

Arbeitsweisen und Standardverfahren der Angewandten Diskursforschung

Michael Becker-Mrotzek / Christoph Meier

veröffentlicht im Sammelband:

Gisela Brünner / Reinhard Fiehler / Walther Kindt (Hrsg.):
Angewandte Diskursforschung
Band 1: Grundlagen und Beispielanalysen
Radolfzell: Verlag für Gesprächsforschung 2002, 18 - 45

ISBN 3 - 936656 - 01 - 0 (früher: 3 - 531 - 13076 - 5)

Die PDF-Dateien bewahren die ursprünglichen Seitenumbrüche und Fußnoten-Positionen der ersten Auflage des Buches. Alle Zitationen bleiben also gültig. Bei Zeilenumbrüchen und Layout mussten jedoch Veränderungen vorgenommen werden.

Alle Texte erhältlich unter

www.verlag-gespraechsforschung.de

Alle Rechte vorbehalten.

© Verlag für Gesprächsforschung, Dr. Martin Hartung, Radolfzell 2002

Das Werk einschließlich aller seiner Teile ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung außerhalb der engen Grenzen des Urheberrechtgesetzes ist ohne Zustimmung des Verlages unzulässig und strafbar. Das gilt insbesondere für Vervielfältigung, Übersetzungen, Mikroverfilmungen und die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronischen Systemen.

Arbeitsweisen und Standardverfahren der Angewandten Diskursforschung

Michael Becker-Mrotzek/Christoph Meier

Zusammenfassung

Diskurs- und gesprächsanalytische Ansätze bieten einen eigenen, spezifischen Zugang zu Kommunikationsausbildung und -beratung. Die Angewandte Diskursforschung macht authentische Kommunikationsereignisse zur Grundlage der Analyse und Anwendung. Sie verläßt sich nicht ausschließlich auf (Problem-)Schilderungen der Beteiligten oder auf Einschätzungen, die auf eigenen Beobachtungen im Feld basieren. Denn Diskurs- und Gesprächsforschung haben in zahlreichen Untersuchungen gezeigt, daß mündliche Kommunikation sehr komplex strukturiert und ihre Analyse aufgrund von Schilderungen und Ad-hoc-Beobachtungen - auch wegen der Flüchtigkeit des Mündlichen - mit zahlreichen Unsicherheiten behaftet ist. Aus diesem Grund bilden Ton- und/oder Videoaufzeichnungen, deren Transkription (wissenschaftliche Verschriftung) und die anschließende detaillierte Analyse zentrale Elemente der Angewandten Diskurs- und Gesprächsforschung. Hierin unterscheidet sich die Angewandte Diskursforschung grundlegend von anderen Trainings- und Beratungskonzepten. Der Beitrag arbeitet die Besonderheiten dieses Vorgehens heraus. Nach der Klärung zentraler Begriffe werden zunächst die Gegenstände und Ziele erläutert. Im dritten Abschnitt werden dann wichtige Methoden der Erhebung und Analyse vorgestellt. Der vierte Punkt schließlich zeigt, wie mit Hilfe dieser Methoden kommunikative Probleme identifiziert und erfaßt werden. Wo erforderlich und möglich, beziehen wir uns in exemplarischer Weise auf die Transkription eines kurzen Telefongesprächs, die im Anhang mit Transkriptionserläuterungen vollständig abgedruckt ist.

1. Begriffliche Vorbemerkungen

Als *Angewandte Diskursforschung* wird im vorliegenden Band ein Forschungsansatz bezeichnet, der sich verstärkt um die anwendungsbezogene Erforschung sprachlicher Kommunikation bemüht. Mit *Anwendung* meinen wir nicht nur, daß sich die linguistische Forschung der konkreten gesellschaftlichen Kommunikationspraxis zuwendet, sondern auch, daß sie ihre Ergebnisse dieser Praxis unmittelbar zur Verfügung stellt¹. Wesentliches Kennzeichen Angewandter Diskursforschung ist also das Ziel, linguistische Forschung in den Dienst der sprachlich Handelnden zu stellen. Wie und wozu dies konkret geschieht, wird in Abschnitt 4 "Problemanalyse" erläutert.

Wir verwenden den Ausdruck *Diskursforschung* als Oberbegriff für verschiedene Traditionen der Erforschung sprachlich vermittelter Kommunikation und Interaktion². Ein wesentliches Ziel dieses Beitrags ist es jedoch, eher die Gemeinsamkeiten als die Unterschiede (vgl. Flader/v. Trotha 1991) herauszuarbeiten. Wir halten dies trotz der unterschiedlichen theoretischen Grundannahmen von Diskurs- und Konversationsanalyse für möglich, weil der Gegenstand (authentische Diskurse) und seine Erfassung in diesen Traditionen wichtige Gemeinsamkeiten aufweisen. Vor diesem Hintergrund stellt der Beitrag diejenigen Verfahren und Annahmen in den Mittelpunkt, die für eine angewandte Forschung von besonderer Bedeutung sind.

¹ Zum Anwendungsbegriff in der Linguistik vgl. auch Fiehler (1995).

² Für einen Überblick über die verschiedenen Traditionen vgl. Becker-Mrotzek (1994, 1999). Wir verwenden "Diskursanalyse" und "diskursanalytisch" stellvertretend für diese Traditionen, um stilistisch unschöne Doppelungen zu vermeiden.

Unter *Kommunikation* verstehen wir das auf Verständigung zielende sprachliche und nicht-sprachliche zeichenhafte Handeln von Menschen. Verständigung ist dabei in einem weiten Sinne als das Herstellen gemeinsamer Bedeutung für interaktiv realisierte Ziele zu verstehen. Die aus verbalen und nonverbalen Anteilen bestehende Kommunikation übernimmt dann im Rahmen eines übergeordneten Tätigkeitszusammenhangs die Funktion, zwischen den handelnden Personen zu vermitteln.

Das wesentliche Mittel der Kommunikation ist - neben nonverbalen Mitteln wie Mimik und Gestik - die *Sprache*. Die Diskursforschung geht davon aus, daß Kommunikation - entgegen dem äußeren Anschein - geordnet und strukturiert verläuft. Ihr liegen systematische Verfahren zur Realisierung der unterschiedlichen Verständigungsziele zugrunde. Der auf den ersten Blick bestehende Eindruck von Zufälligkeit und Ungeordnetheit sprachlicher Kommunikation ist im wesentlichen der Flüchtigkeit des Mündlichen zuzurechnen. Die Ordnung der Kommunikation läßt sich für kommunikative Einheiten unterschiedlicher Größe beschreiben. Wir unterscheiden zwischen mindestens drei Einheiten: den *Diskursen* als der größten Einheit, den *Sprechhandlungssequenzen* als der mittleren Einheit und den als *kleinere Einheiten* zusammengefaßten unterschiedlichen Kleinformen.

Die größte strukturierte Einheit sprachlicher Handlungen bezeichnen wir als *Diskurs*³. Damit meinen wir strukturierte Ansammlungen mehrerer Einheiten mittlerer Größe, sog. *Sprechhandlungssequenzen*. Beispiele für Diskurse sind etwa der *Unterrichtsdiskurs* oder die *Gerichtsverhandlung*. Solche Diskurstypen zeichnen sich durch spezifische Kombinationen unterschiedlicher Sprechhandlungssequenzen aus; ihre Auswahl ergibt sich aus dem *Zweck* des jeweiligen Diskurstyps. Für die eben genannten wie auch für alle anderen Diskurstypen gelten gleichermaßen je besondere Regeln des *Sprecherwechsels*. Das Rederecht ist für unterschiedliche Diskurstypen spezifisch geregelt. Beispiele für Diskurstypen mit einem sehr eingeschränkten Sprecherwechsel sind beispielsweise die *Predigt* oder der *mündliche Geschäftsbericht*. Dagegen enthalten *Wegauskünfte*, *Beratungen* oder *Verhandlungen* zahlreiche Sprecherwechsel. So muß etwa der Diskurstyp *Wegauskunft* systematisch Möglichkeiten für Reparaturen und Nachfragen vorsehen, weil nur selten eine Verständigung im ersten Anlauf gelingt. Der Ausdruck *Diskurs* steht mithin als Oberbegriff für die verschiedenen Arten mündlicher Kommunikationsformen⁴.

Die nächst kleinere kommunikative Einheit bezeichnen wir als *Sprechhandlungssequenz*⁵. Dazu zählen beispielsweise die *Frage-Antwort-Sequenz* oder die *Vorwurf-Entschuldigungs-/Rechtfertigungs-Sequenz*. Sie haben ihre eigene Ordnung, die insbesondere durch eine relativ feste Abfolge erwartbarer Äußerungen gekennzeichnet ist. Durch die Kombination solcher Sprechhandlungen als Einheiten der mittleren Ebene entstehen dann die o.a. Diskurstypen. So beschreibt beispielsweise Nothdurft (1984) die für Beratungsgespräche typischen Sprechhandlungen; hierzu

³ Zum Begriff vgl. Ehlich (1993, 145). Andere Begriffe für diese Größenordnung sind etwa "kommunikative Großformen" (Bergmann 1994, 13) oder "big packages" (Kallmeyer 1988, 1097).

⁴ In ähnlicher Bedeutung werden bisweilen die Ausdrücke "Gespräch" bzw. "Konversation" gebraucht; sie haben jedoch den Nachteil, daß sie im Deutschen zugleich bestimmte, insbesondere im Alltag angesiedelte Diskursarten bezeichnen (z. B. "das Gespräch unter Freunden").

⁵ Eine andere Bezeichnung hierfür ist etwa "Paarsequenz". Daneben gibt es auch einaktantige Sprechhandlungen (Sprechhandlungs-Verkettungen), z.B. Behauptung - Begründung.

zählen etwa das *Präsentieren des Problems* in Form von *Erzählungen* oder *Berichten* und das *Aufzeigen von Lösungen* in Form von *Ratschlägen*. Die Frage-Antwort-Sequenz spielt im Unterrichtsdiskurs als sog. *Lehrerfrage* ebenso wie in der Gerichtsverhandlung als *Verhör* eine bedeutende Rolle.

Ähnlich wie die Diskurse setzen sich auch die Sprechhandlungen aus wiederum *kleineren Einheiten* zusammen. So lassen sich beispielsweise einzelne Redezüge bzw. Sprechakte und deren Folgen für sich anschließende Äußerungen beschreiben. Es können aber auch noch kleinere Einheiten, etwa Teile von Sprechakten, Redezügen, sprachliche Mittel oder einzelne grammatische Formen in ihrer Wirkung und Funktionsweise untersucht werden.

Für die allgemeine wie für die angewandte Diskursforschung ist des weiteren die Annahme grundlegend, daß der Diskurs als Form der *mündlichen Kommunikation* einen eigenständigen Untersuchungsgegenstand bildet. Die - trotz gegenteiliger Postulate - überwiegend schriftbasierten Methoden und Kategorien der traditionellen Linguistik sind für die Analyse von Diskursen nicht ausreichend. Die mit der Mündlichkeit verbundene Flüchtigkeit und Dynamik des kommunikativen Geschehens erfordern zusätzliche Analysemethoden und -kategorien. Eine ausschließliche Adaptation schriftbasierter Kategorien auf Diskurse beinhaltet die Gefahr, Besonderheiten des Mündlichen - und damit auch seine spezifischen Leistungen - nur als Defizite⁶ zu erfassen. Auf diesem Hintergrund unterscheidet die Diskursforschung systematisch zwischen *Diskursen* und *Texten*. Diskurse bezeichnen Folgen von Sprechhandlungen mehrerer Beteiligter in einer unmittelbaren, gemeinsamen Sprechsituation, die entweder in direkter Interaktion, d.h. face-to-face, oder medial vermittelt hergestellt ist. Demgegenüber zielt in unserem Verständnis der Textbegriff auf die Überlieferung kommunikativer Äußerungen. Die (schriftliche oder sonstige) Speicherung von Äußerungen ermöglicht einerseits ihre Überlieferung über Raum und Zeit hinweg. Andererseits erfordert sie aber auch einen besonderen Einsatz der sprachlichen Mittel, was seinen Niederschlag u.a. in den besonderen Anforderungen an die Gestaltung von Gebrauchstexten (Bedienungsanleitungen etc.) findet.

