

„Weil alte Leute übert Ohr hauen find ich wirklich nicht gut“

Zur Funktion von altersthematisierenden Äußerungen im Diskurs

Guido Schnieders

veröffentlicht im Sammelband:

Reinhard Fiehler, Caja Thimm (Hrsg.):

Sprache und Kommunikation im Alter

Radolfzell: Verlag für Gesprächsforschung 2003, 107 - 130

ISBN 3 - 936656 - 08 - 8 (früher: 3 - 531 - 13036 - 6)

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 2003

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

„Weil alte Leute übert Ohr hauen find ich wirklich nicht gut“

Zur Funktion von altersthematisierenden Äußerungen im Diskurs

Guido Schnieders

Ausgehend vom aktuellen Interesse an altersspezifischer und altersbezoglicher Kommunikation (1) wird am Beispiel authentischer telefonischer Reklamationsgespräche (2) untersucht, welche Erwartungen die Beteiligten hinsichtlich des Alters von über 70jährigen KundInnen haben. Methodisch basiert die Untersuchung auf einer handlungstheoretischen Auffassung von pragmatischen Präsuppositionen (3), mit deren Hilfe herausgearbeitet wird, wie die Beteiligten bestimmte Vorstellungen über Alter im Diskurs aktualisieren und für ihre Zwecke funktionalisieren. Nach der Beschreibung des Korpus (4.1) werden zunächst Gespräche analysiert, die Dritte namens älterer KundInnen und für diese geführt haben (4.2). Die dort aufweisbaren Handlungspräsuppositionen werden bezüglich ihres Inhalts, ihrer handlungspraktischen Funktion und der Struktur bzw. Reichweite des ihnen zugrundeliegenden Wissens bestimmt. Sie unterscheiden sich in diesen Hinsichten von denen, die in Reklamationen vorkommen, die von älteren KundInnen selbst geführt werden (4.3). Die Analyse beschränkt sich aus methodischen Gründen auf Gespräche, in denen das Alter (bzw. das Altsein) von KundInnen explizit thematisiert wird.

1. Einleitung

In der öffentlichen Diskussion sind Alte und ist Alter vorwiegend als Problem präsent. Vor allem die absehbaren Folgen der bekannten demographischen Perspektiven – wie etwa die Krise der Rentenversicherungsträger – prägen das Bild vom Alter z.B. in den Medien. Von der „Überalterung der Gesellschaft“, der „Altenlast“ und der „Rentenlast“ ist die Rede, von „Krieg den Alten!“ gar. Der so inszenierte Verteilungskampf trägt dazu bei, daß vorwiegend negative Vorstellungen von Alten als handlungsmäßig eingeschränkt, hilfs- und pflegebedürftig, also abhängig, kommunikativ inkompetent, einsam usw. Konjunktur haben – nicht nur bei Jungen, sondern auch bei Alten selbst (vgl. Thimm 1995a).

Herabsetzende Vorstellungen über Alte und Alter sind nicht nur für die Situation in der BRD kennzeichnend. In den USA und in Großbritannien hat die Greifbarkeit solcher Vorurteile vor dem Hintergrund der Debatte über „political correctness“ schon vor einiger Zeit zu einer Intensivierung der Forschung über Kommunikation und Alter in Soziologie, Sozialpsychologie und Soziolinguistik geführt.¹ Dabei ist die Untersu-

¹ Wichtige Beiträge sind u.a. die Beschreibungen des „secondary baby talk“ in der Kommunikation zwischen Pflegepersonal und AltenheimbewohnerInnen (Caporael, Lukaszewski & Culbertson 1983; Caporael & Culbertson 1986); einflußreich für die Modellbildung im Forschungsbereich insgesamt ist die Akkommodationstheorie (Ryan et al. 1986; Coupland et al. 1988); den Forschungsstand im angelsächsischen Raum repräsentieren Coupland, Coupland & Giles (1991), dort findet sich auch ein forschungsgeschichtlicher Überblick.

chung von altersbezüglichen Vorurteilen (bzw. von Altenfeindlichkeit allgemein) ein zentraler Gegenstand.

Die Beschreibung von Stereotypen, ihren Manifestationsformen und ihrer Wirksamkeit macht aber nur einen Teil der im Forschungsbereich verfolgten Ziele aus. Beschreibungsgegenstand ist darüber hinaus generell die Veränderung sprachlicher und kommunikativer Fähigkeiten beim Übergang vom Erwachsenenalter zum Alter; so untersucht die Forschungsgruppe um Coupland, Coupland und Giles, wie sich diese Veränderungen in der Interaktion zwischen Alten und Jüngeren auswirken.² Für den deutschen Sprachraum – in dem die wissenschaftliche Untersuchung von Kommunikation und Alter noch am Anfang steht – formuliert Fiehler (1996) ähnliche Forschungsdesiderate.

Hinsichtlich des Gegenstandsbezugs läßt sich in der internationalen Forschung erst spät – genauer: erst im Anschluß an die genannten Arbeiten von Coupland, Coupland und Giles – ein breiteres Interesse für die Untersuchung von Interaktionen bzw. Diskursen ausmachen.³ So ist nach wie vor ein Mangel an Analysen von authentischen altersspezifischen und altersbezüglichen Kommunikationen zu beklagen. Die wenigen Untersuchungen, die auf einer entsprechenden Grundlage basieren, verwenden zudem meist halbexperimentell erhobene Konversationen, deren Entstehung wesentlich durch die Aufgabenstellung und weniger durch die Bedürfnisse der an ihnen Beteiligten motiviert ist (so z.B. Coupland, Coupland & Giles 1991; Coupland, Nussbaum & Coupland 1991; Thimm 1995a, 1995b). Entsprechend werden mikroanalytische Untersuchungen von authentischen Diskursen dringend gefordert (vgl. Fiehler 1996; Thimm 1996).

Der vorliegende Beitrag leistet eine solche Untersuchung authentischer Diskurse am Beispiel von Reklamationsgesprächen. Für diese Diskurse ist das Alter der KundInnen normalerweise unerheblich. In bestimmten Konstellationen kommt es jedoch vor, daß das Alter älterer, d.h. über 70jähriger KundInnen thematisiert wird, weil es Beteiligten im Sinn ihrer Zielverfolgung geboten erscheint; die Kategorie „Alter“ wird dann zweckfunktional eingesetzt. Konkret bilden dabei Erwartungen, die die Beteiligten in bezug auf Alte haben, die Voraussetzung für das Gelingen sprachlicher Handlungen, die für den Diskurszweck funktional sind. Diese Erwartungen werden nicht explizit. Sie sind stillschweigend geteilte Annahmen über Alte, die dem Bereich des Selbstverständlichen angehören, über das sich im Diskurs nicht eigens verständigt werden muß. Obwohl sie handlungsleitend sind, bleiben sie somit hintergründig und unauffällig.⁴ Da sie aber für das sprachliche Handeln funktional sind, sind sie trotzdem analytisch rekonstruierbar.

Inhaltlich assoziieren diese Erwartungen Alter oft mit Kategorien wie „inkompetent“, „unmündig“, „handlungsmäßig eingeschränkt“ etc. Dabei weisen sie jedoch unterschiedliche Strukturen auf: Das ihnen zugrundeliegende Wissen hat je verschie-

² Vgl. neben Coupland, Coupland & Giles (1991) etwa Coupland et al. (1990) und Coupland, Nussbaum & Coupland (1991).

³ Für frühere Arbeiten ist das Vorgehen der Untersuchungen von Caporael, Culbertson & Lukaszewski (1983) und Caporael & Culbertson (1986) typisch. Hier werden Aufnahmen von Kommunikationen zwischen Pflegepersonal und AltenheimbewohnerInnen Versuchspersonen in Form einzelner, isolierter und dekontextualisierter Äußerungen paarweise dargeboten und von diesen in bezug auf vorgegebene inhaltliche Kategorien bewertet. Diskursanalytische Fragestellungen lassen sich so natürlich nicht bearbeiten; die sprachliche Wirklichkeit scheint in diesen experimentellen Settings nur auf äußerst vermittelte Weise auf.

⁴ Tatsächlich bin ich auch erst durch die Forschungen im Bereich „Kommunikation und Alter“ auf diese Strukturen aufmerksam geworden.

dene Reichweite und Geltungskraft. Es gibt z.B. Erwartungen der Form „Alte sind häufig nur eingeschränkt kompetent“ wie auch solche der Form „Wie jeder weiß, sind Alte immer eingeschränkt kompetent“. Welche Erwartungen mit welcher Struktur jeweils aktualisiert werden, ist abhängig davon, wer sie in den Gesprächen mit welchem Ziel in welchen Handlungen voraussetzt.

Ziel der folgenden Untersuchung ist die Rekonstruktion der Erwartungen und ihrer Strukturen in den genannten Hinsichten. Dabei werden die Erwartungen als Handlungspräsuppositionen analysiert (s. 3).

Die empirische Basis der Untersuchung bilden authentische telefonische Reklamationsgespräche, die von älteren KundInnen selbst oder von Dritten in deren Namen mit einem privatwirtschaftlichen Unternehmen geführt wurden. Analysiert werden Thematisierungen des Alters älterer – d.h. über 70jähriger – KundInnen.⁵

Im einzelnen wird in der Analyse für beide AnruferInnengruppen vergleichend herausgearbeitet,

- welche Erwartungen bzw. Handlungspräsuppositionen die Beteiligten jeweils mit der Thematisierung des Alters verbinden,
- für welche Ziele und Zwecke die Beteiligten diese Präsuppositionen in den Reklamationsgesprächen jeweils funktionalisieren und
- welche Struktur das Wissen, das den Erwartungen bzw. Präsuppositionen zugrundeliegt, jeweils aufweist (d.h. auf was sich das präsupponierte Wissen jeweils bezieht und welche Geltungskraft ihm dabei unterstellt wird).

Die Analyse der Gespräche, die Dritte für und namens älterer KundInnen führen, hat sich als besonders fruchtbar erwiesen. Hier liegt deshalb der Schwerpunkt der vorliegenden Untersuchung.

Die Fragestellungen können nicht isoliert voneinander behandelt werden; die Analyse von Handlungspräsuppositionen kann insgesamt nur in bezug auf die Zwecke der Diskurse, in denen sie vorkommen, vorgenommen werden. Deshalb wird im folgenden zunächst auf die Zwecke von Reklamationsgesprächen eingegangen.

