

*A Dialogue among Experts:
The Role of Agenda-Setting Questions in
Coaching*

Frédéric Dionne

Alpen-Adria-Universität Klagenfurt

„Potenziale der Angewandten Linguistik“

6. Innsbrucker Winterschool

13. November 2021

Inhalt

- Coaching und (A)Symmetrie & (Non-)Direktivität im Gespräch
- Forschungsfragen, Datenkorpus & Methodologie
- Ergebnisse: Expert*innen-Positionierungen durch Agenda-thematisierende Fragen
- Diskussion: Agenda-thematisierende Fragen und Basisaktivitäten

Coaching

- Ko-Konstruktion von Veränderung in einer Serie helfender Gespräche zwischen Coach und (nicht-klinische*r) Klient*in mit Management-Verantwortungen (Graf 2019)
- Fokus auf arbeitsbezogene Anliegen => Veränderung profitiert hilfeschuchende Person und deren Arbeitgeber

*“... a helping relationship formed between **a client who has managerial authority** and responsibility in an organization and **a consultant** who uses a wide variety of behavioral techniques and methods to **assist the client to achieve a mutually identified set of goals to improve his or her professional performance** and personal satisfaction and consequently to **improve the effectiveness of the client’s organization** within a formally defined coaching agreement”*

(Kilburg 2000: 65f; herv. FD)

Der ideal(isiert)e Interaktionsstil

- „Dialog auf Augenhöhe“ (cf. Nazarkiewicz & Krämer 2012: 59, Jautz 2017)
- „Ein Coaching-Konzept, das auf die Entwicklung von Selbstmanagement gerichtet ist, muss vom Coach einen Interaktionsstil fordern, der auf die Herstellung von Subjekt-Subjekt-Beziehungen abzielt“ (Schreyögg 2012: 209)
 - Wertschätzung
 - Authentizität versus Zurückhaltung
 - **Symmetrie versus Asymmetrie**
 - **Direktivität versus Non-Direktivität**

(A)Symmetrie im Coaching Gespräch

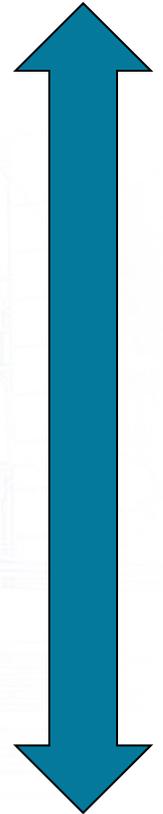
- Helfende Gespräche wie Coaching-Konversationen sind von Natur aus asymmetrisch => Helfende Person ‚besitzt‘ Wissen, das die hilfeschende Person braucht (Drew & Heritage 1992; Graf & Spranz-Fogasy 2018: 425)
 - Beziehungsgestaltung kann aber mehr oder weniger symmetrisch gestaltet werden; dargestellt durch die Konstruktion der Expert*innen- und Laie-Rollen
- Coaching als ‚Hilfe zur Selbsthilfe‘: das Wissen für die Lösung des Anliegens besitzt die hilfeschende Person – es wird aber erst durch „geeignete diskursive Praktiken“ der helfenden Person „zugänglich gemacht“ (ibid.: 437)
 - Coach als Expert*in für den Veränderungsprozess: Know-How von Coaching und wie Veränderung erreicht wird; prozessuale Steuerung durch Gesprächssteuerung
 - Klient*in als Expert*in für das thematische Inhalt und die subjektive Erfahrung

Vorstrukturierung des helfenden Gesprächs: Ein Kontinuum von (Non-)Direktivität

“Das Abnehmen von (Teil-)Handlungen ist der zentrale Teil des Helfens. Die helfende Person strukturiert dabei je nach Ausprägung die Handlungsplanung, Lösung von Problemen oder die Intervention zur Problemlösung in unterschiedlichem Ausmaß verbal vor, indem sie Denk- und Handlungsalternativen bewertet und gewichtet“

(Pick & Scarvaglieri 2019: 29ff)

- schwache Vorstrukturierung
– z.B. ‚Vorschlagen‘
- mittlere Vorstrukturierung
– z.B. ‚Empfehlen‘
- starke Vorstrukturierung
– z.B. ‚Ratgeben‘