2. Angewandte Diskursforschung

Eines der wesentlichen Merkmale der Angewandten Diskursforschung besteht in ihrer empirischen Grundhaltung (vgl. den Beitrag von Lalouschek/Menz in Bd. 1). Kommunikation und Interaktion werden nicht nur auf der Grundlage eines vorgängig bestehenden, ausschließlich theoretisch abgeleiteten Kategorien- oder Beschreibungssystems betrachtet. Vielmehr bilden authentisches Handeln - d.h., nicht zum Zwecke der Untersuchung eigens herbeigeführte Kommunikation - und hieraus entwickelte Analysemethoden den Ausgangspunkt der Untersuchung. Untersucht wird, ob sich in ihm eine Ordnung verbirgt und welche Funktionen durch diese Geordnetheit realisiert werden.

⁶ Wie das z.B. im Falle von Diskontinuitäten in der Äußerungsrealisation der Fall war (vgl. Goodwin 1981).

2.1 Gegenstand

Die eben skizzierte empirische Forschungshaltung stellt einen Ausgangspunkt für die Untersuchung grundsätzlich allen sozialen Handelns dar. Für die Angewandte Diskursforschung stehen allerdings solche Diskurse im Vordergrund des Interesses, die in berufliche oder institutionelle Zusammenhänge eingebettet sind. Das gilt - um hier nur einige Beispiele zu nennen - für Gespräche zwischen BürgerInnen und VertreterInnen von Verwaltungen, für Interaktionen in den verschiedensten Ausbildungseinrichtungen, für Gespräche zwischen KundInnen und DienstleisterInnen, für die Interaktion zwischen medizinischem Personal und PatientInnen sowie schließlich auch für Gerichtsverfahren oder Beratungen (vgl. etwa die Beiträge in Fiehler/Sucharowski 1992, Teil II, und die Beiträge in Teil IV von Bd. 2).⁷

2.2 Ziele

Die Angewandte Diskursforschung zielt darauf ab, strukturelle Probleme der Kommunikation zu rekonstruieren und die Handlungsformen zu beschreiben, die den Beteiligten als verfestigte Lösungen für diese Probleme zur Verfügung stehen. Allerdings ist der Blick dabei auf bestimmte, kommunikationsintensive Berufs- und Handlungsfelder gerichtet. Deshalb steht die Analyse von Kommunikationsproblemen, wie sie für die interessierenden beruflich-institutionellen Handlungsfelder charakteristisch sind, im Mittelpunkt, also beispielsweise die manifesten Schwierigkeiten der Beteiligten etwa bei der Durchführung eines Beratungs- oder Reklamationsgesprächs.

Angewandte Diskursforschung zielt also darauf ab, die in den genannten Feldern beobachtbaren Strukturen des Handelns zu rekonstruieren und zu interpretieren. Dabei werden innerhalb der Angewandten Diskursforschung unterschiedliche Perspektiven eingenommen. Ein Erklärungsansatz⁸ nimmt an, daß die beobachtbare Ordnung des Geschehens von den Beteiligten lokal und durch die Anwendung bestimmter Verfahren hergestellt wird. Dazu gehört beispielsweise, daß sich die Beteiligten im Verlauf ihres Tuns anzeigen, was sie gerade tun und was sie als nächstes von ihrem Gegenüber erwarten - etwa indem sie durch bestimmte Äußerungen konkrete Folgehandlungen ihres Gegenüber nahelegen. Ein Diskurs erscheint aus dieser Perspektive als Resultat des je konkreten Verständigungs- und Handlungsprozesses.

Aus der Perspektive eines anderen Ansatzes⁹ stellt sich die Geordnetheit kommunikativen Handelns als Funktion der Zweckhaftigkeit von Sprache dar. Konkrete kommunikative Handlungen bedienen sich, unabhängig von ihrer Größe, gesellschaftlich entwickelter Formen. Für die unterschiedlichen kommunikativen Anlässe (z.B. Informationen austauschen, gemeinsame Tätigkeiten planen, jemandem sein

⁷ Darüber hinaus lassen sich natürlich auch schriftlich konstituierte Texte wie etwa Gutachten oder Dienstanweisungen unter dieser Perspektive betrachten, etwa Wolff (1995), Becker-Mrotzek (1997).

⁸ Gemeint ist hier die Gesprächs- und Konversationsanalyse, vgl. Kallmeyer/Schütze (1976), Kallmeyer (1988) und Bergmann (1994).

⁹ Gemeint ist die funktionale Pragmatik, vgl. Ehlich/Rehbein (1979, 1986).

Mitgefühl aussprechen) stellt unsere Sprache ein Inventar an verbalen Mitteln und Formen zur Verfügung, die sich in der wiederholten Anwendung bewährt haben und die von den Handelnden genutzt werden, um ihre je konkreten Probleme und Ziele zu bewältigen bzw. zu verfolgen. Die Struktur von Diskursen erscheint aus dieser Perspektive nicht nur als Ergebnis individueller Verständigungsprozesse, sondern zugleich auch als Ausdruck vorgängiger sprachlicher Handlungsformen.

Die Rückvermittlung der Ergebnisse in die Praxis in Form von Beratung, Supervision oder Seminaren ist das besondere Anliegen der Angewandten Diskursforschung (vgl. dazu die Beiträge in Fiehler/Sucharowski 1992, Teil II und III, sowie die Beiträge in Teil III und IV von Bd. 2). Daher stellt die Angewandte Diskursforschung kein ausschließlich unter akademischen Gesichtspunkten betriebenes Unternehmen dar. Sie leistet zwar einerseits einen Beitrag zur wissenschaftlichen Dokumentation und Erforschung authentischer Praktiken und Diskurse in beruflich-institutionellen Handlungsfeldern. Andererseits reagiert sie jedoch auf Interessen und Anliegen, die aus den genannten Praxisfeldern an sie herangetragen werden und trägt so dazu bei, dort die Komplexität kommunikativer Vorgänge durchschaubar zu machen.

3. Methoden der Angewandten Diskursforschung

Die Analysemethoden der Angewandten Diskursforschung sind innerhalb linguistischer und soziologischer Teildisziplinen entwickelt worden. Besondere Bedeutung kommt hier der Sequenz-, der Schema- und der Musteranalyse zu. Bevor diese Verfahren im Abschnitt 3.3 ausführlicher vorgestellt werden, möchten wir noch kurz eine allgemeinere Charakterisierung des methodischen Vorgehens und des Verlaufs Angewandter Diskursforschung liefern.

3.1 Der grundlegende Arbeitsablauf

Anders als Texte, die zumeist auf Papier materialisiert vorliegen, ist das Geschehen in mündlicher Kommunikation flüchtig. Zwar löst sich das Geschehen nicht vollständig in nichts auf, denn es wird nach seinem Ablauf zu einem erinnerbaren Ereignis. Aber als solches ist es uns in der Regel nur noch in der Form von Erinnerungen, Erzählungen oder vielleicht auch Notizen verfügbar - nicht aber in seiner ihm eigenen Verlaufsstruktur (Bergmann 1985, 304). Der oben schon angeführte, für die Angewandte Diskursforschung grundlegende Ausgangspunkt besteht in der Annahme, daß kommunikative Prozesse strukturiert sind. Einzig die Konservierung in der Form von Audio- und Videoaufzeichnungen bietet nun die Möglichkeit, ein solches flüchtiges Geschehen in seiner ihm eigenen Verlaufsstruktur (und damit unabhängig von kognitiven Verarbeitungsprozessen und kommunikativen Darstellungsformen, die Berichte, Beobachtungsprotokolle etc. notwendigerweise beeinflussen) zu analysieren.

a) Diskurse aufzeichnen

Ein ausreichend großes Korpus¹⁰ von Ton- oder Videoaufzeichnungen eines kommunikativen Geschehens stellt eine grundlegende Voraussetzung für diskursanalytische Untersuchungen dar. Allerdings hat es wenig Sinn, Aufzeichnungen noch ohne jede Kenntnis des Untersuchungsbereiches anzufertigen. Brauchbare Aufzeichnungen setzen eine gewisse Vertrautheit mit dem relevanten Geschehen geradezu voraus (vgl. Kallmeyer 1988, 1102). Dabei ist wichtig, daß authentische, nicht zum Zweck der Beobachtung und Analyse herbeigeführte Kommunikationsvorgänge aufgezeichnet werden. Die besonderen Bedingungen institutioneller Interaktion und ihre jeweils besondere Konstellation von Zwecken und Strukturproblemen können nicht ohne weiteres in Rollenspielen simuliert werden.¹¹ Es ist natürlich möglich, daß die Auftraggeber einer Untersuchung Aufzeichnungen authentischer Interaktionen nicht zulassen können oder wollen. In einem solchen Fall kann auf Rollenspiele und Simulationen zurückgegriffen werden, wobei aber deren besondere Beschränkungen im Auge behalten werden müssen (vgl. die Beiträge in Bliesener/Brons-Albert 1994). Ein Verfahren zur Annäherung von Simulationen an authentisches Handeln stellen Becker-Mrotzek und Brünner in ihrem zweiten Beitrag in Teil III (in Bd. 2) vor.

b) Aufzeichnungen transkribieren

Audio- oder Videoaufzeichnungen selbst sind noch keine geeignete Arbeitsgrundlage für die Analyse eines kommunikativen Geschehens. Erst über die Anfertigung von Transkripten zu diesen Aufzeichnungen wird es möglich, einen genauen Überblick über das Geschehen zu erlangen sowie verschiedene Fälle vergleichend gegenüberzustellen. Das Anfertigen solcher Verschriftungen¹² ist mit einem großen Aufwand an Zeit verbunden. Dieser Aufwand ist allerdings gerechtfertigt, denn nur auf diese Weise werden die flüchtigen, aber für den Verlauf einer Interaktion wesentlichen Details von Sprechhandlungen und Äußerungsformen erfaßbar.

c) Beobachten

Sobald Verschriftungen der aufgezeichneten Kommunikationsvorgänge vorliegen, kann mit der analytischen Arbeit im eigentlichen Sinn begonnen werden. Am Anfang dieser Arbeit steht zunächst einmal das genaue Beobachten dessen, was passiert. Für anwendungs- und auftragsbezogene Analysen ergibt sich dabei eine spezielle Schwierigkeit: Wie 'offen' tritt man an das neue Material heran und wie stark läßt man sich von vorhandenem Wissen um Interaktions- und Kommunikationsprobleme leiten? Auf der einen Seite erfordert der hier dargestellte analytische Zugang ein Sich-Einlassen auf das konkrete Material und eine Offenheit für überraschende Strukturen des je besonderen Handlungskontexts.¹³ Andererseits kann gerade dann, wenn eine solche Auftragsarbeit unter Zeitdruck stattfindet, das aus analytischer und praktischer Erfahrung gewonnene Wissen wertvolle Orientierungs-

¹⁰ Vgl. dazu Lalouschek/Menz in Bd. 1.

¹¹ Vgl. dazu ebenfalls den Beitrag von Lalouschek/Menz.

¹² Das Vorgehen dabei und Probleme der Verschriftung von Aufzeichnungen interaktiver Prozesse werden von Lalouschek/Menz im nächsten Beitrag ausführlicher behandelt.