2. Reklamationsgespräche

Reklamationsgespräche⁶ sind Gespräche, in denen ein Kunde / eine Kundin die Befriedigung eines materiell bedeutsamen Anspruchs gegenüber einem Unternehmen einfordert. Reklamierende KundInnen sehen im Rahmen eines Kauf-Verkauf-Prozesses durch das Unternehmen ihre kaufvertraglich garantierten Interessen verletzt; der Zweck von Reklamationsgesprächen ist es, hier einen Interessenausgleich herbeizuführen.

⁵ Mit „Thematisierung des Alters älterer KundInnen“ ist hier nicht lediglich die Thematisierung des numerischen Alters gemeint, sondern allgemein die Thematisierung des Umstandes, daß ein Kunde / eine Kundin alt ist. Die Angabe des numerischen Alters ist also nur eines der möglichen Mittel, mit denen diese Thematisierung vorgenommen werden kann.

⁶ Linguistische Beschreibungen zu Reklamationsgesprächen finden sich bei Grieshaber (1985, 1987), Ohama (1987), Antos (1988, 1989), Fiehler & Kindt (1994), Fiehler, Kindt & Schnieders (demn.), Schnieders (demn.).

Kennzeichnend für diesen Interessenausgleich ist das Aufeinandertreffen von unterschiedlichen Handlungsvoraussetzungen, -interessen und -formen. Reklamationsgespräche sind Diskurse, die die Grenze einer Institution überschreiten. Damit verbunden sind sie systematisch gekennzeichnet durch unterschiedliche Erwartungen und Orientierungen auf seiten der Beteiligten. So sind – ganz allgemein – die KundInnen eher an den Erfordernissen des eigenen Alltags orientiert, während die SachbearbeiterInnen sich von der Institution und ihren Routinen leiten lassen.

Dementsprechend unterscheidet sich das Wissen der Beteiligten bezüglich des reklamierten Sachverhalts, der zudem im Rahmen unterschiedlicher Handlungszusammenhänge wahrgenommen wird. Für die KundInnen stellt das reklamierte Problem eine meist ärgerliche Störung der normalen Handlungsabläufe des Alltags dar. Den SachbearbeiterInnen hingegen präsentiert sich der reklamierte Sachverhalt als ein professionell zu bearbeitender Fall, den sie zu behandeln haben, wie es durch die Arbeitsteiligkeit der Institution vorgegeben ist.

Verschieden sind entsprechend auch die Handlungsorientierungen bezüglich der Lösungsfindung; KundInnen und SachbearbeiterInnen verfolgen unterschiedliche und nicht immer miteinander vereinbarende Ziele. Die KundInnen erwarten sich von der Reklamation eine Problemlösung, die eine materielle Rekompensation beinhaltet und ihren konkreten alltagsbezogenen Bedürfnissen genügt. Die SachbearbeiterInnen haben eine Lösung zu wählen, die sich in die dafür vorgesehenen institutionellen Bearbeitungsprozeduren fügt.

Als Folge dieser Differenzen haben die Beteiligten im Diskurs unterschiedliche Aufgaben zu bearbeiten. Dabei sind Reklamationsgespräche – wie dies für professionelles Sprachhandeln in Institutionen typisch ist (vgl. Becker-Mrotzek 1991; Ehlich & Rehbein 1994) – auf seiten der InstitutionenvertreterInnen vor allem von institutionellen Routinen bzw. entsprechenden Handlungsformen geprägt.

So müssen die SachbearbeiterInnen gezielt genau die Informationen erfragen, die für die institutionelle Kategorisierung der Sachverhalte relevant sind. Sie müssen institutionenspezifische Bearbeitungsverfahren wie das Erfragen von Auftragsnummern durchführen. Sie müssen schließlich eine Lösung durchsetzen, die der arbeitsteilig organisierten Zusammenarbeit innerhalb des Unternehmens entspricht, und sie müssen diese Lösung den KundInnen überdies als deren Bedürfnissen angemessen präsentieren. Dabei sind sie erheblich handlungserfahrener als die KundInnen: Die SachbearbeiterInnen sind sehr routiniert, führen die Gespräche professionell und werden für ihre Aufgaben geschult. Die KundInnen machen dagegen nur sporadisch Erfahrungen mit Reklamationsgesprächen.

Das Interesse der Beteiligten an der erfolgreichen Durchführung von Reklamationsgesprächen erklärt sich trotz dieser Differenzen aufgrund der Tatsache, daß diese Form der Problemlösung verglichen mit den Alternativen (z.B. einen Anwalt einschalten) für beide Seiten weniger aufwendig und damit vorteilhaft ist.

Insgesamt sind Reklamationen institutionalisierte Reparaturprozesse, die von Unternehmen eingerichtet und strukturiert werden, um im Konfliktfall im direkten Austausch mit den KundInnen einen Ausgleich herbeizuführen.⁷

⁷ Die Einrichtung von eigens mit der Reklamationsbearbeitung betrauten Abteilungen – und damit die Bündelung und Professionalisierung der entsprechenden Bemühungen – wird Unternehmen von betriebswirtschaftlicher Seite schon seit längerem empfohlen (vgl. Hansen & Schoenheit 1979). Da diese Abteilungen gleich mehrere Funktionen im Rahmen des Marketing erfüllen, sind sie mittelfristig profitabel (zur Berechnung vgl. Hoffmann 1991); modernen Marketingkonzepten gelten sie als selbstverständlich (vgl. z.B. Bruhn 1995).

Das Alter von KundInnen spielt bei Reklamationen im Regelfall keine Rolle – so wird etwa in Beispiel 1 (s. 4.2; Fl. 29) deutlich, daß das Unternehmen, dem meine Aufnahmen entstammen, eine Altersangabe nicht routinemäßig erhebt. Die Thematisierung von Alter ist somit die Ausnahme. Sie dient der strategisch motivierten Verfolgung von Teilzielen, die in bezug auf den Gesamtzweck funktional sind. Wie unten gezeigt wird, sind es nur wenige und klar bestimmbare Teilziele, für die Verweise auf das Alter älterer KundInnen in Reklamationsgesprächen eingesetzt werden.

3. Grundlagen der Analyse: Präsuppositionen

Die folgende Analyse basiert auf der Funktionalen Pragmatik (vgl. Rehbein 1977; Ehlich & Rehbein 1986; Ehlich 1991) und auf der entsprechenden Auffassung von Handlungspräsuppositionen (vgl. Ehlich & Rehbein 1972). Die Funktionale Pragmatik begreift Diskurse als Abfolgen sprachlicher Handlungen, die im Rahmen gesellschaftlicher Zwecksetzungen zustandekommen; dabei schlägt sich ihre Zweckhaftigkeit in ihrer Musterstruktur nieder. Muster sind gesellschaftlich ausgearbeitete kommunikative Formen, die die innere Struktur von einfachen wie komplexen sprachlichen Handlungen angeben; sie spezifizieren die zweckbezogene Ordnung des Diskurses. Ihre Kenntnis, ihre Routinisierung entlastet die Interaktanten kognitiv und schafft damit Raum für die Planung und Durchführung etwa von diskursiven Strategien.

Präsuppositionen sind in diesem Rahmen diejenigen Voraussetzungen für das Gelingen einer sprachlichen Handlung, die die SprecherInnen bei der Ausführung der Handlung den Angesprochenen gegenüber als von beiden geteilt unterstellen und die bei Gelingen der Handlung vom Kommunikationspartner akzeptiert wurden.⁸ Die Präsuppositionen einer bestimmten Handlung konstituieren das gemeinsame Handlungssystem – bestehend aus gesellschaftlichem und womöglich nur den Handelnden gemeinsamem Wissen –, vor dessen Hintergrund die Handelnden die Handlung planen und das sie bei ihrer Ausführung wechselseitig voraussetzen. Präsuppositionen gehen in die Planung einer sprachlichen Handlung insofern als Erwartungen ein.⁹

⁸ In diesem Sinn unterstellt ein Sprecher A mit dem Vorwurf *Du hast mich sehr enttäuscht, indem Du Dich so lange nicht gemeldet hast* dem Angesprochenen B u.a., daß er berechtigterweise erwartet hatte, daß B sich meldet. A präsupponiert also, daß z.B. eine entsprechende Verabredung bestand oder die Art der sozialen Beziehung zwischen beiden so war, daß er erwarten durfte, daß B sich meldet. Die Vorwurfshandlung setzt dabei voraus, daß diese Erwartung auf Wissen beruhte, das A und B gemeinsam ist, also auf einer gemeinsamen Handlungspräsupposition. Wenn B mit einer Entschuldigung reagiert (z.B. *Ich hatte Deine Telefonnummer verloren*) bestätigt er die Berechtigung des Vorwurfs und damit die gemeinsame Handlungspräsupposition. Eine Zurückweisung der Präsupposition müßte diese eigens zum Thema machen (z.B. *Aber wieso denn, wir kennen uns doch kaum*).

⁹ Der Bezug auf sprachliche Handlungen unterscheidet diese Auffassung von Präsuppositionen von sprachlichen Präsuppositionen, wie sie in der Linguistik im Anschluß an philosophische Präsuppositionstheorien (vgl. Frege 1962 [1892]; Strawson 1950) als wahrheitswertfunktionale Relationen zwischen Propositionen oder als kontextunabhängige Eigenschaften von Sätzen und Äußerungen diskutiert werden (vgl. Petöfi & Franck 1973). Auch pragmatische Präsuppositionen im Sinn eines additiven Konzepts von Pragmatik sind hier nicht gemeint. Kennzeichnend für solche Konzepte ist, daß zunächst an isoliert betrachteten Sätzen mögliche äußerungsunabhängige Präsuppositionen bestimmt werden und anschließend deren Verhalten in vorgestellten Kontexten diskutiert wird (vgl. z.B. Gazdar 1979). Die hier analysierten Präsuppositionen von Handlungen sind grundsätzlich von

Der Ausdruck „Präsupposition“ nimmt also Bezug auf Strukturen des Wissens und des Glaubens, die von den Beteiligten im Rahmen ihrer Kooperation wechselseitig als gemeinsame, als fraglose, als selbstverständlich gültige unterstellt werden. Gerade weil sie als selbstverständlich unterstellt werden, werden Präsuppositionen dabei nicht notwendig sprachlich expliziert. Da sie aber als Handlungsvoraussetzungen kommunikativ wirksam werden, sind sie analytisch, d.h. interpretativ-hermeneutisch rekonstruierbar.

