten und mit unterschiedlichen Teams durchgeführten interdisziplinären Forschungsprojekte zur Arzt-Patient-Kommunikation, zum Sprechen über Schmerzen, zu Migration und medizinischer Kommunikation, zu Psychiatrie und Kommunikation sind bahnbrechend und beispielgebend für eine praxisorientierte Angewandte Sprachwissenschaft, die dennoch immer stark theoriegeleitet verblieb.

Im Jahr 1999 habilitierte Florian Menz sich mit der Schrift »*Was soll denn das Chaos?*« *Selbst- und Fremdorganisation durch Kommunikation in Wirtschaftsunternehmen* (publiziert unter dem Titel *Selbst- und Fremdorganisation im Diskurs. Interne Kommunikation in Wirtschaftsunternehmen*; vgl. Menz 2000). Noch im Jahr der Habilitation wurde Florian Menz zum Außerordentlichen Universitätsprofessor für Angewandte Sprachwissenschaft ernannt. Bis zuletzt arbeitete er in dieser Position am Wiener Institut für Sprachwissenschaft.

Im Bereich der organisationalen Kommunikation legte Florian Menz neben der Dissertation und der Habilitationsschrift zahlreiche wegweisende Arbeiten vor, vielfach in interdisziplinärer Zusammenarbeit, darunter das gemeinsam mit Heinz K. Stahl herausgegebene *Handbuch Stakeholderkommunikation* (Menz

2 Dieser Abschnitt basiert auf einem Nachruf des Wiener Instituts für Sprachwissenschaft, an dem neben den Herausgebern auch Johanna Lalouschek, Eva Vetter und Ruth Wodak mitgearbeitet haben.

und Stahl 2014 [2008]). Auch wenn die institutionelle bzw. organisationale Kommunikation zweifellos sein wichtigstes Arbeitsfeld war, war es keinesfalls das einzige seiner Interessensgebiete. Ganz im Gegenteil: Florian Menz bearbeitete das Feld der Angewandten Sprachwissenschaft umfassend. Das beeindruckende wissenschaftliche Œuvre, das er hinterlässt, kann hier nicht umfassend dargestellt werden (Florian Menz' Bibliographie, die wir am Ende dieses Bandes abgedruckt haben, umfasst über 100 wissenschaftliche Publikationen). Viele Arbeiten hat Florian Menz gemeinsam mit Kolleginnen und Kollegen verfasst, denn er war ein Teammensch, viele davon auch mit Kolleginnen und Kollegen aus anderen Fächern, denn Interdisziplinarität war ihm mehr als ein schickes Etikett.

Die Diplomarbeit von Florian Menz (1984) war der Sprachlehrforschung gewidmet, der soziolinguistischen Analyse von Schüleraufsätzen. Seine zahlreichen kritisch-diskursanalytischen Arbeiten befassen sich unter anderem mit Sprache und Ideologie bzw. mit Sprache und Vorurteil, wobei er gemeinsam mit den Kolleginnen und Kollegen der Wiener Kritischen Diskursanalyse immer wieder den Finger auf neuralgische Punkte des gesellschaftlichen und politischen Diskurses in Österreich gelegt hat. Beispiele hierfür sind Arbeiten zum Diskurs über Kärntner Slowenen (bspw. Menz, Lalouschek und Dressler 1990), zum Nationalismus (bspw. Wodak und Menz 1994), zur diskursiven Konstruktion von Gedenken und Vergangenheit (bspw. Wodak, Menz, Mitten und Stern 1994) sowie zum sprachpolitischen Umgang mit sog. ›Minderheiten‹ (vgl. bereits Menz 1990), insbesondere der Roma und Sinti (vgl. Halwachs und Menz 1999). Sehr am Herzen lagen Florian Menz stets auch die Methoden einer interdisziplinären angewandten Sprachwissenschaft (vgl. Gruber und Menz 2001), ein Bereich, den er auch in der Lehre stets sehr betonte.

Florian Menz war ein engagierter und beliebter Hochschullehrer. Die Ernsthaftigkeit und Aufrichtigkeit, mit denen er sich den Fragen, Ideen und Anliegen der Studierenden widmete, waren außerordentlich. Die Förderung von jungen Nachwuchswissenschaftler*innen in seinen Forschungsprojekten, aber auch schon in den Proseminaren und Seminaren, war ihm sehr wichtig.