¹³ Schenkein (1978, 5) spricht diesbezüglich von einer notwendigen "analytischen Mentalität".

punkte für die Bearbeitung des konkreten Materials geben. Eine prinzipielle Lösung für diese Schwierigkeit ist nicht möglich. Daher wird immer im konkreten Fall abzuwägen sein, wie 'einfach' oder voraussetzungsvoll beobachtet werden muß.

d) Nach Regelmäßigkeiten suchen

Meist wird die Relevanz einer Beobachtung erst dann bewußt, wenn ein bestimmtes Phänomen das zweite oder dritte Mal auftritt. Damit stellt sich dann die Frage, ob dieses Phänomen nur zufällig dort plaziert ist oder ob es Bestandteil einer Ordnung, eines Musters ist. Um eine Antwort auf diese Frage geben zu können, bietet es sich an, eine Sammlung von Fällen anzulegen, in denen sich das potentielle Ordnungselement findet.

e) Regelmäßigkeiten interpretieren und begrifflich rekonstruieren

Die Beobachtung, daß ein bestimmtes Detail oder Muster regelmäßig auftritt, stellt ein erstes Ergebnis diskursanalytischer Arbeit dar. Es genügt aber nicht, an diesem Punkt stehenzubleiben. Vielmehr ist es notwendig aufzuzeigen, wie die beobachteten Regelmäßigkeiten zustande kommen. Je nach Analyseperspektive werden diese unterschiedlich ausgewertet; sie werden als methodische Lösungen für strukturelle Probleme der aktuellen Interaktionsorganisation verstanden (Konversationsanalyse) oder als auf gesellschaftlich etablierte Zwecke bezogene Handlungsmuster rekonstruiert (funktionale Pragmatik).

3.2 Interpretation und Rekonstruktion

Auch wenn das diskursanalytische Vorgehen ganz wesentlich auf nachvollziehendem Verstehen beruht, so sind diese Interpretationen dennoch keineswegs beliebig. Es gilt den Nachweis zu führen, daß die im Verlauf der Analyse rekonstruierten Verfahrensweisen und Muster für die Beteiligten selbst 'real' sind und daß die Beteiligten selbst sich an ihnen orientieren. Von besonderer Bedeutung für einen solchen Nachweis sind sogenannte abweichende Fälle. Die Art und Weise, wie die Beteiligten auf das Fehlen oder die modifizierte Realisation der identifizierten Strukturelemente reagieren, liefert die überzeugendsten Hinweise darauf, daß es sich bei den unterstellten Zwecken sowie den ermittelten Verfahrensweisen, Mustern und Strukturproblemen um angemessene Beschreibungen handelt. Idealerweise fügen sich Datenerhebung, Transkription und Datenanalyse in einen mehrfach zu durchlaufenden, zyklischen Prozeß ein. Denn es ist keinesfalls selbstverständlich, daß diejenigen Phänomene, die sich mit dem Fortgang der Analyse als entscheidend herauskristallisieren, in den zunächst angefertigten Aufzeichnungen mit ausreichender Häufigkeit auftreten. Aber auch hier sind einer angewandten Untersuchung Grenzen gesetzt, da die Zeitspanne zwischen der Erhebung von Daten und der Rückvermittlung der Ergebnisse (beispielsweise im Rahmen einer Trainingsmaßnahme) nicht beliebig ausgedehnt werden kann. Insofern bekommt die der Datenaufzeichnung vorangehende Erkundung des Untersuchungsfeldes eine besondere Bedeutung. Andererseits muß bei einer allzu kurzen Zeitspanne für die Analyse der erhobenen Daten die Gefahr berücksichtigt werden, daß die inhaltliche Analyse und damit die Rekonstruktion der kommunikativen Probleme der Beteiligten zu kurz greift. Dies kann letztlich auch den Erfolg einer auf diesen Analysen aufbauenden Maßnahme gefährden.

3.3 Analytische Standardverfahren der Angewandten Diskursforschung

Zwischen den verschiedenen, in die Angewandte Diskursanalyse einfließenden Forschungstraditionen finden sich nicht nur unterschiedliche Analyseperspektiven auf die beobachtbaren Strukturen. Auch die Größenordnung der Phänomene, die im Vordergrund des Interesses stehen, unterscheidet sich. So läßt sich beispielsweise sagen, daß die funktionale Pragmatik eher bei größeren Einheiten (den sogenannten Mustern, s.u.) ansetzt und sich von dort aus zunehmend kleineren Einheiten zuwendet. Umgekehrt setzen die Gesprächs- und die Konversationsanalyse zunächst bei kleineren Einheiten (wie z.B. Äußerungs-Sequenzen, s.u.) an und versuchen, dann von diesen ausgehend größere kommunikative Einheiten zu untersuchen. Dennoch läßt sich ein gemeinsames Erkenntnisinteresse dieser Richtungen formulieren. Dieses Erkenntnisinteresse besteht darin, die verfestigten kommunikativen Verfahren zu bestimmen, deren sich die an einem Geschehen beteiligten Personen zur Bearbeitung struktureller Probleme bedienen. Für die Angewandte Diskursforschung besteht das gemeinsame Interesse folglich in der Rekonstruktion manifester Probleme der Beteiligten in den untersuchten beruflich-institutionellen Handlungsfeldern. Dabei kann auf die Verfahren der Sequenz-, der Schema- und der Musteranalyse zurückgegriffen werden. Diese Verfahren werden in den folgenden Abschnitten kurz vorgestellt.

3.3.1 Sequenzanalyse

Diskurse (im oben genannten Sinn) wie etwa Beratungsgespräche, Besprechungen oder Verhandlungen sind nicht nur durch eine Zug-um-Zug-Abfolge von Beiträgen und einen Wechsel der SprecherInnen gekennzeichnet. Gleichzeitig manifestiert sich in ihnen auch die Orientierung der Beteiligten daran, daß eine nachfolgende Handlung sich auf die unmittelbar vorangegangene Handlung bezieht.¹⁴ Im Verlauf einer Interaktion folgen Äußerungen und Handlungen aber nicht bloß seriell (wenn auch thematisch gebunden) aufeinander. Häufig sind sie miteinander zu Sequenzen, das heißt zu 'Paketen' verbunden. Darunter verstehen wir einen festen Zusammenhang von Äußerungsfolgen. Auf diesen Bedingungs-zusammenhang beziehen sich die Bezeichnungen (*Paar-*)*Sequenz* und *konditionelle Relevanz*.

Bei einer Sequenz handelt es sich um aneinander gekoppelte, von verschiedenen Personen produzierte Äußerungen. Die erste dieser Äußerungen (d.h. der erste Sequenzteil) macht als nächstes einen passenden Äußerungstyp erwartbar oder - anders gesagt - *konditionell relevant* (Schegloff/Sacks 1973, 295f). Erste Sequenzteile, die im nächsten Zug passende zweite Teile erwartbar machen, sind zum Beispiel ein Gruß (-> Gegengruß) oder eine Frage (-> Antwort). So findet sich zu Beginn des in diesem Aufsatz beispielhaft analysierten Gesprächs ein Austausch von Selbstidentifikationen (z.B. *Stadtwerke Emden, Kober*) und Grußformen (*guten Morgen*).

¹⁴ Diese grundlegende Orientierung dokumentiert sich besonders deutlich in den speziellen Formen, die wir dann verwenden, wenn wir uns *nicht* auf eine unmittelbar vorangegangene (Äußerungs-) Handlung beziehen: *übrigens wollte ich Dich noch fragen* oder *noch mal zu dem, was Du vorhin gesagt hast* (Heritage 1984, 261).

```

+-----+
|Ko[ Stadtwerke Emden, Kober, guten Morgen.
|Kü[ Küster, guten
1 +-----+

+-----+
|Kü[ Morgen. Es geht um die Kurfürstenstraße, um die Wasserver-
2 +-----+

```

Allerdings gibt es auch erste Sequenzteile, zu denen unterschiedliche zweite Teile passen. So kann etwa auf einen Vorwurf eine Entschuldigung folgen, aber auch ein Abstreiten, ein Gegenvorwurf oder eine Rechtfertigung. In dem von uns ausgewählten Gespräch findet sich eine als Vorwurf verstehbare Äußerung auf seiten des Anrufers Küster in den Flächen F15-16.

```

+-----+
|Ko[ heut Nacht gesperrt worden.]
|Kü[ 11[Jau, ohne Vorwarnung.
15 +-----+

+-----+
|Ko[ 12[Ja, d/wir]12
|Kü[ Ich hab hier en Säugling zu versorgen.]11
16 +-----+

```

Diese Äußerung weist verschiedene Merkmale auf, die sie als Vorwurf kennzeichnen. Ein Vorwurf¹⁵ ist eine sprachliche Handlung, bei der eine Person dem Gegenüber Vorhaltungen wegen einer vergangenen Tätigkeit macht, die sie in irgendeiner Weise negativ berührt hat. In unserem Beispiel ist es die fehlende Vorwarnung. Das Transkript zeigt, daß der Kunde deutlich darum bemüht ist, an *dieser* Stelle einen Redezug zu erlangen. Das stark betonte *Jau* zu Beginn seiner Äußerung ist insofern auffällig, weil es wegen des offensichtlich fehlenden Vorwissens des Kunden (vgl. die Äußerung in Fläche 3-4) keine Bestätigung der vorangegangenen Aussage des Mitarbeiters sein kann. Es ist vielmehr der Versuch, sich an dieser Stelle das Rederecht für eine thematische Initiative zu sichern (vgl. die ähnliche Verwendung von *jau* in Fläche 27 sowie Jefferson 1993, 4). Neben der Feststellung zu der unterbliebenen Vorwarnung liefern auch die gehäuften Akzentuierungen (auf *jau*, *Vorwarnung* und *Säugling*, F15-16) sowie die erregte Stimme des Anrufers (auf *versorgen*, F16) Hinweise auf seine Verärgerung und damit den Vorwurfscharakter dieser Äußerung (vgl. Günthner 1993, 26).

Die Äußerung eines ersten Sequenzteils in Form eines Vorwurfs, einer Beschwerde oder einer Anschuldigung macht eine angemessene Folgeäußerungen erwartbar, wie Eingeständnisse, Rechtfertigungen, Entschuldigungen oder auch Abstreiten und Gegenvorwürfe. Diese Alternativen sind aber nicht gleichwertig, und sie werden zudem unterschiedlich realisiert. Nach Vorwürfen werden in der Regel solche Folgeäußerungen präferiert, mit denen Schuld abgewehrt werden kann (Atkinson/Drew 1979, 60). Auch in dem hier betrachteten Gespräch zeigt sich das Bemühen des Mitarbeiters der Stadtwerke, den Vorwurf (*ohne Vorwarnung*) zurückzuweisen.

¹⁵ Für eine ausführliche Analyse vgl. Rehbein (1975).

```

12 unsicher      +-----+
                  |Ko[                               12[Ja, d/wir]12
                  |Kü[ Ich hab hier en Säugling zu versorgen.]11
                  16 +-----+

                  +-----+
                  |Ko[ ham um null Uhr fünfundvierzig gesperrt. Wir dürfen
                  17 +-----+

                  +-----+
                  |Ko[ dann nachts nich mehr ansagen. Da steht abba auch en
                  | >+                               v
                  |Kü+                               Hm.
                  18 +-----+

```

Die betonte Feststellung, daß sehr spät gesperrt wurde (erkennbar an dem Akzent auf *null*, F17), liefert den Grund für die ausgebliebene Ankündigung (*wir dürfen dann nachts nich mehr ansagen*). Auf diese Weise rechtfertigt der Mitarbeiter das Handeln der Wasserwerke und weist damit zugleich deren Verantwortung für die Unannehmlichkeiten des Kunden zurück.

