

Margret Selting

Verständigungsprobleme

Eine empirische Analyse am Beispiel
der Bürger-Verwaltungs-Kommunikation

Verlag für Gesprächsforschung

Diese Online-Publikation ist die eingescannte Version meines Buches 'Verständigungsprobleme. Eine empirische Analyse am Beispiel der Bürger-Verwaltungs-Kommunikation', das 1987 beim Max Niemeyer Verlag in Tübingen erschienen ist (Linguistische Arbeiten 181).

Das Buch war ein Produkt seiner Zeit und das soll auch sichtbar bleiben.

Berlin, im April 2013

Margret Selting

Mannheim: Verlag für Gesprächsforschung 2013
<http://www.verlag-gespraechsforschung.de>
ISBN 978 - 3 - 936656 - 46 - 6

Alle Rechte vorbehalten.

© Verlag für Gesprächsforschung, Dr. Martin Hartung, Mannheim 2013

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.

VORWORT

Diese Arbeit wäre nicht zustande gekommen ohne die Mitarbeit, Unterstützung und Diskussionsbereitschaft vieler - auf unterschiedlichste Weise, freiwillig und unfreiwillig - an der Arbeit beteiligter Personen, denen ich hier danken möchte:

- den Mitarbeitern der Bürgerberatung, die sich zur Aufnahme der Gespräche bereit fanden, obwohl sie nicht wußten, wann und ob sie von den Ergebnissen der Untersuchung profitieren würden;
- den Klienten der Bürgerberatung, die ebenfalls selbstlos der Aufnahme ihrer Gespräche zustimmten;
- dem Institut für deutsche Sprache in Mannheim, das mir das "Sonderkorpus Sozialamtsgespräche" zur Verfügung stellte;
- den Personen, die mir die in anderen Behörden aufgenommenen Gespräche zur Verfügung stellten;
- dem Mitarbeiter des Sozialamts Bielefeld, der mir über Sozialamtsgespräche wichtige Hintergrundinformationen lieferte und mir auch andere Materialien zur Verfügung stellte;
- den Mitarbeitern der Projektgruppe "Verständigungsprobleme in der Bürger-Verwaltungs-Kommunikation" an der Universität Bielefeld, die vor allem in der Anfangsphase des von der Uni Bielefeld geförderten Projekts, aus dem diese Arbeit entstanden ist, am Zustandekommen des Projekts und dieser Arbeit beteiligt waren: Elisabeth Gülich, Gert Henrici, Brigitte Herlemann und Walther Kindt;
- den Transkribierenden, die im Rahmen des o.g. Projekts Rohtranskriptionen anfertigten, ohne die diese Arbeit sicherlich jetzt noch nicht abgeschlossen wäre: Birgit Apfelbaum, Uwe Hapke, Friederike Sader und Anne Wenzel;
- Gisela Baumann, Christine Doppler, Friederike Sader und einigen anderen, die sich - wohl oder übel und z.T. sicherlich nicht immer ganz freiwillig - langen und für mich sehr fruchtbaren Gesprächen und Diskussionen im Zusammenhang mit dieser Arbeit nicht entziehen konnten;

VI

- Dafydd Gibbon und Elisabeth Gülich, die das Zustandekommen und Wachsen dieser Arbeit wissenschaftlich und auch persönlich betreut und vorbildlich unterstützt haben.
- Schließlich machte der Herausgeber dieser Reihe, Prof. Dr. H. Vater, einige hilfreiche Kürzungsvorschläge und trug entscheidend zur Verbesserung meiner Ausführungen über Referenz und Referenzprobleme bei.
- Und Roselore Brose stellte zum Schluß die Druckvorlage her.

Wie die lange Liste zeigt, ist die Arbeit nicht nur mein Verdienst. Dennoch bin ich für Unzulänglichkeiten und Fehler, die z.T. vielleicht dadurch bedingt sind, daß ich die Arbeit endlich zu einem Abschluß bringen will, allein verantwortlich.

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

X

VERZEICHNIS DER TRANSKRIPTIONSZEICHEN

(für Details siehe Kapitel 2.1.2.1. und 2.1.2.2. dieser Arbeit)

Intonation und Charakterisierung der Sprechweise:

X,	= fallende Intonation	} notiert am Ende einer Einheit, Richtung gilt ab letzter akzentuierter Silbe
X'	= steigende Intonation	
X-	= gleichbleibende Intonation	
<i>aber dá kam</i>	= primär akzentuierte Silben einer Einheit	
<u>sicher</u>	= auffällig starker Akzent	
<u>si:cher</u>	= Längung eines Vokals	
<u>sicher</u>	= Dehnung des ganzen Wortes	
<u>sicher</u>	= schnelle Sprechweise bei kurzen Passagen	
.....		
(schnell)	*	} = Charakterisierung der Sprechweise, wird durch "*" aufgehoben
(laut)	*	
↑, ↓	*	= global höhere bzw. tiefere Tonlage bis zum "*", d.h. globale Tonhöhenveränderung gegenüber umliegenden Äußerungen

Akzenttypen und genauere Intonationsnotationen

(wie in z.B. *aber dá kám er,*)

F(+ +) ^

+	= aufwärts gerichtete Akzentbewegung der Form "  "
-	= abwärts gerichtete Akzentbewegung der Form "  "
=	= gleichbleibender Längungsakzent der Form "  "
↑+, ↓-	= lokale Tonhöhen Sprünge nach oben/unten bei einem Akzent
F, S, H, M, T()	= Angabe des globalen Intonationsverlaufs vor der durch eine Klammer angezeigten Einheit/Intonationskontur: F=fallend, S=steigend, H=hoch, M=mittel, T=tief
(...)	= Folge von schwachen Akzenten ohne Tonhöhenbewegung
^ , / , -	= Grenztöne nach dem letzten Akzent einer Einheit

Sprechpausen:

.	= kurzes Absetzen innerhalb der Äußerung, kurze Pause zwischen Beiträgen (ca. 1-2 Sek.)
..	= kurze Pause (ca. 2-4 Sek.)
...	= mittlere Pause (ca. 5 Sek.)
(ca. 10 Sek. Pause)	= lange Pause mit Sekundenangabe
+ ... +	= Pausen zwischen Redebeiträgen unterschiedlicher Sprecher, die nicht einem Sprecher zugeschrieben werden können

Verständlichkeit:

(...), (...)	= unverständliche Passage, je nach Länge
(? er kommt ?)	= "vermuteter Wortlaut", nicht sicher rekonstruierbar
al(s)o	= nicht mit Sicherheit identifizierbare Laute

Sonstige Konventionen:

((schnieft)) * = Charakterisierung außersprachlicher Vorgänge/
Handlungen, durch "*" aufgehoben ggf.
/ = Abbruch, Selbstunterbrechung eines Sprechers

Rezeptionssignale:

hm	}	eingipflige Signale, in der Regel mit steigender ('), fallender (,) oder gleichbleibender (-) Intonation
ja		
nein		
nee		
mhm	}	zweigipflige Signale, in der Regel mit fallend- steigender (') oder steigend-fallender (,) Intonation
jaa, jaja, jaha		
nein, keinein		
neee		

Dagegen bezeichnet *ne'* in der Regel ein *Dialogsignal*, mit dem ein Sprecher ein Rezeptionssignal des Rezipienten anfordert.

Verzögerungssignale wurden je nach Realisierung als *äh, ähm, öh* o.ä. transkribiert.

Sprecherwechsel:

B: K:	bei Sprecherwechseln wird in die Partiturschreibweise übergegangen, Untereinanderstehendes in der Klammer ist parallel zu lesen; ggf. gibt eine Klammer (└─┐) die Parallelverhältnisse genauer an; <i>Kommentare</i> zur Sprechweise stehen <i>vor</i> überlappenden oder anschließen- den Beiträgen und markieren <i>nicht</i> den Beginn der Äußerung!
--------------	--

Sprecherkennzeichnung:

K, K1, ...	= Klient/in
S, S1, ...	= Mitarbeiter/Sachbearbeiter/innen der Bürgerberatung
B, B1, ...	= Mitarbeiter/innen des Sozialamtes

Kennzeichnung der Transkripte:

Beispiele:

BB7/4B	Bürgerberatungsgespräch, am 7. Aufnahmetag aufgenommen, 4. Gespräch auf Aufnahmegerät B
S-34-3	Gespräche, die vom Institut für Deutsche Sprache Mannheim übernommen wurden

VERZEICHNIS DER ABBILDUNGEN

Abb. 1	Grimshaw's Prototaxonomie von Typen kommunikativer Mißerfolge	12
Abb. 2	Explizite Verfahren der Verständigungssicherung	49
Abb. 3	Typen lokaler und globaler Verständigungsprobleme	52
Abb. 4	Problembehandlungsschema für lokale Verstehensprobleme	72
Abb. 5	Konstituentenstrukturanalyse einer relativ komplexen Äußerung	112
Abb. 6	Konstituentenstrukturanalyse einer sehr komplexen Äußerung	114
Abb. 7	Typen einseitiger lokaler Verstehensprobleme und deren Manifestation und erwartbare Bearbeitung	162f.
Abb. 8	Ebenen des Verstehens und der Verständigung mit Bezug auf vorausgegangene lokale Elemente	167
Abb. 9	Schematische Gegenüberstellung der Fokussierungen von K und S2 im Gespräch BB2/3B	179
Abb. 10	Schematische Gegenüberstellung der Fokussierungen von K und S im Gespräch BB6/6B	183
Abb. 11	Schematische Gegenüberstellung der von K genannten und von S inferierten Merkmale in bezug auf die <i>alte Dame</i> in BB7/5B	189
Abb. 12	Schematische Gegenüberstellung der Fokussierungen von K und S im Gespräch BB3/3B	194
Abb. 13	Schematische Gegenüberstellung der Fokussierungen von K und S im Gespräch BB7/4B	208f.
Abb. 14	Schematische Gegenüberstellung der Fokussierungen von K und S1 im Gespräch BB14/4B	228
Abb. 15	Schematische Gegenüberstellung der Fokussierungen von K und S im Gespräch BB2/6B	238f.
Abb. 16	Ebenen des Verstehens und der Verständigung mit Bezug auf vorausgegangene globale Elemente	246

0. EINLEITUNG

Ziel der vorliegenden Arbeit ist es, am Beispiel von Gesprächen aus der Bürger-Verwaltungs-Kommunikation Einsicht in den Prozeß zu erlangen, wie Verständigung interaktiv hergestellt und vor allem wie Verständigungsprobleme gehandhabt werden.

Der Bereich der Bürger-Verwaltungs-Kommunikation bietet sich für eine solche Untersuchung in zweierlei Hinsicht an: Einerseits findet hier Kommunikation in einem "Kontaktbereich" zwischen Interaktionsteilnehmern mit unterschiedlichem Wissen über die durchzuführenden Aufgaben statt; das Auftreten von Verständigungsproblemen ist quasi aufgrund der kontextuellen Rahmenbedingungen erwartbar. Andererseits rückte die in der letzten Dekade öffentlich geführte Diskussion über "Bürgerfreundlichkeit", "Bürgernähe" oder gerade der Mangel an diesen Qualitäten im Kontaktbereich aus der Sicht der Bürger die Probleme in diesem Bereich in den Vordergrund. Eine linguistische Untersuchung von Verständigungsproblemen in diesem Bereich entspringt - neben der wissenschaftlichen Qualifikation - dem Bedürfnis nach "praxisfeldnaher", d.h. reale Probleme vielleicht ein wenig erhellender, wissenschaftlicher Betätigung.

Hier wird davon ausgegangen, daß Verständigung ein wechselseitiger Prozeß ist, dessen Erfolg nur an den Verstehenserwartungen der Gesprächspartner gemessen werden kann. Verständigung muß immer interaktiv hergestellt werden. Zu den Verfahren der Verständigungsherstellung gehören - neben der Durchführung des Gesprächs als geordneter Aktivität, d.h. der Erfüllung der Aufgaben der Gesprächsorganisation, der Handlungskonstitution usw. im Sinne der Konversationsanalyse (vgl. Kallmeyer/Schütze 1976) - einerseits bestimmte prospektive oder "prophylaktische" Verfahren und andererseits die Verfahren der Bearbeitung von Verstehens- und Verständigungsproblemen. Insofern als gerade bei der Behandlung von Verstehens- und Verständigungsproblemen der Prozeß der Herstellung von Verständigung expliziert und für den Analysierenden sichtbar wird, werden hierüber auch neue Erkenntnisse über den "unproblematischen" Verständigungsprozeß erwartet.

Die Rede von "Verständigungsherstellung" impliziert bereits ein bestimmtes

methodologisches Vorgehen: sie verlangt die empirische Analyse der Herstellungsleistungen der Teilnehmer selbst, die Rekonstruktion der Perspektiven, Erwartungen und Interpretationen der Gesprächsteilnehmer von deren Signalisierungen her. Hierfür bietet die ethnomethodologisch und ethnographisch orientierte Konversationsanalyse einen geeigneten Ausgangspunkt. Gegenüber der amerikanischen Ethnomethodologie wird hier jedoch stärkeres Gewicht auf die Analyse sprachlicher Signalisierungsmittel gelegt; die Analyse ist somit "linguistischer" als in der ursprünglich aus der Soziologie stammenden Forschungsrichtung. Zusätzlich wird gegenüber der Analyse von "Repairsequenzen" in der Ethnomethodologie eine andere und stärker an der Rekonstruktion der Teilnehmerperspektiven orientierte Analyseperspektive eingenommen. Gegenüber der eher auf dem Hintergrund humanistisch-aufklärerischer und hermeneutischer Theorietradition erklärbaren Rezeption der Konversationsanalyse in der bundesrepublikanischen Linguistik durch z.B. die Arbeiten von Kallmeyer/Schütze wird hier z.T. eine strukturalistischere Perspektive verfolgt, in der funktionale Interpretationen sprachlicher Handlungen möglichst weitgehend und systematisch auf formale Signalisierungsmittel der Interagierenden gestützt und zurückgeführt werden. Deshalb werden hier außer den üblicherweise in der konversationsanalytischen Forschung berücksichtigten lokutiven Strukturen und Einheiten in stärkerem Maße als üblich prosodische, sprechstilistische und syntaktische Strukturen als Signalisierungsmittel berücksichtigt. Prosodische und syntaktische Strukturen spielen bei der Signalisierung von Verstehens- und Verständigungsproblemen durch den Problemträger z.T. eine typ-unterscheidende Rolle. Für Sprechstilwechsel als Signalisierungsmittel bei der Herstellung und Produktion interaktiver Bedeutungen scheinen hingegen nur in wenigen Fällen die kontextuellen und interaktiven Bedingungen vorzuliegen.

Da das Datenmaterial nur aus Tonbandaufnahmen besteht und damit der gesamte nonverbale Bereich nicht hinzugezogen werden kann und zudem manchmal Formulare oder andere schriftliche Unterlagen, die bei der Analyse nicht hinzugezogen werden können, eine Rolle spielen, bleiben einige Gesprächsstellen im Detail unverständlich und unanalysierbar. Dennoch lassen sich allgemeine Problemstrukturen trotz dieser unverständlichen Stellen klar herausarbeiten.

Im folgenden wird zunächst ein Forschungsbericht gegeben. Hier wird zuerst auf Arbeiten zur Analyse von Verständigungsproblemen generell eingegangen, danach auf einige Arbeiten zu Verständigungsproblemen im hier untersuchten Gegenstandsbereich. In Kapitel 2 wird die eigene Analyse vorbereitet: das Korpus wird vorgestellt, die theoretischen und methodologischen Grundlagen der vorliegenden Arbeit werden expliziert und die Problemtypen und Analysekategorien,

die sich für die Analyse hier als relevant herausstellten, werden dargestellt. Da die Analyse von Verständigungsproblemen die Rekonstruktion der Bezugssysteme der Teilnehmer verlangt und diese eng mit dem Kontext, in dem Bürger-Verwaltungs-Kommunikation stattfindet, verbunden sind, wird in diesem Kapitel auch eine Analyse des kontextuellen Rahmens vorgenommen. Danach werden dann die unterschiedenen Typen lokaler und globaler Verständigungsprobleme in den Kapiteln 4 und 5 im Detail untersucht. Unter lokalen Verständigungsproblemen werden weitgehend solche Phänomene behandelt und differenziert, die in der ethnomethodologischen Konversationsanalyse unter dem Begriff "other-initiated self-repair" untersucht werden. Die Problemtypen lassen von ihrer interaktiven Behandlung her auf eine Präferenzstruktur und auf hierarchisch geordnete Ebenen des Verstehens und der Verständigung schließen. Die hier gefundenen Präferenzstrukturen, die z.T. durch die allgemeine Beziehung der Problemtypen zueinander, z.T. aber auch von kontextuellen und vielleicht sozialpsychologischen Faktoren abhängen, wirken dem behördlichen Anspruch nach "Durchschaubarkeit behördlichen Handelns für den Bürger" entgegen.

Selbstredend kann hier keine vollständige Typologie von Verstehens- und Verständigungsproblemen erarbeitet werden. Die behandelten Probleme sind zwar z.T. wohl nicht institutionsspezifisch - v.a. die lokalen Verständigungsprobleme -, jedoch erlaubt das eingeschränkte Datenmaterial auch keinen Vollständigkeitsanspruch. Es wird in erster Linie exemplarisch am Detail gearbeitet; die Typologie und vor allem die Präferenzhierarchie beanspruchen weder Vollständigkeit noch Allgemeingültigkeit über den untersuchten Gegenstandsbereich hinaus. Eine Überprüfung an anderen Materialien könnte gerade eine lohnende Aufgabe weiterer Forschung sein.

1. ZUM FORSCHUNGSSTAND DER ANALYSE VON VERSTÄNDIGUNGSPROBLEMEN

In der ethnomethodologischen und linguistischen Forschung sind Verstehens- und Verständigungsprobleme unter verschiedenen Analyseperspektiven behandelt worden. Zu berücksichtigen und für die vorliegende Arbeit wichtig sind hier insbesondere die Arbeiten von Jefferson und ihren Mitarbeitern aus der Ethnomethodologie zum "Repair", die Arbeiten von Garvey über "Contingent Queries" (Klärungsnachfragen), Grimshaws eher spechakttheoretische "Prototaxonomie" von Verständigungsproblemen sowie Kindt/Weingartens Typologie und Kategorien zur Konversationsanalyse von Verständigungsproblemen. Diese Arbeiten werden im folgenden kurz diskutiert, bevor auf einige Arbeiten aus der Fachsprachenforschung, der Registerlinguistik und der Kommunikation in Institutionen eingegangen wird, die Verständigungsprobleme und Prozesse der Verständigungsherstellung als eher kontextspezifische Probleme thematisieren.

1.1. "Repair" (Jefferson et al.)

Als "Reparatur" werden in der Ethnomethodologie Sequenzen beschrieben, in denen ein Interaktionspartner - oft in einer Nebensequenz (vgl. Jefferson 1972) - eine voraufgegangene Äußerung korrigiert oder präzisiert oder ein vom Rezipienten der Äußerung signalisiertes Verstehensproblem bearbeitet. Die Analyseperspektive richtet sich weniger auf den Inhalt der Reparatur als auf das allgemeine Format bzw. die Art und Weise, mit der eine Reparatursequenz geordnet in den laufenden Handlungsstrom eingebettet wird. So zeigte Jefferson (1972) die sequentielle Struktur von Reparaturen in Dialogen auf; Jefferson (1974) untersucht die unterschiedliche Realisierung des Korrekturformats *the uh* als /ʔə uh/ und /ʔi uh/ hinsichtlich ihrer interaktiven Funktionen in Gesprächen.

Die Suche nach Ordnungsprinzipien bedeutet dabei in der Ethnomethodologie mehr als die Beschreibung der Verfahren, mit denen sich Interaktionspartner wechselseitig Diskursaktivitäten anzeigen; vielmehr richtet sich das Untersuchungsinteresse auf einen der Sprachverwendung intrinsischen Mechanismus, mit dem Störungen behandelt werden:

"However, the organization of repair is the self-righting mechanism for the organization of language use in social interaction. If language is composed of systems of rules which are integrated, then it will have sources of trouble related to the modes of their integration (at the least). And if it has intrinsic sources of trouble, then it will have a mechanism for dealing with them intrinsically." (Schegloff/Jefferson/Sacks 1977: 381)

Reparaturen bearbeiten damit ganz allgemein Störungen der Interaktion, die durch verschiedene Typen von Verstehens- oder Verständigungsproblemen, u.a. ein unzutreffendes Partnerdesign ("recipient design"), d.h. eine unzutreffende Hypothese des Sprechers über die Wissensvoraussetzungen des Rezipienten, ausgelöst werden.

Schegloff/Jefferson/Sacks (1977) führen dann innerhalb dieses Konzepts zentrale Unterscheidungen ein. Sie unterscheiden Selbst- und Fremd-Reparaturen und als Spezialfall derselben Selbst- und Fremd-Korrekturen (letztere folgen auf Äußerungen, die als fehlerhaft oder falsch, gemessen an einer Norm, bewertet werden) und Selbst- und Fremdinitiiierungen von Reparaturen und Korrekturen, die sich durch die sequentielle Position zum Reparaturandum und durch die "Initiationstechniken" voneinander unterscheiden. Da für meine Analyse von Verständigungsproblemen vor allem die fremdinitiierten Selbst-Reparaturen relevant sind, gehe ich bei meiner weiteren Darstellung von diesem Typ aus.

Fremdinitiiert wird eine Selbst-Reparatur genannt, wenn der Interaktionspartner, der die Reparatur initiiert, das Reparaturandum nicht selbst produziert hat und die Reparatur auch nicht selbst vornimmt. Die Reparatur wird durch die folgenden Typen von Fremdinitiiierungen im Folgeturn auf das Reparaturandum gefordert und durch den Rezipienten der Reparaturinitiation in einem weiteren Turn durchgeführt.

- (a) *"Huh, what?"*
- (b) *"question words who, where, when"*
- (c) *"partial repeat of the trouble-source turn, plus a question word"*
(e.g. *All the what?, The who?*)
- (d) *"partial repeat of the trouble-source turn"* (e.g. *One ten?*)
- (e) *"Y'mean plus a possible understanding of the prior turn"* (e.g. *You mean homosexual?*)
(vgl. ebd.: 367 f.)

Schegloff/Jefferson/Sacks analysieren die hiermit initiierte Reparatur jedoch nicht weiter auf ihre systematische Beziehung zu den verschiedenen Initiations-typen hin. Die Analyseperspektive bleibt hier - dem Anspruch der Analyse der Teilnehmerbezogenheit von Kategorien und Konzepten in der Ethnomethodologie (siehe z.B. Sacks/Schegloff/Jefferson 1974; Schegloff 1972) widersprechend - unabhängig von den Perspektiven der Teilnehmer hinsichtlich einer Zuschreibung

von Problemursachen durch die Teilnehmer selbst; der Reparaturbegriff bleibt entsprechend unscharf.

In der vorliegenden Arbeit werde ich die von Schegloff et al. aufgeführten Fremdinitiierungen von Reparaturen als Manifestationen lokaler Verstehens- und Verständigungsprobleme behandeln und zeigen, daß die verschiedenen Typen von "Problemmanifestationen" je unterschiedliche Typen von Reparaturen oder "Problembearbeitungen" durch die Rezipienten initiieren. Wenn dabei nicht mehr von Reparatur, sondern von "Problemmanifestation" durch den Problemträger und "Problembearbeitung" durch den Rezipienten der Problemmanifestation gesprochen wird, so wird damit eine andere Analyseperspektive als bei Schegloff et al. eingenommen: es wird versucht, die Perspektiven und Zuschreibungen der Beteiligten bei der Durchführung von Reparaturen von deren Signalisierungen her zu rekonstruieren. Diese Analyse ergibt eine Differenzierung innerhalb der Sequenzen, die Schegloff et al. als Reparatursequenzen analysieren.

Ein weiterer Reparaturtyp, der prinzipiell für die Analyse von Verständigungsproblemen relevant wird, sind "fremdinitiierte Fremdkorrekturen", bei denen Elemente, die der Rezipient als "Fehler" oder "Irrtümer" - gemessen an einer Norm - ansieht, durch eine "Ersetzung durch das richtige Element" behandelt werden und damit dem Sprecher ein Problem zugeschrieben wird. Dagegen handelt es sich bei selbstinitiierten Selbst- und Fremdreparaturen eher um Verfahren der Verständigungssicherung. Bei selbstinitiierten Selbstreparaturen wird z.B. ein antizipiertes Verstehensproblem des Rezipienten prospektiv bearbeitet; mit der Selbstinitiiierung einer Fremdreparatur überprüft z.B. der Rezipient einer Aktivität retrospektiv sein Verstehen der Bezugsaktivität (vgl. auch Kapitel 2.2.1.2. dieser Arbeit).

Insbesondere bei den Korrekturen arbeiten Schegloff/Sacks/Jefferson (1977) "Präferenzstrukturen" heraus. Das Konzept "Präferenzstruktur" wird als "technisches" Konzept verstanden, um interne Ordnungsstrukturen unter den Korrekturtypen zu beschreiben, die sich mit bestimmten strukturellen Merkmalen bezüglich der sequentiellen Organisation und der Turn-Konstruktion manifestieren (vgl. ebd.: 362). Das Konzept bezieht sich damit nicht auf die Motivationen oder Intentionen der Teilnehmer, sondern auf eine Ordnungsstruktur, von der die Interaktionspartner intuitiv ausgehen und die sich in der Interaktion z.B. durch eine direkt folgende vs. eine verzögerte Korrekturinitiation in Relation zum Bezugselement der Korrektur manifestiert.

Nach der Analyse von Schegloff/Sacks/Jefferson (1977) werden fremdinitiierte Fremdkorrekturen eher vermieden; wenn sie erfolgen, signalisiert der Korrigierende oft zugleich Unsicherheit oder stellt die Korrektur als witzig oder

verständigungssichernd dar. Diese Beobachtung wird von Schegloff et al. als Evidenz für eine Präferenzstruktur interpretiert, nach der fremdinitiierte Fremdkorrekturen gegenüber fremdinitiierten Selbstkorrekturen weniger bevorzugt werden. Auf dieselbe Präferenzstruktur weist die Beobachtung, daß Fremdinitiationen von Selbstkorrekturen immer erst nach Abschluß des Bezugsturns und oft erst nach einer Pause erfolgen: der Rezipient des Bezugsturns räumt zunächst dem Sprecher selbst die Gelegenheit zur selbstinitiierten Selbstkorrektur ein, bevor der Rezipient sie initiiert (für Details siehe ebd. und Streeck 1983a: 86).

Das Konzept der "Präferenzstruktur" weist darauf hin, daß Interaktionspartner selbst unterschiedliche Typen von Reparaturen unterschiedlich bewerten und sie hinsichtlich der Beziehung "bevorzugter" - "weniger bevorzugt" untereinander ordnen. Neben der Aufgabe, die von Schegloff et al. als fremdinitiierte Selbstreparaturen beschriebenen Sequenzen genauer zu differenzieren, ergibt sich im Anschluß an das Konzept der Präferenzstruktur die Frage, ob auch unterschiedliche Typen von Verstehens- und Verständigungsproblemen untereinander hinsichtlich einer Beziehung "bevorzugter" - "weniger bevorzugt" für den Interaktionsverlauf geordnet sind. In einer Fußnote verweisen Schegloff/Jefferson/Sacks (1977: 369) auf eine mögliche Ordnung unter den Typen von Fremdinitiationen von Selbstreparaturen nach dem Kriterium der "Stärke" oder "Kraft", das Bezugselement zu lokalisieren. Sie vermuten eine Präferenz für stärkere vor schwächeren Formen. Diese Ordnung, dessen Ordnungskriterium aus der teilnehmerperspektivenunabhängigen Perspektive resultiert, steht z.T. in genauer Umkehrung zu den Ergebnissen meiner Analyse zu Präferenzstrukturen unter den Typen von Verständigungsproblemen, in der die Teilnehmerperspektiven berücksichtigt werden.

1.2. "Contingent Queries" (Garvey, Corsaro)

Im Rahmen der Erforschung der Kommunikation unter Kindern bzw. der Kommunikation zwischen Erwachsenen und Kindern wurden in der letzten Zeit einige Arbeiten vorgelegt zu "clarification requests" oder "contingent queries" (vgl. Cherry 1979; Corsaro 1977; Garvey 1977, 1979; Käsermann 1980). Diese Arbeiten untersuchen Sequenzen, die aus einer Ausgangsäußerung, einer Klärungs-Nachfrage und einer Folgeäußerung mit Bezug auf die Ausgangsäußerung bestehen. In der Regel werden dabei die Klärungs-Nachfragen nach funktionalen Interpretationen intuitiv kategorisiert und formal nur sehr grob beschrieben und gegeneinander und gegen andere Fragetypen abgegrenzt.

Die detailliertesten formalen und funktionalen Unterscheidungen, die auch im Hinblick auf meine Analyse relevant sind, liefert Garvey (1979). Sie illustriert ihren Analysegegenstand mit dem folgenden Beispiel einer Gesprächssequenz zwischen zwei Kindern. (Die Klärungs-Nachfragen sind unterstrichen.)

Sprecher: G (3:6 Jahre alt)

B (3:7 Jahre alt)

M0: 1. But .. uh .. driver man,
I have to drive this
car

M1: 2. What car ↘

M1: 3. This car ↗
[touches wooden car]

M2: 4. Yes

M0: 5. I .. can't ... you
can't . I'm the
dad.

M1: 6. What ↗

M2: 7. I'm the dad.

(aus: Garvey 1979: 364; für die Transkriptionserläuterungen siehe ebd.)

"M0" bezeichnet die der "Klärungs-Nachfrage" vorausgegangene Äußerung, "M1" die "contingent query", die "Klärungs-Nachfrage", und "M2" die Folgeäußerung.

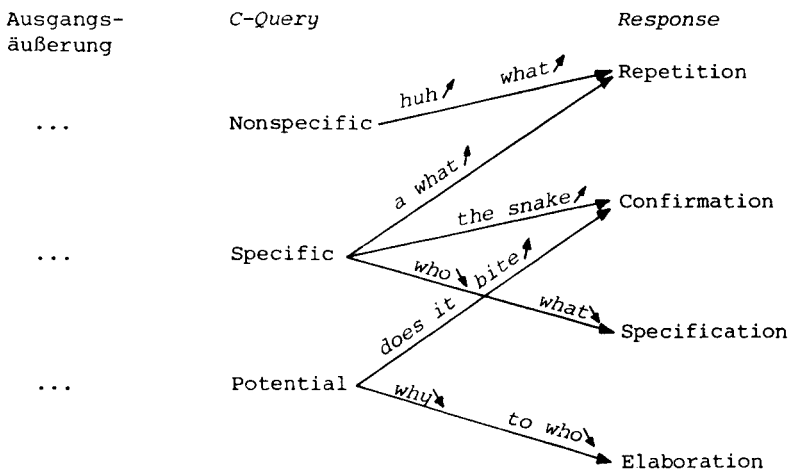
Die Charakteristika einer solchen Sequenz werden wie folgt beschrieben:

"The contingent query (CQ sequence) is a jointly produced modular component that may occur at any point *within* a discourse. It is jointly produced in that a minimum of two speakers construct it. (Should one speaker alone produce the component, he would have to play two participant roles in succession.) Its privilege of occurrence within a discourse is, as far as I have been able to ascertain, unlimited, that is, there are no restrictions on the utterance or speech act type or 'routine' it may follow or the exchange type it may interrupt. It is generally embedded, in the sense that the query and its response can often be excised leaving the sequence in which it is embedded structurally and semantically intact." (ebd.: 364)

Die "Contingent query" steht in einer spezifischen Relation zur vorausgegangenen und nachfolgenden Äußerung, wodurch die Kohäsion der Sequenz konstituiert wird sowohl zwischen M1 und M2 als auch zwischen M0 und M2. Aus der vorausgegangenen Äußerung selegiert die "Query" ein Element nach den "Selectivity functions" "Nonspecific", "Specific" oder "Potential". Im Hinblick auf die nachfolgende Äußerung determiniert die "Query", welche der "determining functions" "Repetition", "Confirmation", "Specification" oder "Elaboration" folgen soll. Mit anderen Begriffen baut die "Query" eine konditionelle Relevanz hinsichtlich der Folgeäußerung auf und steht in einer Auswahl-Beziehung zur vorherigen Äußerung. Die Sequenz aus "Contingent query" und "Response" bildet eine Nebensequenz im Sinne von Jefferson (1972).

Die von Garvey angeführten Kombinationsmöglichkeiten können schematisch

wie folgt zusammengefaßt werden. Hier werden lediglich zur Illustration Beispiele für die Request-Typen gegeben, obwohl diese natürlich erst im Kontext von Ausgangsäußerung und Response ihre Bedeutung gewinnen.



Die "Contingent query" benutzt lexikalische und intonatorische Mittel sowie die Reihenfolge von Phrasen als Signalisierungsmittel. So wird zum Beispiel allein durch die Intonation auf dem lexikalischen Element/Fragewort *what* zwischen einem "Nonspecific Request for Repetition" (*what*↗) und einem "Specific Request for Specification" (*what*↘) unterschieden (vgl. ebd.: 367).

Bei der Analyse selbst ist Garvey offensichtlich mehr an der Klärungsnachfrage selbst als an deren interaktiver Behandlung interessiert. So unterscheidet sie m.E. nicht deutlich genug zwischen Nachfragetypen, die eine Nebensequenz initiieren, und solchen, die den Dialog lediglich fortsetzen. Insbesondere bei den "Potential Requests for Confirmation" und den "Potential Requests for Elaboration" wäre zu fragen, ob es sich hier nicht eher um den Dialog fortsetzende Fragetypen handelt. Ebenfalls wäre bei den "Specific Requests for Confirmation" genauer zu untersuchen, ob es sich hierbei um die Signalisierung eines Verstehensproblems handelt wie offenbar bei den "Nonspecific Requests for Repetition", den "Specific Requests for Repetition" und den "Specific Requests for Specification" oder ob dort eine Verständigungssicherungssequenz eingeleitet wird.

Diese Fragen deuten darauf hin, daß für eine genauere Bestimmung der Funktion der sogenannten Klärungsnachfragen deren interaktive Behandlung genauer untersucht werden muß. Dies schließt eine Analyse der Beziehung zwischen der Ausgangsäußerung und der durch die Klärungsnachfrage ausgelösten Äußerung ein,

die dann auch genauere Unterscheidungen hinsichtlich der diskursiven Funktionen der Klärungsnachfragen erlaubte. Ob die Nachfragetypen dabei wirkliche Verstehensprobleme des Sprechers signalisieren oder andere Funktionen im Diskurs erfüllen (vgl. Corsaro 1977), erscheint mir dabei nebensächlich, solange der Sprecher einen Nachfragetyp verwendet und damit z.B. ein Verstehensproblem signalisiert, das eine ganz bestimmte Bearbeitung konditionell relevant macht.

Corsaro (1977) hebt hervor, daß mit der Initiation einer Nebensequenz durch eine Klärungsnachfrage interpretative Prozeduren oder Basisregeln im Sinne von Cicourel (vgl. 1978) suspendiert werden. Eine Nachfrage im Anschluß an einen für den Rezipienten problematischen Turn zeigt an, daß der Rezipient die prinzipielle Gemeinsamkeitsunterstellung, die sich manifestiert im "Prinzip der Reziprozität der Perspektiven", im "et-cetera-Prinzip" und im Prinzip, daß Interaktionspartner sich darauf verlassen, der weitere Interaktionsverlauf werde Vagheiten aufklären (Unterprinzip des et-cetera-Prinzips; vgl. hierzu Cicourel 1978: 176ff.), außer Kraft setzt und auf sofortiger Klärung besteht. Als kontextuelle Bedingungen eines solchen Interaktionsverhaltens nimmt Corsaro die folgenden an (Corsaro ebd.: 203):

- "(1) Absence of shared background cues
- (2) Absence of shared cultural interpretations
- (3) Clear status differences among participants".

Diese seien außer in der Erwachsenen-Kind-Interaktion, die Corsaro untersucht, vor allem in institutionellen Kontexten zu erwarten. Corsaro vermutet ein häufiges Vorkommen z.B. in der Arzt-Patienten-, Rechtsanwalt-Klient-, Professor-Student- und eventuell in der Vorgesetzten-Angestellten-Kommunikation. Hiermit wird also eine Hypothese über die häufige Manifestation bestimmter Typen lokaler Verständigungsprobleme in bestimmten institutionellen Kontexten formuliert, wenn z.B. Experten und Laien miteinander interagieren (ebd.: 204). Da in der vorliegenden Arbeit nicht quantitativ gearbeitet wird und zudem kein Vergleichsmaterial analysiert wird, kann diese Hypothese leider nicht überprüft werden.

1.3. Eine erste "Prototaxonomie" von Verständigungsproblemen (Grimshaw)

Einen sprechakttheoretisch orientierten Versuch der Unterscheidung verschiedener Typen von Verständigungsproblemen oder "kommunikativen Mißerfolgen" macht Grimshaw (1982). Er beschäftigt sich allerdings nicht mit Problemen, die die Interaktionspartner selbst als solche z.B. mit einer Problemmanifestation signalisieren, sondern mit Problemen, bei denen ein vom Sprecher mit einer Äußerung intendierter Effekt (Perlokution) beim Hörer-Rezipienten nicht ein-

tritt und der Hörer-Rezipient in keiner Weise zu erkennen gibt, ob oder daß er die Intentionen des Sprechers erkannt oder verstanden hat oder nicht. Derartige Probleme, die erst retrospektiv rekonstruierbar sind, behandelt Grimshaw ausgehend vom Beispiel eines kommunikativen Mißerfolgs in einer universitären Disputation.

Grimshaw geht davon aus, daß drei Variablen oder Bedingungen den Erfolg von Verständigung determinieren (vgl. ebd.: 25):

- (1) Interpretierbarkeit des gesendeten Signals für den Hörer (Uninterpretierbarkeit des Signals kann z.B. durch zu große Entfernung zwischen Sprecher und Hörer, durch Kanalgeräusche oder durch den Gebrauch einer dem Hörer unbekannten Sprache bedingt sein);
- (2) Gültigkeit und Geteiltheit kultureller Definitionen von Kooperationsmaximen und
- (3) Fähigkeit und Motivationen/Intentionen des Hörers.

Diese Bedingungen umfassen offenbar die in der Sprechakttheorie als "normal input and output conditions" bezeichneten Voraussetzungen für die erfolgreiche Durchführung von Sprechakten (vgl. Searle 1969: 57).

Verschiedene Typen von Verständigungsproblemen - oder in Grimshaws Worten: "varieties of communicative nonsuccess" - können nach dem Beitrag der Interaktionspartner zum Zustandekommen des Problems und der Zuschreibung von Verantwortlichkeit für das Problem unterschieden werden. Es ergeben sich folgende Analysefragestellungen:

"(1) distinguish among speaker-based, hearer-based, mutually-based and nonparticipant-based communicative nonsuccesses; (2) investigate how interactants themselves assign responsibility for nonsuccess; and (3) attempt to relate sources and perceptions of sources of nonsuccess to subsequent interactional outcomes." (Grimshaws 1982: 25)

Bei den von ihm berücksichtigten Fällen, in denen zwar kein Problem signalisiert wird, dennoch aber retrospektiv ein Problem rekonstruiert werden kann, unterscheidet Grimshaw eher theoretisch die folgenden Typen von Verständigungsproblemen oder kommunikativen Mißerfolgen (vgl. auch Grimshaw 1980), die er zu der in Abbildung 1 (siehe folgende Seite) wiedergegebenen "prototaxonomy of sources and varieties of communicative nonsuccess" ordnet (siehe ebd. 1982: 29):

Nonhearing: Bei *real nonhearings* ist das Signal für den H akustisch nicht verständlich; bei *spurious nonhearings* hat der H zwar akustisch verstanden, aber tut so - ähnlich wie bei *misunderstandings* -, als habe er nicht verstanden.

Partial or nonunderstanding, wo der Hörer akustisch verstanden hat, das

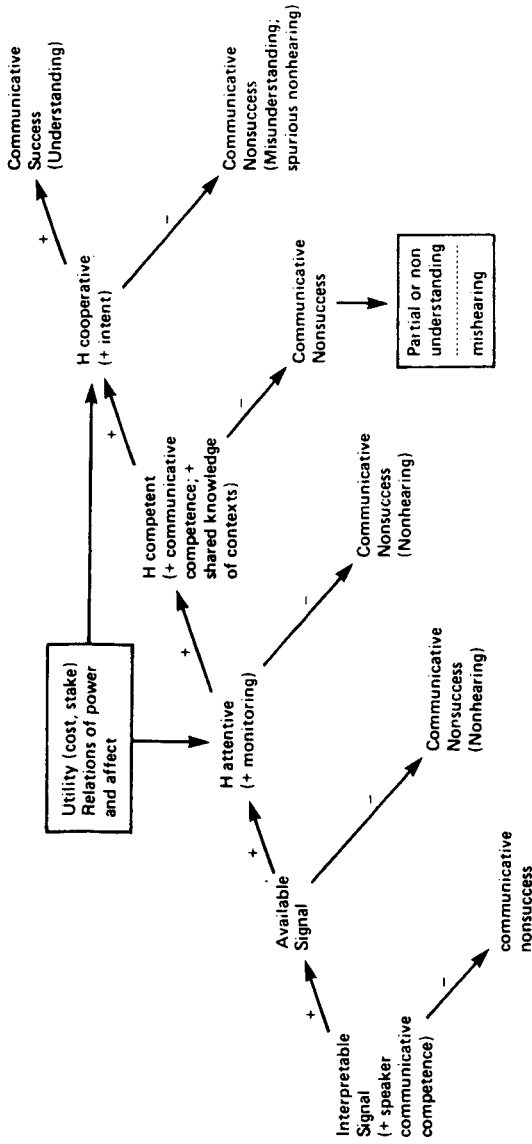


ABBILDUNG 1: Grinshaws Prototaxonomie von Typen kommunikativer Mißerfolge
(aus: Grinshaw 1982: 29)

Signal interpretieren konnte, die Intention hat, zu verstehen, aber die *illokutive Rolle* oder die *interaktive Bedeutung* einer Äußerung/eines Zuges nicht versteht. Ursache: "indeterminate illocutionary force".

Mishearing wird beschrieben als Problem, bei dem der Hörer selbst annimmt, er habe die Äußerung des Sprechers richtig gehört und interpretiert. Als Ursache nennt Grimshaw "a result of some combination of problems with signal and defeasabilities".

Misunderstanding bezieht sich auf Fälle, in denen der Hörer zwar verstanden hat, aber so tut, als habe er nicht verstanden. Diese Fälle variieren entlang wenigstens drei Kontinua: (1) "overtness-covertness", (2) "friendliness-unfriendliness", (3) "excusability-justifiability" (ebd.: 27).

Die in Abbildung 1 wiedergegebene Prototaxonomie kann interpretiert werden als der Versuch, für die unterschiedenen Problemtypen "Bedingungsprofile" zu erstellen, die an die Formulierung von Sprechaktbedingungen in der Sprechakttheorie (vgl. Searle 1969) erinnern. Verständigung wäre dann gelungen, wenn der Hörer alle im Schema auf der "+"-Achse angeführten Bedingungen erfolgreicher Verständigung erfüllt. Verständigungsprobleme liegen vor, wenn diese Bedingungen vom Hörer nicht erfüllt werden.

Einige der Bedingungen, nämlich v.a. die Aufmerksamkeit (*attentiveness*) und die Kooperationswilligkeit des Hörers, hängen nach Grimshaw von der Einschätzung der Relevanz und Bedeutung der Interaktion und der Macht- und Affektbeziehung zwischen Sprecher und Hörer durch den Hörer ab. Dieselben Faktoren bedingen u.a., wie ein Verständigungsproblem von den Interaktionspartnern behandelt wird.

Hinsichtlich einer interaktiven Behandlung von Verständigungsproblemen geht Grimshaw davon aus, daß diese grundsätzlich von (a) der Wahrnehmung des Problems durch die Interaktionsteilnehmer und (b) der von den Interaktionsteilnehmern geschätzten Relevanz erfolgreicher Kommunikation und den vom Hörer dem Sprecher zugeschriebenen Erwartungen abhängen. Nach Grimshaw werden "nonunderstandings" und "mishearings" ggf. durch "Klärungssequenzen" oder "Recyclings" bearbeitet. Bei Problemen, die als Mißverständnisse interpretiert werden, hängt eine Behandlung davon ab, wie das Problem hinsichtlich seiner Wirkung in der Interaktion nach drei Faktoren eingeschätzt wird: (1) die Position des Mißverständnisses in bezug auf Kontinua wie Freundlichkeit-Feindschaft, Entschuldbarkeit-Rechtfertigungsmöglichkeiten etc.; (2) die "Kosten" des Mißverständnisses und (3) die Macht- und Affektbeziehung zwischen den Interaktionspartnern.

Anhand von konstruierten Beispielfällen komplexer Verständigungsprobleme kommt Grimshaw (1982) zu dem Vorschlag, bei der Analyse von Verständigungsproblemen weiter zu unterscheiden nach den folgenden Fällen:

"successful and unsuccessful *communicative acts*",

"successful and unsuccessful *exchanges*" und

"successful and unsuccessful *interactions*" (ebd.: 32).

Hierin deutet sich eine Unterscheidung nach verschiedenen Bezugselementen von Verständigungsproblemen an, die der in der vorliegenden Arbeit vorgenommenen Unterscheidung zwischen "lokalen" und "globalen" Bezugselementen zu ähneln scheint. Allerdings beruhen sowohl die vorgeschlagene Typologie als auch die kurzen Bemerkungen zur Behandlung von Problemen - wie Grimshaw selbst schreibt - vornehmlich auf deduktiven Ableitungen aus dem zugrunde gelegten und im zitierten Schema explizierten Modell von Verständigung und Verständigungsproblemen.

Die postulierten Problemtypen wurden größtenteils bisher nicht an empirischen Materialien aus natürlichen Kommunikationssituationen überprüft. Aus diesem Grunde bleiben die Problemtypen auch relativ undifferenziert und theoretisch: z.B. scheint Grimshaw entweder von Interpretierbarkeit des Signals und akustischem Verstehen auszugehen oder eben nicht. Verschiedene Grade der Interpretierbarkeit, wie sie etwa zwischen akustischen Verstehensproblemen und sogenannten Referenzproblemen (s.u.) vorliegen, wo nur ein einziges Element einer Äußerung nicht interpretierbar ist, kommen nicht in den Blick.

Als offenes Problem bleibt bei Grimshaw die Beziehung seiner Problemtypen und seiner Prototaxonomie zu den in natürlichen Kommunikationssituationen von den Teilnehmern selbst zugrunde gelegten Problemtypen und Perspektiven.¹

Die problematische Beziehung zwischen den so erstellten Problemtypen und der Wahrnehmung und Typisierung von Verständigungsproblemen durch die Teilnehmer selbst in der konkreten Situation zeigt sich auch, wenn Grimshaw zur Analyse und zur Bestimmung der Ursache des in der analysierten Disputation aufgetretenen Verständigungsproblems die retrospektiven Interpretationen der Teilnehmer an dieser Interaktion heranzieht: eine nachträgliche Interpretation liefert zwar Hinweise auf Erwartungen der Teilnehmer, jedoch ist immer auch davon auszugehen, daß erinnerte Wahrnehmungen aus der konkreten Situation mit späteren Rationalisierungen o.ä. vermischt sind. Es stellt sich deshalb in bezug auf solche Datentypen immer die Frage, in welcher Beziehung sie zur Bezugssituation stehen und für welche Fragestellung solche Daten herangezogen werden können.

1 Dieses Problem besteht auch bei der von Loretz (1976) aus einem komplexen Kommunikationsmodell abgeleiteten Problemtypologie, die er an literarischen Texten, Witzen und Ausschnitten aus natürlichen Gesprächen belegt. Loretz unterscheidet Fälle von "Nichtverstehen" und von "Mißverständnissen" auf den Ebenen der "Wahrnehmung", der "semantischen Dekodierung" und der "pragmatischen Interpretation". Da sich seine Analyse jedoch eher theoretisch mit verschiedenen Möglichkeiten von Interaktionsstörungen und weniger mit der interaktiven Behandlung dieser Phänomene im Gespräch beschäftigt, wird sie hier nicht im Detail besprochen.

1.4. Ein Vorschlag zur empirischen Analyse von Verständigungsproblemen (Kindt/Weingarten)

Die m.W. erste systematische Arbeit zu Verständigungsproblemen, die, ausgehend von empirischen Analysen, die Frage nach Teilnehmerperspektiven und nach der interaktiven Behandlung von Verständigungsproblemen stellt, liegt mit dem Aufsatz "Verständigungsprobleme" von Kindt/Weingarten (1984) vor.

Kindt/Weingarten verstehen unter Verständigung "den Prozeß, der dazu dient, daß Interaktionsteilnehmer zu einem ihren Erwartungen entsprechenden und am Interaktionsziel orientierten Maß an Ähnlichkeit der Bedeutungszuschreibung zu vorgegebenen Objekten gelangen" (ebd.: 194). Damit wird Verständigung als interaktiv herzustellende Leistung aufgefaßt, deren Erfolg sich an den Erwartungen der Teilnehmer bemißt.

Bei der Kategorisierung und Bewertung von Verständigungsprozessen müssen daher "sowohl Teilnehmer untereinander als auch mögliche Beobachter ... unterschiedliche Bezugssysteme in Rechnung stellen" (ebd.: 194). Mit der Kategorie der Bezugssysteme soll erfaßt werden, welche Interaktionsteilnehmer und/oder Beobachter ein/kein Problem kategorisieren und/oder zuschreiben. Das Konzept der Bezugssysteme erlaubt es insbesondere, zwischen von den Teilnehmern selbst kategorisierten und nur vom Beobachter/Analysierenden kategorisierten Problemen zu unterscheiden.

Kindt/Weingarten untersuchen anhand des Korpus "Texte gesprochener deutscher Standardsprache" des Instituts für deutsche Sprache (1971-1979) Fälle, "wo der laufende Verständigungsprozeß mißglückte und die Beteiligten Reparaturaktivitäten einsetzen müssen", insbesondere solche Fälle, "wo die Erwartung bestand, daß sie sich schon verstanden hätten" (ebd.: 193). Verständigungsprobleme werden allgemein als "Zuordnungskordinationsprobleme" angesehen, die daraus resultieren, daß bestimmte Erwartungen des Problemträgers bezüglich der Zuordnung von Objekten zueinander nicht erfüllt werden (vgl. ebd.: 197/198). Die hierbei betrachteten Objekte sind entweder Sachverhalte oder Äußerungen (ebd.: 198).

In ihrer Typologie von Verständigungsproblemen legen Kindt/Weingarten zwei Arten der Zuordnung, nämlich Formulieren und Verstehen, und zwei Arten von Bezugsobjekten, nämlich Sprache und Sachverhalte, zugrunde. Hieraus ergeben sich die folgenden vier zentralen Typen von Verständigungsproblemen, die von den Interaktionspartnern selbst bei der interaktiven Kategorisierung von Problemen bzw. bei der Aushandlung von Kategorisierungen zugrunde gelegt oder erarbeitet werden (vgl. ebd.: 198ff.):

Sprachverstehensprobleme	Sprachformulierungsprobleme
Sachverhaltsverstehensprobleme	Sachverhaltsformulierungsprobleme

Formulierungsprobleme liegen vor, wenn die Zuordnung einer Bezugsäußerung zur Äußerungsintention den Erwartungen nicht entspricht; bei Verstehensproblemen entspricht die Zuordnung einer Bedeutung zur Bezugsäußerung nicht den Erwartungen.

Ein weiterer Problemtyp, der darauf basiert, daß die von den Interaktionspartnern v.a. an die Interaktionssituation geknüpften Erwartungen nicht hinreichend koordiniert sind (vgl. ebd.: 203f.), ist:

Erwartungsprobleme

Die Problemkategorisierung der Teilnehmer, die nicht immer eindeutig zuordbar ist, kann nach Kindt/Weingarten "gegebenenfalls an der Art der Problembehandlung abgelesen werden: Grob gesprochen geschieht die Behandlung von Sachverhaltsproblemen durch Reden in der Sprache und die Behandlung von Sprachproblemen durch Reden über Sprache" (ebd.: 200). Für letzteren Fall verweisen sie auf die Metakommunikationsforschung und auf Indikatoren wie: "Verstehen, bedeuten, meinen mit, pflegt man zu sagen, bezeichnen, heißt hier, usw." (ebd.).

Bei der Kategorisierung von Formulierungs- und Verstehensproblemen gehen Kindt/Weingarten von einem engen Korrespondenzverhältnis aus, das sich daraus ergibt, daß mit jeder "Problemtypisierung auch eine Schuldzuweisung verbunden ist: Die Verständigung war nicht erfolgreich, weil der Sprachproduzent P schlecht formuliert oder der Rezipient R schlecht verstanden hat" (ebd.: 198). Wenn also z.B. ein Interaktionspartner ein Verstehensproblem manifestiert, so schreibt er immer auch dem anderen ein entsprechendes Formulierungsproblem zu. Hierbei wäre jedoch zu fragen, ob diese postulierte generelle Beziehung ebenfalls einer Teilnehmerkategorisierung entspricht oder ob sie nicht eher aus der Perspektive des Analysierenden formuliert ist und damit dem Bezugssystem des Analysierenden in der Terminologie der Autoren zuzuordnen wäre.

Hinsichtlich von Erwartungsproblemen stellen die Autoren fest,

"daß Verständigungsprobleme relativ selten auf den Aspekt unzureichender Erwartungskoordination hin überprüft werden oder daß diese Möglichkeit der Problembehandlung oft erst als letzter denkbarer Fall in Betracht gezogen wird. Häufig kann nur dem Linguisten nach einer intensiven Analyse der Nachweis gelingen, daß ein vorhandenes Verständigungsproblem durch ein

spezifisches Erwartungsproblem bedingt ist; den Teilnehmern bleibt dies jedoch verborgen." (ebd.: 205)

Dieser Hinweis deutet vielleicht auf eine Präferenzstruktur unter den Problemtypen hin, wonach Erwartungsprobleme gegenüber anderen Problemtypen weniger bevorzugt werden und ihre Behandlung demgemäß eher vermieden wird.

Kindt/Weingarten betonen die Dynamik von Verständigungsprozessen und insbesondere die Möglichkeit, daß Problemkategorisierungen sich im Verlauf der Problembehandlung ändern. Sie können wechseln, präzisiert oder auch interaktiv ausgehandelt werden. Als Konsequenz ergibt sich die Notwendigkeit, die Perspektiven und Bezugssysteme der Teilnehmer in jeder Phase der Problembehandlung zu rekonstruieren.

Die interaktive Behandlung von Verständigungsproblemen kann nach Kindt/Weingarten als Durchführung eines "Problembehandlungsmusters" beschrieben werden. Dieses Muster enthält die Aufgaben, die im zugrunde gelegten Korpus von den Teilnehmern zur Problembehandlung ausgeführt werden. Die Grundaufgaben dieses Musters, "die häufig in aufeinanderfolgenden Gesprächsabschnitten (Phasen) durchgeführt werden", und die ihnen zugeordneten "typischen Teilaufgaben" sind (vgl. ebd.: 207f.):

"Musterinitiierung:	Störungsbearbeitung, vorgreifende Verdeutlichung
Problemdefinition:	Problemlokalisierung, Problemkategorisierung, Problembeurteilung
Problemlösung:	Bestimmung des Lösungsverfahrens, Verfahrensdurchführung
Musterbeendigung:	Abschließende Bewertung, Rückleitung in das vorgängige Interaktionsschema".

Für die Realisierung dieser Aufgaben gibt es "standardisierte verbale und non-verbale Realisierungsformen", z.B. für die Störungsbearbeitung: "Sich für die Unterbrechung des vorgängigen Interaktionsschemas entschuldigen, gemeinsam das vorgängige Schema suspendieren, die Problembehandlung für wichtig erklären" (ebd.).

Die Relevanz dieser und weiterer Kategorien als Teilnehmerkategorien wird durch die Analyse eines Rundfunk- und Fernsehgesprächs zwischen einem Journalisten und einer Viehzuchtbrigadier über das Thema "Landwirtschaft in der DDR" demonstriert.

Interessant ist nun, daß im hier untersuchten Korpus von Gesprächen aus der Bürger-Verwaltungs-Kommunikation derartig explizite Problembehandlungen nicht vorkommen. Demgemäß ist das hier zugrunde gelegte Problembehandlungsschema (s.u.) wesentlich einfacher und enthält wesentlich weniger Kategorien. Die Ursache für die unterschiedliche Problembehandlung dürfte zumindest z.T. durch die unterschiedlichen Korpora bedingt sein. Das von Kindt/Weingarten

zugrunde gelegte Korpus "Texte gesprochener deutscher Standardsprache" des Instituts für deutsche Sprache (1971-1979) enthält sehr heterogene Gespräche, u.a. viele öffentliche Rundfunk- und Fernsehgespräche. Zumindest bei Rundfunk- und Fernsehgesprächen ist jedoch damit zu rechnen, daß Problembearbeitungen immer eine strategische und an den Zuschauer/Zuhörer adressierte Komponente enthalten, was Kindt/Weingarten in ihrer Beispielanalyse auch anmerken. Eventuell hat demzufolge ein in diesem Kontext konstituiertes Problembehandlungsmuster eher Verständigungssicherungsfunktionen hinsichtlich der Zuhörer/Zuschauer als tatsächlich Problembehandlungsfunktionen. Dies wäre im Detail, v.a. auch unter der Hypothese kontextspezifischer Problembehandlungsmuster, zu überprüfen.

Der hier vorgestellte Ansatz von Kindt/Weingarten wird von Weingarten (1984) in seiner Dissertation "Verständigungsprobleme im Grundschulunterricht" am Gegenstand schulischer Kommunikation exemplifiziert und z.T. weiterentwickelt. Dort unterscheidet Weingarten sogenannte spontane und strategische Verstehens- und Formulierungsprobleme. "Spontane Probleme" sind solche, in denen der Problemträger tatsächlich das Problem, das er manifestiert, auch hat. Dagegen wird bei "strategischen Problemen" in der Regel von der Lehrperson aus didaktischen Gründen "die Bezeichnung eines Objektes zu einem kommunikativen Problem erhoben" (ebd.: 155).

Die von Weingarten analysierten Problemtypen beziehen sich im wesentlichen alle auf das Verstehen und Formulieren "lexikalischer" und z.B. durch übertragene Verwendung von Lexemen in Gedichten entstehende "kontextuelle" Bedeutungen. Für diese Problemtypen beschreibt Weingarten insbesondere die von den Interaktionspartnern verwendeten Problembearbeitungsverfahren bzw. semantischen Verfahren der Bedeutungserklärung, die er wie folgt benennt: sinnsemantische Relationen, typischer sprachlicher Kontext, Beziehungen im kommunikativen Kontext, stereotype Eigenschaften, Eigenschaften, typische Beispiele, alternative Verweisform, nonverbale Darstellung, typischer Sachverhaltszusammenhang, Sachverhaltszusammenhang, Wiederholung, Teilwiederholung, Hilfsschritt (vgl. ebd.: 96).

Bei der Analyse konzentriert sich Weingarten vor allem auf den Prozeß der Problembearbeitung bis zur Problemlösung im Sinne eines Prozesses der Bedeutungskonstitution. Dagegen analysiert er die spezifische Form der Problemmanifestation, v.a. bei den spontanen Verständigungsproblemen, nicht weiter auf ihre spezifisch damit initiierte Problembearbeitung hin. Vielmehr kommt er aufgrund der qualitativen Analyse zu dem Schluß, daß sich bei seinen Problemtypen "noch keine Präferenzen für bestimmte Lösungsverfahren bzw. Verfahren der Bedeutungskonstitution erkennen (lassen). Weder ein Reihenfolgeeffekt noch das

Überwiegen eines Verfahrens gegenüber einem anderen ist eindeutig feststellbar" (ebd.: 174). Für die Erklärung der Verfahren und die Abfolge der Lösungsschritte zieht er folgende Faktoren in Betracht:

- "1. die Art des problematischen Konzeptes bzw. Ausdrucks und
2. situative Faktoren" (ebd.: 175).

Eine Ursache für dieses unspezifische Ergebnis hinsichtlich des Zusammenhangs von Problemtypen und Bearbeitungsverfahren könnte m.E. durch den spezifischen institutionellen Kontext bedingt sein, in dem potentiell jedes Verständigungsproblem didaktisiert und insofern auch über die Bearbeitung eines spontanen Problems hinaus in strategisch-didaktischer Absicht weiter behandelt werden kann. In dieser Hinsicht scheint einerseits eine schärfere Trennung von spontanen und strategischen Problemtypen erforderlich, um zu klareren Typisierungen zu gelangen. Andererseits scheint aber aufgrund des Kontextes eine solche Trennung kaum durchführbar zu sein.

Eine andere Ursache könnte darin bestehen, daß Weingarten m.E. nicht deutlich genug zwischen der Problembearbeitung im direkten Anschluß an die Problemmanifestation und der weiteren Bedeutungskonstitution unterscheidet und z.T. auch - insbesondere bei den strategischen Verständigungsproblemen - Äußerungen als Problemmanifestationen interpretiert, die m.E. eher Verständigungssicherungssequenzen einleiten (vgl. auch Kapitel 2.2.1.2. dieser Arbeit). Dies wiederum scheint mir auf einer Vernachlässigung der syntaktischen und prosodischen Form der Problemmanifestationen zu beruhen. Erst die genauere Unterscheidung von Manifestationsformen ermöglicht deren Analyse auf ihre genauere Beziehung zu den Problembearbeitungsformen hin.

Schließlich wäre dann - wie es sich für meine im folgenden dargestellte Analyse als notwendig erwies - von der Annahme auszugehen, daß mit einer Problemmanifestation bereits eine Kategorisierung bzw. Zuordnung des Problems zu einem Problemtyp vorgenommen wird, die eine ganz bestimmte Problembearbeitung erwarten läßt. Eine andere als die erwartbare Problembearbeitung wäre dann als Rekategorisierung des Problems durch den Interaktionspartner (s.u.) zu interpretieren. Die Annahme derartiger Erwartbarkeitsbeziehungen, auch wenn das Problem nicht immer oder sogar nicht überwiegend in der erwartbaren Weise bearbeitet wird, erlaubt erst eine differenziertere Analyse der Problemtypen.

Im Anschluß an die Arbeiten von Kindt/Weingarten (1984) und Weingarten (1984) ergibt sich also die Aufgabe der weiteren Differenzierung der Problemtypologie und der Problembehandlungstypen. Hierbei sind viel detaillierter als bei den genannten Autoren die sprachlichen Signalisierungen der Teilnehmer v.a. bei der Problemmanifestation und Problembearbeitung zu berücksichtigen. Eine

differenziertere Beschreibung von Problemtypen, die in der vorliegenden Arbeit in bezug auf Verstehensprobleme im Sinne von Kindt/Weingarten geleistet wird, erlaubt dann weiterhin eine genauere Bestimmung der Problemursachen bzw. der spezifischen Erwartungen des Problemträgers, die nicht erfüllt werden.

1.5. Zur Kontextspezifik von Verständigungsproblemen und Prozessen der Verständigungsherstellung

Da die vorliegende Arbeit sich mit Verständigungsproblemen in der Bürger-Verwaltungs-Kommunikation beschäftigt, soll hier noch kurz auf einige Arbeiten eingegangen werden, die Verständigungsprobleme und deren Behandlung in diesem und angrenzenden Bereichen aus der Perspektive der Fachsprachenforschung, der Registerlinguistik und der Kommunikation in Institutionen als eher kontext- bzw. institutionsspezifische Probleme betrachten.

1.5.1. Fachsprachenforschung: Fachsprachlich bedingte Verständigungsprobleme

Während sich die Fachsprachenforschung traditionellerweise eher mit morphologischen, syntaktischen und lexiko-semantischen Aspekten des schriftlichen Fachsprachengebrauchs (vgl. für das vorliegende Thema insbesondere die Arbeiten zum "Amtsdeutsch"; Wagner 1970) sowie deren Einfluß auf die sogenannte "Gemeinsprache" und nur sporadisch und unsystematisch mit dem mündlichen Fachsprachengebrauch beschäftigte (vgl. den Überblick in Fluck 1980), wird zunehmend eine Ausweitung des Gegenstands- und Forschungsbereichs gefordert. Hartmann (1980: 29) faßt diese Tendenz folgendermaßen zusammen:

"Gefordert wird die Untersuchung mündlichen Fachsprachengebrauchs in Interaktionszusammenhängen sowohl für die fachinterne wie auch fachexterne Kommunikation, d.h. für Verständigungsprozesse zwischen Fachleuten und Nicht-fachleuten."