QueSCo: Questioning Sequences in Coaching

- Erforschung von Fragesequenzen im Coaching (Graf, Spranz-Fogasy & Künzli 2020)
 - Entwicklung einer Coaching-spezifischen Typologie von Fragesequenzen (Form, Funktion und Interaktionsspezifik)
 - Untersuchung der lokalen Wirksamkeit von Fragen in Sequenzen, Phasen und gesamten Coaching-Prozessen
 - Untersuchung des Beitrags von Fragen zur globalen Wirksamkeit von Coaching-Prozessen (d.h. Zielerreichung)
- Fragetypologie
 - => Agenda-thematisierende Fragen als Coaching-spezifischer Fragetyp

Forschungsfragen

1. Wie lassen sich agenda-thematisierende Fragen aktional beschreiben, hinsichtlich (A)Symmetrie und (Non-)Direktivität? Welche formalen Muster zeigen sich dabei?
2. Welche Rollen werden dabei für helfende und hilfeschuchende Personen konstruiert?

Conversation Analysis

“Conversation analysts study how actions are linguistically designed, responded to, and sequenced in the flow of interaction. Participants not only act, but they also interpret each other's actions and work to maintain mutual understanding“
(Smoliak et al. 2020: 3)

Besonders gut geeignet für die Analyse von

- *action formation*
- *identity formation*
- Management von epistemischen und deontischen Rechten

durch verschiedene diskursive Praktiken (z.B. Heritage & Raymond 2005, Heritage 2012) in verschiedenen Gesprächstypen (z.B. Peräkylä et al. 2008, Spranz-Fogasy 2010)

Epistemics und Deontics in Gesprächen

Epistemische und deontische Autorität, Rechte und *stance*/Einstellung in Konversation als Ressourcen der lokalen Identitätskonstruktion (vgl. Heritage & Raymond 2005, Raymond & Heritage 2006, Stevanovic & Peräkylä 2012, Ekberg & LeCouteur 2015, Smoliak et al. 2020, Stevanovic 2021)

“Epistemic authority is about getting the *words to match the world*, and deontic authority is about getting the *world to match the words*; epistemic authority is about *knowing* how the world ‘is’; deontic authority is about *determining* how the world ‘ought to be’”
(Stevanovic & Peräkylä 2012: 298)

Epistemics und Deontics in Gesprächen

- Epistemische Domäne und Autorität
 - Coach als Expert*in (Autorität) für die Domäne ‚Prozess‘
 - Klient*in als Expert*in (Autorität) für die Domäne ‚Inhalt‘
- Deontische Domäne und Autorität
 - Coach als helfende Person ist verantwortlich (Autorität) für die Domäne ‚prozessuale Steuerung und Gesprächssteuerung‘
 - Klient*in als hilfesuchende Person behält trotzdem Autonomie und kann entscheiden über die Annahme des methodischen Angebotes (Autorität über die Domäne ‚Veränderungswunsch‘)
- Basis für epistemischen und deontischen Status

Epistemics und Deontics in Gesprächen

- Epistemischer und deontischer Status gegenüber bestimmter Domäne sind relativ stabil
- Epistemische und deontische Rechte (von Status abgeleitet) werden in Interaktion gezeigt/ ausgehandelt => *Stance*
- *Stance* – Darstellung/Aushandlung als Ort der Expert*innen/ Laie-Identitätskonstruktion im Gespräch

“deontic authority may be enabled and underpinned by epistemic authority, which is the case when other people are impelled to act according to the will of a person as they assume that his or her expert knowledge in the matter at hand goes together with good reasons to promote a specific line of action“
(Stevanovic 2021: 2)

Datenkorpus

2 Subkorpora

- Systemisches Lösungsorientiertes Coaching (Graf et al. 2020)
 - CO1_KL1 Sitzung 1
 - CO3_KL1 Sitzung 1
- Emotional Intelligentes Coaching (Graf 2015, 2019)
 - CO2_KL1 Sitzung 1
 - CO2_KL2 Sitzung 1

Agenda-thematisierende Fragen

Was macht eine Agenda-thematisierende Frage aus?