Insgesamt erlauben Präsuppositionen es, über Aspekte gemeinsamen Wissens stillschweigend Einigung zu erzielen, d.h. geteilte Annahmen als Handlungsvoraussetzungen wirksam werden zu lassen, ohne sie zu thematisieren. Aufgrund dieser Charakteristik sind sie geeignet zum Transport dessen, was häufig als „Stereotyp“ oder „Vorurteil“ analysiert wird.

Allerdings äußert Redder (1995) grundsätzliche Zweifel an der analytischen Tragfähigkeit von Ausdrücken wie „Vorurteil“ oder „Stereotyp“. Sie kritisiert vor allem, daß etwa mit „Stereotyp“ nicht hinsichtlich der zugrundeliegenden Wissensstrukturen differenziert wird. Diese Kritik paßt zu den empirischen Befunden im hier analysierten Material: Die Präsuppositionen bezüglich des Alters von KundInnen in Reklamationsgesprächen weisen u.a. nicht immer dieselbe Bezugsdomäne und dieselbe Geltungskraft auf. Die Analyse faßt diese Präsuppositionen entsprechend nicht pauschal als „Vorurteile“ o.ä. auf, sondern differenziert sie – dem Vorschlag Redders folgend – mit Bezug auf die von Ehlich & Rehbein (1977) entwickelte Unterscheidung verschiedener Typen von Wissensstrukturen. Damit lassen sich auch die jeweiligen Funktionen der Präsuppositionen genauer bestimmen.

Die Rekonstruktion von Handlungspräsuppositionen kann nicht für isolierte einzelne Äußerungen durchgeführt werden. Sprachliche Handlungen samt ihren Voraussetzungen bilden im Diskurs die Voraussetzungen für die jeweils folgenden Handlungen. Die Beschreibung von Präsuppositionen hat somit den Zweck und den Fortgang des gesamten Diskurses zu berücksichtigen. Entsprechend bezieht sich die Analyse altersbezoglicher Präsuppositionen auf die je aktuelle Ziel- und Zweckverfolgung der Beteiligten.

Konkret wird deshalb im folgenden jeweils ausgegangen von der Bestimmung der Musterposition, bei deren Realisierung die Thematisierung von Alter eine Rolle spielt. Ein solches Vorgehen liegt auch aufgrund der empirischen Befunde nahe: Thematisierungen von Alter treten im analysierten Material nur an ganz bestimmten Musterpositionen auf.

4. Analyse

4.1 Das Korpus

Die Materialbasis der Untersuchung bilden 100 transkribiert vorliegende Reklamationsgespräche (Gesamtdauer: 342 Minuten), die aus demselben Unternehmen stammen. In etwa 25 der Gespräche sind die KundInnen alt.¹⁰ Diese KundInnen-

zeichentheoretisch aufgefaßten Präsuppositionen (vgl. die Überblicke bei Seuren 1991 und Astroh 1996) zu unterscheiden.

¹⁰ Identifiziert wurden diese 25 Gespräche mit älteren KundInnen aufgrund allgemeiner intonatorischer und stimmlicher Merkmale oder weil in ihnen deren Alter explizit genannt wird. Es muß angenommen werden, daß das erstgenannte Verfahren nicht so exakt ist, wie das zu wünschen wäre

gruppe spielt also eine quantitativ bedeutsame Rolle im Reklamationsaufkommen des Unternehmens. Dies läßt den Schluß zu, daß ältere KundInnen für die Firma wirtschaftlich relevant sind.

Thematisiert wird das Alter älterer KundInnen in 11 Gesprächen, also in etwas weniger als der Hälfte der Gespräche, die ältere KundInnen betreffen. Diese 11 Gespräche bilden hier den zentralen Untersuchungsgegenstand. Die folgende Übersicht gibt an, wer in wieviel dieser Gespräche das Thema Alter initiiert und wer dabei jeweils anruft.

Thematisierung des Alters der Kunden zuerst durch...	AnruferIn	SachbearbeiterIn
Dritte Person ruft an	4	1
Kunde ruft selbst an	6	-

Wenn das Alter älterer KundInnen zum Thema wird, geht die Initiative fast immer von den AnruferInnen aus – im wesentlichen sind es also die KlientInnen, die versuchen, das Alter für ihre Ziele zu funktionalisieren.

Deutlich ist weiter, daß SachbearbeiterInnen älteren KundInnen gegenüber nie deren Alter ansprechen.¹¹

Wenn Dritte namens älterer KundInnen die Reklamation führen, kommt – das ist der Übersicht allein nicht zu entnehmen – deren Alter immer zur Sprache. Im folgenden Abschnitt wird verdeutlicht, warum das so ist.

4.2 „Alter“ in Reklamationsgesprächen mit Dritten

Thematisierungen des Alters der KundInnen finden sich in Reklamationsgesprächen, die Dritte namens älterer KundInnen führen, in außerordentlich systematischer Weise. Sie kommen in allen Gesprächen dieser Art vor und werden immer für die Verfolgung derselben Ziele eingesetzt, d.h. sie kommen immer an denselben Musterpositionen vor. Zudem wird in allen Gesprächen dieser Art derselbe Sachverhaltstyp („nicht bedarfsgerechte Beratung“) reklamiert.

Um diesen Sachverhaltstyp zu illustrieren und zugleich anschaulich zu machen, wie altersbezügliche Präsuppositionen im Diskurs prozessiert werden, wird im folgenden zunächst ein kurzes Reklamationsgespräch vollständig wiedergegeben.

Für das Verständnis des Gesprächs ist wichtig, daß die Firma, der die Aufnahmen entstammen, im Direktvertrieb arbeitet – es gibt keinen Einzelhandel, verkauft wird durch VertreterInnen in der Wohnung der KundInnen, zugestellt wird per Post. Die VertreterInnen arbeiten auf Provisionsbasis; das Unternehmen kann Kaufverträge

– ein Grund, warum sich die Analyse auf die 11 Gespräche beschränkt, in denen das Alter explizit thematisiert wird.

¹¹ Das entspricht Beobachtungen, die in bezug auf institutionell anders eingebettete Diskurse von Coupland, Coupland & Giles (1991) und von Thimm (1995a, b) gemacht wurden. Diesen Beobachtungen zufolge sprechen in Gesprächen zwischen Alten und Jungen meistens die Alten selbst ihr Alter an.

nicht ohne Begründung ihnen gegenüber stornieren oder aussetzen. In Beispiel 1 ruft eine Verwandte für eine 81jährige Kundin an und reklamiert, daß diese mit dem gekauften Produkt nichts anfangen kann und es eigentlich auch nicht haben wollte.

Beispiel 1¹²

- 1 Tm [() Müller und Co.
(Aufnahmebeginn bei Namensnennung Tms)
Aw [ruft an] Gu-
- 2 Aw[ten Tag, hier ist Rolff. . Und zwar hat meine Oma an der
- 3 Aw[Türe hier von Müller son [PRODUKTBEZEICHNUNG] gekauft,
- 4 Aw[ich sag Ihnen jetzt vorab mal die Geschichte. Und kann
- 5 Aw[mit dem Ding nix machen, die ist einenachtzig, die hat
- 6 Aw[sich wohl irgendwie überfahren jefühlt und hat das Ding
- 7 > [\/
Tm [Hm
Aw[per Nachnahme auch genommen. Jetzt, äh hat se mir dat
- 8 Aw[nach Wochen jetzt gebeichtet, jetzt ne Bitte an Ihnen,
- 9 Aw[wir ham alle Müller [PRODUKTBEZEICHNUNGEN] und so wei-
- 10 > [\/
Tm [Hm \/
Aw[ter, also sind auch total zufrieden, nur, dat Ding is
- 11 Aw[jetzt total unbrauchbar, is auch noch originalverpackt,
- 12 Aw[wir ham et jarnicht erst geöffnet, . könnten wir das zu-
- 13 Aw[rückschicken, und Sie schicken mir ne Gutschrift, viel-
- 14 Aw[mehr an meine Oma, und wir kaufen uns dann zu nem späte-
- 15 Aw[ren Zeitpunkt n neuen [PRODUKTBEZEICHNUNG]. . Ich mein,

¹² Alle Transkriptionen wurden mit dem PC-gestützten Transkriptionsprogramm HIAT-DOS 2.0 angefertigt (zu den Transkriptionskonventionen vgl. Ehlich & Rehbein 1976; Ehlich & Redder 1994). Die Siglen bezeichnen jeweils den Sachbearbeiter („Tm“ für männlich, „Tw“ für weiblich), den Kunden („Km“ oder „Kw“) oder den Dritten, der namens eines Kunden anruft („Aw“ oder „Am“). Die Firmen- und Ortsnamen sowie Zahlenangaben sind durch Aliasnamen bzw. andere Zahlen ersetzt; die Größenordnungen der Geldbeträge blieben dabei erhalten. Produktbezeichnungen sind im Transkript durch „PRODUKT“, „PRODUKTNAME“ o.ä. wiedergegeben.

- 16
 > [\/
 Tm [Hm Auf
 Aw [damit wären alle Beteiligten im Moment geholfen.
 [lachend]
- 17
 Tm [welchen Namen wurde das bestellt?
 Aw [Herrar, Gertrud.
- 18
 Tm [((2 Sek.)) Herrar ist der Zuname, H, E?
 < 1 > [---- Klappert
 Aw [Zwei L/ zwei R,
 <1> <1>
 [1 = buchstabiert]
- 19
 > [\/
 Tm [Ja ((Räuspern))
 mit der PC-Tastatur --]
 Aw [ja A, R. Die hat mir das jetzt erst nach Wo-
 < 1 >
 [1 = buchstabiert]
- 20
 Tm [Postleitzahl ist?
 [-- Klappern
 Aw [chen gesagt, daß/ Neununddreißig null acht, ..
- 21
 Tm [Müllerstraße drei/
 mit der PC-Tastatur]
 Aw [Ahlen. .. Müllerstraße dreizehn. Ich hab auch die Auf-
- 22
 Tm [. Ja, ich habs
 [-- lachend -
 Aw [tragsnummer, wenn Sie die haben wollen.
- 23
 Tm [mir grade rausgesucht. Ist die Nummer mit eins drei,
 [----- lachend -----]
 Aw [Ahso.
- 24
 > [/
 Tm [ne
 Aw [Ja, . zweiundfünfzig, dreiunddreißig, achtundvierzig.
 [----- leise -----]
- 25
 Tm [((2,5 Sek.)) So, machen Se fol-
 Aw [.. Und dreiundzwanzig.
 [-----]
- 26
 Tm [gendes, Frau Rolff, . daß Se mir kurz den Sachverhalt
- 27
 Tm [schildern, dann müssen wir kurz üben Außendienst ab-
 > [\/
 Aw [Ja
- 28
 Tm [klären, wie s dazu gekommen ist. Ne, mit allen
 > [\/
 Aw [Hm genau.