Nicht nur in der Angewandten Sprachwissenschaft hinterlässt Florian Menz eine große Lücke. Wenn er – seinem interdisziplinären Zugang verpflichtet – etwa vor Medizinern und Medizinerinnen oder Juristen und Juristinnen Vorträge hielt, an Tagungen, an Podiumsdiskussionen teilnahm, waren die Menschen beeindruckt nicht nur von seinen Forschungen, sondern auch von seiner überzeugenden und gewinnenden Art, seine Wissenschaft zu vermitteln. Florian Menz war auch ein ganz besonders guter Fort- und Weiterbildner. Gut zwanzig Jahre lang hielt er gemeinsam mit Kolleginnen und Kollegen einmal im Jahr ein immer ausgebuchtes Wochenseminar für Lehrer*innen und andere Berufsgruppen zum Thema ›Sprache und Macht/Sprache und Politik‹.

Seit 2014 war Florian Menz Institutsvorstand des Instituts für Sprachwissenschaft der Universität Wien. Die umgängliche und professionelle Art, in der er das Institut geleitet hat, immer an Konsens, an flachen Hierarchien und effizientem Umgang mit den Mitteln orientiert, hat uns beeindruckt. Das Institut wurde von ihm nachhaltig geprägt, die Lücke, die er hinterlässt, ist groß.

Für uns, die Herausgeber dieses Bandes, war Florian Menz mehr als ein Kollege, der ein bzw. zwei – wörtlich wie bildlich stets *offene* – Türen weiter saß (hinter einer Tür im 6. Stockwerk des Institutsgebäudes in der Sensengasse 3a übrigens, die noch lange nach seinem Tod, wörtlich wie bildlich, *geschlossen* blieb). Er war ein Mensch, mit dem wir mit Freude und Gewinn (auch kontroverse) Fachdiskussionen geführt haben (da konnte er durchaus von einer höflichen, aber strengen Unnachgiebigkeit sein), mit dem wir oft und gerne gemeinsam unterrichtet haben, mit dem uns aber auch menschlich viel verbunden hat. Die Zeit dieser Verbindung war unterschiedlich lang – zwei von uns hatten das Glück, Florian Menz seit vier Jahrzehnten zu kennen, einer leider nur vier Jahre –, viel zu kurz war sie aber für uns alle. Dies gilt nicht weniger für die Beiträger*innen zu diesem Band, deren Beiträge wir im Folgenden skizzieren.

3 Die Beiträge in diesem Band

Im ersten Beitrag des Bandes diskutiert *Konrad Ehlich* Notwendigkeit und Bedingungen der Analyse institutioneller Kommunikation. Ausgehend von der Feststellung, dass *Institutionalität* ein Grundcharakteristikum von Kommunikation darstelle, die Analyse institutioneller Kommunikation mithin ein zentrales Anliegen einer an der kommunikativen Praxis interessierten («eingreifenden») Sprachwissenschaft sei, diagnostiziert Ehlich in der Sprachwissenschaft (aber auch in anderen Disziplinen wie der Soziologie) eine folgenreiche Reserviertheit gegenüber Institutionen, deren Gründe er unter anderem in für Forschende schwer zu überwindenden »Empirieschwellen« ausmacht, welche in erheblichem Maß durch die strukturelle Widerständigkeit und Abgeschottetheit der Institutionen selbst bedingt sei. Institutionen, so könnte man eine der zentralen Thesen des Beitrags paraphrasieren, immunisieren sich strategisch gegen Einblicke von außen. Dies führt Ehlich zu seinem zentralen Anliegen, einem Plädoyer für eine linguistische Institutionsanalyse als *Institutionskritik* – im Geiste der kritischen Diskursforschung, in deren Tradition auch die Arbeiten von Florian Menz stehen.

Angewandte Sprachwissenschaft müsse demnach, wenn sie keine »abgewandte Sprachwissenschaft« sein wolle, »im Geist der Aufklärung« Institutionen immer auch kritisch in den Blick nehmen, und dies schließe insbesondere die Analyse institutioneller »Verflechtungen« (intra- und interinstitutioneller Art)

und, im Sinne des von Florian Menz mitentwickelten diskurshistorischen Ansatzes, auch die Analyse der historischen Genese von Institutionen ein. Sowohl die Verflechtungen als auch die Historizität schlagen sich dabei Ehlich zufolge auf drei Ebenen nieder: in den »Wissensstrukturen«, in den »Handlungserfahrungen« und in der »gesellschaftlichen inneren Strukturorganisation«.

Ehlich exemplifiziert dies am Beispielfall Medizin, die er hinsichtlich ihrer Verflechtungen und Veränderungen kritisch diskutiert. Hierbei geraten unter anderem *Verwissenschaftlichungs-, Administrierungs- und Ökonomisierungstendenzen* im medizinischen Sektor in den Blick, die Ehlich jeweils in den Kontext institutioneller Kommunikation stellt. Der Beitrag mündet in einem vehementen Plädoyer für eine angewandt-sprachwissenschaftliche Institutionenforschung, die die genannten diskursiven Bedingungen systematisch ernst nimmt – wie dies Florian Menz von seinen frühesten Arbeiten an immer wieder eingefordert hat.