Wenn nun im Verlauf eines Gesprächs eine bestimmte Folgehandlung erwartbar ist, dann wird ihr Ausbleiben zu einem besonderen Ereignis. Das ist der entscheidende Unterschied zu den vielen anderen Handlungen, die in der fraglichen Situation ebenfalls *fehlen* mögen, deren Abwesenheit aber nicht begründungsbedürftig ist und keine besonderen Schlußfolgerungen erlaubt. Die mit dem *Vorwurf* des Anrufers initiierte Sequenz ist hier mit der *Rechtfertigung* des Mitarbeiters jedoch noch nicht abgeschlossen.¹⁶ Der Kunde läßt nämlich noch offen, ob er die Rechtfertigung akzeptiert und die Unannehmlichkeit hinzunehmen bereit ist (vgl. sein *hm*, Fläche 18, die Pause und das *tja* in Fläche 19, sowie sein erneutes *Hm* in den Flächen 21, 23 und 24 in dem im Anhang abgedruckten Transkript). Dieses Ausbleiben einer eindeutig akzeptierenden Äußerung des Kunden nimmt der Mitarbeiter zum Anlaß für eine weitere Sprechhandlungssequenz (Hinweis auf Wasserwagen), die wir unten in Abschnitt 4.2.2 (Qualitätsanalyse) genauer betrachten.

Parsequenzen können auf verschiedene Weise ausgebaut oder erweitert werden und auf diese Weise auch größere Interaktionseinheiten zusammenbinden. So ist zum Beispiel wiederholt zu beobachten, daß einer Parsequenz andere, aber auf sie bezogene Aktivitäten vorgeschaltet werden. Ein Typ solcher vorgeschalteten Aktivitäten, der wiederum selbst sequentiell organisiert ist, sind Präsequenzen. Präsequenzen finden sich beispielsweise dann, wenn es darum geht, die Voraussetzungen für eine nächste Handlung zu klären. So kann über die Frage *Hast Du heute abend schon was vor?* geklärt werden, ob eine Einladung oder eine Verabredung ins Kino überhaupt aussichtsreich ist. Denn wenn die Antwort lautet: *Ja, ich fahr gleich zu Peter rüber*, dann kann auf die Äußerung einer Einladung verzichtet und die damit wahrscheinlich verbundene Ablehnung vermieden werden.

Präsequenzen taugen aber nicht nur zur Klärung der Erfolgsaussichten einer nachfolgenden Handlung. Sie kündigen diese nachfolgende Handlung selbst schon mehr oder weniger deutlich an, so daß sie vom Gegenüber antizipiert werden kann. Das Gegenüber kann deshalb nach der Frage bezüglich der weiteren Pläne für den Abend durchaus antworten: *Naja, ich überlege, ob ich zu Peter rüberfahre. Wieso?* und damit eine Verabredung im Bereich des Möglichen lassen. Insofern ermöglichen

¹⁶ Vgl. Goffmans Konzept des "korrektiven Austauschs" mit drei bzw. vier Strukturpositionen (1971, 141).

Über die Verkettung und Verschachtelung von Paarsequenzen können größere und auch thematisch disparate Interaktionseinheiten zusammengebunden werden. So zeigt etwa Schegloff (1990), wie eine einzige Handlungssequenz (die Bitte, ein Spielzeuggewehr ausleihen zu dürfen, und die Antwort darauf) über die verschiedensten Prä-, Einschub- und Nachsequenzen den größten Teil eines mehrere Minuten dauernden Telefongesprächs ausmacht. Im Verlauf dieser in extremer Weise expandierten Sequenz werden dabei ganz verschiedene Themen behandelt. Und Bergmann zeigt, daß das hohe Maß an Gleichförmigkeit von Feuerwehrnotrufen aus der schrittweisen Expansion einer einzigen Handlungssequenz¹⁷ resultiert (1993, 301).

3.3.2 Die Analyse großräumiger Strukturen

Neben den kleineren und mittleren sprachlich-kommunikativen Einheiten, wie sie im vorangegangenen Abschnitt anhand der Sequenzanalyse vorgestellt wurden, lassen sich auch großräumige Strukturen untersuchen. Gerade im beruflichen Handeln gehört das Beherrschen kommunikativer Großformen wie Verhandeln, Beraten, Besprechungen-Leiten oder Reklamationen-Bearbeiten zu den sprachlichen Grundqualifikationen. Hierbei sind die Beteiligten gefordert, gemeinsam über einen längeren Zeitraum ein bestimmtes Ziel zu erreichen. Es sind insbesondere die Diskursanalyse und die Konversationsanalyse, die sich diesen größeren Einheiten mit eigenen Methoden zuwenden. Den Methoden liegen umfangreiche Theorien über das praktische wie sprachliche Handeln von Menschen zugrunde, die hier nicht vorgestellt werden können.

Geht man davon aus, daß sich den Menschen bestimmte kommunikative Aufgaben immer wieder stellen, dann erscheint es plausibel, daß sich hierfür im Laufe der Zeit feste Lösungswege entwickeln. Kommunikative Aufgaben bestehen nicht nur darin, in einem relativ überschaubaren Rahmen beispielsweise den Sprecherwechsel zu organisieren, sondern auch und gerade darin, in größeren Zusammenhängen und über einen längeren Zeitraum hinweg komplexe Aufgaben zu bewältigen. Beispiele hierfür sind das Aushandeln eines Kaufvertrages, das Erteilen von Ratschlägen bei beruflichen oder gesundheitlichen Problemen oder das Planen gemeinsamer Tätigkeiten im Rahmen von Besprechungen. Alle diese Aufgaben weisen unabhängig vom Einzelfall und vom konkreten Inhalt gleiche, immer wiederkehrende Anforderungen an die Beteiligten auf. So muß beispielsweise bei einem Beratungsgespräch die Rat suchende Person Gelegenheit haben, ihr Problem in einer Weise zu schildern, daß der bzw. die BeraterIn es in seinen wesentlichen Aspekten nachvollziehen kann.

Wir gehen also davon aus, daß sich aus den kommunikativen Aufgaben, man kann auch von *kommunikativen Zwecken* sprechen, bestimmte Anforderungen an den Diskurs, an das Gespräch ergeben. Wenn die Beteiligten ihre gemeinsamen kommunikativen Aufgaben bewältigen wollen, dann müssen notwendigerweise bestimmte Teilaufgaben erledigt werden. So gehört es in dem o.a. Beispiel der

¹⁷ Dabei besteht die Basissequenz aus der Meldung eines Ereignisses (meist als Bitte um Hilfe realisiert) und der Zusage bzw. Ablehnung eines Einsatzes. Diese Sequenz wird expandiert durch verschiedene Frage-Antwort-Sequenzen, mit denen die in der Telefonzentrale beschäftigten Feuerwehrleute die Voraussetzungen für einen Einsatz zu klären versuchen.

Beratung zu den notwendigen Voraussetzungen, daß die Rat suchende Person ihr Problem angemessen darstellt. Sie darf eine solche Darstellung weder verweigern noch hieran durch die Rat gebende Person gehindert werden; geschieht das dennoch, dann ist die Beratung als Ganzes gefährdet. Für die Untersuchung kommunikativer Großformen, wie sie in den verschiedenen Diskurstypen vorliegen, ist nun zweierlei bedeutsam: Erstens haben sich für die Bewältigung solcher komplexen Aufgaben im Laufe der Entwicklung geeignete sprachliche Formen herausgebildet. Vergleichbar den komplexen Werkzeugen für praktische Arbeiten verfügt eine Sprachgemeinschaft auch über komplexe kommunikative Werkzeuge. Solche sprachlich-kommunikativen Werkzeuge nennen wir komplexe *Muster* bzw. *Schemata*. Die Diskursanalyse spricht hier von *Mustern*; die Gesprächsanalyse von *Schemata*. Muster bzw. Schemata sind verfestigte sprachliche Handlungsformen zur Bewältigung komplexer kommunikativer Aufgaben. Sie enthalten Angaben darüber, welche Teilaufgaben von den Beteiligten in welcher Reihenfolge zu erledigen sind. Sie stellen eine Art Fahrplan dar für die einzelnen Schritte zur Bewältigung der gemeinsamen Aufgabe.

Der zweite Aspekt, der für die Untersuchung von Diskursen und Gesprächen bedeutsam ist, liegt in dem Musterwissen, d.h. dem Wissen der SprecherInnen *über* die Muster bzw. Schemata. Vergleichbar dem intuitiven grammatischen Wissen verfügen die Mitglieder einer Sprachgemeinschaft auch über ein Musterwissen. Sie haben eine intuitive Kenntnis darüber, welche kommunikativen Aufgaben zu bewältigen sind und wie dies zu geschehen hat. Sie wissen, wie man üblicherweise ein Problem bespricht, wie man sich über etwas beschwert oder wie man eine Auskunft einholt. Für das Musterwissen gilt wie für sprachliches Wissen allgemein, daß es nur unter bestimmten Bedingungen bewußt gemacht wird. Üblicherweise können wir nur sagen, ob eine Äußerung grammatisch korrekt oder kommunikativ angemessen ist. Wir können aber zumeist keine Regel zur Begründung anführen. Es ist dieses implizite Wissen über Muster bzw. Schemata, das solche kommunikativen Großformen in gewissen Grenzen planbar und erwartbar macht. Weicht ein Gesprächspartner hiervon zu weit ab, so führt das zu kommunikativen Problemen; hierauf gehen wir in Abschnitt 4 noch genauer ein.

Sprachliche Muster bzw. Schemata sind also Standardformen zur Bewältigung komplexer, wiederkehrender kommunikativer Aufgaben. Sie enthalten Angaben über Art und Reihenfolge der zu erledigenden Teilschritte. Da sie von den Beteiligten intuitiv gewußt werden, machen sie den Verlauf kommunikativer Großformen in bestimmten Grenzen erwartbar. Gerade in einer hochgradig arbeitsteilig organisierten Gesellschaft wie der unseren zeigt sich, daß für viele Aufgaben verfestigte Handlungsformen existieren. Deutlicher Ausdruck davon sind die zahlreichen Organisationen und Institutionen, in denen sich wesentliche Teile unseres Lebens abspielen. Vom Kindergarten über Schule und Berufsausbildung bis hin zur Erwerbsarbeit handeln wir überwiegend in Institutionen mit verfestigten kommunikativen Formen.

Eine Besonderheit der Muster bzw. Schemata besteht darin, daß sie sich aus einer relativ geringen Anzahl kleinerer Einheiten zusammensetzen. Sie sind Ansammlungen bzw. Ensembles kleinerer sprachlicher Formen, die erst durch ihre spezifische Zusammensetzung ihren je besonderen Charakter erhalten. Die Aufgabe einer diskursanalytischen Untersuchung besteht nun darin, die jeweilige Zusammensetzung der Muster bzw. Schemata zu ermitteln und ihre spezifische Wirkung mit

Blick auf die kommunikative Aufgabe zu bestimmen. Wie das geschieht, zeigt der folgende Abschnitt.