Hiermit tritt die Untersuchung mündlicher Kommunikation wie auch die Beschäftigung mit Verständigungsprozessen in mündlicher und schriftlicher Kommunikation in den Vordergrund. Gemäß der Unterscheidung zwischen fachinterner und fachexterner Kommunikation (s.o.) wird die Berücksichtigung des sozialen Kontextes bei der Analyse und Kritik fachsprachlicher Texte hinsichtlich ihrer "Schwerverständlichkeit" verlangt: "Sprachkritik und Verständlichkeitsmaßstäbe müssen sich nach dem jeweiligen sozialen Kontext richten." (Hartmann 1980: 43) In dem von Holly/v. Polenz (1978) verfaßten Tagungsbericht über die Jahrestagung 1978 des IdS "Fachsprachen und Gemeinsprache" werden zwei Arten von Forderungen und Empfehlungen zur Vermeidung, Milderung oder Kompensierung von fachsprachlich

bedingten Kommunikationsschwierigkeiten referiert: die Verbesserung der Fachsprache selbst und die Verbesserung der kommunikativen Kompetenz der Betroffenen (vgl. ebd.: 194). Die Ursache von Verständigungsschwierigkeiten zwischen "Experten" und "Laien" wird wie folgt zusammengefaßt:

"Die verständigungsschwierigkeiten, die nichtexperten mit kompakter expertensprache haben, beruhen also, neben mangelnder kenntnis terminologischer lexik, nicht zuletzt auf den syntaktischen reduzierungsmitteln, die für den experten 'funktionsgerecht' ... sein mögen, für den nichtexperten als textrezipienten jedoch eher dysfunktional sind, in manchen fällen sogar in 'leerformeln' zur verunklärung oder verschleierung von inhaltsstrukturen in wissenschaftlicher und öffentlich-institutioneller sprache führen und der argumentativen immunisierung von fachleuten und ignoranten dienen können." (ebd.: 194)

Wiegand (1979) benennt verschiedene Typen von "Kommunikationskonflikten", die z.T. direkt fachsprachlich bedingt sind (wie z.B. durch abweichende oder syntaktisch zu komplizierte Konstruktionen verursachte), z.T. aber auch andere Ursachen haben (wie z.B. kanalbedingte Störungen oder gesprächsstrategisch durch die Nicht-Beachtung von Konversationsmaximen bedingte Störungen; vgl. ebd.: 41), schließt sie aber aus der Analyse aus. Er behandelt lediglich solche Fälle, in denen ein Interaktionspartner durch eine Nachfrage o.ä. ein Verstehensproblem mit Bezug auf einen fachsprachlichen Ausdruck manifestiert. Derartige Probleme werden hier unter "lokalen Bedeutungsverstehensproblemen" (s.u.) behandelt; Wiegands Begriff des "Kommunikationskonflikts" für derartige Fälle erscheint mir irreführend.

Mit der unterschiedlichen Benennung der Phänomene in den genannten Arbeiten wird ein Problem deutlich, das auch von Hartmann (1980) gesehen wird: der undifferenzierte Gebrauch des Terminus "Verständigung" bzw. "Verständigungsprobleme" o.ä. Hartmann fordert die Entwicklung eines brauchbaren, d.h. der empirischen Arbeit und Prüfung zugänglichen Begriffs von Verständlichkeit und die Entwicklung von Tests für die Überprüfung von Verständigungsgraden (vgl. ebd.: 42f.). Eine ähnliche Forderung wird auch von Heringer (1979) erhoben. Beide Autoren beziehen sich mit dieser Forderung offenbar jedoch vor allem auf schriftliche Texte, bei deren Untersuchung auf Verständlichkeit hin sich methodologisch und theoretisch v.a. das Problem des "Maßstabs" stellt (vgl. insbesondere Wodak/Pfeiffer/Huk 1983, die versuchen, aufgrund des "Hamburger Verständlichkeitsmodells" (Langer/Schulz v. Thun/Tausch 1974) zu linguistischen Parametern von "Verständlichkeit" zu gelangen und Regeln für die Formulierung bürgernaher (Gesetzes-)Texte aufzustellen).

Davon zu unterscheiden wäre die Untersuchung von Verständigung und von Verständigungsproblemen in mündlicher Kommunikation. Obwohl eine zunehmende Hin-

wendung der fachsprachlichen Forschung zur Untersuchung mündlicher Kommunikation festzustellen ist (vgl. v. Hahn 1980 und 1983), steht eine empirische Untersuchung sprachlicher und kommunikativer Verständigungsprozesse und -probleme zwischen "Experten" und "Laien" m.W. noch aus.

Ein zentrales Problem, das die Fachsprachenforschung durchzieht, ist die Unterscheidung zwischen "Fachsprachen" und der sogenannten "Gemeinsprache". Nicht nur die Abgrenzung der Fachsprachen gegeneinander und von der Gemeinsprache stellt hierbei ein zentrales Problem dar, sondern auch die mit den Begriffen "Fachsprache" und "Gemeinsprache" zumeist implizierte Homogenitätsannahme dürfte sich mit der zunehmenden Einbeziehung des mündlichen Sprachgebrauchs in institutionellen Kontexten als immer unhaltbarer erweisen (vgl. auch Hartmann 1980).

Dieses Problem stellt sich in gleicher Weise auch für die Register-Linguistik.

1.5.2. Register-Linguistik: Registerspezifische Verfahren der Verständigungsherstellung

Im angelsächsischen Raum ist die Beschäftigung mit institutioneller Kommunikation vor allem im Rahmen der Register-Forschung betrieben worden (zum Begriff "institutional linguistics" in diesem Kontext vgl. Ellis 1965 und Hill 1958), in neuerer Zeit aber auch im Rahmen der Ethnographie der Kommunikation. Die Erforschung von Registern als situations- und kontextspezifischen Varietäten einer Sprache stand von Anfang an in der Tradition der Firthschen kontextuellen Sprachauffassung und wurde oft im Zusammenhang sprach- bzw. fremdsprachendidaktischer Erfordernisse diskutiert (vgl. Halliday/McIntosh/Strevens 1964; Gregory 1967; Ellis/Ure 1969).

Obwohl auch hier in jüngerer Zeit der Prozeßcharakter mündlicher Interaktion in den Vordergrund gerückt ist (vgl. z.B. die Arbeiten zu "simplified" oder "restricted registers" (Ferguson 1977, 1981 und 1981a) wie "baby talk" oder "foreigner talk", die auch in die bundesrepublikanische Linguistik Eingang gefunden haben (vgl. z.B. Heidelberger Forschungsprojekt "Pidgin-Deutsch" 1975 und andere Arbeiten zum "Ausländerdeutsch"), die Analyse von Funksprachen (Gibbon 1981 und 1985), Sprache in Gerichtsprozessen (vgl. etwa O'Barr 1981 für einen Überblick), Sprache im schulischen Kontext (Cazden 1979; Sinclair/Coulthard 1975) oder Ures (1982) Auffassung der Wechselbeziehung zwischen Registern und sozialen Kontexten), so bleibt dennoch die methodologische Orientierung der Register-Forschung vornehmlich im Paradigma der quantitativen

Analyse von Sprachvariation verhaftet und bezieht dialogische oder diskursive Aspekte nur auf hoher Abstraktionsebene, nicht aber im Mikrobereich ein (vgl. Ure 1982: 13ff.; zur Problematik des Register-Begriffs generell, insbesondere bezüglich des Problems der Abgrenzbarkeit der Register gegeneinander und von der "Normal"- oder "Alltagssprache", das in gleicher Weise "Fachsprache" und "Gemeinsprache" betrifft, siehe Ferguson 1981: insbes. 10).

Einen expliziten Versuch, den Register-Begriff eher diskursiv zu wenden und auch kontextspezifische Formen und Verfahren der Verständigungssicherung sowie der Behandlung von Verständigungsproblemen ("uptake problems") als registerspezifische Verfahren mit einzubeziehen, macht Gibbon (insbes. 1985). Register sind bei ihm eine Varietät innerhalb eines Modells der funktionalen Sprachvariation. Sie werden als kontextspezifische Varietäten aufgefaßt, die aus Bündeln von "kommunikationskonstituierenden Merkmalen" ("constitutive features") bestehen. Diese Merkmale sind "natural (physical and perceptual) and conventional (in part also institutionalised) properties and relations" (ebd.: 406), deren spezifische Beziehungen zueinander ein Register definieren. Wenn in spezifischen empirischen Registern Kontextfaktoren (im Sinne von Jakobson) weiter strukturiert und mit spezifischeren Registermerkmalen korreliert werden können, werden diese spezifischeren registerkonstituierenden Relationen als konstitutive bzw. "registerkonstitutive Systeme" ("constitutive systems") aufgefaßt. Registerkonstitutive Relationen in diesem spezifischeren Sinne wären etwa besondere Kanaleigenschaften oder institutionelle Regelungen, die innerhalb eines Varietätenraums wie z.B. Rundfunkkommunikation oder Bürger-Verwaltungs-Kommunikation eine bestimmte Varietät festlegen, indem ihre Position innerhalb der übergeordneten kontextuellen Matrix im Vergleich zu ihren Nachbarvarietäten bestimmt wird.

Die konventionalisierten Sprachverwendungsformen und -muster eines Registers, die "significant speech styles" im Sinne von Hymes (1972), zu denen Gibbon auch die spezifischen Verständigungssicherungsverfahren in der Funksprache zählt (vgl. Gibbon 1985: 401ff.), werden als "genre" aufgefaßt (ebd.: 415). Ein solches "genre" kann sowohl sprachübergreifend bestehen - wie neben dem von Gibbon analysierten Beispiel der Funksprachen auch die Ähnlichkeiten der deutschen "Amtssprache" (vgl. Wagner 1970) mit dem englischen "officialese" (vgl. Sir Ernest Gowers 1962; Crystal/Davy 1969) nahelegen - als auch außerhalb des ihn definierenden Kontextes z.B. im Sinne eines "Jargons" verwendet werden (vgl. ebd.: 417). Auf der nächst tieferen Ebene werden schließlich die konventionell zur Verfügung stehenden Optionen des Sprachgebrauchs als Stile oder Sprechstile aufgefaßt. In diesem Sinne sind Sprechstile nicht mehr als

durch den Kontext allein determinierte Varietäten definiert, sondern als Optionen, die der Sprecher aus einer Stilskala evtl. aus bestimmten Gründen auswählt (vgl. ebd.: 415f.).

Neben der Forderung nach einer strukturierten Kontextbeschreibung im Sinne der "registerkonstituierenden Systeme" kommt mit der analytischen Trennung der Kontextbeschreibung von den sprachlich und diskursiv definierten Genres und Sprechstilen die dynamische Komponente des Modells in den Blick: Sprechstile und Genres können in unterschiedlichen Relationen zum Kontext stehen - von einer Adaption der Sprache an den Kontext bis zu einem (eventuell strategisch) verwendeten Jargon als Loslösung einer Varietät vom definierenden Kontext und dessen Verwendung in anderen Kontexten. Die Wahl einer Varietät oder ein Stil- oder Kodewechsel, aber ebenso auch die Wahl bestimmter Verfahren der Verständigungssicherung und der Behandlung von Verständigungsproblemen können dann als Resultat eines kontinuierlichen Prozesses der Interpretation und der Bedeutungszuschreibung an aufeinanderfolgenden Stellen des Gesprächs aufgefaßt werden. Funktionale Variation ist das Resultat eines dynamischen Prozesses aus der Perspektive der Sicherung der Interaktionsbedingungen in Abhängigkeit von den Erwartungen der Teilnehmer.

1.5.3. Kommunikation in Institutionen: Verständigungsfördernde und -hindernde Strategien von Beamten des Sozialamtes

In den letzten zehn Jahren expandiert in der bundesrepublikanischen Forschung der Bereich "Kommunikation mit und in Institutionen" oder "Institutionelle Kommunikation". Die Arbeiten in diesem Bereich gehen größtenteils sprechakttheoretisch oder gesprächsanalytisch vor und untersuchen die Wechselwirkung von Kontext und Sprachverhalten der Interaktionsteilnehmer; bei eher konversationsanalytisch ausgerichteten Analysen steht die Untersuchung der praktischen Herstellung institutioneller Handlungen und Interaktionskontexte durch die Teilnehmer selbst im Vordergrund. Trotz dieser eher kommunikativen und holistischen Herangehensweise (zumindest vom Anspruch her), die das eher auf das Sprachsystem orientierte und oft atomistische Vorgehen der Fachsprachenforschung und der Register-Linguistik ablehnt, ist erstaunlich, daß die genannten älteren Traditionen dort kaum rezipiert und einbezogen werden. Auf diese Weise werden vielleicht methodologische Probleme umgangen; andererseits entsteht jedoch ein neues Problem: "alte" und "neue" Fragestellungen und Forschungsergebnisse bleiben unvermittelt nebeneinander stehen, und es kommt jeweils nur ein eingeschränkter Ausschnitt des Gegenstandsbereichs in den Blick. Bei den

neueren Ansätzen im Bereich der Kommunikation in Institutionen bedeutet das, daß z.B. die Bedeutung von Sprechstilen oder Stilwechseln als Mittel der Signalisierung interaktiver Bedeutungen oder der Kontextkonstitution zumeist vernachlässigt wird (vgl. jedoch Bell 1982, 1984; Coupland 1980, 1984 und Selting 1983 und 1985b).

Es liegen zahlreiche Arbeiten - größtenteils Fallstudien - zur Kommunikation in verschiedenen Institutionen vor, die hier jedoch nicht besprochen werden können. Als zusammenfassende Darstellungen zu den Bereichen Kommunikation vor Gericht, in der ärztlichen Visite, in Therapiegesprächen, im evangelischen Gottesdienst, in der Familie, in der Schule und in Institutionen der beruflichen Ausbildung sei hier auf die Beiträge in Redder (1983) verwiesen. Zu anderen Bereichen liegen m.W. nur einzelne Fallstudien, aber keine zusammenfassenden Darstellungen vor: z.B. zur Kommunikation im Rundfunk (vgl. z.B. Bell 1984; Selting 1983 und 1985; Troesser, z.B. 1983), im Kindergarten (Giesecke 1979), in Asylen (Goffman 1973) oder in politischen Institutionen (Dieckmann 1981).

Im Bereich der Bürger-Verwaltungs-Kommunikation liegen ebenfalls eine Reihe von Einzeluntersuchungen sowohl zur schriftlichen wie auch zur mündlichen Kommunikation vor. Da diese in Henrici/Herlemann/Kindt/Selting (1985) referiert wurden, wird hier auf eine erneute Darstellung verzichtet. Es sei lediglich auf die Tagungssammelbände Mentrup (1979), Grosse/Mentrup (1980) und Radtke (1981) verwiesen, in denen es vor allem um die Analyse von schriftlichen Formularen geht, und auf Quasthoff (1979 und 1980), Wenzel (1981), Gloy (1981), Hinnenkamp (1980 und 1984), Henrici/Herlemann/Kindt/Selting (1985) und Selting (1985a), die wichtige Aspekte der mündlichen Kommunikation von Bürgern mit Behörden behandeln.

Die einzige umfangreichere Analyse von mündlichen face-to-face-Kontaktgesprächen zwischen Bürgern und Beamten im Sozialamt ist Wenzels (1984) "Verstehen und Verständigung in Gesprächen am Sozialamt". Hier wird das Ziel verfolgt, die vornehmlich von Beamten verwendeten Kommunikationsmuster und -strategien hinsichtlich ihrer verständigungsfördernden und verständigungshindernden Aspekte zu untersuchen.

Wenzel geht von einem interaktiven Begriff von Verständigung aus: Verständigung wird verstanden als ein "interpersonaler Austausch", als "den Prozeß des gegenseitigen sich Verstehens und das Ergebnis dieses Prozesses" (ebd.: 26). Bei der Beschreibung kommunikativer Handlungen in Sozialamtsgesprächen werden eher strukturalistische Vorstellungen aus der Gesprächs- und Konversationsanalyse - v.a. die Annahme hierarchischer Ordnungsebenen der Kommunikation und die Annahme geordneter Ablaufstrukturen (hier z.B.: Gesamtgespräch, ein-

zelne Dialogphasen mit Subphasen) – aufgegriffen und mit eher sprechakttheoretischen Begriffen und Methoden kombiniert, indem auf unterschiedlichen Ebenen jeweils unterschiedliche Intentionstypen zugeordnet werden: von globaleren mit dem Gesamtgespräch und den Phasen verbundenen Intentionstypen bis zu spezifischen Intentionstypen auf der Ebene der sequentiellen Dialogsteuerung.

Mit dem Verfahren der Zuschreibung von Intentionen gelangt Wenzel zur Erstellung eines Inventars von Intentionstypen, die von den Teilnehmern an Sozialamtsgesprächen verfolgt werden.

Bei der Zuordnung von Intentionen geht Wenzel der Programmatik zufolge von "typischen Versprachlichungsformen" für Intentionstypen aus (vgl. ebd.: 23). Bei der konkreten Analyse zieht sie sprachliche Indikatoren wie den Gebrauch bestimmter Partikel; bestimmter "Satztypen" und pauschale Vorstellungen z.T. stereotyper Art über Funktionen von Intonation (z.B. "Frageintonation" als Indikator für die Aufforderung zur Bestätigung; ebd.: 44) als Zuordnungskriterien heran. Sie stößt damit jedoch auf das zentrale methodologische und theoretische Problem der Sprechakttheorie, die Schwierigkeit der Zuordnung von Äußerungen zu Sprechakttypen bzw. von "Lokutionsexemplaren" zu "Intentionstypen" aufgrund sprachlicher Kriterien (vgl. Levinson 1983: insbes. Kap. 5.5. und Streeck 1983: insbes. Kap. 1.5.):

"Die kommunikativen Ziele lassen sich im allgemeinen aus dem Gesprächsablauf erschließen. Gleichzeitig wird ihre Bestimmung gestützt durch die Kenntnis der Institution. Seltener lassen sich in den Gesprächen direkte sprachliche Formulierungen festmachen, die die kommunikativen Ziele explizieren." (Wenzel 1984: 32)

Anhand von zwei ausgewählten Gesprächen analysiert Wenzel einzelne Sprechhandlungen auf ihre verständigungsfördernden und verständigungshindernden Aspekte hin. Folgende Intentionstypen und Sprechhandlungen werden wie folgt zugeordnet: Verständigungsfördernde Aspekte (vgl. Wenzel 1984: 71ff.):

- (1) Den Bürger verstehen, v.a. durch Verwendung von "Aufforderungen zur Bestätigung" und "rekonstruierenden Paraphrasen"
- (2) Den Bürger zur institutionenrelevanten Kommunikation veranlassen, v.a. durch "Einholen institutionenrelevanter Informationen durch Aufforderungen mit der Erwartung einer Information" und "Schlußfolgerungen" und durch "Verhindern und Ausklammern von institutionenirrelevanten Informationen"
- (3) Dem Bürger den Verwaltungsprozeß durchschaubar machen, v.a. durch "Begründungen von Handlungsaufforderungen" und "Argumentationsschemata"

Verständigungshindernde bzw. -feindliche Aspekte:

- (1) Nonverbale Verhaltensweisen und Hörersignale als Mittel einer direktiven Gesprächsführung
- (2) "Paraphrasen" und "Schlußfolgerungen" als Mittel einer direktiven Gesprächsführung
- (3) Abwimmelungs- und Immunisierungsstrategien: "Argumentieren mit Denk- und Sprachschemata"
- (4) "Abwimmeln" durch Persönlichkeitsurteile
- (5) "Der Wahrheit auf den Grund gehen": "Unterbrechungen", "Aufforderungsbatterien" und "Unterstellungen" als Mittel einer direktiven Gesprächsführung

Das Kriterium der Zuordnung von Intentionstypen zu den verständigungsfördernden oder verständigungshindernden Aspekten ist - soweit ich sehe - nicht die Reaktion des Klienten bzw. bei den verständigungshindernden Sprechhandlungen das Auftreten manifester Verständigungsprobleme. Vielmehr scheint Wenzel eine eher intuitive Zuordnung - die auch plausibel erscheint - anhand von Vorstellungen aus dem Konzept der klientenzentrierten Gesprächspsychotherapie vorzunehmen (vgl. auch Wahnhoff/Wenzel 1979). Demgemäß analysiert sie auch nicht den tatsächlich vorfindbaren Prozeß der interaktiven Verständigungsherstellung durch die Interaktionspartner selbst, sondern schreibt einzelnen Sprechhandlungen einzelner Individuen, die im Rahmen von Einzeläußerungen oder kurzen Gesprächssequenzen betrachtet werden, Intentionen zu, die sie im Hinblick auf Förderung oder Behinderung von Verständigung bewertet. (Zur Problematik individuumsbezogener Kategorien in der Sprechakttheorie vgl. ebenfalls Levinson 1983 und Streeck 1983.)

Da Wenzels Intentionstypen sich auf jeweils einen Sprecher beziehen und insofern keine interaktiven Kategorien sind, bleiben die aufgefundenen Intensions- und Sprechhandlungstypen wie auch die Analyseergebnisse zu den verständigungsfördernden und verständigungshindernden Aspekten des Sprachverhaltens der Beamten quasi als atomistische Versatzstücke nebeneinander stehen. Sie werden nicht auf die Interaktionsdynamik der Gespräche bezogen bzw. nicht hinsichtlich ihrer Bedeutung und Funktion im Kontext gesamter Gespräche oder zumindest längerer Sequenzen betrachtet. Obwohl also von einem interaktiven Verständigungsbegriff ausgegangen wird, ist Wenzels methodische Vorgehensweise wenig geeignet, den dynamischen Prozeß wechselseitiger Verständigung bzw. "Verständigungshandeln als ein interpersonaler Austausch" (Wenzel 1984: 26) zu erfassen.

Verständigungs- oder Kooperationsprobleme in den von Wenzel analysierten Gesprächen kommen wohl als Resultat ihres atomistischen Vorgehens nicht in den Blick. Dagegen zeigt die Analyse eines Gesprächs aus dem Wenzel-Korpus in Selting (1985a), daß derartige Probleme sehr wohl vorhanden und systematisch analysierbar sind. Dort wurde gezeigt, wie bestimmte von Wenzel ganz vernachlässigte Indikatoren wie Stilwechsel (vgl. Selting 1983, 1985b), die auch in dem von Wenzel zitierten Material sichtbar sind (vgl. Wenzel 1984: 42ff.), oder dominante Funktionen der Kommunikation (sachverhaltsbezogene vs. kooperativitätsbezogene Kommunikation) auf verschiedene Ebenen und Rahmen der Interaktion hinweisen. Die Ebenenwechsel eines Beamten werden von einer Klientin aufgrund nicht vorhandener "Ebenenflexibilität" in ihrer interaktiven Bedeutung nicht verstanden. Als Resultat nicht erfüllter Kooperativitätserwartungen der Klientin entsteht ein Kooperationsproblem, in dessen Folge die Klientin ein Anliegen, auf das sie Anspruch hat, zurückzieht. Als Fazit dieser Kritik bleibt festzuhalten, daß eine sprechakttheoretische Analyse von Verständigungsprozessen und Verständigungsproblemen kaum in der Lage ist, den Prozeßcharakter der Interaktion und die Interpretationen und Zuschreibungen der Gesprächspartner selbst zu erfassen.

Die hier besprochenen Arbeiten aus der Fachsprachenforschung, der Register-Linguistik und der Kommunikation in Institutionen weisen darauf hin, daß der Prozeß der Verständigungsherstellung und die Typen wie auch die Behandlung von Verständigungsproblemen gegebenenfalls kontextspezifisch sind. Obwohl Analysen zu vergleichbaren Problemen in anderen Kontexten nicht vorliegen und somit die Kontextspezifik der hier untersuchten Problemtypen und Behandlungsverfahren ein offenes Problem bleiben muß, ergibt sich hieraus dennoch die Notwendigkeit der Explikation der kontextuellen Rahmenbedingungen der hier analysierten Gespräche.

2. DIE EMPIRISCHE ANALYSE VON VERSTÄNDIGUNGSPROBLEMEN IN DER BÜRGER-VERWALTUNGS-KOMMUNIKATION

In diesem Kapitel soll die empirische Analyse dieser Arbeit vorbereitet werden. Zunächst wird das der Analyse zugrunde liegende Korpus vorgestellt und die Datenrepräsentation erläutert. Da für die Analyse eine Transkription der Daten notwendig ist, die vor allem bezüglich der Einbeziehung und Repräsentation von Sprechstilen, Prosodie und Intonation über die in der Konversationsanalyse üblichen Transkriptionsverfahren hinausgeht, werden hier auch die von mir verwendeten Transkriptionskonventionen detailliert dargestellt. Danach werden die theoretischen und methodologischen Grundlagen der Analyse expliziert. Vor allem bei der anschließenden Darstellung der Problemtypen und der Analysekategorien, die sich für die vorliegende Analyse als relevante und auch von den Teilnehmern selbst zugrunde gelegte Kategorien erwiesen haben, werden aus Darstellungsgründen Ergebnisse der empirischen Analyse vorweggenommen und im weiteren als Gliederungsgrundlage der Darstellung verwendet.

2.1. Das zugrunde liegende Korpus

Bei der Beschreibung des der Analyse zugrunde liegenden Korpus werden zunächst die Datentypen kurz beschrieben, im Anschluß daran die verwendeten Transkriptionsverfahren.

2.1.1. Datentypen

Der Analyse liegen drei verschiedene Datentypen zugrunde:

- (1) Tonbandaufnahmen aus der "Bürgerberatung" (BB) einer Großstadt in Nordrhein-Westfalen: Von Mai bis August 1983 wurde an etwa 20 Erhebungstagen in jeweils 2-3 Stunden dieses Material von der Verfasserin selbst erhoben. Es wurden nur Gespräche aufgezeichnet, wenn die Klienten der Aufnahme zuvor zugestimmt hatten. Aus räumlichen Gründen konnte ich selbst bei den Kontaktgesprächen zwischen Behördenmitarbeitern und Klienten nicht anwesend sein, diese aber durch eine Glaswand beobach-

ten. Mit einigen wenigen Klienten konnte ich Vor- und Nachgespräche führen, um deren Erwartungen vor und Eindrücke nach dem Kontaktgespräch zu erheben. Informelle Gespräche mit den Mitarbeitern der Bürgerberatung gaben mir Hintergrundinformationen sowie auch z.T. Informationen über deren Reaktion auf und Interpretation von aufgetretenen Problemen in den Kontaktgesprächen.

- (2) Tonbandaufnahmen aus einem Sozialamt im Ruhrgebiet: Diese 22 Gespräche wurden von Angelika Wenzel bei Einwilligung aller Teilnehmer zur Aufnahme erhoben und lagen u.a. auch ihrer Dissertation (s. Wenzel 1984) zugrunde. Das Material wurde ohne weitere Hintergrundinformationen vom Institut für deutsche Sprache in Mannheim übernommen. Einige Hintergrundinformationen über Sozialamtsgespräche konnten in einem Gespräch mit einem Mitarbeiter des Sozialamts Bielefeld gewonnen werden.
- (3) Einige wenige Aufnahmen, die von Klienten selbst in unterschiedlichen Behörden (Arbeitsamt, Finanzamt) erhoben wurden. Bei diesen Aufnahmen trugen die Klienten ein verdecktes Aufnahmegerät bei sich und baten die Behördenmitarbeiter erst nachträglich um eine Ratifizierung der Aufnahme. Obwohl hier also der Mitarbeiter der Behörde zum Zeitpunkt der Aufnahme nicht über die Aufnahmesituation informiert war, war den Klienten selbst diese Situation natürlich bewußt und beeinflusste eventuell ihr Verhalten.

Da mithin bei allen Gesprächen mindestens ein Teilnehmer über die Aufnahmesituation informiert war, stellt sich die Frage nach der Natürlichkeit der Daten und nach dem Beobachterparadoxon (vgl. Labov 1972). Aufgrund meiner Beobachtungen in der "Bürgerberatung" (Datentyp (1)) muß die bei Feldforschungen häufig vorausgesetzte Annahme, mit fortgeschrittener Dauer der Beobachtung und Tonbandaufnahme gehe eine Gewöhnung der Beobachteten an die Situation einher, die zur "Normalisierung" der Situation bzw. zur Verringerung des Aufnahmeeffektes führe, eher relativiert werden. Die Tatsache, daß die Behördenmitarbeiter/innen in keinem einzigen Fall vergaßen, am Ende eines aufgezeichneten Kontaktgesprächs das Gerät sofort abzuschalten, wird als Indiz genommen, daß der Aufnahmeeffekt bzw. die Aufmerksamkeit der beobachteten Behördenmitarbeiter sich nicht wesentlich verringerten. Dies mag dadurch mitbedingt gewesen sein, daß die Behördenmitarbeiter/innen selbst die Bedienung des Aufnahmegerätes vornahmen, also mit jedem Einschalten erneut an die Aufnahmesituation erinnert wurden. Von Klienten wurden vereinzelt Bemerkungen darüber gemacht, daß die Aufnahmesituation für sie ungewöhnlich gewesen sei und z.T. ihr Verhalten beeinflusst habe.

Dennoch wird hier davon ausgegangen, daß weder das Auftreten von Verständigungsproblemen noch die Art und Weise der Bearbeitung dieser Probleme wesentlich durch diese Situation beeinflußt wurden. Vielmehr scheint es sich hierbei um Prozesse zu handeln, die kaum von den Beteiligten bewußt steuerbar sind, sondern sich aus den Aufgaben zur Bearbeitung von Problemen ergeben. Die ansonsten steuerbaren Komponenten, die informell mit "Höflichkeit" charakterisierbar sind, scheinen bei der Bearbeitung von manifesten Problemen eher von der Problembearbeitung überlagert zu werden. Zum anderen scheinen den Betroffenen einige der auftretenden Probleme überhaupt nicht bewußt zu sein.

Primäre Daten für die Analyse sind Kontaktgespräche zwischen Behördenmitarbeitern und Klienten, die nach den unten dargestellten Transkriptionskonventionen verschriftlicht wurden. Da im Hinblick auf die Analyse von Verständigungsproblemen spezifische Merkmale des Kommunikationsortes (z.B. die genaue Gestaltung des Dienstraumes) und der Gesprächsteilnehmer über deren Interaktionsrollen, Geschlecht und ggf. ungefähres Alter hinaus als irrelevant angesehen wurden, sind diese nicht in die Datenrepräsentation aufgenommen worden.

Für alle Datentypen liegen ebenfalls sogenannte "sekundäre Daten" vor: für Bürgerberatungsgespräche (a) die im Beobachtungsprotokoll festgehaltenen Aussagen der Teilnehmer am Kontaktgespräch über das Kontaktgespräch, d.h. die Situationseindrücke und Interpretationen der Behördenmitarbeiter und Klienten, (b) die Beobachtungen und Eindrücke der Beobachterin/Analysierenden in bezug auf die Bürgerberatungsgespräche und (c) Informationen der Behördenmitarbeiter über Kontaktgespräche und über behördliche Interaktionsstrategien allgemein. Für Sozialamtsgespräche liegen nur die bereits erwähnten Hintergrundinformationen des Typs (c) von einem Mitarbeiter des Sozialamts Bielefeld vor, der selbst an keinem der zugrunde liegenden Gespräche teilnahm. Über die von Klienten selbst erhobenen Gespräche wurden die Interpretationen und Eindrücke der Klienten erhoben und dokumentiert.

Diese sekundären Daten werden bei der Analyse an den Stellen, an denen sie relevant sind, z.B. zur Rekonstruktion von Erwartungen, mit einbezogen und nicht gesondert systematisiert.

2.1.2. Datenrepräsentation

Die primären Daten wurden zunächst nach den folgenden Transkriptionskonventionen transkribiert; für die Feinanalyse relevante Sequenzen und Gespräche wurden zusätzlich nach dem weiter unten dargestellten Notationssystem für die Repräsentation der Intonation transkribiert.

2.1.2.1. Einfache Transkription

Wortlaut der Äußerungen:

Bei der Transkription des Wortlauts der Äußerungen und phonetischer und morphophonemischer Merkmale der Sprechstile wurde eine phonetisch orientierte Notation in der Standardorthographie angestrebt. Die dabei entstehenden Ungenauigkeiten hinsichtlich der Trennung phonetischer und orthographischer Kriterien wurden wegen der leichteren Lesbarkeit des Transkripts im Vergleich zu einer phonetischen Umschrift in Kauf genommen.

Die Transkription beruht auf rein auditiven Kriterien. Insbesondere bei der Transkription von Flexionssuffixen orientiert sich eine Notation als silbisch oder nicht-silbisch nicht an theoretischen Kriterien, sondern an auditiven, die meist mit Sonorität und Längung des Lautes korrelieren. Es wurden folgende Konventionen zugrunde gelegt:

- en* wurde notiert, wenn [ən] realisiert wurde;
- ɐ* wurde notiert, wenn der Laut [ɐ] "silbische Qualität" besitzt; hörbar als leichte Längung des Lautes;
- n* wurde notiert, wenn der Laut keine "silbische Qualität" hat; meist nur sehr kurz artikuliert.

Weiterhin gelten folgende Konventionen:

- Die Endung *-ig* ist transkribiert als *ig*, wenn sie phonetisch als [ɪç] realisiert wurde, als *ik* bei Realisierung als [ɪk]
- Die Realisierung der Silbe *ge-* als [jə] wird durch die Schreibweise *je* wiedergegeben.
- Der Laut [x] in z.B. [ɪç sax] wird als *ch* transkribiert: *ich sach*.
- Der Laut [ʁ] in der dialektalen Variante [zaxən] für *sagen* wird als *r* (*saren*) transkribiert.
- Kontraktionen von Wörtern werden durch Zusammenschreibung wiedergegeben: eine Kontraktion der Wörter *wenn man* oder *ist das* wird z.B. als *wenman* [vɛman] und *issas* [ɪsas] transkribiert. Ebenso werden Kontraktionen wie *ichs* (*ich es*) für [ɪçs], *fürn* (*für den*) für [fjən] usw. notiert. Ggf. wird auch die phonetische Realisierung gesondert transkribiert.

Bei *Rezeptionssignalen* wurden generell einfache und komplexe unterschieden. Hierzu werden nicht nur die Formen von *HM*¹, sondern ebenfalls von *JA*, *NEE* und

1 Die hier zugrunde gelegten Typen von Rezeptionssignalen entsprechen weitgehend den Typen bei Ehlich (1979), sind aber über Ehlichs Typen für *HM* hinaus auch für die Signale *JA*, *NEE* und *NEIN* unterschieden.

NEIN gerechnet. Die Schreibkonvention, bei der sich eine Doppelschreibung von Vokalen *nicht* auf die Sprechweise bezieht, sondern als Hinweis auf eine komplexere Intonationsstruktur gedacht ist, ist wie folgt:

$\left. \begin{array}{l} mhm' \\ jaa' / jaha' \\ neee' \\ neiin' / neihein' \end{array} \right\}$	"komplex" mit fallend-steigender Intonation
$\left. \begin{array}{l} mhm, \\ jaa, / jaha, / jaja, \\ neee, \\ neiin, / neinein, \end{array} \right\}$	"komplex" mit steigend-fallender Intonation
$\left. \begin{array}{l} hm, \\ ja, \\ nee, \\ nein, \end{array} \right\}$	eingipflig mit fallender Intonation
$\left. \begin{array}{l} hm' \\ ja' \\ nee' \\ nein' \end{array} \right\}$	eingipflig mit steigender Intonation
$\left. \begin{array}{l} hm- \\ ja- \\ nee- \\ nein- \end{array} \right\}$	eingipflig mit gleichbleibender Intonation

Dagegen bezeichnet *ne'* in der Regel ein *Dialogsignal*, mit dem ein Sprecher ein Rezeptionssignal des Rezipienten anfordert.

Verzögerungssignale wurden je nach Realisierung als *äh*, *ähm*, *öhh* oder *öhm* transkribiert.

Intonation und Akzente:

$\left. \begin{array}{ll} x, & = \text{fallende Intonation} \\ x' & = \text{steigende Intonation} \\ x- & = \text{gleichbleibende Intonation} \end{array} \right\}$	notiert am Ende einer Einheit; gilt ab dem letzten vorherge- gangenen Akzent
---	--

aber dâ kam = primär akzentuierte Silbe(n) einer Einheit

sicher = auffällig starker Akzent/betontes Wort

↑ * Kennzeichnung von auffälligen Tonhöhenveränderungen von Äußerungen, durch "*" aufgehoben; d.h. global hohe/tiefe bzw. höhere/tiefere Tonhöhe als in den umliegenden Sequenzen

*Prosodische Merkmale: Lautstärke, Sprechtempo:*²

(*lauter*) *
(*laut*) *
(*leise*) *
(*langsam*) * } Als Kommentare vor die Äußerung gesetzt und durch "*" wieder aufgehoben. Abstufungen auf einer Dreierskala, z.B.: (*schneller*), (*schnell*), (*sehr schnell*).

sicher = schnelle Sprechweise bei kurzen Passagen

.....

sicher = Dehnung eines Wortes

si:cher = Dehnung eines Lautes

Pausen/Sprechpausen:

. = kurzes Absetzen innerhalb der Äußerung, kurze Pausen zwischen Beiträgen (1 - 2 Sek.)

.. = kurze Pause (2 - 4 Sek.)

... = mittlere Pause (ca. 5 Sek.)

(*ca. 10 Sek. Pause*) = lange Pause mit Sekundenangabe

+ ... + = Pausen zwischen Redebeiträgen unterschiedlicher Sprecher, die nicht einem Sprecher zugeschrieben werden können

Verständlichkeit:

(..), (...) = unverständliche Passage, je nach Länge

(? *er kommt* ?) = vermuteter Wortlaut, nicht sicher rekonstruierbar

a7(s)o = nicht mit Sicherheit identifizierbare Laute

² Vgl. hierzu auch die Beschreibungskategorien bei Crystal (1969: insb. 177), die sich von den hier verwendeten Kategorien zur Beschreibung von Lautstärke und Sprechtempo nur durch die Benennung (bei Crystal in Anlehnung an musikalische Kategorien z.B. "piano", "pianissimo"; "allegro", "allegroissimo" etc.) unterscheiden.

Sonstige Konventionen:

- ((*schneift*)) * = Charakterisierung außersprachlicher Vorgänge/Handlungen, durch "*" aufgehoben ggf.
/ = Abbruch, Selbstunterbrechung eines Sprechers

Sprecherwechsel:

- | | |
|---|--|
| <div style="border-left: 1px solid black; padding-left: 5px; display: inline-block; vertical-align: middle;">B:</div> | Bei Sprecherwechsel durchgängige Partiturschreibweise, untereinander stehende Zeilen in der Klammer sind parallel zu lesen; ggf. gibt eine Klammer die Parallelverhältnisse an (┌─); |
| <div style="border-left: 1px solid black; padding-left: 5px; display: inline-block; vertical-align: middle;">K:</div> | Kommentare zur Sprechweise stehen vor den überlappenden oder anschließenden Stellen und markieren nicht den Beginn der Äußerung! |

Sprecherkennzeichnung:

- K, K1, ... = Klient/in
S, S1, ... = Sachbearbeiter; konventionell verwendet zur Kennzeichnung von Mitarbeitern der Bürgerberatung
B, B1, ... = Beamte des Sozialamts

2.1.2.2. Detaillierte Intonationstranskription

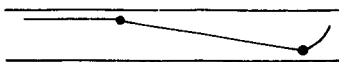
An Stellen, an denen eine detailliertere Analyse der Intonation notwendig erschien, wurde das in Gibbon/Selting (1983) vorgestellte Notationsverfahren verwendet. Die dort und insbesondere in Gibbon (1981 und 1984) zugrunde liegende Sichtweise der Formen und Funktionen von Intonation kann hier nicht im Detail begründet und gegenüber anderen Arbeiten zur deutschen Intonation (z.B. die tonetisch orientierte Intonationsbeschreibung, vgl. Pheby 1980, oder das von Ehlich/Rehbein 1979 vorgeschlagene Notationssystem) abgegrenzt werden. Bevor das System dargestellt wird, soll die Notwendigkeit genauerer Intonationsbeschreibungen lediglich an Problemen mit der üblichen Notation in der Konversationsanalyse aufgezeigt werden.

Im Rahmen der diskurs- oder konversationsanalytischen Forschung werden meistens ad-hoc-Notationen für die Repräsentation der Intonation verwendet. Zwar scheint sich mittlerweile herumgesprochen zu haben, daß so falsche Kennzeichnungen wie "Frageintonation" und deren Notation durch (?) am Ende der Äußerung allenfalls interpretative Zuschreibungen, aber keinesfalls formale Beschreibungen sind (vgl. die Kritik am Terminus "Frageintonation" bei Klein 1982). Dennoch ist das in Anlehnung und Weiterentwicklung an das Kallmeyer/Schütze'sche Transkriptionssystem (Kallmeyer/Schütze 1976) weiterhin übliche Notationsverfahren, das fallende (,), steigende (') und gleichbleibende (-) "Abschluß-

intonation" am Ende von Äußerungen oder anderen, nicht näher definierten "Äußerungseinheiten" unterscheidet, nicht ganz unproblematisch. So ist es z.B. dem Belieben und der ad-hoc-Entscheidung des Transkribierenden überlassen, ob für die folgende Äußerung, für die ich den Intonationsverlauf graphisch repräsentiere, eine steigende oder eine fallende Intonation notiert wird:

BB1: Z. 16/17

dürft ich ma gräde- das Schrëibm noch ma séhn



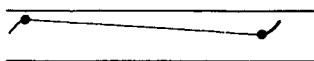
Wegen der immer noch weit verbreiteten Auffassung, Fragen hätten steigende Intonation, unterstelle ich, daß mancher Diskursanalytiker ohne Zögern eine steigende Intonation notieren würde. Dennoch ist der Globalverlauf der Äußerung fallend, lediglich der Grenzton nach dem letzten Akzent steigt. Bezieht sich nun die konversationsanalytische Notation auf den Globalverlauf oder auf den Grenzton? Ich vermute, daß in den meisten Transkriptionen die Kriterien unklar sind und Entscheidungen ad hoc getroffen werden. Nicht selten dürften dabei funktionale Zuschreibungen eine Rolle spielen.

Oder ein anderes Beispiel:

BB12/1B

Kindergeld wird gezählt'

H(+ -)/



Auch hier ist die ganze Äußerung bis auf den letzten Grenzton fallend. Die Notation fallender Intonation (wie sie tatsächlich von einer Transkribentin auch notiert wurde) würde hier jedoch eine ganz andere Funktion zuschreiben lassen: eine Bestätigungsfrage statt einer Echofrage (siehe Kapitel 3.3.). Um Unklarheiten dieser Art zumindest an wichtigen Stellen zu vermeiden, wird ein detaillierteres Beschreibungssystem benötigt.

Das in Gibbon/Selting (1983) dargestellte Notationssystem, das hier um einige Kategorien erweitert wird, basiert auf der Unterscheidung zwischen lokalen und globalen Einheiten der Intonation. *Lokale Einheiten* sind verschiedene Akzenttypen:

- + bezeichnet eine aufwärts gerichtete Akzentbewegung;
- bezeichnet eine abwärts gerichtete Akzentbewegung;
- = bezeichnet einen gleichbleibenden Längungs-Akzent, der sich wie gesungen anhört (vgl. "chroma" in Gibbon 1976 und andere Arbeiten zu Rufintonationen).

Akzente können (lokal) modifiziert werden:

- ‡+ bezeichnet einen lokalen Tonhöehensprung bei einem Akzent nach oben;
 - ‡- bezeichnet einen lokalen Tonhöehensprung bei einem Akzent nach unten.
- (Vgl. hierzu auch Crystals (1969) "booster".)

Globale Einheiten sind rhythmisch kohäsive Akzentfolgen, die Intonationskonturen bilden. Diese globalen Einheiten werden durch eine Klammer um die entsprechende Einheit angezeigt. Der globale Intonationsverlauf wird durch einen Operator vor der Klammer angegeben:

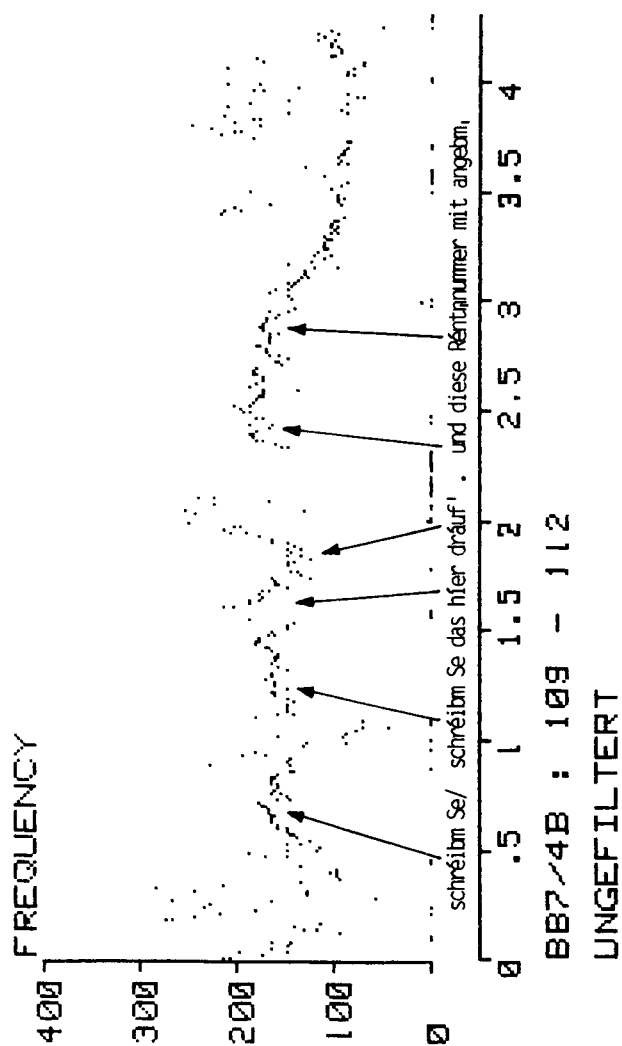
- F steht für eine global fallende Intonation;
- S steht für eine global steigende Intonation;
- H, M, T steht für eine gleichbleibende Intonation auf hoher/mittlerer/tiefer Tonfolge;
- ... steht für eine Folge von schwachen Akzenten ohne Tonhöhenbewegung.

Grenztöne werden nur am Ende einer Kontur notiert; der "Vorlauf" wird nicht erfaßt:

- ` bezeichnet einen fallenden abschließenden Grenzton;
- / bezeichnet einen steigenden terminalen Grenzton;
- bezeichnet einen gleichbleibenden terminalen Grenzton;
- /` , ` - bezeichnet Kombinationen von Grenztönen, hier steigend mit fallendem Abschluß und fallend bis zu einer ganz tiefen Tonlage.

Zur Illustration wird auf der folgenden Seite eine mit dem "Pitch-Extraction-Programme" von Dafydd Gibbon (Universität Bielefeld) über Mikrocomputer ausgedruckte Intonationskontur wiedergegeben. "+"-Akzente stellen dabei Kurven der Form " $\wedge$ " dar, "-"-Akzente Kurven der Form " $\cup$ ".

Da in der Kontur S(++-)/ die unbetonten Silben auf einer steigenden "Basislinie" liegen, wird die Kontur als global steigend gehört. Dabei ist zu beachten, daß bei einer Unterscheidung zwischen "Basislinie", dem Tonhöhenniveau der unbetonten Silben, und "Gipfellinie", dem Tonhöhenniveau der Akzentgipfel, "+"-Akzente über der Basislinie und "-"-Akzente unter der Basislinie liegen. Ikonisch könnten dann eine fallende Kontur mit "+"-Akzenten und eine steigende Kontur mit "-"-Akzenten folgendermaßen vereinfacht dargestellt werden:



Transkription:

schreibm Se/ schreibm Se das hier drauf' . und diese Röntgnummer mit angebm,
 (+) - S(+ + -)/ F(+ +)

Genres oder Stilen sowie der Signalisierung von Einstellungen und Bewertungen ("speaker attitudes of modal (knowledge, belief, obligation) and appraisive types (emphasis, pejoration, amelioration)", Gibbon 1984: 166).

Für die Analyse von Verständigungsproblemen ist die Intonation sowohl zur Unterscheidung von verschiedenen Typen von Problemmanifestationen (siehe insbesondere Kapitel 3) als auch zur Analyse der Art und Weise der Problembearbeitung, v.a. bei globalen Verständigungsproblemen (siehe insbesondere Kapitel 4.2.1.3.) wichtig.

2.2. Theoretische und methodologische Grundlagen der Analyse

Nachfolgend sollen die theoretischen und methodologischen Prämissen und die Beschreibungskategorien der nachfolgenden Analyse dargestellt werden.

Allgemein wird hier wie bei Kindt/Weingarten (1984) das Ziel verfolgt, die interaktive Behandlung von Verständigungsproblemen als Prozesse der Herstellung von Verständigung anhand der empirischen Rekonstruktion der Teilnehmerperspektiven bei der Behandlung einseitiger und wechselseitiger Verstehensprobleme zu beschreiben. Von Kindt/Weingartens Arbeit sowie auch allgemein von Arbeiten zur linguistischen Konversationsanalyse im Anschluß an den Ansatz von Kallmeyer/Schütze (1976) unterscheidet sich diese Arbeit durch den Versuch einer systematischeren Berücksichtigung sprachlicher Formen und einer möglichst weitgehenden analytischen Trennung zwischen sprachlichen Formen und Aktivitäten auf einer konkreten Beobachtungs-/Beschreibungsebene und der Rekonstruktion der an Erwartbarkeitsbeziehungen orientierten funktionalen Interpretation und Bedeutungszuschreibung durch die Teilnehmer auf einer Ebene von Interpretationsverfahren. Gegenüber den Arbeiten von Jefferson et al. (s.o.) zu "Reparaturen" wird hier versucht, die Perspektiven der Beteiligten von deren Signalisierungen qua sprachlichen Formen her zu rekonstruieren.

Die analytische Trennung von Beobachtungsdaten und den zugrunde liegenden Erwartbarkeitsbeziehungen entspricht genau der aus der Ethnomethodologie stammenden Unterscheidung zwischen z.B. "adjacency pair" (Nachbarpaar) als Paar von zwei von unterschiedlichen Sprechern aufeinanderfolgend realisierten Äußerungen oder Sprechakten (eher distributionelles Konzept; vgl. Schegloff 1972) und "conditional relevance" (konditionelle Relevanz) als Bezeichnung der z.B. zwischen Fragen und Antworten bestehenden Erwartbarkeitsbeziehung. Nur auf der Grundlage einer Beziehung konditioneller Relevanz ist das Nicht-Geben einer Antwort als "bemerkenswert" oder "bedeutungsvoll" interpretierbar (vgl. die Bezeichnung "officially absent" bei z.B. Schegloff 1972). In diesem Sinne ist die

vorliegende Arbeit strenger ethnomethodologisch angelegt als viele Arbeiten in der germanistischen Konversationsanalyse, bezieht aber zugleich diese Methode systematischer als die Ethnomethodologie selbst auf sprachliche Daten.

Die Ethnomethodologie beschäftigt sich vorwiegend mit sogenannten "Alltagsgesprächen" und bezieht in ihre Analysen Kontextfaktoren kaum mit ein, obwohl natürlich auch Gespräche "im Alltag" spezifischen - in der Ethnomethodologie oft nicht reflektierten - kontextuellen Bedingungen unterliegen. In der vorliegenden Arbeit wird davon ausgegangen, daß die Art und Weise der Problembehandlung kontextspezifisch sein kann. Wenn hierzu bisher auch keine Vergleichsanalysen vorliegen, um diese Annahme zu überprüfen, gehe ich dennoch von der Notwendigkeit der Untersuchung und Explikation des kontextuellen Rahmens aus. Die Ethnographie der Kommunikation stellt hierfür z.T. brauchbare Beschreibungskategorien bereit (vgl. insbesondere Hymes 1972). Die dort vorgelegte Liste heuristischer Beschreibungskategorien, die Hymes lediglich mnemonisch nach dem Kodewort "SPEAKING" ordnet, bedarf allerdings für konkrete Kontextbeschreibungen einer genaueren Strukturierung der Faktoren auch im Sinne der Spezifizierung der Beziehung der Faktoren zueinander (vgl. auch Gibbon 1985).

Mit der Analyse kontextspezifischer Verfahren der Problembehandlung wird damit an Arbeiten im Rahmen der Erforschung der Kommunikation mit Institutionen und der Erforschung von Registern angeknüpft (s.o.). Eine oberflächliche Ähnlichkeit mit Konzepten aus der Fachsprachenforschung liegt vor, wenn z.B. semantische Konzepte der Interaktionsteilnehmer auf deren jeweilige "Weltbezüge" im Sinne von behördlichen oder eher alltagsweltlichen Bezugssystemen zurückgeführt werden (siehe Kapitel 2.2.6.). Diese Konzepte werden jedoch hier nicht als Teile homogener Varietäten aufgefaßt, wie in der Fachsprachenforschung die Bezeichnung "Fachsprache" vs. "Gemeinsprache" suggerieren, sondern sind als Konzepte zu verstehen, die die Interaktionspartner aufgrund unterschiedlicher Erfahrungen in eine Kontaktsituation einbringen und dort eventuell in einem Aushandlungsprozeß verändern.

Da die vorliegende Untersuchung auf detaillierten Analysen von Einzelfällen (von denen nicht alle im Korpus vorkommenden Fälle hier dokumentiert sind) beruht, kann mit den Ergebnissen kein Anspruch auf Repräsentativität verbunden sein. Es wird aber davon ausgegangen, daß gerade Einzelfallanalysen Problemstrukturen aufdecken können, denen eine allgemeinere Bedeutung zukommt.

Nach einer allgemeinen Erörterung des Prozesses von Verstehen und Verständigung werden im folgenden die im untersuchten Korpus relevanten Problemtypen und Analysekatgorien dargestellt. Besonderes Gewicht kommt dabei den Bezugssystemen der Teilnehmer an Bürger-Verwaltungs-Kontaktgesprächen für die Analyse

der Problemursachen zu. Um diese rekonstruieren zu können, ist v.a. auch eine Beschreibung des spezifischen kontextuellen Rahmens, in dem die zu untersuchenden Verstehens- und Verständigungsprobleme auftreten, nötig. Bei der Darstellung der Problemtypen, Analysekategorien und Bezugssysteme der Teilnehmer werden dabei aus Darstellungsgründen Ergebnisse der empirischen Analyse vorweggenommen und im weiteren als Gliederungsgrundlage verwendet.

2.2.1. Verständigung als interaktiv herzustellende Leistung

Mit Kindt/Weingarten (1984: 194) wird hier unter Verständigung eine Leistung verstanden, die im Interaktionsprozeß hergestellt werden muß und nicht per se gegeben ist oder nicht (vgl. hierzu auch die Diskussion zur Problematik von Verständigung überhaupt im symbolischen Interaktionismus, dargestellt z.B. in Kallmeyer/Schütze 1975, Cicourel 1975, 1978). Der Erfolg des Prozesses der Verständigungsherstellung bemißt sich nicht an unabhängigen Kriterien oder Erwartungen der Analysierenden, sondern an den Verstehenserwartungen der Teilnehmer selbst. Auch diese Erwartungen der Teilnehmer selbst sind wiederum nicht zweckfrei, sondern orientieren sich am Interaktionsziel. Kindt/Weingarten verweisen in dieser Hinsicht auf das Beispiel des "small talk", in dem bei Gesprächsteilnehmern mit nur geringem gegenseitigen Gesprächsinteresse Bedeutungszuschreibungen nur zu einem geringen Teil übereinstimmen können, dennoch aber von ihnen die Verständigung nicht als problematisch eingeschätzt wird (ebd.).

Verständigung als wechselseitiger Herstellungsprozeß setzt das je einseitige Verstehen von Partneräußerungen voraus, ein Prozeß, der die Interpretation der vom Sprecher formulierten Äußerungen entsprechend den Verstehenserwartungen des Sprechers und des Rezipienten durch den Rezipienten bezeichnet. Bei diesem Prozeß spielen neben den beobachtbaren und transkribierten Äußerungen und Aktivitäten, in denen er sich manifestiert, prospektive und retrospektive Erwartbarkeitsbeziehungen eine Rolle.

Bei der Untersuchung der Aktivitäten und Verfahren, mit denen Interaktionsteilnehmer Verständigung in Gesprächen herstellen und signalisieren, können prinzipiell zwei Aspekte unterschieden werden:

- (1) die implizite Orientierung an Erwartbarkeitsbeziehungen in Gesprächen als Grundlage der Herstellung und Überprüfung von Verstehen und Verständigung und
- (2) die Verwendung von speziellen expliziten Verfahren der Verständigungssicherung durch die Interaktionsteilnehmer, mit denen (a) antizipierte Verständigungsprobleme bearbeitet oder allgemein Verständigung über-

prüft wird, und (b) manifeste Verständigungsprobleme bearbeitet und gelöst werden.

Auf diese Aspekte der Verständigungsherstellung wird nunfolgend näher eingegangen.

2.2.1.1. Erwartbarkeitsbeziehungen als Grundlage der Verständigungsherstellung

Die Funktion von Erwartbarkeitsbeziehungen für den Prozeß der Herstellung und Überprüfung von Verständigung läßt sich besonders an Sequenzen rekonstruieren, in denen zwischen den aufeinanderfolgenden Äußerungen oder Gesprächsbeiträgen unterschiedlicher Gesprächsteilnehmer eine Relation konditioneller Relevanz (d.h. der Erwartbarkeit eines ganz bestimmten Typs von Folgeäußerung auf einen vorausgegangenen Äußerungstyp) besteht. Beispielsweise impliziert die gemeinsame Konstruktion eines Nachbarpaares ("adjacency pair") wie "Frage + Antwort" durch zwei Interaktionspartner A und B, daß A als Produzent der Frage eine Antwort von B erwartete und daß B als Produzent der Antwort die seiner Antwort vorausgegangene Äußerung des A als Frage verstanden und interpretiert hat. Die Erfüllung der von A eröffneten konditionellen Relevanz durch B manifestiert damit retrospektiv Verstehen und Verständigung. Umgekehrt berechtigte die Nicht-Erfüllung der eröffneten konditionellen Relevanz durch B - wenn für A kein Grund zu der Annahme besteht, B habe absichtsvoll zur Produktion einer speziellen Bedeutung die konditionelle Relevanz nicht erfüllt - den A zu der Annahme, B habe seine Frage nicht verstanden. Die Nicht-Erfüllung der konditionellen Relevanz kann dann von A als Manifestation von Nicht-Verstehen interpretiert werden relativ zu der mit der Frage eröffneten prospektiven Erwartung einer Antwort. In diesem Sinne ermöglicht die Antwort-Reaktion des B dem A, retrospektiv zu überprüfen, ob B seinen Erwartungen gemäß verstanden und reagiert hat.

In diesem Sinne liefern Erwartbarkeitsbeziehungen den Rahmen, innerhalb dessen Interaktionspartner ihre eigenen Handlungen und Partnerhandlungen in prospektiver und retrospektiver Beziehung zu folgenden und vorausgegangenen Aktivitäten auf unterschiedlichen Ebenen einbetten und interpretieren und damit einerseits Verständigung herstellen und andererseits auch überprüfen.

Für eine heuristische Bestandsaufnahme einiger Erwartbarkeitsbeziehungen, an denen sich Interaktionspartner wechselseitig orientieren, müssen verschiedene Ebenen der Interaktionskonstitution unterschieden werden. Für die vorliegende Untersuchung sind insbesondere die Ebene der Gesprächsorganisation und die Ebene der Handlungskonstitution relevant.

Auf der *Ebene der Gesprächsorganisation* stehen die Aktivitäten und Erwartungen im Vordergrund, mit denen Gesprächspartner in unmittelbar aufeinanderfolgenden Äußerungen und gemeinsam konstituierten Sequenzen lokal, d.h. in Schritt-für-Schritt-Abfolge, ihr Gespräch unter verschiedenen Aspekten organisieren und durchführen. Zu den erwartbaren Aktivitäten auf dieser Ebene gehören:

(1) *die formale Gesprächsorganisation*

- das wechselseitige Signalisieren der Gesprächsbeteiligung bzw. der Gesprächsbereitschaft durch wechselnde Übernahme der Sprecher- und Rezipientenrolle; dies impliziert insbesondere auch, daß der Rezipient durch sogenannte Rezeptionssignale (für eine Zusammenstellung siehe Kapitel 2.1.2.1.) anzeigt, daß bzw. ob er die vorausgegangene Äußerung des Sprechers verstanden hat und der Sprecher mit seinem Gesprächsbeitrag fortfahren kann;
- die geordnete Organisation von Sprecherwechseln (vgl. Sacks/Schegloff/Jefferson 1974);
- die Erfüllung konditioneller Relevanzen (s.o. und Kallmeyer/Schütze 1976);

(2) *die Organisation der thematischen Entwicklung*

- die Konstitution von Themen und Fokussierungen innerhalb eines Themas und die Organisation von Fokus- und Themenwechseln. Ein Gesprächsthema wird von Müller (1984: 100) definiert als "ein auch durch den situationellen Rahmen eingegrenztes soziales Produkt der kooperativen Zentrierung auf einen dominanten Aspekt", das durch Fokussierungsaktivitäten der Teilnehmer (vgl. auch Kallmeyer 1978) auf der empirischen Interaktionsebene konstituiert und gesteuert wird. Erwartbarkeitsbeziehungen zwischen Themen beruhen laut Müller auf einem von den Interaktionspartnern unterstellten Kohärenzprinzip, das
 - "- einen heuristischen Charakter (hat), insofern es dem Hörer hilft, einen vagen Plan von erwartbaren Anschlußhandlungen zu entwerfen;
 - einen obligatorischen Charakter (hat), insofern es den Sprecher verpflichtet - falls er sich nicht Mißverständnissen aussetzen will - diese Interpretationsstrategie des Hörers mitzuberücksichtigen" (Müller ebd.: 102).

Erst wenn die Wissensrahmen der Teilnehmer (siehe Kapitel 2.2.6.1.) offensichtlich nicht übereinstimmen, wird das Kohärenzprinzip aufgegeben.

(3) *die Signalisierung der Struktur und Funktion von Gesprächsbeiträgen durch prosodische und intonatorische Mittel*

Der sogenannten "metalokutiven Hypothese" (Gibbon 1981a und 1984) folgend, wird hier davon ausgegangen, daß Prosodie und Intonation als suprasegmentales oder "metalokutives" Signalisierungsmittel verwendet wird: Intonationsstrukturen werden auf verschiedenen Ebenen mit Textstrukturen verbunden bzw. synchronisiert, um sowohl die Textstruktur als auch ihre diskursiven Funktionen zu kennzeichnen (vgl. Gibbon 1984: 166 und Kapitel 2.1.2.2. dieser Arbeit).

Auf der *Ebene der Handlungskonstitution* werden globalere Prozesse und Ablaufstrukturen relevant. Hier wird davon ausgegangen, daß Interaktionspartner sich an "Normalformerwartungen", d.h. an allgemeinen Erwartungen über die nacheinander zu lösenden Aufgaben für die Durchführung von sozialen Handlungen orientieren (vgl. Giesecke 1982: 191). Diese Normalformerwartungen, die in konkreten Kontexten in Form von "Handlungsschemata" als Orientierungsgrundlage dienen, legen die Interaktionspartner bei der Interpretation von globalen Gesprächsphasen, die empirisch durchgeführt werden, zugrunde. Auf das in diesem Kontext relevante Handlungsschema wird in Kapitel 2.2.5.2. genauer eingegangen.

Ebenenüberspannend sind weiterhin in jeglicher Interaktion *Kooperationserwartungen* der Teilnehmer als Voraussetzungen und Bedingungen der Möglichkeit von Verständigung grundlegend. Diese werden in der Konversationsanalyse unter dem Begriff der "Kooperativität" behandelt. Kallmeyer/Schütze (1976: 9) beziehen den Begriff der Kooperativität auf ein Interaktionsverhalten, das sicherstellt, daß die Interaktionsteilnehmer vor allem die von Alfred Schütz formulierten Sozialitätsidealisierungen der Austauschbarkeit der Standpunkte und der Kongruenz der Relevanzsysteme durchhalten können. Interaktionsteilnehmer scheinen insbesondere zu erwarten, der andere *wolle* sie verstehen; bei Problemen geben sie sich Mühe, nicht falsch verstanden zu werden oder die Probleme zu reparieren (vgl. ebd.: 9/10). Hierbei spielen auch die von Goffman (1978) beschriebenen Regeln der Imagepflege und der Beziehungskonstitution eine Rolle. In alltagsweltlicher, herrschaftsfreier Kommunikation müssen Kooperationsprobleme zur Sicherung der Interaktionsbasis bearbeitet und die Kooperationsbedingungen "renormalisiert" werden, will man nicht einen Interaktionszusammenbruch riskieren.