Thomas Spranz-Fogasy fokussiert in seinem Beitrag das Feld der Psychotherapie. Der Beitrag stellt Ergebnisse eines Forschungsprojektes vor, das sich unter anderem mit der Funktion von Fragen (der Therapeuten) in der Psychotherapie auseinandergesetzt hat. Das ist deswegen ein bemerkenswertes Unterfangen, weil therapeutenseitige Fragen in der psychotherapeutischen Theorie wegen ihrer angeblichen Invasivität als hochgradig problematisch gelten und daher vermieden werden sollen. Demgegenüber zeigt Spranz-Fogasy anhand von zahlreichen Beispielen auf, dass Fragen nicht nur rekurrent vorkommen, sondern dass sie ganz offensichtlich im Therapieprozess auch hochgradig funktional und produktiv sind. Der Autor differenziert verschiedene Fragetypen funktional, vergleicht sie mit (Re-)Formulierungsprozeduren, und zeigt anhand sprachlicher Daten aus Therapiesitzungen jeweils auf, wann und wie sie zum Einsatz kommen.

Fragen können dabei, wie der Beitrag ausführt, ähnlich wie (Re-)Formulierungen zur *Verständnisaushandlung* eingesetzt werden, wenn Teile des Erzählten mittels Fragen fokussiert und damit für thematisch relevant gesetzt werden (»Highlighting-Funktion«), wenn die Therapeut*innen mittels Fragen eine Re-Perspektivierung von Erzähltem vorschlagen (»Rephrasing-Funktion«) oder wenn Erzähltes auf Nachfrage miteinander verknüpft wird (»Relocating-Funktion«). Darüber hinaus identifiziert Spranz-Fogasy spezifische Fragetypen, die in Therapiesprächen spezifische Funktionen übernehmen. Dazu zählen *Beispiel-Nachfragen* (wie *Haben Sie da vielleicht mal ein Beispiel für?*), die eine Problem-Spezifizierung der Patient*innen zu evozieren versuchen; *Fragen zur kollaborativen Erklärungsfindung* (*Haben Sie selbst eine Idee, woran das liegt?*), die dezidiert zur gemeinsamen Ursachenklärung auffordern und *Lösungsorientierte Fragen* (*Wie sollte es denn ihrer Meinung nach weitergehen?*), die den Patient*innen im Rahmen der Lösungsfindung Agentivität zusprechen. Wie der

Autor abschließend festhält, sind Fragen also »ein wichtiges Instrument der Psychotherapie und -diagnostik«. Voraussetzung dafür ist jedoch, dass man Fragen in ihrer Interaktivität begreift, sie also als Anschlusshandlungen auslösende Anschlusshandlungen versteht, und nicht nur als initiiierende kommunikative Akte. Gerade an diesem Beispiel zeige sich, wie sich die (interaktions-, gesprächs- oder konversationsanalytischen) Sprachwissenschaft, wie es Florian Menz niemals müde wurde einzufordern, für alle Seiten gewinnbringend mit der institutionellen/organisationalen Praxis austauschen kann.

Um Verständigung geht es auch zentral im Beitrag von *Martin Reisigl*. In einer detaillierten Begriffsreflexion befasst sich der Beitrag mit dem terminologischen Verhältnis von *Verstehen*, *Verständlichkeit*, *Verständigung*, *Verständnis*, *Verständnissicherung* und *Verständnisförderung*. Auf der Grundlage einer kritischen Lektüre vorliegender Arbeiten zu diesem Phänomenbereich (aus ganz unterschiedlichen Teildisziplinen der Angewandten Sprachwissenschaft wie der Konversationsanalyse und der Textverständlichkeitsforschung) differenziert Reisigl diese Konzepte zunächst terminologisch voneinander. Der Autor plädiert dabei für ein *approximatives* Konzept von Verständigung, in welchem Verstehen und Verständigung interaktiv und konstruktiv verstanden werden und in welchem ›vollständiges Verstehen‹ weder als tatsächlich angenommene noch als heuristisch-ideale Größe eine Rolle spielt.

In einem zweiten Schritt verengt Reisigl den Blick auf ›interkulturelle Kommunikation. Der Autor arbeitet in diesem Zusammenhang spezifisch kulturbegründete Probleme der Verständigung heraus. Dabei wird hervorgehoben, dass ›Kultur‹ als semiotisch-interpretativer Rahmen (oder mit George Boole gesprochen: als *Diskursuniversum*; vgl. Schalk 1998) für das Verstehen von Verständigung und Verständnis einen unerlässlichen Bezugsrahmen darstellt.