3.4 Das Verfahren: die Muster- bzw. Schemaanalyse

Die Schwierigkeit - und damit zugleich auch die zentrale Aufgabe - der Analyse komplexer kommunikativer Großformen besteht darin, aus den sprachlichen Erscheinungsformen die zugrundeliegende Systematik zu rekonstruieren. Denn die beobachtbaren kommunikativen Handlungen sind alles andere als einfache Reproduktionen der zugrundeliegenden Muster bzw. Schemata. Sie sind zusätzlich durch zahlreiche Faktoren beeinflusst, so daß wir im Alltag Musterrealisierungen nur selten in reiner Form vorfinden. Das ist vergleichbar dem Verhältnis von Kochrezept und Menü. Obwohl dem fertigen Essen ein bestimmtes Rezept zugrunde liegt, lassen die Speisen nicht unbedingt die Zutaten oder die erforderlichen Zubereitungsschritte an der Oberfläche erkennen. Um vom aufgetragenen Menü auf seine Ingredienzen und ihre Zubereitung zu schließen, sind vielfältige Geschmacksproben und sonstige Analysen erforderlich. Erschwerend kommt hinzu, daß Rezepte in der Regel nur eine grobe Richtschnur darstellen und bei der Zubereitung situationsangemessene Anpassungen vorgenommen werden können. Das bedeutet, die zugrundeliegenden Muster bzw. Schemata müssen in einem aufwendigen Analyseverfahren anhand der kommunikativen Wirklichkeit rekonstruiert werden. Die Schwierigkeiten der Analyse konkreter sprachlicher Äußerungen ergeben sich aus folgenden Gründen:

- Bei der Untersuchung neuer sprachlicher Handlungsformen ist zu Beginn der Analyse der Zweck des Musters weitgehend unbekannt. Gerade in beruflich-institutionellen und fachlichen Zusammenhängen können selbst die Beteiligten oft nicht genau angeben, welche kommunikativen Aufgaben sie mit welchen Verfahren lösen. Sie wissen zwar sehr wohl, welche inhaltlichen Aufgaben sie zu bewältigen haben, aber die hierfür eingesetzten kommunikativen Verfahren sind ihnen nur in den seltensten Fällen bewußt.
- In der gleichen Weise ist die Zusammensetzung des Musters bzw. Schemas zunächst unbekannt. Abgesehen von relativ allgemeinen, theoretischen Annahmen können vorab keine konkreten Aussagen über die beteiligten kleineren Einheiten gemacht werden. Das bedeutet, es ist unklar, wonach im einzelnen gesucht werden muß. Eine solche Analyse ist vergleichbar der o.a. Analyse unbekannter Menüs.
- Gerade in beruflichen und/oder institutionellen Zusammenhängen werden die Muster bzw. Schemata häufig nur unvollständig oder sogar defizitär realisiert. Die unvollständige Realisierung ist möglich und sinnvoll, wenn die Beteiligten beispielsweise aufgrund einer gemeinsamen Vorgeschichte über viel geteiltes Wissen verfügen. Dann werden bestimmte Teile des Musters nur angedeutet oder stillschweigend vorausgesetzt, so daß sich für die Kommunikation selbst hieraus keine Probleme ergeben. Problematisch ist dagegen die defizitäre Realisierung von Mustern, wie wir in Abschnitt 4 zeigen werden. Für die Analyse

stellen jedoch beide Fälle eine besondere Schwierigkeit dar, weil die fehlenden bzw. defizitären Teile nur schwer erkennbar sind.

- In der gleichen Weise kann die Reihenfolge der konkreten Äußerungen von der zugrundeliegenden systematischen Abfolge der Musterteile abweichen. Das ist vor allem dann der Fall, wenn einzelne Musterteile mehrfach realisiert werden, weil beispielsweise aufgrund von Verstehensproblemen die Musterpositionen "Frage - Antwort" mehr als einmal durchlaufen werden. Für die Analyse bedeutet das, daß für jede einzelne Äußerung zu prüfen ist, welche systematische Musterposition sie realisiert.
- Als weiteres Erschwernis kommt die Tatsache hinzu, daß Muster bzw. Schemata von den Beteiligten auch strategisch eingesetzt werden können. Darunter verstehen wir den gezielten Einsatz der Muster bzw. einzelner Teile zur Erreichung eigener, individueller Ziele - entgegen ihrem sozial etablierten Zweck. Ein denkbarer Fall wäre, daß ein Käufer ein Produkt nicht deshalb reklamiert, weil es Mängel hat, sondern weil es nicht mehr seinen geänderten Vorstellungen entspricht. Das Reklamationsgespräch zielte dann auf seiten des Kunden nicht auf eine Behebung des angeblichen Mangels, sondern auf eine an sich nicht vorgesehene Revision des Kaufvertrags. Auch eine solche Verwendungsweise erschwert die Analyse, weil hierbei die systematischen, zweckbezogenen Zusammenhänge überdeckt werden.

Zur Bearbeitung der Schwierigkeiten bei der Analyse authentischer Kommunikation setzt die Diskursforschung ihr spezifisches analytisches Instrumentarium ein. Die Analyse selbst kann man grob in zwei unterschiedliche Phasen mit je eigenen Zielsetzungen einteilen: In einem ersten Schritt geht es um die Rekonstruktion der zugrundeliegenden Muster; diese wird in diesem Abschnitt behandelt. In einem zweiten Schritt, der in Abschnitt 4 folgt, wird dann die Art und Weise der Musterrealisierung selbst auf das Vorhandensein von Problemlagen hin analysiert.

Ein zentrales und erstes Analyseziel besteht darin, die in einem umfassenden Diskurs verwendeten Muster zu ermitteln. Denn komplexe Diskurstypen wie Beratungsgespräche oder Verhandlungsdiskurse setzen ihrerseits unterschiedliche Muster ein, weil in aller Regel umfangreiche kommunikative Probleme nicht mit einem einzelnen Muster bearbeitet werden können. Auch komplexe Gegenstände werden nicht mit nur einem einzigen Werkzeug hergestellt. Einige dieser Muster haben zentrale, andere eine eher untergeordnete Bedeutung für den jeweiligen Diskurszusammenhang. Zur Ermittlung der verwendeten Muster und zur Analyse ihrer Binnenstruktur stehen folgende Verfahren zur Verfügung:

a) Auswahl klarer Fälle

Die Untersuchung beginnt mit der Auswahl möglichst klarer, unkomplizierter und überschaubarer Fälle. Schwierige und offensichtlich ungewöhnliche Fälle werden zurückgestellt. Auf diese Weise soll vermieden werden, daß abgeleitete Musterverwendungen die Analyse in eine falsche Richtung lenken. Hierzu zählen unvollständige, mehrfache, defizitäre oder strategische Musterverwendungen.

b) Phasieren

Ein erster Analyseschritt besteht dann in der Einteilung der Diskurse in erkennbare Phasen. Hinweise auf solche Phasen, d.h. auf zusammengehörige Äußerungen bzw. Diskursteile, bilden Gliederungssignale der Teilnehmer, längere Pausen, Themenwechsel, Wechsel der primären Sprecherin oder des Sprechers und ähnliche Anzeichen. Auf diese Weise werden in den authentischen Diskursen die eingesetzten Muster sowie deren Bestandteile in Umrissen sichtbar.

Im vorliegenden Beispieltranskript lassen sich mindestens die folgenden sechs Phasen festmachen:

- (i) Begrüßung (F1-2)
- (ii) Einholen einer Information ("Wassersperrung") (F2-15)
- (iii) Vorwurf - Rechtfertigung ("fehlende Warnung") (F15-18)
- (iv) Ratschlag und Versicherung ("Wasserwagen als Ersatz" und "Firma rechtzeitig beauftragt") (F18-27)
- (v) Einholen einer Information ("Wasserqualität") (F27-30)
- (vi) Gesprächsbeendigung/Verabschiedung (F30-31)

c) Detailanalyse

In einem weiteren Schritt werden dann die beteiligten kleineren sprachlichen Einheiten ermittelt. Mit Hilfe des theoretischen Wissens kann das Material daraufhin untersucht werden, ob bekannte sprachliche Mittel und Verfahren zum Einsatz kommen. Hierfür kann u.a. die oben dargestellte Sequenzanalyse verwendet werden. Im Beispieltranskript finden sich zwei Informationsphasen (s.o. Phase ii und v), in denen ausführlich die Frage-Antwort-Sequenz zum Einsatz kommt. Hierbei handelt es sich um ein sehr grundlegendes Muster, das der sprachlichen Übermittlung von Wissen (Information) dient. Sein Einsatz ist u.a. ein deutliches Indiz für das Vorhandensein von Wissensdefiziten bzw. Informationsbedürfnissen auf seiten des Anrufers.

d) Zweckbestimmung

Eng verbunden mit dem letztgenannten Analyseschritt ist das Bestimmen der zu bewältigenden kommunikativen Aufgabe. In einem wechselseitigen Prozeß werden der kommunikative Zweck und die hierfür eingesetzten sprachlichen Mittel rekonstruiert. Dabei spielt der institutionelle Kontext eine wichtige Rolle. Der wiederholte Einsatz der Frage-Antwort-Sequenz war oben als Indiz für ein Wissensdefizit des Anrufers gedeutet worden. Eine detaillierte Analyse der Anruferfragen erlaubt es, die Informationsbedürfnisse der Kunden der Wasserwerke genauer zu bestimmen. Ein solches Wissen über die Informationsbedürfnisse kann dann wiederum die Grundlage für eine Veränderung in der (schriftlichen oder computergestützten) Darstellung von Störungsmeldungen auf seiten der Wasserwerke sein. Diese Meldungen müssen den Mitarbeitern in einer solchen Form vorliegen, daß sie entsprechende *Fragen* der Kunden schnell beantworten können. Zudem lenkt eine solche Analyse der Anruferfragen den Blick auf einen Teilzweck dieser Abteilung, der bei Institutionen häufig aus dem Blick gerät. Die eingeschränkte Sichtweise der Institution spiegelt sich wider im Namen für die Abteilung: "Zentrale Störungsannahme". Aus Sicht der Institution besteht der Hauptzweck der Abteilung darin, Meldungen über Störungen entgegenzunehmen. Die Versorgung der Kunden mit

Informationen wird in einer solchen Perspektive eher als Störung denn als Serviceleistung oder als Möglichkeit einer Marketingstrategie gesehen.

e) Analyse mentaler Prozesse

Weiterhin werden das Wissen und die mentalen bzw. kognitiven Prozesse der Beteiligten rekonstruiert. Es wird gefragt, welche mentalen Operationen auf seiten der Handelnden erforderlich sind, um fremde Äußerungen zu verstehen und eigene zu produzieren. Dabei kommt der Analyse des vorhandenen kommunikativen Wissens eine besondere Bedeutung zu. Hierbei geht es jedoch nicht um die psychologisierende Zuschreibung individueller Motive etc., sondern um die Analyse logisch notwendiger Denkprozesse. Welche Art mentaler Prozesse gemeint ist, zeigt sich in der bei b) identifizierten Phase ii) (Einholen von Information). Um die Frage des Anrufers beantworten zu können, sind mindestens die folgenden mentalen Prozesse auf seiten des Mitarbeiters erforderlich: Er muß die Frage verstehen. Im vorliegenden Fall muß er den Straßennamen einer konkreten Straße zuordnen können, d.h. er muß sie in seiner mentalen Landkarte (Straßenverzeichnis) identifizieren. Das geschieht in den Flächen 4-7. Nach der Identifizierung der Straße muß der Mitarbeiter sein Wissen daraufhin befragen, ob dort eine Baumaßnahme vorliegt. Dazu kann er auch externe Wissensspeicher befragen, im vorliegenden Fall ein schriftliches Verzeichnis aller gemeldeten Maßnahmen. Dies geschieht in den Flächen 7-14. Erst in F15 ist er dann mental in der Lage, die Frage aus F3/4 zu beantworten. Die Zeit dazwischen benötigt er für mentale Suchprozesse, die hier aufgrund der spezifischen Bedingungen (d.h. Telefongespräch) besonders gut nach außen gesetzt und damit wahrnehmbar gemacht werden.

f) Minimale Rekonstruktion des Musters

Mit Hilfe der bisher erzielten Analyseergebnisse ist es in der Regel möglich, in rudimentärer Weise die Abfolgelogik zu bestimmen. Damit liegt eine erste Rekonstruktion des 'zweckbestimmten Minimaldurchlaufs durch das Muster'¹⁸ vor. Ein solcher Minimaldurchlauf gibt an, welche Handlungen von den Beteiligten mindestens realisiert werden und wie diese angeordnet sein müssen, um die kommunikative Aufgabe zu bewältigen. Ein solcher Minimaldurchlauf stellt also noch keine vollständige Beschreibung des Musters dar, sondern eine erste Rekonstruktion der unverzichtbaren Elemente.

g) Musterprüfung

Das Minimalmuster wird dann anhand weiterer Beispiele überprüft. Auf diese Weise kann einerseits das Muster zunehmend differenziert und vervollständigt werden. Bislang unberücksichtigte Elemente werden hinzugefügt; in der gleichen Weise können Varianten in der Abfolge beschrieben werden. Andererseits werden so aber auch die abgeleiteten Fälle in ihrer Besonderheit erkennbar.