- 29 Tm[Daten, wie alt Ihre Mutter äh/
Aw[Ja, also, sie hat mir dazu erzählt,
- 30 Tm[Nee.
Aw[also ich will jetzt keinen schlecht machen, wir ham sel-
- 31 Aw[ber en Betrieb, also von da her, . nur n einachtzigjäh-
[--- vorwurfsvoll --
- 32 Aw[rige Frau sagt, ich möchte keinen, und man hält sich
[----- vorwurfsvoll -----
- 33 Aw[trotzdem dran, . klar, jeder will seine Unterschrift,
[-----]
- 34 >[/
Aw[ich hab da auch volles Verständnis zu, ne . und deswe-
- 35 Aw[gen, und man kann da nich viel dazu sagen, also, sie hat
- 36 Aw[unterschrieben und nicht widerrufen, also das Geschäft
- 37 >[\/
Tm[Hm
>[/
Aw[ist perfekt, ne Nur sag ich mir, vielleicht kann man da
- 38 >[\/
Tm[Hm
>[/
Aw[sich irgendwie entgegen kommen, . wär nett ne also/
- 39 Tm[Schreiben Se uns das mal bitte. Wir gucken/ wir gucken,
>[\/
Aw[Ja
- 40 >[/
Tm[was wir da machen können, ja Und geben Sie bitte Ihre
Aw[Al/
- 41 Tm[Adresse an, damit wir mit Ihnen den Schriftverkehr füh-
- 42 >[/
Tm[ren können. Ja Bitte! .
Aw[Gut, alles klar. Ich bedank mich!
- 43 Tm[Tschüß.
[legt auf]
Aw[[legt auf]

In diesem Gespräch wird ein Fall nicht bedarfsgerechter Beratung reklamiert: Die Kundin wollte das Gerät eigentlich gar nicht haben und kann es nicht gebrauchen; es wurde ihr, so die alltagssprachliche Ausdrucksweise vieler KundInnen, *angedreht* oder *aufgeschwatzt*. Sämtliche Gespräche im Korpus, in denen Dritte für ältere KundInnen anrufen, gehören zu diesem Typ. Den KundInnen werden – so die Vorwürfe im einzelnen – Geräte verkauft, auch wenn sie diese aufgrund eingeschränkter körperlicher Bewegungsfähigkeit nicht bedienen können oder die sie bereits haben; VertreterInnen – so andere Vorwürfe – fälschen oder erschleichen sich Unterschriften.

Womöglich deutet sich hier ein über mein Korpus hinaus verbreitetes Phänomen an: In etwa der Hälfte aller Fälle des Typs „nicht bedarfsgerechte Beratung“ sind ältere KundInnen betroffen; sie sind bezüglich dieses Typs damit überrepräsentiert. Es ist in diesem Zusammenhang wichtig zu betonen, daß es sich bei dem Unternehmen, dem die Aufnahmen entstammen, um ein traditionsreiches Haus mit gutem Ruf handelt, das sehr bemüht ist, sich von sogenannten „Drückerkolonnen“ abzusetzen. Tatsächlich wird – s. 4.2.4 – diesen Fällen firmenintern besondere Aufmerksamkeit zuteil.

4.2.1 Präsuppositionen bei der Übernahme der geschäftlichen Zuständigkeit: Einschätzungen über Alte

Die erste Thematisierung des Alters der Kundin findet gleich zu Beginn des Beispielgesprächs statt: In Fläche 2 (im folgenden abgekürzt Fl. 2) bezeichnet die Anruferin die Kundin als *Oma*, in Fl. 5 nennt sie ihr numerisches Alter. Dieser Einstieg in den Diskurs ist für die Gespräche mit Dritten typisch. Beispiel 2 illustriert einen sehr ähnlichen Gesprächsanfang.

Beispiel 2

	Tm[Guten <u>Morgen!</u>
2	Aw[Reinhardt, guten <u>Morgen.</u>	<u>Wie</u> war Ihr Name?
	>		/
	Tm[<u>Stich</u> ist mein Name.	Ja
3	Aw[Herr Stich.	So. En <u>unangenehmes</u>
4	Aw[Thema hier. . Also, . passen Se auf. Meine Mutter ist	
	>		\
	Tm[Ja
5	Aw[<u>acht</u> nsiebzig Jahre, jar nich mehr <u>funktionsfähig</u> , . wir	
6	Aw[machen die Wohnung/ meine Schwester und ich machen die	

Die Thematisierung des Alters dient hier dazu, die jeweilige Anruferin als Gesprächspartnerin in Vertretung der Kundin zu etablieren und ihr die Übernahme der Geschäftskorrespondenz bis zur Erledigung des Falles zu sichern. Auffällig ist, daß diese Übernahme in beiden Beispielen nebensächlich und implizit abgehandelt wird.

So fühlt sich die Anruferin in Beispiel 1 ganz selbstverständlich für die geschäftlichen Angelegenheiten der Kundin zuständig (vgl. etwa die Personaldeixis in Fl. 12-14¹³); einer sofortigen Ratifizierung durch den Sachbearbeiter bedarf es in beiden Beispielen nicht. In Beispiel 1 erfolgt eine solche Ratifizierung erst zum Ende des Diskurses und wird dann wiederum deutlich wie selbstverständlich abgehandelt (Fl. 40-42). De facto wird die jeweilige Kundin und Vertragspartnerin damit von den Beteiligten als nur eingeschränkt geschäftsfähig – d.h. als partiell unmündig – behandelt.

An dieser Musterposition¹⁴ wird die Übernahme der geschäftlichen Zuständigkeit durch die AnruferInnen durchgeführt. Dabei wird grundsätzlich das numerische Alter der KundInnen angegeben – in dem einen Fall (s. die Tabelle in 4.1), in dem die Anruferin dies nicht von selbst tut, wird es vom Sachbearbeiter erfragt. Explizite Gründe für die Übernahme der geschäftlichen Zuständigkeit werden im allgemeinen nicht gegeben (vgl. Bsp. 1). Offensichtlich spielen an dieser Musterposition als Voraussetzung für die Zuständigkeitsübernahme Präsuppositionen eine Rolle, die es erlauben, Alten in Geschäftsdingen (partielle) Unmündigkeit zu unterstellen.

Allerdings sind diese Präsuppositionen allein für die Zuständigkeitsübernahme nicht hinreichend; die Analyse sämtlicher Gespräche dieses Typs ergibt ein weit genaueres Bild.

Demnach ist neben der Angabe des numerischen Alters der KundInnen noch die Angabe des Verwandtschaftsgrades der AnruferInnen zu den KundInnen für die Übernahme der Zuständigkeit konstitutiv – wenn diese Angabe ausbleibt, wird von den SachbearbeiterInnen nachgefragt.

Nur, wenn die angegebene Verwandtschaft eine in direkter Linie ist, genügt – wie in den Beispielen 1 und 2 – pauschal die Angabe des Alters. Ist die Verwandtschaft weitläufiger oder die soziale Beziehung von anderer Natur, werden Angaben gemacht, die die eingeschränkte Geschäftsfähigkeit der KundInnen individuell begründen. Bleiben diese Angaben aus, so werden sie nachgefragt. Zudem wird in diesen Fällen die Übergabe der geschäftlichen Zuständigkeit explizit gemacht.

Insgesamt werden an dieser Musterposition mit der Thematisierung des Alters der KundInnen somit Präsuppositionen wirksam, die Alten in geschäftlichen Hinsichten (partielle) Unmündigkeit unterstellen. In Beispiel 1 und 2 wird deutlich, daß sich die Beteiligten dabei nicht der Gültigkeit dieser Inhalte erst wechselseitig versichern müssen; es handelt sich also um Elemente voraussetzbaren, mithin gesellschaftlichen Wissens.

Dieser Befund muß jedoch noch präzisiert werden. Die an der analysierten Musterposition aufgewiesenen Präsuppositionen sind nicht als pauschale Zuschreibung

¹³ Interessant ist, daß die Anruferin in diesem Abschnitt einmal zur juristisch korrekten Referenz zurückkehrt: Nachdem sie sich selbst mit *und Sie schicken mir ne Gutschrift* (Bsp. 1, Fl. 13) explizit als geschäftlich Handelnde eingesetzt hat, verbessert sie sich mit *vielmehr meiner Oma* (Fl. 13-14). Auf der Gutschrift, die den Kaufvertrag ablösen soll, soll also der Name der Kundin stehen. Hier wird deutlich, daß die Übernahme der geschäftlichen Zuständigkeit zwar faktisch, nicht aber formell vollzogen wird – formell, d.h. juristisch abgesichert setzte das den komplizierten und konsequenzenreichen Akt der Entmündigung voraus.

¹⁴ Konkret handelt es sich bei dieser Position im Gesamthandlungsmuster „Reklamationsgespräch“ um die „beidseitige Klärung der Zuständigkeit“. Hier wird geklärt, ob die SachbearbeiterInnen für das Problem zuständig und die AnruferInnen bezüglich des Problems verhandlungs- und entscheidungskompetent sind. Die Realisierungsformen dieser Musterposition im Korpus sind sehr vielfältig. In Abhängigkeit von der Vorgeschichte kann die Klärung der Zuständigkeit sehr aufwendig sein; häufig wird sie allerdings auch eher implizit, d.h. durch Vollzug abgehandelt.

gen aufzufassen, die *allen* Alten unterstellt werden. Sie sind hinsichtlich ihrer Geltungskraft vielmehr einzuschränken. Die Fälle, in denen keine direkte Verwandtschaft vorliegt, zeigen, daß die Präsupposition „nur eingeschränkt geschäftsfähig“ nicht generell mit der Angabe des Alters verbunden wird. Auch in den anderen Gesprächen ist immer nur von einzelnen, bestimmten Alten die Rede, nie von Alten generell.

Dem gesellschaftlichen Wissen, das den Präsuppositionen zugrundeliegt, kann hier lediglich die Reichweite einer *Einschätzung*¹⁵ (vgl. Ehlich & Rehbein 1977; Redder 1995) zugesprochen werden. Die Beteiligten setzen an dieser Musterposition lediglich voraus, daß es *häufiger* Alte gibt, die nur eingeschränkt geschäftsfähig sind; sie haben entsprechend quantifizierte Erwartungen. Davon ausgehend genügt dann in Beispiel 1 und 2 die Relevantsetzung dieser Möglichkeit durch die Thematisierung des Alters, um die Übergabe der geschäftlichen Zuständigkeit in die Wege zu leiten.