Dies exemplifiziert der Autor drittens anhand von Befunden aus einem Forschungsprojekt aus dem Bereich der Arzt-Patient-Kommunikation, das Florian Menz geleitet hat und an dem Reisigl selbst beteiligt war. Am Beispiel der Kopfschmerzambulanz eines Wiener Krankenhauses zeigt der Autor hier auf, auf welchen Ebenen *Verstehen*, *Verständlichkeit*, *Verständigung* und *Verständnis* operiert bzw. scheitern kann, wie komplex und herausfordernd also im institutionellen Bereich der Medizin die Aufgabe der *Verständnissicherung* und *Verständnisförderung* ist, zumal dann, wenn – wie dies in diesem wie in den meisten anderen institutionellen Kontexten ja die Regel ist – Kommunikation im Rahmen kultureller Heterogenität stattfindet.

Heiko Hausendorf beschäftigt sich in seinem Beitrag mit einem bislang in der Angewandten Sprachwissenschaft weitgehend unerforschten Bereich institutioneller Kommunikation, nämlich mit der Bedeutung der räumlichen Umgebung für Interaktionen. Er weitet damit das lebenslange Forschungsgebiet von

Florian Menz – nämlich die Analyse institutioneller Kommunikation – auf kreative Weise auf einen neuen Bereich aus.

Hausendorf führt eingangs aus, dass es eigenartig anmutet, dass die Bedeutung räumlicher Kontexte als kommunikative Ressource in der Gesprächsanalyse bisher ein ausgesprochenes Nischendasein führte, obwohl die Beschäftigung mit der »Sprechsituation« einer der Ausgangspunkte der linguistischen Pragmatik gewesen sei. Er unterscheidet für seine folgenden Überlegungen drei Aspekte von Räumlichkeit, die für die Face-to-face-Kommunikation von Bedeutung sind: solche, die die Ko-Orientierung der Beteiligten beeinflussen; solche, die sich auf ihre Ko-Ordination und schließlich solche, die sich auf die Ko-Operation auswirken. Damit wird der Interaktionsraum zur konstitutiven (und permanenten) Interaktionsressource, die benutzbar und semiotisch interpretierbar ist und unterschiedliche Formen der Teilhabe der Benutzer*innen ermöglicht.

Beispielhaft illustriert werden diese theoretischen Überlegungen anhand einer Analyse (moderner) universitärer Hörsaalarchitektur. Anhand seiner grundlegenden Merkmale (ansteigende Sitzreihen, klappbare Pulte, Podium, Pult und Tafel an einer der Stirnseiten) zeigt Hausendorf, dass ein Hörsaal für die Kommunikation in Großgruppen (›Eine/r-zu-vielen«-Kommunikation) konzipiert ist, die sich prototypisch im deutschsprachigen Konzept der kommunikativen Gattung der ›Vorlesung« manifestiert. Anhand zweier Fallstudien von unterschiedlichen Arten des Vorlesungsbeginns zeigt der Autor dann, wie Vortragende mit den spezifischen Merkmalen der Vorlesungsarchitektur (ihrem »Interaktionsverhinderungscharakter«) umgehen können. Das erste Beispiel zeigt, dass der eigentliche Vorlesungsbeginn nicht mit dem Vortragsbeginn der Dozentin gleichgesetzt werden kann, sondern dass dieser nur der Endpunkt des Beginns ist, der damit anfängt, dass die Studierenden sukzessive die Sitzreihen füllen und sich körperlich so ausrichten, dass sie ihre Aufmerksamkeit auf die Vortragende richten können und dass beide Interaktionsparteien ihre jeweiligen Schreib- und Leseflächen in Betrieb nehmen. Das zweite Fallbeispiel zeigt, dass ein Dozent (zumindest in eingeschränktem Ausmaß) die starren Vorgaben der Hörsaalarchitektur auch unterlaufen kann. Indem ein Dozent zum Beginn der Vorlesung nicht seinen Platz hinter dem Pult (wie das zumindest die Architektur nahelegen würde) einnimmt, sondern zwischen Podium und der ersten Sitzreihe hin und her geht, nutzt er einen ›Zwischen«-Raum, der keine funktionale Vorprägung durch die Institution hat. Dass dieses Verhalten offenbar kein Zufall ist, zeigt Hausendorf anhand einer detaillierten Analyse des verbalen Vorlesungsbeginns. Der Dozent verwendet eine Begrüßungsform und eine Ereigniskategorisierung, die nahelegen, dass er eine stärker dialogorientierte Lehrveranstaltung plant als die Dozentin aus dem ersten Beispiel. Aus diesen beispielhaften Analysen schließt der Autor, dass die Gattung ›Vorlesung« und die moderne

Hörsaalarchitektur in einem wechselseitigen Abhängigkeitsverhältnis zueinander stehen.