Zur Reihenfolge der einzelnen Analyseschritte ist zu sagen, daß Abweichungen hiervon durchaus möglich und sinnvoll sein können. Denn ebenso wie für die Sequenzanalyse gilt auch für die Analyse der größeren Einheiten, daß sie sich am Material orientiert. Damit wird vermieden, daß vorgegebene theoretische Postulate

¹⁸ Vgl. Ehlich/Rehbein (1986, 139).

den Blick auf neue Phänomene verstellen. Die Weiterentwicklung der Theorie des sprachlich-kommunikativen Handelns und die empirische Analyse authentischer Fälle stehen in einem dialektischen Wechselverhältnis.

Ziel der Musteranalyse ist eine begriffliche Rekonstruktion der der Praxis zugrundeliegenden Systematik. Die Diskursforschung beschränkt sich also nicht auf die Beschreibung der wahrnehmbaren sprachlichen Erscheinungen, sondern bemüht sich darum, Phänomene auf den Begriff zu bringen. Das erlaubt nicht nur der Wissenschaft Einsicht in gesellschaftliche Kommunikationsprozesse, sondern auch und gerade den Beteiligten ein Verstehen ihrer eigenen Praxis. Die ihnen bekannten Selbstverständlichkeiten des kommunikativen Handelns werden in ihrer Bedingtheit durch kommunikative und institutionelle Zwecke durchschaubar. Auf der einen Seite können so Handlungsalternativen innerhalb der bestehenden Bedingungen aufgezeigt werden, beispielsweise um Unzulänglichkeiten oder Defekte in der Realisierung einzelner an sich zweckmäßiger Muster zu beheben. Auf der anderen Seite können aber grundlegende Widersprüche der Institution selbst sichtbar werden, ohne deren Veränderungen auch keine Korrekturen des sprachlichen Handelns möglich sind.

4. Anwendungstiefe

Die Angewandte Diskursforschung untersucht die verfestigten kommunikativen Verfahren, die die Beteiligten bei ihrem Handeln in beruflichen oder institutionell eingebundenen Feldern verwenden. Die Ergebnisse werden dann in die jeweiligen Praxisfelder zurückvermittelt; so können sie zum Ausgangspunkt für die Entwicklung von gezielten Maßnahmen zur Veränderung dieser Praxis werden. Dabei variiert die jeweils angestrebte Anwendungstiefe: Sie reicht von der Beschreibung der kommunikativen Praxis bis hin zur Entwicklung und Umsetzung von Lösungsvorschlägen (vgl. Becker-Mrotzek/Brünner 1992, 20 und Fiehler in Bd. 2). Welche Anwendungstiefe angestrebt wird, das hängt u.a. ab von den jeweiligen theoretischen Annahmen über die Bedingungen, unter denen kommunikatives Handeln stattfindet. Auch hier können wieder zwei Perspektiven unterschieden werden: Auf der einen Seite steht die ethnomethodologisch orientierte Konversationsanalyse. Sie betont die Bedeutung lokalen Handelns für die (Re-)Produktion gesellschaftlicher Wirklichkeit und unterstellt zugleich, daß die Beteiligten in der Regel kompetent und situationsangemessen handeln (s.u. Abschnitt 4.1). Aus dieser Sicht erscheint eine weitgehende Selbstbeschränkung auf Beschreibung und Rückmeldung angeraten. Auf der anderen Seite steht die handlungstheoretisch orientierte Diskursanalyse. Sie betont den gesellschaftlichen Charakter der Kommunikation und die Bedeutung entwickelter Handlungsmuster und -schemata für die Verständigung. Diese Muster müssen individuell erworben und weiterentwickelt werden. Beide Prozesse kann die Diskursforschung unterstützend begleiten. Aus dieser Sicht erscheint daher ein Aufzeigen nicht nur von Problemen, sondern auch von Lösungsstrategien möglich.¹⁹

¹⁹ Vgl. auch Fiehler (1995), Becker-Mrotzek/Brünner ("Simulation ..." in Bd. 2).

4.1 Aufzeigen von Problemen und Konsequenzen

Wenn man ohne Rückgriff auf gängige und konkurrierende Theorien über Institutionen oder Gesellschaft untersucht, wie institutionelle 'Wirklichkeit' im und durch das Handeln der Beteiligten hergestellt wird, dann fällt es natürlich schwer, einen Bezugspunkt für die Bewertung des beobachteten kommunikativen Handelns zu finden. Aus konversationsanalytischer Perspektive geht es deshalb primär darum, das Repertoire an Handlungsformen und -prinzipien zu erfassen, die die Beteiligten als Mitglieder einer Gesellschaft zum Einsatz bringen. Die Herausforderung bei der Untersuchung von kommunikativen Vorgängen besteht demzufolge darin, den Beteiligten nicht vorschnell mangelnde Kompetenz in bezug auf ihre Praxis zu unterstellen. Die Analyse von kommunikativen *Standardproblemen* und der dafür verfügbaren, routinisierten und gesellschaftlich verfestigten Lösungen beruht ganz wesentlich auf der Annahme, daß die beteiligten Personen kompetent und situationsangemessen handeln. Es muß daher immer wieder danach gefragt werden, welche Funktion ein zunächst uneinsichtiges oder sogar inkompetent und fehlerhaft scheinendes Vorgehen der Beteiligten hat: beispielsweise wenn beobachtet wird, daß die Mitglieder einer Organisation ohne Tagesordnung in Besprechungen gehen und der Verlauf dieser Besprechungen wenig strukturiert ist. Bei der Analyse dieser kommunikativen Vorgänge darf die Frage, ob der Verzicht auf eine Tagesordnung unter Umständen eine Lösung für ein noch nicht entdecktes strukturelles Handlungsproblem der Beteiligten darstellt, nicht einfach beiseite geschoben werden.

Aus der eben skizzierten Perspektive ist eine Selbstbeschränkung angewandter Diskursanalyse auf das Aufzeigen der Konsequenzen der verwendeten Diskurstypen und Handlungsformen angeraten. Solche Rückmeldungen an die Praktiker können sich auf unterschiedliche Arten von Konsequenzen beziehen.

Zum einen sind da die schon erwähnten Standardprobleme der Interaktionsorganisation zu nennen. Solche Standardprobleme der Interaktionsorganisation finden sich bei Therapiegesprächen genauso wie bei Mitarbeiterbesprechungen oder beliebigen anderen Diskurstypen. So kann beispielsweise der weitgehende Verzicht von Therapeuten auf inhaltliche Stellungnahmen im Verlauf von Therapiegesprächen und die häufige Verwendung von *Hm* selbstreflexive Prozesse bei den Klienten in Gang setzen. Zugleich können solche *Hm*'s aber auch zu Stagnationen führen. Etwa wenn ein Klient seine vorangegangene Äußerung wieder und wieder reformuliert, weil er sich auf diese Weise eine weitergehende Stellungnahme seines Therapeuten erhofft (vgl. Wolff/Meier 1995, 68-71).

Neben solchen *in der Logik der Diskurstypen selbst* liegenden Konsequenzen können natürlich auch *singuläre Handlungsprobleme* offengelegt werden. Ein Beispiel dafür ist die Beobachtung, daß der Chefredakteur eines Radiosenders Schwierigkeiten damit hat, die Leitung der Redaktionskonferenz für die Diskussion der tagesredaktionellen Arbeit an den zuständigen Chef-vom-Dienst zu übergeben (vgl. Meier 1997, Kapitel 4). Ob die dabei manifest werdenden Probleme eher darin begründet sind, daß der Chefredakteur nicht delegieren kann, oder aber in der mangelnden beruflichen Erfahrung der dort beschäftigten RedakteurInnen, muß nicht vom Diskursanalytiker entschieden werden. Vielmehr kann die *beobachtete Schwierigkeit* zum Ausgangspunkt einer Diskussion innerhalb der Redaktion gemacht werden.

Wird dagegen die handlungstheoretische Konzeption der Diskursanalyse zugrunde gelegt, dann ist es möglich, die Anwendungstiefe zu vergrößern. Denn wenn

sich Kommunikation in gesellschaftlich entwickelten Mustern abspielt und sich strukturelle Kommunikationsprobleme als Ausdruck gesellschaftlicher Widersprüche beschreiben lassen, dann lassen sich hieraus Handlungsalternativen für die Beteiligten entwickeln. Aus dieser Perspektive wird es dann möglich, die rekonstruierte Praxis kritisch auf ihre Angemessenheit bzw. Problemhaftigkeit zu hinterfragen.

4.2 Problemanalyse

Bei einer solchen Problemanalyse kann die Praxis aus zwei verschiedenen Perspektiven hinterfragt werden: aus einer eher übergeordneten, gesellschaftlich-funktionellen und aus einer eher lokalen, verlaufsorientierten. Der übergeordneten, gesellschaftlichen Perspektive entspricht eine Analyse der Funktionalität; diese fragt nach der prinzipiellen Eignung der institutionellen Praxis. Dem gegenüber steht die verlaufsorientierte Perspektive, die nach der Qualität der Praxis fragt.

4.2.1 Analyse der Funktionalität

Ein wichtiger Ausgangspunkt für die Analyse ist die Funktionalität von Institutionen und Organisationen. Dabei zeigt sich oft, daß Widersprüche in der Funktionswahrnehmung auftreten, die sich im kommunikativen Handeln niederschlagen.²⁰ Die Widersprüchlichkeit institutioneller Kommunikation ergibt sich im wesentlichen aus der Tatsache, daß die Institutionen zu den zentralen Orten des gesellschaftlichen Handelns (s.o.) zählen. In ihnen werden daher selbstverständlich auch die bestehenden Konflikte zwischen unterschiedlichen gesellschaftlichen Gruppen ausgetragen. Denn das Austragen von Interessenkonflikten beschränkt sich nicht auf bestimmte Institutionen wie Parlamente oder Tarifverhandlungen, sondern schlägt sich in vielen Bereichen des gesellschaftlichen Lebens nieder. So orientiert sich beispielsweise die Beratung im Arbeitsamt nicht nur an den Interessen der arbeitslosen Arbeitnehmer, sondern auch an den Interessen der Arbeitgeber.²¹ Ein Arbeitsberater kann einem nicht-vermittelbaren Arbeitslosen bei seinen Bemühungen nur solche Ersatzmaßnahmen (Umschulungen, ABM etc.) anbieten, die zuvor im Verwaltungsrat der Bundesanstalt für Arbeit beschlossen wurden. Die Widersprüchlichkeit liegt dann darin, daß in solchen Beratungsdiskursen die Zielsetzungen von Rat suchender und Rat gebender Person miteinander in Konkurrenz stehen. Der Typ *Beratungsgespräch* wird von der Institution für ihre eigenen Ziele funktionalisiert. Das führt zu Veränderungen in dem Muster selbst, die als Widersprüchlichkeiten von den Beteiligten erfahren werden.

Für die Problemanalyse bedeutet das, daß die Widersprüchlichkeit im Prozeß der Kommunikation real und damit konkret erfahrbar wird. Denn die Institutionen bedienen sich für die Bewältigung ihrer Aufgaben auch außerhalb ihrer selbst eingesetzter Muster und passen sie ihren Bedingungen an. Man kann auch sagen, sie werden kontextspezifisch realisiert. Bereits entwickelte Muster werden den spezifischen Bedingungen adaptiert, indem bestimmte Elemente systematisch

²⁰ Vgl. hierzu etwa Ehlich/Rehbein (1986).

²¹ Vgl. hierzu Becker-Mrotzek/Ehlich/Fickermann (1992, 243f).

verändert werden. Dies kann auf sehr unterschiedliche Weise geschehen. Beispielsweise können bestimmte Voraussetzungen oder Folgen suspendiert oder verschärft werden, Zugangsmöglichkeiten zu bestimmten Positionen für einzelne Beteiligte beschnitten werden oder aber auch ganze Positionen bzw. Verfahrensschritte eliminiert oder hinzugefügt werden. Daß solche grundlegenden Veränderungen nicht folgenlos bleiben, ist unmittelbar einsichtig. In verschiedenen Untersuchungen konnte das auch empirisch belegt werden²².