Neben den empirisch beobachtbaren Aktivitäten der Teilnehmer auf unterschiedlichen Interaktionsebenen spielen die rekonstruierbaren Erwartungen der Teilnehmer als Grundlage für ihre Interpretation und Bedeutungszuschreibungen eine wichtige Rolle. Werden die Erwartungen der Teilnehmer erfüllt, bzw. geben die Teilnehmer nicht zu erkennen, daß ihre Erwartungen nicht erfüllt werden, so gehe ich davon aus, daß sie wechselseitig Verstehen und Verständigung unter-

stellen. Signalisiert hingegen ein Interaktionspartner, daß seine Erwartung nicht erfüllt ist, so gehe ich davon aus, daß aus seiner Perspektive ein Verstehens- oder Verständigungsproblem vorliegt.

2.2.1.2. Explizite Verfahren der Verständigungssicherung

Als "explizite Verfahren der Verständigungssicherung" werden hier Äußerungen und Sequenzen bezeichnet, in denen Interaktionsteilnehmer über die im vorigen Kapitel beschriebenen Prozesse hinaus besondere Sequenzen konstituieren, um

- (a) den Verständigungsprozeß zu überprüfen oder antizipierte Verständigungsprobleme zu bearbeiten und/oder
- (b) manifeste Verständigungsprobleme zu bearbeiten.

(Vgl. hierzu auch Gibbons 1985 Unterscheidung zwischen Verständigungssicherungsverfahren ("uptake loops"), die durch "hypothesis" und durch "request" initiiert werden.)

Von diesen zwei Typen von Verständigungsherstellungsverfahren wird hier nur der erstere Typ näher dargestellt und diskutiert zwecks Abgrenzung der verwendeten Äußerungstypen von den im folgenden untersuchten Manifestationen von Verstehensproblemen. Die Verfahren des zweiten Typs zu untersuchen ist dagegen das Untersuchungsziel der nachfolgenden empirischen Analyse von Verständigungsproblemen und deren Behandlung.

Mit Kindt (1984) können sogenannte "prophylaktische" Verständigungssicherungsverfahren, d.h. Verfahren, die die Entstehung von Verständigungsproblemen verhindern sollen, danach unterschieden werden, ob sie prospektiv oder retrospektiv verwendet werden. Prospektive Verfahren sind nach Kindt "Konstruktionsverfahren", mit denen der Sprecher seine Äußerungen von vornherein an die unterstellten Wissensvoraussetzungen des Rezipienten anpaßt. Als Beispiele nennt Kindt die "sukzessive Präzisierung von Kontextbedingungen und Eigenschaftsprofilen" mit dem Spezialfall der "extensionalen Präzisierung" und das Verfahren der "Portionierung" (die Darstellung eines komplexen Sachverhalts wird in kleine "Portionen" aufgeteilt), das den von Wunderlich (1976: 366) beschriebenen Verfahren der "Verbalisierung der Planungsüberlegungen" und der "Zerlegung der Gesamtinformation in ihre wichtigsten Elemente" bei z.B. Wegauskünften entspricht. Diese Verfahren entsprechen dem in der Ethnomethodologie untersuchten Prinzip des "recipient design" (Anpassung an die Bedürfnisse des konkreten Empfängers; vgl. Sacks/Schegloff/Jefferson 1974: 727) und erfüllen z.T. wohl die Funktion der Bearbeitung antizipierter Verständigungsprobleme.

Retrospektive Verfahren sind dagegen "Kontrollverfahren", mit denen ein Interaktionspartner überprüft, ob der Rezipient seinen vorausgegangenen Gesprächsbeitrag verstanden hat. Hier kann eine Unterscheidung gemacht werden zwischen formalen und inhaltlichen Verfahren. Formale Verfahren der Verständigungsüberprüfung oder retrospektiven Verständigungssicherung bestehen aus dem Austausch von Dialogsignalen: Ein Sprecher fordert durch die Verwendung des Dialogsignals *ne* mit steigender Intonation ein Rezeptions- oder Verstehenssignal des Rezipienten. In der Regel verwendet der Rezipient die Signale *jaa* oder *mhm* zur Rückmeldung, daß er den Beitrag des Sprechers verstanden hat.

Wunderlich (1976: 351ff.) führt als "minimale vollausgebaute Verständigungssicherungsprozedur" eine dreischrittige Sequenz an, die ebenfalls zu den formalen Verfahren der Verständigungsüberprüfung gezählt werden kann. Wunderlichs Sequenz besteht aus drei Turns: einer Bezugsäußerung, einer Bestätigung und einer Rückbestätigung. Als Beispiel für diese Sequenz steht:

"A: Die Vorlesung findet im Hörsaal D statt.
 B: Ah, im Hörsaal D.
 A: Ja."
 (Ebd.: 352)

Hier finden sich die im vorigen Kapitel erörterten Interpretationsverfahren in explizierter Form: Im zweiten Turn, der Bestätigung, expliziert B, daß und wie er die Bezugsäußerung A's verstanden hat. Im dritten Turn, der Rückbestätigung des A, signalisiert A, daß B seine Bezugsäußerung entsprechend seinen Erwartungen verstanden hat (zu strukturell ähnlichen, voll ausgebauten Verständigungssicherungssequenzen in der Internationalen Amateurfunksprache vgl. Gibbon 1985). Diese Sequenz kann weiter ausgebaut werden, z.B. zu der vierschrittigen Sequenz "Antwort - fragende Wiederholung der Antwort (als Bitte um Bestätigung) - Bestätigung der Antwort - Rückbestätigung" (vgl. Wunderlich 1976: 370).

Als inhaltliche Verfahren der retrospektiven Verständigungssicherung können die von Kindt (1984) genannten Verfahren der "Inferenzüberprüfung" und der "Widerspruchsklärung" aufgefaßt werden. Bei der Inferenzüberprüfung zieht ein Interaktionsteilnehmer aus den vorgefundenen Beiträgen seines Partners eine Schlußfolgerung oder Inferenz und bietet sie diesem zur Bestätigung oder Zurückweisung/Korrektur an. Bei der Widerspruchsklärung werden Unvereinbarkeiten zwischen den von den Partnern zugrunde gelegten oder vorausgesetzten Sachverhalten geklärt. Diese beiden Verfahren können jedoch auch - wie Kindt bemerkt - als prospektive Verfahren und, wie die vorliegende Analyse zeigt, als Verfahren zur Behandlung manifester Verständigungsprobleme verwendet werden (siehe Kapitel 3.4. dieser Arbeit).

Als Verfahren, die der inhaltlichen Verständigungssicherung zugeordnet werden können, nennt Wunderlich (1976: 362) zusammenfassend folgende: Wiederholung, Paraphrasierung, Präzisierung, Zusammenfassung. Hier müßte - wie Güllich/Kotschi (1985) zeigen - jeweils genau überprüft werden, in welchem Turn nach dem Bezugselement sie von welchem Interaktionsteilnehmer verwendet werden, um sie jeweils den Konstruktions- und Kontrollverfahren der Verständigungssicherung zuzuordnen.

Güllich/Kotschi (1985) untersuchen u.a. die von Wunderlich benannten Verfahren als "Reformulierungshandlungen" und unterscheiden dabei drei Typen: Paraphrasen, Korrekturen und Redebewertungen. Bei diesen Verfahren unterscheiden sie jeweils "Selbstreformulierungen" und "Fremdreformulierungen" und "Selbstinitiiierungen" und "Fremdinitiiierungen" von Reformulierungshandlungen. Die sich hieraus ergebenden Typen von Reformulierungshandlungen erfüllen u.a. auch Funktionen hinsichtlich der Verständigungssicherung in Gesprächen (vgl. ebd.: Kap. 3.4.): Die selbstinitiierten Selbstreformulierungen könnten, wenn sie antizipierte Verständigungsprobleme behandeln (ebd.: Kap. 3.4.1.3.), den prospektiven Konstruktionsverfahren zugeordnet werden, und die selbstinitiierten Fremdreformulierungen, wenn sie z.B. Inferenzen oder Verstehen überprüfen, den retrospektiven inhaltlichen Kontrollverfahren. Bei den fremdinitiierten Selbstreformulierungen könnte je nach Typ der Reformulierungshandlung und nach der Initiations-technik entschieden werden, ob sie z.B. im Sinne einer Inferenzüberprüfung durch die Fremdinitiiierung einer Selbstparaphrase als inhaltliches Kontrollverfahren oder als Verfahren zur Behandlung eines manifesten Verständigungsproblems verwendet werden. Dabei wären fremdinitiierte Fremdkorrekturen wohl immer Verfahren, mit denen ein Sprecher dem Partner retrospektiv ein Problem zuschreibt und damit ein so manifestiertes Verständigungsproblem bearbeitet.

Die diskutierten expliziten Verfahren der Verständigungssicherung lassen sich wie in Abbildung 2 (siehe folgende Seite) zusammenfassend darstellen. Die Einordnung der Verfahren zur Behandlung von manifesten Verständigungsproblemen in dieses Schema verdeutlicht den Stellenwert, den diese im folgenden zu untersuchenden Verfahren im Prozeß der Verständigungsherstellung einnehmen.

2.2.3. Verständigungsprobleme und Problemtypen

Aus der Perspektive eines Interaktionsteilnehmers liegt ein Verständigungsproblem vor, wenn er relativ zu seinen Erwartungen oder den von ihm aufgebauten Erwartbarkeitsbeziehungen die folgenden Aktivitäten des Interaktionspartners nicht so interpretieren kann, daß sie seine Erwartungen erfüllen. Diese Defi-

Explizite Verfahren der Verständigungssicherung

prospektiv:

Konstruktionsverfahren

- Anpassung an die Bedürfnisse des Adressaten ("recipient design")
- Bearbeitung antizipierter Verstärkungsprobleme, z.B. durch selbstinitiierte Selbstreformulierungen

•
•
•

retrospektiv:

Kontrollverfahren

formal

- Austausch von Dialogsignalen
- "Bestätigungs-Rückbestätigungs-Sequenzen"

•
•
•

inhaltlich

- Inferenzüberprüfung, z.B. durch selbstinitiierte Fremdreformulierungen und z.T. durch fremdinitiierte Selbstparaphrasen
- Widerspruchsklärung

•
•
•

Verfahren zur Behandlung manifestester Verständigungsprobleme (siehe nachfolgende empirische Analyse)

ABBILDUNG 2

dition trägt der Tatsache Rechnung, daß auch eine Einschätzung des Erfolgs der Verständigung durch die Interaktionsteilnehmer eine Interpretation ist, bei der vermutlich so lange wie möglich die Unterstellung von Verständigung aufrechterhalten und in diesem Sinne nach Interpretationsmöglichkeiten gesucht wird, die die eigenen Erwartungen erfüllen (vgl. hierzu auch Fälle, in denen eine Folgeäußerung auf den ersten Turn eines Nachbarpaares als zweiter Teil des Nachbarpaares interpretiert wird, obwohl sie keineswegs als solche gemeint war; vgl. Henrici/Herlemann/Kindt/Selting 1985 und Merritt 1976).

Die hier untersuchten Verständigungsprobleme gehen in der Regel auf einseitige Verstehensprobleme eines Interaktionspartners zurück. Wechselseitigen Mißverständnissen, die allerdings nicht als solche von den Partnern manifestiert werden, sondern zunächst latent bleiben, liegen jeweils einseitige Verstehensprobleme beider Interaktionspartner zugrunde. In den meisten Fällen schreiben sich die Interaktionspartner, deren Erwartungen nicht erfüllt werden, das Problem selbst zu und signalisieren es mit einer *Problemmanifestation*, die z.T. vom Typ her der "Fremdinitiierung einer Selbstreparatur" mit Bezug auf ein voraufgegangenes Bezugselement des Partners bei Sacks/Schegloff/Jefferson (1977) entspricht. In einigen Fällen wird das Problem dem Partner zugeschrieben und mit einer "fremdinitiierten Fremdreparatur" manifestiert.

Entsprechend der Analyse von Sacks/Schegloff/Jefferson (1977), die beobachteten, daß fremdinitiierte Selbstreparaturen häufiger vorkommen als fremdinitiierte Fremdreparaturen, kommen auch im hier zugrunde gelegten Korpus nur wenige fremdinitiierte Fremdreparaturen vor. Aus diesem Grunde werden sie hier nicht systematisch analysiert.

Im folgenden geht es also vornehmlich um Verständigungsprobleme, die die Problemträger selbst auf eigene Verstehensprobleme mit Bezug auf voraufgegangene Äußerungen oder Handlungen zurückführen.

Für die Beschreibung der im Korpus von den Interaktionspartnern manifestierten Typen von Verständigungsproblemen ist die Unterscheidung zwischen *lokalen* und *globalen Bezugselementen* zentral. Die Probleme werden entsprechend *lokale* und *globale Verständigungsprobleme* genannt.

Lokale Verständigungsprobleme betreffen in der Regel das Verstehen und die Interpretation sequentiell unmittelbar vorausgegangener Äußerungen bzw. Äußerungsteile durch den Rezipienten. Globale Verständigungsprobleme dagegen betreffen das Verstehen und die Interpretation von Handlungskomplexen; sie können in der Regel auf Komponenten des Handlungsschemas "Behördliche Anliegenbehandlung" (siehe Kapitel 2.2.5.2.) bezogen werden.

Von den Problemträgern her muß zwischen *einseitigen* Verstehensproblemen

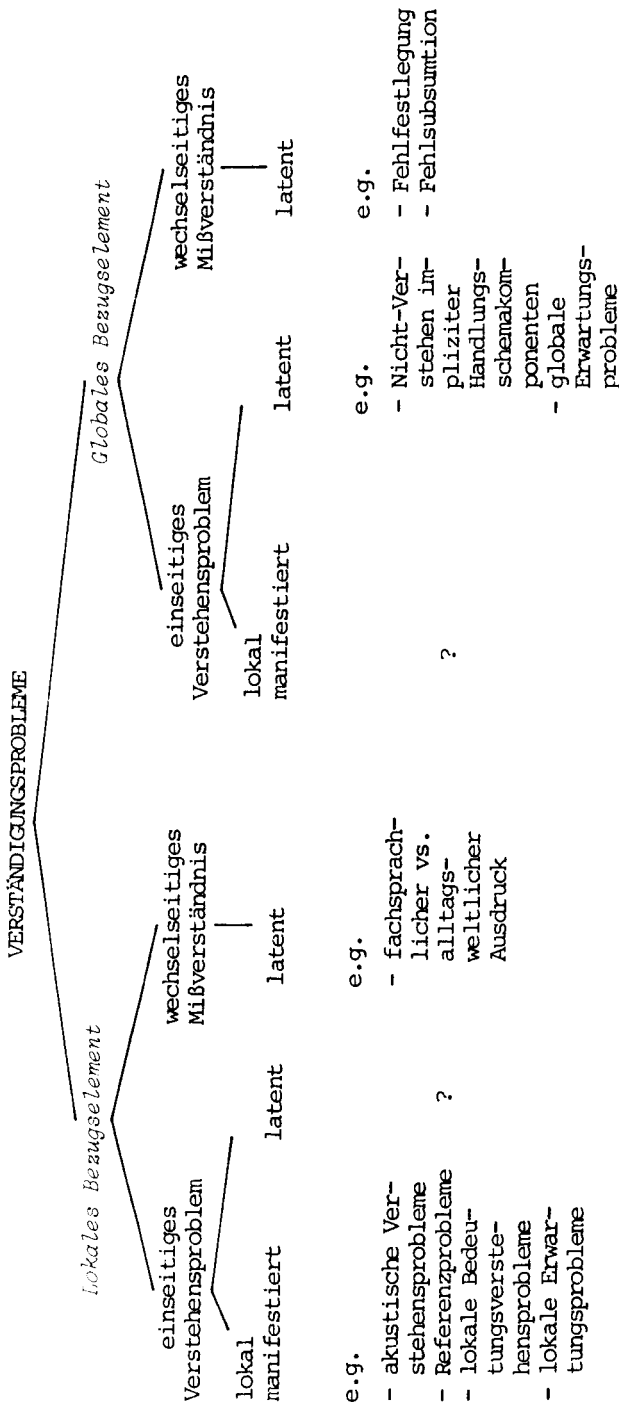
und *wechselseitigen* Verstehensproblemen unterschieden werden. Wechselseitige Verstehensprobleme treten hier nur in der Form von wechselseitigen Mißverständnissen auf, die erst retrospektiv manifest werden und z.T. längere Zeit latent bestanden und von den Beteiligten selbst nicht bemerkt wurden. Hiermit ist bereits ein weiteres Unterscheidungskriterium benannt: Hinsichtlich der Manifestation eines Problems muß zwischen *lokal manifestierten und kategorisierten Problemen* und *latenten Problemen*, die erst retrospektiv manifest werden, unterschieden werden.

Die damit zunächst grob benannten Problemtypen sind in Abbildung 3 (siehe folgende Seite) schematisch nach den angeführten Unterscheidungskriterien gegliedert dargestellt. Den verschiedenen Problemtypen lassen sich dann die im Korpus vorkommenden Typen lokaler und globaler Verständigungsprobleme wie in der Abbildung zuordnen. Diese werden bei der Analyse selbst näher erläutert und definiert.

Im Korpus werden nur einseitige Verstehensprobleme mit lokalen Bezugselementen lokal durch noch zu beschreibende Typen von Problemmanifestationen (siehe Kapitel 3) signalisiert. Die Problemmanifestationen dieser Problemtypen ähneln den "Fremdinitiierungen von Selbstreparaturen" bei Sacks/Schegloff/Jefferson (1977: 367f.) und werden auch durch Sequenzen bearbeitet, die den "fremdinitiierten Selbstreparaturen" bei den genannten Autoren ähneln. Bei genauerer Analyse zeigt sich jedoch, daß verschiedene Typen von "Reparatur-initiierungen" oder *Problemmanifestationen* je verschiedene Typen von "Reparaturen" oder *Problembearbeitungen* initiieren. Für diese unterschiedlichen Problemtypen sind auch je andere typspezifische Unterstellungen der Partner über die Art und das Ausmaß des Problems rekonstruierbar. Im Unterschied zur Analyse von Sacks/Schegloff/Jefferson wird jedoch hier die Analyseperspektive geändert: Mein Analyseinteresse richtet sich weniger auf den allgemeinen Mechanismus, mit dem Interaktionsstörungen behandelt werden, sondern genauer auf die Rekonstruktion der Perspektiven und Zuschreibungen der Beteiligten bei der Behandlung von Verständigungsproblemen von deren Signalisierungen her.

Alle anderen Problemtypen werden erst retrospektiv manifest; sie werden von den Teilnehmern selbst nicht explizit manifestiert und kategorisiert. Globale Verständigungsprobleme werden durch einen Rückgang bzw. Rücksprung in die Komponente des Handlungsschemas, in der das Problem implizit lokalisiert wird, bearbeitet.

Latente einseitige lokale Verstehensprobleme und lokal manifestierte einseitige globale Verstehensprobleme ergeben sich theoretisch aus den o.g. Unterscheidungen, kommen im Korpus aber nicht vor.



Arm.: weiterer Problemtyp, der aber an sich kein Verständigungsproblem ist: *Sachverhaltsproblem*
weiterer Problemtyp, der aus der Nicht-Behandlung von globalen Erwartungsproblemen resultiert: *Kooperationsproblem*

ABBILDUNG 3: Typen lokaler und globaler Verständigungsprobleme

Zwei Problemtypen können im Schema nicht eindeutig zugeordnet werden: "Sachverhaltsprobleme" und "Kooperationsprobleme". Sachverhaltsprobleme liegen vor, wenn eine Erwartung eines Interaktionsteilnehmers aus "sachlichen Gründen" wie z.B. Nicht-Zuständigkeit, Nicht-Realisierbarkeit etc. nicht erfüllt werden kann und der Problemträger dies sofort einsieht und damit seine Bezugserwartung fallenläßt oder revidiert. Retrospektiv schreibt der Problemträger sich hier selbst einen "Irrtum" zu, der aber nicht interaktiv behandelt werden muß. In diesem Sinne ist ein Sachverhaltsproblem an sich kein Verständigungsproblem. Der Problemtyp wird bei der Analyse globaler Verständigungsprobleme jedoch relevant, wenn z.B. "globale Erwartungsprobleme" als "Sachverhaltsprobleme" behandelt und bearbeitet werden (siehe Kapitel 4.2.1. und 4.2.3.).

Kooperationsprobleme sind dagegen ein spezieller Typ von Interaktionsstörungen, die im Korpus nur signalisiert werden, wenn zuvor signalisierte Verstehens- und Verständigungsprobleme nicht erwartungsgemäß bearbeitet wurden. Kooperationsprobleme werden von Interaktionsteilnehmern zugeschrieben, wenn grundlegende Kooperationserwartungen nicht erfüllt werden. Verständigungs- und Kooperationsprobleme unterscheiden sich nach den für die Interaktionspartner rekonstruierbaren Unterstellungen, die sie bei der Manifestation und Bearbeitung von Problemen aufrechterhalten oder nicht. Bei der Behandlung von Verstehens- und Verständigungsproblemen bleibt unterstellt, daß beide Interaktionspartner sich kooperativ verhalten und eine Problemlösung anstreben. Bei Kooperationsproblemen hingegen wird die Unterstellung, der andere verhalte sich kooperativ, fallengelassen: Ihm wird dann eher unterstellt, er *wolle* z.B. die Perspektive oder das Problem des Problemträgers oder dessen Relevanzsetzungen nicht verstehen.

2.2.3. Analyse- und Beschreibungskategorien

Die Analyse- und Beschreibungskategorien für Verstehens- und Verständigungsprobleme sollen die Aktivitäten der Interaktionsteilnehmer, die an der Problembehandlung teilhaben, im Sinne von interaktiven Aufgaben erfassen, die für eine Problembehandlung erwartungsgemäß durchgeführt werden müssen.

Gegenüber den in früheren Analysen von Verständigungsproblemen aufgestellten Problembehandlungsschemata ergeben sich aus der vorliegenden Analyse Modifikationen. Im Vergleich zu Kallmeyers Analysen von einzelnen Typen von Verständigungsproblemen (1977 und 1979) sind hier umfassendere Kategorien nötig. Im Vergleich zu Kindt/Weingarten (1984; vgl. Kapitel 1.4. dieser Arbeit) werden

hier jedoch weniger Kategorien benötigt; hier wird z.B. nicht von getrennten Kategorien für die Initiierung und Beendigung des "Problemlösungsmusters" und für die Manifestation und Lösung des Problems ausgegangen, da diese in den hier analysierten Fällen immer zusammenfallen: Die Problemmanifestation ist zugleich die Initiierung des Problembehandlungsschemas. Die Unterschiede zwischen den Kategorien hier und bei Kindt/Weingarten könnten - wie bereits in Kapitel 1.4. angemerkt - durch die unterschiedlichen Korpora bzw. die unterschiedlichen kontextuellen Rahmen, denen die zugrunde gelegten Gespräche entstammen, bedingt sein.

Bei den Kategorien werden Haupt- und Unterkategorien unterschieden: Hauptkategorien sind solche, die in der Regel auch als "Grundaufgaben" von den Interaktionspartnern mehr oder weniger explizit in aufeinanderfolgenden Turns durchgeführt werden. Sie stellen z.B. auch die Komponenten des sequentiellen Problembehandlungsschemas (siehe Kapitel 3.1.) für die Behandlung lokaler Verständigungsprobleme dar. Unterkategorien zielen auf "Teilaufgaben" im Sinne von Kindt/Weingarten (1984) ab, die von den Teilnehmern oft implizit durchgeführt werden.

Im einzelnen werden folgende Kategorien verwendet, die hier bereits in der Reihenfolge ihres Vorkommens im Problembehandlungsschema geordnet sind:

(1) *Problemmanifestation*

- Art und Weise der Einbettung in den Gesprächszusammenhang: lokale Manifestation vs. retrospektives Manifestwerden
- Turn-Position zum Bezugselement
- Rollenzuschreibung: Problemträger, Problembearbeitende
- Identifizierung und Lokalisierung des Bezugselements

Problemkategorisierung

- Problemanalyse der Beteiligten selbst/Zuordnung zu Problemtypen
- Rekonstruktion der Bezugserwartung; Bestimmung der Problemursache
- Steuerung der Problembearbeitungsaktivitäten: Relevanzsetzung vs. -rückstufung

(2) *Problembearbeitung*

- sequentielle Position zur Problemmanifestation
- Durchführung der Problembearbeitung

Problemkategorisierung

- Übernahme der Problemkategorisierung aus der Problemmanifestation
- Rekategorisierung des Problems nach o.g. Kategorien

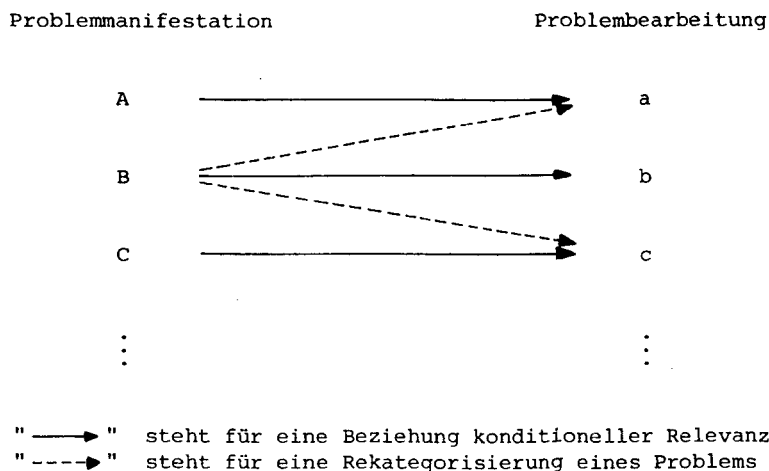
(3) *Problemlösung*

- Art und Weise der Rückleitung in den vor- bzw. übergeordneten Gesprächszusammenhang: Problemlösungssignal vs. implizite Signalisierung durch Rückgang in suspendierte Aktivität

Von besonderer Wichtigkeit ist die *Problemkategorisierung* der Interaktionspartner, d.h. die Zuordnung des Problems zu einem Problemtyp aufgrund der Problemanalyse der Beteiligten selbst. Da sowohl die Art und Weise der Problemmanifestation als auch die Art und Weise der Problembearbeitung eine Problemkategorisierung signalisieren oder implizieren, wird diese Aufgabe an beiden Stellen des Problembehandlungsschemas relevant.

Zwischen Typen von Problemmanifestationen und Typen von Problembearbeitungen scheinen jeweils Relationen konditioneller Relevanz zu bestehen, d.h. eine bestimmte Problemmanifestation durch den Problemträger läßt eine ganz bestimmte Problembearbeitung durch den Rezipienten erwarten. Erfolgt diese erwartbare Problembearbeitung nicht, sondern reagiert der Interaktionspartner mit einer Problembearbeitung, die in einer Beziehung konditioneller Relevanz zu einem anderen Problemtyp steht, so läßt dies in der Regel auf eine *Rekategorisierung des Problems* schließen.

Zur Veranschaulichung läßt sich eine Rekategorisierung abstrakt folgendermaßen darstellen: Wenn zwischen einer Problemmanifestation A und einer Problembearbeitung a und zwischen einer weiteren Problemmanifestation B und einer Problembearbeitung b usw. Beziehungen konditioneller Relevanz bestehen, so ist eine Problembearbeitung a als Reaktion des Rezipienten auf eine Problemmanifestation B als Rekategorisierung interpretierbar:



Wenn die Rekategorisierungen von Problemen in eine einheitliche Richtung gehen, d.h. wenn Problemmanifestationen des Typs B bei einer Rekategorisierung immer oder vorwiegend mit einer Problembearbeitung des Typs a und selten oder gar nicht mit einer Problembearbeitung des Typs c bearbeitet werden, dann läßt dies

auf *Präferenzstrukturen* unter den Problemtypen schließen. Eine Präferenzstruktur bezeichnet dabei eine Ordnung nach dem Kriterium "bevorzugt" - "weniger bevorzugt" unter den Problemtypen im Hinblick auf eine interaktive Behandlung des Problems. Diese Ordnung scheint damit zusammenzuhängen, daß Interaktionspartner selbst unterschiedliche Problemtypen nach dem *Ausmaß der Störung* der Interaktion unterschiedlich gewichten.

Insbesondere bei der Manifestation lokaler Verstehensprobleme kann die Problemmanifestation mit unterschiedlichem *Explizitheitsgrad* durchgeführt werden. Oft sind die Manifestationsformen für einen Typ der lokalen Verstehensprobleme auf einer Skala anordbar, auf der "metakommunikativ explizite", "konventionell explizite" und "implizite" Manifestationsformen unterschieden werden.

"Metakommunikativ explizit" ist eine Manifestationsform, wenn durch Verben des Sagens oder Meinens der Problemtyp explizit benannt und damit kategorisiert wird, z.B. *ich hab nicht verstanden was Du gesagt hast oder was meinst Du damit ...*

Von besonderem Interesse für die Analyse lokaler Verstehensprobleme sind eine Reihe verschiedener Signale und Fragetypen als "konventionell expliziten" Manifestationsformen. Hierbei werden keine Verben des Sagens oder Meinens verwendet, aber der Rezipient interpretiert diese Manifestationsformen offenbar als Manifestationen eines bestimmten Problemtyps. Die hier relevanten Fragetypen werden in der konversationsanalytischen und pragmatischen Literatur oft undifferenziert als "Nachfragen" bezeichnet. Es lassen sich jedoch verschiedene Typen unterscheiden, mit denen interaktiv verschiedene Problemtypen signalisiert werden (vgl. auch Bolinger 1957; Garvey 1979; Corsaro 1977) und die eine jeweils unterschiedliche Reaktion des Rezipienten erfordern. Als typunterscheidende Merkmale fungieren die syntaktische und die prosodische Struktur der Frage bzw. der Problemmanifestation. In manchen Fällen können bei den konventionell expliziten Manifestationsformen explizite und implizite Formen unterschieden werden. (Die hier relevanten Fragetypen werden jeweils bei der Darstellung der empirischen Analyse in Kapitel 3 definiert.)³

3 Bei den weiter unten unterschiedenen Fragetypen kann nur eingeschränkt an bisherige Forschungen angeknüpft werden. Vorschläge zur Unterscheidung verschiedener Fragetypen finden sich zwar in Grammatiken wie z.B. Helbig/Buscha (1981) oder Heidolph/Flämig/Motsch/Autorenkollektiv (1981) und z.B. in Untersuchungen zur Intonation wie bei Klein (1982), Pheby (1980) und Brown/Currie/Kenworthy (1980), diese orientieren sich aber ausschließlich an der syntaktischen und intonatorischen Form und berücksichtigen die kommunikativen Funktionen nur intuitiv und unsystematisch. Die einzige mir bekannte systematischere Untersuchung von Fragetypen in bezug auf ihre Form und

Eine "implizite" Manifestation eines lokalen Verstehensproblems wird gelegentlich von einem Interaktionsteilnehmer kategorisiert, wenn z.B. der Partner eine konditionelle Relevanz nicht erfüllt und an dieser Stelle schweigt. Hierbei manifestiert jedoch niemand ein Problem, sondern dem Rezipienten der Bezugsäußerung wird retrospektiv vom Partner ein Problem zugeschrieben. Bei allen Formen von impliziten Problemmanifestationen muß der Rezipient der Problemmanifestation selbst eine Kategorisierung des Problems aufgrund seiner Hypothese über die Problemursache vornehmen.

Für die Analyse und Rekonstruktion latenter und globaler Verständigungsprobleme, die in der Regel nicht vom Problemträger lokal manifestiert werden, spielen Kohärenzbeziehungen zwischen aufeinanderfolgenden Gesprächsbeiträgen desselben und unterschiedlicher Interaktionsteilnehmer eine wichtige Rolle. Auf diese wird in Kapitel 4 näher eingegangen.

Die Analyse der *Problemursachen* und die Rekonstruktion der *Bezugserwartungen* setzt eine genauere Analyse der Interaktionsrollen und *Bezugssysteme der Teilnehmer* innerhalb des kontextuellen Rahmens der Bürger-Verwaltungs-Kommunikation, dem die hier analysierten Gespräch(sausschnitt)e entstammen, voraus. Dieser wird im nächsten Kapitel dargestellt.

ihre "kommunikative Funktion" wurde von Bolinger (1957) vorgelegt. Außer einer distributionellen Typologie (Yes-no, Alternative, How-Why (Elaboration) und Complementary (Continuation); vgl. ebd.: 7) und einer an der syntaktischen und morphologischen Struktur orientierten Typologie (vgl. ebd.: 9ff.) stellt er eine "diskursive Typologie" auf. Die "discursive types" resultieren aus einer Klassifikation der Fragetypen nach den Beziehungen zum vorausgegangenen Kontext.

Die Beziehungen zum nachfolgenden Kontext und damit eine Interpretation der Funktion der Frage durch einen Rezipienten werden jedoch nur sporadisch und unsystematisch berücksichtigt. Von der von Bolinger vorgeschlagenen "diskursiven Typologie" von Fragen sind für meine Analyse insbesondere die "repetitiven" Fragetypen interessant. Dazu gehören (vgl. ebd.: 8, "Q" steht für "Question"):

- | | |
|-------------------|---|
| (1) DITTO Q | (speaker repeats own Q) |
| (2) ECHO Q | (speaker repeats other's Q) |
| (3) REFLEX Q | (speaker repeats as a Q part or all of the preceding Non-Q) |
| (4) RECLAMATORY Q | (speaker calls for repetition of part or whole preceding utterance) |

Auf Unterschiede zwischen Bolingers Analyse und meiner Analyse wird detaillierter in Anmerkung 5, Seite 161ff. eingegangen.

2.2.4. Kontextueller Rahmen: Bürger-Verwaltungs-Gespräche als Kontaktgespräche

Die hier analysierten Gespräche sind Gespräche zwischen Teilnehmern in ganz bestimmten Teilnehmerrollen unter ganz bestimmten örtlichen und zeitlichen Bedingungen, die erwartbar aus ganz bestimmten Aktivitäten der Teilnehmer bestehen. Um die Erwartbarkeitsbeziehung zwischen den konstitutiven Faktoren und konstitutiven Aktivitäten, die nunfolgend beschrieben werden, zu betonen, wurde der Begriff "kontextueller Rahmen" gewählt (vgl. auch Müllers Begriff des "Frame" in ähnlicher Bedeutung, 1984).

2.2.4.1. Rahmenkonstitutive Kontextfaktoren

Bürger-Verwaltungs-Kontaktgespräche finden in einer öffentlichen Behörde als Kommunikationsort und in der Dienstzeit dieser Behörde statt. Die Gesprächsteilnehmer üben die Interaktionsrollen aus entweder der Behördenmitarbeiter als Angehörigen der Behörde (hier generell mit "B" oder "S" bezeichnet) oder der Klienten (K) als denjenigen, die mit einem bestimmten Anliegen auf die Behörde kommen. In dem Sinne, daß unter anderen Bedingungen dieselben Personen nicht denselben Interaktionstyp durchführen, können die Faktoren *Ort*, *Zeit* und *Interaktionsrollen* als konstitutive Faktoren (vgl. Hymes 1972, 1977) für den kontextuellen Rahmen von Bürger-Verwaltungs-Kontaktgesprächen angesehen werden. Um dies am Kontrast zu verdeutlichen: Mit einer Freundin, wenn sie auch Mitarbeiterin einer Behörde ist, führt man spät abends in deren Wohnzimmer kein Bürger-Verwaltungs-Kontaktgespräch durch, auch wenn das Thema ähnlich wäre!

Weitere Kontextfaktoren sind notwendig, um die verschiedenen Kommunikationsbedingungen in verschiedenen Behörden unterscheiden zu können. In der *Bürgerberatung* werden v. a. behördliche Dienstleistungen wie Personalausweis- und Reisepaßverlängerungen, An-, Um- und Abmeldungen des Wohnsitzes, Beglaubigungen, Ausstellung von z.B. Jugendherbergsausweisen, Vergabe von Standplätzen für Flohmärkte, Anträge auf Befreiung von Rundfunk- und Fernsehgebühren etc. erledigt. Die Kontakte sind zumindest wegen desselben Anliegens meistens einmalig und haben keine Vorgeschichte; die Kontaktgespräche sind in der Regel kurz. Zum *Sozialamt* kommen hauptsächlich Klienten, die sich in schwierigen persönlichen Situationen befinden und von der dort zu beantragenden Hilfe existentiell abhängig sind. Ihre persönlichen Verhältnisse müssen sie weitgehend offenlegen, und oft besteht eine längere Interaktionsgeschichte zwischen einem Beamten und einem Klienten; in jedem Fall wird die Interaktionsgeschichte in einer Akte dokumentiert (oft wahrscheinlich nur aus der Sicht der Behörde;

vgl. Selting 1985a). In den Kontaktgesprächen vermischen sich oft persönlich-private und bürokratische Aspekte eines Anliegens; die Gespräche sind auch in der Regel länger als z.B. in der Bürgerberatung.

2.2.4.2. Rahmenkonstitutive Aktivitäten

Klienten kommen in der Regel mit einem Anliegen auf die Behörde, das sie vom Behördenmitarbeiter oder in Kooperation mit ihm bearbeitet haben wollen. Ein "Anliegen" kann dabei definiert werden als der Wunsch, einen bestimmten Zustand eines Sachverhalts in bestimmter Weise zu verändern bzw. verändern zu lassen (am gegebenen Ort und zu gegebener Zeit) von einer Person, die dazu befugt bzw. dafür zuständig ist, diese Veränderung vorzunehmen.

Um den für ein Anliegen konstitutiven Veränderungswunsch, der sich auf Sachverhalte ebenso wie auf das Wissen des Klienten beziehen kann, in eine Veränderung umzusetzen, konstituieren die Gesprächsteilnehmer ein Kontaktgespräch, in dem beide Partner ganz bestimmte Aufgaben durchzuführen haben. Bei der Durchführung dieser Aufgaben orientieren sich die Interaktionspartner wechselseitig an den erwartbaren Normalformen eines Handlungsschemas, das ich "Behördliche Anliegensbehandlung" nenne. Dieses Handlungsschema repräsentiert die Aufgaben, die nacheinander durchgeführt werden müssen, als Abfolgebeziehungen und ist insofern auch ein idealtypisches Ablaufschema, das die erwartbar nacheinander durchzuführenden Aufgaben als Komponenten des Handlungsschemas repräsentiert (vgl. auch Kapitel 2.2.1.1.; Giesecke 1982: 191 und Kallmeyer/Schütze 1976). Diese sind wiederum idealtypisch bestimmten Teilnehmerrollen zugeordnet. Als idealtypische Orientierungsstruktur bildet das Handlungsschema nicht nur die Komponenten ab, die in empirisch beobachtbaren Phasen der Handlungskonstitution oder kurz "Gesprächsphasen", in denen die Gesprächspartner die Durchführung der anstehenden Aufgaben organisieren, auch tatsächlich realisiert werden, sondern gerade auch solche, die in empirischen Interaktionen in der Regel impliziert und nur bei Verständigungsproblemen expliziert werden. Letzteres gilt insbesondere für die Komponenten "Anliegensfestlegung" und "Fallsubsumtion" (s.u.).

Das nunfolgend dargestellte allgemeine Handlungsschema gilt für die hier analysierten Typen von Bürger-Verwaltungs-Kommunikation, hat aber eventuell auch für andere Behörden eine Relevanz.⁴ Für die einzelnen Behördentypen müssen

4 Bausch (1982) nennt als charakteristische Aufgaben für ein Bewilligungsverfahren in Sozialamtsgesprächen: 1. Antrag stellen; 2. Zuständigkeit prüfen; 3. Antragsprüfung; 4. Entscheidungskundgabe. Er berücksichtigte allerdings

auf niedrigerer Abstraktionsstufe insbesondere verschiedene Anliegenstypen unterschieden werden, denen im Handlungsschema dann je unterschiedliche Bearbeitungstypen folgen.

Handlungsschema "BEHÖRDLICHE ANLIEGENSBEHANDLUNG"

0. (Gesprächseröffnung)



1. Schemaeröffnung (S/B und K gemeinsam)

- evtl. Herstellung situativer Rahmenbedingungen (z.B. Platz anbieten)
- Rollenzuschreibung: Behördenmitarbeiter, Klient



2. Anliegenformulierung (meistens durch K)

- Benennung des Anliegenstyps und des Anliegens

Anliegenstypen:

- Informationsanliegen
- Dienstleistungsanliegen ohne Antragstellung
- Antragstellung für diverse Anliegen
- speziell für Sozialamt: Überprüfung der Voraussetzungen für z.B. Weiterbewilligung von Leistungen des Sozialamtes
- evtl. Darlegung der Hintergründe des Anliegens (z.B. Verweis auf biographische oder institutionelle Vorgeschichte)
- evtl. Vorschlag für die Anliegensbearbeitung

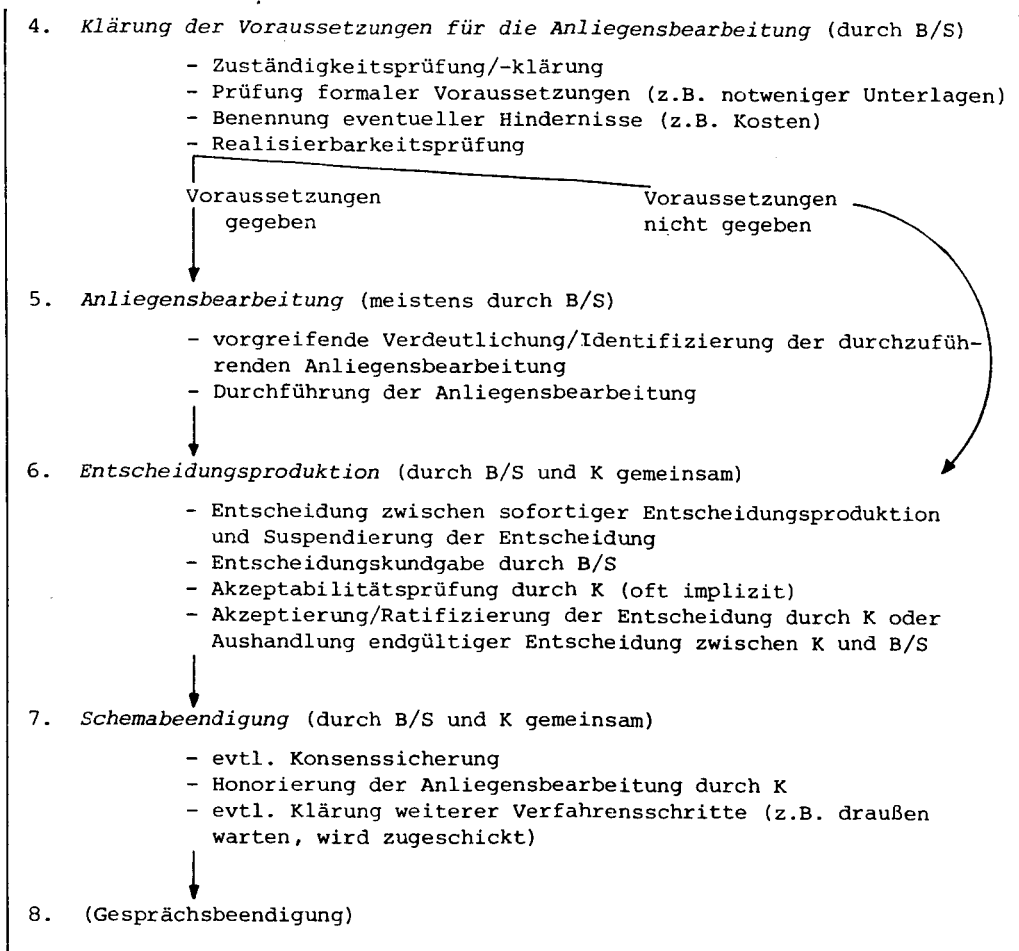


3. Anliegenstypisierung (meistens durch K oder K und B/S gemeinsam)

- Festlegung eines bearbeitbaren Anliegenstyps und Anliegens (Anliegensfestlegung)
- Subsumtion des Einzelfalles unter Typen von erwartbaren Fällen/Typisierung des Anliegens unter behördliche Kategorien (Fallsubsumtion)



auch nur Gespräche, in denen alle diese Aufgaben ausgeführt wurden. Darüber hinaus nennt Reitemeier (1982) die folgenden Aufgaben: Prüfung der Anspruchsberechtigung und Realisierbarkeitsprüfung, Typisierung in sozialfürsorgerischen Kategorien. Beide Autoren analysieren darüber hinaus die Einbettung von Beratungen bzw. Beratungskomponenten in das Bewilligungsgespräch. Wenzel (1984) isoliert lediglich die empirisch beobachtbaren Gesprächsphasen Dialogbeginn, Problemsichtungsphase und Problemlösungsphase einschließlich der Antragsformulierung und der Absicherung des hergestellten Konsenses sowie Gesprächsbeendigung (siehe Kapitel 1.5.3.).



Legende: "K" steht hier und im folgenden für "Klient", "B/S" für "Beamte/Sachbearbeiter".

"→" soll die idealtypische Abfolgebeziehung anzeigen

Die Reihenfolge der Handlungsschemakomponenten entspricht einer "Handlungslogik" in dem Sinne als nachfolgende Komponenten in der Regel idealtypisch die Abarbeitung und Klärung vorausgegangener Komponenten zur Voraussetzung haben. So kann z.B. die "Voraussetzungsprüfung" (Komponente 4) sinnvollerweise nur dann durchgeführt werden, wenn das Anliegen formuliert und ggf. auch festgelegt wurde. An einer "Schaltstelle" des Handlungsschemas, nach Komponente 4, sind alternative Fortsetzungen möglich je nach den Voraussetzungen im konkreten Fall. Aus Vollständigkeitsgründen wurden hier die Gesprächseröffnung und -beendigung mit aufgenommen, obwohl sie nicht zum eigentlichen Handlungsschema gehören.

Die spezifische Teilnehmerkonstellation in der Bürger-Verwaltungs-Kommunikation wirft jedoch ein Analyseproblem auf: Behördenmitarbeiter als "Professionelle" und Klienten als "Laien" in diesem Bereich können sehr unterschiedliche Normalformerwartungen in der Kontaktsituation zugrunde legen, die jedoch nur sehr selten expliziert werden. Oft sind ausgehend von Verständigungsproblemen "Bruchstücke" oder Teilelemente der Erwartungen zu rekonstruieren (manchmal leider nur zu erraten!). Demzufolge ist das dargestellte idealtypische Handlungsschema eher der Versuch einer Rekonstruktion der Normalformerwartungen der Behördenmitarbeiter - z.T. sicherlich aus der Perspektive der Analysierenden - und rekonstruiert eventuell nur eingeschränkt die Normalformerwartungen der Klienten.

Die in den Kontaktgesprächen durchgeführten Gesprächsphasen auf der empirischen Ebene sind in der Regel den Komponenten des Handlungsschemas zuordbar. Eine lineare Abfolge von Gesprächsphasen im Sinne der durch das Handlungsschema repräsentierten erwartbaren Reihenfolge von durchzuführenden Aufgaben ist jedoch selten. Oft wird z.B. von einer Phase der Anliegenformulierung in eine Phase der Voraussetzungsklärung übergegangen und dann wieder in die Phase der Anliegenformulierung und/oder Anliegenstypisierung, um die wechselseitige Verständigung abzusichern.

Als Kriterien für die Zuordnung empirischer Gesprächsphasen zu Handlungsschemakomponenten kommen mehrere typische Phänomene in Betracht:

- (1) *Typische Sprechhandlungen und Sprechhandlungssequenzen:* Die Anliegenformulierung wird z.B. typischerweise eingeleitet mit *ich möchte ...*, *ich wollte ...*, oder K formuliert eine direkte Frage oder Handlungsaufforderung. Für die Voraussetzungsklärung sind kurze Frage-Antwort-Sequenzen typisch, in denen S/B feststellt, ob die für die formale Antragstellung notwendigen Unterlagen vorhanden sind.
- (2) *Typische Verteilung der Beteiligungsrollen:* In der Anliegenformulierung dominiert K, in der Voraussetzungsklärung stellt S/B die Fragen, und K beantwortet sie, die Anliegenbearbeitung wird oft schweigend von S/B durchgeführt etc.
- (3) *Signalisierung der Grenzen zwischen Phasen:* Oft wird durch das Gliederungssignal *so*, eine Phase abgeschlossen, bevor S/B in eine neue Phase übergeht. Manchmal kommt eine wechselseitige formale Verständigungssicherungssequenz - A: *mhm'*, B: *jaa'*, A: *mhm'* - als Abschluß einer Phase vor.

Insbesondere die Schemabeendigung wird deutlich signalisiert. Typische Signale sind hier:

- (a) Ergebniszusammenfassungen (Resümees) durch die Interaktionspartner selbst.
- (b) Die Verwendung bestimmter Gliederungs- bzw. Beendigungssignale v.a. durch Klienten, z.B. *gut,, is gut,, okey,, alles klar,;* in Fällen, in denen die Anliegensbearbeitung nicht durchgeführt werden konnte, wird auch *naja*, verwendet.
- (c) Klienten schließen oft eine Äußerung an, die die Fokussierung auf die gegenwärtige Situation aufhebt durch einen Hinweis auf zukünftige Handlungen: *kann ich ja jetzt die Fische ärgern*, (BB3/1A: 79-81); *also dann werd ich ma/* BB 7/5B: 155); etc.

In den Gesprächsverlauf können an verschiedenen Stellen Aktivitäten oder Gesprächsphasen eingebaut werden, die in einer Erwartbarkeitsbeziehung zu anderen Handlungsschemata stehen, z.B. zum Handlungsschema "Beraten" (vgl. Bausch 1982; Reitemeier 1982; Kallmeyer 1982). Hierauf wird in dieser Arbeit nur am Rande eingegangen, wenn es die konkrete Analyse erfordert.

Nicht berücksichtigt werden kann hier die Frage, inwieweit Komponenten des Handlungsschemas oder die Art und Weise der Durchführung von Handlungsschemakomponenten durch Formulare und andere schriftliche Faktoren bedingt sind.

2.2.5. Bezugssysteme der Teilnehmer in der Bürger-Verwaltungs-Kommunikation

Die Ursache der meisten Typen von Verständigungsproblemen in der Bürger-Verwaltungs-Kommunikation liegt darin, daß in diesem kontextuellen Rahmen Teilnehmer mit unterschiedlichen Wissensvoraussetzungen und z.T. unterschiedlichen Erwartungen hinsichtlich der durchzuführenden Aufgaben bzw. der zu behandelnden Anliegen aufeinandertreffen: Behördenmitarbeiter als "Professionelle" und Klienten als "Laien" in bezug auf das Wissen darüber, wie die anstehenden Aufgaben durchzuführen sind. Bürger-Verwaltungs-Kommunikation kann als eine "Kontaktsituation" charakterisiert werden, in der Interaktionsteilnehmer miteinander interagieren, die ihr Wissen und ihre Erwartungen bezüglich der durchzuführenden Interaktion aus unterschiedlichen Bezugssystemen beziehen. Unter "Bezugssystem" wird dabei das jeweilige Weltwissen sowie die jeweilige Realitätskonzeption eines Teilnehmers verstanden, das er/sie in die Interaktion einbringt und eventuell im Laufe der Interaktion verändert (vgl. zur zeitlichen Relativität von Bezugssystemen auch Kindt/Weingarten 1984: 194ff., die allerdings unter "Bezugssystemen" lediglich erfassen wollen, welcher Interaktionspartner und/oder Beobachter ein Problem kategorisiert/nicht kategorisiert). In konkreten Inter-

aktionen drückt sich dieses Bezugssystem in den jeweiligen Annahmen und Erwartungen aus, von denen ein Interaktionsteilnehmer unhinterfragt ausgeht.

Die Bezugssysteme der Teilnehmer an Bürger-Verwaltungs-Kontaktgesprächen resultieren aus dem unterschiedlichen Stellenwert, den diese Kontaktgespräche im Alltagsleben der Teilnehmer einnehmen: Für Klienten sind Bürger-Verwaltungs-Kontaktgespräche in der Regel ein Interaktionstyp, an dem sie sporadisch und nur für kurze Zeit teilnehmen. Es ist kein Interaktionstyp, den sie routinisiert und selbstverständlich bewältigen wie z.B. meist Kommunikation in der Familie, am Arbeitsplatz, in der Freizeit usw. Allerdings scheinen Klienten zumindest stereotype Vorstellungen über Behördengespräche zu haben, die ihre Erwartungen beeinflussen (vgl. Oksaar 1981). Für Behördenmitarbeiter dagegen gehören Bürger-Verwaltungs-Kontaktgespräche, auch "Publikumskontakte" genannt, zum Bestandteil ihres Alltagslebens. Sie sind für diesen Bereich beruflich ausgebildet und verbringen einen großen Teil ihres Alltags mit diesem Interaktionstyp.

Zugleich ist der kontextuelle Rahmen, in dem "Publikumskontakte" stattfinden, für die Behördenmitarbeiter eingebettet in die "innerbehördliche Welt", die ebenfalls für die Behördenmitarbeiter Alltag, für die Klienten aber überhaupt nicht zugänglich ist. Habermas (1981: insb. Kapitel VIII.1.) beschreibt die "innerbehördliche Welt" als "formal organisierten Handlungsbereich". Seine wichtigsten Merkmale sind laut Habermas die formal-rechtliche Erzeugung und Normierung von Handlungsbereichen und von sozialen Beziehungen der qua "Mitgliedschaftsrolle" zur formalen Organisation gehörigen Subjekte. In diesem Bereich gelten z.T. spezielle Interaktionsregeln und Kooperationsformen, die von den Behördenmitarbeitern offenbar auch als Bezugssysteme in der Bürger-Verwaltungs-Kommunikation zugrunde gelegt werden. Demgegenüber scheint - der vorliegenden Analyse nach zu schließen - das Wissen der Behördenmitarbeiter über die Alltagswelt und die Bezugssysteme der Klienten, an der sie selbst z.B. in ihrer Freizeit teilhaben, in Kontaktgesprächen oft in Vergessenheit zu geraten.

Für die vorliegende Analyse sind vor allem zwei Typen von Erwartungen relevant, die Interaktionsteilnehmer aufgrund ihrer Bezugssysteme in die Kontaktgespräche einbringen und deren Nicht-Erfüllung ursächlich für Verständigungsprobleme verantwortlich ist:

- (1) Erwartungen und Annahmen über die Beziehungen von Einzel-Sachverhalten und/oder Einzel-Handlungen zu anderen Sachverhalten und/oder Handlungen, die aus dem jeweiligen Wissensrahmen der Teilnehmer resultieren;
- (2) Erwartungen hinsichtlich der Kooperation der Teilnehmer bei der Behandlung eines Anliegens. Z.T. können hier alltagsweltliche und behördliche

Kooperationserwartungen für die Teilnehmer rekonstruiert werden. Diese werden im folgenden näher charakterisiert.

Eine Zuordnung dieser Bezugssysteme zu den Teilnehmerrollen Behördenmitarbeiter und Klient und die entsprechende Bezeichnung als z.B. "alltagsweltliche" und "behördliche Kooperationserwartungen" darf dabei allerdings nicht als Postulat homogener Erwartungsmuster in den entsprechenden Bereichen "Alltagswelt" und "Behörde" verstanden werden. Vielmehr handelt es sich um idealtypische Zuordnungen aufgrund der Strukturanalyse von Einzelfällen, die im Hinblick auf allgemeine Gültigkeit zu überprüfen wären.

2.2.5.1. Wissensrahmen

Mit "Wissensrahmen" sind hier die miteinander verbundenen Wissens- oder Erwartbarkeitsbeziehungen gemeint, in denen ein einzelner Sachverhalt von einem Interaktionsteilnehmer verortet wird. Der Wissensrahmen repräsentiert z.B. die Beziehungen eines Sachverhalts oder einer Handlung zu anderen relevanten Sachverhalten, Tätigkeiten, Handlungsschemata und deren Komponenten sowie auch gegebenenfalls die Art dieser Beziehungen (z.B. "Kausal-Beziehungen", "Folge-Beziehungen", "Gegenteil-von-Beziehungen" usw.) als Erwartbarkeitsbeziehungen.

In den vorliegenden Gesprächen gehen Verständigungsprobleme zwischen Behördenmitarbeitern und Klienten oft darauf zurück, daß beide Interaktionsteilnehmer unterschiedliche Wissensrahmen über Sachverhalte oder über das durchzuführende Handlungsschema zugrunde legen. Idealisiert soll in solchen Fällen von einem "alltagsweltlichen Wissensrahmen" bei Klienten und einem "behördlichen Wissensrahmen" bei Behördenmitarbeitern gesprochen werden.

Der Begriff des "Wissensrahmens" wurde in Anlehnung an Arbeiten von van Dijk (insbes. 1981, vgl. auch 1977) und Müller (1984) im Rahmen der Linguistik sowie Neisser (1979) und insbesondere Aebli (1980, 1981) aus der Kognitiven Psychologie gewählt.

Van Dijk (1981) betont, daß das Verstehen von Sprechakten verschiedene Arten oder Typen von "Wissen" voraussetzt: von Wissen über ritualisierte Sprechaktsequenzen, "frame-like world knowledge" (ebd.: 221), Wissen über "meta-frames" (ebd.) bis zu allgemeinem Weltwissen. "Frames" erläutert er folgendermaßen:

"Frames are not arbitrary 'chunks' of knowledge. First of all they are knowledge units organized 'around' a certain concept. But, unlike a set of associations such units contain the essential, the typical and the possible information associated with such a concept. Next, frames seem to have a more or less *conventional* nature, and thus should specify what in a certain culture is 'characteristic' or 'typical'." (ebd.: 219)

Die Wissensrahmen der einzelnen Individuen werden damit als Repräsentationen dessen angesehen, was in einer Kultur als "Gemeinwissen" gilt. Ihnen wird die Funktion zugesprochen, das eigene Verhalten sowie die Interpretation des Verhaltens anderer zu organisieren.

Auch Müller (1984: 42/43) weist "Frames", "Rahmen" oder auch "Schemata" eine wesentliche Rolle im Verstehens- und Verständigungsprozeß zu:

"Das Wesentliche an Konstrukten wie FRAMES ('schemata', 'scripts', 'scenarios' usw., um nur einige der gebräuchlichen konkurrierenden Begriffe zu nennen) ist also die Tatsache, daß sie typisierte Situationen repräsentieren, in denen 'erfahrungsgemäße' Zusammenhänge zwischen Sachverhalten berücksichtigt werden können. Derartige implizite Zusammenhänge sind jedoch etwa auch zum Verstehen von Sprache allgemein unabdingbar."

Frames besitzen eine prospektiv-antizipatorische Komponente, die Erwartbarkeiten bezüglich des Fortgangs der Diskursentwicklung aufbaut und den Interaktionspartnern ermöglicht, auf dieser Grundlage den tatsächlichen Fortgang der Interaktion als "kohärent", d.h. in Übereinstimmung mit den erwartbaren Entwicklungen, oder "nicht-kohärent", d.h. entgegen den erwartbaren Entwicklungen, zu interpretieren. In diesem Sinne wirken Frames für den Verstehensprozeß des Individuums verstehenssteuernd.

Während van Dijk (1981) den Frame-Begriff vor allem für die Beschreibung und Analyse von komplexen Handlungszusammenhängen vorsieht - er nennt die Beispiele *ins Kino gehen, mit dem Zug fahren, essen im Restaurant* (ebd.: 220) und analysiert die Frame-Strukturen für *Ticketkontrolle in öffentlichen Verkehrsmitteln* und *Jemandem den Koffer tragen* (ebd.: 228ff.) -, bezieht Müller (1984) den Begriff auch auf Erwartbarkeitsbeziehungen auf anderen Ebenen der Interaktionskonstitution, z.B. auf konditionelle Relevanzen auf der Ebene der Gesprächsorganisation oder auf Erwartbarkeitsbeziehungen zwischen kontextuellen Faktoren und Handlungen. Neben diesen Frames, die sich auf Interaktionsprozesse und Ablaufstrukturen beziehen, bezieht Müller jedoch den Begriff auch auf statischere Sachverhalte wie z.B. *Wohnzimmer-Frame, Raum-Frame, Wetter-Frame* etc. Auf Unterschiede zwischen diesen Frames - man könnte sagen zwischen "Ablauf-Frames" und "Sachverhalts-Frames" - geht Müller nicht ein.

Einen Unterschied zwischen *Schemata* als erwartbaren hierarchisch organisierten Ablaufstrukturen und *Systemen* (Netzen) als nicht-hierarchischen Strukturen zur Organisation des "Weltwissens" macht Aebli (1980 und 1981). *Schemata* sind prozeß- und ablauforientiert und werden durch die Verknüpfung, Objektivierung und Einbettung von Teilhandlungen in die Zielhandlung konstituiert; *Systeme* oder Wissensnetze repräsentieren das systematische Wissen eines Interaktionsteilnehmers über Handlungen oder Sachverhalte als statischere Struktu-

ren. Gegenüber den Schemata sind die Wissensnetze flexibler: Indem man einen bestimmten "Knoten" des Netzes als Ausgangspunkt oder *Perspektive* wählt, kann man z.B. Handlungsschemata von jedem beliebigen Punkt des Wissensnetzes her - unabhängig vom tatsächlichen Handlungsablauf - rekonstruieren (vgl. insbes. Aebli 1981: 205ff. und 270) oder in bezug auf einen einzelnen Sachverhalt einen Ausschnitt aus dem Wissensnetz zur Beschreibung oder Erklärung dieses Sachverhalts auswählen.

Die Unterscheidung von Aebli bietet den Vorteil, zwischen Schemata als hinsichtlich ihrer erwartbaren *Abfolge in der Zeit* geordneten kognitiven Strukturen und zwischen dem eher (zu einem bestimmten Zeitpunkt) *statischen* Wissen - oder wie wir hier sagen wollen: "Wissensrahmen" - der Interaktionspartner über Schemata oder auch Sachverhalte und deren erwartbare oder erwartete Beziehungen zueinander zu differenzieren. Demnach wäre es ein Unterschied, ob z.B. ein Handlungsschema mit der Durchführung von Gesprächsphasen konstituiert oder ob *über* dasselbe Handlungsschema geredet wird. Letzteres bewegte sich auf der Ebene von Wissensrahmen.

In der vorliegenden Analyse werden v.a. Wissensrahmen der Teilnehmer über Sachverhalte und Handlungsschemata als Erwartungen der Teilnehmer, von denen sie ausgehen und an denen sie Verstehen und Verständigung überprüfen, relevant. Dem Begriff des Wissensrahmens kommt damit in bezug auf Prozesse der Verständigung ein ähnlicher Status zu wie den oben diskutierten Begriffen der "konditionellen Relevanz" auf der Ebene der Gesprächsorganisation und des "Handlungsschemas" auf der Ebene der Handlungskonstitution. Gegenüber diesen Begriffen bezieht sich der Begriff des "Wissensrahmens" aber eher auf Erwartbarkeitsbeziehungen, die nicht auf den Ablauf von Aktivitäten orientieren, sondern auf statischere Strukturen. Insbesondere wenn die Teilnehmer unterschiedliche Wissensrahmen zugrunde legen, entstehen Verständigungsprobleme, deren Lösung oft eine Modifikation oder Aushandlung des gemeinsam zugrunde zu legenden Wissensrahmens erfordert (vgl. auch Kallmeyer 1981).

2.2.5.2. Kooperationserwartungen

Über die Kooperationserwartungen der Kommunikationspartner in der Bürger-Verwaltungs-Kommunikation ist wenig bekannt. Klischees über den "unfreundlichen Beamten" legen nahe, daß Klienten eher "Unkooperativität" erwarten. Was die Teilnehmer tatsächlich in solchen Gesprächen erwarten, kann lediglich durch Befragungen, durch die empirische Rekonstruktion der Teilnehmerperspektiven bei der Gesprächsanalyse und bei der Untersuchung von Kooperationsproblemen ermittelt werden.

Im vorliegenden Korpus wird Nicht-Kooperativität oder Unkooperativität in der Regel von einem Interaktionsteilnehmer erst dem Partner zugeschrieben oder unterstellt, wenn ein zuvor manifestiertes Verständigungsproblem nicht erwartungsgemäß bearbeitet wurde (vgl. auch Kapitel 4). Hierbei werden dann jedoch weder die Kooperationserwartungen des Problemträgers noch die des Partners expliziert, sondern diese sind oft nur ungenau und bruchstückhaft - z.T. nur aufgrund von Kommentaren der Teilnehmer gegenüber der Analysierenden nach dem Kontaktgespräch - zu rekonstruieren (manchmal leider nur zu erraten!). In einigen Fällen liegt Evidenz für die Annahme vor, daß die Kooperationserwartungen der Klienten sich eher an den Kooperationsformen alltagsweltlicher Interaktion orientieren, während Behördenmitarbeiter eher behördliche Kooperationsformen zugrunde legen (vgl. hierzu auch Selting 1985a).