Luzia Plansky setzt sich in ihrem Beitrag mit der Anwendbarkeit gesprächsanalytischer Forschungsergebnisse und Konzepte im Rahmen von Kommunikationstrainings auseinander. Damit nimmt sie einen inhaltlichen Schwerpunkt der Forschungen von Florian Menz auf, der sich immer wieder mit Fragen der Anwendung (und Anwendungsorientierung) der Ergebnisse angewandt-linguistischer Forschung in Beratungs- und Trainingskontexten auseinandergesetzt hat.

Die Autorin geht dabei auf zwei Problembereiche ein, die sich bei der Konzeption und Durchführung gesprächsanalytisch orientierter Kommunikationstrainings ergeben. Zum einen – wie auch schon in der angewandt-gesprächsanalytischen Literatur diskutiert – erfordert die Anwendung von Konzepten und Methoden der Gesprächsanalyse einen hohen Arbeitsaufwand von Seiten der Kommunikationstrainerin/des Kommunikationstrainers, da es als unabdingbar gilt, dass Gesprächstrainings auf Transkripten authentischer Gespräche beruhen – und solche Transkripte müssen eben von der/dem Trainer*in vorab erstellt werden. Gerade diese Voraussetzung stellt aber auch die beauftragende Institution und die Teilnehmenden vor zusätzliche Anforderungen. Denn die Institution muss dem/der Trainer*in in ausreichend zeitlicher Distanz vorab Zugang (inklusive audiovisueller Aufnahmemöglichkeiten) zu jenen institutionellen Settings ermöglichen, die im Zentrum des geplanten Kommunikationstrainings stehen, und die Teilnehmenden müssen sich Lektürefähigkeiten zum Lesen von gesprächsanalytischen Transkripten aneignen, was erfahrungsgemäß eine große (Motivations-)Hürde darstellen kann. Der zweite Problembereich betrifft den konkreten institutionellen Kontext, in dem die Kommunikationstrainings der Autorin stattfinden. Es handelt sich dabei um von der öffentlichen Hand finanzierte eintägige Kurse für Langzeitarbeitslose. Einer der beiden Kurse ist dabei von anderen Kurstagen gerahmt, in denen es auch um andere Themen der interpersonellen Kommunikation geht, während der andere Kurs Teil eines mehrtägigen Kursprogramms zur individuellen Weiterbildung ist und von Kurstagen zu ganz unterschiedlichen Themen gerahmt wird. Dieses institutionelle Arrangement führt zu einer großen Inhomogenität in der Gruppe der Teilnehmenden und macht es deshalb unmöglich, irgendeine Art von für alle relevanten Kursmaterialien vorzubereiten. Darüber hinaus stellt sich auch das Problem der Teilnehmendenmotivation, das eine Verwendung von Gesprächstranskripten in der Trainingssituation zusätzlich verunmöglicht. Auch Rollenspiele sind in dieser Kurssituation nicht möglich, wie die Autorin ausführt, da es keine Zielvorgaben für die Trainings gibt, d.h. es sollen nicht bestimmte Gesprächstypen, sondern ›Kommunikation‹ im Allgemeinen geübt werden.

Die Autorin argumentiert, dass trotz dieser institutionellen Vorgaben die gesprächsanalytischen Grundlagen eines Kurskonzepts nicht über Bord geworfen werden müssen, sondern präsentiert ihre kreativen Lösungen, die sie im Rahmen dieses Settings entwickelt hat. In vier Phasen werden die Teilnehmenden zunächst für die Themen Sprache und Sprachverwendung als Thema der Gesprächsanalyse sowie für ihre eigene Sprachbiographie sensibilisiert. In der zweiten Phase wird mit den Teilnehmenden über ihre eigenen Vorstellungen von ›gelingender Kommunikation‹ reflektiert, wobei es auch um individuelle Veränderungspotentiale geht. Diese Reflexionsphase wird durch Übungen unterstützt, die auch in der dritten Phase des Trainings (der ›Aktivierung‹) zentraler Bestandteil des Kurskonzepts sind. In dieser Phase werden den Teilnehmenden zuerst zentrale Konzepte und Ergebnisse der Gesprächsforschung vermittelt, die dann im Rahmen von Übungen ›erlebbar‹ gemacht und deren aktive Beeinflussbarkeit durch die Teilnehmenden abschließend diskutiert werden. In der letzten Phase des Trainings werden den Teilnehmenden schließlich Möglichkeiten einer längerfristigen Anwendung der im Laufe des Kurstages geübten Kommunikationsaspekte vermittelt.

Insgesamt zeigt das von Plansky detailliert dargestellte Kursprogramm, wie man trotz widriger institutioneller Rahmenbedingungen durch kreative Kurs- und Übungskonzeptionen ein gesprächsanalytisch fundiertes Kommunikationstraining für eine inhomogene Teilnehmendengruppe gestalten kann.