Die konkrete handlungspraktische Wirksamkeit der Präsuppositionen hängt an der analysierten Musterposition – wie gesehen – auf komplexe Weise von weiteren Faktoren ab. Dabei sind wiederum die zweckbezogenen Interessen der Institution wichtig. So ist der Unterschied in der Behandlung direkt verwandter und anderer AnruferInnen auf den Umstand zurückzuführen, daß dem Unternehmen die ersteren in bezug auf die weitere Kooperation als zuverlässiger gelten können.

4.2.2 Präsuppositionen bei der Reklamation von „nicht bedarfsgerechter Beratung“ I: Der Aufbau von Bildern über einzelne KundInnen

Die Thematisierung des Alters der KundInnen ist in den Gesprächen mit Dritten nicht nur für die Übernahme der geschäftlichen Zuständigkeit, sondern auch für den Reklamationszweck im engeren Sinn funktional.

In Beispiel 1 und 2 erfolgt die Angabe des numerischen Alters der Kundin direkt nach der das Rederecht sichernden Ankündigung *ich sag Ihnen jetzt vorab mal die Geschichte* (Bsp. 1, Fl. 4) bzw. *Also, . passen Sie auf* (Bsp. 2, Fl. 4). Damit werden die Sachverhaltsdarstellungen durch die Anruferinnen eingeleitet. Natürlich sind diese Darstellungen zielgeleitet: Die Anruferinnen versuchen, eine alltagsweltliche Sachverhaltspräsentation zu geben, die es nahelegt, den Fall als „nicht bedarfsgerechte Beratung“ zu kategorisieren und damit den Kaufvertrag für nichtig zu erklären.¹⁶ Die Thematisierung des Alters der KundInnen spielt dabei eine wichtige Rolle.

Die Bedingungen einer Reklamation von „nicht bedarfsgerechter Beratung“ lassen sich wiederum aus einer größeren Zahl von Gesprächen rekonstruieren. Auch hier gilt: Wenn eine der nachstehenden Begründungen nicht angeführt wird, wird in den

¹⁵ Wissensstrukturen vom Typ *Einschätzung* liegen nach Ehlich & Rehbein (1977) vor, wenn ein Gewußtes über ein Wissensthema diesem nach Ansicht des Wissenden *mehrfach* zukommt. Einschätzungen stellen gegenüber rein partikularem Erlebniswissen zwar bereits eine synthetische Leistung dar. Da das Gewußte dem Thema des Wissens jedoch *nicht immer* zukommt, erlauben sie andererseits nur schwache Antizipationen zukünftiger Sachverhalte und bilden allein keine feste Ausgangsbasis für das Handeln.

¹⁶ In Beispiel 1 versucht die Anruferin lediglich, eine Umwidmung des Kaufvertrages mit nicht zeitlich limitiertem Aufschub zu erreichen. Meistens bestehen die AnruferInnen jedoch auf der Nichtigkeit des Kaufvertrages.

Gesprächen entsprechend nachgefragt oder die Angelegenheit nicht als „nicht bedarfsgerechte Beratung“ kategorisiert und der Kaufvertrag nicht außer Kraft gesetzt.

Demnach ist für „nicht bedarfsgerechte Beratung“ zunächst konstitutiv, daß kein Bedarf besteht. Diese Voraussetzung ist z.B. gegeben, wenn die gekauften Produkte beim Kunden bereits in hinreichender Zahl vorhanden sind oder die KundInnen sie aufgrund eingeschränkter Handlungsfähigkeit nicht handhaben können. In Beispiel 1 verweist die Anruferin zweimal, in Fl. 5 und 11, darauf, daß die Kundin mit dem Ding nix machen kann und dat Ding ... jetzt total unbrauchbar ist. Dabei wird diese Behauptung nicht durch Angaben über die möglicherweise eingeschränkte Mobilität der Kundin, sondern nur durch die Angabe ihres Alters (in Fl. 5) gestützt.

Die zweite Bedingung ist, daß der Kaufwille zum Kaufzeitpunkt nicht wirklich vorhanden war bzw. sich nicht an den objektiven Gegebenheiten hat orientieren können.¹⁷ Diese Bedingung liegt z.B. vor, wenn dem Vertreter / der Vertreterin irreführende Angaben nachgewiesen werden können oder der Kunde nicht weiß, was er bestellt hat, weil aufgrund seiner schlechten Deutschkenntnisse im Verkaufsgespräch keine Verständigung zustande kam. In den Gesprächen, die Dritte namens älterer KundInnen führen, setzen die AnruferInnen an dieser Stelle spezifische Präsuppositionen zu deren Alter für ihre Ziele ein.

Die Anruferin in Beispiel 1 verfolgt hier eine Doppelstrategie. Einerseits präsentiert sie gleich ihre ganze Familie als StammkundInnen (Fl. 9/10) und macht dann den Vorschlag mit der Gutschrift (Fl. 13-15). Sie zielt hier also eher auf eine Kulanzregelung ab als auf eine Reklamation von „nicht bedarfsgerechter Beratung“.

Zugleich aber teilt sie mit, die Kundin habe sich wohl irgendwie überfahren jefühlt (Fl. 6). In dieser Phase des Gesprächs wird damit noch nicht direkt ein Fehlverhalten des Vertreters / der Vertreterin unterstellt. Mögliche Gründe, warum sich die Kundin wohl überfahren gefühlt hat, ergeben sich nur implizit, im Zusammenhang mit der Angabe ihres Alters (Fl. 5). Diesen Zusammenhang unterstützt die Anruferin im weiteren, indem sie in ihrer Darstellung präsupponiert, die Oma sei unselbständig, abhängig, hilfs- und kontrollbedürftig (vgl. Fl. 7/8: Jetzt, äh hat se mir dat nach Wochen jetzt gebeichtet, Fl. 19/20: das jetzt erst nach Wochen gesagt, daß). In Beispiel 2 finden sich inhaltlich und funktional vergleichbare Strukturen in Fl. 5 und 6 (jar nich mehr funktionsfähig, . wir machen die Wohnung/).

Die AnruferInnen präsupponieren hier, daß die KundInnen gleich in mehreren Hinsichten – und darunter auch in solchen, die mit der Reklamation prima facie nichts zu tun zu haben scheinen – unselbständig, abhängig etc. sind. Indem sie das tun, bauen sie ein bestimmtes *Bild* (vgl. Ehlich & Rehbein 1977; Redder 1995) von ihnen auf (anders als die Einschätzung in 4.2.1 bezieht sich das Bild hier jeweils auf eine individuelle Kundin).

Das Bild ist eine Wissensstruktur, die aus einer Reihe von – inhaltlich analogen – Einschätzungen über einen Gegenstand zusammengesetzt ist. Es ist gegenüber der Einschätzung das Resultat einer weiteren Extrapolation: Das Gewußte trifft beim Bild nicht mehr nur *häufig* auf einen Gegenstand zu. Vielmehr hat sich gezeigt, daß das Gewußte wiederholt auf den Gegenstand zutrifft, so daß es sich zu verlässlichem

¹⁷ Diese – in den Reklamationsgesprächen alltagsbezogen vorgenommene – Angabe hat ein juristisches Korrelat: Im Privatrecht kann die Willenserklärung, die einem Rechtsgeschäft zugrundeliegt, wegen Irrtums, arglistiger Täuschung oder Drohung nichtig sein (vgl. Avenarius 1992). Das Alter einer Person ist rein juristisch natürlich kein Nichtigkeitsgrund.

Wissen verdichtet, also *immer* für den Gegenstand gilt. Anders als die Einschätzung stellt das Bild damit sicheres Wissen über ein Thema dar. Es erlaubt gesicherte Antizipationen von Sachverhalten und bildet somit eine verlässliche Handlungsbasis.

Durch das präsupponierte Bild stellen die AnruferInnen an dieser Musterposition die jeweilige individuelle Kundin *generell* als unselbständig, unmündig, mithin abhängig dar.

Die AnruferInnen verfolgen mit der Strategie „Bild aufbauen“ das Ziel, zu illustrieren, daß der Kaufwille zum Zeitpunkt der Vertragsunterzeichnung nicht vorhanden war. Sie versuchen zu zeigen, daß es hier nicht darum geht, daß die jeweilige Kundin es sich im Nachhinein anders überlegt hat (das wäre kein Reklamationsgrund). Wenn die Kundin *generell* unselbständig und nur eingeschränkt geschäftsfähig ist, kann von einem entsprechenden Willen auch zum Kaufzeitpunkt nicht ausgegangen werden.¹⁸ Der Kaufvertrag wäre mithin – nicht im formalen, juristischen Sinn, sondern im Sinn der guten Sitten – als nichtig anzusehen.

Der aufgezeigte Übergang von der Einschätzung zum Bild in den analysierten Gesprächen ist eine Konsequenz der vorherigen Übernahme der geschäftlichen Zuständigkeit. Indem die Einschätzung „es gibt unmündige Alte“ neben anderen Faktoren dazu beiträgt, daß anschließend eine bestimmte ältere Kundin faktisch als unmündig behandelt wird, wird ein entsprechendes Bild von dieser bestimmten Kundin bereits handlungsleitend. Ebenso setzt die anschließende Strategie „Bild aufbauen“ die aufgewiesene Einschätzung voraus: Eine mögliche Übernahme des Bildes und der Konsequenzen durch die SachbearbeiterInnen, also ein möglicher Erfolg der Strategie wird durch die geteilte Einschätzung, daß es unmündige Alte gibt, wahrscheinlicher.

4.2.3 Präsuppositionen bei der Reklamation von „nicht bedarfsgerechter Beratung“ II: Allgemeine Sentenzen bezüglich aller Alten

Das Verfahren „Bild aufbauen“ ist ein alltagsbezogenes Verfahren; im Alltag ist es vermutlich auch meist erfolgreich. Institutionen basieren indes auf anderen Handlungsformen – vor allem auf solchen, die die Verrechtlichung der Institution reflektieren. Rechtlich sind die KundInnen aber grundsätzlich geschäftsfähig.

Damit ist der Erfolg des Verfahrens „Bild aufbauen“ insgesamt fraglich; die Anruferin in Beispiel 1 macht in Fl. 35-37 deutlich, daß sie das weiß. Entsprechend verwenden die AnruferInnen in den Gesprächen mit Dritten weitere, auf den Bildern aufbauende Strategien. Für diese Strategien ist wiederum charakteristisch, daß die bisher präsupponierten Wissensstrukturen weiter verallgemeinert werden.