Für die Analyse der Funktionalität bedeutet das, die konkreten Erscheinungsformen der Widersprüchlichkeit in der Praxis zu rekonstruieren. Hierbei wird gefragt, ob und inwiefern die gängige Praxis überhaupt geeignet ist, die gesellschaftlichen Aufgaben der Institution zu erfüllen. Denn grundsätzlich ist auch der Fall nicht auszuschließen, daß sich aufgrund der historischen Gegebenheiten eine Praxis herausgebildet hat, die wenig zweckfunktional ist. Das ist etwa dann der Fall, wenn in medizinischen Gesprächen der Stationsarzt aufgrund des Zeitdrucks gezwungen ist, seine Fragen an den Patienten so zu formulieren (Suggestivfragen, direktive Gesprächsführung), daß er diesen damit an der umfassenden Schilderung seiner Beschwerden hindert, die er doch eigentlich durch seine Fragen ermitteln will. Im Anschluß an die Rekonstruktion der Muster ist daher nach ihrer prinzipiellen Funktionalität zu fragen.

Die Beurteilung der Funktionalität setzt als Entscheidungskriterium voraus, daß die Aufgabe der Institution ebenfalls rekonstruiert wird. Denn nur mit Blick auf diese Aufgaben kann festgestellt werden, ob die Praxis diese auch erreicht, d.h. angemessen ist. Aus diesem Grund ist es gerade für die Angewandte Diskursforschung von besonderem Interesse, übergeordnete Handlungszusammenhänge zu ermitteln. Dabei kann sich etwa zeigen, daß die konkreten institutionellen Bedingungen die beobachtbare Praxis hervorrufen und reproduzieren. Dann verhalten sich die Beteiligten zwar in der institutionell erwarteten, aber wenig zweckmäßigen bzw. funktionalen Weise. Das könnte in den o.a. medizinischen Gesprächen etwa so aussehen, daß der vorgesehene Zeitrahmen für patientenorientierte Beschwerdeschilderungen zu kurz ist. In diesem Fall würden Empfehlungen, andere Frageformen zu verwenden, wenig helfen, weil sie den institutionellen Bedingungen widersprechen.

Konstellationen wie diesen liegen also institutionelle Probleme zugrunde. Das bedeutet, in diesem Fall sind die Gründe für das manifeste oder latente Scheitern der kommunikativen Praxis in den institutionellen Strukturen zu suchen²³. Wir haben es also mit einem Paradoxon zu tun: Indem sich die Beteiligten institutionskonform verhalten, verfehlen sie zugleich den institutionellen Zweck. Hier kann sich die Anwendung nicht darauf beschränken, Hinweise auf einzelne Verhaltensänderungen zu geben, weil diese angesichts der strukturellen Probleme der Institution ins Leere zielen. Notwendig ist in solchen Fällen vielmehr, diese institutionell bedingten Probleme aufzuzeigen. Eine solche Rekonstruktion stellt den Ausgangspunkt und damit eine Voraussetzung für Interventionen dar. Erst auf dieser Grund-

²² Vgl. etwa Hoffmann (1983) für Gerichtsverhandlungen, Flader/Hurrelmann (1984) für das Erzählen im Unterricht, Ehlich/Rehbein (1986) und Brünner (1987) für Lehr-Lern-Diskurse, Laloušek/Menz/Wodak (1990) für medizinische Gespräche.

²³ Für die Beschreibung eines solchen Falles vgl. Antos (1989).

lage kann dann der Versuch unternommen werden, gemeinsam mit den Beteiligten grundsätzliche Alternativen zu entwickeln.

4.2.2 Qualitätsanalyse

Die zweite Möglichkeit der Problemanalyse besteht in einer Einschätzung der Effizienz der Praxis. Dieser Herangehensweise liegt eine eher verlaufsorientierte Perspektive zugrunde. Gegenstand dieser Analyse ist nicht die prinzipielle Funktionalität der eingesetzten Muster, sondern die Art und Weise ihres Einsatzes. Im Fokus der Qualitätsanalyse steht die Frage, wie sich die Beteiligten der Muster in ihrem konkreten sprachlich-kommunikativen Handeln bedienen. Hier gilt es zu fragen, ob von den Beteiligten die Möglichkeiten der Muster, deren grundsätzliche Angemessenheit nicht in Frage steht, effizient und effektiv für die Bewältigung ihrer konkreten Aufgaben genutzt werden.

Das Ziel dieses Analyseschrittes besteht also darin zu prüfen, ob sich die Beteiligten bei der Bewältigung ihrer konkreten Aufgaben die Muster angemessen einsetzen oder nicht. Das erfolgt durch einen Vergleich von rekonstruiertem Muster und tatsächlichem Diskursverlauf. Konkret ist u.a. folgendes zu prüfen:

- Werden die einzelnen Musterelemente in ihrer systematischen Abfolge realisiert? Das ist immer dann nicht der Fall, wenn regelmäßig bestimmte sprachliche Handlungen zu früh oder zu spät durchgeführt werden.
- Gelten für die einzelnen Verfahrenselemente die regulären Voraussetzungen und Konsequenzen? Das trifft etwa dann nicht zu, wenn einzelne Teilnehmer aufgrund ihrer Machtposition Fragen anderer unbeantwortet lassen.
- Werden die einzelnen Elemente entsprechend ihrer systematischen Funktion eingesetzt? Eine solche Verletzung liegt etwa vor, wenn Fragen nicht dazu benutzt werden, um Informationen zu erlangen, sondern um die eigene Position darzulegen.

In unserem Beispieltranskript finden wir - wie in Abschnitt 3.3.1 gezeigt - in den Flächen 15-18 eine Vorwurf-Rechtfertigungs-Sequenz, an der exemplarisch die Qualitätsanalyse illustriert werden soll. Am Ende der Vorwurf-Rechtfertigungs-Sequenz in Fläche 18 zeigt das Zögern des Kunden, erkennbar an seinem *Hm*, daß er die Rechtfertigung (noch) nicht endgültig akzeptiert. Daraufhin liefert der Mitarbeiter einen Ratschlag (*Da müßten Sie zu dem Wasserwagen ... und da könnten Sie auch fragen ...*, F19-23) und eine Versicherung (*Wir haben also die Firma um sieben Uhr in Bewegung gesetzt*, F23-24) nach. Außerdem wiederholt er noch einmal die Rechtfertigung für die ausgebliebene Warnung (*Wir können also nachts nicht da rumfahren und ansagen*, F25-27). Wir haben es hier mit einer qualitativ angemessenen Reaktion auf einen Vorwurf bzw. eine ausbleibende Akzeptanz der Rechtfertigung zu tun. Denn der Mitarbeiter läßt sich nicht auf eine Argumentation oder einen Austausch von gegenseitigen Vorwürfen ein, sondern nutzt statt dessen diskursive Verfahren zur Konfliktreduzierung. Sein Ratschlag und seine Versicherung zeigen dem Anrufer, daß er bemüht ist, sich in dessen Situation zu versetzen. Er nimmt den Kunden mit seinen Problemen ernst. Die Verwendung des Konjunk-

tivs (*könnten, müßten*) kann als weiteres Indiz für eine vorsichtige Redeweise gesehen werden. So verhindert er eine Eskalation des Konflikts, durch die sich der Anrufer ein zweites Mal in seiner Integrität verletzt sähe.

Für den Fall der Verletzung von diskursiven Verfahren und Erwartungen ist dann weiter nach den Konsequenzen zu fragen. Denn es ist damit zu rechnen, daß solche Verletzungen nicht folgenlos bleiben. Werden beispielsweise regelmäßig bestimmte Äußerungen an einem systematisch zu frühen Zeitpunkt realisiert und damit die Handlungsmöglichkeiten anderer beteiligter Personen beschnitten, ist davon auszugehen, daß sich dies im weiteren Diskursverlauf niederschlägt. Analytisch bedeutet das, im empirischen Material selbst danach zu forschen, wo und wie sich solche Verletzungen auswirken. Folgende Phänomene können Hinweise auf solche Folgen sein:

- Schleifenbildung, d.h. die wiederholte Realisierungen derselben Musterpositionen,
- gleichzeitiges Sprechen mehrerer Personen,
- Unterbrechungen des Sprechers durch andere Beteiligte,
- explizite Mißfallensbekundungen,
- unbegründete thematische Wechsel.

Das Ziel der Problemanalyse ist es also, prinzipielle oder qualitative Probleme der Realisierung kommunikativer Handlungsformen zu ermitteln. Dies geschieht durch einen Vergleich der rekonstruierten Praxis mit den übergeordneten Aufgaben bzw. den zugrundeliegenden diskursiven Verfahren. Auf diese Weise wird die Praxis nicht nur begrifflich erklärt, sondern auch einer kritischen Reflexion zugänglich gemacht (vgl. auch den Beitrag von Fiehler/Kindt/Schnieders zu Reklamationsgesprächen in Bd. 1).

5. Schluß

Die Analyse von Teilen eines Beschwerdegesprächs zwischen einem Kunden und einem Mitarbeiter der Stadtwerke verdeutlicht das, was wir in unseren eher programmatischen Ausführungen dargestellt haben: Die Angewandte Diskursforschung wendet die Methoden der Diskurs- und Gesprächsanalyse auf solche - in der Regel beruflichen - Kommunikationsereignisse an, in denen die Beteiligten Probleme sehen oder vermuten. Das Ziel dabei ist, Probleme, die sich aus der Eigenlogik von Diskurstypen und den institutionellen Bedingungen kommunikativen Handelns ergeben, genauer zu erfassen, um so für die Ausbildung oder Beratung begründete Handlungsalternativen zu entwickeln. Im Zentrum der Forschungsmethoden steht die transkriptgestützte Analyse authentischer Kommunikation, weil erst dadurch die tiefer liegenden und aufgrund der Flüchtigkeit des Geschehens nur schwer faßbaren Problemstrukturen sichtbar werden.