Stephan Habscheid, Christine Hrnkal, Felix Carros und Jens Lüssem beschäftigen sich in ihrem Beitrag mit einem Thema mit hoher gesellschaftlicher Relevanz, nämlich der Mensch-Roboter-Interaktion (HCI). Sie berichten Ergebnisse aus einem Forschungsprojekt, das zwei Teams aus Angewandten Linguist*innen und Informatiker*innen der Universitäten Siegen und Kiel gemeinsam durchführen. Im Rahmen dieses Projekts sollen die Akzeptanz eines humanoïden Roboters (›Pepper‹) in verschiedenen institutionellen Kontexten erforscht und verschiedene betroffene Gruppen und unterschiedliche Situationen untersucht werden. Das übergeordnete Ziel dabei ist, langfristiges Vertrauen zwischen (prospektiven) Nutzer*innen, Forscher*innen und Entwickler*innen aufzubauen, um so zu einer dialogischen Orientierung beizutragen und die Fähigkeit zur gegenseitigen Perspektivenübernahme zwischen institutionellen Stakeholdern zu entwickeln. Damit greifen die Autor*innen einen Forschungsstrang auf, für den Florian Menz in seiner Zusammenarbeit mit Hans K. Stahl die Grundlage geschaffen hat.

In dem Teilprojekt, über das die Autor*innen im vorliegenden Band berichten, steht die Anwendung von Robotik in der Altenpflege im Mittelpunkt. Dabei sollen die Beteiligten unterschiedliche Anwendungsbereiche eines möglichen Robotereinsatzes in dieser Institution gemeinsam konzipieren. Die Öffentlichkeit und andere relevante gesellschaftliche Bereiche wie Medien, Politik, Recht

und Wirtschaft werden dabei durch Workshops und öffentliche Präsentationen mit einbezogen. Ein Fokus der Forschung liegt dabei auch auf der Artikulation und Bearbeitung möglicher negativer Emotionen, die dem Einsatz von Robotern in der Altenpflege von verschiedenen Stakeholdergruppen entgegengebracht werden.

Zwei Fallbeispiele aus sehr unterschiedlichen Kontexten der HCI illustrieren nicht nur das methodische Vorgehen der Forscher*innen sondern erbringen auch überraschende Ergebnisse. Im ersten Fallbeispiel präsentieren die Autor*innen einen Transkriptausschnitt, in dem eine Bewohnerin eines Altenpflegeheims direkt mit Pepper interagiert. Dabei zeigt sich, dass die Bewohnerin dem Roboter gegenüber keinerlei Berührungängste hat und ihm gegenüber auch positive Emotionen äußert, obwohl die Kommunikationsaktivitäten des Roboters aufgrund seiner technischen Möglichkeiten eingeschränkt sind. Demgegenüber steht das zweite Fallbeispiel, in dem ein Transkriptausschnitt untersucht wird, der von einer öffentlichen Präsentation des Roboters bei einer Altenpflegemesse stammt. Die dabei anwesende Politikerin zeigt sich dem Roboter gegenüber eher irritiert und distanziert. Die Autor*innen schließen aus den beiden Fallbeispielen in ihrem Fazit, dass die unmittelbar Betroffenen dem Roboter gegenüber durchaus aufgeschlossen agieren (wobei die Frage offen bleibt, wie lange diese Aufgeschlossenheit angesichts der demonstrierten weitgehenden Unfähigkeit des Roboters spontan zu kommunizieren anhalten würde), während es in Gruppen, die weiter vom unmittelbaren Einsatzgebiet des Roboters entfernt sind, auch andere emotionale Reaktionen geben kann, die im Rahmen des Projekts noch bearbeitet werden könnten.

Der Band spannt also eine Bandbreite von theoretisch-methodologischen Überlegungen zu Kommunikation in Organisationen/Institutionen über detaillierte empirische Fallstudien bis hin zu (auch macht-)kritischen Perspektiven auf Organisationen/Institutionen und die Rahmenbedingungen, die sie Kommunizierenden setzen. Genau diese Bandbreite charakterisiert auch, wie man auch in den vielfältigen Bezugnahmen der in diesem Band versammelten Beiträge erkennen kann, das Werk von Florian Menz. Man könnte auch sagen: sie ist *konstitutiv* für dieses Werk, denn für Florian Menz war Angewandte Sprachwissenschaft notwendigermaßen immer *zugleich* Theorie, Methodologie, Empirie und Kritik. Mit dieser *Perspektiventriangulation* (auch dies ein für ihn typischer Begriff) hat er die Angewandte Sprachwissenschaft nachhaltig geprägt, und sein Werk wird das Fach weiter prägen.