In Beispiel 1 reagiert der Sachbearbeiter auf das Verfahren „Bild aufbauen“ und den anschließenden Vorschlag der Anruferin, indem er die Entscheidung vertagen und den Sachverhalt intern prüfen lassen will (Fl. 26-28). Das ist die seitens der Institution vorgesehene Bearbeitungsprozedur (s. 4.2.4). Daraufhin beginnt die Anruferin, von ihrer Bitte um eine Kulanzregelung abzurücken und ihre vorher verfolgte Strategie zu ergänzen. In Fl. 31-33 formuliert sie mit *nur n einachtzigjährige*

¹⁸ Für den Aufbau des Bildes und für die Wirksamkeit der damit verbundenen Strategie ist es unerheblich, ob es sich hier um ein Trugbild handelt, ob eine der AnruferInnen also versucht, sich bzw. der Kundin durch irrealen Darstellungen Vorteile zu verschaffen. Das Bild bezieht sich hier jeweils auf eine individuelle Kundin; die SachbearbeiterInnen haben mithin während des Gesprächs keine Möglichkeit, die Angaben zu überprüfen.

Während das Verfahren „Bild aufbauen“ zu einer Sachverhaltsdarstellung geführt hat, gemäß der eine generell unselbständige Kundin ohne die Fähigkeit, ihr Tun richtig einzuschätzen, einen Kaufvertrag unterschrieben hat, wird durch die Verallgemeinerung des Bildes zur Sentenz jetzt das Vorliegen eines Verstoßes begründet (wiederum nicht im juristischen Sinn, aber gegen die guten Sitten). Folglich leiten die AnruferInnen daraus einen Anspruch auf Reparatur ab.

Die Präsupponierung von Sentenzen wie „wie allgemein bekannt ist, sind Alte generell abhängig, hilfs- und kontrollbedürftig, nur eingeschränkt geschäftsfähig etc.“ in Vorwurfshandlungen wird in den analysierten Gesprächen durch die jeweils vorangehende Strategie „Bild aufbauen“ vorbereitet. Die Verwendung einer solchen Sentenz setzt voraus, daß Entsprechendes auch für die jeweilige individuelle Kundin angenommen wird – andernfalls wäre sie nicht funktional einsetzbar. Zugleich wird die Sentenz durch das vorher aufgebaute Bild von der Kundin gegen eine mögliche Zurückweisung abgesichert: Der Sentenz zu widersprechen wäre angesichts der Tatsache, daß die betroffene Kundin behindert ist, sehr unhöflich. Tatsächlich kommt eine solche Zurückweisung in meinem Korpus nur einmal vor.

4.2.4 Alter und die institutionenspezifische Bearbeitung von „nicht bedarfsgerechter Beratung“

Die bisherige Analyse hat kaum darauf Bezug genommen, ob die von den AnruferInnen unterstellten Wissensvoraussetzungen auch von den SachbearbeiterInnen (bzw. der Institution) geteilt werden. Gezeigt wurde lediglich, daß die Übernahme der geschäftlichen Zuständigkeit durch die AnruferInnen (s. 4.2.1) gelingt und daß die dabei unterstellten Präsuppositionen vom Typ Einschätzung als Teil des gemeinsamen Handlungssystems damit von der Institution – eben qua Handlungsvollzug – bestätigt werden.

In Beispiel 1 reagiert der Sachbearbeiter auf den Vorwurf der Anruferin (Fl. 31-33) nicht bzw. nur mit einer Wiederholung der Aufforderung, den Sachverhalt schriftlich darzustellen (Fl. 39/40). Diese indifferente Haltung wird durch die Bearbeitungsverfahren der Institution systematisch erzeugt.

Bei „nicht bedarfsgerechter Beratung“ wird die Sachlage grundsätzlich vom Unternehmen erst geprüft, und d.h. mit dem jeweiligen Vertreter abgeklärt. Das erfordert eine schriftliche Reklamation, weil die VertreterInnen bei einem vorliegenden rechtsgültigen Kaufvertrag juristisch verbrieften Anspruch auf ihre Provision haben. Die SachbearbeiterInnen sind hinsichtlich dieser Fälle also gar nicht entscheidungskompetent. Sie *müssen* sich indifferent verhalten, was die Übernahme der beschriebenen Präsuppositionen etwa vom Strukturtyp Sentenz angeht – andernfalls würden sie der Entscheidung vorgreifen.

Trotzdem spielt das Alter der KundInnen bei der Bearbeitung dieser Fälle eine Rolle. Es gibt eine – genau eine – Musterposition, an der die SachbearbeiterInnen deren Alter thematisieren. Diese Position ist die Aufforderung, den Sachverhalt schriftlich zu schildern. An dieser Position ergeht in allen Gesprächen dieser Art der Hinweis, dabei das Alter der Kundin / des Kunden anzugeben (in Bsp. 1 in Fl. 29). Den Hintergrund bildet hier wiederum die erwähnte Sachverhaltsprüfung qua Rücksprache mit dem Vertreter / der Vertreterin: Die Firma erhebt an dieser Musterposition systematisch die Informationen, die für die anschließenden internen Auseinandersetzungen relevant sind.

Offensichtlich gilt somit der Umstand, daß ein Kunde / eine Kundin alt ist, im Zusammenhang mit einer Reklamation wegen „nicht bedarfsgerechter Beratung“ firmenintern als bedenkenswert. Trotz der systematischen Indifferenz der SachbearbeiterInnen gegenüber den entsprechenden Strategien der AnruferInnen scheinen also Präsuppositionen über Alte in die institutionellen Routinen eingegangen zu sein. Da „nicht bedarfsgerechte Beratung“ in bezug auf Alte überproportional häufig reklamiert wird (s. 4.2), ist davon auszugehen, daß hier systematisch versucht wird, die VertreterInnen bezüglich dieser Fälle zu kontrollieren und abzuschrecken. Die nähere Bestimmung der institutionellen Präsuppositionen ist allein anhand der Transkripte allerdings nicht möglich.

Insgesamt ist damit für Reklamationsgespräche, die Dritte namens älterer KundInnen führen, typisch, daß die AnruferInnen Präsuppositionen, denen zufolge Alte abhängig, hilfs- und kontrollbedürftig, in geschäftlichen Hinsichten partiell unmündig etc. sind, für ihre Ziele einsetzen. Diese Präsuppositionen werden als – relativ unauffällige – Einschätzungen in das gemeinsame Handlungssystem eingeführt und bis zur Sentenz verallgemeinert; ihr Bezugsbereich und ihre Geltungskraft wird von den AnruferInnen dabei differenziert auf das jeweils verfolgte Teilziel bezogen. Es ist somit eine systematisch aufgebaute und zweckfunktional abgestufte strategische Verwendung dieser Präsuppositionen zu erkennen. Auf seiten der Institution sind sie – mit allerdings noch unbestimmter Qualität – Bestandteil von Routinen.

4.3 Thematisierungen des eigenen Alters durch die KundInnen

In Reklamationsgesprächen, die von älteren KundInnen selbst geführt werden, werden Thematisierungen ihres Alters ausschließlich von ihnen selbst vorgenommen. Sie sind überwiegend an der Musterposition zu finden, an der die Problemlösung behandelt wird oder dort, wo das weitere Vorgehen (z.B. schriftliche Darstellung durch den Kunden / die Kundin und Prüfung seitens der Institution) besprochen wird, nur selten in den früheren Phasen der Diskurse. Die KundInnen verfolgen mit der Thematisierung ihres Alters im allgemeinen das Ziel, Lösungs- bzw. Verfahrensvorschläge der SachbearbeiterInnen zurückzuweisen, um für sie passendere Lösungen oder ein passenderes weiteres Vorgehen zu erstreiten. Sie thematisieren ihr Alter also gewöhnlich erst, wenn die Reklamation für sie unbefriedigend zu enden droht.

Damit werden mit Alter verbundene Präsuppositionen hier anders plaziert und funktional anders eingesetzt als in den Gesprächen, die Dritte namens älterer KundInnen führen. Zudem wird natürlich von den Alten selbst nie auch nur ansatzweise die eigene Geschäftsfähigkeit oder die eigene Mündigkeit in Frage gestellt.

Typische Illustrationen für Thematisierungen des eigenen Alters geben die folgenden Beispiele. Beiden Ausschnitten gehen Lösungsvorschläge durch die SachbearbeiterInnen voraus.

Beispiel 4

56 Kw [wissen Sie, das ist mir so schwer, ich bin so alt, ich
 ----- eindrücklich -----

57 > [\ / \ /
 Tm [Ja Ja
 Kw [muß das immer heben beim Putzen, und das wußte er genau.
 ----- eindrücklich -----] [----- vorwurfsvoll -----

Beispiel 5

66 Km [was mir jetzt Schwierigkeiten macht, ich bin Rentner,
 ----- vorwurfsvoll -----

67 > [/ \
 Tm [Jaja
 Km [ich bin auch nicht gerade gesegnet, daß ich viel .
 ----- vorwurfsvoll -----

68 > [\ /
 Tm [Ja
 > [/
 Km [Geld rausschmeißen kann, nich
 ----- vorwurfsvoll -----

In beiden Fällen enthüllen die KundInnen im Zusammenhang mit der Thematisierung ihres Alters Informationen über eigene Handlungsbeschränkungen – in Beispiel 4 geht es um eingeschränkte Mobilität, in Beispiel 5 um finanzielle Beschränkungen.²⁰ Sie geben damit an, daß sie bestimmte Fähigkeiten bzw. Möglichkeiten, die für die Umsetzung des vorhergehenden Lösungsvorschlags wichtig sind, nicht haben.

Die Verweise *ich bin so alt* und *ich bin Rentner* haben in diesem Rahmen die Funktion, diese Angaben zu plausibilisieren. Das ist insbesondere deshalb wichtig, weil mit den Angaben über eigene Handlungsbeschränkungen eine Zurückweisung der vorher angebotenen Lösung verbunden ist. Da die Institution mit dem Lösungsangebot ihren Aufgaben im Reklamationsprozeß zunächst einmal nachgekommen ist, bedarf die Zurückweisung einer besonderen Begründung. Zudem kann die Institution aufgrund ihrer arbeitsteiligen Organisationsform nur ein begrenztes Spektrum von Lösungen anbieten; Abweichungen von den jeweils vorgesehenen Verfahrensweisen sind immer aufwendig.