- Agenda: lokal ausgehandelte Entscheidung über nächste Schritte im Gespräch
 - Was wird als nächstes inhaltlich thematisiert und wer hat das Recht das zu entscheiden?
- *Action formation* von Fragen
 - Kontinuum von *request for information* zu *request for action* (vgl. Heritage 2012, Stevanovic & Svennenig 2015, Stevanovic 2021)
 - Form der Aktion hat Auswirkungen auf Antwort/Reaktion (Sequentialität)

Expert*innen-Positionierungen durch Agenda- thematisierende Fragen

- Verzicht des*der Coach auf deontische Autorität
- Teilung von deontischer Autorität
 - Vorschlag => Präsupposition in der Frage
- Anspruch des*der Coach auf deontische Autorität

Expert*innen-Positionierungen durch Agenda- thematisierende Fragen

*Schwache
Vorstrukturierung*

*Starke
Vorstrukturierung*



*Entscheidung des*der
Klient*in*

Vorschläge

*Entscheidung des*der
Coach*

Verzicht des*der Coach auf deontischer Autorität

- Funktion: *request for information*
 - Klient*in wird um Inhalt gebeten und entscheidet daher ‚wie es weiter geht‘
- Form: Ergänzungsfragen
 - verschiedene Möglichkeiten bzgl. Reaktionen
- Positionierung des*der Klient*in als Expert*in
 - Schwache Vorstrukturierung durch Coach
 - Epistemische und deontische Asymmetrie zugunsten von Klient*in

CO₂_KL2

- [01:17:22] was wär denn, sagen wir, bezogen auch auf die ziele, was wär heute noch wichtig zu besprechen
- [01:25:42] was wäre für sie da gut, wenn wir was noch erreicht haben noch heute

Teilung von deontischer Autorität

- Funktion: *request for information*
- Formen
 - *Ergänzungsfragen*
 - Alternativfragen: Wahl zwischen Möglichkeiten
 - Interrogative Polarfragen mit Konjunktiv od. Modalverb mit neutralen Agenten: Bestätigung/ Ablehnung + Hinzufügung von Info.
- Positionierung von Coach und Klient*in als Expert*innen
 - Mittlere Vorstrukturierung
 - Verschiedene epistemische und deontische *stance*-Konstellationen

CO1_KL1

- [00:09:12] welches dieser beiden anliegen würden sie gerne= ?
- [00:51:49] dann können wir nämlich so gucken, was, was diesen wohlgefüllten rucksack kann ihnen helfen jetzt sich zu fokussieren. wäre das ein vorgehen?

CO3_KL1

- [01:39:20] kann man es dann so für heute belassen?

Anspruch des*der Coach auf deontischer Autorität

- Funktion: Unterstützungsmobilisierung und *request for action*
- Form: Polarfragen
 - Deklarativsatz mit *question tag*: Unterstützung (nicht) geben
 - Mit Modalverb ‚mögen‘ und direkte Ansprache: Aktionsnachkommen / Ablehnung
- Positionierung des*der Coach als Expert*in
 - Starke Vorstrukturierung basierend auf epistem. & deont. Autorität
 - Bewahrung der Autonomie des*der Klient*in durch Frage-Aspekt

CO1_KL1

- [00:22:44] ich würde vorschlagen, wir werfen heute einen blick auf ihre fähigkeiten ... ja?

CO2_KL1

- [02:12:35] magst du dir noch n moment zeit nehmen, mal zu gucken , wo du damit so für heute, ja, gelandet bist und was du so für heute (2s) was du mitnimmst und was da auch sich so deutlicher gezeigt hat, was du vielleicht besser verstehst

Zusammenfassend...

- Diskursive Praktik, die die Basisaktivitäten ‚Definieren der Situation‘ und ‚Gestalten der Beziehung‘ realisieren (Graf 2015, 2019)
- Agenda-thematisierende Fragen als Ort der Aushandlung von Expert*innen-Identitäten (und Laie-Identitäten) => und Ort wo ‚Dialog auf Augenhöhe‘ ermöglicht wird

‚Definieren der Situation‘

- „beinhaltet all jene kommunikativen Aufgaben, die – zumeist explizit realisiert im Rahmen einer Metakommunikation – den Beteiligten Orientierung geben bezüglich des primären Zwecks und der Art und Weise ihrer Interaktion“ (ibid.)