3. LOKALE VERSTÄNDIGUNGSPROBLEME

Unter "lokalen Verständigungsproblemen" werden hier v.a. Verstehens- oder Verständigungsprobleme behandelt, deren Bezugselemente die sequentiell unmittelbar vorausgegangene Äußerung bzw. der vorausgegangene Turn oder Elemente derselben sind. Das Charakteristikum lokaler Probleme (im Gegensatz zu globalen Problemen) ist, daß das Bezugselement als aus dem Gesprächskontext isoliertes Element bearbeitet wird; der weitere Gesprächskontext ist vom Problem nicht betroffen. Nach der Problembehandlung - im Gesprächsablauf eine Nebensequenz (vgl. Jefferson 1972) - wird die suspendierte Aktivität unmittelbar aufgenommen und das Gespräch fortgesetzt.

Vom Manifestationstyp und von den Problemträgern her muß zwischen lokal manifestierten lokalen Verstehensproblemen *eines* Interaktionspartners und retrospektiv manifest werdenden *wechselseitigen* Mißverständnissen mit lokalen Bezugselementen unterschieden werden. Hier wird davon ausgegangen, daß wechselseitige Mißverständnisse das Resultat jeweils einseitiger Verstehensprobleme sind: Jeder Interaktionspartner hat den anderen nicht bzw. aufgrund seiner eigenen Erwartungen falsch verstanden, behielt aber so lange wie möglich die Annahme von Verständigung aufrecht. Bei einem Mißverständnis mit lokalem Bezugselement ist das Bezugselement dementsprechend eine Äußerung oder ein Äußerungselement, das in den folgenden Sequenzen von beiden Partnern unterschiedlich interpretiert wird. Das diesbezügliche Verständigungsproblem wird jedoch in den hier analysierten Fällen erst später manifest; retrospektiv kann der Analysierende in solchen Fällen jedoch bereits an den der Problemmanifestation vorausgegangenen Sequenzen nachweisen, daß das Problem latent bestand, bevor es manifest wurde.

Einseitige lokale Verstehensprobleme werden vom Problemträger durch ganz bestimmte Typen von Problemmanifestationen signalisiert. Insofern als zum einen mit der Manifestation eines lokalen Verstehensproblems oft eine implizite Partnerhypothese über z.B. den Wissensrahmen des Problemträgers zurückgewiesen wird und zum anderen auch einseitige Verstehensprobleme interaktiv bearbeitet werden müssen, verweisen Signalisierungen einseitiger Verstehensprobleme auf Probleme im wechselseitigen Verständigungsprozeß.

Im weiteren werden folgende Typen lokaler Verständigungsprobleme beschrieben:

(1) *Lokal manifestierte einseitige lokale Verstehensprobleme.* Hier werden verschiedene Typen akustischer Verstehensprobleme, semantischer Zuordnungsprobleme und lokale Erwartungsprobleme unterschieden. Die ersteren Typen scheinen sich auf Ebenen zu beziehen, die in der Linguistik traditionell als Form- und Inhaltsaspekt oder als Syntax und Semantik unterschieden werden. Bei den akustischen Verstehensproblemen ist dieser Formaspekt oder die Syntax insofern relevant, als die Interaktionspartner hier Probleme mit der Identifizierung oder Wahrnehmung der produzierten Laute und/oder Äußerung in ihrer Form bzw. als Formulierungshandlung kategorisieren. Verschiedene Typen semantischer Zuordnungsprobleme werden analog zu der in der Semantik getroffenen Unterscheidung zwischen "Referenz" und "Bedeutung" unterschieden. Lokale Erwartungsprobleme können auf eine weitere pragmatische Ebene bzw. eine Ebene des Verstehens von Äußerungen im Kontext bezogen werden, wenn Kontext dabei als der Wissensrahmen oder die Erwartungen des Problemträgers verstanden wird. Bei der Manifestation lokaler einseitiger Verstehensprobleme zeigt sich mithin eine Problemkategorisierung der Interaktionspartner, die den traditionell in der Linguistik angenommenen Ebenen sprachlichen Handelns zu entsprechen scheint.

(2) *Wechselseitige Mißverständnisse mit lokalen Bezugselementen.* Als Bezugselemente wechselseitiger Mißverständnisse kommen hier insbesondere die unterschiedliche Verwendung desselben Ausdrucks in einem alltagssprachlichen Sinne durch Klienten und in einem fachsprachlichen Sinne durch Behördenmitarbeiter vor.

Insbesondere für die Behandlung lokal manifestierter einseitiger lokaler Verstehensprobleme läßt sich ein sequentielles Problembehandlungsmuster erstellen. Die Art und Weise der Bearbeitung der signalisierten Probleme läßt auf Präferenzstrukturen unter den Problemtypen und auf hierarchisch geordnete Ebenen des Verstehens und der Verständigung schließen.

3.1. Das Problembehandlungsschema für lokal manifestierte einseitige lokale Verstehensprobleme

Lokale Verstehensprobleme werden *lokal* manifestiert und beziehen sich auf ein im vorausgegangenen Turn vorkommendes *Bezugselement* (oder eine *Bezugsäußerung*). Die *Problemmanifestation* suspendiert die jeweils an dieser Stelle konditionell relevante Aktivität und initiiert eine Nebensequenz, eine Problembehandlungs- oder Reparatursequenz. (Unter bestimmten Bedingungen sind hiervon jedoch Aus-

nahmen möglich, d.h. die Problemmanifestation tritt erst in einem späteren Turn auf. Dies muß dann aber wahrscheinlich explizit manifestiert werden. Im Korpus treten solche Fälle nicht auf.)

Mit der Manifestation eines Problems ist eine Zuschreibung von *Interaktionsrollen* für das initiierte Problembehandlungsschema verbunden: Derjenige, der das Problem manifestiert, schreibt sich die Rolle des "Problemträgers" zu; demjenigen, der das Problem lösen soll bzw. an der Bearbeitung des Problems mitwirken soll, dem Schemarezipienten, wird die Rolle des "Problemlösers" zugeschrieben. Bei manchen Typen von lokalen Verständigungsproblemen deckt sich die Bearbeitung mit der Lösung; das muß aber nicht immer der Fall sein.

Bei den lokalen Verständigungsproblemen impliziert die Art und Weise der Problemmanifestation, der *Manifestationstyp*, eine *Problemkategorisierung*, d.h. eine Zuweisung des Problems zu einem Problemtyp, und eröffnet damit eine konditionelle Relevanz für die vom Interaktionspartner erwartete Problembearbeitung. Die *Problemlokalisierung* kann entweder ebenfalls in der Problemmanifestation impliziert oder aber explizit, z.B. durch Fremdwiederholung (Zitierung) oder anaphorische Wiederaufnahme des Bezugselements, vorgenommen werden.

Die Art und Weise der erwartbaren *Problembearbeitung* richtet sich also nach dem Manifestationstyp. Sie wird manchmal vom Problemträger selbst im Anschluß an die Problemmanifestation im selben Turn initiiert, in der Regel jedoch vom Rezipienten der Problemmanifestation im nächsten Turn. Erfolgt die erwartbare Problembearbeitung nicht, sondern reagiert der Interaktionspartner mit einer Problembearbeitung, die in einer Beziehung konditioneller Relevanz zu einem anderen Problemtyp steht, so läßt dies in der Regel auf eine *Rekategorisierung* des Problems und gegebenenfalls die einheitliche Richtung der Rekategorisierung auf *Präferenzstrukturen* unter den Problemtypen schließen.

Nach der *Problemlösung* wird in der Regel die suspendierte Aktivität wieder aufgenommen. Oft wird hier eine noch nicht erfüllte konditionelle Relevanz erfüllt. Wenn ein Rückgang ins suspendierte Gespräch ohne explizite Signalisierung der Problemlösung erfolgt, der Rückgang aber eine Problemlösung voraussetzt, bzw. die Problembearbeitung und -lösung nicht in ihrer Relevanz zurückgestuft wurde, kann aus diesem Rückgang ins suspendierte Gespräch auf eine implizite Signalisierung der Problemlösung geschlossen werden. Bei den analysierten Typen lokaler Verstehensprobleme wird i.d.R. die Problemlösung nicht explizit signalisiert, wenn das Problem erwartungsgemäß bearbeitet wurde.

Für die Analyse lokaler Verständigungsprobleme sind die folgenden Kategorien, die oft ein *sequentielles Problembehandlungsschema* (Abbildung 4) konstituieren, ausreichend: Das Schaubild (siehe folgende Seite) stellt das Problem-

behandlungsschema als in das übergeordnete Gespräch eingebettete Nebensequenz dar. Es ist zu beachten, daß die "Bezugsäußerung" jedoch erst retrospektiv zu einer solchen wird.

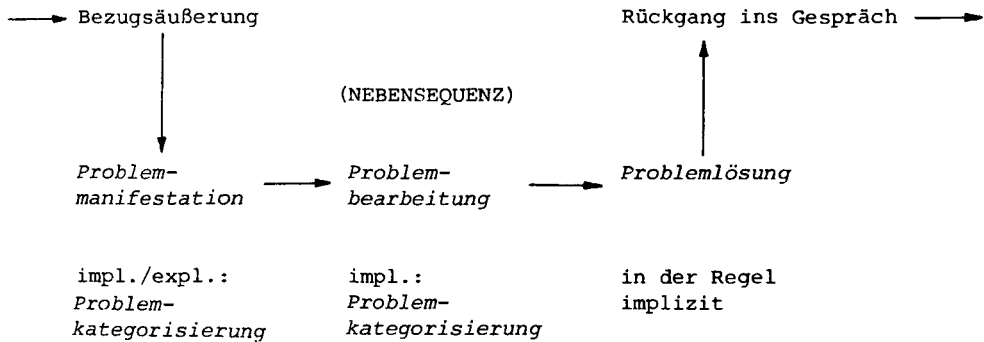


ABBILDUNG 4: Problembehandlungsschema für lokale Verstehensprobleme

Wie bei allen Verstehens- und Verständigungsproblemen wird auch ein lokales Verstehensproblem nur dann manifestiert und bearbeitet, wenn der Problemträger der Problembearbeitung und der Problemlösung eine gewisse *Relevanz* beimißt, bzw. wenn der Problemträger eine *Verstehens Erwartung* hat, die an dieser Stelle nicht erfüllt wird. Lokale Verstehensprobleme sind somit das Resultat nicht erfüllter Erwartungen bezüglich des Verstehens lokaler sequentieller Äußerungen oder Turns bei mindestens einem Interaktionspartner, dem Problemträger.

Im folgenden werden die verschiedenen Problemtypen entlang den Analyse-kategorien näher untersucht. Obwohl dabei bei der Darstellung von den Manifestationstypen ausgegangen wird, versteht es sich aufgrund der bisherigen Darstellung von selbst, daß die Klassifikation der Manifestationstypen nicht nach der intuitiven Zuschreibung von Funktionen vorgenommen wurde, sondern nach der Art und Weise der Problembearbeitung, mit der Rezipienten auf diese Manifestationstypen reagieren.

3.2. Akustische Verstehensprobleme

Von akustischen Verstehensproblemen wird hier gesprochen, wenn der Rezipient einer sprachlichen Handlung anstatt der Ausführung einer konditionell relevanten Sprechhandlung den vorherigen Sprecher mit noch zu beschreibenden Manifestationsformen auffordert, einen Teil oder die ganze vorausgegangene Äußerung zu wiederholen bzw. zu reformulieren (vgl. auch Keller 1976: 2).

Bei den akustischen Verstehensproblemen muß eine Unterscheidung danach ge-

troffen werden, ob das Bezugselement die gesamte vorausgegangene Äußerung bzw. der gesamte vorausgegangene Turn ist (generelles akustisches Verstehensproblem) oder nur ein Teil davon (spezifisches akustisches Verstehensproblem). Beide Problemtypen werden durch je verschiedene Typen von Aufforderungen zur Wiederholung oder Reformulierung bezüglich der letzten vorausgegangenen Äußerung manifestiert.

Bezüglich der Problembearbeitung werden die Begriffe "Wiederholung" und "Reformulierung" hier wie folgt verwendet: Der Begriff *Wiederholung* wird nur dann gebraucht, wenn die lokutive Ebene der Bezugsäußerung identisch wiederholt wird. Werden sowohl die lokutive als auch die prosodische Struktur identisch wiederholt, wird "identische Wiederholung" verwendet, verändert sich lediglich die prosodische Struktur, wird "Wiederholung mit veränderter prosodischer Struktur" benutzt. Von *Reformulierung* wird gesprochen, wenn derselbe Sachverhalt, den ein Sprecher in der Bezugsäußerung formuliert hat, in der Problembearbeitung in veränderter Form noch einmal formuliert wird. Hierbei können z.B. synonyme Ausdrücke und syntaktische und phonetische Strukturveränderungen die zuvor verwendeten Elemente ersetzen; in seltenen Fällen wird die Bezugsäußerung präzisiert.¹

Der Terminus "Äußerung" bzw. "die letzte vorausgegangene Äußerung" kann hier nicht formal definiert und abgegrenzt werden. Vielmehr richtet sich die Wahl der letzten Bezugsäußerung aus möglichen anderen letzten Turnteilen nach der Problemanalyse des Rezipienten der Problemmanifestation selbst, d.h. nach seiner Hypothese über das Bezugselement des signalisierten Problems. In der Regel werden insbesondere Dialogsignale wie *ne'*, *nicht wahr'* oder *oder'* oder aber dialogstrukturierende Äußerungen wie *dás mein ich*, als letzte vorausgegangene Turnteile nicht als Bezugselemente ausgewählt.

1 Der Begriff "Reformulierung" wird hier enger verwendet als z.B. bei Gülich/Kotschi (1985), die Paraphrasen, Korrekturen und Redebewertungen als Reformulierungshandlungen analysieren. Die bei der Bearbeitung von akustischen Verstehensproblemen im Korpus verwendeten Verfahren wären nach Gülich/Kotschi "fremdinitiierte Selbstparaphrasen", bei denen die Problemmanifestation eine Selbstparaphrase des Rezipienten der Problemmanifestation bezüglich des Bezugselements des Verstehensproblems initiiert. Ich bevorzuge hier den Begriff Reformulierung, um zu betonen, daß die Ursache des akustischen Verstehensproblems im Verstehen der Formulierungshandlung des Interaktionspartner liegt und nicht - wie z.B. bei semantischen Zuordnungsproblemen - in der Zuordnung von Referenten oder Bedeutungen zu einem vom Verstehen der Formulierung her unproblematischen Bezugselement.

3.2.1. Generelle akustische Verstehensprobleme

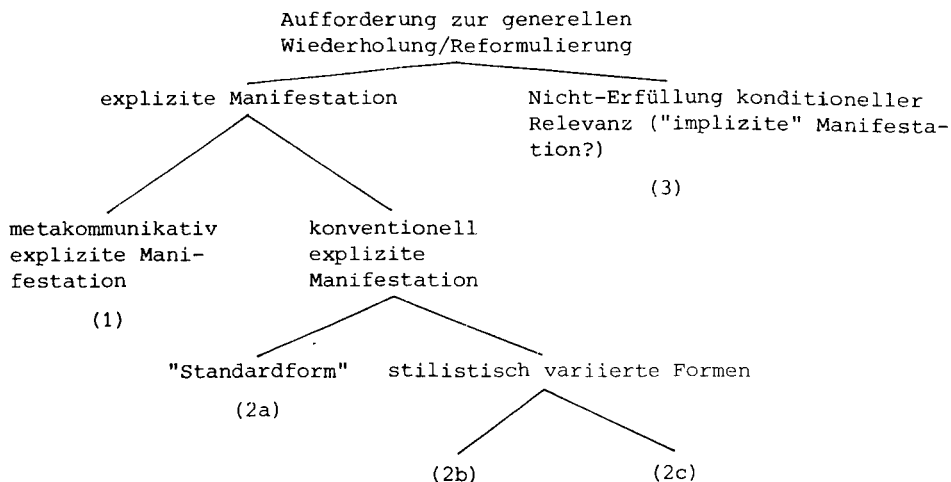
Die Manifestationsformen dieses Typs lassen sich nach dem Explizitheitsgrad und nach stilistischen Kriterien ordnen. Prototypisch handelt es sich um folgende:

- (1) metakommunikativ explizite Manifestation (*ich hab nⁱch verstandⁿ was Sie gesäⁿcht habm,*, BB7/5B: 33-34);
- (2a) *bitte'* als die am häufigsten auftretende Manifestationsform (kann phonetisch zu [b r d ε] oder [b d ε] variiert werden oder aber zu *wie bitte'* (BB13/4B: 03) expandiert werden);
- (2b) *was'* oder *was is'* als stilistisch variierte und seltener auftretende funktionale Äquivalente zu (2a);
- (2c) *wad is'* ([v a d r s]) und *he'* ([h ε]) als Manifestationsformen, die mit einem markiert umgangssprachlichen Sprechstil auf allen linguistischen Ebenen kookkurrieren (vgl. auch Selting 1983, 1985b), funktional äquivalent zu (2a);
- (3) Nicht-Erfüllung einer konditionellen Relevanz, die vom Interaktionspartner als Manifestation eines akustischen Verstehensproblems interpretiert wird. (Diese "Problemmanifestation" wird vom Interaktionspartner - wenn sie auftritt - jedoch auch als Manifestation anderer lokaler Verstehensprobleme interpretiert.)

Gelegentlich werden die Manifestationsformen (2a) - (2c) auf hoher Tonlage realisiert, sind dann aber - im Unterschied zur Manifestation lokaler Erwartungsprobleme (s.u.) - nicht oder nur schwach akzentuiert.

Im Hinblick auf die strukturellen Unterschiede zwischen den Manifestationsformen (1) bis (2c) und (3), wo bei letzterer der "mußmaßliche Problemträger" kein Problem manifestiert, sondern eine Nicht-Reaktion vom Interaktionspartner als Problemmanifestation interpretiert wird, und im Hinblick auf Explizitheitsgrad und stilistische Kriterien lassen sich diese Manifestationsformen wie im folgenden Diagramm in Beziehung zueinander setzen (zur Definition der Explizitheitsgrade siehe Kapitel 2.2.4.).

Die Manifestationsform (1) wird im Korpus, wo sie allerdings nur ein einziges Mal auftritt, als bezogen auf einen längeren komplexen Turn, den die Problemträgerin aufgrund zu großer distaler Entfernung zwischen Sprecherin und Problemträgerin nicht verstanden hatte, interpretiert (s.u.). Als Bezugselement der Manifestationsformen (2a) bis (3) werden jeweils die letzten voraufgegangenen Äußerungen (eines Turns) des Rezipienten der Problemmanifestation interpretiert. Das Bezugselement wird nicht explizit lokalisiert.



Im folgenden werden die mit diesen Manifestationsformen eingeleiteten Sequenzen näher beschrieben. Da die Formen (2a) bis (2c) funktional äquivalent sind, werden sie zusammen behandelt.

(1) *Metakommunikativ explizit eingeleitete Problembehandlung.* In einem Fall wird die Manifestation des Problems metakommunikativ explizit gemacht: BB7/5B: 33-34: (laut) ich hab n~~ich~~ verstand~~x~~ was Sie gesä~~ch~~t habm, . Hiermit
F(+ +)~

wird das Problem, das aus zu großer distaler Entfernung zwischen S und K resultiert, explizit als akustisches Verstehensproblem kategorisiert. Die Tempusform ist eine Vergangenheitsform. Eine ähnliche Manifestation im Präsens hat eher die Funktion der Signalisierung eines allgemeinen Verstehensproblems ohne Problemkategorisierung (s.u., Kapitel 4.2.1.1.):

BB7/5B: 29-44

- 29 S: ((geht zu den Schränken)) (von weiterher) R~~u~~ndfunk und
F(+)
- 30 S: F~~e~~rnsehgebührenbefreiung is kein Probl~~e~~m, das kamman
↑+ +)~
- 31 S: s~~o~~ m~~a~~chen' . nur beim T~~e~~lefon die stelln sich an das
(+ -)/ F(+ ...
- 32 S: mu~~ß~~ selbs unterschriebm sein,*
... +)~
- 33 K: (laut) ich hab n~~ich~~ verstand~~x~~
F(+)
- 34 K: was Sie gesä~~ch~~t habm,*
+)
- 35 S: . w~~i~~eder komm ich, ((lacht)) ..
F(+ +)~
- 36 S: hm h~~i~~er bei der/ dieser Antra auf Geb~~ü~~hrner/ äh
(+)~ M(+ +)

- 37 S: vergünstigung, fürs Telefon, . der muß sélbst
 (+)- (+)~ F(+)
- 38 S: unterschriebm werdn, vom Antragsteller, da stélln die
 (+)~ (+)~ F(+)
- 39 S: sich sehr- . án, . ne' . un díes is hier: für ie
 + +) / F(+)
- 40 K: jáa,
 (+)~
- 41 S: Rúndfunkgebührenbefreiung- das kónntp wa só machen- .
 +)- F(+ +)-
- 42 S: aber wénn dann- . dann müssen wa beides parallél laufp
 F(+ ... +)
- 43 S: lassp un dann könn Sie béides mitnehm, . daß die Dáme
 ... + +)~ T(+)
- 44 K: (kurz) jaa,*
 (+)

Gegenüber den noch zu behandelnden Fällen akustischer Verstehensprobleme scheint hier die Bezugsäußerung, auf die die Problemmanifestation verweist, länger und komplexer zu sein. In vielen anderen Fällen steht in der Bezugsäußerung eines Singals wie *bitte'* nur ein einziger Sachverhalt zur Rede; hier sind es zwei: "Rundfunk- und Fernsehgebührenbefreiung" und "Telefonkostenermäßigung". Damit scheint hier die metakommunikativ explizite Problemmanifestation K's darauf hinzuweisen, daß der gesamte vorherige Turn der S das Bezugselement ihrer Problemmanifestation ist. S reformuliert dann auch den gesamten Bezugsturn, wobei sie die Reihenfolge zwischen den Sachverhalten "Telefongebührenvergünstigung" und "Rundfunkgebührenbefreiung" umdreht und insgesamt in der Reformulierung mit deiktischen Mitteln auf die nun vorliegenden Anträge verweist, bevor sie den neuen Aspekt *parallél laufp lassp* thematisiert.

Wenn man die Analyse dieses Falles mit der Kategorie "Entfernung" vornimmt, so ergibt sich, daß hier zwischen dem Anfang des Bezugsturns, wo eventuell noch mit dem eher lokalen Signal *bitte'* o.ä. das Problem hätte signalisiert werden können, und der erfolgten Manifestation eine größere Entfernung liegt. Dann wäre *Entfernung* ein Parameter, der eventuell beeinflußt, ob ein Problem metakommunikativ explizit manifestiert wird oder nicht.² Wegen des vereinzelt Vorkommens dieser Manifestationsform in meinem Korpus bedarf diese Hypothese jedoch der Überprüfung.

2 Eine etwas andere Funktion der Manifestation eines generellen akustischen Verstehensproblems in bezug auf längere Turns oder Diskurseinheiten scheint auch z.B. die von Gibbon (1976) beobachtete Problemmanifestation *lau-ter*,
 (= =)

die mit zwei Längungsakzenten artikuliert wird und sich wie gesungen anhört ("chroma intonation" oder "Rufintonation"), zu erfüllen.

Gibbon beschreibt die Funktion einer Rufintonation bei einem Element wie *Lauter!* in sprechakttheoretischen Begriffen als auf den perlokutiven Effekt der "securing of uptake" oder "Verständigungssicherung" bezogen. Meiner

(2) *Konventionell explizit eingeleitete Problembehandlung.* Auf die prototypischen Manifestationsformen *bitte'*, *was'*, *was is'*, *wad is'* und *he'* reagieren die Rezipienten mit einem Spektrum unterschiedlicher Bearbeitungsverfahren, die zu folgenden Prototypen zusammengefaßt und nach dem relativen Grad der Veränderung zwischen Bezugsäußerung und Problembearbeitung geordnet werden können:

- (a) identische Wiederholung
- (b) Wiederholung mit veränderter prosodischer Struktur
- (c) Teil-Wiederholung mit z.T. veränderter prosodischer Struktur
- (d) (Teil-)Wiederholung + (Teil-)Reformulierung
- (e) Wiederholung/Reformulierung mit explizit metakommunikativer Einleitung.

In einigen Fällen kann eine Veränderung der prosodischen Struktur oder eine Reformulierung als Verfahren interpretiert werden, das Verständnis des Problemträgers zu sichern. Nunfolgend werden diese Bearbeitungsverfahren exemplifiziert.

(a) *identische Wiederholung*

S-31-6: 79-84

- 79 B: ja eben, ich weiß was anderes, ((räuspert sich))
 (+) ^ (+) ^
 80 K: da war ich im Krankenhaus-
 (+)-
 81 B: mit wem warn Sie denn hier,
 F(+ +)
 82 K: .↑ bitte'
 /
 83 B: mit wem warn Sie denn hier,
 F(+ +)
 84 K: . ↓wä r n Bekannter, s/ den ken n Sie nich,
 T/F(+ +) ^ T/F(+ +) ^

Bei einer derartigen identischen Wiederholung kann man folgern, daß der Interaktionspartner die Problemmanifestation des Problemträgers auch nur als Manifestation eines akustischen Verstehensproblems interpretiert und dem Problemträger keine weitergehende Interpretationshilfe gibt als bei der Bezugsäußerung.

Intuition nach dürfte es bei einer derartigen Problemmanifestation u.a. von der Einschätzung der Relevanz des vorhergegangenen Beitrags abhängen, ob der Rezipient die Problemmanifestation auch als Aufforderung zur Wiederholung/Reformulierung des vorausgegangenen Beitrags oder nur als Aufforderung zur Veränderung der Sprechweise in bezug auf folgende Beiträge auffaßt. Ähnliche Funktionen erfüllen offenbar auch z.B. die in universitären Seminaren beobachtbaren metakommunikativ expliziten Problemmanifestationen wie *Wir verstehen hier hinten nichts, sprich doch lauter!* o.ä.

(b) *Wiederholung mit veränderter prosodischer Struktur*

S-31-6: 130-137

- 130 K: *hja*, also das is/ das is n/ das is n ganz seriöses
F(+)
- 131 K: Häus' un da wohp nur alte Däm drin' also da kamman
-)/ F(+ -)/ (...
- 132 K: schon gar keene ((atmet hörbar)) Männer mit réinbringen,
+ + ↑+)
- 133 K: und das würd ich auch nich tún,
F(+ ↑+)
- 134 B: auf der Wächstraße,
(+)
- 135 K: bitte'
- 136 B: (etwas deutlicher akzentuiert) auf der Wächstraße,
F(... + +)
- 137 K: ja, ja,

Hier wird das Bezugselement (Z. 134) z.T. parallel mit der vorausgegangenen Äußerung der K formuliert. Die problembearbeitende Äußerung (Z. 136) wird deutlicher akzentuiert als die Bezugsäußerung.

In anderen Fällen finden sich Veränderungen im Sinne einer lauterer und/ oder langsameren Sprechweise.

Diese prosodischen Veränderungen können als Verfahren interpretiert werden, das Verständnis des Problemträgers zu sichern. Es betrifft lediglich die meta-lokutive Struktur der Äußerung, und es werden lediglich solche Strukturen verstärkt, die in der Ausgangsäußerung auch schon vorhanden waren. Die Akzenttypen verändern sich z.B. nicht, und es werden auch keine Akzente gesetzt, die in der Ausgangsäußerung gar nicht vorhanden waren.

(c) *Teil-Wiederholung mit z.T. veränderter prosodischer Struktur*

S-34-5: 63-71

- 63 S: ja nün, dat wår do wat, für zweihunnert Mårk oder
(+) (+) F(+ -)/
- 64 S: sowat' oder/ war dat viel über zweihunnert Mark'
F(+ -)/
- 65 K: zweihunnertséchzig Mårk,
M(+ +)
- 66 S: ↑ he'
/
- 67 K: zweihunnertséchzig, .. und die setzen die inne
(+) M{+.....
- 68 S: (relativ laut) já, un wenne
F(+)
- 69 K: Zéitung/
+)-
- 70 S: überléchs' wenne/ da ünter zweihunnert Mark wirs kaum
-)/ S(- ...
- 71 S: wat kriegn,* ne'
+)

S-30-6: 15-20

- (d) (Teil-)Wiederholung + (Teil-)Reformulierung

138-145 herangezogen werden, in dem die Reformulierung eher als Verstärkung der konditionellen Relevanz interpretiert wurde.

Finanzamt M.I: 208-215

- Nach der Problemmanifestation *bitte'* (Z. 209) wiederholt K hier zunächst die Bezugsäußerung identisch, fügt dann aber eine Reformulierung der Äußerung an, die durch die Partikel *aso* (also) explizit als solche gekennzeichnet wird. In

128 K: schon fertig die Karte,*
+)-
129 S: jaja, brauchen Sie nur die:-
(+)- M(+ +
130 S: neue Adresse einzusetzen-
+ +)-

Auf die Bezugsäußerung des K reagierte S zunächst nicht; eine Reaktion wird von K nach einer Pause jedoch durch das Dialogsignal *ne-* explizit eingeklagt (vgl. Jefferson 1981). Erst danach erfolgt die Problemmanifestation des S. Zwischen der Ausgangsäußerung und der Problembearbeitung liegt hier eine größere *Entfernung* als in vielen der zuvor behandelten Fälle: Die Pause ist quasi ein temporaler Aspekt dieser Entfernung; das Dialogsignal als Einforderung einer bereits zuvor erwarteten Reaktion nach der Pause konstituiert hier quasi einen eigenen Turn und kann als sequentieller Aspekt der Entfernung interpretiert werden. Die Problembearbeitung des K wird gegenüber der Bezugsäußerung etwas langsamer gesprochen. Die Reformulierung enthält einen zusätzlichen Akzent, und die Partikel *ganz* wird durch *schon* ersetzt. Beide Partikeln erfüllen jedoch offenbar dieselbe Funktion in diesem Kontext. Die Problembearbeitung wird hier mit einem Verb des Sagens (*verbum dicendi*) metakommunikativ explizit eingeleitet.

Analog zur Hypothese, daß eine metakommunikativ explizite Problemmanifestation etwas mit der Entfernung zum Beginn der Bezugsäußerung zu tun hat, könnte man hier die Hypothese aufstellen, daß auch eine metakommunikativ explizit eingeleitete Problembearbeitung durch eine größere Entfernung zwischen Bezugsäußerung und Problemmanifestation oder auch zwischen Bezugsäußerung und Problembearbeitung bedingt ist. In beiden Fällen spielt der Parameter *Entfernung* mithin eine Rolle bezüglich des Verfahrens, mit dem hier explizit die Beziehung zwischen Bezugsäußerung und Problembehandlung hergestellt wird.

Ein Gegenbeispiel wäre die auf S. 79f. besprochene Sequenz S-31-6: 138-143, wo trotz Entfernung zwischen Bezugsäußerung und Problembehandlung, die mit einer diskursstrukturierenden Äußerung überbrückt ist, keine metakommunikativen Ausdrücke verwendet werden. Dieser Fall zeigt, daß auch bei Entfernung eine metakommunikativ explizite Einleitung der Problembehandlung *optional* ist.

Abschließend soll hier noch kurz kontrastierend ein Beispiel besprochen werden, in dem das Signal *wad is*, mit fallender terminaler Intonation eine ganz andere Funktion als die Signalisierung eines akustischen Verstehensproblems erfüllt:

3.2.2. Spezifische akustische Verstehensprobleme

Im Unterschied zur Manifestation genereller akustischer Verstehensprobleme wird bei der Manifestation spezifischer akustischer Verstehensprobleme das Bezugselement vom Problemträger explizit lokalisiert:

BB3/6B: 6-12

- 6 S: ich kánn ánrufn, wenn Sie
F(+ +) (...
- 7 S: das móchtn, weil das is drübm in dem Gebäude
...) M(+ +
- 8 S: (? der ?) Ravensberger Spinneréi, wenn Sie s
... +)M(...
- 9 S: beschréibm könn is das ja kein Problém,
- ... +)
- 10 K: we(nn) ich was'
- 11 S: (langsamer) wenn Sie s beschréibm könn,* (.)
(+)
- 12 K: jáa, . jaa kann ich,
(+) F(+ +)

Die Lokalisierung erfolgt hier, indem das Bezugselement durch das Fragewort *was* ersetzt wird, zugleich aber der Teil der Bezugsäußerung, der nicht das Bezugselement der Problemmanifestation ist, durch eine Wiederaufnahme als unproblematisch gekennzeichnet wird: Wiederaufgenommen werden die Konjunktion *wenn*, in deren Skopus das Bezugselement stand, und die Anrede mit personal-deiktischer Ersetzung (*Sie* → *ich*), die dem Bezugselement unmittelbar vorausging.

In der Problembearbeitung wird entsprechend auch nur der Teil der Bezugsäußerung in seiner lokutiven Struktur wiederholt, der im Skopus der Konjunktion *wenn* stand. Prosodisch ist die Problembearbeitung durch eine langsamere Sprechweise gekennzeichnet und durch die Verstärkung und Veränderung des Akzenttyps im Wort *beschreibe*. Der veränderte Akzenttyp ist aber wohl primär auf die Verkürzung der Toneinheit in der Wiederholung zurückzuführen: In der Bezugsäußerung zeigte der "-"-Akzent eine Fortsetzung der Äußerung bis zum Akzent auf *Problem* an; in der Problembearbeitung liegt der letzte Akzent der Äußerung bereits auf *beschreibe*. Dagegen ist die Verstärkung des Akzents wohl eher ein Mittel, um das Verständnis des Problemträgers zu sichern. (Allerdings ist fraglich, ob man konkret diese beiden Veränderungen des Akzents trennen kann.) Dieses Problem wird also bearbeitet durch eine Wiederholung des lokalisierten Teils mit veränderter prosodischer Struktur.

3.3. Semantische Zuordnungsprobleme

Semantische Zuordnungsprobleme liegen vor, wenn der Problemträger eine Äußerung des vorherigen Sprechers zwar akustisch verstanden hat, aber nicht interpretieren kann, weil er einzelnen Elementen oder der ganzen Äußerung keine Bedeutung im Kontext zuordnen kann. Diese Zuordnung von Ausdruck oder Äußerung und Bedeutung kann sich auf mehrere Ebenen beziehen: die Identifizierung von Gegenständen oder Sachverhalten, auf die ein Sprecher referiert; die Zuweisung einer Bedeutung oder eines Sinnes zu den Ausdrücken, die ein Sprecher gebraucht; das Verstehen der Beziehung, in der eine Äußerung des Sprechers zum vorhergegangenen Gesprächskontext steht; das Verstehen der interaktiven Funktion einer Äußerung im Kontext, z.B. die Inferierung implizierter Wertungen, das Verstehen impliziter Relevanzsetzungen. Die beiden erstgenannten Typen beziehen sich auf die Ebene der Relationen zwischen Ausdrücken und außersprachlichen Gegenständen und Sachverhalten, eine Beziehung, die traditionell unter den Begriffen "Referenz" und "Bedeutung" oder "reference" und "sense" behandelt worden ist (vgl. Lyons 1977). Die beiden letztgenannten Typen beziehen sich auf die Ebene von Bedeutungsrelationen im Kontext; erstere werden unter dem Begriff "Kohärenz" näher diskutiert, letztere v.a. in der Pragmatik und in der Konversationsanalyse unter den Begriffen "Inferenz" und z.T. "Relevanz".

In diesem Kapitel werden nur der ersten Ebene zuordnbare "Referenzprobleme" und "lokale Bedeutungsverstehensprobleme" untersucht.³ Diese beiden Problemtypen unterscheiden sich v. a. danach, ob in der Problembehandlung die Unter-

3 Ähnliche wie die hier gemeinten Probleme behandelt Kallmeyer (1977) als "Identifizierungsprobleme" auf der Ebene der Gesprächsorganisation, die dadurch entstehen, daß ein Rezipient einen Sachverhalt nicht identifizieren oder zuordnen kann, auf den der Sprecher mit der Verwendung eines "einfachen Ausdrucks" Bezug genommen und damit "unmittelbare Zugänglichkeit" für den Rezipienten vorausgesetzt hat (offenbar sind hier u.a. definite Ausdrücke (s.u.) gemeint).

Die Bearbeitung eines solchen Problems erfolgt nach Kallmeyer durch ein "Identifizierungsschema" als Teilschema oder auch Nebensequenz der Aktivitäten der Gesprächsorganisation. Zu den "Kernaufgaben" eines Identifizierungsschemas gehören:

- "(a) Manifestation eines Identifizierungsproblems,
- (b) Identifizierungshilfe,
- (c) Rückmeldung über den Identifizierungserfolg" (ebd.: 61).

Die Rückmeldung (c), kann implizit erfolgen.

Zu den Expansionsformen des Schemas, d.h. den Komponenten, die zusätzlich durchgeführt werden können, gehören z.B. eine zusätzliche Voraussetzungs-sicherung (rekursives Verfahren, das in allen Expansionsstadien anwendbar ist) oder eine Abfolge von Bearbeitungsschritten nach dem Prinzip der Reduktion impliziter Voraussetzungen (vgl. ebd.: 62f.).

stellung von Identifizierbarkeit bzw. Bedeutungszuordbarkeit bezüglich des Bezugselements aufrechterhalten wird oder nicht (s.u.). Kohärenzprobleme, in denen der Rezipient einer Äußerung den Bezug zu vorhergegangenen Äußerungen nicht herstellen kann, und Inferenzprobleme, in denen der Rezipient mit der Bezugsäußerung nahegelegte konversationelle Implikaturen (vgl. Grice 1975) oder Relevanzsetzungen nicht versteht, können wegen des geringen Vorkommens im Korpus hier nicht systematisch untersucht werden.

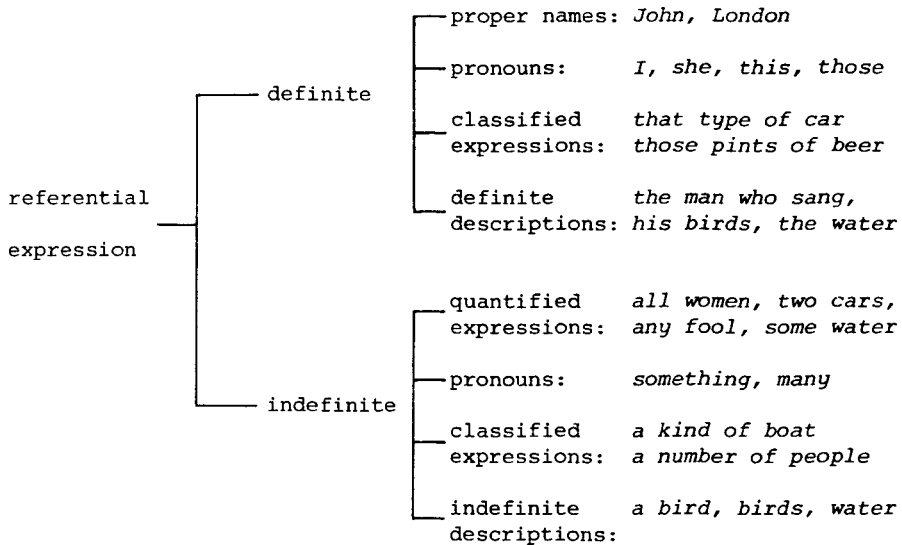
Zu den lokalen Verstehensproblemen werden v.a. auch solche gezählt, in denen ein Hörer einen vom Sprecher verwendeten fachsprachlichen Ausdruck nicht versteht. Unter den lokalen Verständigungsproblemen ist dies ein Problemtyp, der im Hinblick auf den Kontext der Bürger-Verwaltungs-Kommunikation vielleicht kontextspezifischer ist als die zuvor benannten. Deshalb wird dieser Problemtyp in einem eigenen Unterkapitel (3.3.3.) behandelt. Wechselseitige Mißverständnisse aufgrund der unterschiedlichen Verwendung fachsprachlicher Ausdrücke werden ebenfalls weiter unten behandelt.

3.3.1. Referenzprobleme

In der Literatur besteht Einigkeit darüber, daß ein Sprecher mit dem Gebrauch eines "referierenden" Ausdrucks einen Referenzakt vollzieht (vgl. z.B. Lyons 1977: 177; Searle 1969: 82ff.; Vater 1984). Nach Thrane (1980) und Vater (1984) sind referierende Ausdrücke solche Ausdrücke, die in einer Äußerung/einem Satz in einer konkreten Äußerungssituation auf ein wirkliches außersprachliches Objekt, einen Referenten, verweisen. Hierzu können "referentielle" Ausdrücke

Nach meiner Analyse muß jedoch genauer unterschieden werden, ob es sich um Referenzprobleme oder lokale Bedeutungsverstehensprobleme handelt. Die von Kallmeyer genannten "Kernaufgaben" gelten zwar für beide Problemtypen, jedoch unterscheiden sich jeweils die konkreten Manifestationsformen und die Art der "Identifizierungshilfe". Insbesondere die genannten Expansionsverfahren wären nach meiner Analyse bei den lokalen Bedeutungsverstehensproblemen, nicht aber bei Referenzproblemen erwartbar. Genau besehen manifestiert N im ersten von Kallmeyer analysierten Gespräch (siehe ebd.: 53f.) mit der Problemmanifestation *Tageslichtprojektor* ein lokales Bedeutungsverstehensproblem, das A und F beide als Referenzproblem jeweils mit kurzen Problembearbeitungen im Sinne der Kernaufgaben des Schemas bearbeiten. Im zweiten von Kallmeyer analysierten Gespräch (ebd.: 61f.) dagegen werden die von ihm analysierten Expansionsformen erst verwendet, nachdem erste Identifizierungshilfen im Sinne der Bearbeitung eines Referenzproblems nicht zur Problemlösung führten und nun das lokale Bedeutungsverstehensproblem, dort ein lokales Zuordnungsproblem, als solches bearbeitet wird. Die von Kallmeyer beobachtete "schrittweise Reduktion impliziter Voraussetzungen" schließt damit also auch ggf. veränderte Problemkategorisierungen durch die Rezipienten der Problemmanifestation mit ein, ein Gesichtspunkt, der aber erst bei der Trennung der Problemtypen analysierbar ist.

verwendet werden, d.h. solche Ausdrücke, mit denen man prinzipiell auf Objekte, Personen, Substanzen, Ereignisse, Orte usw. Bezug nehmen kann. Zu diesen referentiellen Ausdrücken gehören nach Thrane (1980) die folgenden, die er in definite und indefinite Ausdrücke unterteilt (ebd.: 41):



Searle und insbesondere auch Johnson (1976) heben hervor, daß beim Gebrauch eines referierenden Ausdrucks der Sprecher von der Identifizierbarkeit oder Zuordbarkeit des gemeinten Referenten durch den Hörer ausgeht. Referenzprobleme werden nach Searle durch Fragen wie *who?*, *what?*, *which?* signalisiert.

Schegloff (1972), der hinsichtlich der Analyse von Orts- und anderen Namen zu demselben Schluß wie die o.g. Autoren kommt, betont die Bedeutung eines Referenzaktes bezüglich der Konstitution sozialer Beziehungen: In den Referenzakt geht eine Partnerhypothese ein, der Hörer wird einer Gruppe als "Mitglied" oder als "Fremder" zugeordnet. Je nach dem eigenen Zugehörigkeitswunsch zur Gruppe manifestiert ein Interaktionspartner Identifizierungs- oder Referenzprobleme oder nicht. Aus Referenz- oder - allgemeiner - Verstehensproblemen werden Inferenzen gezogen, die gelegentlich durch besondere Partnerarbeit verhindert werden (sollen) (vgl. ebd.: 114ff.).

Von einem *Referenzproblem* wird im weiteren dann gesprochen, wenn ein Interaktant auf einen für die Interaktion relevanten Sachverhalt mit einem referierenden, im Korpus in der Regel einen definiten, Ausdruck Bezug genommen hat, ohne den Sachverhalt zuvor explizit einzuführen oder näher zu explizieren, der Rezipient aber im nächsten Turn manifestiert, daß er diesem referierenden Ausdruck keinen Referenten zuordnen kann. Der Sachverhalt, der dabei als bekannt,

erkennbar oder zuordbar präsupponiert wurde, kann eine Person, ein Ort, ein Gegenstand, eine Aktivität oder Handlung oder auch ein relevantes Welt-, Kontext- oder sonstiges Hintergrundwissen sein. Im Korpus kommen als Bezugsausdrücke eines Referenzproblems v.a. Deiktika, Nomen oder Nominalphrasen mit bestimmtem Artikel und Namen vor.

Im zugrunde liegenden Korpus manifestiert der Problemträger sein Referenzproblem typischerweise durch ein W-Fragewort ohne weitere Expansion mit fallender terminaler Intonation. Wahrscheinlich können alle W-Fragewörter außer *wieso*, *weshalb*, *warum* und anderen, die Begründungen, Explizierungen oder weitere Informationen verlangen, in einer *Referenzfrage* verwendet werden: Referenzfragen veranlassen lediglich den Rezipienten zu einer neuen Referenzherstellung. Es wird kein Element der Bezugsausdrückung zitiert oder wiederaufgenommen. Von der Signalisierung eines generellen akustischen Verstehensproblems durch z.B. die Manifestation *was'* unterscheidet sich die Referenzfrage nur durch die Intonation.

Nach dem Explizitheitsgrad geordnet, kommen folgende Manifestationsformen vor:

- (1) metakommunikativ explizite Referenzfrage: *wéliches méin Se denn jetzt*, (BB2/6B: 10);
- (2) konventionell explizite Referenzfrage: W-Fragewort (hier: *wó*,, *wér*,, *wie*,, *was*,) mit "+"-Akzent und fallendem Grenzton oder nur mit fallendem Grenzton;
- (3) implizitere Manifestation: Lokalisierung des Bezugselements + Konstruktionsabbruch.

Bei der Bearbeitung eines Referenzproblems wird der referierende Bezugsausdruck durch einen anderen referierenden Ausdruck ersetzt oder ergänzt. Die Unterstellung der Identifizierbarkeit oder Zuordbarkeit des sprachlichen Ausdrucks zu einem außersprachlichen Sachverhalt, die bei der Verwendung eines referierenden Ausdrucks immer impliziert ist (s.o.), wird damit typischerweise aufrechterhalten. Es wird lediglich von momentanen Zuordnungsproblemen, nicht aber von Problemen aufgrund der unzutreffenden Zuschreibung von Wissensvoraussetzungen ausgegangen.

Davon unterschieden werden weiter unten "lokale Bedeutungsverstehensprobleme", die durch andere Verfahren bearbeitet werden. Hierbei wird in der Problembehandlung die Unterstellung von Bedeutungszuordbarkeit aufgegeben, und dem Problemträger werden Bedeutungszuordnungshilfen in Form zusätzlicher Informationen gegeben.

Im folgenden werden einige Problembehandlungssequenzen geordnet nach den Problemmanifestationen (1) bis (3) beschrieben.

(1) *Metakommunikativ explizit eingeleitete Problembehandlung*

In einem Fall wird das Referenzproblem metakommunikativ explizit manifestiert:

BB2/6B: 1-15

- 1 [S: Morgen,
(+)-
- 2 [K: ná- . ichäh- möchte ma frägn- . wó kamma erfährn
(=) S(+) +)- F(+) +
- 3 K: was diese- . diese- Báu da, diese Vórbau für das
... (+) F(+)
- 4 K: Verwaltungsgebäude (leiser werdend) für das neue da,
)
- 5 [K: (? was das ?)* bedéutn soll, . is das- Hünde/
(+) (+)-
- 6 S: mhm'
(-)/
- 7 [K: Hündezwinger' oder oder Fläschensammelstelle- oder
(-)/ M(- ...)
- 8 S: ((lacht))
- 9 K: sónst was,
(+) ^
- 10 [S: wás/ wéliches méin Se denn jetzt, diesn/ ah ich/
(+) H(+) +) ^ (+)
- 11 [K: ja, wemma
H(+)
- 12 [S: wárt'n Se, ich ich hól ma- ich hól ma son Plân, . Momént,
(+) ^ (+)- F(+) +) ^ (+) ^
- 13 [K: da réin geht hier, daß ja
H(+) ^
- 14 K: fürchtbar is das ja, ((kurzes Lachen))
(+) ^
- 15 ((7 Sek. Pause; S holt Plan))

In Z. 10 formuliert S die Problemmanifestation *wéliches méin Se denn jetzt*, . Mit dem folgenden Fragment *diesn/* war offenbar eine Einleitung der Problembearbeitung intendiert, die aber abgebrochen wird (zu ähnlichen Sequenzen s.u.). S schlägt dann die Zuhilfenahme eines Planes als Identifizierungshilfe vor und kündigt damit eine kooperative Problemlösung zur Voraussetzungssicherung für die Anliegenbearbeitung an. Parallel dazu tritt K in die Problembearbeitung ein. Seine Problembearbeitung *wemma da réin geht hier*, in Z. 11/13 ersetzt den Bezugsausdruck *Vórbau für das Verwaltungsgebäude für das neue da*, aus Z. 3-4; eine komplexe definite Nominalphrase wird somit durch eine Äußerung ersetzt, in der mit lokaldeiktischen Ausdrücken und einem Bewegungsverb die Position des gemeinten Referenten relativ zum Standort des Sprechers angegeben wird. Die Verwendung definiter (deiktischer) Ausdrücke in der Problembearbeitung

weist darauf hin, daß K die Unterstellung, S könne den gemeinten Referenten identifizieren, aufrechterhält. Das Problem wird hier im folgenden mit Hilfe des von S herbeigeordneten Plans gelöst.

(2) *Mit konventionell expliziten Referenzfragen eingeleitete Problembehandlung*

Die meisten Referenzprobleme werden im Korpus durch konventionell explizite Referenzfragen manifestiert. Hierzu zwei Beispiele:

S-34-3: 234-242

- 234 S: has denn ma nächgefracht eventuell ob die nich
F(+)
- 235 S: so bāld ma:l wieder- . son Arbeitsbeschäftungsprogramm
+ + -
- 236 S: hābm hier' . (relativ leise) hier bei der
- -)/ S(+)
- 237 K: . (relativ leise) wō,*
- 238 S: Stādt,
+)
- 239 K: .. ach der Dings wollt mir do immer besorgn, .
F(+ ...)
- 240 K: von der Cāritas aus, ham die gesacht- . wenn et sowat
(+) F(... + ...)
- 241 K: ma gībt- . wolln se mich da réintun, . (relativ leise) āch, .
+ ... + +) (+) ^
- 242 S: .. āber'
(-)/

S-34-5: 316-325

- 316 K: mhm' . (? wissen Se bei ?) (...) Schuppen da,
..... (+) ^
- 317 S: wād is'
/
- 318 K: &hab mir grad noch- dieses Dings ma āngeskuckt, da is
M(..... +) ^ (...
- 319 K: ha gek/ . ganze Dāch is ja kaputt obm,
...) F(+ ...)
- 320 S: wō,
(+) ^
- 321 K: vonnem Lāgerhaus bei dep, . rechnet ja fast alles
F(+ ...) M(...
- 322 K: réin, .↓ bei dep da,*
+) ^ T(...)
- 323 S: (mit Lippenrundung) ōch nōō, (relativ leise, tief) dat glaub
F(-----) F(...
- 324 K: (relativ leise, mit Lippenrundung) ōch jaa,
F(+-----)
- 325 S: ich nich,* meinse'
...) (-)/

In beiden Beispielen wird eine Referenzfrage als explizite Problemmanifestation verwendet. Im ersten Beispiel wird der definite Bezugsausdruck *hier*

durch den definiten Ausdruck *bei der Stádt* ergänzt. Das zweite Beispiel ist etwas komplexer, da das Referenzproblem des S eng mit dem zuvor in Z. 317 manifestierten akustischen Verstehensproblem, das K nicht bearbeitet, zusammenhängt. Wenn S die personale Referenz, die K in Z. 316 vermutlich herstellt hat (die Aufnahmequalität läßt hier keine genauere Rekonstruktion zu!), schon nicht akustisch verstanden hat, dann müssen sowohl die definiten Ausdrücke *dieses Dings* und *ganze Dách* als auch der lokal-deiktische Ausdruck *da* in z.B. Z. 318 für ihn referentiell unzuordbar sein. Allerdings scheint sich die Problemmanifestation des S hier lediglich auf die lokale Referenz zu beziehen. Auch hier wird in der Problembearbeitung die Referenzangabe der Bezugsäußerung durch eine präzisere definite Angabe (*Lágerhaus*) ersetzt.

Bei den vorstehenden Beispielen werden in der Problembearbeitung präzisere oder konkretere Angaben gemacht. Im folgenden Fall dagegen besteht zwischen dem Bezugsausdruck und der Ersetzung eine Relation der Verallgemeinerung:

S-34-3: 149-154

- 149 K: (relativ laut) ich wollt ma
 150 K: frâgn- * (? wenn de ?) (...)
 151 S: (? wat mácht ?) die denn, die
 152 S: Bewährungshelferin, (....), . die Fráú,
 153 K: wér, (laut) óch,*
 154 K: (schnell) die is do schon längs wieder* wég,

Dieses Beispiel zeigt vielleicht am deutlichsten, daß S dem K hier lediglich ein momentanes Zuordnungsproblem zuschreibt. Obwohl der Ausdruck *Bewährungshelferin* den Ausdruck *Fráú* impliziert und insofern nicht als Zuordnungshilfe fungieren kann, kann K dem Bezugsausdruck offenbar doch nun einen Referenten zuordnen.

(3) *Lokalisierung des Bezugsausdrucks + Konstruktionsabbruch als Einleitung der Problembehandlung*

In einem Fall wird das Referenzproblem durch eine Lokalisierung des Bezugselements und einen dann erfolgenden Konstruktionsabbruch signalisiert:

Finanzamt M.I: 46-50

- 46 S: die Belêge' ham Se die da (...) (...) dás was Sie
 47 K: ähm- für die:-
 48 S: hier aufgeführt ham, (...)
 49 K: ja, einmal Bunte Liste is das- .
 50 K: Krankenversicherung- bleibm die áuch hier'

Die Problemmanifestation (Z. 47) beginnt mit einem Verzögerungssignal und nimmt dann eine in der Bezugsäußerung implizierte syntaktische Konstruktion auf: *die Belege [für etwas]*. Mit der Manifestation *für die:-* wird also das in der Bezugsäußerung implizite Bezugselement des Referenzproblems lokalisiert. Der Konstruktionsabbruch signalisiert, daß K selbst die Referenz nicht herstellen kann. S bearbeitet das Problem durch einen deiktischen Verweis auf in den Unterlagen angegebene Sachverhalte, wiederum also eine Ersetzung durch einen anderen definiten Ausdruck. Auch hier bleibt also Identifizierbarkeit unterstellt.

In allen Fällen wird die Problemlösung nicht explizit signalisiert, sondern durch den Rückgang in die suspendierte Aktivität impliziert.

Interaktiv stellt die Signalisierung eines Referenzproblems offenbar eine Aufforderung bzw. eine Anweisung an den Interaktionspartner dar, das Bezugselement der W-Frage, einen definiten Referenzausdruck, durch einen anderen, evtl. konkreteren, zu ersetzen. (Vgl. Garveys (1979) "Specific Request for Specification".) Wenn in der Problembearbeitung lediglich ein definitiver Ausdruck durch einen anderen ersetzt wird, kann davon ausgegangen werden, daß sowohl der Problemträger als auch der Problemlöser die Identifizierbarkeit oder Zuordbarkeit für gegeben halten. Somit wird von beiden Beteiligten die *Problemursache* lediglich als momentane und nicht als prinzipielle Zuordnungsschwierigkeit gesehen.

Häufig tritt der Problemträger selbst unmittelbar nach der Manifestation seines Referenzproblems in die Problembearbeitung ein, indem er eine Lösungshypothese formuliert. In diesem Fall ersetzt er in einer Lösungshypothese selbst den referierenden Bezugsausdruck durch einen anderen. Trägt die Ersetzung eine fallende Intonationskontur, wird hier von *Bestätigungsfrage* gesprochen; trägt sie eine steigende Intonationskontur, so wird die Äußerung *Vergewisserungsfrage* genannt. Es ergibt sich damit die komplexe Einleitung der Problembehandlung durch eine *Referenzfrage plus Lösungshypothese*.

Die Wahl zwischen Bestätigungsfrage und Vergewisserungsfrage scheint mit der Erwartung zusammenzuhängen, ob die Problembearbeitung die Problemlösung ist oder nicht. Dies könnte u.a. mit der Zahl der möglichen Alternativen und der Inferierbarkeit aus dem vorausgegangenen Gesprächskontext zusammenhängen.

Zunächst zwei Beispiele für Referenzfragen + Bestätigungsfragen:

S-34-5: 350-353

350 K: (? ah ja bin beim Schuster ?) war ich auch schon

 S(... +)

- 351 K: gewesen, . hat (? er ?) áu nich geklebt richtig,
 F(+ +) ^
 352 S: wër, der Schüster,
 (+) (+) ^
 353 K: ja, . über siebm Märk gekostet, (...)
 ^ F(+ +) ^

S-34-3: 208-217

- 208 K: n Kränkpschein braucht ich au, fürn
 F(+ ...)
 209 K: Zahnarzt, die is nämlich
 F(+ ...) ^
 210 S: (leise) ja, (? könn wa ja ma kúckp- ?)
 ^ M(+ +) -
 211 K: einfach da hingegangn'
 F(+ -)/
 212 S: . wër, die Gitti, . ja, wër
 (+) ^ (+) ^ S(+
 213 S: bräucht denn jetzt eiþ, Dú: oder (? die ?) Gitti,
 (+) ^ (-)/ (+) ^
 214 K: (schnell) die Gitti
 (+) ^
 215 K: brauch eiþ, . ja die wár aber schon da, die is* . un
 F(+ +)
 216 K: jetz/ . muß sie nür der Kränkpschein no abgebm,
 S(- +) ^
 217 S: áha,
 F(+ +)

In beiden Fällen stehen hier nur wenige Alternativen zur Verfügung, die der Interaktionspartner gemeint haben könnte. Im ersten Fall, wo das Gesprächsthema die Schuhe des K sind, war eventuell der Referent vorher schon eingeführt worden; es wäre aber auch gesprächskontextuell kaum ein anderer Referent erwartbar. Im zweiten Fall stellt der Problemträger selbst im Anschluß an seine Problemmanifestation die beiden möglichen Alternativen gegenüber: *wër, die Gitti, . ja, wër bräucht denn jetzt eiþ, Dú: oder (? die ?) Gitti*, (Z. 212-213). Es war aber in der Bezugsäußerung durch die Proform *die* bereits impliziert, daß K sich auf eine weibliche Person bezogen hatte.

In beiden Fällen wird die Problembearbeitung bzw. die Lösungshypothese des Problemträgers vom Interaktionspartner, der das Bezugselement produziert hat, bestätigt.

Bei der Kombination von Referenzfrage + Vergewisserungsfrage scheint der Problemträger sich bezüglich der Problemlösung unsicherer zu sein:

S-34-5: 33-38

- 33 S: ruf doch mal an, nee wat/ wieviel Quadratmeter krisse
 F(+ +) F(+ +) ^

frage intendierte und nicht von der Richtigkeit der Lösung ausging. Von K wird diese Lösungshypothese bestätigt.

Der für die Wahl zwischen Bestätigungs- und Vergewisserungsfrage ausschlaggebende Faktor scheint also zu sein, ob der Problemträger eine Problemlösung erwartet oder nicht. Diese Hypothese wird durch die Bestätigungen der Lösung bei der Wahl der Bestätigungsfrage und durch eine Korrektur in einem Fall bei der Wahl einer Vergewisserungsfrage gestützt.

3.3.2. Lokale Bedeutungsverstehensprobleme

Ein lokales Bedeutungsverstehensproblem liegt vor, wenn der Problemträger manifestiert, daß er das in der Problemmanifestation zitierte oder wiederaufgenommene Element nicht interpretieren kann und der Rezipient mit einer Bedeutungs-erklärung, Beschreibung charakteristischer Eigenschaften usw. reagiert, um das Problem zu bearbeiten.

Bei diesem Problemtyp wird charakteristischerweise die vom Sprecher der Bezugsäußerung implizierte Identifizierbarkeits- oder Bedeutungszuordbarkeitsunterstellung in der Problemmanifestation zurückgewiesen. Dies geschieht offenbar - im Vergleich mit Referenzproblemen - z.T. *allein durch eine Zitierung oder eine anaphorische Wiederaufnahme des Bezugsselements*.

Ein lokales Bedeutungsverstehensproblem wird durch zwei Fragetypen signalisiert:

- (1) *Nachfrage* (mit oder ohne finiter Verbalphrase) mit terminalem "+"-Akzent und fallendem terminalen Grenzton

- (a) metakommunikativ explizit:

$$\left[\begin{array}{l} \text{was heißt, wie meißt Se,} \\ \text{was soll [das] sein,} \end{array} \right] + \left[\begin{array}{l} \text{Zitierung/Fremdwiederholung} \\ \text{oder anaphorische Wiederauf-} \\ \text{nahme des Bezugsselements} \end{array} \right]$$

- (b) konventionell explizit:

$$\left[\begin{array}{l} \text{W-Fragewort} \\ \text{(hier: wie, wat fürn)} \\ \text{(nicht: warum, weshalb,} \\ \text{wieso)} \end{array} \right] + \left[\begin{array}{l} \text{Zitierung/Fremdwiederholung} \\ \text{oder anaphorische Wiederauf-} \\ \text{nahme des Bezugsselements} \end{array} \right]$$

Ein Beispiel für eine konventionell explizite Nachfrage (auf die Bearbeitungsverfahren wird erst weiter unten eingegangen):

S-34-3: 276-285

- 276 K: (relativ laut) mêi:ne Güte, dat is/ s/ dát* is ja ne
F(+ +) ^ F(+)
- 277 K: Tropfsteinhöhle gewórđn bei uns, né' . (? wie dat anne
+ ...) (-)/
- 278 S: issat só
F(+)
- 279 K: Wände aussieht, ?) (laut) ách, alles wég jetz,*
(+) ^ (+) ^ H/F(+ +)
- 280 S: schlimm gewórđn'
+ -)/ wie alles
F(+)
- 281 S: weg jetz,
...)
- 282 K: ↑já,* sôn Lóch- . inne Wand- . nûr no n
H (+) H/F(+ +) - (+) - F(+)
- 283 K: bißken Spérrholz zu sehn da, . hat i (? Dir ?) do
+ ^ F{.....}
- 284 K: dâmals schon gezeichnet, ne' jâa'
+ ...) (-)/ (-)/
- 285 S: hat die Télefôn' die-
F(+ -)/

Auch hier tritt der Problemträger häufig nach der Nachfrage selbst in die Problembearbeitung ein, indem er in einer Bestätigungs- oder Vergewisserungsfrage eine Lösungshypothese formuliert.

Ein Beispiel für eine Nachfrage + Bestätigungsfrage:

S-34-5: 91-101

- 91 K: . ách sehn Se, ich wollt Sie wat fragn, . ham Sie den
(+) ^ F{.....} F{+.....}
- 92 S: ja,
ja,
- 93 K: (? Aufhebungsbescheid ?) gekri/ vom Árbeitsamt
+ +
- 94 K: gekricht hier, hingeschickt wordn,
..... +) F{.....}
- 95 S: (relativ leise) (? wat n ?) Beschéid, jâa, dat wir
S(+ +) ^ (+) ^
- 96 S: Gêld kriegn,*
F(+ +) ^
- 97 K: nein den Aufhebungsbescheid,
(+) ^
- 98 S: wat für n Aufhebungsbescheid,
S(+ +) ^
- 99 K: für die/ für die Zêit wo ich
F(+)
- 100 K: krank gewesn bin,
+)
- 101 S: nêee, hâb ich noch ních gekricht-
(+) ^ F(+ -)-

Hier wird die Problembearbeitung bzw. der Lösungsvorschlag des S in Z. 95-96 von K korrigiert. S formuliert dann in Z. 98 erneut eine Nachfrage.

Ein Beispiel für eine Nachfrage + Vergewisserungsfrage:

BB15/7B: 17-28

- 17 K: aufm Siegfried, und da muß man wann hier
M(+ -)/
- 18 K: hin komm'
- 19 S1: eine Woche vorher, immer
F(+ +) F(+)
- 20 S1: montags davor, . is . Anmeldung,
+ +)
- 21 K: um- u/ un morgens um
S(-
- 22 K: wieviel Uhr' was heißt
-)/ (+)
- 23 S1: . früh: h, . ganz früh,
(+) F(+ +)
- 24 K: ganz früh, sechs' siebm' fünf' . also mir
(-)/ (-)/ (-)/ T/S(-
- 25 K: issas egal- ich muß s nur wissn nächstes
+)- T/S(... +)
- 26 K: Mal,
- 27 S1: jaa, ich kann Ihn da aber keine feste
(+) S(+ -
- 28 S1: Zeitzusage gebm, né' .
+ +) (-)/

Hier schlägt K nach ihrer metakommunikativ expliziten Nachfrage (Z. 22/24) drei verschiedene Lösungshypothesen vor. Danach bekräftigt sie in Z. 24-26 die Relevanz der Problembearbeitung. (Auf dieses Beispiel wird in Kapitel 4.2.2. noch näher eingegangen.)