Mit den Verweisen auf das Altsein bzw. auf das alterstypische Rentnerdasein wird präsupponiert, daß Alte häufiger oder typischerweise in körperlichen und finanziellen Hinsichten eingeschränkt sind; die Präsuppositionen haben hier also die Struktur einer Einschätzung bzw. eines Bildes.²¹ Die Angaben über eigene Handlungsbe-

²⁰ Coupland, Coupland & Giles (1991) sprechen bei solchen Äußerungen von „painful self-disclosures“ – von mehr oder weniger schmerzlichen und mehr oder weniger freiwilligen Enthüllungen eigenen Unvermögens.

²¹ Es ist an dieser Stelle schwierig, den Wissensstrukturtyp der Präsuppositionen eindeutig zu bestimmen. Um eine Sentenz, die für *alle* Alten gilt und *allen* Sprechern, also auch den SachbearbeiterInnen bekannt ist, handelt es sich hier nicht. Wenn die KundInnen eine solche Struktur unterstellen würden, könnten sie den vorhergehenden, ihrer Situation als Alte offensichtlich nicht an-

schränkungen werden im Rahmen dieser Präsuppositionen somit durch ihre Übereinstimmung mit dem, was in bezug auf Alte zumindest als nicht unerwartet unterstellt wird, plausibilisiert und gestützt. Dabei ist angesichts der institutionellen und mithin verrechtlichten Beziehung zwischen KundInnen und Unternehmen auch wichtig, daß die Verweise auf das Alter bzw. den Status als Rentner im Zweifelsfall relativ leicht zu überprüfen sind.

Indem sie die eigenen Handlungsbeschränkungen durch die Präsuppositionen als nicht untypisch verallgemeinern, machen die KundInnen zugleich deutlich, daß sie eigentlich keine individuelle Lösung verlangen; die Problemkonstellation, in der sie sich befinden, ist als alterstypische ja nicht ungewöhnlich. Die KundInnen stellen durch die Thematisierung ihres Alters an dieser Stelle also ihren Lösungsanspruch implizit als vom Unternehmen erwartbar und damit als nicht unbillig dar.

Wie das nächste Beispiel illustriert, bleibt der Erfolg dieser Strategie aber davon abhängig, ob die verlangte Lösung zu den institutionenspezifischen Bearbeitungsprozeduren paßt.

Beispiel 6

- 45 Tw[dann würd ich einfach sagen, schicken Se mir bitte diese
- 46 Tw[falschen [ZUBEHÖRTEILE] zurück, ... und wir ersta/ äh,
- 47 Tw[wir erstatten dann das Geld.
> Kw[. Hm ja. Das fällt mir sehr
- 48 Kw[schwer, ich bin achtzig Jahre und wir ham kein Postamt
- 49 Tw[((2,5 Sek.)) Ham Se keine Verwandten.
Kw[in der Nähe. Könnten
- 50 Kw[Sie das nich/ Könnten Sie das denn nich mit den neuen
- 51 Kw[[ZUBEHÖRTEILEN] verrechnen. Daß ich nur die Differenz
- 52 > Tw[\/
Kw[bezahle. Ja aber Sie können doch mit diesen [ZUBEHÖRTEI-
- 53 Tw[LEN] doch gar nix anfangen, Frau Ant/ Altmanns. Deswe-
Kw[Nee, eben!
- 54 Tw[gen können Se die doch zurückschicken, verstehn Se. Is
Kw[Ach so. Ach ja. Naja, klar.

gemessenen Lösungsvorschlag als Zumutung wider besseres Wissen auffassen. Das würde sie berechtigen, mit weit pointierteren Vorwürfen zu reagieren, als sie es de facto tun. Es muß sich deshalb um eine Wissensstruktur handeln, derzufolge zwar durchaus erwartbar ist, daß Alte körperlich bzw. finanziell eingeschränkt sind – allerdings ohne daß unterstellt wird, daß *jeder* Sprecher das von *jedem* Alten erwartet.

- 55 Tw[ja für/ Hat ja für Sie ja keine Bedeutung.
Kw[Na klar! Naja, ich wer mal se-
- 56 > [\/
Tw[Ja vielleicht n Nachbarn oder Ver-
Kw[hen, ob mir das jemand zur Post mal bringt.
- 57 > [/
Tw[wandte. Ja
Kw[Jaja, wollen wir mal gucken. . Wollen mal gucken.

Die Kundin in diesem Beispiel hat Zubehörteile bestellt, bezahlt und falsche geschickt bekommen. Sie wird nun aufgefordert, diese falschen Teile zur Post zu tragen und zurückzuschicken – erst dann, so der Vorschlag der Sachbearbeiterin, bekommt sie ihr Geld zurück (Fl. 45-47). Tatsächlich hat die Firma in einer Reihe von Fällen die Mitarbeit der KundInnen – hier: den Weg zur Post – in ihren Bearbeitungsverfahren eingeplant. Andere Lösungen wären für sie deshalb wesentlich aufwendiger.

Offensichtlich reflektieren die institutionellen Bearbeitungsverfahren ein firmeninternes Modell vom Kunden. Diesem Modell gemäß sind KundInnen in vielen Hinsichten kooperationswillig und -fähig. Die Kundin in Beispiel 6 entspricht diesem Modell nicht. Sie sieht sich gezwungen, Beschränkungen ihrer Mobilität zu thematisieren und verfährt dabei (s. Fl. 47-49) wie die KundInnen in Beispiel 4 und 5.

Diese Strategie scheitert. Die Sachbearbeiterin, die hier nicht helfen kann, insistiert mit *Ham Se keine Verwandten*. (Fl. 49, ähnlich nochmal Fl. 56/57) weiterhin auf einer Lösung, die von der Kundin durchgeführt wird. Bevor sich die Kundin hier zu weiteren privaten Entblößungen etwa bezüglich eigener Einsamkeit nötigen läßt, akzeptiert sie die Übernahme der Handlungszuständigkeit, obwohl sie die Sachlage nicht verschuldet hat und obwohl sie offenbar noch nicht weiß, wie sie das Problem lösen soll (Fl. 55-57). Trotz der oben erwähnten wirtschaftlichen Bedeutung, die ältere KundInnen für das Unternehmen haben, werden deren Bedürfnisse – das zeigen auch andere Beispiele – sowohl diskursiv wie in den institutionell vorgesehenen Bearbeitungsverfahren offensichtlich nur unzureichend berücksichtigt.

5. Resümee

Die Analyse der Reklamationsgespräche, die Dritte namens älterer KundInnen geführt haben, zeigt, daß die AnruferInnen bei einigen ihrer Handlungen von Erwartungen ausgehen, denen zufolge Alte in geschäftlichen Hinsichten partiell unmündig, abhängig, hilfs- und kontrollbedürftig etc. sind. Diese Erwartungen bzw. Handlungspräsuppositionen ähneln zum Teil den Strukturen, die in der Stereotypenforschung als Stereotypen analysiert werden.²² Von einer solchen Analyse wurde hier abgesehen. Vielmehr erweist es sich als fruchtbar, die Präsuppositionen bezüglich der

²² Vgl. eine der klassischen Bestimmungen für linguistische Stereotypen: „Ein Stereotyp ist der verbale Ausdruck einer auf soziale Gruppen oder einzelne Personen als deren Mitglieder gerichteten Überzeugung. Es hat die logische Form eines Urteils, das in ungerechtfertigt vereinfachender und generalisierender Weise, mit emotional wertender Tendenz, einer Klasse von Personen bestimmte Verhaltensweisen zu- oder abspricht. Linguistisch ist es als Satz beschreibbar.“ (Quasthoff 1973, 28).

ihnen zugrundeliegenden Wissensstrukturtypen, d.h. hinsichtlich ihres jeweiligen Bezugsbereichs und ihrer Geltungskraft zu differenzieren.

Damit kann das handlungsleitende Potential der aufgewiesenen Erwartungen an Alte genauer bestimmt werden. Zugleich geht diese Differenzierung einher mit einem detaillierteren Bezug der Präsuppositionen auf die Ziele und Zwecke, die mit den Handlungen, in die sie einfließen, verfolgt werden.

So ist für die Gespräche mit Dritten typisch, daß die Präsuppositionen über Alte von den AnruferInnen als Einschätzungen (z.B. paraphrasierbar als „Es gibt häufiger Alte, die partiell unmündig etc. sind“) in das gemeinsame Handlungssystem eingeführt und über Bilder der individuellen KundInnen („Diese Alte ist generell unmündig“) bis zur Sentenz („Wie jeder weiß, sind Alte immer unmündig“) verallgemeinert werden (s. 4.2.1 - 4.2.3). Dabei wird der strategische Einsatz der Präsuppositionen, die eine sichere Handlungsbasis bieten (wie die Sentenz) durch die weniger sicheren (wie die Einschätzung) vorbereitet. Es ist somit nicht nur eine zweckfunktional abgestufte, sondern auch eine systematisch aufgebaute Verwendung der Präsuppositionen zu erkennen. Damit zeigt sich, daß die Differenzierung der präsupponierten Wissensstrukturen es auch ermöglicht, im einzelnen zu rekonstruieren, wie Strukturen, die häufig pauschal als Stereotypen analysiert werden, im Diskurs aufgebaut werden.

Der Versuch der AnruferInnen, u.a. durch Präsuppositionen über Alte den jeweiligen Kaufvertrag als unrechtmäßig zu desavouieren, ist – wie gesehen – zumindest nicht unmittelbar erfolgreich. Zwar sind Erwartungen an Alte auch in die institutionellen Routinen eingeflossen (s. 4.2.4), doch im Diskurs müssen sich die SachbearbeiterInnen gegenüber den (z.B. in 4.2.3 analysierten) Vorwurfshandlungen indifferent verhalten: Die Sentenzen werden eindeutig nicht ratifiziert. Offensichtlich handelt es sich bei den Strategien, die die AnruferInnen anwenden, indem sie Präsuppositionen über Alte in ihre Handlungen einfließen lassen, um alltagsbezogene Verfahren, denen keine institutionellen Verfahren entsprechen. Darin liegen weitere Konfliktpotentiale verborgen: Aufgrund seiner Indifferenz gegenüber den Präsuppositionen bzw. den Vorwürfen riskiert das Unternehmen – vor allem, wenn es später eine einschlägige Reklamation zurückweist –, als altenfeindlich zu gelten.