Literatur

- Brünner, Gisela, Reinhard Fiehler & Walther Kindt (Hgg.). 2002 [1999]. *Angewandte Diskursforschung*. 2 Bde. Radolfzell: Verlag für Gesprächsforschung. URL: <http://www.verlag-gespraechsforschung.de/2002/bruenner1.htm> (Abruf am 18. November 2019).
- Busch, Albert & Thomas Spranz-Fogasy (Hgg.). 2015. *Handbuch Sprache in der Medizin* (Handbücher Sprachwissen 11). Berlin & Boston: De Gruyter.
- Candlin, Christopher & Srikant Sarangi (Hgg.). 2011. *Handbook of Communication in Organisations and Professions* (Handbooks of Applied Linguistics 3). Berlin & Boston: De Gruyter Mouton.
- Ehlich, Konrad & Jochen Rehbein. 1994. Institutionsanalyse: Prolegomena zur Untersuchung von Kommunikation in Institutionen. In Gisela Brünner & Gabriele Graefen (Hgg.), *Texte und Diskurse: Methoden und Forschungsergebnisse der Funktionalen Pragmatik*, 287–327. Opladen: Westdeutscher Verlag.
- Felder, Ekkehard & Friedemann Vogel (Hgg.). 2017. *Handbuch Sprache im Recht* (Handbücher Sprachwissen 12). Berlin: de Gruyter.
- Fleck, Ludwik. 1980 [1935]. *Entstehung und Entwicklung einer wissenschaftlichen Tatsache: Einführung in die Lehre vom Denkstil und Denkkollektiv*. Mit einer Einleitung hg. von Lothar Schäfer und Thomas Schnelle. Frankfurt am Main: Suhrkamp.
- Gruber, Helmut & Florian Menz (Hgg.). 2001. *Interdisziplinarität in der Angewandten Sprachwissenschaft: Methodenmenü oder Methodensalat?* Bern: Peter Lang.
- Habscheid, Stephan, Andreas P. Müller, Britta Thörle & Antje Wilton. 2015. Sprache in Organisationen. In Ekkehard Felder & Andreas Gardt (Hgg.), *Handbuch Sprache und Wissen* (Handbücher Sprachwissen 1), 393–410. Berlin & Boston: De Gruyter.
- Habscheid, Stephan Andreas P., Müller, Britta Thörle & Antje Wilton (unter Mitarb. v. Jonas Heimann) (Hgg.). 2018. *Handbuch Sprache in Organisationen* (Handbücher Sprachwissen 14). Berlin: de Gruyter.
- Halwachs, Dieter & Florian Menz (Hgg.). 1999. *Roma in Österreich*. Klagenfurt/Celovec: Drava.
- Iedema, Rick & Ruth Wodak. 2005. Communication in Institutions/Kommunikation in Institutionen. In Ulrich Ammon, Norbert Dittmar, Klaus J. Mattheier & Peter Trudgill (Hgg.), *Soziolinguistik. Ein internationales Handbuch zur Wissenschaft von Sprache und Gesellschaft*, 2., vollst. neu bearb. u. erw. Aufl., Bd. 2 (Handbücher zur Sprach- und Kommunikationswissenschaft 3.2), 1602–1615. Berlin & New York: de Gruyter.
- Knapp, Karlfried, Gerd Antos, Michael Becker-Mrotzek, Arnulf Deppermann, Susanne Göpferich, Joachim Grabowski, Michael Klemm & Claudia Villiger (Hgg.). 2006. *Angewandte Linguistik: Ein Lehrbuch* (UTB 8275). Tübingen & Basel: Francke.
- Kneer, Georg. 2009. Institution/Organisation: Über die Paradoxie des Organisierens. In Stephan Moebius & Andreas Reckwitz (Hgg.), *Poststrukturalistische Sozialwissenschaften* (stw 1869), 124–140. Frankfurt a. M.: Suhrkamp.
- Lalouschek Johanna, Florian Menz & Ruth Wodak. 1990. *Alltag in der Ambulanz: Gespräche zwischen Ärzten, Schwestern und Patienten* (Kommunikation und Institution 20). Tübingen: Gunter Narr.
- Meer, Dorothee & Ina Pick. 2019. *Einführung in die Angewandte Linguistik: Gespräche, Texte, Medienformate analysieren*. Stuttgart: Metzler.