Strukturell besteht hier also eine Ähnlichkeit zu den Referenzfragen + Lösungshypothese. Auch hier scheint der Grad der Lösungserwartung ein für die Wahl zwischen Bestätigungs- und Vergewisserungsfrage ausschlaggebender Faktor zu sein. Im ersten Fall scheint S aufgrund seines Wissensrahmens den Sachverhalt *Aufhebungsbescheid* nicht zuordnen zu können. Der einzig relevante Bescheid, an den er hier denkt, ist offensichtlich ein Bescheid, daß die Behörde Geld bekommt. Im zweiten Fall deutet K's Auflistung von drei verschiedenen Hypothesen darauf hin, daß sie selbst die Auswahl aus diesen Alternativen nicht treffen kann.

Eine weitere Problemmanifestation für lokale Bedeutungsverstehensprobleme ist:

- (2) *Echofrage*: Zitierung bzw. Fremdwiederholung des Bezugselements mit terminalem "-"-Akzent und steigendem Grenzton

Reihenfolge der Darstellung hier orientiert sich an dem Maß der Zurücknahme der ursprünglich in der Bezugsäußerung implizierten Bedeutungszuordbarkeitsunterstellung in der Problembearbeitung.

(a) *Explikation des Hintergrundes des Bezugselements*

Beispiele für dieses Verfahren sind zwei zuvor (siehe Seite 97 und 99) angeführte. In S-34-3: 276-285 wird von K in Z. 282-283 der Sachverhalt *alles weg jetzt* durch Angabe zusätzlicher Informationen erläutert, bevor er sich auf das gemeinsame Wissen zwischen ihm und S bezieht. In S-34-3: 228-233 bezieht sich K in Z. 232-233 auf ein Allgemeinwissen, das er mit der Partikel *ja* und dem Adverb *meist* explizit als solches darstellt. In beiden Fällen signalisiert der Rezipient der Problemmanifestation hier, daß er von der prinzipiellen Bedeutungszuordbarkeit durch den Problemträger ausgeht.

Ein weiteres Beispiel:

S-34-3: 38-47

38 S: ja, un

39 S: wat hässe sélbs gemacht jetzt um: Arbeit zu kriegn oder
S(+ - - -)-

40 S: so-

41 K: sélbs bin ich nur r/ só rumgegangen, .
S(- +)~

42 K: wie ich dat immer mach, . ↑ jaa, ↑ dā wo die am arbeitp
M(... +)~ (+) H(+ +)-

43 S: (leise) ↓ wie: só rum- wo wårse denn (? noch, ?)*
T(+ +)- T(+)~

44 K: sind-* nâchgefracht- . wegn Arbeit- .. sons kann i/
M(+)- M(+ +)- (-)-

45 K: sonst weiß ich äu nix,
S(- +)~

46 S: .. hs héut schon inne Zéitungp
F(+ +)

47 S: gekückt'
-)/

Hier präzisiert S seine erste allgemeine Nachfrage *wie: só rum-* sofort durch eine zweite: *wo wårse denn (? noch, ?)*. K bearbeitet das Problem, indem er die Tätigkeit, die den Hintergrund seiner Bezugsäußerung bildet, genauer beschreibt.

(b) *Abgrenzung vom Gegenteil*

S-30-3: 11-17

11 K: .. (relativ laut) wird dat nich automâtisch irgendwie
F(+ +)

- 4 K: Königsbrücke, genau die beiden Stadtteile
 5 K: braucht ich, . a(1)so/
 6 S1: (leise) Méstischblätter'*. was soll
 7 S1: das sein, a(1)so Grund- Grundkartn,
 8 K: äh- Kártn in ein ziem(1)ich großen Ma/
 9 S1: Grundkartn, ja die- ähm- die bekommt man- & es
 10 K: jaa, richtig,

Hier wird in der Problemmanifestation von S1 (Z. 6-7) zunächst eine Echofrage und dann eine Nachfrage mit pronominalisierender Wiederaufnahme des Bezugselements formuliert. In der Problembearbeitung wird der Bezugssachverhalt der übergeordneten Kategorie *Karten* zugeordnet. Die Angabe des *großen Maßstabes* als dem spezifischen Merkmal wird von K abgebrochen, als S1 offensichtlich den gemeinten Sachverhalt identifiziert hat.

Im Unterschied zu den Problembearbeitungsverfahren (a) bis (c) handelt es sich hier bei (d) um ein eher holistisches Verfahren der Bedeutungserklärung, bei dem der Rezipient der Problemmanifestation die mit dem Bezugselement implizierte Unterstellung von Bedeutungszuordbarkeit weitgehend reduziert.

Als Sonderfall kann zu diesem Bearbeitungsverfahren die Wegbeschreibung gezählt werden, mit der Rezipienten auf Fragen wie *wó istn das*, reagieren.

BB14/4B: 47-65

- 47 S2: kann aber sein daß Sie das vielleicht auch
 48 S2: im Gewerkschaftsbüro kriegn, . daß die so
 49 K: weiß nich wo das
 50 S2: etwas habn, . ne' hier- vielleicht hier vorne
 51 K: íst- . mhm'
 52 S2: im DGB Haus, né' . inner Marktstraße,
 53 S1: in der Marktstraße,
 54 K: mhm' .
 55 K: wó istn das,
 F(+ ...)
 56 S1: das is wenn Sie hier links n Stück

 57 S1: runtergehn- . das is die:- zweite oder dritte
 58 K: jaa'
 59 S1: Straße auf der link- . auf der link
 60 K: ách ja,
 61 S1: Seite Marktstraße- un...dann is auf der rechtp
 62 K: mhm' . okéy,

- 63 S1: Seite dann gleich das äh- DGB Haus,
 64 K: mhm' .
 65 K: ökey, ja dann kück ich (? wo ?) mal, . güt,

Die erste Problemmanifestation des K in Z. 49/51 rekategorisieren S1 und S2 hier offensichtlich als Referenzproblem. S2 ersetzt den Bezugsausdruck *Gewerkschaftsbüro* aus Z. 48 in Z. 52 durch *DGB Haus*. Eine Reduzierung der Identifizierbarkeitsunterstellung impliziert die Lokalisierung in der *Märktstraße* durch S1 und S2. Bis hierher bleibt Identifizierbarkeit aber unterstellt; alle Ausdrücke werden als definite Ausdrücke verwendet. Erst auf K's Nachfrage *wó istn das*, in Z. 55 gibt S1 eine Wegbeschreibung vom Standort zum Zielort und läßt damit die Identifizierbarkeits- oder Bedeutungszuordnungsunterstellung fallen. K signalisiert seine Problemlösung explizit durch das Signal *äch ja*, und signalisiert damit offenbar, daß er die Straße doch kennt und damit selbst sein Problem rekategorisiert als momentane Zuordnungsschwierigkeit (vgl. zur Begründung dieser Interpretation Kapitel 3.3.4.).

Die Auswahl des relevanten Ausschnittes aus seinem Wissensrahmen durch den Rezipienten der Problemmanifestation richtet sich offenbar nach seiner Analyse der Problemursache, d.h. nach seiner Hypothese darüber, welche Wissensvoraussetzungen beim Problemträger gegeben sind und welche nicht. Die Bedeutungszuordnungshilfe zielt dabei lediglich auf das Verstehen des Bezugsselements als singulärem Sachverhalt im Gespräch. Es scheint unterstellt zu werden, daß die Interaktionsstörung durch eine Ergänzung der Wissensvoraussetzungen bzw. durch eine "Füllung der Wissenslücke" des Problemträgers behebbar ist: Sein Wissensrahmen wird additiv mit dem Element ergänzt, das für die Lösung seines Verstehensproblems notwendig ist. Insofern als die Interaktionspartner nicht von Widersprüchen zwischen ihren jeweiligen Wissensrahmen ausgehen, wird eine prinzipielle Reziprozitätsannahme (vgl. Cicourel 1975) aufrechterhalten.

Auch hier wird typischerweise die Problemlösung nicht explizit vom Problemträger signalisiert, sondern der suspendierte Fokus bzw. die suspendierte konditionelle Relevanz wird aufgenommen. Einzige Ausnahme ist die Wegbeschreibung in BB14/4B, in der K mit *äch ja*, in Z. 60 die Problemlösung signalisiert. Dieses Signal könnte allerdings auch signalisieren, daß K sein Problem rekategorisiert hat (vgl. Kapitel 3.3.4.).

3.3.3. Lokale Verstehensprobleme mit fachsprachlichen Ausdrücken und Verfahren der Verständigungsherstellung und -sicherung

Im vorigen Kapitel wurden bereits Probleme mit einbezogen, die sich auf das

Verstehen fachsprachlicher Ausdrücke richteten. Da diesen Problemen im untersuchten Gegenstandsbereich eine besondere Bedeutung zugemessen wird, werden diese hier noch einmal detaillierter analysiert.

Fachsprachliche Ausdrücke werden sowohl von Behördenmitarbeitern als auch von Klienten verwendet, und Problemträger können beide sein.

Das Bedeutungsverstehensproblem verweist in der Regel darauf, daß auch der mit dem fachsprachlichen Ausdruck bezeichnete Sachverhalt und seine Relevanz oder Bedeutung im Handlungsschema nicht verstanden werden. (Der Zusammenhang dieser verschiedenen Problemebenen wurde ausführlich in Henrici/Herlemann/Kindt/Selting 1985 diskutiert.) Für den Behördenmitarbeiter als Problemträger zeigt sich, daß ein fachsprachlicher Ausdruck eine wichtige Funktion bei der Anliegensfestlegung oder allgemeiner bei der Identifizierung eines behördlich relevanten Sachverhalts hat. Kann dagegen der Behördenmitarbeiter den Sachverhalt nicht in seinem Wissensrahmen über behördlich relevante Sachverhalte verorten, kann die Problembehandlung in ihrer Relevanz rückgestuft werden. Insofern hat das Verstehensproblem mit Bezug auf einen fachsprachlichen Ausdruck eine interaktive Bedeutung, die über die lokale Problembearbeitung hinausgeht.

Bei der Bearbeitung von Verstehensproblemen mit Bezug auf fachsprachliche Ausdrücke sind in einigen Fällen besonders deutliche Verfahren der Verständigungsherstellung bzw. Bedeutungserklärung und besonders deutliche Verständigungssicherungssequenzen beobachtbar. Gegenüber der Analyse lokaler Bedeutungsverstehensprobleme im vorigen Kapitel sollen hier deshalb insbesondere diese Verfahren näher untersucht werden, mit denen die Interaktionspartner wechselseitig Verständigung herstellen, überprüfen und sichern.

3.3.3.1. *Vorsorgepauschale*

Im hier zu analysierenden Fall manifestiert K kein lokales Bedeutungsverstehensproblem, sondern ein lokales Erwartungsproblem (s.u.). Dieses wird von S jedoch rekategorisiert als lokales Bedeutungsverstehensproblem mit Bezug auf den fachsprachlichen Ausdruck *Vorsorgepauschale* und als solches ausführlich bearbeitet. Auf die Rekategorisierung selbst wird in Kapitel 3.4.3. näher eingegangen.

Die Problembearbeitungsaktivitäten des S bestehen im wesentlichen (a) aus verschiedenen - z.T. den im vorigen Kapitel bereits besprochenen - Verfahren, mit denen er seinen Wissensrahmen über das Bezugselement expliziert, und (b) aus der Zuhilfenahme einer offiziellen Tabelle (als Hintergrund seiner Angaben), die er aus einem Regal geholt hat und anhand derer er der K die für sie

relevante Höhe der Vorsorgepauschale nennt und belegt. K signalisiert einige Male während des Gesprächs und am Gesprächsende explizit eine Problemlösung, die als Ratifizierung der Rekategorisierung des von ihr manifestierten Problems als lokales Bedeutungsverstehensproblem durch S interpretierbar ist (s.u.), obwohl sie in einem Nachgespräch angab, das Problem sei für sie nicht gelöst worden. Sie habe sich aber aufgrund der Kooperativität des S nicht mehr getraut, noch weiter nachzufragen. Sie sei sich dann auch "begriffsstutzig" vorgekommen.

Finanzamt M.I.: 157-271

- 157 K: gut, un dās
 158 K: brauch ich aber dā gar nīch anzugebm,
 159 S: hier wirkt sich das gar
 160 S: nīch aus, da gibts die Vōrsorgepauschale- und die is
 161 S: hier hōher als Ihre tatsāchlichen Aufwendngn warn,
 162 S: Sie ham ja nur Krānkenkasse und des/ diese
 163 K: jaa,
 164 S: dreihundertzwāzig, un die Vōrsorgepauschale is hōher
 165 K: ja,
 166 S: Frau- . K/K, (.)
 167 K: . Krānkenversicherungsbeiträge das brāuchen
 168 K: Se alles nīch,
 169 S: dās wirkt sich nīch aus, das ham wa/ hab isch/ das
 170 S: hāb ich gestrichn, . ich sach ja weil die
 171 K: gut, diese hier
 172 S: Vōrsorgepauschale hōher is, ne'
 173 K: āuch nīch, .. is das/ . wieso is das
 174 K: gestr/ ach weil/ . die Vōrsorge-
 175 S: Vōrsor/ es gībt eine Vōrsorge/
 176 S: bei Sōnderausgabm gibts eine sogenannten
 177 S: Vōrsorgepauschale, . āutomatisch, . die hāngt vom
 178 K: mhm' jaha'
 179 S: Familienstand und von der Hōhe des Arbeitslohnes aus,
 180 S: . ab, . und die is in Īhrm Fall- . auf jēdn Fall
 181 K: jaha'
 182 S: hōher als die tatsāchlichen Āufwendungen, . denn- Ihre
 183 K: mhm'
 184 S: tatsāchlichen Aufwendngn war ja nur die
 185 S: Krānkenversicherung' . und bēstenfalls hier diese
 186 K: jaa-

- 187 S: dreihundertzwanzig Márk, also (? ácht/ rund achthundert
 188 S: Márk ?) . un die Vórsorgepauschale is bestimmt- .
 189 K: jaha'
 190 S: zwischen táusend und zweitausend Mark, (.)
 191 K: ach das sind dann so
 192 K: Versícherungn und sowas,
 193 S: . naja:- es is ne:- ne
 194 S: angenomm/ ángenommene Áufwendungen sind das,
 195 K: . ahso,
 196 K: . und wie wirkt sich das dann auf- . daraus-
 197 S: die wirkn sich jétz
 198 S: gar nich aus weil Sie die schon- . weil die schon in
 199 S: der J/ in der Jáhrestabelle/ Mónatstabelle
 200 S: eingearbeitet sind, die hám Se ja n schon in Anspruch
 201 S: genómp, . bei der mónatlichen Geháltsabrechnung,
 202 K: (leise)mhm' (? mhm' ?)*
 203 S: . ís das schon, . eine ángenommene- Vórsorgepauschale
 204 K: ách so,
 205 S: (..)
 206 K: ahso, . áhm- un wenn die níedriger is- heißt das
 207 K: dann daß man von dem- (.)
 208 S: néiin' das/ das wás für Sie
 209 S: günstiger is wird automatisch an/ ángesetzt, . bitte'
 210 K: mit der Ánrechnung läuft wie sonst,
 211 K: mit der Ánrechnung läuft wie sonst, hat aso keip
 212 K: Einfluß darauf ob ich- . von den Stéuern was wiederkríege
 213 S: ob Sie-
 214 K: oder nich,
 215 S: .. das hat da kéin Éinfluß drauf, es is ních
 216 S: zu Ihrem Náchteil oder wás'
 217 K: nee- ich will das nur
 218 K: irgndwie (lachend) kapiern, . (leiser&lachend) is aber n bißchen
 219 K: schwíerig wahrscheinlich,*
 220 S: najá, . wie sóll ich das ságn- diese
 221 S: Vórsorgepauschale ist damals éingeführt wordp- um die
 222 S: Arbeitnéhmer schon in den Genúß der- . ihrer- .
 223 S: Áufwendungen, ihrer Vórsorgeaufwendungen, voráb zu
 [aʊfʋendʊŋən] [aʊfʋendʊŋən]
 224 K: (leise) mhm'*

- 225 S: bringn, . in Form einer Pauschale, . die Pauschale
[bring]
- 226 K: (leise)mhm'* mh'm'
- 227 S: steht/ wie gesacht die sind abhängig vom/ vom
- 228 S: Familienstand und von der Höhe des Arbeitslohnes,
[abartslohnes]
- 229 S: . und der Computer der stellt also automatisch das für
- 230 S: Sie/ nimmt für Sie günstigere- entweder die
- 231 S: tatsächlichen Aufwendungen oder die Vorsorgepauschale,
[tatsächlichen aufwendungen]
- 232 S: . das wägt der mir dann ab, . aber wie gesacht- .
- 233 K: (leise) ach so,*ach so, ach so:,
- 234 S: bei der Höhe jetzt kann man jetzt schon sagen, die
- 235 S: Vorsorgepauschale ist höher als Ihre tatsächlichen
[ist]
- 236 S: Aufwendungen, . das also der Computer sowieso die
[aufwendungen]
- 237 K: ja,
- 238 S: Vorsorgepauschale- . berücksichtigt, ne'
- 239 K: ach so, und
- 240 K: das was ich dann quasi nicht dazu ausgegeben hab an
- 241 S: wenn
- 242 K: Büchern oder so wird nicht mehr da drauf angerechnet,
- 243 S: Sie jetzt- nein,
- 244 S: das wi/ wä/ wär ja nur interessant wenn Ihre
[interessant]
- 245 S: tatsächlichen Aufwendungen höher wären, . nicht' . dann
[tatsächlichen aufwendungen] [wären]
- 246 S: wäre das interessant, daß Sie die Beträge eintragen,
[interessant]
- 247 S: . nicht' aber die sind ja hier niedriger, ..
- 248 K: (leise) hm, (? ungefähr ?)*
- 249 S: nicht' (.) nur damit Sie sehen wie hoch/ ich will ihn zeigen
((S holt Aktenordner mit Tabellen aus einem Regal und legt ihn
- 250 S: wie hoch die Vorsorgepauschale- . in Ihrem Fall im vorigen
geöffnet vor K auf den Tisch))
- 251 S: Jahr also bei der Höhe des Arbeitslohnes ist- damit Sie
[ist]
- 252 S: sich selbst überzeugen können- . Sie haben also
- 253 K: mh'm'
- 254 S: achzehntausendsiebenhundertneunzig Mark verdient-
- 255 S: sechshundert Mark ist Weihnachtsfreibetrag-

- 256 S: ächzehntausendeinhundertneunzig, .
257 S: achzehntausendeinhundertneunzig- gückn Se mal an, däs
258 S: is Ihre Vorsorgepauschale, äutomatisch,
259 S: zwäitausendsiebenhundertviernfünzig, die hām Sie
260 K: (leise)zweitausendsiebenhundertviernfünzig Mark,*
261 S: aber schon in Änspruch genomm, (.) nūr, . jêtz, im
262 S: Jahresausgleich, . dānn wäre es also nur interessant
[VEBƏ ES]
263 S: wenn Ihre Aufwendungen bedeutend höher wären, dānn
[VEBƏn]
264 S: käme noch was- . noch was hinzú, . aber Sie sind ja
265 K: ja,
266 S: bedeutend niedriger, aber die zweitausendsiebenhundert
267 S: kriegn Se automātisch,
268 K: . ah ja, gút, . okey, . dās wars
269 K: dann, gút- . Dānke schön-
270 S: dās wars, ne' Wiederséhn'
271 K: Wiedersehn-

Im Gespräch wird der Ausdruck *die Vorsorgepauschale* von S in Z. 159ff. zum ersten Mal gebraucht, und zwar als Erklärung dafür, daß K ihren Bausparvertrag nicht beim Lohnsteuerjahresausgleich anzugeben braucht. K manifestiert kein Problem damit, sondern sichert mit einer Bestätigungsfrage ab, ob S die Krankenversicherungsbeiträge ebenfalls nicht brauche. S bestätigt dies und führt als Erklärung dafür wiederum in einem definiten Ausdruck die *Vorsorgepauschale* an; die Äußerung ist explizit als Reformulierung seiner eigenen früheren Äußerung eingeleitet. *ich sach ja weil die Vorsorgepauschale höher is, ne'* (Z. 170-172). Die dann in Z. 173-174 folgende abgebrochene Wieso-Nachfrage K's, in der K vermutlich fragen wollte, *wieso* ein bestimmter Betrag in ihrem Antrag gestrichen wurde, ein typisches Signal für ein lokales Erwartungsproblem (s.u.), sich aber selbst korrigiert und als Lösungshypothese auf die *Vorsorgepauschale* verweisen will, diese aber ebenfalls wieder abbricht, wird von S als Manifestation eines lokalen Bedeutungsverstehensproblems rekategorisiert und durch eine umfassende Erklärung des Sachverhalts *Vorsorgepauschale* bearbeitet.

Zunächst ersetzt er in der Problembearbeitung den definiten Artikel des definiten Ausdrucks *die Vorsorgepauschale* durch den indefiniten Artikel und führt den Ausdruck *eine Vorsorgepauschale* explizit ein: *es gibt eine Vorsorge/ bei Sonderausgabm gibts eine sogenannten Vorsorgepauschale*, (Z. 175-177). Er gibt als Elemente einer Bedeutungserklärung die Faktoren an, die für diese

Vorsorgepauschale relevant sind: Sie bezieht sich auf *Sonderausgaben* und hängt vom *Familienstand* und von der *Höhe des Arbeitslohnes* ab. Dieser generelle und abstrakte Sachverhalt wird dann auf den Fall der K hin konkretisiert (Z. 180-190).

Als Verfahren der Bedeutungserklärung und Verständigungsherstellung können festgehalten werden:

- (a) *Ersetzung des definiten Ausdrucks durch Einführung des Sachverhalts mit indefinitem Ausdruck;*
- (b) *Angabe der Faktoren, die die spezifische Anwendung des Sachverhalts bedingen;*
- (c) *Anwendung/Bezug auf den konkreten Fall.*

K reagiert in Z. 191-192 mit einer Inferenzüberprüfung (Bestätigungsfrage) in bezug auf die Extensionen des Begriffs, die von S korrigiert wird. In der Korrektur wechselt er wieder den Fokus von den konkreten Extensionen der K zur Angabe einer abstrakteren Extension: *angenommene Aufwendungen sind das*, und verwendet damit ein weiteres Verfahren der Bedeutungserklärung und Verständigungsherstellung:

- (d) *Angabe der Extensionen des Ausdrucks.*

Hiernach wird von K mit dem Signal *ahso*, Verstehen signalisiert. Danach bezieht K diese Erklärungen wieder auf ihren Fall und stellt eine weiterführende Frage. S erklärt dann, daß die *Vorsorgepauschale* eine Größe ist, die nicht bei der Berechnung der monatlichen Steuern in Rechnung gestellt wird. Es läßt sich das folgende Verfahren auflisten:

- (e) *Angaben zum Berechnungsmodus.*

Wiederum signalisiert K in Z. 204 explizit ihr Verstehen mit *ach so*,. In Z. 206-207 formuliert sie erneut eine Inferenzüberprüfung, die von S korrigiert wird.

Die von S korrigierten Inferenzen der K weisen hier deutlich darauf hin, daß sie - obwohl sie Verstehen signalisiert - die Bedeutung der *Vorsorgepauschale* noch nicht verstanden hat. In Z. 215-216 wechselt S den Fokus von der Anrechnung im Einzelfall zum generellen Berechnungsprinzip. Er beteuert quasi, daß die Berechnung nicht zu K's Nachteil erfolgen kann. Daraufhin wechselt K auf die metakommunikative Ebene: Sie weist S's Problemzuweisung, ihre Befürchtung, die Berechnung könne zu ihrem Nachteil gehen, zurück und gibt die Bearbeitung ihres Verstehensproblems als Motiv oder retrospektive Erklärung für ihre Fragen an: *nee- ich will das nur irgendwie (lachend) kapiern, . (leiser*

und lachend) *is aber n bißchen schwierig wahrscheinlich,** (Z. 217-219). Der Zusatz der zweiten Äußerung erlaubt vielleicht den Schluß, daß sie immer noch nicht verstanden hat.

K's Wechsel zur metakommunikativen Ebene scheint mir hier eine Strategie zu sein, Kooperativität zu sichern. Eventuell befürchtet K, S fasse ihre Fragen als Mißtrauen auf (was S in seiner Problemzuweisung in Z. 215-216 auch nahelegt), und will diese Interpretation entkräften. Zugleich scheint dieser Wechsel die Funktion einer expliziten Manifestation ihres Problems zu erfüllen, die - will S kooperativ reagieren - er weiter bearbeiten muß. In diesem Sinne hat sie gesprächssteuernde Funktion. Durch den Zusatz, es sei wahrscheinlich schwierig, sichert K zusätzlich Kooperativität: Die Schwierigkeit des Sachverhalts ist sowohl für S's Probleme bei der Erklärung verantwortlich als auch für K's Verstehensprobleme.

S reagiert kooperativ. Er beginnt mit einem metakommunikativen Kommentar (*wie soll ich das ságn-*, Z. 220), der auf sein Formulierungsproblem hinweist, und liefert dann eine relativ lange Bedeutungserklärung zum Sachverhalt *Vorsorgepauschale* (Z. 220-238). Diese folgende Sachverhaltsdarstellung des S besteht aus den folgenden Elementen, die zum Teil Reformulierungen der bereits genannten Bearbeitungsverfahren sind (bei Reformulierungen wird dieselbe Ziffer zur Bezeichnung des Verfahrens wie oben verwendet), insgesamt aber auf eine umfassendere und holistischere Bedeutungserklärung im Sinne von Quasthoff/Hartmann (1982) ausgerichtet sind:

- (f) Angaben zum allgemeinen Zweck und zur Funktion der *Vorsorgepauschale*;
- (b') Angabe der Faktoren, die die Höhe der *Vorsorgepauschale* bedingen;
- (g) Angaben zur Berechnungsweise: Computer nimmt automatisch den günstigeren Wert (hiernach wird von K dreimal explizit Verstehen signalisiert; Z. 233);
- (c') Anwendung/Bezug auf den konkreten Fall: *Vorsorgepauschale* ist höher als tatsächliche Aufwendungen;
- (h) Abgrenzung vom Gegenteil: nur interessant, wenn Aufwendungen höher als *Vorsorgepauschale* wären.

Das Verstehen dieses Sachverhalts wird von K wieder mit einer Inferenzüberprüfung überprüft (Z. 239-242); daraufhin erklärt S weiter und holt zur Untermauerung seiner Aussagen und zur Demonstration einen Ordner aus dem Regal und zeigt K eine Berechnungstabelle für die *Vorsorgepauschale*. Diese Tätigkeit wird in Z. 249-260 kommentiert. Es kann also das folgende Verfahren hinzugefügt werden:

(i) *Beleg und Demonstration anhand der amtlichen Berechnungstabelle.*

Danach folgen im wesentlichen noch zweimal Reformulierungen der Verfahren (e) und (h) und ein Resümee (Z. 264-267).

Auf diese ausführliche Problembearbeitung folgt unmittelbar ein erneutes Verstehenssignal der K (*ah ja*, Z. 268), eine Schemabeendigung durch K (*güt, . okey, . das wars dann*,) sowie die Initiation der Gesprächsbeendigung durch K.

Die Problembearbeitungssequenz ab Z. 220 ist aber auch über die genannte holistischere Bedeutungserklärung hinaus interessant, und zwar hinsichtlich des Stilwechsels (vgl. Selting 1983, 1985b) bei S und hinsichtlich der veränderten Beteiligungsrolle von K.

Die Beiträge des S nach K's Wechsel zur metakommunikativen Ebene (ab Z. 220) sind vor allem durch veränderte Strukturen auf der morphophonemischen, syntaktischen und prosodischen Ebene gegenüber den vorherigen Sequenzen markiert.

Auf der *morphophonemischen Ebene* ist eine größere Tendenz zur Artikulation von finalen Konsonanten und Flexionssuffixen zu beobachten. Hier betrifft es vor allem die Realisierung der Verbformen *ist*, *wäre*, *wäre es*, *wären* und das Pluralsuffix *-en* in *Aufwendungen*. Während in den früheren Beiträgen vorwiegend Endkonsonanten und Flexionssuffixe reduziert oder getilgt wurden, werden die genannten Formen hier als [ist, vɛɐ̯, vɛɐ̯ es, vɛɐ̯ən] in ihren hochsprachlichen Realisierungen verwendet. Auch das Substantiv [aʊfʎɛndʊŋən] wird mit vollständig artikuliertem Endsuffix gebraucht. Dagegen sind jedoch die Flexionsendungen in *worden*, *bringen*, *sagen* und im Adjektiv *tatsächlichen*, das oft vor *Aufwendungen* steht, reduziert: [vɔɐ̯dŋ] (Z. 221), [bʁɪŋ] (Z. 225), [zɑŋ] (Z. 234) und [tatzɛçlɪçŋ] (Z. 231, 235, 245). Bei ersteren fällt hier die immer noch silbische Realisierung der Endkonsonanten auf, beim letzteren ist die Endung auf ein einfaches nicht-silbisches [n] reduziert.

Auf der *syntaktischen Ebene* ist vor allem die erste Äußerung der hier betrachteten Problembearbeitung interessant. Vermutlich ist es die gegenüber den bisherigen Äußerungen erheblich komplexere syntaktische Struktur, die beim Abhören des Tonbandes diese Stelle sofort als Stilwechsel erkennbar machte. Im ganzen Transkript ist diese Äußerung wohl die komplexeste in sich.

Die syntaktische Struktur der Turns besteht meistens aus parataktisch verknüpften Äußerungen. Die meisten Äußerungen bestehen aus Nominalphrasen und Verbalphrasen mit modifizierenden oder anderen Ergänzungen, einschließlich Selbstabbrüchen, Selbstkorrekturen etc. Auf der "Satzebene" besteht eine relativ komplexe Äußerung wie die in Z. 197-200 (siehe Konstituentenstrukturanalyse in Abbildung 5, folgende Seite) aus "Haupt-" und "Nebensatz", der "Nebensatz"

(S₂) besteht auf der Phrasenebene aus

$$\left[\text{NP} + \text{VP} \left[\text{Adv} + \left[\text{PP} \left[\text{Präp} + \text{NP} \right] \right] + \text{VP} \right] \right]$$

Die Äußerung in Z. 220-225 besteht ebenfalls aus zwei Teilen, "Haupt-" und "Nebensatz"; der "Nebensatz" ist hier jedoch sehr komplex. Er besteht auf der Phrasenebene aus den Konstituenten (vgl. Abbildung 6, folgende Seite)

$$\left[\text{NP} + \text{VP} \left[\text{Adv} + \text{PP} \left[\text{Präp} + \left[\text{NP} \left[\text{NP} \left[\text{NP} \right] \right] \right] \right] \right] + \text{Adv} + \text{V} \right] + \text{Ergänzung} \right]$$

Aus der Anzahl der Klammerungen ist hier die Komplexität der Nebensätze gut zu erkennen. Im ersten Fall weisen die Klammern auf Einbettungen über vier Ebenen hin; im zweiten Fall zeigt die Phrasenstrukturanalyse eine Einbettungstiefe von sechs Ebenen. Gegenüber den wesentlich weniger komplexen "Hauptsätzen" zeigt also insbesondere der "Nebensatz" aus Z. 220-225 eine erheblich größere Komplexität. Die zahlreichen Nominalphrasen erinnern hierbei an den aus der Fachsprachenforschung zur "Amtssprache" (vgl. Wagner 1970, Fluck 1980) bekannten "Nominalstil".

Hinsichtlich der *prosodischen Struktur* fällt eine sehr rhythmische Akzentsetzung auf. In Z. 223 und 235 treten stark akzentuierte Wörter auf, die offensichtlich die Information hinsichtlich ihrer Relevanz gewichten. Alle Akzente sind "+"-Akzente, die Konturen sind "N-Konturen" (siehe Gibbon/Selting 1983).

Insgesamt deuten diese Strukturen auf einen Stilwechsel des S in die Hochsprache hin, der einige charakteristische Züge der sogenannten "Amtssprache", der behördlichen Fachsprache oder des behördlichen Registers, aufnimmt. Die Funktion des Stilwechsels ist nur schwer zu analysieren. Er scheint hier keine offensichtlich strategische Funktion zu erfüllen. Eventuell ist er lediglich der markierte Beginn einer als längerer Beitrag geplanten Sachverhaltsdarstellung, der einerseits Fokussierungs- und Turn-Sicherungsfunktionen erfüllt und andererseits durch K's explizite Manifestation ihres Verstehensproblems als Aufforderung zur Bedeutungserklärung bedingt ist. Eine Rolle könnte hierbei auch K's Status als Akademikerin spielen, insofern als S sich bemüht, eine sachlich fundierte Bedeutungserklärung zu geben, die auch holistischer angelegt ist als die vorherigen Bedeutungserklärungen.

Gegenüber den Sequenzen vor dem Stilwechsel, wo K zahlreiche Zwischenfragen stellte, ist ihre Interaktionsrolle hier eher eine rezeptive. Sie überprüft ihr Verstehen lediglich noch einmal mit einer Inferenzüberprüfung und beendet am Ende der Problembearbeitung für den Beobachter auffällig schnell das Schema und das Gespräch.

Obwohl die Beobachtung zur schnellen Schema- und Gesprächsbeendigung der K hier relativ spekulativ bleiben muß, kann eventuell vermutet werden, daß sie

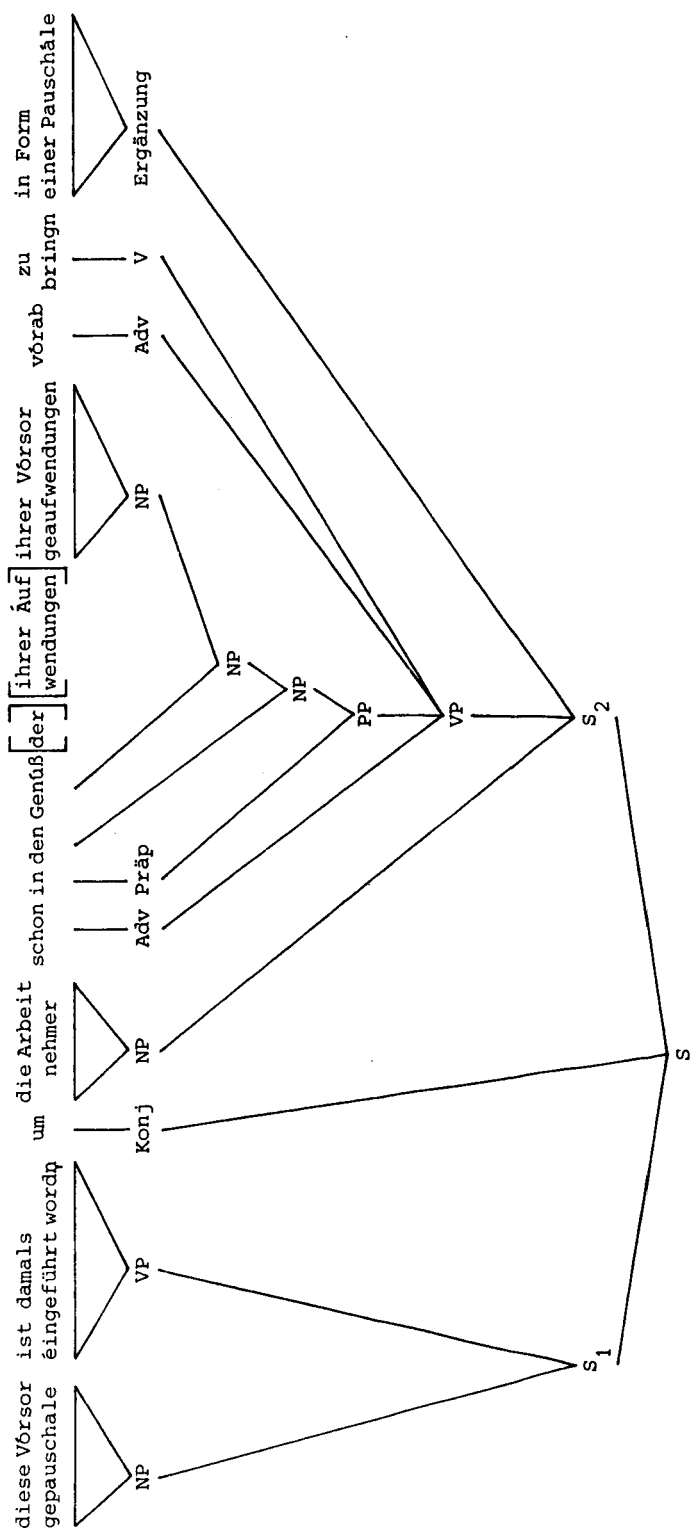


ABBILDUNG 6: Konstituentenstrukturanalyse einer sehr komplexen Äußerung
(Zur Darstellungsweise siehe die Erläuterungen zur Abbildung 5.)

von S's Darstellung und Kooperativität - wie ihr Kommentar nach dem Gespräch nahelegt - eher "überfahren" wurde; eventuell hatte sie nicht genug Zeit zum Verstehen, wollte aber S's Kooperativität nicht noch weiter "strapazieren". Diese Vermutungen bleiben aber - wie gesagt - relativ spekulativ.

Es zeigt sich hier, daß durch eine ausführliche kooperative Problembearbeitung für den Problemträger eine Art "Verstehensdruck" entsteht: Ein ungelöstes und nicht rückgestuftes Problem beeinträchtigt offensichtlich nach gewisser Zeit die Kooperationsgrundlage des Gesprächs so sehr, daß Kooperationsaktivitäten erforderlich werden und der Problemträger bei fortgesetztem Nicht-Verstehen im hier analysierten Fall es vorzieht, das Gespräch zu beenden, anstatt die Problembearbeitung bis zur Problemlösung weiter aufrechtzuerhalten.

3.3.3.2. *Meßtischblätter - Deutsche Grundkarte*

Das Problem in BB3/8B: 1-61 wurde bereits oben unter dem Aspekt des auftretenden lokalen Bedeutungsverstehensproblems (Z. 1-10) analysiert. Bei der folgenden Analyse sollen die retrospektiven inhaltlichen Verfahren im Vordergrund stehen, mit denen insbesondere S1 sein Verständnis des von K gemeinten Sachverhalts und damit von K's Anliegen sichert. Hierzu ist es notwendig, das ganze Gespräch zu berücksichtigen:

BB3/8B- 1-61

- 1 K: eine Frage, wó bekommt man äh-
F(+ ...)-
- 2 S1: ja,
|
- 3 K: Meßtischblätter- . von Sönnestadt und- .
F(+ +)
- 4 K: Königsbrügge, genau die beidn Stadtteile
+) F(+ +)
- 5 K: bräucht ich, . a(l)so/
|
- 6 S1:(leise, zweifelnd) Meßtischblätter'*. was soll
(-)/ M(...)
- 7 S1: das sein, a(l)so Grund- Grundkartn,
+) (+)- (+)
- 8 K: äh- Kártn in eim ziem(l)ich großn Ma/
M(+ ...)
- 9 S1: Grundkartn, ja die- ähm- die bekómmt man- & es
(+) (+)-
- 10 K: jaa, richtig,
(+) (+)
- 11 S1: gibt ne- (leise und schneller) (? ne Grundkarte ?)
(+)-
- 12 S1: (...) sone Zusámmstellung, bloß die is a(l)so
M(... +) M(...)

- 13 S1: fürchterlich teuer'* ..(.) .. a(l)so Städtplan
+ -)-
- 14 S1: reicht nich, bißchen größer, .
- 15 K: bißchen größer,
- 16 S1: es gibt son- son-
- 17 K: eins zu fünfzwanzigtausend
- 18 K: oder so,
- 19 S1: . (leise) eins zu zwanzigtausend, já'*
- 20 K: eins zu z/ zwanzigtausend hat der,
- 21 S1: zwanzigtausend
- 22 S1: is der- . jetzt gibt es noch n größeren- der hängt-
- 23 S1: der hängt hier vorne auf dem Flür, das (? ^{is} sind ?)
- 24 S1: a(l)so praktisch- (lauter und deutlicher)
- 25 S1: vier Blätter- in der Größe wie-* wie der Städtplan,
- 26 S1: & a(l)so nochmal nochmal-
- 27 K: ich brauchte éigentlich
- 28 K: nur- daß jêdes Hâus aufgezeichnet is, . a(l)so
- 29 S1: (? nur aber ?) dann müßn/
- 30 K: es müßt dann der kléinere sein, eins zu
- 31 S1: jája,
- 32 K: fûnftausend oder so,
- 33 S1: jája, ((Pause ca. 17 Sek.))
- 34 S1: (leise) ich schreib ma grad die Ánschrift auf,
- 35 S1: die sitzn- das Katâsteramt macht das' die
- 36 K: mhm'
- 37 S1: sitzn in der August Bébel StraÙe- . zwéienneunzig,
- 38 S1: das is das Gebäude- wo früher mal das- Kréishaus
- 39 S1: drin war, das is hier n Stück hier n Stück
- 40 K: (? weiß ?)
- 41 S1: rûnter- (.) August Bebel StraÙe Ecke-
- 42 K: ich weiß, mhm'
- 43 S1: ich glaube Ecke ViktóriastraÙe is das,
.....
- 44 K: mhm'
- 45 S1: ((Pause ca. 14 Sek.) und zwar dann nénnt sich
- 46 S1: das- das is die:- die dèutsche Grúndkarte,
- 47 K: mhm'
- 48 S1: das is praktisch ne:- (? sind ?) so grôÙe- so grôÙe
.....
- 49 S1: Blätter- in som Búch zusammengefaÙt- wo a(l)so
- 50 S1: praktisch StráÙn erkenn zu erkenq sind, einzelne

- 51 S1: einzelne Häuser- und- und auch die
 52 K: richtig,
 53 S1: Hausnummern, wo die draufstehn,
 54 K: ja das bräucht ich,
 55 K: sowas,
 56 S1: das macht der Herr X- wie gesacht
 57 S1: sitzt dort im:- im Katästeramt- ähm- Zimmer
 58 K: mhm'
 59 S1: dréinsechzig das is gleich im Erdgeschoß,
 60 K: is gut, já, vieln Dank, widerséhn,
 61 S1: bitte- widerséhn,

In Z. 7/9 dient offenbar der explizit mit *a(l)so* als Inferenz gekennzeichnete Fachterminus *Grundkarten* dem S1 dazu, den von K mit *Meßtischblätter* bezeichneten Sachverhalt zu identifizieren. Hiermit wird der alltagssprachliche Ausdruck des K quasi in die Behördenfachsprache übersetzt und wird für S1 zu einem Fixpunkt innerhalb seines behördlichen Wissensrahmens, von dem aus er die weitere Anliegensfestlegung und Verständigungssicherung wie auch die Anliegensbearbeitung vornehmen kann. Interaktiv bietet S1 dem K hiermit eine Inferenz zur Bestätigung oder auch Korrektur an (Inferenzüberprüfung). Sie wird von K bestätigt.

Nachdem S1 auf ein eventuelles Hindernis hingewiesen hat, den hohen Preis, sichert er noch einmal sein Verständnis von K's Anliegen durch die Abgrenzung der *Grundkarte* gegen einen *Stadtplan* ab (Z. 13/14), ebenfalls als Inferenzüberprüfung formuliert. Hier werden somit zwei Verfahren der Verständigungssicherung kombiniert:

- (a) *Inferenzüberprüfung* (Form: Bestätigungsfragen),
- (b) *Abgrenzung von möglichen Alternativen*.

Mit der Bestätigung der abgrenzend negiert formulierten Inferenz durch K's *bißchen größer*, und der rückbestätigenden Wiederaufnahme dieser Phrase durch S1 wird dieses Ergebnis als gemeinsames etabliert. Es liegt damit ein drittes Verfahren der Verständigungssicherung vor:

- (c) *Wechselseitige Bestätigung/Versicherung der erzielten Gemeinsamkeit*.

Ab Z. 16 wird von S1 und K dann im wesentlichen das Verfahren der Abgrenzung von möglichen Alternativen expandiert, und zwar unter Bezug auf fachsprachlich-technische Daten: dem Maßstab der gewünschten Karte. Durch den Bezug auf die Karte, die sich in unmittelbarer Nähe *vorne auf dem Flur* befindet, werden zwei

weitere Verständigungssicherungsverfahren angewandt:

- (d) *Bezug auf gemeinsamen Hintergrund* bzw. auf als bekannt unterstellten (hier zuvor etablierten) Sachverhalt/Gegenstand und
- (e) *Exemplifizierung* (durch Verweis auf ein Beispielexemplar, das bekannt oder zugänglich ist).

K seinerseits wendet nun ein weiteres Verfahren an, indem er ein charakteristisches Merkmal benennt, das die von ihm gemeinte Karte aufweisen muß: Jedes Haus soll aufgezeichnet sein (Z. 27-28). Damit ergibt sich als Verfahren der Verständigungssicherung:

- (f) *Abgabe eines charakteristischen Merkmals/einer charakteristischen Eigenschaft.*

Hiernach ist die Identifizierung und damit auch die Anliegenfestlegungsphase des Gesprächs abgeschlossen, und S1 geht dazu über, dem K den Weg zu der für sein Anliegen zuständigen Behörde zu erklären und zu notieren (Z. 34ff.).

Für den Stellenwert fachsprachlicher Ausdrücke ist aufschlußreich, daß S1 nach der Wegbeschreibung und einer Pause erneut darauf zurückkommt. In Z. 45/46 nennt er dem K noch einmal explizit mit einem Verb des Sagens eingeleitet (*dann nennt sich das-*) den vollständigen Fachterminus *déutsche Gründkarte* und beschreibt daraufhin den damit bezeichneten Gegenstand (Z. 48-53) sowohl als Ganzheit als auch in seinen charakteristischen Einzelheiten. Von K wird hier noch einmal bestätigt, daß er diesen Gegenstand brauche.

Die Funktion dieser Sequenz ist nur hypothetisch zu analysieren. Es bestehen folgende Möglichkeiten:

- S will dem K weitere Verständigungsprobleme bei seinem weiteren Behördenkontakt ersparen;
- S demonstriert seine Kompetenz, sein Wissen über den gewünschten Gegenstand;
- S prüft noch einmal, ob der beschriebene Gegenstand tatsächlich der ist, den K sucht;
- die Sequenz erfüllt die Funktion eines Resümees, einer Zusammenfassung des Gesprächsergebnisses, die in die Gesprächsbeendigung überleitet.

Mir selbst erscheint - auch aufgrund ähnlicher Zusammenfassungssequenzen in anderen BB-Gesprächen - die letzte Möglichkeit am plausibelsten, eventuell gekoppelt mit der ersten.

Zusammenfassend kann also festgestellt werden, daß bei diesem Identifizierungsproblem dem Fachterminus eine wichtige Funktion bei der Identifizierung

des behördlichen Sachverhalts durch S1 als Voraussetzung der Anliegensbearbeitung zukommt und daß die Übersetzung bzw. der Vergleich des alltagssprachlichen mit dem fachsprachlichen Ausdruck und die Überprüfung, ob derselbe Gegenstand gemeint ist, mit einer Reihe von Verfahren geleistet werden kann.

Ungeachtet der spezifischen Realisierung und Funktionen im konkreten Gespräch sollen hier zusammenfassend noch einmal die in den analysierten Beispielfällen verwendeten Verfahren der Problembearbeitung und anschließenden Verständigungssicherung systematisiert werden. Z.T. decken sich die hier genannten mit den in Kapitel 3.3.2. untersuchten "Bedeutungszuordnungshilfen". Allgemein lassen sich die verwendeten Verfahren zu vier groben Kategorien zuordnen, die hier grob in der Reihenfolge ihrer Verwendung - insbesondere im beschriebenen Fall *Vorsorgepauschale*, in dem das Verstehensproblem der Klientin besonders ausführlich bearbeitet wurde (siehe Kap. 3.3.3.1.) - geordnet sind. Die einzelnen Verfahren habe ich diesen vier Kategorien z.T. rein intuitiv zugeordnet, da aus dem Material selbst keine Ordnungskriterien ersichtlich sind. Die Auflistung soll hier vor allem den Zweck erfüllen, die Verfahren, die hier von den Interaktionspartnern zur Problembearbeitung und/oder Verständigungssicherung verwendet werden und potentiell immer verwendet werden können, systematisch aufzulisten. Eine genaue und über eine intuitive Zuordnung hinausgehende Analyse kann hier aufgrund der wenigen analysierten Fälle nicht geleistet werden.

- (1) Allgemeinere holistisch angelegte Bedeutungserklärung
 - (a) Ersetzung des referierenden (definiten) Bezugsausdrucks durch explizite Einführung des Sachverhalts
 - (b) Angaben zum allgemeinen Zweck und zur Funktion des Sachverhalts
 - (c) Bezug auf/Einordnung in gemeinsamen Hintergrund
- (2) Konkretisierung
 - (a) Angabe der Faktoren, die die Anwendung eines Sachverhalts im konkreten Fall bedingen
 - (b) Anwendung/Bezug des allgemeinen Sachverhalts auf den konkreten Fall
 - (c) Beleg und Demonstration der Anwendung anhand einer amtlichen Tabelle o.ä.
 - (d) evtl. auch: Exemplifizierung an anderen Beispielen
- (3) Detaillierung
 - (a) Angabe der Extensionen des Bezugsausdrucks
 - (b) Angabe charakteristischer Eigenschaften oder charakteristischer Merkmale
 - (c) Angaben zum Berechnungsmodus und zur Berechnungsweise

und diesbezüglich z.B. eine Explikation des Hintergrundes zu benötigen. Er schreibt dem S vielmehr das Problem zu, das deiktische Pronomen *ich* nicht auf seine Stellvertreterposition für sein Kind, sondern eventuell nur auf ihn selbst bezogen zu haben. *für den Jungen*, präzisiert somit den Referenten des Bezugsausdrucks *ich*.

Für S ist damit das Problem jedoch nicht gelöst. In Z. 259-260 manifestiert er, daß die Behauptung des K, für sein Kind kein Weihnachtsgeld bekommen zu haben, für ihn unerwartet ist. Sie steht in Widerspruch zu seinem Wissensrahmen, daß Empfänger von Sozialleistungen für ihre Kinder immer auch Weihnachtsgeld erhalten. Auf das hiermit manifestierte lokale Erwartungsproblem wird weiter unten noch genauer eingegangen.

BB6/2B: 1-10

- 1 S: bitte sehr, im
- 2 K: wo is wohl das Fundbüro, .
- 3 S: Ordnungsamt, an der Heeper Straße fümenvierzig,
- 4 K: äh- wo is das ungefähr Heeper Straße (.),
- 5 S: das is- im Gebäude
- 6 S: der- älten Ravensberger Spinnerei, ham Sie
- 7 K: äch dā, ja (? jetzt
- 8 S: was verlörn oder habn Sie was gefünden wenn ich
- 9 K: weiß ich Bescheid, ?)
- 10 S: mal fragn darf,

In Z. 4 dieses Gesprächsausschnitts manifestiert K, daß er die Ortsbezeichnung *Heeper Straße fümenvierzig* nicht versteht und offenbar eine genauere Lokalisierung oder eine Wegbeschreibung braucht, um sie zu identifizieren. S bearbeitet das Problem, indem er eine alternative Bezeichnung für den Ort nennt: das *Gebäude der- älten Ravensberger Spinnerei*. Der definite Ausdruck der Bezugsäußerung wird damit durch einen anderen definiten Ausdruck ersetzt; S unterstellt damit, daß K das so bezeichnete Gebäude kennt. K signalisiert die Problemlösung hier explizit mit dem Signal *äch dā, ja (? jetzt weiß ich Bescheid ?)* in Z. 7/9. (Vgl. für einen ähnlichen Fall das Beispiel BB14/4B: 47-65, das bereits oben in Kapitel 3.3.2. behandelt wurde.)

Ähnlich scheint das Problem im folgenden Gesprächsausschnitt behandelt zu werden:

BB7/6B: 194-200

- 194 S: oder Sie äh- . Sie gēhn zur/ zur
- 195 S: Händwerkskammer, . hier inner inner Hans Sächs Straße,

- 196 S: das geht also auch, Kreishåndwerkerschaft,
 197 K: bäh- . Hans Sächs Straße,
 198 S: . ↑ das isäh- am Håus des
 199 S: Håndwerks, . dā- dā sind die, ne'
 200 K: ja-. gútn Mórge- ((kurzes Lachen))

Hier manifestiert K ihr Problem durch das Signal bäh- und die Zitierung des Bezugselements mit fallender Intonation. Von der Manifestationsform her ist eine eindeutige Problemkategorisierung problematisch. S kategorisiert das Problem offenbar als Referenzproblem, denn sie ersetzt das Bezugselement *Hans Sächs Straße* lediglich durch den Ausdruck *Kreishåndwerkerschaft*. Auch als K hierauf ihr Problem nicht lösen kann, setzt S ihre Problembearbeitung mit der Nennung eines weiteren definiten Ausdrucks fort: *am Håus des Håndwerks*. K signalisiert hierauf zunächst zögernd eine Ratifizierung der Problembearbeitung mit einem gedehnten und mit gleichbleibender Intonation formulierten ja-. Erst danach signalisiert sie mit dem Ausdruck *gútn Mórge-* und einem kurzen Lachen die Problemlösung.

Wenn auch im letzten Fall eine Rekategorisierung des Problems durch den Rezipienten der Problemmanifestation vorliegt, dann ist in den diskutierten Fällen die *explizite Signalisierung der Problemlösung* auch als *explizite Ratifizierung der Rekategorisierung des Problems* durch den Problemträger interpretierbar. Diese Fälle unterscheiden sich damit durch die explizite Signalisierung der Problemlösung von den in Kapitel 3.3.2. besprochenen nicht-rekategorisierten lokalen Bedeutungsverstehensproblemen; eine explizite Signalisierung der Problemlösung scheint hier also eher als Ratifizierung der Rekategorisierung zu fungieren.

Wenn diese Interpretation der expliziten Signalisierung der Problemlösung durch den Problemträger zutrifft, liegt auch im nächsten Beispiel eine Rekategorisierung eines lokalen Bedeutungsverstehensproblems als Referenzproblem vor:

S-31-6: 562-572

- 562 K: (laut) jáa, un- und jétz mit* ähm mit dem mit Herr
 (+) ^ (+)-
 563 K: N, . äh ich mein ich weiß nich ob se mir den schenkn
 (+) ^ F(+)
 564 B: wer is Herr N,
 F(+)
 565 K: oder nich, ich hab da nich nach gefragt, . aber der
 + F(+)
 566 K: Wågn muß äh äh- . wenn wenn die jetz Geld- äh äh äh
 (-)- F(+)

- 567 K: mein ich n paar Mark habm wolln, was/was-
+ +) ^ (+) (+)
- 568 B: wer is der N,
F(+ +)
- 569 K: . der Häuswirt, von Herrn A wo wa wo wa da gewohnt
(+) ^ T(...
- 570 B: ach só, von A,
(+) (+) ^
- 571 K: ham,
)
- 572 B: der hat für Sie son- . so n Hérd,
F(+ + +)

In Z. 564 und Z. 568 manifestiert B, daß er den Ausdruck *Herr N* nicht interpretieren kann. Ob er ein Referenzproblem manifestiert und damit selbst von einer Identifizierbarkeitserwartung ausgeht oder ob er ein lokales Bedeutungsverstehensproblem manifestiert und z.B. eine Erläuterung der Beziehung zwischen K und Herrn N als Explikation des Hintergrunds erwartet, ist nicht eindeutig zu interpretieren. K bearbeitet das Problem zunächst als Referenzproblem, indem sie den Ausdruck *Herr N* durch den Ausdruck *der Hauswirt*, ersetzt. Erst als B in keiner Weise eine Problemlösung signalisiert, ergänzt sie diese Problembearbeitung durch eine Explikation des Hintergrundes durch den Bezug auf eine andere, dem B offenbar bekannte Person und eine gemeinsame Wohnsituation K's mit dieser Person. Bereits parallel mit der zweiten Problembearbeitung der K signalisiert B mit dem Signal *ach so, von A*, in Z. 570 explizit die Problemlösung. Diese Signalisierung der Problemlösung läßt analog zu den vorstehenden Beispielen die Interpretation zu, daß B den *Herrn N* identifiziert hat und offenbar die erste Problemkategorisierung der K als Referenzproblem ratifiziert.

Die hier behandelten Probleme sind also als Rekategorisierungen lokaler Bedeutungsverstehensprobleme als Referenzprobleme interpretierbar. Die Verwendung eines expliziten Problemlösungssignals durch den Problemträger ist in allen Fällen als Ratifizierung der vom Rezipienten der Problemmanifestation vorgenommenen Rekategorisierung des Problems interpretierbar.

In einem Fall wird ein vom Problemträger manifestiertes lokales Bedeutungs-
verstehensproblem als lokales Erwartungsproblem rekategorisiert:

- S-30-3: 38-46

- 38 S: .. jaa' dat müßte jetzt fast getilcht worden sein, .
 (-)/ F(+ +) ^
 39 S: (.) einsiebzich- . wir ham sogar schon einmal zuviel
 M(+ + +)
 40 S: bekomm' . un ham Ihp das ja auch áusgezahlt,
 -)/ M(+ ↑+)^
 41 S: nè' ham wa Ihp doch mitgeteilt,
 (-)/M(... +)^

- 42 K: . wie ausgezahlt,
(+) ^
- 43 S: . hãm Sie dieses Schreiben hier nicht bekõmm' vom
M(+ + -)/
- 44 S: zwoten ãlften'
M(+ -)/
- 45 K: nãee,
(+) ^
- 46 S: da hab ich Ihnen geschriebm daß Sie also bereits-
M(+ -)

In Z. 42 manifestiert K mit einer Nachfrage sein lokales Bedeutungsverstehensproblem. Auch hier reagiert S nicht mit einem Bearbeitungsverfahren für lokale Bedeutungsverstehensprobleme, sondern initiiert mit der Frage in Z. 43-44 eine Widerspruchsklärungssequenz, in der S und K beide ihren jeweiligen Wissensrahmen über die von S getroffenen Maßnahmen zur Auszahlung von Geld an K explizieren. Dieses Verfahren ist typisch für die Bearbeitung lokaler Erwartungsprobleme (s.u.).

In quantitativer Hinsicht lassen die fünf im Korpus auftretenden Rekategorisierungen lokaler Bedeutungsverstehensprobleme als Referenzprobleme darauf schließen, daß Referenzprobleme gegenüber lokalen Bedeutungsverstehensproblemen bevorzugt bearbeitet werden. Zumindest scheint in einigen Fällen eine Rekategorisierung als Referenzproblem ausprobiert zu werden, bevor das Problem als lokales Bedeutungsverstehensproblem bearbeitet wird.

Dagegen zeigt die Rekategorisierung eines lokalen Bedeutungsverstehensproblems als lokales Erwartungsproblem, daß nicht nur eine Präferenzstruktur, sondern immer auch die Hypothesen des Rezipienten der Problemmanifestation über die Problemursache bei Rekategorisierungen eine Rolle spielen. Dieser Fall kommt im Korpus jedoch nur ein einziges Mal vor.

3.4. Lokale Erwartungsprobleme

Von lokalen Erwartungsproblemen wird hier gesprochen, wenn der Problemträger signalisiert, daß ein Element oder die gesamte vorausgegangene Äußerung bzw. der darin thematisierte Sachverhalt mit seinen Erwartungen bzw. seinem Wissensrahmen über relevante Sachverhalte im Bezugskontext nicht vereinbar ist.

Während bei semantischen Zuordnungsproblemen der Problemträger dem Bezugselement keinen Referenten oder keine Bedeutung zuordnen kann, kann der Problemträger dem Bezugselement bei lokalen Erwartungsproblemen durchaus eine Bedeutung oder einen Referenten zuordnen. Allerdings ist dieses Bezugselement für ihn unerwartet, bzw. steht gar im Widerspruch zu seinen Erwartungen und seinem Wissensrahmen über relevante Sachverhalte im Bezugskontext. Damit wird

die prinzipielle Reziprozitätsunterstellung, die bei der Manifestation lokaler Bedeutungsverstehensprobleme noch aufrechterhalten wurde, bei der Manifestation lokaler Erwartungsprobleme zurückgewiesen.

Die hier adäquate Problembearbeitung ist das Verfahren der Widerspruchsklärung (vgl. auch Kindt 1984). Hierbei werden die Erwartungen bzw. die Wissensrahmen gegebenenfalls beider Interaktionspartner - sofern sie nicht aus dem Kontext inferierbar sind - mit z.T. ähnlichen Verfahren wie bei der Bedeutungs-zuordnungshilfe zur Bearbeitung lokaler Bedeutungsverstehensprobleme expliziert, um den Widerspruch darzustellen und damit die Problemursache zu ergründen.

Lokale Erwartungsprobleme werden im Korpus durch zwei verschiedene Manifestationstypen signalisiert:

(1) explizitere Manifestationsform:

Wieso-Nachfragen mit Zitierung oder anaphorischer Wiederaufnahme des Bezugselements mit "+"-Akzent(en) und fallendem terminalen Grenzton;

(2) implizitere Manifestationsform:

Prosodisch markierte Problemmanifestation, oft in einem späteren Turn des Problemträgers gefolgt von einer verbal expliziten Thematisierung des Widerspruchs zum Wissensrahmen (zur Verwendungsweise des Begriffs "markiert" in diesem Zusammenhang s.u. Kapitel 3.4.2.).

Beide Typen und deren Bearbeitung werden nunfolgend beschrieben.

3.4.1. Wieso-Nachfragen als Einleitung einer Widerspruchsklärung

Im Korpus kommen fünf Wieso-Nachfragen mit Zitierung oder anaphorischer Wiederaufnahme des Bezugselements mit fallender terminaler Intonation vor, die als explizite Manifestation lokaler Erwartungsprobleme interpretierbar sind. Dieselbe Funktion wie eine Wieso-Nachfrage scheint in einem Fall die Problemmanifestation *wie kommt das denn*, zu erfüllen.

In drei Fällen folgt die Manifestation des lokalen Erwartungsproblems auf eine Manifestation eines lokalen Bedeutungsverstehensproblems im vorausgegangenen Turn des Problemträgers.

Hierzu einige Beispiele: Das erste Beispiel wurde bereits z.T. in Kapitel 3.3.4. unter dem Aspekt der Rekategorisierung des lokalen Bedeutungsverstehensproblems in Z. 257-258 behandelt.

S-34-3: 255-267

255 K: . ná:, vore's Jahr hat er hab ich ja no nix gekricht,
 256 S:(relativ leise) ↓ wie vorg'es Jahr hab ich nix gekricht,
 257 K: (leise) ↓ für

- 258 K: den Jungp,
 259 S: (rel.leise) ↓ ja war dat/ wieso hass enn da nix gekricht
 260 S: für den Jungp,
 261 K: (leise) ↓ &weiß i nich, viellêich war der noch zu
 262 K: júng da, ((schnupft))
 263 S: . (evtl. an jemand anders) (leise) ↓ (? ja is
 264 S: in ?) Órdnung, * .. Wéihnachtsmann, natúrlich hasse letzte
 265 S: Jahr für n Jungp wat jekricht, já, habta do(ch)
 266 K: wát denn,
 267 S: hündertachtzig Márk gekricht, .

((im weiteren zählt S das gezahlte Weihnachtsgeld für die Familienmitglieder einzeln auf))

Hier manifestiert S in Z. 256 ein lokales Bedeutungsverstehensproblem mit einer Nachfrage, und K rekategorisiert dieses Problem offenbar als Referenzproblem (s.o. Seite 120f.). In Z. 259-260 stellt S dann eine Wieso-Nachfrage, in der er das Bezugselement *hab ich nix gekricht* aus Z. 255 mit personaldeiktischer Ersetzung (*ich* → *du*) zitiert und auch den von K in Z. 257-258 präzisierten Referenten wiederaufnimmt. Der Ausdruck des Widerspruchs zum Wissensrahmen des S, wonach Sozialleistungsempfänger immer auch für ihre Kinder Weihnachtsgeld erhalten, wird zusätzlich durch die Partikel *denn* verstärkt (vgl. Bublitz 1978: 59).

K reagiert auf die Wieso-Nachfrage mit der Feststellung *weiß i nich*, bevor er eine tentative Explikation des Hintergrundes seiner Bezugsäußerung versucht. S hingegen überprüft K's Behauptung offenbar an den Akten des K und weist in Z. 264-265 K's Behauptung explizit zurück. Hiermit wird für S der Widerspruch zu seinen Erwartungen unter Zuhilfenahme der Akten von ihm selbst gelöst.

Für K ist das Problem nicht gelöst, denn er manifestiert in Z. 266, daß er den Bezug der Äußerung des S nicht versteht. Er manifestiert hier ein Referenzproblem bezogen auf den Ausdruck *wat* aus Z. 265; die Referenzfrage *wat* wird hier durch die Partikel *denn* ergänzt. Dieses Problem wird von S bearbeitet, indem er zunächst das ausgezahlte Weihnachtsgeld an die Familie des K insgesamt nennt und dann für jedes Familienmitglied einzeln aufzählt.