Eine ähnliche Indifferenz seitens des Unternehmens konnte in den Gesprächen mit älteren KundInnen festgestellt werden (s. 4.3). Diese KundInnen thematisieren ihr Alter meistens erst, wenn die Reklamation zu einer für sie unpassenden Lösung zu führen droht. Wie in 4.3 illustriert wurde, sind Einwände unter Verweis auf das eigene Alter dabei höchstens dann erfolgreich, wenn es unter den institutionell vorgesehenen Bearbeitungsverfahren eine passende Lösung sowieso schon gibt. Hier führen die Routinisierung und Rationalisierung der Reklamationsbearbeitung im Unternehmen und vor allem die in diese Verfahren eingeflossene „vorurteilsfreie“ Gleichbehandlung aller KundInnen zu Unflexibilität. Gerade ein Unternehmen, das sich aufgrund seiner Vertriebsform (Vorführung und Bestellung der Ware zu und Lieferung nach Hause) für mobilitätsbeschränkte KundInnen geradezu anbietet und entsprechend viele solcher KundInnen zu seinen StammkundInnen zählt, sollte hier entsprechende Lösungen vorsehen. Die Gleichbehandlung von KundInnen ist nicht als Schematismus, sondern als Bearbeitung von Differenz zu verstehen.

Literatur

- Antos, G. (1988). Zwischen Kunde und Computer. Interaktionsprobleme bei telefonischen Reklamationsgesprächen. In: Gutenberg, N. (Hrsg.), *Kann man Kommunikation lehren?* Frankfurt a.M.: Scriptor, 9-17.
- Antos, G. (1989). Optimales Telefonieren nach Script. Neue Formen des Mediengebrauchs in der Wirtschaftskommunikation. Ein Beitrag zu einer „Bedarfs-Linguistik“. In: Antos, G. & Augst, G. (Hrsg.), *Textoptimierung. Das Verständlichmachen von Texten als linguistisches, psychologisches und praktisches Problem*. Frankfurt a.M. etc.: Lang, 125-161.
- Astroh, M. (1996). Präsupposition und Implikatur. In: Dascal, M., Gerhardus, D., Lorenz, K. & Meggle, G. (Hrsg.), *Sprachphilosophie*. = HSK, Bd. 7.2. Berlin, New York: de Gruyter, 1391-1407.
- Avenarius, H. (1992). *Kleines Rechtswörterbuch*. 7. Auflage. Düsseldorf: Landeszentrale für politische Bildung.
- Becker-Mrotzek, M. (1991). *Professionelles Sprachhandeln in Institutionen*. Duisburg: L.A.U.D.
- Bruhn, M. (1995). *Integrierte Unternehmenskommunikation. Ansatzpunkte für eine strategische und operative Umsetzung integrierter Kommunikationsarbeit*. 2., überarb. und erw. Aufl. Stuttgart: Schäffer-Poeschel.
- Caporael, L. R. & Culbertson, G. H. (1986). Verbal response modes of baby talk and other speech at institutions for the aged. In: *Language and Communication* 6 (1/2), 99-112.
- Caporael, L. R., Lukaszewski, M. P. & Culbertson, G. H. (1983). Secondary baby talk: judgements by institutionalized elderly and their caregivers. In: *Journal of Personality and Social Psychology*, Vol. 44, No. 4, 746-754.
- Coupland, J., Nussbaum, J. & Coupland, N. (1991). The reproduction of aging and agism in intergenerational talk. In: Coupland, N., Giles, H. & Wiemann, J. (eds.), *Miscommunication and problematic talk*. London: Sage, 85-192.
- Coupland, N., Coupland, J. & Giles, H. (1991). *Language, society and the elderly*. Oxford (U.K.), Cambridge (U.S.A.): Blackwell.
- Coupland, N., Coupland, J., Giles, H. & Henwood, K. (1988). Accommodating the elderly: Invoking and extending a theory. In: *Language in society* 17, 1-41.
- Coupland, N., Henwood, K., Coupland, J. & Giles, H. (1990). Accommodating trouble-talk: the management of elderly self-disclosure. In: McGregor, G. & White, R. (eds.), *Reception and Response*. London: Croom Helm, 112-144.
- Ehlich, K. (1991). Funktional-pragmatische Kommunikationsanalyse – Ziele und Verfahren. In: Flader, D. (Hrsg.), *Verbale Interaktion. Studien zur Empirie und Methodologie der Pragmatik*. Stuttgart: Metzler, 127-143.
- Ehlich, K. & Redder, A. (1994). Einleitung. In: Redder, A. & Ehlich, K. (Hrsg.), *Gesprochene Sprache: Transkripte und Tondokumente*. Tübingen: Niemeyer, 1-18.
- Ehlich, K. & Rehbein, J. (1972). Erwarten. In: Wunderlich, D. (Hrsg.), *Linguistische Pragmatik*. Frankfurt a.M.: Suhrkamp, 99-114.
- Ehlich, K. & Rehbein, J. (1976). Halbinterpretative Arbeitstranskriptionen (HIAT). In: *Linguistische Berichte* 45, 21-41.
- Ehlich, K. & Rehbein, J. (1977). Wissen, kommunikatives Handeln und die Schule. In: Goeppert, H. C. (Hrsg.), *Sprachverhalten im Unterricht. Zur Kommunikation von Lehrer und Schüler in der Unterrichtssituation*. München: Wilhelm Fink, 36-114.
- Ehlich, K. & Rehbein, J. (1986). *Muster und Institution. Untersuchungen zur schulischen Kommunikation*. Tübingen: Narr.
- Ehlich, K. & Rehbein, J. (1994). Institutionsanalyse. Prolegomena zur Untersuchung von Kommunikation in Institutionen. In: Brünner, G. & Graefen, G. (Hrsg.), *Texte und Diskurse. Methoden und Forschungsergebnisse der Funktionalen Pragmatik*. Opladen: Westdeutscher Verlag, 287-327.
- Fiehler, R. (1996). Die Linguistik und das Alter. In: *Sprachreport* 1/96, 1-3.
- Fiehler, R. & Kindt, W. (1994). Reklamationsgespräche. Schulungsperspektiven auf der Basis von Ergebnissen diskursanalytischer Untersuchungen. In: Bartsch, E. (Hrsg.), *Sprechen, Führen, Kooperieren in Betrieb und Verwaltung. Kommunikation in Unternehmen*. München, Basel: Reinhardt, 255-269.

- Fiehler, R., Kindt, W. & Schnieders, G. (demn.). Kommunikationsprobleme in Reklamationsgesprächen. In: Brünner, G., Fiehler, R. & Kindt, W. (Hrsg.), *Angewandte Diskursforschung: Kommunikation untersuchen und lehren*. 35 S.
- Frege, G. (1962) [1892]. Über Sinn und Bedeutung. In: Frege, G.: *Funktion, Begriff, Bedeutung*. Hrsg. und eingel. von Günther Patzig. Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht, 40-65 (Originalausgabe 1892)
- Gazdar, G. (1979). *Pragmatics. Implicature, Presupposition, and Logical Form*. New York etc.: Academic Press.
- Grießhaber, W. (1985). Zitieren von Handlungsmustern. – „Recht im Alltag“ im Unterricht für ausländische Arbeiter. In: Rehbein, J. (Hrsg.), *Interkulturelle Kommunikation*. Tübingen: Narr, 257-275.
- Grießhaber, W. (1987). Personalisierung von Sachkonflikten. Beschwerden auf dem Arbeitsamt beim interkulturellen Rollenspiel. In: *OBST* 38, 69-84.
- Hansen, U. & Schoenheit, I. (1979). Verbraucherabteilungen als Frühwarnsysteme. In: *Zeitschrift für Betriebswirtschaft*, Ergänzungsheft 2, 49. Jg., 120-134.
- Hoffmann, A. (1991). *Die Erfolgskontrolle von Beschwerdemanagement-Systemen: theoretische und empirische Erkenntnisse zum unternehmerischen Nutzen von Beschwerdeabteilungen*. Frankfurt a.M. etc.: Lang.
- Ohama, R. (1987). Eine Reklamation. In: *OBST* 38, 27-52.
- Petöfi, J. S. & Franck, D. (Hg.) (1973). *Präsuppositionen in Philosophie und Linguistik*. Frankfurt a.M.: Athenäum.
- Quasthoff, U. M. (1973). *Soziales Vorurteil und Kommunikation. Eine sprachwissenschaftliche Analyse des Stereotyps*. Frankfurt a.M.: Fischer Athenäum.
- Redder, A. (1995). „Stereotyp“ – eine sprachwissenschaftliche Kritik. In: *Jahrbuch Deutsch als Fremdsprache* 21, 311-329.
- Rehbein, J. (1972). Entschuldigungen und Rechtfertigungen. Zur Sequenzierung von kommunikativen Handlungen. In: Wunderlich, D. (Hrsg.), *Linguistische Pragmatik*. Frankfurt a.M., 288-317.
- Rehbein, J. (1977). *Komplexes Handeln. Elemente zur Handlungstheorie der Sprache*. Stuttgart: Metzler.
- Ryan, E. B., Giles, H., Bartolucci, G. & Henwood, K. (1986). Psycholinguistic and social components of communication by and with the elderly. In: *Language and Communication* 6 (1/2), 1-24.
- Schnieders, G. (demn.). Authentische und simulierte Reklamationsgespräche – ein exemplarischer Vergleich. In: Rehbein, J. (Hrsg.), *Spektrum der Funktionalen Pragmatik*. 19 S.
- Seuren, P. A. M. (1991). Präsuppositionen. In: Stechow, A. von & Wunderlich, D. (Hrsg.), *Semantik*. = HSK, Bd. 6. Berlin/New York: de Gruyter, 286-319.
- Strawson, P. F. (1950). On referring. In: *Mind* 67, 320-344.
- Thimm, C. (1995a). Verständigungsprobleme in Gesprächen zwischen alt und jung. In: Spillner, B. (Hrsg.), *Sprache: Verstehen und Verständlichkeit. Kongreßbeiträge zur 25. Jahrestagung der Gesellschaft für Angewandte Linguistik GAL e.V.* Frankfurt a.M. etc: Lang, 89-94.
- Thimm, C. (1995b). Intergruppenkommunikation, soziales Vorurteil und konversationelle Implikaturen: Alt und Jung im Dialog. In: Liedtke, F. (Hrsg.), *Implikaturen: grammatische und pragmatische Analysen*. Tübingen: Niemeyer, 187-208.
- Thimm, C. (1996). Alter, Sprache, Kommunikation: Plädoyer für eine Gerontologische Linguistik. In: *Sprachreport* 1/96, 4-5.