- Menz, Florian. 1984. *Variation in Schüleraufsätzen: Eine quantitative und qualitative Pilotstudie im Rahmen einer soziopsychologischen Theorie der Textplanung*. Unveröff. Diplomarbeit: Universität Wien.
- Menz, Florian. 1990. »Bei ausländischen Staatsfunktionären streichen sie herum«: Über den sprachlichen Umgang mit Minderheiten in Kärnten. *Grazer Linguistische Studien* 33/34. 183–205.
- Menz, Florian. 1991. *Der geheime Dialog: Medizinische Ausbildung und institutionalisierte Verschleierungen in der Arzt-Patient-Kommunikation* (Arbeiten zur Sprachanalyse 13). Frankfurt am Main et al.: Peter Lang.
- Menz, Florian. 2000. *Selbst- und Fremdorganisation im Diskurs: Interne Kommunikation in Wirtschaftsunternehmen*. Wiesbaden: Deutscher Universitätsverlag.
- Menz, Florian. 2008. Postbürokratische Organisationen und Ungewissheit: Zum Verhältnis von Identitätsmanagement und Selbstorganisation. In Florian Menz & Andreas P. Müller (Hgg.), *Organisationskommunikation: Grundlagen und Analysen der sprachlichen Inszenierung von Organisation* (Managementkonzepte 34), 141–166. München & Mering: Rainer Hampp Verlag.
- Menz, Florian, Johanna Lalouschek & Wolfgang U. Dressler. 1989. »Der Kampf geht weiter«: *Der publizistische Abwehrkampf in Kärntner Zeitungen seit 1918. Eine sprachwissenschaftliche Analyse von Vorurteilen und Feindbildern*. Klagenfurt/Celovec: Drava.
- Menz, Florian & Heinz K. Stahl. 2014 [2008]. *Handbuch Stakeholderkommunikation. Grundlagen, Sprache, Praxisbeispiele*. 2. Aufl. Berlin: Schmidt.
- Müller, Andreas P. 2008. Aufgabenfelder einer Linguistik der Organisation. In Florian Menz & Andreas P. Müller (Hgg.), *Organisationskommunikation: Grundlagen und Analysen der sprachlichen Inszenierung von Organisation* (Managementkonzepte 34). 17–46. München & Mering: Hampp.
- Schalk, Helge. 1998. *Kulturelle Welten. Universes of Discourse. Journal Phänomenologie* 10. 2–9.
- Vine, Bernadette (Hg.). 2017. *The Routledge Handbook of Language in the Workplace*. London: Routledge.
- Wodak, Ruth. 2001. What CDA is about – a summary of its history, important concepts and its development. In: Ruth Wodak & Michael Meyer (Hgg.), *Methods of Critical Discourse Analysis*, 1–13. London, Thousand Oaks & New Delhi: Sage.
- Wodak, Ruth & Florian Menz. 1994. Medienberichterstattung zum Gedenkjahr 1988: Der Novemberpogrom in den Fernsehnachrichten des ORF. In Liliane Crips, Michel Cullin, Nicole Gabriel & Fritz Taubert (Hgg.), *Nationalismes, Féminismes, Exclusions. Mélanges en l'honneur de Rita Thalmann*, 357–372. Frankfurt am Main et al.: Peter Lang.
- Wodak, Ruth, Florian Menz, Richard Mitten & Frank Stern. 1994. *Die Sprachen der Vergangenheiten. Öffentliches Gedenken in österreichischen und deutschen Medien*. Frankfurt: Suhrkamp (stw 1133).

Konrad Ehlich (Berlin/München)

Linguistische Analyse und institutionelle Resilienz

Florian Menz

Florian Menz, dessen wir im Anschluss an das Kolloquium im Jahr 2018 zur »institutionellen Kommunikation« mit diesem Band gedenken, hat für verschiedene institutionelle Zusammenhänge in der Entwicklung der noch jungen Forschungsrichtung bedeutende Beiträge geleistet. Die Angewandte Sprachwissenschaft in ihrer Wiener Ausprägung ist mit seinem Namen dauerhaft verbunden. Florian Menz hat zur *Wirtschaftskommunikation* gearbeitet, zur *Politischen Kommunikation*, insbesondere in Österreich, und vor allem zur *Medizinischen Kommunikation*. Es ist wesentlich auch durch seine Arbeiten, Wien im deutschsprachigen Raum zu einem Zentrum gerade für die Analyse Medizinischer Kommunikation zu machen (vgl. neben den Arbeiten von Florian Menz exemplarisch für die Entwicklungen in Wien z. B. Lalouschek 1995 oder Sator 2011). Aspekten der Medizinischen Kommunikation möchte ich die folgenden Überlegungen widmen. So wie die institutionelle Kommunikation insgesamt erst relativ spät zu einem genuinen Arbeitsfeld linguistischer Analyse wurde, stellt sich die Situation für die Kommunikation im weiten Feld der Gesundheit dar.

1 Kommunikationsanalysen

1.1 Empirie und Empirieschwellen

Die Entwicklung von Kommunikationsanalysen pendelt zwischen zwei Extremen: einerseits einer gewissen Beliebigkeit der Themensetzungen, andererseits einer spezifizierten Thematisierung, die sich auf die sprachliche Wirklichkeit in den Interaktionen der Sprechenden tatsächlich einlässt. Deren Kommunikation geschieht weithin in ihrer *Institutionalität*. Das bedeutet, dass die linguistische Analyse vor einer spezifischen Herausforderung von Empirie steht, einer Em-