Im nächsten Beispiel folgen drei verschiedene Problemmanifestationen nacheinander:

S-34-3: 151-161

- 151 S: (relativ leise) (? wat mácht ?) die denn, die
 (+) ` ...

- 152 S: Bewährungshelferin, (....), die Frau,*
(+)` (+)``
- 153 K: wér, (laut) óch,*
(+)`
- 154 K: (schnell) die is do schon längs wieder* wé:g,
M{'' ... +)
- 155 S: schon wieder
S(...
- 156 S: wég' wiesó, wann is dat
(-) (+) F(+
- 157 sicher, is do schon ábgelaufn,
(+)` (+)``
- 158 S: denn ábgelaufn
(+)`
- 159 K: á:ch, jetz in eins oder zwei Mónate is
....
- 160 K: schon abgelaufn, (leise) sícher,*
- 161 S: ja:' ...

Auf das von K in Z. 153 manifestierte Referenzproblem wird hier nicht eingegangen (vgl. Kapitel 3.3.1.). In Z. 155-156 manifestiert S mit einer Echofrage ein lokales Bedeutungsverstehensproblem. K reagiert hierauf mit einer Bestätigung und expliziert den Hintergrund seiner Bezugsäußerung: Seine Zeit der Bewährungshilfe ist abgelaufen. Die Partikel *doch* impliziert hier, daß K der dem S zugeschriebenen Annahme, die Bewährungshilfe sei noch nicht abgelaufen, widerspricht. Erst hier formuliert S seine Wieso-Nachfrage, in der das Fragewort *wieso*, eine eigenständige Toneinheit bildet, und drückt damit den Widerspruch der Behauptung des K zu seiner Erwartung aus, die Bewährungshilfe sei noch nicht abgelaufen. Mit der weiteren Frage nach dem Zeitpunkt, zu dem die Bewährungshilfe abgelaufen sei, rekategorisiert er selbst offenbar das Problem und verlangt nähere Informationen zu den von K aufgestellten Behauptungen. Hier scheint S bereits den von ihm manifestierten Widerspruch zum Wissensrahmen umzudefinieren in ein Problem, das aus seinem unvollständigen Wissensrahmen bezüglich der Lebensverhältnisse des K resultiert. K behandelt das von S rekategorisierte Problem durch die Angabe des Zeitpunktes, d.h. die weitere Explizierung des Hintergrundes seiner Bezugsäußerung in Z. 157. Die Sequenz wird durch den Austausch von Dialogsignalen abgeschlossen. Auch hier folgte die Wieso-Nachfrage der Manifestation eines lokalen Bedeutungsverstehensproblems, wird dann aber wieder als lokales Bedeutungsverstehensproblem rekategorisiert.

Dieselbe Reihenfolge der Problemmanifestationen tritt im nächsten Beispiel auf:

Richtung weist wie die bereits beobachteten Rekategorisierungen lokaler Bedeutungsverstehensprobleme: Der Problemträger manifestiert zunächst ein gegenüber lokalen Erwartungsproblemen präferierteres lokales Bedeutungsverstehensproblem. Erst wenn hiermit sein Problem nicht gelöst wird, manifestiert er das weniger präferierte lokale Erwartungsproblem.

Eine ähnliche Funktion wie eine Wieso-Nachfrage erfüllt die Frage des S *wie kommt das denn*, im Gespräch "Sozialamt W", Z. 36.

"Sozialamt W": 33-51

- 33 S: ham Se vom Téléphone auch was zugeschickt gekricht'
(+ -)/
- 34 K: also
- 35 K: da krieg ich nie was zugeschickt,
S(+ +)~
- 36 S: wie kommt das denn,
(+)~
- 37 K: läuft also immer so- aso ich zahle- nich den- .
M(+ +)- M(+ +)
- 38 K: regelrechtp- jája, (leise) ich zahl
(+)- (+)~
- 39 S: nöö, zweinzwanzig Märk zahln Sie, ne'
F(+ +)~ /
- 40 K: zwéinzwanzig Märk,*
(+)~
- 41 S: . (rel.leise) Sie müssen do was zugeschickt
M(... +)~
- 42 S: gekricht ham,
- 43 K: . née, ich hab da so- . das ham Se mir
(+) M(...)
- 44 K: (lachend) letztes Jahr auch schon erzählt, ich habe
(+)~
- 45 K: nichts zugeschickt gekricht,* . so lange ich nich
(+)~ M(...)
- 46 K: mehr zählen muß'
-)/
- 47 S: (...) vergessn, (.) . (leise) is ja kómischn,* .
(+)~
- 48 S: 'känn schon ma passiern' aber wenns jetzt schon das
F(+ -)/ F(...)
- 49 K: jája,
- 50 S: zweite Mal is'
-)/
- 51 S: .. weiß ichs áu nich,
F(+ +)~

K expliziert in Z. 35/37-38 den Hintergrund der Bezugsäußerung in Z. 34-35 und betont darin die Regelmäßigkeit und Dauer des von ihr dargestellten Sachverhalts. S beteiligt sich zunächst an der Explikation des Hintergrundes und expliziert dann in Z. 41 den Widerspruch zu seinen Erwartungen noch expliziter:

Klienten, die von Rundfunk- und Fernsehgebühren befreit bzw. z.T. befreit werden, bekommen in der Regel eine Bestätigung dieser Befreiung zugeschickt. K bestätigt ihre frühere Darstellung; das Problem kann nicht gelöst werden.

Die explizite Formulierung des Widerspruchs zu seinem Wissensrahmen durch S in Z. 41-42 wird mit dem Modalverb *müssen* + Partizip II und mit der Partikel *doch* formuliert. Dieselbe Struktur findet sich auch in expliziten Fokussierungen des Widerspruchs zum Wissensrahmen, die nach prosodisch markierten Manifestationen von lokalen Erwartungsproblemen auftreten.

Dieselbe Funktion wie Wiso-Nachfragen erfüllen meiner Intuition nach Nachfragen mit den Fragewörtern *warum*, *weshalb* usw. mit Zitierung oder anaphorischer Wiederaufnahme des Bezugselements mit fallender terminaler Intonation. Diese Hypothese müßte allerdings empirisch überprüft werden; im Korpus kommen solche Fragen nicht vor.

Auf einen Fall, in dem ein vom Problemträger mit einer Wiso-Nachfrage manifestiertes lokales Erwartungsproblem als lokales Bedeutungsverstehensproblem rekategorisiert wird, wird in Kapitel 3.4.3. eingegangen.

3.4.2. Prosodisch markierte Manifestation des Widerspruchs zum Wissensrahmen als Einleitung der Widerspruchsklärung

Einige der bisher behandelten Manifestationsformen für lokale Verständigungsprobleme signalisieren in prosodisch markierter Form lokale Erwartungsprobleme. Wenn bei der Beschreibung von Manifestationsformen und -typen hier die Rede von (prosodisch) *markierten* und *unmarkierten* Formen ist, so ist damit nicht die in der konversationsanalytischen und pragmatischen Literatur übliche allgemeine Verwendungsweise von "markiert" im Sinne von "geennzeichnet" gemeint. Vielmehr implizieren diese Begriffe für mich, daß den Interaktionspartnern in Gesprächen systematische Alternativen zur Verfügung stehen, um Bedeutungen auszudrücken, diese Alternativen aber nicht alle in gleichem Maße kontextuell erwartbar und insofern nicht alle funktional äquivalent sind. Die Wahl einer "unmarkierten" Alternative, z.B. eines erwartbaren Sprechstils in einer bestimmten Situation, unterscheidet sich von der Wahl einer "markierten" Alternative, z.B. bei einem Stilwechsel, dadurch, daß die "markierte" Alternative - da sie kontextuell weniger erwartbar ist - eine besondere Bedeutung ausdrückt, bzw. diese unter Ausnutzung der Kookkurrenzerwartungen der Teilnehmer produziert (vgl. Selting 1983, 1985b).

Wenn Interaktionsteilnehmer auch bei der prosodischen Struktur, mit der sie Problemmanifestationen realisieren, eine Unterscheidung zwischen unmarkier-

ten und markierten Optionen zugrunde legen, so implizieren sie hiermit auch Annahmen über die Erwartbarkeit des manifestierten Problems. Aufgrund der Analyse läßt sich die Unterscheidung zwischen markierten und unmarkierten Problemmanifestationen wie folgt beschreiben: Wenn eine Problemmanifestation, die von der lokutiven Struktur und vom Akzenttyp her ("+"- oder "-"-Akzent beispielsweise) identisch ist, einmal mit normaler bzw. von den umliegenden Sequenzen nicht abweichender Akzentstärke und/oder Tonhöhe - d.h. unmarkiert - und ein anderes Mal mit stärkeren Akzenten und/oder auf höherer globaler Tonlage als die umliegenden Sequenzen - d.h. markiert - verwendet wird und jeweils als Manifestation eines ganz anderen Problemtyps vom Rezipienten interpretiert wird, so verweist eine markierte Problemmanifestation offenbar darauf, daß für den Problemträger das Problem kontextuell bzw. von seinem Wissensrahmen her nicht erwartbar war. In diesem Sinne signalisiert dann die Verwendung einer prosodisch markierten Problemmanifestation einen Widerspruch zum Wissensrahmen des Problemträgers.

Im untersuchten Korpus treten als Markierungsformen v.a. stärkere Akzente als normal (im Transkript durch Unterstreichung der stark akzentuierten Silbe notiert) und/oder die Formulierung der Manifestation auf hoher bzw. höherer globaler Tonlage als in den umliegenden Sequenzen mit deutlichen Akzenten auf.

Die hier verwendete Formulierung verweist sofort auf den relationalen Charakter der Unterscheidung zwischen den als "normal" wahrgenommenen Akzentstärken und Tonhöhen und den "markierten" bzw. "auffälligen" Realisierungen. Die Grenzen zwischen prosodisch unmarkierten und markierten Formen sind äußerst fließend; die Qualität des Datenmaterials erlaubte leider keine Überprüfung der Wahrnehmungskorrelate durch eine instrumentelle Analyse. Dennoch scheinen Rezipienten und Transkribierende die Unterschiede genau wahrzunehmen und sie funktional zu interpretieren. Die markierten Formen sind meistens solche, die Transkribierende mit dem intuitiv-funktional interpretierenden Kommentar "erstaunt", "ungläubig", "zweifelnd" usw. versehen. Rezipienten reagieren auf die markierten Formen in der Regel anders als auf die unmarkierten Formen. Weitere Evidenz für die Interpretation prosodisch markierter Problemmanifestationen als Signale für lokale Erwartungsprobleme ergibt sich daraus, daß der Problemträger oft in einem späteren Turn den Widerspruch zu seinen Erwartungen explizit fokussiert.

Zur Illustration einige Beispiele:

S-30-3: 80-104

80	S: kömmt also jetzt k e in G e ld mehr, ne'	
81	K:	neee'

- 82 S: gút, . bis Novémber hab ich at noch gekricht'
 83 K: hab gehö/
 84 S: einschließlich'
 85 K: also hēute hab ich t äbgeschickt, ne'
 86 K: . wie bis Novémber noch'*
 87 S: . neee' Séptember, . laut
 88 S: Kárte, wann haben Se at letzte Mal geschickt-
 89 K: (schnell) letzte Ma ham die eingeschickt im* Október,
 90 S: . ja kann sēin dat wa dann nóch Mal an Sie auszahn
 91 S: müssen, ne' je nachdem wat noch kómt,
 92 K: hier da is die létzte, vom äh-
 93 K: . fūmenzwanzigsten zehnten, siebmsiebzig, . ham Se ie
 94 K: schon hier'
 95 S: . auf der Kárte hab ich nur drauf vom
 96 S: zwanzigsten neunten, hündert Mark,
 97 K: dann kommt dat áu no
 98 K: ma, wa' . fūnfenzwanzigstn zéhntn,
 99 S: &ach ja Október, hat
 100 S: mir meine Kollegin telefónisch durchgegeben, ja, . dat
 101 S: hab ich schon mit berücksichtigt, aber für Novémber
 102 K: ah só,
 103 S: kommt nichts mehr dann, ne' gút, dann wü'd ich den-
 104 K: neee'

In Z. 86 wird innerhalb der Problemmanifestation, die lokutiv einer Nachfrage ähnelt, aber eine steigende Intonation trägt, die globale Tonlage angehoben. K signalisiert hier, daß der von S genannte Zeitpunkt, bis zu dem K Zahlungen an das Sozialamt geleistet haben soll, nicht mit seinem eigenen Wissen über seine Zahlungen übereinstimmt.

S reagiert hier mit einer Selbstkorrektur und leitet dann eine längere Sequenz ein, in der der Widerspruch zu K's Wissen durch die Explikation der Wissensrahmen beider Interaktionspartner über die bisherigen Zahlungen des K an das Sozialamt geklärt wird. Ursache des Problems ist offenbar einerseits der Irrtum der S im Bezugselement Z. 82, der in Z. 87 von ihr selbst korrigiert wird, und das Vergessen der telefonischen Mitteilung einer Kollegin, das von S in Z. 99-100 dargestellt wird. Damit ist der Widerspruch für K geklärt; er signalisiert in Z. 102 explizit die Problemlösung mit *ah só*,. Dieses Signal könnte hier jedoch auch interpretiert werden als Signal einer Rekategorisierung des Problems durch K selbst: Er rekategorisiert vielleicht den Widerspruch

als einen der S zugeschriebenen Irrtum. In Z. 101/103 sichert S diese Widerspruchsklärung mit einer verständnissichernden Nachfrage ab und beschließt dann in Z. 103 mit dem Signal *güt*, explizit diese Widerspruchsklärungssequenz.

S-31-6: 403-412

- 403 B: passen Se ma auf, Frau- K, ((räuspert sich)) . wir ham
 F(+ +)
 404 B: ein Angebot bekömmen' . das bekomm/ wir bekommp
 F(+ -)/
 405 K: mhm'
 406 B: 'öfter sowas' für n komplettes Schlápfzimmer'
 (+)' / F(+ + -)/
 407 K: . brauch ich nich,
 (+)'
 408 B: . (lauter) ↑ *bráuchn* Se nich,*
 H(+)'
 409 K: nee, ich will ne Cöuch ham- n paar Sêssel- weil ich ja
 (+)' (+)- (+)- M(...
 410 K: nur so n so éin so n Räum hab' und un vorne (? n ?)
 + -)/
 411 K: bißchen Küche, wat soll ich da mit Schlápfzimmer,
 (+)' (+)'
 412 B: .. hm, da kamman nur (...)

In S-31-6: 408 wird die Problemmanifestation des B - von der lokutiven Struktur her eine Echofrage, jedoch mit fallender Intonation (vgl. 3.3.2.) - mit lauter Sprechweise und auf höherer Tonlage als normal formuliert und enthält einen starken Akzent auf dem Wort *bráuchn*. Hintergrund dieses lokalen Erwartungsproblems des S ist die im vorausgehenden Gesprächskontext explizierte soziale Situation der K: K ist Sozialhilfeempfängerin und soll eine neue Wohnung beziehen, für die sie noch kein Mobiliar besitzt. Nach S's Annahme braucht K also Möbel. Er hat nicht erwartet, daß K sein Angebot ablehnt. K bearbeitet das Problem, indem sie das Bezugselement, das Nicht-Brauchen eines kompletten Schlafzimmers, gegen eine Alternative (*Cöuch* und *n paar Sêssel*-) setzt und ihre Entscheidung für die Alternative explizit begründet (*weil ...*). Für S ist damit der signalisierte Widerspruch zu seinen Erwartungen geklärt.

Komplexer ist die Widerspruchsklärung im folgenden Fall: Hier liegt ein Fall der markierten Verwendung des Signals *he'* als (*laut*) ↑ *hé'* / *H(-)* in S-34-5: 140 vor. Das Signal wird innerhalb einer Sequenz verwendet, in der K den Begriff *Aufhebungsbescheid* schon mehrfach gebraucht und S diesen Betriff trotz K's Erklärungsversuchen nicht verstanden hat, bzw. den damit gemeinten Sachverhalt nicht identifizieren konnte. Da S diesem Sachverhalt innerhalb des von ihm durchzuführenden Handlungsschemas keine Relevanz beimißt, hat er bereits zuvor

die Relevanz der Bearbeitung seines Verstehensproblems zurückgestuft. Sowohl S als auch C, die an dieser Stelle ebenfalls am Gespräch teilnimmt, scheinen davon auszugehen, die Krankenkasse würde dem Sozialamt das Krankengeld für den K schicken. Mit der Äußerung in Z. 138-139 nun behauptet K, daß ein für das behördliche Handlungsschema relevanter Zusammenhang zwischen dem für S problematischen Sachverhalt *Aufhebungsbescheid* und der Geldzahlung der Krankenkasse besteht, den bisher sowohl S als auch C bestritten haben. K stellt damit in Z. 138-139 in Form einer Korrektur den von S und C zugrunde gelegten Wissensrahmen in Frage. Die Korrektur ist markiert durch einen starken Akzent auf *kéin Geld*, d.h. auf dem lokutiv kontrastiven Element. Nach dieser Korrektur des K manifestiert S ein Problem mit dem markierten Signal (laut) $\uparrow \text{hé}'$ $\text{H}(-)/$ in Z. 140:

S-34-5: 133-160

133 C: (...) . ja,

- 134 C: die Kränkenkasse hat uns doch ängerufn, (? bis viertn
F(+) + +) ` H/F(+)
- 136 S: ja, wir kriegn doch,
(+) `
- 136 C: elftn, ?)
+) `
- 137 S: Kränkengeld kriegn wir,
F(-) +) `
- 138 K: (schnell) ja aber ohne *Aufhebungsbescheid*
S(-) ...
- 139 K: aber kriegn Se* *kéin* Geld, (schnell) & öhne
 $\uparrow$ +) ` (+) `
- 140 S: (laut) $\uparrow \text{hé}'$ *
H(-)/
- 141 K: *Aufhebungsbescheid*,* wenn ich den
(+)
- 142 S: wie ohne *Aufhebungsbescheid*, (? wat denn
(+) `
- 143 K: nich einge/ den muß ich zum (.)
+)-
- 144 S: für n ?) *Aufhebungsbescheid*, vom (laut) *Arbeitsamt** krisse
(+) ` F(+) +
- 145 S: kein Geld mehr,
+) `
- 146 K: den *Aufhebungsbescheid* muß ich habm vonnat
F(+)
- 147 K: *Arbeitsamt*- sons krieg ich vom Arbeit Kränken- k/ äh vom
+)- M(...)-...
- 148 K: Kränken- äh von(ne) Krankenkasse *kéin* Geld,
(+) - F(+) $\uparrow$ + +)
- 149 S: (leise) $\downarrow$ ja, verstéh
(-)
- 150 S: ich zwar nich' aber-*
/
- 151 C: die Krankenkasse hat uns gesacht bis zum
F(+) +

- 152 C: viertn elftn waren Sie arbeitsunfähig, . krank, und
 ↑+ (+)- (+)
- 153 S: unfähig kränk, . und
 (+) `
- 154 C: für die Zeit kriegn wir auch das Krankengeld,
 F(+ + + +) `
- 155 S: von/ für die Zeit kriegen wir Arbeits (.),
 F(+ + + +) `
- 156 K: aer as kriegn Se
 S{.....
- 157 K: bekomp Sie erst wenn der Aufhebungsbescheid da is, .. eher
 - +) ` S(-
- 158 S: ja un
- 159 K: kriegn Se s (.), ↑ das is (? nie ?) geschickt wordn,
 +) `
- 160 S: wo is der denn,
 (+) `

Von K wird in Z. 139/141 zwar mit der Wiederholung eines Elements seiner Bezugsäußerung reagiert. Jedoch wiederholt er *nicht* das in der Bezugsäußerung mit starker Akzentuierung hervorgehobene Element *kéin Geld*, sondern das dort schwächer (bzw. z.T. gar nicht) akzentuierte Segment *ohne Aufhebungsbescheid*. Hierbei wird die prosodische Struktur verändert: Das zuvor unakzentuierte *ohne* wird - zur Hervorhebung des Kontrastes - akzentuiert.

Diese Problembearbeitung deutet darauf hin, daß K dem S zumindest nicht primär ein akustisches Verstehensproblem zuschreibt, sondern eher ein lokales Erwartungsproblem. Denn genau das für S aufgrund seines Wissensrahmens unerwartete Element, daß die erwartete Geldzahlung *ohne Aufhebungsbescheid* nicht erfolgen wird, wird akzentuiert.

Im weiteren Gesprächsverlauf werden die unterschiedlichen Wissensrahmen und die damit verbundenen Erwartungen der Beteiligten deutlicher: S manifestiert in Z. 142/144 ein lokales Bedeutungsverstehensproblem mit Bezug auf den Sachverhalt *Aufhebungsbescheid*, zu dessen Bearbeitung mit dem Verfahren der Abgrenzung vom Gegenteil K in Z. 141/143 ansetzt. K wird aber in Z. 144 von S unterbrochen. S weist hier K's Korrektur von Z. 138-139 zurück und ordnet seinen früheren Fokus *kein Geld kriegen* einem ganz anderen Wissensrahmen zu: den Leistungen des Arbeitsamtes an K. Als Nicht-Empfänger von Geld wird nicht das Sozialamt, sondern K selbst genannt; als Geldgeber tritt nicht mehr die Krankenkasse, sondern das Arbeitsamt auf. *Arbeitsamt* als kontrastives Element erhält einen starken Akzent. Dieser Sachverhalt ist jedoch innerhalb der Handlungsschemata, die S durchzuführen hat, irrelevant.

Nachdem K diese Korrektur nicht akzeptiert und bei seiner Sachverhaltsdarstellung bleibt, stuft S in Z. 149f. die Relevanz der Bearbeitung dieses Pro-

blems explizit zurück: (leise) ↓ ja, verstéh ich zwar nich' aber-. Er kann offenbar den von K benannten Sachverhalt nicht in seinem Wissensrahmen verorten; da er ihn als irrelevant für das von ihm durchzuführende Handlungsschema einschätzt, braucht das Problem aber nicht gelöst zu werden. Das Problem wird zwar von C weiter fokussiert, wird aber auch im weiteren Gespräch nicht gelöst.

In diesem Gesprächsausschnitt wird das lokale Erwartungsproblem bearbeitet, indem K und S ihre jeweiligen Wissensrahmen über den Bezugssachverhalt gegeneinandersetzen. Da S die Relevanz der Problemlösung rückstuft, wird der Widerspruch nicht geklärt.

Sehr ausführlich erfolgt die Problembearbeitung des S im folgenden Gespräch, in dem die Klientin eine Studentin mit abgeschlossenem Studium ist:

"Arbeitsamt W.I.": 105-192

- 105 [K: Arbeitssuchende(r), wie ís das denn mit der- .
 106 [S: mhm'
 107 K: also ích hab gehört daß- . daß es gúnstig is sich
 108 K: sobald man das Studium ábgeschlossn hat arbeitslos zu
 109 [K: zu mêldn weil das írgendwie auf: irgendwelchen
 110 [S: mhm,
 111 [K: späteren Rénтенansprüche ange- ↑ das stímmt nich,
 (+) ^
 112 [S: nee, dás stímmt nich, (leise) nee,
 113 S: stímmt nich,* das stímmt nur insófern' . áh (langsam und
 114 S: deutlich) wenn man eip Anspruch auf Arbeitslosenhilfe hát,*
 115 [S: . man die Anspruchsvoráussetzungen e Arbeitslosenhilfe
 116 [K: mhm,
 117 S: hát, . und nur weil- die Bedúrftigkeit nicht gegebm
 118 S: is- also Bedúrftigkeit héíßt ja- . das Einkommen der
 119 [S: Eltern' . áh das wird ja mit berücksichtig't oder das
 120 [K: hm, ja, ja, ja,
 121 S: Einkomm eines Éhemannes wird mit be-/ wird mit
 122 S: berücksichtig't- und wenn das/ díeses Einkommen jetzt só
 123 S: hoch is- . daß eben diese sógenannte Bedúrftigkeit nich
 124 S: dá is, nich gegébm is, dänn wúrd das dem
 125 [S: Leistungstráger gemeldet, .. verstéh'n Se nich,
 (+) ^
 126 [K: (leise) (? versteh ich nich, ?)
 (+) ^

- 127 K: &nein, ich meine nur auf- ich mein jetzt nich auf äh .
 128 K: auf jétzige Rentenansprüche, sondern später,
 129 S: nee, áuch nich,
 130 K: áuch nich, ((unverständliches Gemurmel))
 (+) ^
 131 S: nur wenn Sie die
 132 S: Anspruchsvoraussetzungen habm, auf Arbeitslosenhilfe,
 133 S: . Béispiel jetzt, . Sie há/ würdn jetzt fünf
 134 S: Monate- beitragspflichtige Zéit nachweisen, . das
 135 K: mhm'
 136 S: wäre praktisch die Gründvoraussetzung für
 137 S: Arbeitslosenhilfe' .

K manifestiert in Z. 111 mit einer prosodisch markierten Manifestationsform (Echofrage mit fallender Intonation auf höherer Tonlage als "normal", in der jedoch der Akzent gegenüber dem Bezugselement des S in Z. 112 anders gesetzt ist) ein lokales Erwartungsproblem. Ihren Wissensrahmen, mit dem die Bezugsäußerung des S *nee, das stimmt nich*, in Z. 112 unvereinbar ist, hat sie selbst zuvor in den Z. 107-111 expliziert: Sie dachte, daß man sich nach dem Studium arbeitslos melden könne, um diese Zeit der Arbeitslosigkeit auf spätere Rentenansprüche als Ausfallzeit angerechnet zu bekommen. (Der Fachterminus *Ausfallzeit* wird von S erst später im Gespräch verwendet.)

S bearbeitet das Problem, indem er zunächst seine Bezugsäußerung als Bestätigung wiederholt und dann dem Wissensrahmen der K seinen eigenen Wissensrahmen entgegenstellt und expliziert. Hiernach kann nur demjenigen eine Zeit der Arbeitslosigkeit angerechnet werden, der einen Anspruch auf Leistungen der Arbeitslosenversicherung erworben hat. Diese Voraussetzung ist aber bei K nach Abschluß des Studiums noch nicht gegeben. Insofern als S den Fall, in dem die Anspruchsvoraussetzungen für Leistungen der Arbeitslosenversicherung gegeben sind, gegen den von K explizierten Fall, in dem sie nicht gegeben sind, abgrenzt, verwendet er das Verfahren der Abgrenzung des eigenen Wissensrahmens gegen den von K explizierten Wissensrahmen.

K manifestiert im weiteren in Z. 126 und in Z. 130, daß ihr Problem nicht gelöst ist. In diesem Zusammenhang verwenden beide Interaktionspartner prosodisch unmarkierte Vergewisserungsfragen. Die Vergewisserungsfragen haben eine fallende terminale Intonation und liegen auf derselben Tonlage wie die vorausgegangenen und folgenden Sequenzen. Sie sind damit nicht prosodisch markiert und erfüllen eher die Funktion, weitere verständigungssichernde Gesprächsbeiträge des Rezipienten zu initiieren. Demgemäß reagiert K in Z. 127-128 mit

frage noch eine markierte Echofrage im oben beschriebenen Sinne. Sie scheint vielmehr allgemein die vorherigen Äußerungen von S1 und S2 unter dem Aspekt des dort erhobenen Wahrheitsanspruchs wiederaufzunehmen. Ähnliche Funktionen werden auch durch prosodisch markierte Realisierungen von Fragen wie *wirklich?*, *tatsächlich?* oder auch einfach *ja?* erfüllt. Sie alle scheinen zu signalisieren, daß die Bezugsaussagen den Erwartungen des Problemträgers widersprechen; er will sich offenbar noch einmal explizit der Ernsthaftigkeit der Bezugsäußerung vergewissern. Die Empfehlungen der Sachbearbeiter bezüglich des Zeitpunktes, zu dem K bei der Bürgerberatung sein müßte, um einen Flohmarktstand zum nächsten Flohmarkt anzumelden, stehen im Widerspruch zu den Erwartungen der K, wie sie durch die Zeitangaben in Z. 34/36 expliziert wurden. S2 bearbeitet das lokale Erwartungsproblem der K durch die Explizierung seines Hintergrundwissens bezüglich des Zeitpunktes, zu dem bei der Standanmeldung am Morgen desselben Tages die ersten Klienten bei der Bürgerberatung waren. Diese Explikation des Hintergrundes stützt die vorherigen Empfehlungen der Sachbearbeiter bezüglich der Ernsthaftigkeit und Wahrheit. In Z. 42 signalisiert K erneut den Widerspruch zu ihren Erwartungen. Diese Äußerungen sind jedoch prosodisch nicht markiert und erfüllen offensichtlich eher die Funktion, die Problemlösung durch eine wechselseitige Sequenz abzusichern.

In allen vorstehenden Fällen wird die Widerspruchsklärung vom Rezipienten im Folgeturn auf die Problemmanifestation initiiert.

In einem Fall, S-30-3: 80-104, in dem die Problembearbeitung mehrere Turns umfaßt und beide Interaktionspartner ihre Wissensrahmen explizieren, wird die Problemlösung vom Problemträger explizit signalisiert. Dies war eventuell als Signal für eine Rekategorisierung interpretierbar. In zwei Fällen nimmt die Problembearbeitung nur einen Turn in Anspruch: In BB15/7B: 30-45 wird die Problemlösung wechselseitig abgesichert; im anderen Fall, in S-31-6: 403-412, geht der Problemträger im Anschluß an die Problembearbeitung ins übergeordnete Handlungsschema zurück und signalisiert damit implizit die Lösung seines lokalen Erwartungsproblems. In einem weiteren Fall wird die Relevanz der Problemlösung explizit zurückgestuft.

Daneben gibt es acht Fälle, in denen der Rezipient der Problemmanifestation nicht im nächsten Turn mit der Initiation einer Widerspruchsklärung reagiert. In allen diesen Fällen wird der Widerspruch in einem späteren Turn des Problemträgers expliziter fokussiert. Die Reaktion des Rezipienten der Problemmanifestation ist in einigen Fällen als Rekategorisierung des Problems zu interpretieren (siehe Kapitel 3.4.3.), in anderen Fällen erscheint die Interpretation unklarer.

5 K: .. gut, . un

6 K: dann gibts hier doch auch ne . kostenlose Rechtsberatung,
M(+ + +) `

7 K: oder' . im Ráthaus'
/ (-)/

8 S: äh- nein,
(+) `

9 K: . gibts ních'
(-)/

10 S: & jetzt auf wélchem
S(+)

11 S: Gebiet, . müßt ich fragn,
(+) `

12 K: ja wegn Mietsachen, . ↑ aber es gibt
(+) ` H/F(+)

13 K: doch irgend so ne Bürgerberatung, oder-
(+) ` -

14 S: dás is hier die
F(+ +) `

15 S: Bürgerberatung, bloß wir dürfen also in: Sachen des

16 S: Mietrechts keine Auskunft gebm- das is nachem

17 S: Rechtsberatungsgesetz verbôtp, . für Angehörige der Verwaltung-

18 K: ach sô,
(+)

19 S: nur für Leute die: äh dazu (? befugt sind, ?) wie

20 S: Rechtsanwälte- Mietervereine- oder (? Haus und Grund/ ?)

21 K: mhm'

22 S: diese Eigentümer- . vereinigngn.

Auf die Manifestation des lokalen Erwartungsproblems durch K reagiert S weder mit der Einleitung einer Widerspruchsklärung noch mit einem Bearbeitungsverfahren, das in konditioneller Relevanz zu einem anderen Typ von Verständigungsproblemen steht. Er bittet K vielmehr um eine Präzisierung der Art der Rechtsberatung, die sie sucht. K leistet diese Präzisierung in Z. 12 und ex-

pliziert dann ihre Erwartung, die Bürgerberatung sei die Institution, die ihr Anliegen, eine kostenlose Rechtsberatung in Mietsachen, erfüllen könne. Diese Explikation ihrer Erwartungen wird zusätzlich auf höherer Tonlage als die umliegenden Sequenzen formuliert. S leitet nun die Widerspruchsklärung ein, indem er den Kommunikationsort als den gesuchten bestätigt, aber die Kompetenzen der Bürgerberatung von der anderer Personen und Institutionen abgrenzt. Zugleich verweist er als Hintergrund dieser Kompetenzeinschränkung der Bürgerberatung auf das Rechtsberatungsgesetz.

Durch die Bitte um Präzisierung im Folgeturn auf die Problemmanifestation wird durch S hier also die Widerspruchsklärung nur suspendiert, nicht aber außer Kraft gesetzt.

3.4.3. Rekategorisierungen lokaler Erwartungsprobleme

Rekategorisierungen lokaler Erwartungsprobleme liegen vor, wenn der Rezipient der Problemmanifestation mit einem Bearbeitungsverfahren reagiert, das in einer Beziehung konditioneller Relevanz zu einem anderen Problemtyp steht oder aber die Problemmanifestation überhaupt nicht als Problemmanifestation, sondern z.B. als verständnissichernde Bestätigungs- oder Vergewisserungsfrage behandelt. Hiermit wird dann nicht nur die Problembearbeitung suspendiert, sondern das signalisierte Problem einem anderen Problemtyp zugeordnet. Oft ist hier eine eindeutige Interpretation der Rekategorisierung schwierig.

Im Gesprächsausschnitt "Finanzamt M.I.": 157-271, der bereits in Kapitel 3.3.3.1. (S. 104ff.) unter dem Aspekt eines lokalen Bedeutungsverstehensproblems mit einem fachsprachlichen Bezugselement behandelt worden ist, wurde bereits darauf hingewiesen, daß das dort von K in Z. 173f. mit einer Wieso-Nachfrage signalisierte lokale Erwartungsproblem von S als lokales Bedeutungsverstehensproblem behandelt wird. Als Ursache des von K in Z. 173-174 dort manifestierten lokalen Erwartungsproblems interpretiert S also nicht in erster Linie einen Widerspruch zwischen den jeweiligen Wissensrahmen, sondern ein unzureichendes Verstehen des Sachverhalts *Vorsorgepauschale* durch K.

Im folgenden Fall wird das lokale Erwartungsproblem durch eine prosodisch markierte Manifestationsform signalisiert; hier wird das von K1 manifestierte lokale Erwartungsproblem von S1 zuvor bereits nahegelegt (vgl. Z. 6-7):

BB9/2B: 1-21

- | | | | |
|---|-----|-------------------------|-----------------|
| 1 | S1: | gutn Tach, . bittschön' | |
| 2 | K1: | . äh- | ich wollte gern |

- 3 K1: was begläubign lassen hier, . is mein
 4 S1: jaa'
 5 K1: Zéuchnis-
 6 S1: das kóстет allerdings- sag ich Ihn
 7 S1: ma gleich vórher, pró Seite drei Márk,
 F(+ +)
 8 K1: $\uparrow$ wás' *
 H(-)/
 9 S1: ich múß also jetzt jéde beglaubichte Séite
 (+)- F(+ +)
 10 S1: nehm ich Ihñ drei Mark,
 ...)
 11 K2: . wieso kostet das denn Géld, der bráucht
 S(+ +) S(+
 12 K2: das doch für ne- . Bewérbung,
 +)
 13 S1: .. spielt
 14 S1: kéine Rolle, . das éinzige was-
 F(+ +)
 15 K2: also in Gütersloh kostets überhaupt
 H(- +)
 16 K2: nichts,
 17 S1: das éinzige was kóstenlos is sind ähm-
 18 S1: äh Begläubigungñ für Réntñ . sächñ, . däs is
 19 S1: kóstenlos (immer leiser werdend) alles ändere kostet drei Mark,*
 20 K1: jaa, (? kann nich sein ?)
 21 K1: naja, das is/ . naja muß ich (? ehm ?)-

Die Problemmanifestation des K1 in Z. 8 entspricht von der lokutiven Struktur her der "Aufforderung zur generellen Wiederholung/Reformulierung" (siehe Kapitel 3.2.1.), trägt jedoch einen starken Akzent und wird auf hoher Tonlage realisiert. In der Problembearbeitung Z. 9-10 findet sich einerseits eine mit der Partikel *also* indizierte Reformulierung des Bezugselements, der Preisangabe; zugleich verweist S1 jedoch auf behördliche Regelungen als Hintergrund ihrer Preisangabe (*ich muß*). Allerdings bearbeitet S1 keinen Widerspruch. Der Verweis auf behördliche Regelungen erinnert vielmehr an die Bearbeitungsverfahren für lokale Bedeutungsverstehensprobleme, während die Reformulierung ein Verfahren ist, das bei der Bearbeitung akustischer Verstehensprobleme verwendet wird. Wenn eine eindeutige Interpretation dieser Problembearbeitung als Rekategorisierung des lokalen Erwartungsproblems als Bedeutungsverstehensproblem oder akustisches Verstehensproblem hier auch problematisch ist, so scheint S1 doch die Problembearbeitung über diese offenbar gegenüber einer Widerspruchsklärung hier bevorzugten Verfahren auszuprobieren. Akustische Verstehensprobleme und/oder lokale Bedeutungsverstehensprobleme scheinen hier gegenüber lokalen Erwartungsproblemen präferiert zu werden.

Hier manifestiert K2, die Begleiterin des K1, in Z. 11 das Problem erneut mit einer Wieso-Nachfrage und leitet dann die Problembearbeitung selbst ein.

Die zweite Problemmanifestation mit einer Wieso-Nachfrage zeigt, daß zumindest für K2 die bisherige Problemlösung nicht ausreicht, um ihr Problem zu lösen. In Z. 11-12 und 15-16 expliziert sie den Wissensrahmen, mit dem das Bezugselement unvereinbar ist: Sie bzw. K1 und K2 sind offensichtlich davon ausgegangen, daß (a) Beglaubigungen für Bewerbungen kostenlos seien und (b) Beglaubigungen in der betreffenden Behörde ebenso wie in der Vergleichsbehörde in Gütersloh gehandhabt würden. Von S1 wird das Problem (weiter) bearbeitet, indem sie zunächst die Annahme (a) zurückweist und dann die von K1 gewünschte Beglaubigung gegen kostenfreie Beglaubigungen für Rentensachen abgrenzt. Hiermit expliziert S1 ihren Wissensrahmen über die Kosten für Beglaubigungen und stellt diesen den Erwartungen der K2 entgegen. Für K1 ist das Problem damit offenbar gelöst, denn er akzeptiert die Darstellung der S1 und will in Z. 21 offensichtlich ins übergeordnete Handlungsschema zurückkehren.

Die Abfolge der Problemmanifestationen (die hier zwar von verschiedenen Problemträgern realisiert werden, sich aber strukturell analog auch in anderen Gesprächen mit nur einem Problemträger finden) läßt auf eine weitere Präferenzstruktur hinsichtlich der Manifestation von lokalen Erwartungsproblemen schließen: Bei der Problemmanifestation scheint die implizitere prosodisch markierte Manifestation gegenüber der expliziteren Kategorisierung oder Fokussierung des Widerspruchs zu den Erwartungen des Problemträgers bevorzugt zu werden. In dieser Hinsicht bedeutet die Problemmanifestation durch eine Wieso-Nachfrage eine Verstärkung gegenüber der vorausgegangenen prosodisch markierten Problemmanifestation. Die konditionelle Relevanz wird verstärkt; die Widerspruchsklärung ist nun quasi unausweichlich.

In drei Fällen wird ein manifestiertes lokales Erwartungsproblem offenbar als verständigungssichernde Nachfrage rekategorisiert.

In BB15/6B: 08-09 formuliert K offenbar eine prosodisch markierte Nachfrage. Hier wird in der ersten Problemmanifestation ein Akzent verwendet, den Bolinger und Ladd als "default accent" kategorisieren würden, z.B. weil er auf ein Element fällt, das "wenig semantische Information" enthält (cf. Fuchs 1984). Fuchs (ebd.) weist diese Beschreibung zurück und spricht für vergleichbare Fälle von "focus on ascription" bzw. einer Fokussierung auf die Prädikation der Äußerung, die - wenn ich Fuchs richtig verstehe - einen Widerspruch zu den Erwartungen des Sprechers indiziert, wenn der Akzent auf das finite Verb eines Prädikates oder auf andere "innermost elements of the predicate" fällt.

Zunächst das Beispiel:

BB15/6B: 1-21

- 1 K: Morgen, wollt nur- . grad
2 S: . Morgg- (leise) oh, . schön,*
3 S: . bitte sehr,
4 K: ne Auskunft, wo is die Stelle wo man ähm- . DDR Besucher
(+) F(+) +)
5 K: anmeldet,
6 S: . äh anmelden brauchen Se nich- das Besuchergeld
M(+) ...) F(+
7 S: bekommp Sie: beim: Sozialamt,
+)`
8 K: ach wie angemeldet wird das
F(... +
9 K: gárnich'
-)/
10 S: angemeldet wird das nich, nein,
F(+) +)
11 K: muß do irgendwie
M(...
12 K: festgehaltn werdn so, . ních'
+)` (-)/
13 S: nöö, nöö, die ham ja die die
(+)`
14 S: DDR Besucher ham ne gelbe Kennkarte- . die wird
M(+) +)-
15 K: ja,
16 S: äbgestempelt vom Sozialamt fürs Besuchergeld
F(+) +
17 S: erhalten wordn is, und- und méhr nich,
...) F(+) +)
18 K: ach só, . das w/ das
(+)
19 K: wird a (? ber ?) jetz sofort denn gemacht, (...)
...
20 S: das wird sofort
21 S: gemacht, ja,

Der markierte Akzent in der ersten Problemmanifestation ist der auf *wird* in der Äußerung *ach wie angemeldet wird das gárnich'* (Z. 8). Die Funktion eines solchen Akzentes wird von Fuchs (1984: 150) folgendermaßen beschrieben:

"With focus on ascription, ascription itself is 'called up' as a dimension of relevance. Since the event-participant relation is 'given in the discourse', calling up this dimension of relevance results in establishing a relation to the 'source' of that givenness: prior ascription (in some mode ...). This kind of focussing thus affords a metacommunicative device for

specifically referring back to a prior ascription while effecting a new one (in one of the possible modes, again, and under the aspects/to the extent specified by the rest of the sentence)."

Wenn ich dies richtig verstehe, ist diese Beschreibung wie folgt auf den in Rede stehenden Akzent übertragbar: Fokussiert wird hier der zugrunde liegende Wissensrahmen ("source") der Behauptung des S in Z. 6-7. Diese Fokussierung indiziert, daß die Behauptung des S mit den Erwartungen der K nicht übereinstimmt. Der Akzent auf *wird* signalisiert mithin ein lokales Erwartungsproblem; die Nachfrage ist durch diesen Akzent eventuell als markierte zu beschreiben.

S bearbeitet das Problem jedoch lediglich durch eine Bestätigung des in der Problemmanifestation von K wiederaufgenommenen Bezugselements. Im Folgeturn auf diese Problembearbeitung expliziert K in Z. 11-12 den Widerspruch zu ihren Erwartungen: *muß do irgendwie festgehalten werden so*. Wiederum reagiert S lediglich mit einer Zurückweisung. Erst nach K's weiterer Frage *nich'* (Z. 12) expliziert S seinen Wissensrahmen, indem er der von K angenommenen Pflicht zur Anmeldung von DDR-Besuchern sein Wissen entgegensetzt. Für K ist damit das Problem gelöst; sie signalisiert in Z. 18/19 explizit die Problemlösung.

Eine sehr ähnliche Behandlung des Verstehensproblems liegt im nächsten Beispiel vor:

BB12/1B: 103-110

- 103 S: werd_q damit (? da also ?) das/ . wird denn K_indergeld
F(+)
- 104 S: gezählt' . ↑ K_indergeld wird gezählt'*
-)/ H(+) -)/
- 105 K: ja, ja s
F(+)
- 106 K: bekömp wir, ja,
+)
- 107 S: für das K_ind, . hm, dässen D_ink, . klärn Se
F(+) (+) F(+) (+) (+) *[da s_{an} dr_{ij}k]*
- 108 S: das mal, wenn das das Se da irgendwie ne Bescheinigung
- 109 S: bekömp wenn das also nich nich angemeldet is,
- 110 K: gut,

In diesem Gespräch will K, ein ausländischer Klient, sein neugeborenes Kind anmelden. Obwohl das Kind noch nicht angemeldet ist laut Angaben des K, fragt S, ob Kindergeld für das Kind gezahlt wurde. Entsprechend dem behördlichen Wissensrahmen des S wäre dies im Prinzip nicht möglich.

Nachdem K bestätigt hat, daß Kindergeld gezahlt wurde, stellt S in Z. 104 eine "markierte Echofrage" - die in K's Antwort in Z. 105 implizierte Aussage

wird auf höherer Tonlage als die umliegenden Sequenzen des S formuliert und trägt eine steigende Intonationskontur - und manifestiert damit ein lokales Erwartungsproblem. K reagiert in Z. 105-106 wiederum lediglich mit einer komplexeren Bestätigung. In Z. 107 stellt S eine neue markierte Frage: Hier vergewissert sich S mit einem starken Akzent auf *für*, daß das Kindergeld für das in Rede stehende neugeborene Kind gemeint ist. Auch hierauf reagiert K nur mit einer Bestätigung in Z. 106. In Z. 107 manifestiert S durch das Rezeptionssignal *hm*, und die Bemerkung *dässen Dínk*, das Erwartungsproblem expliziter: Die Darstellung des K ist unvereinbar mit seinem im späteren Gespräch weiter explizierten Wissensrahmen, daß Kindergeld erst gezahlt wird, wenn das entsprechende Kind auch angemeldet ist. Der Wissensrahmen wird jedoch hier von S nicht weiter expliziert.

Wenn in beiden vorstehenden Fällen der Rezipient der Problemmanifestation die Problemmanifestation als verständigungssichernde Initiative behandelt, so manifestiert der Problemträger jeweils im nächsten Turn bzw. nach einer weiteren prosodisch markierten Problemmanifestation und Reaktion das Erwartungsproblem expliziter. Auch hier bestätigt sich damit die beobachtete Reihenfolge, in der ein Erwartungsproblem zunächst impliziter durch eine prosodisch markierte Manifestation und erst, wenn diese nicht zur Problemlösung führt, mit einer expliziteren Manifestationsform signalisiert wird. (Auf zwei weitere prosodisch markierte Manifestationsformen von lokalen Erwartungsproblemen, die in engem Zusammenhang mit einem Mißverständnis mit Bezug auf den fachsprachlichen Ausdruck *Ausweis* stehen, wird in Kapitel 3.5.1. eingegangen.)

Bei der Problemmanifestation wurde eine Reihenfolge sichtbar, in der ein lokales Erwartungsproblem oft zunächst durch eine prosodisch markierte Problemmanifestation und erst, wenn der Rezipient das Problem nicht ausreichend bearbeitet, durch eine Wieso-Nachfrage oder eine andere Form der Fokussierung des Widerspruchs zum eigenen Wissensrahmen expliziter manifestiert wird. Diese Reihenfolge schließt an die in Kapitel 3.4.1. beschriebene Reihenfolge an, in der ein Problem zunächst als lokales Bedeutungsverstehensproblem und erst in einem späteren Turn mit einer Wieso-Nachfrage als lokales Erwartungsproblem manifestiert wird. Hinsichtlich der Problemmanifestation scheint sich hier eine Präferenzstruktur zu zeigen, in der

- (a) lokale Bedeutungsverstehensprobleme vor lokalen Erwartungsproblemen bevorzugt werden und
- (b) eine implizitere Manifestationsform vor einer expliziteren Manifestationsform bevorzugt wird.

In dieselbe Richtung wie die Präferenzstruktur (a) weisen die analysierten Rekategorisierungen lokaler Erwartungsprobleme durch den Rezipienten der Problemmanifestation. Hinsichtlich der Problembearbeitung scheinen ebenfalls lokale Bedeutungsverstehensprobleme und eventuell akustische Verstehensprobleme ebenso wie Verständigungssicherungssequenzen, in denen überhaupt keine Probleme bearbeitet werden, vor lokalen Erwartungsproblemen bevorzugt zu werden.

Für die Interaktionspartner ist offenbar bezüglich des Ausmaßes der Störung der Interaktion ein lokales Erwartungsproblem gravierender als andere lokale Verstehensprobleme. Dementsprechend wird eine Problemlösung oft zunächst über bevorzugtere Problembehandlungsformen versucht. Diese Präferenzstruktur schließt an die in Kapitel 3.3.4. analysierte Präferenzstruktur an, wonach gegenüber lokalen Bedeutungsverstehensproblemen Referenzprobleme bevorzugt werden.

3.5. Mißverständnisse mit lokalen Bezugselementen: fachsprachlicher vs. alltagssprachlicher Ausdruck

Von "Mißverständnissen" wird hier gesprochen, wenn Verständigungsprobleme darauf zurückgehen, daß beide Interaktionspartner als Rezipienten wechselseitig die Bezugsäußerungen des anderen nicht bzw. nicht der Verwendungsweise des Produzenten gemäß verstanden haben. In diesem Sinne sind Mißverständnisse als wechselseitige Verständigungsprobleme beider Teilnehmer definiert, die auf je einseitige Verstehensprobleme zurückgehen.

Im hier zugrunde gelegten Korpus werden Mißverständnisse manifest, die darauf zurückgehen, daß unterschiedliche Gesprächspartner ein und denselben Ausdruck mit unterschiedlichen Bedeutungen verwendet haben. In einer idealtypischen Zuordnung können hier für Klienten eher "alltagssprachliche" und für Behördenmitarbeiter eher "fachsprachliche" Bedeutungen oder Verwendungsweisen für einen Ausdruck rekonstruiert werden (zur Verwendungsweise der Begriffe "fach-" und "alltagssprachlich" siehe Kapitel 1, S. 41 und 65ff.). In den zu analysierenden Fällen beziehen sich die für Klienten rekonstruierbaren alltagssprachlichen Verwendungsweisen und die für Behördenmitarbeiter rekonstruierbaren fachsprachlichen Verwendungsweisen desselben Ausdrucks auf unterschiedliche außersprachliche Gegenstände oder Sachverhalte; die Ausdrücke haben unterschiedliche Extensionen und stehen in unterschiedlichen semantischen Relationen zu "Nachbarausdrücken" und den damit denotierten Sachverhalten in den jeweils rekonstruierbaren Wissensrahmen der Teilnehmer.

Da aber die Interaktionspartner so lange wie möglich wechselseitig von ge-

lungener Verständigung ausgehen, wird das Mißverständnis erst retrospektiv manifest, meistens zunächst durch eine Manifestation lokaler Erwartungsprobleme, bei dessen Bearbeitung dann das Mißverständnis rekonstruierbar wird, oder aber durch ein Manifestwerden von Unsicherheit des Problemträgers bezüglich der Richtigkeit seines eigenen Wissensrahmens. Retrospektiv kann dann rekonstruiert werden, daß die Interaktionspartner jeweils den vom anderen verwendeten Ausdruck in bezug auf ihren eigenen Wissensrahmen interpretiert und somit die Bedeutung des Ausdrucks nicht in dem Sinne verstanden haben, in dem der Sprecher ihn jeweils verwendete. In diesem Sinne liegen dem wechselseitigen Mißverständnis jeweils einseitige latente lokale Bedeutungsverstehensprobleme der Gesprächspartner zugrunde.

Treten aufgrund der unterschiedlichen Verwendungsweise sprachlicher Ausdrücke für einen Interaktionspartner Widersprüche zum eigenen Wissensrahmen auf und zeigt er dies z.B. mit einer Manifestationsform für lokale Erwartungsprobleme an, so wird auch hier die oben beschriebene Präferenzstruktur wirksam. In diesem Sinne werden wechselseitige Mißverständnisse ebenso behandelt wie die einseitigen lokalen Verstehensprobleme, mit denen sie manifest werden. Auf die latenten lokalen Bedeutungsverstehensprobleme, die ihnen zugrunde liegen, wird von den Interaktionspartnern nicht explizit eingegangen; das Problem wird nicht als wechselseitiges Mißverständnis bearbeitet. Vielmehr scheint nach dem Manifestwerden des Mißverständnisses die Problemlösung unterstellt zu werden. Explizite Erläuterungen des fachsprachlichen Ausdrucks durch Behördenmitarbeiter kommen im Korpus im Zusammenhang mit Mißverständnissen nicht vor.

Die Problemlösung setzt bei wechselseitigen Mißverständnissen aufgrund der unterschiedlichen Verwendungsweise desselben Ausdrucks jedoch voraus, daß die Interaktionspartner sich auf eine einzige Verwendungsweise einigen, die sie im weiteren Gesprächsverlauf zugrunde legen können. In den vorliegenden Fällen findet jedoch kein expliziter Aushandlungsprozeß statt, sondern der Klient paßt sich hier eher an die Verwendungsweise des Behördenmitarbeiters an und modifiziert insofern implizit seinen Wissensrahmen und das diesen Wissensrahmen denotierende semantische Feld. Dieser Anpassungsprozeß liefert einen Hinweis auf die in diesem kontextuellen Rahmen zugeschriebenen Machtstrukturen.

3.5.1. *Ausweis*

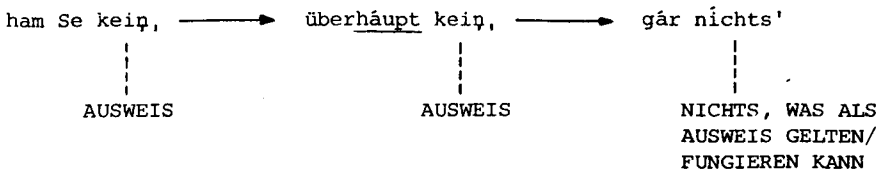
In BB14/1B manifestiert sich ein wechselseitiges Mißverständnis, das auf unterschiedliche Bedeutungen des Ausdrucks *Ausweis* für S und K zurückgeht: Der Ausdruck hat für beide je unterschiedliche Extensionen.

BB14/1B: 1- 27

- 1 K: zwei Abmeldung- die ausfüllp'
F(+ +)- + ... +
- 2 S1: jahá' só, das sind die beidp- . ja,
(-)/ (+)
M(+ ...)
- 3 S1: wir brauchen beide Ausweise und ähm-
M(... +)-
- 4 K: hãm kein
(+)
- 5 K: Ausweis,
- 6 S1: hãm Se keip, (ungläubig)↑überhaupt keip, *
(+) H(+)
- 7 K: nee,
...
- 8 S1: ..↑gárnichts' . bräuchen Se nich,
H(+ -)/ (+)
- 9 K: nee, bräu ich nich, nee, weis
(+) M(+)
- 10 K: mich mim Führerschein aus, ((lacht))
[mim] +)
- 11 S1: (schnell) da werd p Se bei der Anmeldung
F(... -
- 12 S1: Schwierigkeiten hab p, die
(+) F(...
- 13 S1: die nehm kéine Anmeldung vór ohne Ausweis,
- + +)
- 14 K: ich
- 15 K: hab mich do hier angemeldet ohne A/ ohne Ausweis,
F(+ +)
- 16 S1: . ohne Ausweis, . (leise) nee, das kann nich sein,
F(+ +) F(+ +)
- 17 K: ja sicher'
(+ -)/
- 18 K: ja sicher, . äh n Réisepaß hab ich,
(+) (- +)
- 19 S2: Sie ham aber doch n Paß- . ne'
M(... ↑+) /
- 20 S2: jáa, das/ denn brauchen wa dén,
(+) (+) M(... +)
- 21 S1: jáa, bräuchn..wa dén,
(+) F(+ +)
- 22 K: ((lacht))
- 23 S2: (lachend) jaha'*
(-)/
- 24 K: jaa, das reicht mir (? auch ?) n Réisepaß' . jáa'
(+) F(+ -)/ (+) ^/
- 25 S1: mhm'
- 26 S1: sônst- sônst also nichts, Sie kôn p- Sie kôn p das auch hier
(+) F(+ +) (+) F(+ -)/
- 27 S1: lassen' beziehungsweise- .

S1 führt hier in Z. 3 aus, daß er für die Bearbeitung des Anliegens des K, zwei Abmeldungen des Wohnsitzes, die Ausweise der Abzumeldenden benötigt. In Z. 4-5 entgegnet K, daß die Abzumeldenden, K und eine weitere Person (vermutlich seine Ehefrau), keine Ausweise besitzen.

S1 reagiert darauf in Z. 6 zunächst mit einer verständigungssichernden Bestätigungsfrage, die prosodisch nicht markiert ist und lediglich die vorausgegangene Äußerung des K mit expliziter Adressierung (*Se*) und pronominaler Ersetzung (*kein*) wiederaufnimmt, schließt daran jedoch sofort eine durch einen starken Akzent und durch hohe globale Tonlage prosodisch markierte Manifestation eines lokalen Erwartungsproblems (markierte Bestätigungsfrage) an (Z. 6). Nachdem K hierauf lediglich mit einer Bestätigung reagiert und damit das signalisierte lokale Erwartungsproblem als Verständigungssicherungsinitiative rekategorisiert, manifestiert S1 in Z. 8 sein lokales Erwartungsproblem nach einer Pause offenbar erneut mit der markierten Vergewisserungsfrage *gárnichts'*, die auf hoher globaler Tonlage mit zwei ausgeprägten Akzenten formuliert wird. Gegenüber der ersten Problemmanifestation, die bereits eine Verstärkung und Verallgemeinerung in bezug auf das Bezugselement *Ausweis* gegenüber der verständigungssichernden Bestätigungsfrage durch die Partikel *überhaupt* ausdrückte (vgl. Helbig/Buscha 1981: 443), wird in der zweiten Problemmanifestation das Bezugselement noch weiter verallgemeinert. Die implizierten Bezugselemente der Problemmanifestationen des S1 können wie folgt expliziert werden:



Auf die letzte Problemmanifestation reagiert K überlappend mit einer komplexen Bestätigung, die evtl. eine Andeutung des Hintergrundes seiner Behauptungen enthält. Sie wird von S1 ebenfalls nach einer kurzen Pause wiederholt, und zwar offenbar als Bestätigungsfrage. K expliziert dann den vorher angedeuteten Hintergrund mit *weis mich mim Führerschein aus*,. K scheint hier einen Wissensrahmen bezüglich des "Sich-Ausweisens" zugrunde zu legen, in dem für ihn *Führerschein* und *Ausweis* funktionale Äquivalente sind. Auch auf die in Z. 14-15 von K vertretene Behauptung, er habe sich *ohne Ausweis* angemeldet, reagiert S1 mit der Signalisierung eines lokalen Erwartungsproblems (*ohne Ausweis*), das in Z. 16 von S1 dann auch explizit manifestiert wird: K's Behauptungen widersprechen den Erwartungen und dem Wissensrahmen des S1 über behördliche Handlungs-

schemata, ebenso wie die frühere Behauptung des K, er habe keinen Ausweis, seinen Erwartungen widerspricht, daß jeder Bundesbürger einen Gegenstand besitzt, der als Ausweis fungieren kann.

Daß hier ein latentes Mißverständnis zwischen S1 und K zugrunde liegt, wird erst deutlich, als S2 das von S1 offenbar mit *überhaupt kein*, und *gárnichts* implizierte Referenzobjekt *Reisepaß* bzw. *Paß* explizit benennt (Z. 19). Hiermit löst sich das lokale Erwartungsproblem des S1: K hat einen Reisepaß, der für die Behörde als Ausweis fungieren kann.

Dem Verständigungsproblem liegt in erster Linie zugrunde, daß S1 und K dem Begriff *Ausweis* unterschiedliche Bedeutungen oder Extensionen zuschreiben. Diese können wie folgt anhand der semantischen Beziehungen zwischen den verwendeten Ausdrücken rekonstruiert werden: K thematisiert lediglich *Ausweis* und *Führerschein* als funktionale Äquivalente innerhalb seines Wissensrahmens für *sich ausweisen*. Der *Reisepaß* wird erst von S2 thematisiert, und K bestätigt, daß er einen solchen besitzt. Die Intonationskontur, mit der K diese Bestätigung formuliert, ein Spannungsbogen ($\overset{n}{\text{Reisepaß hab ich,}}; \text{Z. 18}$), scheint mir - intuitiv-funktional interpretiert - der Äußerung eine implizite Bedeutung zu geben, die mit "natürlich hab ich einen Reisepaß, aber das ist doch etwas anderes" paraphrasierbar wäre. Wenn diese Interpretation zutrifft, bestätigt sie, daß K den *Reisepaß* nicht zur Kategorie *Ausweis*, sondern zu einer anderen Kategorie zählt, die nicht näher expliziert wird. Für K ist *Ausweis* mit *Personalausweis* synonym.

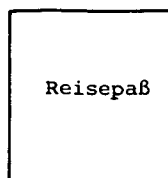
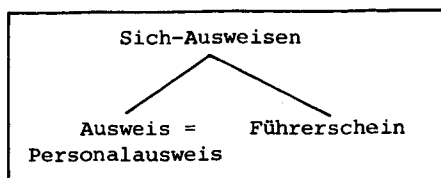
Dagegen lassen die bereits oben (siehe S. 150) analysierten Verallgemeinerungen, die in den Problemmanifestationen des S1 in den Z. 6-8 impliziert sind, den Schluß zu, daß S1 mit der Frage *gár nichts* in Z. 8 auch den *Reisepaß* impliziert hatte. Diese Hypothese wird dadurch gestützt, daß mit dem ungelösten Problem die weitere Anliegenbearbeitung, für die ein Ausweis Bedingung ist, blockiert ist. Sobald das Problem mit der Nennung des *Reisepasses* gelöst ist, fährt S1 mit der weiteren Anliegenbearbeitung (Vorbereitung der Abmeldung des K) fort (Z. 21ff.). Für S1 zählen somit *Ausweis* und *Reisepaß* zur selben Kategorie von Objekten, die aus Ausweis gelten können.

Tieferliegende Ursache für die unterschiedlichen Beziehungen der Ausdrücke *Ausweis* und *Reisepaß* zueinander bei K und S1 ist höchstwahrscheinlich die alltagssprachliche/umgangssprachliche Vagheit des Ausdrucks *Ausweis*: Er kann sowohl als Oberbegriff (synonym mit dem Oberbegriff *Papiere*) als auch als Unterbegriff und umgangssprachliches Synonym für den Ausdruck *Personalausweis* verwendet werden. S1 scheint hier den Ausdruck eher als Oberbegriff zu verwenden und als Unterbegriffe bzw. als Extensionen dieses Ausdrucks *Personalausweis*

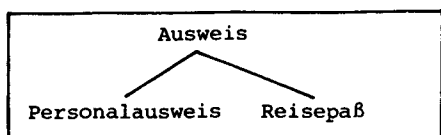
und *Reisepaß* zu meinen, während K den Ausdruck lediglich als Synonym für *Personalausweis* interpretiert.

Wenn diese Interpretation zutrifft, lassen sich unter Einbeziehung der Unterscheidung zwischen *Ausweis* als Oberbegriff und *Personalausweis* als Unterbegriff für S1 die Wissensrahmen von K und S1 hypothetisch als semantische Felder wie folgt rekonstruieren:

Wissensrahmen des K:



Wissensrahmen des S1:



Hierbei weisen die Kategorien, die die Interaktionspartner als Oberbegriffe verwenden, darauf hin, daß sie eventuell unterschiedlich strukturierte Konzepte innerhalb ihrer Wissensrahmen zugrunde legen. Für K deutet die Benennung *Sich-Ausweisen* an, daß in seinem Konzept Sachverhalte repräsentiert sind, die für ihn in bezug auf eine Handlung des *Sich-Ausweisens* relevant sind. Das Konzept des S1 hingegen repräsentiert die Sachverhalte, die im behördlichen Kontext als *Ausweis* gelten, und ist klarer als semantisches Feld der diese Sachverhalte denotierenden Ausdrücke strukturiert.

Als Folge des Gebrauchs des Ausdrucks *Ausweis* als Oberbegriff durch S1 kommt sein eigenes Verstehensproblem zustande: Mit seinem Wissen bzw. seinen Erwartungen über die Voraussetzung der Durchführung behördlicher Handlungsschemata sind K's Behauptungen unvereinbar. Dies erklärt die wiederholten Manifestationen lokaler Erwartungsprobleme bezüglich der mit S1's Erwartungen unvereinbaren Elemente.

Ob sich in diesem Fall nach der Problemlösung die Wissensrahmen angleichen, bzw. ob K im weiteren den Sachverhalt und Ausdruck *Reisepaß* zu *Ausweisen* in Beziehung setzt, ist hier nicht ersichtlich. (Zu einem ähnlichen Problem vgl. auch die Verwendung des Ausdrucks *Miete* in dem in Henrici/Herlemann/Kindt/Selting 1985 analysierten Gespräch.)

3.5.2. Arbeitslos - arbeitssuchend

In "Arbeitsamt W.I." wird ein Verstehensproblem der K bezüglich der Ausdrücke *arbeitslos* im Gegensatz zu *arbeitssuchend* manifest. K war auf das Arbeitsamt gekommen, um herauszufinden, ob es für sie als Studentin mit einem abgeschlossenen Examen sinnvoll sei, sich zu *exmatrikulieren* und *arbeitslos* zu melden, um später Anspruch auf Altersversorgung (Rente) für die *Ausfallzeit* zu haben.

