

INHALT

Verzeichnis der Transkriptionszeichen	X
Verzeichnis der Abbildungen	XII
0. EINLEITUNG	1
1. ZUM FORSCHUNGSSTAND DER ANALYSE VON VERSTÄNDIGUNGSPROBLEMEN	4
1.1. "Repair" (Jefferson et al.)	4
1.2. "Contingent Queries" (Garvey, Corsaro)	7
1.3. Eine erste "Prototaxonomie" von Verständigungsproblemen (Grimshaw)	10
1.4. Ein Vorschlag zur empirischen Analyse von Verständigungsproblemen (Kindt/Weingarten)	15
1.5. Zur Kontextspezifik von Verständigungsproblemen und Prozessen der Verständigungsherstellung	20
1.5.1. Fachsprachenforschung: Fachsprachlich bedingte Verständigungsprobleme	20
1.5.2. Registerlinguistik: Registerspezifische Verfahren der Verständigungsherstellung	22
1.5.3. Kommunikation in Institutionen: Verständigungsfördernde und -hindernde Strategien von Beamten des Sozialamtes	24
2. DIE EMPIRISCHE ANALYSE VON VERSTÄNDIGUNGSPROBLEMEN IN DER BÜRGER-VERWALTUNGS-KOMMUNIKATION	29
2.1. Das zugrunde liegende Korpus	29
2.1.1. Datentypen	29
2.1.2. Datenrepräsentation	31
2.1.2.1. Einfache Transkription	32
2.1.2.2. Detaillierte Intonationstranskription	35
2.2. Theoretische und methodologische Grundlagen der Analyse	40
2.2.1. Verständigung als interaktiv herzustellende Leistung	42
2.2.1.1. Erwartbarkeitsbeziehungen als Grundlage der Verständigungsherstellung	43
2.2.1.2. Explizite Verfahren der Verständigungssicherung	46
2.2.2. Verständigungsprobleme und Problemtypen	48
2.2.3. Analyse- und Beschreibungskategorien	53
2.2.4. Kontextueller Rahmen: Bürger-Verwaltungs-Gespräche als Kontaktgespräche	58
2.2.4.1. Rahmenkonstitutive Kontextfaktoren	58
2.2.4.2. Rahmenkonstitutive Aktivitäten	59
2.2.5. Bezugssysteme der Teilnehmer in der Bürger-Verwaltungs-Kommunikation	63
2.2.5.1. Wissensrahmen	65
2.2.5.2. Kooperationserwartungen	67

VIII

3.	LOKALE VERSTÄNDIGUNGSPROBLEME	69
3,1	Das Problembehandlungsschema für lokal manifestierte einseitige lokale Verstehensprobleme	70
3.2	Akustische Verstehensprobleme	72
3.2.1.	Generelle akustische Verstehensprobleme	74
3.2.2.	Spezifische akustische Verstehensprobleme	85
3.3.	Semantische Zuordnungsprobleme	86
3.3.1	Referenzprobleme	87
3.3.2.	Lokale Bedeutungsverstehensprobleme	96
3.3.3.	Lokale Verstehensprobleme mit fachsprachlichen Ausdrücken und Verfahren der Verständigungsherstellung und -sicherung	103
3.3.3.1.	<i>Vorsorgepauschale</i>	104
3.3.3.2.	<i>Meßtischblätter - deutsche Grundkarte</i>	115
3.3.4.	Rekategorisierungen lokaler Bedeutungsverstehensprobleme	120
3.4.	Lokale Erwartungsprobleme	124
3.4.1.	Wieso-Nachfragen als Einleitung einer Widerspruchsklärung	125
3.4.2.	Prosodisch markierte Manifestation des Widerspruchs zum Wissensrahmen als Einleitung der Widerspruchsklärung	130
3.4.3.	Rekategorisierungen lokaler Erwartungsprobleme	141
3.5.	Mißverständnisse mit lokalen Bezugselementen: Fachsprachlicher versus alltagssprachlicher Ausdruck	147
3.5.1.	<i>Ausweis</i>	148
3.5.2.	<i>arbeitslos - arbeitssuchend</i>	153
3.6.	Zusammenfassung und Fazit: Problemtypen, Präferenzhierarchie und Ebenen lokalen Verstehens und lokaler Verständigung	160
4.	GLOBALE VERSTÄNDIGUNGSPROBLEME	169
4.1.	Probleme mit Bezug auf die Anliegenstypisierung	173
4.1.1.	Handlungsverstehensproblem aufgrund implizit durchgeführter Handlungsschemakomponenten	175
4.1.2.	Mißverständnisse bei der Anliegensfestlegung: Fehlfestlegung und Fehlsubsumtion des Anliegens	178
4.1.2.1.	Fehlfestlegung	180
4.1.2.2.	Fehlsubsumtion	184
4.1.3.	Grenzen der Analyse: Erfolgreiche Verständigung bei antizipierbaren Folgeproblemen?	191
4.2.	Latente globale Erwartungsprobleme/Kooperationsprobleme	196
4.2.1.	Globales Erwartungsproblem versus Sachverhaltsproblem: <i>Adressenänderung auf Rentenbescheid</i>	198
4.2.1.1.	Sachverhaltsproblem versus lokales Verständigungsproblem	205
4.2.1.2.	Das latente globale Erwartungsproblem	207

4.2.1.3.	Die interaktive Funktion der Reformulierungen (Partikeln und Prosodie)	210
4.2.1.4.	Das latente Kooperationsproblem	216
4.2.1.5.	Fazit: Präferenzstrukturen	218
4.2.2.	Globales Erwartungsproblem versus behördliche "Vorsicht"	219
4.2.3.	Globales Erwartungsproblem versus Sachverhaltsproblem versus Zurückweisung unterstellter Kritik	222
4.2.4.	Strategische Durchsetzung versus "Abwimmelung"/Koopera- tionsverweigerung	229
4.3.	Zusammenfassung und Fazit: Problemtypen, Präferenzhier- archie und Ebenen globalen Verstehens und globaler Ver- ständigung	241
5.	SCHLUSS: KONTEXTSPEZIFISCHE VERSTÄNDIGUNGSPROBLEME UND VERFAHREN DER PROBLEMBEHANDLUNG?	249
	LITERATUR	252