Literatur

- Antos, G. (1989). Kontraproduktive Gespräche. Zur Diskrepanz zwischen Musterwissen und interaktioneller Durchführung. In: Weigand, E. & Hundsnurscher, F. (Hrsg.), *Dialoganalyse*. Bd. II. Tübingen: Niemeyer, 253-264.
- Atkinson, J.M. & Drew, P. (1979). *Order in Court. The Organisation of Verbal Interaction in Judicial Settings*. London: Macmillan.
- Becker-Mrotzek, M. (1994). Diskursforschung in der alten BRD. In: Ehlich, K. (Hrsg.)(1994), *Diskursanalyse in Europa*. Frankfurt a.M.: Lang, 87-105.
- Becker-Mrotzek, M. (1997). Sprachliche und kommunikative Aspekte von Umweltgutachten. In: Kerth, M. (Hrsg.), *Gutachten im Umweltbereich. Experten im Spannungsfeld*. Berlin: Ernst & Sohn, 47-75.
- Becker-Mrotzek, M. (1999). *Diskursforschung und Kommunikation*. Heidelberg: Gross.
- Becker-Mrotzek, M. & Brünner, G. (1992). Angewandte Gesprächsforschung: Ziele - Methoden - Probleme. In: Fiehler, R. & Sucharowski, W. (Hrsg.), 12-23.
- Becker-Mrotzek, M., Ehlich, K. & Fickermann, I. (1992). Bürger-Verwaltungs-Diskurse. In: Fiehler, R. & Sucharowski, W. (Hrsg.), 234-253.
- Bergmann, J.R. (1985). Flüchtigkeit und methodische Fixierung sozialer Wirklichkeit. Aufzeichnungen als Daten der interpretativen Soziologie. In: Bonß, W. & Hartmann, H. (Hrsg.), *Entzauberte Wissenschaft*. Sonderband 3: *Soziale Welt*. Göttingen: Schwartz, 299-320.
- Bergmann, J.R. (1993). Alarmiertes Verstehen. Kommunikation in Feuerwehrotrufen. In: Jung, Th. & Müller-Doohm, S. (Hrsg.), *"Wirklichkeit" im Deutungsprozeß. Verstehen und Methoden in den Kultur- und Sozialwissenschaften*. Frankfurt a.M.: Suhrkamp, 283-328.
- Bergmann, J.R. (1994). Ethnomethodologische Konversationsanalyse. In: Fritz, G. & Hundsnurscher, F. (Hrsg.), *Handbuch der Dialoganalyse*. Tübingen: Niemeyer, 3-16.
- Bliesener, T. & Brons-Albert, R. (Hrsg.)(1994). *Rollenspiele in Kommunikations- und Verhaltenstrainings*. Opladen: Westdeutscher Verlag.
- Brünner, G. (1987). *Kommunikation in institutionellen Lehr-Lern-Prozessen. Diskursanalytische Untersuchung zu Instruktionen in der betrieblichen Ausbildung*. Tübingen: Narr.
- Ehlich, K. & Rehbein, J. (1976). Halbinterpretative Arbeitstranskriptionen (HIAT). In: *Linguistische Berichte* 46, 21-41.
- Ehlich, K. & Rehbein, J. (1979). Sprachliche Handlungsmuster. In: Soeffner, H.G. (Hrsg.), *Interpretative Verfahren in den Sozial- und Textwissenschaften*. Stuttgart: Metzler, 243-274.
- Ehlich, K. & Rehbein, J. (1986). *Muster und Institution. Untersuchungen zur schulischen Kommunikation*. Tübingen: Narr.
- Fiehler, R. & Sucharowski, W. (Hrsg.)(1992). *Kommunikationsberatung und Kommunikationstraining. Anwendungsfelder der Diskursforschung*. Opladen: Westdeutscher Verlag.
- Fiehler, R. (1995). Perspektiven und Grenzen der Anwendung von Kommunikationsanalyse. In: Fiehler, R. & Metzger, D. (Hrsg.), *Untersuchungen zur Kommunikationsstruktur*. Bielefeld: Aisthesis, 119-138.
- Flader, D. & Hurrelmann, B. (1984). Erzählen im Klassenzimmer - eine empirische Studie zum 'freien' Erzählen im Klassenzimmer. In: Ehlich, K. (Hrsg.), *Erzählen in der Schule*. Tübingen: Narr, 223-259.
- Flader, D. & Trotha, T. v. (1991). Über den geheimen Positivismus und andere Eigentümlichkeiten der ethnomethodologischen Konversationsanalyse. In: Flader, D. (Hrsg.), *Verbale Interaktion. Studien zur Empirie und Methodologie der Pragmatik*. Stuttgart: Metzler, 145-165.
- Goffman, E. (1971). *Relations in public. Microstudies of the public order*. New York: Basic Books.
- Goodwin, C. (1981). *Conversational organizations: Interaction between speakers and hearers*. New York: Academic Press.
- Günthner, S. (1993). *"Kannst Du auch über ANDERE Leute LÄSTERN." Vorwürfe als Formen moralischer Kommunikation*. Konstanz: Arbeitspapier Nr. 9. Projekt: Formen der kommunikativen Konstruktion von Moral. Fachgruppe Soziologie, Universität Konstanz.
- Heritage, J. (1984). *Garfinkel and ethnomethodology*. Cambridge: Polity Press.
- Hoffmann, L. (1983). *Kommunikation vor Gericht*. Tübingen: Narr.
- Jefferson, G. (1993). Caveat speaker: Preliminary notes on recipient topic-shift implicature. In: *Research on Language and Social Interaction* 26, 1-30.
- Kallmeyer, W. (1988). Konversationsanalytische Beschreibung. In: Ammon, U., Dittmar, N. & Mattheier, K.J. (Hrsg.), *Soziolinguistik*. Berlin: de Gruyter, 1095-1108 (= HSK 3.2).
- Kallmeyer, W. & Schütze, F. (1976). Konversationsanalyse. In: *Studium Linguistik* 1, 1-28.
- Lalouschek, J., Menz, F. & Wodak, R. (1990). *Alltag in der Ambulanz. Gespräche zwischen Ärzten, Schwestern und Patienten*. Tübingen: Narr.
- Meier, C. (1997). *Arbeitsbesprechungen - Interaktionsstruktur, Interaktionsdynamik und Konsequenzen einer sozialen Form*. Opladen: Westdeutscher Verlag.

- Nothdurft, W. (1984). "äh folgendes problem äh". *Die interaktive Ausarbeitung "des Problems" in Beratungsgesprächen*. Tübingen: Narr.
- Rehbein, J. (1975). Entschuldigungen und Rechtfertigungen. Zur Sequenzierung von kommunikativen Handlungen. In: Wunderlich, D. (Hrsg.), *Linguistische Pragmatik*. Wiesbaden: Athenaion, 288-317.
- Schegloff, E.A. (1972). Notes on a conversational practice: Formulating place. In: Sudnow, D. (Hrsg.), *Studies in social interaction*. New York: Free Press, 75-119.
- Schegloff, E.A. (1980). Preliminaries to preliminaries. "Can I ask you a question?" In: *Sociological Inquiry* 50, 104-152.
- Schegloff, E.A. (1990). On the organization of sequences as a source of "coherence" in talk-in-interaction. In: Dorval, B. (Hrsg.), *Conversational organization and its development*. Norwood, NJ.: Ablex, 51-77.
- Schegloff, E.A. & Sacks, H. (1973). Opening up closings. In: *Semiotica* 7, 289-327.
- Schenkein, J. (1978). Sketch of an analytic mentality for the study of conversational interaction. In: Schenkein, J. (Hrsg.), *Studies in the organization of conversational interaction*. New York: Academic Press, 1-6.
- Wolff, S. (1995). *Text und Schuld. Die Rhetorik psychiatrischer Gerichtsgutachten*. Berlin: de Gruyter.
- Wolff, S. & Meier, C. (1995). Das konversationsanalytische Mikroskop: Beobachtungen zu minimalen Redeannahmen und Fokussierungen im Verlauf eines Therapiegespräches. In: Buchholz, M. (Hrsg.), *Psychotherapeutische Interaktion - qualitative Studien zu Konversation und Metapher, Geste und Plan*. Opladen: Westdeutscher Verlag, 49-91.

Anhang: Beispieltranskript "Nächtliche Sperrung"

Aufnahmedatum: 11.2.1991, Dauer: 1 min 30 sec.
 Transkription: Fickermann 1991
 Verhältnis: 1 : 20
 Korrektur: Becker-Mrotzek/Meier 1996
 Verhältnis: 1 : 30
 Siglen: Ko = Mitarbeiter Stadtwerke
 Kü = Anrufer

+-----
 |Ko[Stadtwerke Emden, Kober, guten Morgen.
 |Kü[Küster, guten
 1 +-----

+-----
 |Kü[Morgen. Es geht um die Kurfürstenstraße, um die Wasserver-
 2 +-----

+-----
 |Kü[sorgung. . Wissen Sie da Genaueres, und wann die einge-
 3 +-----

1 akzentuiert
 |Ko[1[Kurfürstenstraße?]1 . .
 |Kü[stellt wurde und warum? Jaa.
 4 +-----

2 überlegt
 |Ko[Zweigt die vonne Steinstraße ab? 2[Nee, Kurfürst/]2
 5 +-----

+-----
 |Kü[Doch, dat zweigt sie, wenn Sie so wollen. Direkt am Was-
 6 +-----

+-----
 |Ko[. Wir haben da oben ne Sperrung, die
 |>+ v
 |Kü+ serturm da oben. Hm.
 7 +-----

3 ungläubig
 |Ko[ist abba. schon widda 3[eingelassen. Steinstraße zwo-
 8 +-----

+-----
 |Ko[hundertzwoundsiebzig.]3
 |Kü[Also, ich hab hier kein Wasser. Kur-
 9 +-----

4 erleichtert
 |Ko[4[Augenblick mal. Ich hab ne andere Meldung noch.
 |Kü[fürstenstraße()/
 10 +-----

+-----
 |Ko[]4 Ach! 5[Augenblick, ich hab hier gerade wat gesehen von
 |Kü[Jaa.
 11 +-----

6 bestimmter
 |Ko[Kurfürst/]5 6[Kurfürstenstraße dreizehn.]16
 |Kü[Achtzehn.
 12 +-----

8 sucht 9 liest	<pre> +-----+ >+ Ko+ 8[Achtzehn.]8 9[Siehe Vennstraße.]9 / Kü[Bin ich. 13 +-----+ </pre>
10 erleichtert	<pre> +-----+ Ko[Vennstraße. Genau. 10[Vennstraße is >+ Kü+ Ecke Vennstraße. (Hm.) 14 +-----+ </pre>
11 erregt	<pre> +-----+ Ko[heut Nacht gesperrt worden.]10 Kü[15 +-----+ 11[Jau, ohne Vorwarnung. </pre>
12 unsicher	<pre> +-----+ Ko[Kü[Ich hab hier en Säugling zu versorgen.]11 16 +-----+ 12[Ja, d/wir]12 </pre>
13 ratlos	<pre> +-----+ Ko[ham um null Uhr fünfundvierzig gesperrt. Wir dürfen 17 +-----+ +-----+ Ko[dann nachts nicht mehr ansagen. Da steht abba auch en >+ Kü+ Hm. 18 +-----+ +-----+ Ko[Wasserwagen. Da müßten Sie zu dem Was- Kü[((0,8s))13[Tjaa.]13 19 +-----+ +-----+ Ko[serwagen hingehen und müßten sich da für den Erstbedarf 20 +-----+ +-----+ Ko[Wasser holen. Und da is auch ne Firma, die arbeitet vor 21 +-----+ +-----+ Ko[Ort, und ((Räuspern)) . da könnten Se auch fragen, >+ Kü+ Hmhm. 22 +-----+ +-----+ Ko[wie lang'et dauert. Wir haben also die Firma um sieben >+ Kü+ Hm. 23 +-----+ +-----+ Ko[Uhr in Bewegung gesetzt, und äh . wie gesacht, die brin- >+ Kü+ Hm. 24 +-----+ +-----+ Ko[gen auch/(die) haben en Wasserwagen mitgebracht und/Wir 25 +-----+ +-----+ Ko[könn also nachts nicht äh da rumfahren und ansagen. Dat 26 +-----+ +-----+ Ko[dürfen wa nicht. Kü[Jau. Wie is dat denn mit der Wasserquali- 27 +-----+ </pre>

```

+-----+
|Ko[
|Kü[ tät von dem Wasserwagen? Wie gesacht, dat is en Säugling,
28 +-----+

+-----+
| >+ / --
14 verständnisl. |Ko+      14[Ja, is normales Trinkwasser, ne .]14 Hm.
| >+ /
|Kü+ ne . (Jau.) Ja, ich
29 +-----+

+-----+
| >+ v
15 ratlos |Ko+      15[Jaa/]15 Hm
|Kü[ mein, is en Tankwagen und so. 16[Okay, okay.]16
16 abwinkend 30 +-----+

+-----+
|Ko[ . Bitt schön. Tschüß.
|Kü[ Besten Dank erst ma. Tschüß.
31 +-----+

```

Erläuterungen zum Transkriptionsverfahren

Das Transkript verwendet die Partiturschreibung, bei der für jeden Sprecher je eine eigene Zeile in der Partiturfläche zur Verfügung steht. Gleichzeitig gesprochene Äußerungen stehen in einer Fläche untereinander. Unterbrechungen bzw. Abbrüche werden durch "/" gekennzeichnet; Pausen durch zusätzliche Punkte ". "; betonte Äußerungsteile durch Unterstreichungen; unverständliche bzw. schlecht verständliche Äußerungen stehen in Klammern (). Die Betonung der Interjektion "Hm" wird über der Zeile gekennzeichnet: "/" steht für steigende, "\" für fallende, "-" für gleichbleibende und "\/" für fallend-steigende Intonation. Zusätzlich befinden sich Kommentare zu einzelnen Äußerungen am linken Rand.