"Arbeitsamt W.I.": 37-226

- 37 S: so no ma ne Frage, ham Sie Ihrn (? Abschluß gemacht ?) im
 38 S: September, ja'
 39 K: ja, . aso ich studiere noch, ich bin noch
 40 S: (...) ach so,
 41 K: eingeschriebm, ich bin noch eingeschrieben,
 42 S: Sie sin noch eingeschrieben,
 43 K: ja, (...)
 44 S: (? könn wa Sie also ?) lëdiglich arbeitssúchend
 45 S: meldn, ne'
 46 K: . ja, . also ich hab auch vórher:- . nich lang
 47 K: genuch gearbeitet oder ich bin-
 48 S: nee, n Anspruch/ n Anspruch hátt'n
 49 S: Se ja:- nach dem was Se jetz- . von dá an ham Se
 50 K: (..)
 51 S: studiert' bis zweiunachzig- Sie müßtn ja- . n ganzes
 52 K: ja,
 53 S: Jahr nächweisn, . béitragspflichtig, wenn Se
 54 K: jaja,
 55 S: Arbeitslosengéldanspruch habm wolln, ne' . is da aber
 56 K: ja,
 57 S: ja nich móchlich in dieser Zeit, ne' .. só:, ...
 58 K: (leise) nein,* und
 59 K: daß aso daß ich weiter éingeschrieben bin, und- weiter:
 60 K: studier'
 61 S: ja- wenn Se éingeschriebm sind weiter, also
 62 S: ordentlich Studierender sind, dann ham Sie ja kein
 63 S: Anspruch auf Arbeitslosen- . versorgung, oder auf/ äh sind
 64 S: Se ja nich arbeitslos in dem Sinne, ne'
 65 K: ja aber
 66 K: ándererseite is doch grade auch Diplómpädagogik son:- äh

- 67 K: ja son Gebiet' . wo man- . (? káum no was findet, ?)
- 68 K: ne' . und- . aso- . dann ne Zeitlang zu
- 69 S: des is richtig,
- 70 K: Háuse zu sitzen' und nichts zu tun' . das find ich
- 71 K: aber- (...)
- 72 S: nee jetzt gehts jetz gehts dárum, wie äh wie bestréitn
- 73 S: Sie unsern Lé/ Ihrn Lébensunterhalt denn,
- 74 K: &ja meine
- 75 K: Éltern unterstützn mich, aso ich hatte das
- 76 S: mhm' .
- 77 K: Studium auch schon- . während dem ángefangn' ich
- 78 K: hab das also . parallél studiert' und- . (...)
- 79 S: ja jetz kommt-
- 80 S: jetz kommt der an-/ ein oder andere- . Árbeitslose,
- 81 S: Arbeitslöse' und sacht ich muß mich árbeitslos
- 82 S: meldn' . ich krieg kein Báfög mehr' ich muß mir
- 83 S: ja auch irgendwie muß ich mir- . mein Lébensunterhalt
- 84 S: bestreitn, da gíbts ja nun das Sozialamt noch, wenn man keip
- 85 K: jaa,
- 86 S: Ánspruch hat, ne' darúm wollt ich auch daráuf hinaus
- 87 K: jaa,
- 88 S: inwieweit Sie da- . in Ánspruch nehm mússn, ne'
- 89 K: nee also meine Éltern-
- 90 S: . bloß wenn Sie jetz sagn ich bín noch Studierende,
- 91 K: mhm'
- 92 S: . dann würde das Sozialamt sagn' dann sind Se ja nich
- 93 S: árbeitslos in dem Sinne, ne'
- 94 K: aso dasgehts lédiglich
- 95 K: darum ums Sozialamt,
- 96 S: . jao' . passen Sie auf, (...)
- 97 K: (...)
- 98 S: ich hab ich hab mit der Arbeitsvermittlung jetz, die
- 99 K: (...)
- 100 S: wir für Sie jetz ánleiern wolln, nichts zu tun,
- 101 K: mhm'
- 102 S: nür wenn Se sich árbeitslos melden múßten, dann-
- 103 K: aso
- 104 K: das is- aso ich mélde mich in dem Sinne só gar nich

- 105 K: arbeitslos,
(+)`
- 106 S: (? nur ?) als gemeldeter (? Arbeitssuchender ?)
Arbeitssucher
M(-) (+)`
- 107 S: praktisch, ne'
/
- 108 K: arbeitssuchend, . wie is das denn mit der- .
(+)`
- 109 S: mhm'
- 110 K: also ich hab gehört daß- . daß es günstig is sich
- 111 K: sobald man das Studium abgeschlossen hat arbeitslos zu
- 112 K: zu méldn weil das irgendwie: auf: irgendwelchn
- 113 S: mhm,
- 114 K: späteren Rentenansprüche ange- ↑das stimmt nich,
(+)`
- 115 S: nee, das stimmt nich, (leise) nee,
- 116 S: stimmt nich,* das stimmt nur insófern' . äh (langsam und
- 117 S: deutlich) wenn man ein Anspruch auf Arbeitslosenhilfe hát,*
- 118 S: . man die Anspruchsvoraussetzungen von von Arbeitslosenhilfe
.....
- 119 K: mhm,
- 120 S: hát, . und nur weil- die Bedürftigkeit nicht gegeben
- 121 S: is- also Bedürftigkeit heißt ja- . das Einkomm der
- 122 S: Eltern' . äh das wird ja mit berücksichtigt' oder das
- 123 K: mhm' ja, ja, ja,
- 124 S: Einkomm eines Ehemannes wird mit be-/ wird mit
- 125 S: berücksichtigt- und wenn das/ dieses Einkomm jetzt só
- 126 S: hoch is- . daß eben diese sogenannte Bedürftigkeit nich
- 127 S: dá is, nich gegébm is, dann (? würd ?) das dem
wird
- 128 S: Leistungsträger gemeldet, .. verstehn Se nich,
(+)`
- 129 K: (leise)(? versteh ich nich, ?)*
(+)`
- 130 K: (lauter) &nein,* ich meine nur auf- ich mein jetzt nich auf: äh-
- 131 K: . auf jétzige Rentenansprüche, sondern später,
- 132 S: nee, auch nich,
(+)`
- 133 K: auch nich, ((unverständliches Gemurmel))
(+)`
- 134 S: nur wenn Sie die
- 135 S: Anspruchsvoraussetzungen habm, auf Arbeitslosenhilfe,
- 136 S: . Beispiel jetzt, Sie há/ würdn jetzt fünf
- 137 S: Monate- beitragspflichtige Zeit nachweisn, . das
- 138 K: mhm'

- 139 S: wäre praktisch die Gründvoraussetzung für
 140 S: Arbeitslosenhilfe' . da stélln Se jetzt
 141 K: mhm' aber die müß im: innerhalb der
 142 S: n An- da stelln/(schnell) innerhalb des letzten Jáhres, ja, also
 143 K: des letztén Jahres liegen,
 144 S: w/ wenn Se sich heute árbeitslos meldn würdn, a/ von
 145 S: héute an ein- . Jahr zurückgerechnet in dér Zeit müßtn
 146 S: Sie fünf Monate beitragspflichtig (? gezahlt habm ?) .
 147 K: mhm'
 148 S: dann stélln Se n Antrach auf Arbeitslosenhilfe,* die
 149 S: Arbeitslosenhilfe- . unterliegt der
 150 S: Bedürftigkeitsprüfung' . das geht ausm
 151 K: mhm'
 152 S: Sozialgesétzbuch hervor daß die Kinder für die Eltern
 153 K: mhm' mhm'
 154 S: un auch die Éltern für die Kínder- . zum
 155 K: mhm' mhm' mhm' jája'
 (+)/
 156 S: Lébensunterhalt mit zu béizutragn habm, . áhm da gibts
 157 K: jaja, ja,
 158 S: Ánrechenbeträge' . die beginn béi- . cirka
 159 S: vierzehnhundert Mark, . also wenn das Einkomm der
 160 S: Éltern méhr als vierzehnhundert Márk beträcht im
 161 S: Monat' . dann kánn das schon auf Ihr Einkomm mit
 162 K: mhm' mhm' mhm'
 163 S: berücksichtigt werdn, mit ángerechnet werdn, wás
 164 S: dadrüber hinausgeht, ne' . natürlich gíbs dann da auch
 165 K: mhm' mhm'
 166 S: noch andere Fréibeträge- áh wemman n Háus gebaut hat oder
 167 K: mhm'
 168 S: Schuldzinsen hat un sowat, so daß es noch- . anders
 169 K: mhm' mhm'
 170 S: áussehn kann, hm' . jedenfalls dás würde da mit
 171 S: ángerechnet, und wénn- . das Einkomm jetzt der Eltern
 172 S: só hoch is, daß Sie gár keine Arbeitslosenhilfe
 173 K: hm, mhm'
 174 S: kriegn könñ, .. dänn- können wir den Réntenträger
 175 S: sagn, jawóll' . Sie sind árbeitslos gemeldet' die-

- 176 S: Grúndvoraussetzung liegt vór- . dás wird eine
 177 K: mhm' mhm'
 178 S: Aúsfallzeit, . denn sélbs- . wenn jetzt der
 179 K: mhm'
 180 S: Ánberechenbetrag †wénich is, . un Sie kriegn núr zéhn
 181 S: Márk die Woche,* Árbeitslosenhilfe, kánn ja áuch
 182 S: passiern, ne' solche Fálle gibts áuch, . dánn würde
 183 K: mhm'
 184 S: dasja- . übers- Arbeitsamt Léistungsabteilung'
 185 S: also die hier praktisch das Gélđ auszahlt' schon dem
 186 S: Rententräger geméldet, &só sieht das aus,
 187 K: mhm' . ahja, mhm'
 188 S: aber †núr wenn die Grúndvoraussetzung für
 189 K: also Arbeitslós-
 190 S: Arbeitslosenhilfe* vorliegn, . also diese:- . fünf Monate
 191 K: ja,
 192 S: beitragspflichtige Beschäftigung- . múšte vórliegn,
 193 K: ahja,
 194 K: . ná gut,
 195 S: . únd Sie nicht mehr órđentlich Studierender
 196 S: sein, wenn Sie noch studiern' sind Se nich
 197 K: unter kéip Umständn,
 198 S: árbeitslos, .. nein, des
 199 K: aso unter kéip Umständn, es gibt da irgendwie
 200 S: gibt es nich, dóch- es gibt da ándere (.) Sachen áu noch, da
 201 K: kéine Sonderregelung,
 202 S: gibts ja de/ dénjenigen der a sich noch einschr/
 203 S: geschriebm láßt wei:l er: ebm n günstigeren .
 204 S: Kránken/kássen/sátz haben will oder so, . der studiert zwar
 205 K: jája,
 206 S: nich is aber noch éingeschriebm, .. das wäre so da múšte
 207 K: jája,
 208 S: man das aber áuch begründn, ne' das is aber ne
 209 K: . mhm'
 210 S: Aúsnahmeregelung, . oder es wird irgendjemand-
 211 K: mhm' . aso das
 212 K: Günstigste für mích wäre jetzt wenn ich irgendwie- . ne
 213 K: Beschäftigung findn würde- .. egál ob ob das in meim Berúf

- 214 K: oder: äh- mhm'
- 215 S: wás für ne Arbeit is egál, . sie muß nur
- 216 S: béitragspflichtig zur Arbeitslösenversicherung sein,
- 217 K: mhm' . ja,
- 218 S: un wenn Se dann n Jahr náchweisn' dann ham Se ja die
- 219 S: Grundvoraussetzung auch für Arbeitslosengeld dafür, das
- 220 S: wird natúrlich ních geprüft, da gibts keine Prüfung-
- 221 S: äh der Bedürftigkeit, ne' . wie hoch s Einkommen Ihrer
- 222 K: mhm' jaja, jaja,
- 223 S: Éltern is is da úninteressant, ne' . só Frau K,
- 224 K: ja, .. ná gut,
- 225 S: jetzt müßtn Se noch mit unserm Arbeitsvermittler kurz
- 226 S: Rücksprache nehm-

K geht hier offensichtlich von folgenden Annahmen aus:

- (a) Wenn man sich nach dem Studium arbeitslos meldet, kann man diese Arbeitslosigkeit im Hinblick auf spätere Rentenansprüche als *Ausfallzeit* (Begriff wird erst von S eingebracht) angerechnet bekommen (vgl. Z. 110-115 und 130-133).

Dieser Annahme liegt eine weitere grundlegendere Annahme oder Prämisse bei K zugrunde:

- (b) Man kann sich nach dem Studium arbeitslos melden.

Diese Annahme (b) wird von K jedoch nicht explizit formuliert, sondern ergibt sich aus den Nachfragen in den Z. 103-105, 197 und 199/201. Unter *arbeitslos* scheint K zu verstehen, daß sie sich offiziell beim Arbeitsamt als *arbeitslos* registrieren läßt, obwohl sie die Voraussetzungen für eine finanzielle Unterstützung des Arbeitsamtes nicht erfüllt (vgl. Z. 46-60). Einen Vorteil verspricht sie sich offensichtlich aufgrund der Annahme (a).

Von S wird die Annahme (a) zurückgewiesen und damit begründet, daß die zugrunde liegende Annahme (b) falsch sei. Bei der Zurückweisung der Annahme (b) liegt m.E. ein Verständigungsproblem zugrunde, bei dem die Bedeutung des fachsprachlichen Ausdrucks *arbeitslos* eine Rolle spielt. K scheint diesen Ausdruck eher alltagssprachlich zu verwenden. Er läßt sich dann paraphrasieren mit "keiner bezahlten Arbeit nachgehen". Für K ist hierbei nicht ausschlaggebend, ob sie finanzielle Leistungen des Arbeitsamtes erhält. S hingegen verwendet den Ausdruck *arbeitslos* in einem engeren fachsprachlichen Sinne: *Arbeitslos* ist jemand, der keiner bezahlten Arbeit nachgeht, nur dann, wenn er auch

Anspruch auf finanzielle Leistungen des Arbeitsamtes hat. Erfüllt er die zweite Bedingung nicht, ist er im behördlich-fachsprachlichen Sinne lediglich ein *Arbeitssuchender*.

Die unterschiedliche Verwendungsweise des Ausdrucks *arbeitslos* bei K und S läßt sich anhand der Bedingungen, die in die Extensionen des Ausdrucks eingehen, wie folgt gegenüberstellen:

(1)	(2)
Jemand will einer bezahlten Arbeit nachgehen, hat aber keine Arbeitsstelle	Jemand hat Anspruch auf Arbeitslosengeld oder -hilfe

K und S legen jedoch unterschiedliche Kombinationen dieser Bedingungen bei der Zuordnung einer Person als *arbeitslos* oder *arbeitssuchend* zugrunde. In Abhängigkeit von den Bedingungskonstellationen verwenden K und S folgende Ausdrücke:

K:	Bedingungskonstellation	S:
<i>arbeitslos</i>	$\left\{ \begin{array}{c} (1) \\ (1) + (2) \end{array} \right\}$	$\left\{ \begin{array}{c} \textit{arbeitssuchend} \\ \textit{arbeitslos} \end{array} \right\}$

Hiernach könnte man vermuten, daß für K der Ausdruck *arbeitslos* eher ein allgemeiner Oberbegriff ist und im alltagsweltlichen Sinne *arbeitssuchend* eher für eine Person gilt, die zusätzlich zu der Tatsache, daß Bedingung (1) zutrifft, eine Arbeitsstelle sucht. Für S hingegen sind in einem fachsprachlichen Sinne die Ausdrücke an speziellere Bedingungen geknüpft, die mit den jeweiligen Ansprüchen der so bezeichneten Personen auf finanzielle Leistungen des Arbeitsamtes zusammenhängen. Insbesondere für K, die bisher studiert hat und noch keinen Anspruch auf Leistungen des Arbeitsamtes erworben hat, träfe der Ausdruck *arbeitslos* im fachsprachlichen Sinne nicht zu.

Das Verstehensproblem der K bezüglich dieser Begriffe manifestiert sich erst mit ihrer Inferenzüberprüfung in Z. 103-105, der expandierenden Bestätigung S's in Z. 106/107 und der Rückbestätigung K's in Z. 108. In Z. 103-105 expliziert K zur Bearbeitung des Problems eine Inferenz aus der bisherigen Verwendungsweise des Ausdrucks *arbeitslos* und den bisherigen Erläuterungen des S (vgl. insbesondere Z. 44/45, 61-64, 90-93). Allerdings scheint auch S in Z. 79-84 den Ausdruck *arbeitslos* eher in einer alltagssprachlichen Bedeu-

tung zu verwenden, wenn er von Arbeitslosen spricht, die kein Bafög mehr bekommen, oder später in Z. 102, wenn er von *arbeitslos* mit Bezug auf K redet. Dies scheint mir als Hinweis interpretierbar zu sein, daß auch S den alltagssprachlichen Ausdruck *arbeitslos* in manchen Kontexten wie K als Oberbegriff verwendet, zu dem die fachsprachlich differenzierten Begriffe in hyperonymischer Beziehung stehen.

Die alltagssprachliche Verwendungsweise des Ausdrucks *arbeitslos* durch S ist jedoch kein Ergebnis eines Aushandlungs- oder Annäherungsprozesses zwischen K und S. Vielmehr scheint S zwischen der alltagssprachlichen und der fachsprachlichen Verwendungsweise hin- und herzuspringen.

In der Zurückweisung der Annahmen K's ist jedoch die fachsprachliche Verwendungsweise des Ausdrucks *arbeitslos* relevant: Da nur eine Zeit der Arbeitslosigkeit, nicht aber eine Zeit der Arbeitssuche im Hinblick auf spätere Rentenansprüche als Ausfallzeit angerechnet wird, weist S mit der Annahme (b) der K, man könne sich nach dem Studium *arbeitslos* melden, auch zugleich implizit die Annahme (a), eine Zeit der Arbeitslosigkeit nach dem Studium könne später als Ausfallzeit für Rentenansprüche angerechnet werden, zurück. Diese Implikation versteht K offenbar, denn im Anschluß an die Bearbeitung ihres Verstehensproblems in Z. 103-108 überprüft sie ihre Annahme (a) und manifestiert in Z. 114 ein lokales Erwartungsproblem, da die Aussagen des S nicht mit ihren Erwartungen und ihrem Wissensrahmen, d.h. den Annahmen (a) und (b), übereinstimmen.

Im Hinblick auf die fachsprachlichen Ausdrücke *arbeitslos* und *arbeitssuchend* ist also festzuhalten, daß K generell nicht zwischen beiden unterscheidet, sondern den Begriff *arbeitslos* im alltagsweltlichen Sinne verwendet. Aber auch S scheint zwischen der fachsprachlichen und der alltagsweltlichen Verwendungsweise des Begriffs *arbeitslos* hin- und herzuspringen. Hiermit manifestiert K aber keine Probleme, sondern lediglich mit den Konsequenzen, die die fachsprachliche Definition für sie hat. Damit bestätigt sie, daß sie weniger am Verstehen der fachsprachlichen Bedeutungen der Ausdrücke interessiert ist als an den Relevanzen, die diese für sie haben. In diesem Sinne ist sie dann auch wohl mehr oder weniger gezwungen, den von S explizierten Wissensrahmen zu akzeptieren.

3.6. Zusammenfassung und Fazit: Problemtypen, Präferenzhierarchie und Ebenen lokalen Verstehens und lokaler Verständigung

In den vorstehenden Kapiteln dieser Arbeit wurden einseitige Verstehensprobleme

und wechselseitige Mißverständnisse mit lokalen Bezugselementen untersucht. Es zeigte sich, daß einseitige lokale Verstehensprobleme im Folgeturn auf das Bezugselement, d.h. lokal, manifestiert werden, während wechselseitige Mißverständnisse auf latente lokale Bedeutungsverstehensprobleme zurückführbar sind, die erst retrospektiv analysierbar sind.

Die Analyse lokal manifestierter einseitiger Verstehensprobleme zeigte, daß zwischen den verschiedenen Typen der Problemmanifestation und der Problembearbeitung Beziehungen konditioneller Relevanz bestehen.

Für die genauere Analyse der Problemmanifestation und der damit signalisierten Problemkategorisierung ist eine Berücksichtigung der syntaktischen und prosodischen Struktur erforderlich. So fungiert bei der Signalisierung von Referenzproblemen gegenüber lokalen Bedeutungsverstehensproblemen allein die syntaktische Struktur der Problemmanifestation als typunterscheidendes Merkmal:

<i>wie,</i> [W-Fragewort]	signalisiert ein Referenzproblem
<i>wie alles weg jetzt,</i> [W-Fragewort] + [Zitierung des Bezugselements]	signalisiert ein lokales Bedeutungsverstehensproblem

Die prosodische Struktur fungiert als typunterscheidendes Merkmal bei der Signalisierung von akustischen Verstehensproblemen gegenüber Referenzproblemen gegenüber lokalen Erwartungsproblemen.

<i>was'</i>	signalisiert ein akustisches Verstehensproblem;
<i>was,</i>	signalisiert ein Referenzproblem;
↑ <i>was'</i>	signalisiert ein lokales Erwartungsproblem.

Die prototypischen Problemmanifestationen und Problembearbeitungen der hier beschriebenen Problemtypen lassen sich wie in Abbildung 7 (siehe folgende Seite) zusammenfassen.⁵

5 Die Fragetypen, die nach meiner Analyse von den Interaktionspartnern zur Manifestation lokaler einseitiger Verstehensprobleme verwendet werden, unterscheiden sich von den Fragetypen, die Bolinger (1957; siehe Anmerkung 3, Seite 57) in seiner "diskursiven Typologie" von Fragen als "repetitive Fragetypen" beschreibt. Bei Bolinger treten unter "Reclamatory Q" diejenigen Fragetypen oder Signale auf, die hier als Manifestationsformen akustischer Verstehensprobleme behandelt werden. Unter "Reflex Q", die Bolinger selbst an manchen Stellen nicht von "Echo Q" unterscheidet, faßt er solche Fälle, die hier als "Echofragen" bezeichnet werden. "Echofragen" umfassen bei mir beide Typen, also sowohl eine "fragende Wiederholung"

ABILDUNG 7: Typen einseitiger lokaler Verstehensprobleme und deren Manifestation und erwartbare Bearbeitung

Problemtyp	Problemmanifestation	Problembearbeitung
akustisches Verstehensproblem - generelles akustisches Verstehensproblem	[+ Entfernung] metakommunikativ explizit → ich hab nich verstandp was Sie gesächt habm, explizit / konventionell explizit → Standardform → bitte' stilistisch variierte Form → was', was is' / wad is', he' "implicit" (?) → Nicht-Erfüllung konditioneller Relevanz — konventionell explizit → [Lokalisierung des Bezugselements] + [was']	- Reformulierung - identische Wiederholung - Wiederholung mit veränderter prosodischer Struktur - Teil-Wiederholung mit z.T. veränderter prosodischer Struktur - (Teil-)Wiederholung + (Teil-)Reformulierung - Wiederholung/Reformulierung mit metakommunikativ expliziter Einleitung
semantisches Zuordnungsproblem - Referenzproblem	metakommunikativ explizit → wélche méin Se denn jetz, explizit / Referenzfrage mit {(+)} → konventionell explizit → W-Fragewort mit {(+)} Bsp.: wó,, wie,... implizit → [Lokalisierung des Bezugselements] + [Konstruktionsabbruch]	- Ersetzung oder Ergänzung des referierenden Bezugsausdrucks durch anderen referierenden Ausdruck

- lokales Bedeutungs- verstehensproblem Nachfrage mit { (+) / (-) } metakommunikativ explizit was heißt wie mein Se Zitierung/ana- phorische Wieder- aufnahme des Be- zugsele- ments - Explikation des Hin- tergrundes des Be- zugselements - Abgrenzung vom Gegen- teil - Angabe von allgemei- nen Funktionen oder Zwecken des Bezugs- sachverhalts - Zuordnung zu überge- ordnetem allgemeinen Sachverhalt und Anga- be unterscheidender Merkmale des spezifi- schen Sachverhalts konventionell explizit W-Frage- wort (z. B. wie, wat fürn) Zitierung/ana- phorische Wieder- aufnahme des Be- zugsele- ments explizit Echofrage mit { (-) / (/) } Zitierung des Bezugselements	- lokales Erwartungs- problem WIESO-Nachfragen expliziter: mit (+) , Wieso impliziter: prosodisch markierte Problemmanifestation ↑wäs'*, (laut) ↑hé'*, wie bis No↑vember mit starken Akzenten und/oder globalen Tonhöhenveränderungen ↑höch'*, gibt s nich', ↑écht'*, (lauter) ↑bräuchn Se nich', Zitierung/ana- phorische Wieder- aufnahme des Be- zugsele- ments - Widerspruchsklärung
---	--

Legende: "→" steht für "wird realisiert als"; "{ }" bezeichnet alternative Realisierungsmöglichkeiten.
Die Problemlösung wird in der Regel implizit und ohne explizites Problemlösungssignal angezeigt.

Nach der in Abbildung 7 dargestellten Erwartbarkeitsbeziehung zwischen Problemmanifestation und Problembearbeitung verlangt jedes Verstehensproblem seine eigene Bearbeitungsweise. Erfolgt diese nicht, sondern wird auf eine Signalisierung z.B. mit einer Problembearbeitung reagiert, die in einer Erwartbarkeitsbeziehung zu einer anderen Problemmanifestation steht, so läßt diese Bearbeitung auf die Rekategorisierung des Problems durch den Interaktionspartner schließen. Ratifiziert der Problemträger diese Rekategorisierung, so signalisiert er dies oft explizit mit einem Problemlösungssignal wie *ach só, .*

Die einheitliche Richtung der Re kategorisierungen läßt weiter auf Präferenzstrukturen unter den Problemtypen und auf eine unterschiedliche Gewichtung der Problemtypen nach dem Ausmaß der Störung der Interaktion durch die Teilnehmer selbst schließen.

Es wurden Präferenzstrukturen bei der Manifestation und der Bearbeitung von Verstehensproblemen beschrieben. Hinsichtlich der Problemmanifestation wurde eine Reihenfolge evident, in der (a) zunächst ein lokales Bedeutungsverstehensproblem und erst danach ein lokales Erwartungsproblem mit einer Wieso-Nachfrage vom Problemträger manifestiert wurde und (b) ein lokales Erwartungsproblem zunächst mit einer impliziten prosodisch markierten Problemmanifestation und erst

einer Frage wie auch einer anderen Äußerung bzw. eines Äußerungsteils. (Zu einer ähnlichen Verwendungsweise des Begriffs "Echofrage" vgl. Brown/Currie/Kenworthy 1980.) Dagegen faßt Bolinger meine "Nachfragen" ebenfalls unter "Echofragen", was auf die wenig präzise Verwendung dieses Begriffs verweist, da sich "Nachfragen" rein formal durch die Verwendung eines Fragewortes von "Echofragen" unterscheiden. Meine "Referenzfragen" werden von Bolinger überhaupt nicht berücksichtigt; "Bestätigungs-" und "Vergewisserungsfragen" sind bei ihm Untertypen in der Struktur-Typologie und tauchen in der "diskursiven Typologie" nicht als eigenständige Typen auf.

Auch Fälle, die den "prosodisch markierten Manifestationstypen" in dieser Analyse ähneln, werden von Bolinger beobachtet: Er stellt fest, daß bei seinen "Original Qs" gelegentlich Fälle auftreten, in denen das Fragewort auf höherer Tonlage oder mit einer größeren Bandbreite als normal realisiert wird: "we note irritation, insistence, etc. in the following": (die Beispiele sind nach dem hier verwendeten Transkriptionssystem umgeschrieben)

How do you suppose I did it'
M(... ↑-)/
(There were a lot of people there.) Whó'
M(-)/

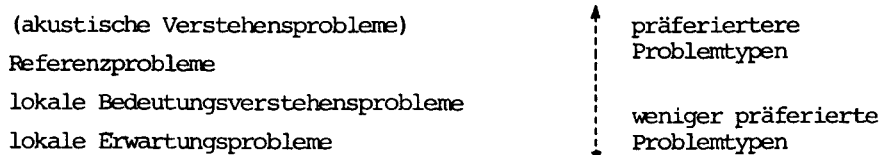
Für das letztere Beispiel notiert er den Kommentar "(keyed up interest)" (Bolinger 1957: 137).

Diese Fälle sind zugleich Fälle, in denen die normalerweise erwartbare Intonation, nämlich eine fallende Intonation auf dem Fragewort, durch eine steigende ersetzt wird.

danach mit einer Wieso-Nachfrage oder einer anderen Form der expliziten Fokussierung des Widerspruchs zu den eigenen Erwartungen manifestiert wurde.

Hinsichtlich der Problembearbeitung wurden Rekategorisierungen lokaler Bedeutungsverstehensprobleme als Referenzprobleme und Rekategorisierungen lokaler Erwartungsprobleme als lokale Bedeutungsverstehensprobleme und eventuell als akustisches Verstehensproblem beschrieben. In einigen Fällen wurden Manifestationen lokaler Erwartungsprobleme wie verständigungssichernde Nachfragen behandelt.

Insgesamt scheinen diese Präferenzstrukturen auf eine interne Ordnungshierarchie unter den Problemtypen hinzudeuten, wonach die Interaktionspartner die Problemtypen nach dem Ausmaß der Störung der Interaktion unterschiedlich gewichten. Bei noch zu überprüfender Stellung der akustischen Verstehensprobleme ergibt sich die folgende Hierarchie unter den Problemtypen, die eventuell als ganze gegenüber z.B. Verständigungssicherungssequenzen weniger präferiert sind:



Daneben tritt jedoch im Korpus ein einziger Fall auf, in dem ein manifestiertes lokales Bedeutungsverstehensproblem als lokales Erwartungsproblem entgegen der Präferenzstruktur rekategorisiert wird. Dieser Fall zeigt, daß neben der Präferenzstruktur immer auch die Hypothese des Rezipienten der Problemmanifestation über die Problemursache eine Rolle spielt.

Im Zusammenhang mit dem bei den einzelnen Problemtypen bzw. Problemkategorisierungen implizierten typunterscheidenden Unterstellungen der Interaktionspartner hinsichtlich der Problemursache läßt die beschriebene Präferenzhierarchie auf *hierarchisch geordnete Ebenen des Verstehens und der Verständigung* schließen. Die Unterstellungen der Interaktionspartner bezüglich der Problemursache, die man auch als "konstitutives Voraussetzungsprofil" für den jeweiligen Problemtyp auffassen kann, stehen zu der Reihenfolge der Problemtypen in der Präferenzhierarchie in einer umgekehrt implikativen Beziehung: Wird ein weniger präferierter Problemtyp manifestiert, so wird in der Regel unterstellt, daß alle Verstehensprozesse, die für die präferierten Problemtypen konstitutiv sind, gelungen sind. Bei der Manifestation eines lokalen Bedeutungsverstehensproblems wird z.B. davon ausgegangen, daß akustisches Verstehen gelungen ist;

bei der Manifestation eines lokalen Erwartungsproblems wird davon ausgegangen, daß sowohl akustisches Verstehen als auch die semantische Zuordnung bzw. das Bedeutungsverstehen gelungen sind.

Es ergeben sich hierarchisch geordnete Ebenen des Verstehens und der Verständigung. Diese lassen sich anhand ihrer konstitutiven Voraussetzungsprofile, bei denen allgemeine Voraussetzungsbedingungen wie "gemeinsam geteiltes Symbolsystem", "Kooperativitätserwartung" etc. bei allen Typen lokaler Verstehensprobleme konstitutiv sind, dagegen aber die Aufrechterhaltung oder das Falllassen speziellerer Unterstellungen (durch Zuordnung von "+" und "-" jeweils darstellbar) typunterscheidend ist, wie in Abbildung 8 (siehe folgende Seite) ordnen. Die Hierarchie scheint von eher oberflächlichem akustischen Verstehen zu tieferen Ebenen des Verstehens zu verlaufen. Tiefere Ebenen setzen, wie gesagt, das Gelingen oberflächlicherer präferierterer Ebenen voraus. (In diesem Sinne bedeutet das Zeichen "+" im Ebenenmodell, daß Verstehen auf dieser Ebene gelungen ist, bzw. vom Rezipienten für gelungen gehalten wird, und "-", daß der Rezipient ein Problem auf dieser Ebene kategorisiert.) Alle Problemtypen beziehen sich auf lokale Bezugselemente im vorausgegangenen Turn. Sind alle Verstehensprozesse auf diesen Ebenen den Erwartungen der Interaktionspartner entsprechend gelungen, kommen globalere Verstehensprozesse und -probleme in den Blick. In diesem Sinne ist die Verstehens- und Verständigungshierarchie mit Bezug auf lokale Bezugselemente anschließbar an die weiter unten analysierten Verstehens- und Verständigungsprobleme mit globalen Bezugselementen und die dort wirksame Präferenzhierarchie in bezug auf globale Ebenen des Verstehens und der Verständigung.

Im Rahmen der Präferenzhierarchie können natürlich nur solche Fälle analysiert werden, in denen der Rezipient der Problemmanifestationen oder der Problemträger selbst in einem späteren Turn das manifestierte Problem rekategorisiert. Fälle, in denen etwa ein Problemträger aus Strategie- oder Imagewahrungründen ein akustisches Verstehensproblem manifestiert, obwohl sein Problem ein Erwartungsproblem ist, dies aber an keiner Stelle signalisiert, sind hier nicht analysierbar.

Die meisten der lokal manifestierten lokalen Problemtypen können überall im Gespräch auftreten. Sie unterliegen also keinen Vorkommensbeschränkungen und sind wohl auch nicht nur typisch für institutionelle Kommunikation oder speziell Bürger-Verwaltungs-Kommunikation. Ihre Manifestation und Bearbeitung hängt von den Relevanzsetzungen der Interaktionspartner und z.T. vom Stellenwert des Bezugselements im durchzuführenden Handlungsschema ab. Betreffen sie für das Handlungsschema zentrale Sachverhalte oder blockieren sie die weitere

allgemeine Voraussetzungen:

- physische und physiologische Bedingungen gegeben
- gemeinsam geteiltes Symbolsystem
- Formulierung von Gesprächsbeiträgen
- Verstehenserwartung der jeweiligen Rezipienten
- Relevanzsetzung bzgl. Problemlösung, wenn Problem auftritt

Rezipient einer Äußerung

typunterscheidende Unterstellungen bei Verstehensproblemen:

[+ Verstehbarkeitsunterstellung]

akustisches Verstehen

akustisches Verstehensproblem

Referenzherstellung

[+ Bedeutungszuordnungsunterstellung
+ prinzipielle Reziprozitätsunterstellung]

Referenzproblem

lokales Bedeutungsverstehen

[- Bedeutungszuordnungsunterstellung
+ prinzipielle Reziprozitätsunterstellung]

lokales Bedeutungsverstehensproblem

Vereinbarkeit mit Wissensrahmen

[- prinzipielle Reziprozitätsunterstellung]

lokales Erwartungsproblem

Prozesse globalen Verstehens

bei allen lokalen Verstehensproblemen: [+ Unterstellung globalen Verstehens]

ABBILDUNG 8: Ebenen des Verstehens und der Verständigung mit Bezug auf vorausgegangene lokale Elemente

Durchführung des Handlungsschemas, so müssen sie bearbeitet und gelöst werden; betreffen sie Sachverhalte, die als weniger zentral eingestuft oder sogar einem anderen Handlungsschema zugeordnet werden, so kann die Relevanz ihrer Bearbeitung zurückgestuft werden.

Lediglich die auf den Gebrauch fachsprachlicher Ausdrücke bezogenen lokal manifestierten Verstehensprobleme und die wechselseitigen Mißverständnisse aufgrund der unterschiedlichen Verwendungsweise desselben Ausdrucks in einem Alltagssprachlichen und in einem fachsprachlichen Sinne scheinen typischer für die Bürger-Verwaltungs-Kommunikation zu sein.

Hinsichtlich der Bearbeitung lokal manifestierter lokaler Bedeutungsverstehensprobleme in bezug auf fachsprachliche Ausdrücke wurden sehr ausführliche Verfahren der Verständigungsherstellung und -sicherung beschrieben, die in zwei Fällen von den Behördenmitarbeitern verwendet wurden. Dagegen wurden die wechselseitigen Mißverständnisse, bei denen bezüglich desselben Ausdrucks für Klienten und Behördenmitarbeiter unterschiedliche Extensionen und unterschiedliche Relationen des Bezugsausdrucks zu Nachbarausdrücken im semantischen Feld rekonstruierbar waren, nicht als solche bearbeitet. Vielmehr scheint hier mit dem Manifestwerden des Mißverständnisses die Problemlösung unterstellt zu werden; Verfahren der Problembearbeitung oder Verständigungssicherung in bezug auf den fachsprachlichen Ausdruck werden nicht verwendet.

4. GLOBALE VERSTÄNDIGUNGSPROBLEME

Bei globalen Verständigungsproblemen sind die Bezugselemente nicht nur einzelne vorausgegangene Äußerungen oder Äußerungsteile, sondern größere Handlungskomplexe, die hier auf die Komponenten des Handlungsschemas "Behördliche Anliegensbehandlung", das in Kapitel 2.2.5.2. dargestellt wurde, bezogen werden können. Oft liegen den globalen Verständigungsproblemen implizite Erwartungen der Teilnehmer - hier vor allem der Klienten - bezüglich der Anliegensbehandlung zugrunde, die mit der tatsächlichen Anliegensbehandlung nicht erfüllt werden.

Als Typen globaler Verständigungsprobleme können hier unterschieden werden:

- einseitige Handlungsverstehensprobleme eines Partners;
- wechselseitige Mißverständnisse bei der Anliegensbehandlung, die auf jeweils einseitige Handlungsverstehensprobleme beider Interaktionspartner zurückgeführt werden können; und
- globale Erwartungsprobleme eines Interaktionspartners.

Einseitige Handlungsverstehensprobleme und wechselseitige Mißverständnisse bei der Anliegensbehandlung entstehen oft dadurch, daß Behördenmitarbeiter einige Komponenten des Handlungsschemas - v.a. die "Anliegensfestlegung" und "Fallsubsumtion" als Unterkomponenten der "Anliegenstypisierung" (vgl. Kapitel 2.2.5.2., Seite 60) - nicht explizit z.B. in einer eigenen Handlungsphase, sondern implizit durchführen und in der weiteren Anliegensbearbeitung stillschweigend voraussetzen. In einigen Fällen wird im weiteren Interaktionsverlauf dann manifest, daß die implizite Anliegenstypisierung des Behördenmitarbeiters nicht der vom Klienten erwarteten Anliegenstypisierung entspricht. Bei diesem Problemtyp gehen die Interaktionspartner davon aus, daß das Problem gelöst wird und das Anliegen dann den Erwartungen der Partner entsprechend weiter bearbeitet wird. Das Problem ist quasi in einer Phase des Gesprächs lokalisierbar.

Dagegen hängen globale Erwartungsprobleme, bei denen in der Regel Klienten die Problemträger sind, damit zusammen, daß der Klient Teile oder die gesamte Anliegensbehandlung nicht mit seinen Erwartungen und seinen früheren Erfahrun-

gen (als konkreter Hintergrund seiner Erwartungen oder seines Wissensrahmens über die Anliegenbehandlung) vereinbaren kann, dieses Problem jedoch im Gespräch nicht als solches bearbeitet und nicht gelöst wird. Das Problem wird hierbei vielleicht ebenfalls in einer Gesprächsphase verursacht, zieht sich aber als ungelöstes Problem, bezüglich dessen die Interaktionspartner jedoch zu keiner gemeinsamen und den Erwartungen des Problemträgers entsprechenden Problemkategorisierung gelangen, durch das weitere Gespräch hindurch.

Von diesen Problemtypen müssen hier zwei weitere Problemtypen unterschieden werden, die an sich keine Verständigungsprobleme sind: "Sachverhaltsprobleme" und "Kooperationsprobleme".

Von *Sachverhaltsproblemen* wird hier gesprochen, wenn ein Anliegen aufgrund der Nicht-Gegebenheit der Voraussetzungen für die Anliegenbearbeitung nicht bearbeitet werden kann und dieses Problem von den Gesprächspartnern nur unter dem Aspekt dieser Voraussetzungen, also z.B. unter dem Aspekt der (Nicht-)Zuständigkeit für ein Anliegen, der Hindernisse (z.B. Kosten), der formalen Voraussetzungen oder der Realisierbarkeit (Handlungsschemakomponente "Voraussetzungsklärung" als Bezugselement) bearbeitet wird. Gelegentlich manifestiert der Klient in solchen Fällen ein lokales Erwartungsproblem (siehe Kapitel 3.4.), dessen Bearbeitung ihm zur Problemlösung ausreicht. Meistens manifestiert er jedoch gar kein Problem und akzeptiert die "Problembearbeitung" des Sachbearbeiters, in der Regel Zuständigkeitsverweise, Angabe der Voraussetzungen etc. Diese Fälle, in denen globale Verständigung unterstellt bleibt und der Problemträger sofort seine Erwartungen oder auch seinen Wissensrahmen modifiziert, werden hier nicht gesondert behandelt. Wichtig wird dieser Problemtyp hier insbesondere dann, wenn Behördenmitarbeiter z.B. ein globales Erwartungsproblem eines Klienten als Sachverhaltsproblem kategorisieren und bearbeiten und sich darin eine Präferenzstruktur für die Behandlung von Sachverhaltsproblemen vor globalen Erwartungsproblemen zeigt. In diesen Fällen wird das globale Erwartungsproblem des Klienten nicht mit z.B. einer Widerspruchsklärung bearbeitet, sondern der Behördenmitarbeiter scheint zu erwarten, daß der Klient seine Erwartungen bezüglich der Anliegenbearbeitung reduziert und das Problem damit dann gelöst wäre.

Bei den bisher besprochenen Problemtypen gehen beide Interaktionspartner jeweils davon aus, daß sie sich kooperativ verhalten. Genau diese Kooperationsunterstellung wird beim letzten hier relevanten Problemtyp, bei Kooperationsproblemen, von mindestens einem der Interaktionspartner fallengelassen.

Von *Kooperationsproblemen* wird hier gesprochen, wenn Kooperationserwartungen eines Interaktionspartners nicht erfüllt werden und dieser Interaktions-

partner dem anderen "Unkooperativität", z.B. er *wolle* die Perspektive oder das Problem oder die Relevanzsetzungen des Problemträgers nicht verstehen, unterstellt (vgl. auch Kapitel 2.2.3.). Im vorliegenden Korpus werden Kooperationsprobleme erst kategorisiert und zugeschrieben, wenn ein zuvor manifestiertes globales Erwartungsproblem nicht den Erwartungen des Problemträgers entsprechend bearbeitet wurde. Die "Grenze" zwischen der Kategorisierung globaler Erwartungs- und Kooperationsprobleme scheint dabei äußerst fließend und kaum anhand der Gespräche allein analysierbar zu sein. Die Kooperationsprobleme werden von den Problemträgern im Kontaktgespräch selbst nicht manifestiert und explizit kategorisiert; allerdings zeigen in einigen Fällen die Kommentare der Teilnehmer nach dem Gespräch, daß ein Kooperationsproblem latent vorlag und auch von den Problemträgern kategorisiert und zugeschrieben wurde. Da das Problem aber als solches weder manifestiert noch bearbeitet wird, führt es in der Regel (nur?) zur "Unzufriedenheit" des Problemträgers, die allerdings oft dem Interaktionspartner im Kontaktgespräch gegenüber nicht thematisiert oder manifestiert wird.

Im Korpus wird keiner der hier zu beschreibenden Typen globaler Verständigungsprobleme von den Problemträgern im Anschluß an das (rekonstruierbare) Bezugselement manifestiert und kategorisiert. Die Interaktionspartner scheinen so lange wie möglich von gelungener Verständigung auszugehen, und die Probleme werden erst retrospektiv manifest. Oft ist dann aber aufgrund der retrospektiven Manifestation des Problems für den Analysierenden rekonstruierbar, daß sich das Problem latent unter Umständen bereits über mehrere Phasen der Anliegenbehandlung hinzog.

In den Phasen, für die retrospektiv das latente Problem rekonstruierbar ist, läßt sich in vielen Fällen der Gesprächsablauf strukturell als *Nebeneinander-her-Reden* beschreiben, ohne daß die Gesprächspartner dies wechselseitig problematisieren: Zwischen den aufeinanderfolgenden Gesprächsbeiträgen verschiedener Sprecher sind retrospektiv aus der Perspektive des Analysierenden Fokussprünge und Inkohärenzen rekonstruierbar, während zwischen den aufeinanderfolgenden Gesprächsbeiträgen desselben Sprechers jeweils Kohärenzbeziehungen bestehen.

Kohärenzbeziehungen können bei der Beschreibung dieser Gesprächsstruktur nicht anhand von allgemeinen semantischen Beziehungen, wie sie z.B. van Dijk (1977a) als grundlegend für Kohärenzbeziehungen darstellt, analysiert werden. Vielmehr gehe ich hier davon aus, daß *Kohärenz* als Erwartbarkeitsbeziehung aufgefaßt werden kann, auf die hin Interaktionspartner die aufeinanderfolgenden Beiträge und Fokussierungen im Gespräch interpretieren. Die Erwartbarkeitsbeziehung selbst resultiert dann aus den Wissensrahmen der Interaktionspartner.

Demgegenüber wird durch die Aktivitäten der Teilnehmer, deren *Fokussierungen und Refokussierungen* (vgl. Kallmeyer 1978), eine Zentrierung des Gesprächs auf dominante Aspekte hergestellt, die von den Interaktionspartnern als kohärent oder nicht kohärent zum vorherigen Fokus interpretiert wird. Für Fokussierungen und Fokuswechsel bestehen nach Kallmeyer (ebd.) geordnete Regeln. *Fokussprünge* als für die Gesprächsstruktur des *Nebeneinanderher-Redens* charakteristische Aktivitäten liegen dann vor, wenn die Aufmerksamkeitsausrichtung oder der Redegegenstand wechselt, ohne daß der Sprecher entsprechend den geordneten Regeln für Fokuswechsel und Fokussierungen (vgl. Kallmeyer 1978) diesen Wechsel signalisiert und die Beziehung des vorherigen zum folgenden Fokus anzeigt, und wenn retrospektiv rekonstruierbar ist, daß jeder Interaktionspartner die von ihm vorgenommene Fokussierung in Beziehung zu seinem eigenen Wissensrahmen bzw. zu dem von ihm selbst vorher initiierten und/oder fortgeführten Thema setzt, nicht aber zum Wissensrahmen und/oder Thema seines Interaktionspartners. Retrospektiv sind dann Inkohärenzen zwischen den Fokussierungen der Teilnehmer rekonstruierbar, auch wenn zwischen den Foki semantische Relationen bestehen, die z.B. nach van Dijk (1977a) geordnete Kohärenzbeziehungen konstituieren.

Da aber die Teilnehmer an Gesprächen in der Regel Kohärenz zwischen Fokussierungen unterschiedlicher Gesprächsteilnehmer - wenn diese nicht z.B. durch Gliederungssignale Fokussprünge kennzeichnen (vgl. Müllers "Rahmenschaltelemente" 1984) - unterstellen (vgl. Merritt 1976), werden nicht gekennzeichnete Fokussprünge, wenn überhaupt, erst retrospektiv erkannt. Aus diesem Grunde werden im vorliegenden Korpus Mißverständnisse und z.B. globale Handlungsverstehensprobleme erst im weiteren Gesprächsverlauf mit Widersprüchen oder Inkonsistenzen zwischen den Erwartungen oder Annahmen der Teilnehmer und den bei der Anliegenbehandlung erzielten Ergebnissen manifest und sind auch erst retrospektiv analysierbar. In einigen Fällen sind sie nur aufgrund von Kommentaren der Gesprächsteilnehmer nach dem Kontaktgespräch für den Analysierenden rekonstruierbar.

Globale Verständigungsprobleme können durch unterschiedliche Wissensrahmen und daraus resultierende Routinen und Inferenzen bei Sachbearbeitern als Professionellen und Klienten als Laien in diesem Kontext erklärt werden. Die Analyse wird zeigen, daß "behördliche" Routinen von den Klienten nicht durchschaut werden. Insbesondere wenn Komponenten des Handlungsschemas implizit durchgeführt werden, ohne die Verständigung zu überprüfen, scheint es häufig zu Verstehensproblemen der Klienten oder zu wechselseitigen Mißverständnissen zu kommen. Besonders oft scheinen Probleme bei der Anliegensfestlegung aufzutre-

ten: Bei den Sachbearbeitern besteht die Tendenz, routinemäßig ein konkret bearbeitbares Anliegen festzulegen. Diese Anliegensfestlegung stimmt jedoch oft nicht mit der Anliegensformulierung und den Erwartungen der Klienten bezüglich der Anliegensbearbeitung überein. Wenn diese Erwartungen bzw. Probleme mit der Anliegensfestlegung nicht manifestiert, aber "Folgeprobleme" (s.u.) antizipierbar sind, stößt man an die Grenzen konversationsanalytischer Untersuchung von Verständigung.

Im folgenden werden zunächst vier Problemfälle analysiert, die die Handlungsschemakomponente "Anliegenstypisierung" zum Bezugselement haben (Kapitel 4.1.). Danach werden in Kapitel 4.2. vier Fälle von globalen Erwartungsproblemen beschrieben, bei denen auch Kooperationsprobleme bei den Teilnehmern rekonstruierbar sind.

Da alle Typen globaler Verständigungsprobleme retrospektiv manifest werden, erübrigt sich hier eine nach Manifestationsformen gegliederte Beschreibung.¹

4.1. Probleme mit Bezug auf die Anliegenstypisierung

Jedes vom Klienten formulierte Anliegen muß im Hinblick auf behördlich bearbeitbare Fälle festgelegt und typisiert werden. Hierbei spielt das Wissen der Sachbearbeiter über "erwartbare Falltypen" und über "typische Merkmale bei einzelnen Falltypen" eine wichtige Rolle. Die vom Klienten formulierten Anliegen werden offenbar routinemäßig in Beziehung gesetzt zu den "Typen von erwartbaren Fällen" als Ausgangspunkten für die weitere Anliegensbearbeitung.

In den im folgenden analysierten Gesprächen ist das Bezugselement des rekonstruierbaren globalen Verständigungsproblems die Handlungsschemakomponente "Anliegenstypisierung" bzw. eine der Unterkomponenten "Anliegensfestlegung" oder "Fallsubsumtion". In den ersten drei Fällen sind jeweils einseitige oder wechselseitige Verstehensprobleme rekonstruierbar:

- Ein latentes einseitiges globales Handlungsverstehensproblem: das Nicht-Verstehen implizit durchgeführter Handlungsschemakomponenten durch eine Klientin (Kapitel 4.1.1.);

1 Hier werden - ebenso wie bei den lokalen Problemen - nicht alle im Korpus auftretenden Probleme analysiert. Insgesamt kommen zwei weitere Fälle vor, in denen Probleme mit der Anliegenstypisierung auftreten. Von weiteren fünf Fällen, in denen globale Erwartungsprobleme bei den Klienten rekonstruierbar sind, werden in drei Fällen diese globalen Erwartungsprobleme von den Behördenmitarbeitern als Sachverhaltsprobleme behandelt. Für die Analyse hier wurden aus allen vorliegenden Fällen diejenigen ausgewählt, an denen die zu beschreibenden Kategorisierungen und Rekategorisierungen am deutlichsten rekonstruierbar sind.

- globale wechselseitige Mißverständnisse: Fehlfestlegung und Fehlsubsumtion von Anliegen aufgrund routinisierte behördlicher Anliegenfestlegungsverfahren (Kapitel 4.1.2.).

Danach wird ein Fall beschrieben, in dem zwar kein Problem manifest wird, aber " Folgeprobleme " antizipierbar sind aufgrund einer vom Behördenmitarbeiter einseitig vorgenommenen Anliegenfestlegung:

- Grenzen der Analyse: erfolgreiche Verständigung bei antizipierbaren Folgeproblemen? (Kapitel 4.1.3.).

Bei der Analyse dieser Probleme und Problemtypen wird eine Unterscheidung zwischen verschiedenen *Anliegenstypen*, vor allem zwischen "Informationsanliegen" und "Dienstleistungsanliegen", die die Interaktionspartner formulieren und festlegen, relevant. Von "Informationsanliegen" spreche ich dann, wenn der Klient seinen Wissensrahmen über einen Sachverhalt verändern möchte und in diesem Sinne vom Behördenmitarbeiter Informationen über diesen Sachverhalt erwartet bzw. elizitieren möchte. Von "Dienstleistungsanliegen" spreche ich hingegen, wenn der Klient den Zustand eines bestimmten Sachverhalts (z.B. Personalausweis, Bescheinigungen etc.) in bestimmter Weise vom zuständigen Behördenmitarbeiter verändern lassen möchte, z.B. durch die Dienstleistungshandlung einer amtlichen Verlängerung, einer Beglaubigung, einer Antragstellung usw.

Mit der Formulierung seines Anliegens legt der Klient in der Regel einen bestimmten Anliegenstyp bereits fest, der im weiteren Gesprächsverlauf vom Behördenmitarbeiter - oft implizit - ratifiziert und damit übernommen, konkretisiert oder aber auch verändert werden kann (Handlungsschemakomponente "Anliegenstypisierung").

Bei der Analyse des vorliegenden Korpus stellte sich heraus, daß Behördenmitarbeiter oft routinemäßig aufgrund ihres durch Ausbildung und Erfahrung entstandenen Wissensrahmens über erwartbare Anliegen und erwartbare Falltypen die von Klienten formulierten Anliegen so typisieren, daß sie mit der Anliegenformulierung der Klienten nicht übereinstimmen. Mit *Routinen* sind dann hier Handlungen oder Typisierungen gemeint, die die Interaktionspartner - hier die Behördenmitarbeiter - aufgrund ihres Wissensrahmens und ihrer daraus resultierenden Erwartungen gewohnheitsmäßig und unhinterfragt - oft implizit - durchführen.

So wird z.B. in der Regel ein Informationsanliegen eines Klienten über behördliche Dienstleistungen sofort undefiniert oder festgelegt als ein bearbeitbares Dienstleistungsanliegen, wenn die Bürgerberatung für diese Dienstleistung zuständig ist. Allgemein zeigt sich eine Tendenz, konkret bearbeitbare

- 8 K: schon hábm, já'
+)
/
- 9 S1: für jédn Grénzübertritt, . jaa'
F(+ +) ^ ^/
- 10 S2: ich gebe Ihñ mal die Anträge mít' + . . +
- 11 K: ja, das wúßtñ wa nāmlisch nischt, né'
- 12 S2: jaa' . dóch- .
- 13 S2: hier stéht es auch- woll ma mal kúckñ, hier wírd- .
- 14 S2: (leiser) wártñ Se ma,* fólgende- ((10 Sek. Pause)) só, .
- 15 S2: (langsam und deutlich) hier is álles drauf' und
- 16 S2: wíchtig is' . daß béide Eltern unterschriebm habm, .
- 17 S2: hier steht auch álles drauf, . né' . wás dafür benótigt
- 18 K: hm,
- 19 S2 wird, . das Familjenbuch- . den Ber/ äh Personálausweis
- 20 S2: von béidñ Eltern, das is also wíchtig, né'*
- 21 K: von béidn Eltern, dāssis klár, . das/
F(+ +) ^ F(+ +)
- 22 K: das versteh ich, . aber s/ . ob das Kínd da- n Ausweis
F(+ +) ^ M(φ+ ...
- 23 K: habm muß- un wo kriegn
(-)/
- 24 S2: das braucht es schon, n Kínderausweis,
(+) ^ (+) ^
- 25 K: wa den'
- 26 S2: den kónñ Se die/ an/ a/ äh- ábgebm kónñ Se das
- 27 S2: hier bei úns, . die Änträ/ den Äntrach jetz, und wír
- 28 S2: leitñ es dann weiter ans Einwohnerméldeamt, wo wóhñ
- 29 S2: Sie denn hier in B'

Der Gesprächsausschnitt kann wie folgt grob phasiert werden:

- Z. 1-2 Gesprächseröffnung: Begrüßung
Rollenzuschreibung an K als Klienten
- Z. 2-5 *Anliegensformulierung* durch K: Informationsfrage
("Informationsanliegen")
- Z. 6/5-9 Behandlung der Informationsfrage und des lokalen Erwartungsproblems der K durch S1, S2 und K
- Z. 10 *Anliegensfestlegung* durch S2: "Antragstellung"
(Zuständigkeit der S2 impliziert)
- Z. 12-20 Erläuterungen der S2 zu Voraussetzungen der Antragstellung, d.h. zum festgelegten Anliegen "Antragstellung"
- Z. 22-23 *Rücksprung in die Anliegensformulierung*: Reformulierung der Informationsfrage durch K

- Z. 24 erneute Beantwortung der Informationsfrage
- Z. 23/25 Frage der K nach der *Zuständigkeit*
- Z. 26ff. Erläuterungen zur *Zuständigkeit* durch S2

Das Verstehensproblem der K wird mit ihrer Frage in Z. 22/23 *aber s/ . ob das Kind da- n Ausweis habm muß-* manifest. K springt hier in die Anliegenformulierung zurück. Zwischen Bezugselement und Manifestation liegen Sequenzen, in denen S2 bereits das von K formulierte "Informationsanliegen" in ein "Dienstleistungsanliegen", nämlich eine "Antragstellung", umdefiniert und festgelegt hat, den betreffenden Antrag geholt hat (Pause in Z. 14), und in die Handlungsphase Voraussetzungsklärung hinsichtlich der festgelegten Antragstellung eingetreten ist. Mit der Problemmanifestation in Z. 22 schreibt K der S2 offenbar ein Verstehensproblem in bezug auf ihre Anliegenformulierung zu: Sie weist die Fokussierung der S2 auf *beide Eltern* zurück und reformuliert mit adversativem Anschluß ihr Informationsanliegen. Der kontrastierte Fokus *Kind* wird stark akzentuiert. Offenbar kann K die Erläuterungen der S2 über *beide Eltern* nicht als kohärent hinsichtlich ihres formulierten Anliegen interpretieren und nimmt an, S2 habe ihre Anliegenformulierung mißverstanden. Diese Zuschreibung scheint auch im Zusammenhang mit dem von K in Z. 5/8 signalisierten lokalen Erwartungsproblem zu stehen. Mit der dort formulierten prosodisch markierten Bestätigungsfrage ^{↑ müssen die schon habm,} _{H/F(+ + +)} und der folgenden Vergewisserungsfrage ^{já} signalisierte K bereits, daß sie erwartet hatte, Kleinkinder bräuchten bei der erwähnten Reise keinen eigenen Paß oder Ausweis. Mit der Problemmanifestation in Z. 22/23 prüft K dann offenbar auch noch einmal, ob die für sie unerwartete Information auch wirklich in bezug auf ihr Anliegen galt.

Mit der Frage K's in Z. 23/25 *un wo kriegn wa den'* manifestiert sich das Verstehensproblem der K noch deutlicher. Hier springt K in die von S2 bereits implizit durchgeführte Zuständigkeitsprüfung für die Antragstellung zurück, ohne diesen Rücksprung als solchen oder in anderer Hinsicht als diskontinuierlich/deplaziert zu kennzeichnen: K verfolgt ihr Informationsanliegen und erfragt für dieses Informationsanliegen die *Zuständigkeit*. Dies zeigt, daß sie weder die Anliegen(typ)festlegung und die implizite Zuständigkeitsentscheidung (Z. 10) noch die darauf folgenden Erläuterungen der S2 verstanden hat, bzw. dem von ihr erwarteten Handlungsschema zuordnen kann. Jedoch schreibt sie sich selbst kein Problem zu, sondern bestätigt explizit ihr Verstehen in Z. 21/22. Allerdings bleibt unklar, worauf sich dieses Verstehen bezieht.

Um das Verständigungsproblem systematischer zu beschreiben, können die

Fokussierungen der Gesprächspartnerinnen schematisch gegenübergestellt und hinsichtlich ihrer Kohärenzbeziehungen analysiert werden (siehe Abbildung 9 folgende Seite).

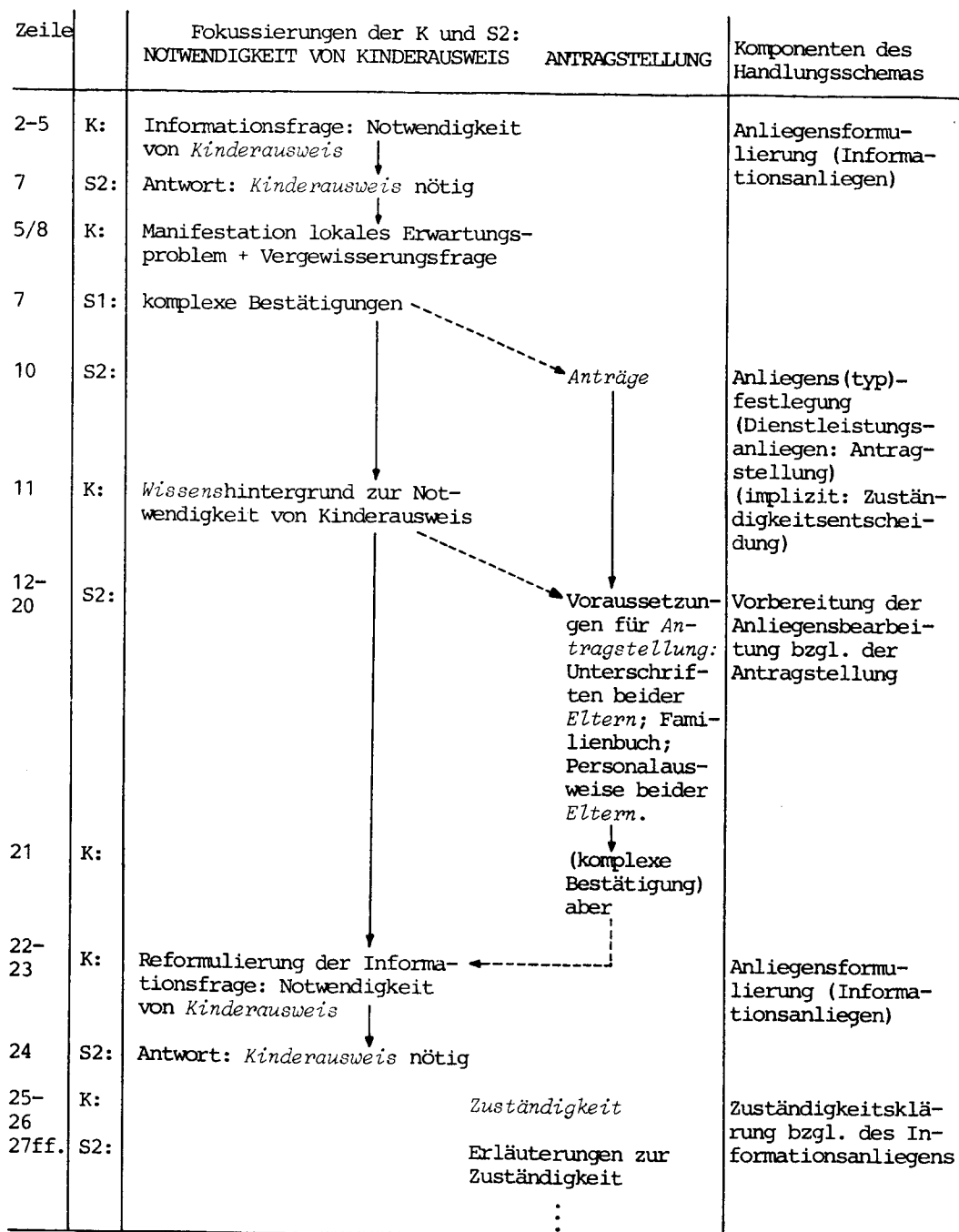
Aus der Abbildung ist ersichtlich, daß K's Gesprächsbeiträge bis zu ihrer eigenen Fokussierung der Zuständigkeit für ihr Anliegen alle den Fokus "Notwendigkeit von Kinderausweisen" haben. Alle ihre Äußerungen sind insofern untereinander kohärent und beziehen sich auf ihr Informationsanliegen. S2's Äußerungen mit dem Fokus auf der "Antragstellung" sind ebenfalls untereinander kohärent. Jedoch liegt jeweils zwischen den direkt aufeinanderfolgenden Beiträgen der K und der S2 ein Fokussprung vor, d.h. eine Refokussierung, deren Beziehung zum vorherigen Beitrag nicht explizit hergestellt, sondern implizit bleibt, v.a. bei der Anliegenstypfestlegung (Antragstellung) und der impliziten Zuständigkeitsentscheidung der S2, die mit der Vorbereitung der Anliegenbearbeitung vorausgesetzt ist.