‚Gestalten der Beziehung‘

- „beinhaltet die kommunikativen Aufgaben, mittels derer die Beteiligten diskursiv ihre Identitäten und Rollen definieren und dadurch ihre Coaching-Beziehung etablieren und gestalten“ (Graf 2015: 7)

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

- Frederick.dionne@aau.at
- Projektwebsite: questions-in-coaching.aau.at

Referenzen

- Ekberg, K. & A. LeCouteur. 2015. Clients' resistance to therapists' proposals: managing epistemic and deontic status. *Journal of Pragmatics* 90: 12-25.
- Drew, P. & J. Heritage. 1992. *Talk at Work*. Cambridge: CUP.
- Graf, E. 2015. Kommunikative Basisaktivitäten im Coaching- Gespräch – ein linguistische Beitrag zur Coaching-Prozessforschung. *Coaching | Theorie & Praxis*.
- Graf, E. 2019. *The pragmatics of executive coaching*. Amsterdam: John Benjamins.
- Graf, E. & T. Spranz-Fogasy. 2018. Helfende Berufe– Helfende Interaktionen. In: Karin Birkner & Nina Janich (eds.), *Handbuch Text und Gespräch*, 418–442. Amsterdam: de Gruyter.
- Graf, E., T. Spranz-Fogasy & H. Künzli. 2020. *Questioning Sequences in Coaching*. DACH-research project funded by the FWF, DFG and SNF.
- Heritage, J. 2012. Epistemics in action: Action formation and territories of knowledge. *Research on language and social interaction* 45(1): 1-29.
- Heritage, J. & G. Raymond. 2005. The terms of agreement: Indexing epistemic authority and subordination in talk-in-interaction. *Social psychology quarterly* 68(1): 15-38.
- Jautz, S. 2017. Immer auf Augenhöhe? Ein Blick in den sprachlichen Werkzeugkoffer im Coaching.“ In: M. Dräger & M. Kuhnhen (eds.), *Linguistisches Wissen in Weiterbildungen zur Kommunikationskompetenz*, 47–64. Frankfurt/M.: Lang.
- Kilburg, R. (2000). *Executive Coaching. Developing Managerial Wisdom in a World of Chaos*. Washington: American Psychological Association.
- Peräkylä, A., C. Antaki, S. Vehviläinen & I. Leudar (eds.). 2008. *Conversation analysis and psychotherapy*. Cambridge: Cambridge University Press,
- Pick, I. & C. Scarvaglieri. 2019. Helfendes Handeln. Zum Begriff sprachlichen Helfens und seinen Implikationen für Veränderung. In: E. Graf, C. Scarvaglieri & T. Spranz-Fogasy (eds.), *Pragmatik der Veränderung*, 25-64. Tübingen: Narr/Francke/Attempto.
- Nazarkiewicz, K. & G. Krämer. 2015. *Handbuch Interkulturelles Coaching*. Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht.
- Raymond, G. & J. Heritage. 2006. The epistemics of social relations: Owing grandchildren. *Language in society* 35: 677-705.
- Schreyögg, A. (2012). *Coaching. Eine Einführung für Praxis und Ausbildung*, 2nd ed. Frankfurt, New York: Campus Verlag.
- Smoliak, O., C. MacMartin, A. Hepburn, A. LeCouteur, R. Elliott & C. Quinn-Nilas. 2020. Authority in therapeutic interaction: A conversation analytic study. *Journal of marital and family therapy*.
- Spranz-Fogasy, T. 2010. Vestehensdokumentation in der medizinischen Kommunikation: Fragen und Antworten im Arzt-Patient-Gespräch. In: A. Deppermann, U. Reitemeier, R. Schmitt, and T. Spranz-Fogasy (eds.), *Verstehen in professionellen Handlungsfeldern*, 27-116. Tübingen: Gunter Narr.
- Stevanovic, M. 2021. Deontic authority and the maintenance of lay and expert identities during joint decision making: Balancing resistance and compliance. *Discourse Studies* 23(5).
- Stevanovic, M. & A. Peräkylä. 2012. Deontic authority in interaction: The right to announce, propose and decide. *Research on Language and Social Interaction* 45(3): 297-321.
- Stevanovic, M. & J. Svennenig. 2015. Introduction: Epistemics and deontics in conversational directives. *Journal of Pragmatics* 78: 1–6.