Auch im weiteren Gesprächsverlauf wird die Anliegenfestlegung auf "Antragstellung" von S2 nicht explizit durchgeführt, sondern weiterhin vorausgesetzt (vgl. z.B. Z. 26-29). Lediglich die von K initiierte Zuständigkeitsprüfung wird also expliziert und auch in der Gesprächsfortsetzung, die hier nicht mehr wiedergegeben ist, noch fortgesetzt.

4.1.2. Mißverständnisse bei der Anliegenfestlegung: Fehlfestlegung und Fehlsubsumtion des Anliegens

In einigen Fällen stellt sich im Verlauf des Gesprächs heraus, daß vom Behördenmitarbeiter ein Anliegen implizit festgelegt oder ein Fall implizit subsumiert wurde, den der Klient nicht bzw. anders formuliert und auch anders gemeint hatte. Insofern als ich das Anliegen des Klienten zum Maßstab nehme, spreche ich in diesen Fällen von "Fehlfestlegung" und "Fehlsubsumtion" durch die Behördenmitarbeiter. Derartige Mißverständnisse werden nunfolgend analysiert. (Weiter unten bei den globalen latenten Erwartungsproblemen wird ein Fall analysiert, in dem Klient und Sachbearbeiter sich bezüglich der Anliegenfestlegung mißverstehen, dieses Mißverständnis aber nicht gelöst wird und zu einem Kooperationsproblem führt.)

Im Sozialamts-Korpus treten solche Fälle nicht auf. Dies kann damit erklärt werden, daß das Spektrum erwartbarer Anliegenstypen kleiner ist als in der Bürgerberatung und andererseits in der Regel bereits die längere Interaktionsgeschichte zwischen den Beteiligten die erwartbaren Anliegenstypen weiter einschränkt.



"→" = Kohärenzbeziehungen

"---->" = Fokussprung

ABBILDUNG 9: Schematische Gegenüberstellung der Fokussierungen von K und S2 im Gespräch BB2/3B

4.1.2.1. Fehlfestlegung

In BB6/6B bearbeitet S einen anderen Anliegenstyp als den von K mit seiner Anliegensformulierung geforderten:

BB6/6B: 1-58

- 1 S: Gútn Tag,
 2 K: schón guten Tách, . mein Name is K, .. ich
 3 K: habe- bin schwérbehindert' . und habe jetzt den
 4 K: Éisenbahnnáhverkehrs- . ausweis, verlórn, . jetzt
 5 S: jaha' mhm'
 6 K: hátt ich eine Fráge- . wó is (...) (? denn ?) das
 7 K: Fúndbüro'
 8 S: ich méine: ähm- aso die Kárte selbst, já, is
 9 S: núr das-
 10 K: die Karte sélbst krie ich vom Versórgungsamt,
 11 S: jáa, jája, ich scháu ma gráde- . wánn is der verlórn
 12 S: gegangen, de/ der Áusweis,
 13 K: (kurz) já,* man bráucht ja den
 14 K: ních jeden Tach, (? selbst ?) wenn man behíndert íst'
 15 S: nee is klár,
 16 K: . kricht man den Schéin' . und man bráucht den
 17 K: hóchstens im Jahr éin oder zwei Mál, . nicht' für
 18 K: Schiene láuft der überhaupt nicht-
 19 S: stánd da Ihre:-
 20 S: Ihre Ánschrift drauf, beziehungsweise Ihre- den Ná-
 21 K: néiin' .
 22 S: Ihre Adrésse- . núr die Númer, vóm Ausweis,
 23 K: (? nur ?) núr die Númer,
 24 K: (...)
 25 S: also vom vom Versórgungsamt, beziehungsweise diese
 26 S: Registriernummer vom vom Schwérbehindertenausweis, .
 27 S: ähm- . (langsam) müßt ich mal-* . ich rúf mal grade im
 28 S: Fundbüro án, ob díe was- . ob díe was hábm, . sowa ma(1)
 [Zzə mɛ]
 29 S: ságen so létzte- . letzte Dreivierteljáh'r' oder létzte
 30 S: Vierteljáh'r oder só'
 31 K: jo- (? sag i denn ?) Énde vorign
 32 K: Jáhres,
 33 S: ((wáhlt am Telefon))(leise) ah da krie ich jetzt im

- 34 S: Moment keip, (.) * ((legt Telefonhörer wieder auf die Gabel))
- 35 S: só, . ähm- wënn also- . son Ausweis áuftaucht, mit
- 36 S: irgend ner Nümmer oder so stéht ja drauf daß der vom
- 37 S: Versorgungsamt kommt' . dann versucht also der Kollege
- 38 S: im Fundbüro immer zuérst jetzt den: den Verliërer
- 39 S: ausfindig zu machen- . das héit- übers Versorgungsamt-
- 40 K: jaa'
(-)/
- 41 S: wënn wënn Schécks sind zum Bëispiel über die über
- 42 S: die: Kóntonummer bei der Bänk- und un álles mögliche'
- 43 S: . sëtzt also- . Hímmel und Hólle in Bewegung hátt
- 44 K: (leise) das/das is- . (.) (? nur eine- ?) (...
- 45 S: ich beinah gesacht' und und insófern-
- 46 K:) * ich so/ . ich sollte
- 47 K: ánmeldn daß der verlórn ist' . un dann krieg ich eine
- 48 K: Beschéinigung, und aufgründ der
- 49 S: (laut) ách so, dárum gehts,* jáa, jáa,
- 50 K: Beschéinigung' . krieg ich denn einen- . néuen
- 51 K: Ausweis,
- 52 S: genau, Sie brauchen ne Beschéinigung, sicherli,
- 53 S: . (etwas schneller) ich schréib Ihn das ma grade áuf'* .
- 54 K: tjá,
- 55 S: die sitzen nun léider nicht hier im Háus'
- 56 K: + .. +
nájá,
- 57 K: ich kann noch chëhn,
[ɪʃ kan ɔx xe:n]
- 58 ((10 Sek. Pause))
- ((Im Anschluß hieran gibt S dem K eine Wegbeschreibung zum Fundbüro))

In Z. 1-7 stellt K zunächst den Hintergrund seines Anliegens dar und legt mit der Ankündigung *jetzt hátt ich eine Fráge-* den Anliegenstyp "Informationsanliegen" fest. Die Informationsfrage selbst ist nicht ganz genau rekonstruierbar: K möchte eine "Wegbeschreibung" zum Fundbüro initiieren.

S sichert nun sein Verständnis des von K in seiner Hintergrunddarstellung fokussierten Sachverhalts *Kárte* ab mit einer Bestätigungsfrage (Z. 8), geht jedoch nicht direkt auf K's festgelegtes Anliegen, die Informationsfrage nach dem Fundbüro, ein.

K geht in Z. 10 auf die Fokussierung des S auf die *Kárte* ein, stuft diese jedoch hinsichtlich ihrer Relevanz für sein Anliegen zurück; für die Karte sei

das Versorgungsamt zuständig, nicht die Bürgerberatung und auch nicht das Fundbüro. Allerdings bleibt diese Relevanzrückstufung impliziert, und K kommt nicht explizit auf sein Anliegen zurück.

Im weiteren Gesprächsverlauf bearbeitet S ein Anliegen "Feststellen, ob die Karte/der Ausweis im Fundbüro abgegeben worden ist": Er erfragt den Verlusttermin, die Personenkennzeichen bzw. -nummern und versucht, beim Fundbüro anzurufen (Z. 11-34). K seinerseits geht auf die Fragen des S ein und manifestiert an keiner Stelle Verstehens- oder Zuordnungs- oder Relevanzprobleme mit den Handlungen des S. Seine Kohärenzunterstellung scheint zu sein, daß diese schon einen Sinn in bezug auf sein Anliegen haben werden. Auch S's Ankündigung des Anrufs beim Fundbüro (Z. 27-28) scheint er mit seinem Anliegen in Beziehung setzen zu können.

Als der Telefonierungsversuch des S mit dem Fundbüro scheitert, erläutert S dem K das normale Bearbeitungsverfahren des Fundbüros mit dem Fazit, wenn dort etwas abgegeben worden wäre, würden die zuständigen Sachbearbeiter es schon an K zurückleiten können (Z. 35ff.). In bezug auf das von S bearbeitete Anliegen wäre hiermit die Anliegenbearbeitung im Prinzip abschließbar.

Erst entgegen dem Ende dieser Erläuterungen des S versucht K in Z. 44/46 wiederholt, das Rederecht zu erlangen, bricht jedoch einige Male seine Redeansätze wieder ab. Erst in Z. 46 gelingt es ihm, S zu unterbrechen und sein Anliegen zu konkretisieren: Er braucht eine Verlustbescheinigung, um einen neuen Ausweis ausgestellt zu bekommen. Obwohl K hier das *Fundbüro* nicht wieder thematisiert, ist damit für S der von K intendierte Anliegenstyp neu festgelegt: Er signalisiert die Auflösung des Verständigungsproblems mit einem lauten *ach so, darum gehts*, (Z. 49), bestätigt explizit das Verstehen des neu festgelegten Angelegens (Z. 52) und gibt dem K im weiteren Gesprächsverlauf eine detaillierte Wegbeschreibung zum Fundbüro und zu dem dort zuständigen Sachbearbeiter.

Die Fokuswechsel der Gesprächspartner, mit denen das Verständigungsproblem beschrieben werden kann, können schematisch gemäß Abbildung 10 (folgende Seite) dargestellt werden.

Das Schema stellt dar, daß zwischen den aufgeführten aufeinanderfolgenden Fokussierungen von S und K jeweils Fokussprünge bestehen, die Fokussierungen der Gesprächspartner in ihren eigenen aufeinanderfolgenden Beiträgen jedoch kohärent sind. S bezieht sich durchgehend auf das Anliegen "Feststellen, ob Karte/Ausweis im Fundbüro abgegeben worden ist" und erfragt für dieses Anliegen von K die notwendigen Durchführungsvoraussetzungen. K hingegen bezieht sich - außer in den Antworten auf S's Fragen, bei denen er aber offenbar Kohärenz mit seinem Anliegen unterstellt - auf das Anliegen "Herausfinden, wo das Fundbüro ist". Auch hier reden S und K aneinander vorbei.

Zeile	Fokussierungen der Teilnehmer		Komponenten des Handlungsschemas
		WO IST FUNDBÜRO? AUSWEIS GEFUNDEN?	
2-4	K:	Hintergrunddarstellung: Verlust des Schwerbehindertenausweises;	Anliegensformulierung
4/6-7		<i>wo ist das Fundbüro?</i> (Informationsanliegen)	Anliegensfestlegung (K)
8	S:		
10	K:	Karte/Ausweis irrelevant für Anliegen <i>wo ist das Fundbüro?</i>	<i>implizit:</i> Anliegensfestlegung (S)
11-45	S:		Anliegensbearbeitung für Anliegensfestlegung (S)
		Karte/Ausweis ↓ Ausweis: Verlusttermin? Personaldaten? Nummer? Anruf: Ausweis gefunden? : :	
44/46ff.	K:	Verlustbescheinigung von Fundbüro ⇒ <i>wo ist das Fundbüro?</i> : :	Anliegensreformulierung

"→" Kohärenzbeziehungen
 "---->" Fokussprung

ABBILDUNG 10: Schematische Gegenüberstellung der Fokussierungen von K und S im Gespräch BB6/6B

Das Verständigungsproblem wird weder explizit manifestiert oder kategorisiert noch bearbeitet. Lediglich die Lösung wird von S explizit signalisiert. Retrospektiv kategorisiert S auch das Verständigungsproblem mit *dárum gehts*,: Das Mißverständnis bestand im Verstehen dessen, worum es ging, d.h. um K's Ziel bzw. K's Anliegensfestlegung.

Als Ursache wird hier eine Routineanliegensfestlegung durch S angenommen: Beim Verlust von Gegenständen will der Klient in der Regel in Erfahrung bringen, ob der Gegenstand gefunden und im Fundbüro abgegeben worden ist. Die hierfür adäquate Anliegensbearbeitung ist der Anruf im Fundbüro. K's Anliegensfest-

legung entspricht offensichtlich nicht S's Erwartungen, die er im Anschluß an die Hintergrunddarstellung des K aufgebaut hat. Er sichert sein Verständnis in bezug auf K's Anliegen allerdings auch nicht genügend ab.

K andererseits verfügt nicht über den behördlichen Wissensrahmen und antizipiert somit S's Routineanliegensfestlegung nicht. Er interpretiert S's Handlungen als kohärent mit seinem Anliegen und erkennt das Mißverständnis erst, als S's Anliegenbearbeitung erfolglos bleibt und dieser offenbar in die Sche-mabeendigung eintritt. Erst hier kommt K auf sein Anliegen zurück.

4.1.2.2. Fehlsubsumtion

Auch in BB7/5B tritt ein Problem auf, das auf eine "Fehlfestlegung" des Klientenanliegens durch eine Behördenmitarbeiterin zurückgeht. Hierbei wird jedoch nicht der Anliegenstyp anders zugeordnet, sondern der Anliegensfall wird anders typisiert, d.h. dem von K dargestellten Fall werden von S nicht-zutreffende Merkmale zugeschrieben. Es handelt sich also um einen spezifischen Fall von "Fehlfestlegung", nämlich eine "Fehlsubsumtion":

BB7/5B: 1-108

- 1 S: Gûdn Tag, mhm'
- 2 K: . ich hab eine Frage, . ich betreue eine
F(+ + +) F(+
- 3 K: alte Dame von achtnsiebzig Jahrn, un die is bis dato
...) S(- -)-
- 4 K: von- ((hörbares Einatmen)) . (lauter, deutlich) Rûndfunk und
F(+
- 5 K: Fernsehn befreit worden,* . gétz müßte das- erneuert
+ +) F(+ +) F(+ +)
- 6 S: mhm'
~ /
- 7 K: werdn, Ablau/ mit Ablauf dieses Mónats,
F(+ + +) F(+ +)
- 8 S: ja, . jaha' . jaha' hãm Sie sôn
(+) (-)/ (-)/ F(- +)-
- 9 S: diesp: Zettel mitgebracht, da- kriegn die Leute immer
F(+ +) S(+ ...
- 10 S: son Zettel zugeschickt wo das draufsteht, wann das
+) F(... +) F(...
- 11 S: ábläuft, . hãm Se den: zufällig dabái,
+) F(+ + +)
[tsu:ferç]
- 12 K: (kurz) já,* ja aber ich hab sônst
F{ }
- 13 K: nichts, ich hab kein Áusweis von ihr und keinen
..... F(... +) F(...

- 14 K: Röntgbescheid und so weiter- ((Luftholen)) (kurz) ja,*
+ ...)-
- 15 S: is das auch fürs Telefon'
F(+ -)/
- 16 S: ja- weil sie das selbst unterschreibm muß, . kann se
F(+ + +) (+)
- 17 S: das denn noch, ja' . dann würd ich
/ S(+
- 18 K: ja unterschreibm kann ses ja, (lauter)
M(- +) ^
- 19 S: Ihp das mitgebm, . jaa, (schneller) dann
+ ^ (+) ^
- 20 K: nur sie kann den Weg nich machen,*
M(+ ^+) ^
- 21 S: würd ich Ihn das mitgeb,* daß die Dame das selbs
S(+ +) ^ F(+ ^+)
- 22 S: unterschreibt, . dann bräuchen Se s hier nur wieder
+ ^ F(+ ^+)
- 23 K: ja,
^
- 24 S: abzugebm, né' ja'
+ ^ (-)/ /
- 25 K: oh das wär ja schön, . ma grade kückn,
S(+ +) F(... +) ^
- 26 K: höffentlich hab ich alles eingesteckt'
M(+ ... -)/
- 27 S: ((geht zu den Schränken)) (von weiterher) Ründfunk und
F(+
- 28 S: Fernsehgebührenbefreiung is kein Problém, das kamman
^+ +)
- 29 S: só mächen' . nur beim Telefon die stelln sich an das
(+ -)/ F(+
- 30 S: muß selbs unterschriebm sein,*
... +) ^
- 31 K: (laut) ich hab ních verstandp
F(+
- 32 K: was Sie gesächt habm,*
+)
- 33 S: . wieder komm ich, ((lacht)) ..
F(+ +) ^
- 34 S: hm hier bei der/ dieser Antra auf Gebührner/ äh
F(+ ...) F(+ +
- 35 S: vergünstigung, fürs Telefon, . der muß selbst
+)= (+) ^ F(... +
- 36 S: unterschriebm werdén, vom Antragsteller, da stelln die
+ ^ (+) ^ F(+
- 37 S: sich sehr- . án, ne' . un dies is hier: für ie
+ +) ^ / F(+ +
- 38 K: jaa,
^
- 39 S: Ründfunkgebührenbefreiung- das könntp wa só machen- .
+ ...)- F(+ +)-
- 40 S: aber wénn dann- . dann müssen wa beides parallél laufp
F(+ ... + +
- 41 S: lassp un dann könn Sie béides mitnehm, . daß die Dame
... +) ^ F(+
- 42 K: jaa,
(+)

- 43 S: das unterschreibt, né' . un dann machen wa s hier
+) (-) / F(+ ...
- 44 S: fértig, . né' . wenn Sies/ jaa,
+) (-) / (+)
- 45 K: dann fülle ich- das für sie aus, dennäh-
F(... + ... +) -
- 46 S: áusfülln könn wa s auch hier- . wichtig sind die
F(+ ... +) - F(+
- 47 S: Unterschrift, . né'
+) (-) /
- 48 K: &ächäh, (etwas schneller) wichti sind
F(+
- 49 K: die Unterschrift, * . was bráuchen Se enn noch anäh-
+) F(+ +) -
- 50 S: wichti/ das Áusfülln (...),
(+)
- 51 K: müssen Sie irgendwelche noch- . gár nichts,
M(+ +) (+)
- 52 S: níscht, núr das- den Zéttel noch,
(+)
[nəft] + F(+ +)
- 53 K: núr diesen Ding,
F(+ +)
- 54 S: un den- Schwérbehindertpausweis, den
F(+ + ...) F(+)
- 55 S: brau ich natürlích áuch, né' neee' den
... +) (-) / (-) /
- 56 K: Personálausweis,
(+)
- 57 S: Schwérbehindertnausweis,
(+)
- 58 K: den hát se ja noch ních, das
F(- +) (+)
- 59 K: is beántracht, aber- . . den-
F(+ +)
- 60 S: hat se denn die Gebührnvergünstigung
F(+
- 61 S: wegq geringn Einkomp' . oh, dann brauchn wa
-) / S(- +
- 62 K: já,
(+)
- 63 S: natürlích n Réntnbescheid,
... +)
- 64 K: jaa, . äh den den äh- .
(+)
- 65 K: Schwérbeschädigt:ántrach, habe ich für sie
F(+ +) F(+
- 66 S: mhm'
- 67 K: éingereicht, . und habe gétz vor einijer Zeit ihr
+) F(+ +
- 68 S: mhm'
(-)
- 69 K: Paßbild, nächgebracht, weil sie noch keins hätte, .
+) (+) M(... +)
- 70 S: jaa' jaa'
(+)/(+)

- 71 K: und da hab ich den Be/ den Männ aufm Versorgungsamt
M(+ + + ...)
- 72 K: gefräch- da sacht er das is alles in Ordnung' . nach
(+)- M(... + -)/
- 73 K: dem was die Ärzte bis gätz geschriebm ham geht das
M(+ + + ...)
- 74 S: mhm'
- 75 K: durch, sie wußten (undeutlich, schnell) nur no nicht achzi
(+)- F(+ +)
- 76 K: oder hünnett Prozent,* . aber es fehlte noch- . ein
(+)- (+)- F(+)-
- 77 S: (leise) ↑ äch só,*mhm'
H/S(+ +)-(-)/
- 78 K: Arzt, . Doktor Ó, . der mußte noch- . dem Gutachtung
(+)- F(+ +)- F(+ + + +)
- 79 S: mhm' . jaa,
- 80 K: schicken,
(+)-
- 81 S: mhm' jaa, . sonst- also wenn sie s jetzt schon gehabt
(+)- S(+ ... + +)-
- 82 S: hat, dann is das also- . kein Problem das zu verlängern'
M(...) M(+ ... -)
- 83 S: wenn sich ihre Einkommensverhältnisse nicht geändert
... - ... (+)-
- 84 S: habm, ne' . jaa,
/ (+)
- 85 K: ↓ ja bis auf die kleine Röntperhöhung die getz
T(- +)
- 86 K: gekómm is,
(+)-
- 87 S: &ne' . nur dann bräuch ich das natürlich noch
/ M(... + ...)
- 88 S: mal- . ne' nech'
) /
- 89 K: dann müßt ich das mitbringn, . ↑ wie hoch
F(... + +)- H(+)
- 90 K: darf denn die Rente getz sein, wenn:- . damit-
... + (+)- (+)-
- 91 S: (...) oh das sindäh
M(... + ...)
- 92 S: ((geht zum Schrank, wo Unterlagen liegen)) . (von weiter her) ↑ Moment-
(= =)
- 93 S: . übergerechnet-* . ((stöhnt kurz)) . ja, aso- .
(+)- (+)(+)-
- 94 S: fümfhundertsiebm plus Miete, . un dann kömmt also noch
F(+ + + +)- S(+)
- 95 K: fünf-
- 96 S: Mehrbedarfspflege dazu weil sie schwärbehindert ist, .
+ +)-
- 97 S: ↓ aso- (? i brau ?) ächthundert Mark'*
F(+ -)/
- 98 K: ja jetzt würd ich ja
M(+)

- 99 K: sagn- äh- . wir wärt_p noch bis der
 (+)- (+) ...
- 100 K: Schwerbehindertenschein dā is aber es is ja
 ... + ...
- 101 K: abgelaufn,
 (+) `
- 102 S: jaa, ébm, neee' dās würd ich nich, . mächen wa s
 (+) ` (-)/ F(+) ...) S(+)
- 103 S: ruhig so erst fêrtig- daß das weiterläuft, Sie
 (+)- (+) `
- 104 K: jaa,
 (+)
- 105 S: bräuch_p aso wie gesacht nur den Rêntnbescheid- äh-
 M(+ ... +)
- 106 S: Mietvertrag wodraus die Miete hervorgeht- . (leiser)
 + ... + ...)
- 107 S: na, sōns eigntlich nīsch, ((lacht kurz)) (leise) sōns nichts,*
 M(- (+) ` F(+ +) `
- 108 S: . nè' und den: Personālausweis könn Se mitbringn-
 (-)/F(+ + +)-
- ((Hiernach treten weitere Probleme auf, die an anderer Stelle beschrieben werden))

K legt den Anliegenstyp als "Informationsanliegen" in Z. 2 fest und stellt dann die Hintergründe des Anliegens dar. Für die Untersuchung der Fehlsubsumtion sind insbesondere die Merkmale wichtig, die K der *alten Dame*, für die sie das Anliegen stellvertretend bearbeiten lassen will, explizit zuweist. Die Merkmale, die S inferiert, gehen über die von K genannten hinaus und führen zur Fehlsubsumtion durch S. Die Merkmale lassen sich schematisch wie in Abbildung 11 (siehe folgende Seite) gegenüberstellen. S's Fallsubsumtion und die von ihr genannten notwendigen Voraussetzungen für die Antragstellung sind dann das direkte Resultat ihrer Inferenzen.

Aus der Merkmalsauflistung geht hervor, daß die erste Fallsubsumtion der S allein aufgrund ihrer Inferenzen und nicht aufgrund der von K genannten Merkmale vorgenommen wird. Diese Subsumtion wird jedoch nicht explizit formuliert. Sie wird erst explizit, als K nach den Voraussetzungen der Antragstellung fragt, diese aber für das von S subsumierte Anliegen nicht gegeben sind (insbesondere Z. 54-55).

Die Position in Beziehung zu den bereits genannten Voraussetzungen und die Struktur der Äußerung, mit der S in Z. 54-55 den Schwerbehindertenausweis als Voraussetzung der Anliegensbearbeitung nennt, zeigen die Selbstverständlichkeit bzw. Sicherheit, mit der sie den Fall subsumiert hat: Er wird als letzte Voraussetzung genannt (*un den- Schwerbehindertenausweis*,) und in der folgenden Äußerung, die als schnell gesprochener "Zusatz" formuliert wird, als gemeinsam bekannte Voraussetzung dargestellt, vor allem mit dem Modalwort *natürlich* (*dēn brau ich natürlich auch, nè'*).

Zeile	K's genannte Merkmale der Dame	S's inferierte Merkmale der Dame
2	wird betreut	⇒ kann evtl. nicht mehr unterschreiben
3	ist 78 Jahre alt	
3-5	ist bisher von Gebühren befreit gewesen	
5/7	will weiter befreit werden	
14	ist Rentnerin	
16/17		
18	<i>Fremdkorrektur:</i> kann unterschreiben	
20	kann den Weg nicht machen	
45	kann/will Antrag nicht selbst ausfüllen	
54/55/57		
		⇒ hat Schwerbeschädigtenausweis (d.h. ist "offiziell" schwerbeschädigt)
		↓ <i>Fallsubsumtion:</i> "Gebührenbefreiung aufgrund von Schwerbehinderung" <i>Voraussetzungen bei Antragstellung:</i> - Unterschrift der Antragstellerin - bisheriger Befreiungsbescheid - Schwerbehindertenausweis
58-59	<i>Fremdkorrektur:</i> hat noch keinen Schwerbehindertenausweis, ist erst beantragt (d.h. ist nicht "offiziell" schwerbehindert)	
60-63		↓ <i>Korrektur der Fallsubsumtion:</i> "Gebührenbefreiung aufgrund von geringem Einkommen" <i>Voraussetzungen bei Antragstellung:</i> - Unterschrift der Antragstellerin - Rentenbescheid - Mietvertrag/Mietbescheinigung - optional: Personalausweis

"⇒" steht für Inferenz der S

ABBILDUNG 11: Schematische Gegenüberstellung der von K genannten und von S inferierten Merkmale in Bezug auf die alte Dame in BB7/5B

Auch dieses Verständigungsproblem wird nicht explizit manifestiert oder kategorisiert. Es manifestiert sich mit einem Widerspruch in der Interaktion: Die von S als selbstverständlich angenommene Voraussetzung ist nicht gegeben; der Fall muß neu subsumiert werden. Die auf die Manifestation des Widerspruchs folgenden Sequenzen können hier als solche interpretiert werden, in denen das Problem bearbeitet wird: Insbesondere K stellt Details dar, die den Hintergrund des Falles *der Dame* betreffen (Z. 64-80). Erst in Z. 77 signalisiert S eine Lösung ihres Verstehensproblems. Diese *Position des Lösungssignals* ist interessant: Es bezieht sich offensichtlich nicht auf die Auflösung des Verständigungsproblems zwischen K und S, sondern auf die Lösung eines eigenen Problems, d.h. auf den erkannten Zusammenhang zwischen ihrer ersten Subsumtion und dem von K dargestellten Anliegenshintergrund: Auch wenn noch keine Schwerbehinderung offiziell bestätigt ist, so ist sie doch zu erwarten und auf diesem Hintergrund ihre Fehlsubsumtion erklärbar. Eine weitere Erwähnung der Schwerbehinderung in bezug auf das neu subsumierte Anliegen in Z. 96 ist hier nicht interpretierbar.

Auch als Teil der Problembearbeitung kann die Sequenz Z. 98-103 interpretiert werden: K wägt beide Subsumtionen des Falles in bezug auf die Antragstellung gegeneinander ab.

Insgesamt bedingt das Manifestwerden des Verständigungsproblems einen "Rücksprung" im Handlungsschema: Die Komponenten der Anliegenssubsumtion/Anliegensfestlegung und der Voraussetzungsklärung für das später zu bearbeitende Anliegen müssen dem neuen Fall entsprechend korrigiert werden.

Auch hier werden als Ursache des Verständigungsproblems routinisierte Schlußfolgerungsprozesse bei S angenommen, die K nicht teilt. K's genannte Merkmale passen zu S's Erwartungen in bezug auf den typischen Fall "Rundfunkgebührenermäßigung aufgrund von Schwerbehinderung". Auch in diesem Fall sichert S ihr Verständnis von K's Anliegen bzw. des Einzelfalles und seiner Voraussetzungsstruktur nicht genügend ab.

Der hier zitierte Gesprächsausschnitt enthält neben diesem globalen Verständigungsproblem, das sich erst relativ spät auflöst, zudem noch einige *lokale Verständigungsprobleme*: zwei sich mit Fremdkorrekturen der K manifestierende Probleme, die man als "Inferenzprobleme" bezeichnen könnte (vgl. Kapitel 3.3.) (Z. 16-20 und 45-50), ein lokales Erwartungsproblem der S, das sich mit sukzessiven wechselseitigen Fremdkorrekturen von K und S manifestiert (Z. 54-58), und ein bereits in Kapitel 3.2.1. beschriebenes generelles akustisches Verstehensproblem (Z. 31ff.).

Von diesen lokalen Verständigungsproblemen stehen zwei in keinem erkennba-

ren Zusammenhang mit dem globalen Verständigungsproblem: das generelle akustische Verstehensproblem und das Inferenzproblem in Z. 45-50. Bei den beiden anderen lokalen Verständigungsproblemen hingegen, dem Inferenzproblem in Z. 16-20 und dem lokalen Erwartungsproblem der S in Z. 54-58, besteht ein Zusammenhang mit dem globalen Verständigungsproblem: In beiden Fällen (siehe Z. 16-20 und Z. 54-58) werden hier Inferenzen der S korrigiert, die zentrale Bestandteile der ersten Fallsubsumtion sind. Doch erst die zweite Korrektur führt zur Manifestation des Mißverständnisses (Z. 54-58). Für K ist insbesondere die zweite Inferenz der S (in Z. 54-55) mit den Merkmalen, die sie der *alten Dame* zugeschrieben hat, und mit den Voraussetzungen zur Bearbeitung des Anliegens, die sie erbringen kann, unvereinbar: Die Dame ist nicht offiziell schwerbehindert und hat keinen Schwerbehindertenausweis. Dennoch scheint K das Mißverständnis nicht zu erkennen. Sie manifestiert auch kein lokales Erwartungsproblem, sondern schreibt mit ihrer "unmarkierten Fremdkorrektur" in Z. 56 der S lediglich ein Formulierungsproblem zu. S andererseits weist K's Fremdkorrektur in Z. 55/57 auf der Grundlage ihrer Fallsubsumtion mit einer eigenen prosodisch markierten Fremdkorrektur zurück; auch sie behandelt das Verständigungsproblem jedoch nur lokal und scheint das globale Mißverständnis noch nicht zu erkennen.

Hiermit deutet sich vielleicht eine *Präferenzstruktur* zugunsten der Kategorisierung lokaler vor globaler Verständigungsprobleme an. Die Unterstellung von globaler Verständigung wird so lange wie möglich aufrechterhalten. (Eine nicht-lokale Bearbeitung hätte z.B. darin bestanden, daß eine der Interaktionspartnerinnen die Korrektur als Hinweis auf ein globales Problem hinterfragt hätte.)

4.1.3. Grenzen der Analyse: Erfolgreiche Verständigung bei antizipierbaren Folgeproblemen?

Nunfolgend wird ein Gespräch analysiert, das zugleich die Grenzen gesprächsanalytischer Untersuchungen aufzeigt. Geht man von den Signalisierungen und Manifestationen der Gesprächspartner aus, liegen hier keine globalen Verständigungsprobleme vor. Versetzt man sich in die Rolle der Klienten und berücksichtigt man zugleich gängige Stereotype über das Handeln von Behördenmitarbeitern (vgl. Oksaar 1981), so sind hier durchaus "Folgeprobleme" oder auch nachträgliche Problemkategorisierungen antizipierbar, die allerdings im vorliegenden Material in keiner Weise manifestiert werden. Insofern scheint mir das Gespräch im Hinblick auf behördliche Routinen und deren mögliche Problematik für Klienten doch wichtig zu sein. Da die Probleme jedoch nur antizipierbar sind

(und eventuell bei der betreffenden Klientin selbst nicht einmal als Folgeproblem auftreten), bleibt diese Analyse relativ intuitiv.

In BB3/3B ist das festgelegte Dienstleistungsanliegen nicht bearbeitbar, weil die hierfür notwendigen Voraussetzungen nicht gegeben sind: Die Flohmarktstände sind bereits alle vergeben. Obwohl deutlich wird, daß K über das Anmeldeverfahren falsch informiert ist, geht S nicht auf das eingangs formulierte Informationsanliegen ein und gibt K nicht die nötigen Informationen, um beim nächsten Mal mit ihrem Anliegen erfolgreich zu sein. Es wird jedoch kein Problem von K manifestiert. Dies könnte - wie K's Kommentar nach dem Gespräch nahelegt (*ohne Aufnahme wäre es anders gelaufen!*) - auf die Verunsicherung K's durch die Aufnahmesituation zurückgehen.

An diesem Beispiel zeigt sich, daß, wenn ein Informationsanliegen eines Klienten vom Behördenmitarbeiter als ein Dienstleistungsanliegen festgelegt wird, die Tendenz besteht, daß im weiteren Gespräch nur noch das Dienstleistungsanliegen weiter bearbeitet wird. Will der Klient das Informationsanliegen weiter bearbeiten, erfordert dies eine explizite Initiative von ihm selbst.

BB3/3B: 1-22

- 1 ((Begrüßung evtl. nicht aufgenommen))
- 2 K: äh- wégn Flóhmarkt wollt ich fragn, wie géht das vór
- 3 K: sich, (kurz) já,*
- 4 S: Sie wölltn no n Stánd habm, . (leiser) is
- 5 S: leider ních mehr möchlich, . die: Än:méldung war gèstern
[møçliç]
- 6 K: (leise) (? wirklich ních, ?)*
- 7 S: früh, . und alle Plátze sind schon vergébm,
- 8 K: áh so, (.) áh so,
- 9 K: das sind äh- láuft das da só: daß dann sámstachs, daß
- 10 K: man dann noch kuckp kann (? hier ?), . samstachs
- 11 K: mórgens' wenn: hier geóffnet wird' ich hab das ma
- 12 K: gehórt, um siebm Úhr oder so,
- 13 S: .(leise) néin,* nein
- 14 S: Sámstach- Sámstach is hier ja níemand im Rathaus,
- 15 S: Samstach sélber is ja der Flóhmarkt schon,
- 16 K: a(1)so ich
- 17 K: dáchte da würdn so die letzten Plátze dann noch weiter
- 18 S: (leise) néin,*
- 19 K: (.), gár nichts, na- ís gut, dänge
[dangə]
- 20 S: gár nichts,

- 21 K: schön, wiedersehn,
 22 S: bitte, . wiedersehn,

K formuliert in Z. 2-3 ein Informationsanliegen, das deutlich mit der Frage *wie geht das vor sich*, als solches gekennzeichnet ist: Sie möchte über das Verfahren der Standanmeldung und der Standvergabe informiert werden.

S legt in Z. 4 das Anliegen mit einer Bestätigungsfrage auf ein konkretes Dienstleistungsanliegen fest: eine Standanmeldung für den *nächsten* Flohmarkt. Hier liegt also eine Relation der Konkretisierung vom Allgemeinen zum Speziellen vor. Diese Anliegensfestlegung wird von K ratifiziert.

Das von S festgelegte Anliegen wird nun weiter behandelt. S teilt der K mit, daß die Voraussetzung für die Bearbeitung dieses Anliegens (freie Plätze) nicht mehr gegeben ist, und erläutert diese Mitteilung durch Hintergrundinformationen zur Platzvergabe im konkreten Fall, d.h. für den nächsten Flohmarkt. K signalisiert ihr Verstehen durch wiederholtes *äh so*,. Hier signalisiert K offenbar, daß sie erwartet hatte, es seien noch freie Plätze vorhanden, daß sie die Mitteilung des S aber akzeptiert und ihre Erwartungen aufgibt und damit das Problem als gelöst interpretiert.

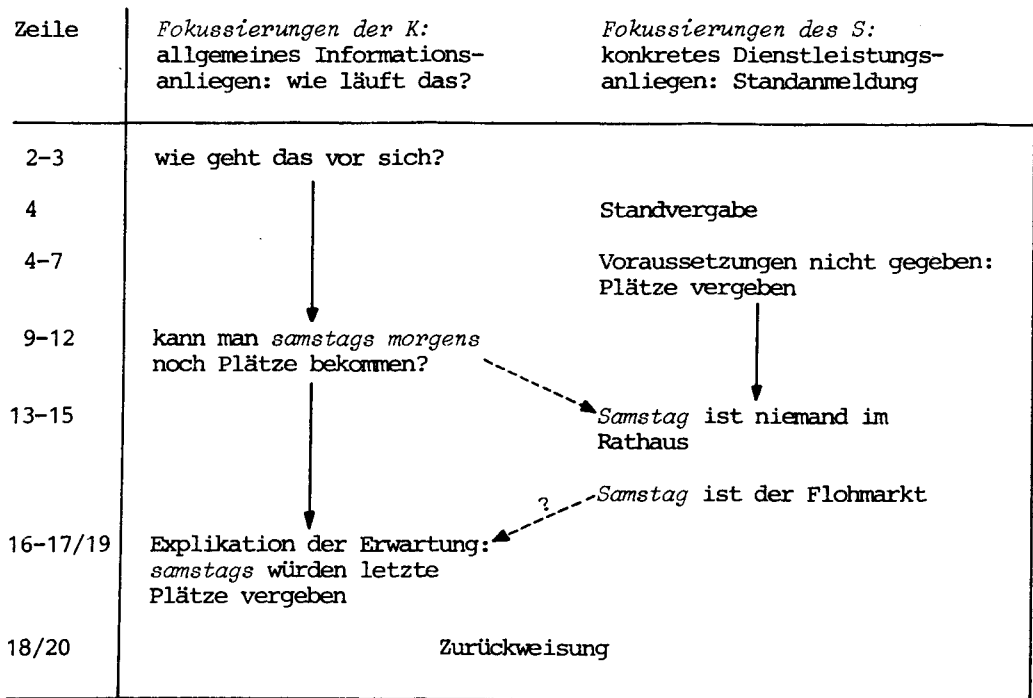
Danach kommt K in Z. 9 wieder auf ihr in der Anliegensformulierung dargestelltes Informationsanliegen zurück: *läuft das da so: daß* usw. Sie expliziert nun ihre Erwartungen bzw. ihren Wissensrahmen hinsichtlich des allgemeinen Verfahrens der Standvergabe für Flohmärkte, geht also vom Speziellen wieder zum Allgemeinen über (siehe *samstachs* etc.).

Obwohl S diesen Wissensrahmen der K als unzutreffend zurückweist, geht er nicht auf das allgemeine Informationsanliegen ein, sondern bezieht K's Fragen offensichtlich nur auf das von ihm festgelegte Anliegen der Standvergabe für den konkreten nächsten Flohmarkt, der am *Samstach* stattfindet.

Obwohl K in Z. 16-19 den Widerspruch zu ihren Erwartungen lokutiv explizit macht (lokales Erwartungsproblem), weist S die Erwartung der K lediglich zurück und bearbeitet das Problem nicht unter dem allgemeinen Aspekt. K beendet daraufhin in Z. 19/21 das Handlungsschema und das Gespräch, ohne ein weiteres Problem zu manifestieren.

Die Fokussierungen der Teilnehmer lassen sich wiederum wie in Abbildung 12 (siehe folgende Seite) schematisch gegenüberstellen.

Aus der Analyseperspektive ist hier zwar kein globales Verständigungsproblem im Gespräch selbst rekonstruierbar, aber es ist ein Folgeproblem antizipierbar, das aus der unzureichenden Problembehandlung im Gespräch resultiert: Will K für einen anderen späteren Flohmarkt einen Stand zugewiesen bekommen, wird sie wieder nicht wissen, wie die Anmeldung und Standvergabe funktionieren. Sie wird vor demselben Informationsproblem wie in diesem Gespräch stehen.



"→" steht für Kohärenzbeziehungen
 "---→" steht für Fokussprung

ABBILDUNG 12: Schematische Gegenüberstellung der Fokussierungen von K und S im Gespräch BB3/3B

Die Anliegenfestlegung und Anliegensbearbeitung des S weist auf dieselben behördlichen Routineverfahren hin, die auch für Fehlfestlegungen und Fehlsubsumtionen (s.o.) verantwortlich sind. Gegenüber dieser Routine treten Verfahren der Verständigungssicherung und Verfahren der Rollenübernahme, des "Sich-Hineinversetzens-in-die-Rolle-des-Klienten" in den Hintergrund.

Demgegenüber scheint es für Klienten einen erheblichen Durchsetzungsaufwand zu erfordern, ihre Informationsanliegen gegenüber diesen Routinen zu behaupten. Meistens wird dies - wenn überhaupt - nur indirekt versucht und anscheinend vom Behördenmitarbeiter erwartet, er/sie werde kooperativ im Sinne alltagsweltlicher Kooperationserwartungen reagieren (s.u.).

Aufgrund der bisherigen Analyse globaler Verständigungsprobleme, die alle auf die offenbar besonders "problemträchtige" Handlungsschemakomponente "Anliegenstypisierung" bzw. die Unterkomponenten "Anliegenfestlegung" und "Fallsubsumtion" bezogen waren, kann *zusammenfassend* folgendes festgehalten werden:

In den Analysen wurde die Tendenz der Behördenmitarbeiter evident, aus der Anliegenformulierung der Klienten ein konkret bearbeitbares Anliegen entsprechend ihrem Wissensrahmen über "typische erwartbare Anliegen und Fälle" routinemäßig und implizit festzulegen und im weiteren Gesprächsverlauf nur dieses festgelegte Anliegen weiter zu bearbeiten. Klienten, die über den behördlichen Wissensrahmen nicht verfügen, durchschauen und verstehen z.T. diese Anliegenfestlegung nicht. Konkret werden allgemeine Informationsanliegen der Klienten wenn möglich als bearbeitbare Dienstleistungsanliegen festgelegt. Damit einher geht die Tendenz, das allgemeine Informationsanliegen zu vernachlässigen. Dies führte in den beschriebenen Fällen zu folgenden Typen von globalen Verständigungsproblemen der Klienten: zu globalen einseitigen Handlungsverstehensproblemen der Klienten, zu globalen wechselseitigen Mißverständnissen und zu antizipierbaren Folgeproblemen.

Diese Probleme - außer dem letztgenannten, das überhaupt nicht manifest wird - werden in der Regel nicht von den Interaktionspartnern selbst explizit manifestiert, sondern "manifestieren sich" erst retrospektiv durch lokale Widersprüche oder Inkonsistenzen im Gespräch. Das bis zur Manifestation latente Problem kann gesprächsstrukturell als ein "Nebeneinander-her-Reden" der Gesprächsteilnehmer rekonstruiert werden, eine Gesprächsstruktur, die anhand der Gegenüberstellung der Fokussierungen der Gesprächspartner und der dabei rekonstruierbaren Kohärenzbeziehungen beschreibbar ist. Bei der Manifestation von lokalen Inkonsistenzen oder Widersprüchen zwischen Annahmen oder Erwartungen der Interaktionspartner und den aus dem Gespräch resultierenden Sachverhalten in Form von z.B. lokalen Erwartungsproblemen, die mit dem globalen Mißverständnis zusammenhängen, ist eine *Präferenzstruktur* zugunsten der Behandlung lokaler

Verständigungsprobleme vor globalen Verständigungsproblemen beobachtbar. Die Unterstellung globaler Verständigung bleibt offenbar so lange wie möglich aufrechterhalten.

Wird von den Partnern ein globales Verständigungsproblem kategorisiert, so wird es durch einen korrektiven Rücksprung in die Komponente des Handlungsschemas, in der es lokalisiert wird, bearbeitet und gelöst. Die korrigierte Zuordnung ist dann Grundlage des z.T. erneuten oder fortgesetzten Durchgangs durch das Handlungsschema. Das Problem selbst wird nicht eigens thematisiert.

4.2. Latente globale Erwartungsprobleme/Kooperationsprobleme

Während das Bezugselement lokaler Erwartungsprobleme einzelne Sachverhalte sind, die im Gespräch thematisiert werden, ist das Bezugselement globaler Erwartungsprobleme eher die Art und Weise der Behandlung eines manifest gewordenen Widerspruchs zwischen den Erwartungen eines Interaktionspartners und der aktuellen Durchführung des Handlungsschemas oder von Komponenten des Handlungsschemas.

Die Abgrenzung beider Typen von Erwartungsproblemen voneinander ist schwierig. Entscheidend scheint mir weniger die eindeutige Zuordnung eines Problems zu einer Handlungsschemakomponente zu sein als vielmehr die Problembehandlung durch die Interaktionspartner selbst. So kann z.B. ein Klient ein Erwartungsproblem signalisieren, das sich direkt auf eine Handlungsschemakomponente bezieht (z.B. Voraussetzungen für die Durchführung des Handlungsschemas, Zuständigkeit), und das Problem kann durch eine Widerspruchsklärungssequenz für K befriedigend gelöst werden. Dieses Problem wäre ein lokales Erwartungsproblem, das lokal bearbeitet und gelöst wird (vgl. z.B. BB9/2B: 1-21, BB15/6B: 1-18, BB16/1B: 5-22 in Kapitel 3.4.3.).

Dagegen wird in den hier beschriebenen BB-Fällen ein manifest gewordener Widerspruch zwischen den Erwartungen eines Interaktionspartners, des K, und der Durchführung des Handlungsschemas oder einzelner Komponenten des Handlungsschemas überhaupt nicht als solcher bearbeitet. Typisch scheint dann zu sein, daß der Sachbearbeiter das manifest gewordene Problem allein unter dem Aspekt eines Sachverhaltsproblems (zur Definition siehe Kapitel 4.), z.B. der Nicht-Zuständigkeit für ein Anliegen oder der Nicht-Realisierbarkeit, behandelt mit der Erwartung, der Klient solle seine Erwartungen revidieren, während der Klient sein ungelöstes Erwartungsproblem immer wieder latent und implizit thematisiert. Von den Interaktionspartnern wird keine gemeinsame Problemkategorisierung erzielt, und dies scheint genau das Bezugselement des globalen Erwartungsproblems zu sein.

Solche Probleme ziehen sich oft durch das gesamte Gespräch latent hindurch und werden bis zum Schluß nicht explizit manifestiert und bearbeitet. In einigen der hier analysierten Fälle zeigen die Kommentare der Gesprächsteilnehmer nach dem Gespräch deutlich, daß sie über das Gespräch verärgert und unzufrieden waren. Die Problembearbeitung der Sachbearbeiter deutet hier auf eine bevorzugte Behandlung von Sachverhaltsproblemen vor globalen Erwartungs- oder Kooperationsproblemen hin.

Da im Gespräch selbst die Probleme oft nicht explizit manifestiert und kategorisiert werden, sind auch keine expliziten Rekategorisierungen analysierbar. Insbesondere Klienten scheinen davon auszugehen, daß bestimmte implizite Manifestationen für die Sachbearbeiter ausreichen sollten, um das Problem zu bearbeiten und zu klären. Wenn das nicht geschieht, scheinen sie dem Sachbearbeiter implizit Unkooperativität zuzuschreiben und das globale Erwartungsproblem zu rekategorisieren als Kooperationsproblem.

Kooperationsprobleme als Resultat unterschiedlicher bzw. bei einem Interaktionspartner nicht-erfüllter Kooperationserwartungen werden in den vorliegenden Gesprächen nicht bearbeitet; die Kooperationsgrundlage des Gesprächs bleibt in den hier analysierten Fällen gestört und wird nicht renormalisiert (vgl. auch Selting 1985a für die Analyse eines Kooperationsproblems in einem Sozialamtsgespräch).

Da weder globale Erwartungsprobleme noch Kooperationsprobleme im BB-Korpus explizit manifestiert und kategorisiert werden, ist kaum analysierbar, an welchen Stellen eine Rekategorisierung vorgenommen wird. Vielmehr scheint die Grenze zwischen beiden Problemkategorisierungen fließend zu verlaufen.

Im folgenden werden verschiedene Fälle der Behandlung von globalen Erwartungsproblemen und Kooperationsproblemen unterschieden. Als Unterscheidungskriterium gilt, wie das zuerst manifestierte Erwartungsproblem vom Interaktionspartner behandelt wird:

- globales Erwartungsproblem vs. Sachverhaltsproblem (Kapitel 4.2.1.);
- globales Erwartungsproblem vs. behördliche "Vorsicht" (Kapitel 4.2.2.);
- globales Erwartungsproblem vs. Sachverhaltsproblem vs. Zurückweisung unterstellter Kritik (Kapitel 4.2.3.).

Danach wird ein Gespräch analysiert, in dem ein Klient ein Anliegen, für das die Sachbearbeiterin nicht zuständig ist, strategisch durchzusetzen versucht. Hierauf reagiert die Sachbearbeiterin mit einer "Abwimmelungsstrategie": Sie verweigert latent und implizit Kooperativität:

- strategische Durchsetzung vs. "Abwimmelungsstrategie"/Kooperationsverweigerung (Kapitel 4.2.4.).

Neben diesen Typen von Fällen treten im Sozialamts-Korpus Kooperationsprobleme auf, die von ihren Konsequenzen und den Reaktionen der Klienten her noch eindeutiger sind. Diese gehen z.B. - wie die Analyse von Kooperationsproblemen in einem Sozialamtsgespräch in Selting (1985a) zeigte - auf Wechsel zwischen einer "formellen" und einer "informellen" Ebene des Gesprächs, z.T. dem Rahmenwechsel vom behördlichen zum alltagsweltlichen Rahmen einschließend, zurück. Die Ebenenwechsel des Behördenmitarbeiters werden von einer Klientin nicht verstanden und ihre am alltagsweltlichen Rahmen orientierten Kooperationserwartungen vom Behördenmitarbeiter nicht erfüllt. Die dort analysierten Ebenenwechsel des Behördenmitarbeiters, die z.T. eventuell auch strategisch zur Fallsubsumtion und zur Überprüfung der Leistungsberechtigung eingesetzt werden, scheinen von den kontextuellen Bedingungen her auf Sozialamtsgespräche beschränkt zu sein. Im übrigen Korpus kommen solche Ebenenwechsel nicht vor.

4.2.1. Globales Erwartungsproblem vs. Sachverhaltsproblem: *Adressenänderung auf Rentenbescheid*

In BB7/4B geht K offensichtlich aufgrund seiner früheren Erfahrungen davon aus, S bzw. die Bürgerberatung sei für sein Anliegen zuständig. Die Erwartungen des K bzw. seine früheren Erfahrungen mit einem *Fräulein* aus der Bürgerberatung werden an mehreren Stellen von ihm thematisiert, um den Widerspruch zwischen seinen früheren Erfahrungen und den daraus für ihn folgenden Erwartungen und S's jetzigen Zuständigkeitsverweisen als Problem zu manifestieren. Auf dieses Erwartungsproblem geht S jedoch nicht ein. Er behandelt das Problem als Sachverhaltsproblem, genauer: als Zuständigkeitsproblem, das aus dem unzutreffenden Wissensrahmen des K resultiert: Für das Anliegen *Adressenänderung für Rentenbescheide* ist die Bürgerberatung nicht zuständig. S verweist den K an andere Institutionen.

Aus dem Gesprächsverlauf wie auch aus dem Kommentar des K nach dem Gespräch geht hervor, daß nicht nur K's Erwartungen hinsichtlich der Zuständigkeit der Bürgerberatung nicht erfüllt und sein Widerspruch nicht geklärt werden, sondern daß er zudem Kooperationserwartungen an S hat, die dieser nicht erfüllt. Auch diese sind offensichtlich durch die früheren Erfahrungen mit dem *Fräulein* bedingt.

BB7/4B: 1-170

1	K:	nee-	. nee ich suche ein Fräulein hier,
			(=) F(+ +)'
2	S:	bitte schön'	
		F(+ -)/	

- 3 S: Frau X'
F(+ +-) /
- 4 K: ja passen Se ma auf, . ich hab hier ne
F(+ +) F(+
- 5 K: Kleinigkeit, . (? lasse ma ?), (...) das fällt immer
(+) M(+
[lass ma]
- 6 S: mhm'
- 7 K: runter, . na gëbm Se man her, äch lassq Se ma, . dā
(+) F(+ +) F(+ +) F(+
- 8 S: oh, (..)
- 9 K: isser ja, .. ich war nëulich schon mal hier- . und
...) S(+ +) S(+
- 10 K: ich bräuchtn- . ne Änderung- .. passen Se auf, . ich
(+) (↑+) (+)
- 11 K: bin vorges Jahr umgezogen' .. ((hat offenbar Papier aus
S(+ + -) /
- 12 S: mhm'
(-) /
- 13 K: seiner Tasche gezogen)) das is noch die älte Adrësse, .
S(+ ... + +)
- 14 K: meine nëue Adrësse das ist- . diese, . ZZZstraße, .
S(- + (↑+) (↑+)
- 15 K: ♣könn Se mir das nich mal ändern' in-*. (? Ihrn Búch ?)
H(- ... -) M(+ +)
- 16 K: . dann hätt'n Se das- . mit durchschlagen' . und
(...) (-) /
- 17 K: éinfach ZZZstraße drunter schreibm' . is das Fräulein
F(+ -) / F(+ -) /
- 18 K: da' . (etwas
- 19 S: (leise) ↓ nee, das verstëh ich jetzt nich,
F(+ ...)
- 20 K: lauter) ♣passen Se auf, ich bin umgezogen' (? vorges
H/F(+ ...) (... + -) /
- 21 S: jåja,
(+)
- 22 K: Jahr ?) (kurz) ja/
- 23 S: is klår, nur das müssen Se doch dem dem Pöstscheckamt
(+) M(+ +
- 24 S: mitteiln' denn sons kommt das doch immer wieder zur
+ -) / S(... + ... +)
- 25 S: Ystraße,
- 26 K: jaa, ich kann das hier unt e- . Sie könn das
(+) M(+ +) S(-
- 27 K: hier unterschreibm hier, .. is das Fräulein nicht'
(+) (-) /
- 28 K: ich war doch vorges Jahr- vor einiger Zeit ma hier,
M(... + +
- 29 K: da war son Fräulein hier,
(+)
- 30 S: . ja Momënt, hām Sie sich
(+) F(+

- 31 S: umgemeldet, jaa,
(+) (++)
- 32 K: . vorges Jahr schon, ja,
(+) (++)
- 33 S: ↑ ja aber Sie müssen doch der Bundespost mitteilen,* das
H/S(+) (++)
- 34 S: is doch jetzt irgendwie- ne Sache die laufend kommt,
M(+) ..)- S(+) (++)
- 35 S: né' ne ne Pos/ Postscheckkontoauszug oder irgend so
(-)/ F(+) ...
- 36 K: (kurz) ja, ja,*
- 37 S: was, (große Bandbreite) ↑ dann müssen Sie den das schreibm
H/S(+) ... (++)
- 38 K: och,
- 39 S: sons kommt das immer wieder an diese Adresse, . die
S(+) + (++)
- 40 S: ham das doch in ihm Computer,* die drückp/
S(+) ... (++)
- 41 K: . tso, (leise) dassis
(+) (++)
- 42 S: die drückp das doch automatisch aus, . ↑ Sie müssen
S(+) + (++) H(+)
- 43 K: im Com/* . so- so is das, . so is das'
F(+) (++) M(+ -)/
- 44 S: den das kurz mitteilen daß Sie also umgezogen sind und
-)/ (-)/
- 45 K: jaja,
- 46 S: die neue Adresse- ZZZstraße-*
M(+) (++)
- 47 K: (? muß ich ?) irgendwat'
(-)/
- 48 S: . bitte' (große Bandbreite) ↑ &nein, . da ham-
(-)/ H(+) H(-)-
- 49 K: (? an dies Amt, ?) . hier aum Amt,
F(- -) F(+ -)
- 50 S: umgemeldet hatten Sie sich doch, ne' ↑ nein, das
H(-) (++) / (++)
- 51 K: jaja,
(+) (++)
[jaja]
- 52 S: müssen Sie dem dem Empfänger- .. mittei- äh dem dem
H(+) (++) (++)
- 53 K: (? sehn Sie ma hier, ?)
- 54 S: Absender mitteilen,*
(+) (++)
- 55 K: . da bin ich doch neulich hier
S(+) ...
- 56 K: gewesen' da war n Fräulein hier, . (...) mal wiederkomm,
... (++) (++)
- 57 S: jaa, Frau X vielleicht,
(+) (++)

- 58 K: . sehn Se, und das háb ich hier úmgeändert gehabt,
S(- +)~
- 59 S: ne'* (leise) därf ich die mal
(-)/ F(-)
- 60 S: sehn'
(-)/
- 61 K: joo, könn Se gern einmal éinsehn, das (? geht
F(+ ... +)~
- 62 K: hier so ab, ?) .. sehn Se hier, . da ist es úmgeändert
F(+ +)~ S(- +)~ F(+ + +)~
- 63 K: worden (? nur ?), né'
(-)/
- 64 S: mhm' (größere Bandbreite) jaa' dássis
(+)/ (+)/ S(-)
- 65 S: richtig, . † aber Sie müssen dem Ábsender- dieser-* .
(+)~ H(... + +)-
- 66 K: (kurz) ja'*
/
- 67 S: das s./ das sind: Rénitenbescheide oder irgendwas, ne'
F(+ ...) /
- 68 S: . s kommt regelmäßig, né' . dás
F(... +)~ (-)/ F(+)
- 69 K: . só ís das so,
F(+ +)~
- 70 S: müssen Sie p mitteiln, (größere Bandbreite) † Sie müssen
(+)~ H(+)
- 71 S: also dep schreibm- . daß Sie úmgezogn sind- und äh
... + +)- F(...
- 72 K: dann múß dat- nach Hannóver schreibm'
S(+ + -)/
- 73 S: Ihre néue Adresse jetzt ŽŽŽstraße nochwas lautet,*
+ + +)~
- 74 K: dann múß ich das nach Hannóver schreibm,
S(+ ... +)~
- 75 S: jahá' .
(-)/
- 76 S: (größere Bandbreite) † denn sonst kommt das immer wieder
S(+ + +)~
- 77 S: falsch, das wird ja áutomátisch gedrúckt'*
(... + + -)~
- 78 K: ich dáchte
M(+)
- 79 K: wohl Sie könnten hier- . die: die neue Adresse
... +)- S(-)
- 80 K: draufmachen,
(+)~
- 81 S: .. ja aes nützt ja nichts, denn kómmt der
F(+ ...) S(+)
- 82 S: nächste wieder falsch, né'
- +)~ (-)/
- 83 K: so es kommt wieder, . najá
S(... +)~ (...)
- 84 K: dann- . dänn machen was ánders, . (sehr leise) naja,
... F(+ +)~ (+)~
- 85 K: (...) * ... (leise) † hab ich noch Lást damit, ..
T(... +)~

- 86 K: t Klüŋgeléi,*
F(+ +) `
- 87 S: (zu Mitarbeiter) ham wir nich so- so Kártq
F(+ ... -)/
- 88 S: noch' äh- ich/ ich bin úmgezogq'
S(... -)/
- 89 S1: wás für Kártq,
S(+ +) `
- 90 S: meine neue Anschrift lautet sôundso'* . wártq
M(+ + + + -)/ (+) `
- 91 S1: jaa' liegq hîntq im im im- .
(-)/ M(+ ...)
- 92 S: Se ma, (nach hoch aufsteigend) ich géb Ihq mal son paar
S(+
- 93 S1: Regál,
+) ` wenn Se- wenn Se vor dem
S(...
- 94 S: Kártq,*
+) `
- 95 S1: fréchtq stehn auf der rechtq Sêite, + .. +
+ ... + =) `
- 96 K: ((stöhnt kurz)) ... (leise, wie vor sich hin) da múß ich das ja nach
S(+ ...
- 97 K: Hannóver schreibm, . oh- dassís ja wat, . da is auch
+) ` (+) ` M(...
- 98 K: gar keine Adrésse- (? nu auch ?) keine (leise) † Adrésse
+)- S(... +) `
- 99 K: dabei-*
+ .. +
- 100 S: machn Se das mal só, ich géb Ihq solche
M(... + +) ` M(+
- 101 S: Kártq mit, . da stéht-
+) ` (+) -
- 102 K: na pássq. Se mal auf, ich seh grade- .
(+) ` (+) -
- 103 K: hier is gar keine Adrésse drauf, . (...) hier is gar
M(+ + + †+) ` M(...
- 104 K: keine Adrésse drauf,
+) `
- 105 S: Gródestraße zweinzwanzig
F(+ +
- 106 S: Hanno/ Gráde Straße zweinzwanzig Hannóver, . dá is
+) F(+ + +) ` F(+
- 107 K: ach hier,
(+) `
- 108 S: die Adrésse, schreíb Se/ schreíb
+) ` (+) - F(+
- 109 K: dá is die Adrésse'
F(+ -)/
- 110 S: Se das hier drauf' . (relativ langsam) und diese
-)/ . F(+
- 111 S: Rêntqnummer mit angebm, sonst findn die das nich,* .
+) ` F(+ ...)
- 112 K: jaja,
- 113 S: né' (schnell) un da könn Se diese Kártq verwendn,
(-)/ F(... +) `
- 114 K: (? selbsverständlich ?)

- 115 S: brauchen Sie nicht so viel zu schreiben,*
F(+ ...)
- 116 K: eine Karte genügt, eine
S(+ + +) F(+)
- 117 K: Karte genügt,
+ +)
- 118 S: eine reicht' . (leise) ↓ na, nehmen Sie noch n paar
F(+ -)/ (+) T(+)
- 119 S: mehr, vielleicht hat Sie noch n paar- paar andere Sachen
'+)' (+ ...) F(+)
- 120 K: (gebrummelt) ja, (? ich hab brauch nicht ?) (...)*
- 121 S: wo Sie melden müssen,*
+)
- 122 K: ((lacht)) ((stöhnt leise)) (vor sich
+ .. + + ... +)
- 123 K: hingebummelt) (? hätten Sie dann das nicht, ?)* + ... +
(+)
- 124 K: sind die ja ganz fertig die Karte .. né'
M(+ ... +) (-)/
- 125 S: (kurz) bitte'
(-)/
- 126 K: (deutlicher, etwas langsamer) ich sah die sind ja
S(... +)
- 127 K: schon fertig die Karte,*
+)
- 128 S: ja ja, brauchen Sie nur die:-
(+) M(+ +)
- 129 S: neue Adresse einzusetzen- und diese Rentennummer nicht
+ +)- (↑ + + ...)
- 130 K: bloß n Name noch,
- 131 S: vergessen, sonst findet: (leiser werdend) die das in der
) (+ ...)
- 132 K: ja, ja- ja,
- 133 S: Rentenversicherungsanstalt nicht,*
.....}
- 134 K: (relativ leise) ja ich dachte wohl
F(+)
- 135 K: das läßt sich hier drauf- . verbucht werden
... +)- (+)-
- 136 K: oder wie oder was-* ich bin-
- 137 S: (leise)nein, . (lauter, sofort leiser werdend) die Ummeldung
(+) F(↑ +)
- 138 S: ist ja- gemacht worden, das ist ja klar,
+)- F(- +)-
- 139 K: (leise)ich war nämlich hier da war son- son Fräulein
F(+ ...) F(+)
- 140 K: hier, die hat mir da wohl (? au ?) blicken mit geholfen,
... +)
- 141 K: . (leise) och- mir egal- . nee das ist nicht, . da ist
M(+ +)- F(- + +)- (+)

- 142 K: nich, nè'*
(-)/
- 143 S: . ich/ (evtl. zu jd. anders) nèe,* ich kánn Ihp
(+)* S(+)
- 144 S: das ebm schrëibm, wenn Ihp das Mühe macht-
(+)* S(... - +)*
- 145 K: (gebrummt) (? nèin, ?)*
(+)*
- 146 S: (relativ leise) denn dässis kein Problém,*
S(- +)*
- 147 K: . (leise) das war
M(...
- 148 K: das Fräulein- . ách nee, ja hïer hier hier hier hier hier-
(+)* (+)* { + }
- 149 ((ca. 10 Sek. Pause))
- 150 K: (leise) hïer,*
(+)*
- 151 ((ca. 30 Sek. Pause))
- 152 K: sêhn Se hïer- . das war das Fräulein das das hier-
F(+ +)* (+)* -
- 153 S: Frau
- 154 S: Z, ja die is nur máncmal da, . aber ich kann Ihp
(+)* F(+ +)* S(+)
- 155 K: tsó'
(-)/
- 156 S: das schrëibm ebp, das is aso kein Problém, wenn Se das
(+)* S(- ... +)* (...
- 157 K: ach nee- (.)
- 158 S: nich selbst máchn wolln' nè' .
- -)/ (-)/
- 159 K: dás ma ích schon,
F(+ +)*
- 160 S: brauchen Se nûr die Réntennummer mit angebm, (leiser)
F(+ + + ...)
- 161 S: dânn geht das klâr,*
F(+ +)*
- 162 K: (relativ leise) ja, ich hatte gedacht das kônn
F(+)
- 163 K: man hier so ab/ ändern, . (.)*
(+)*
- 164 S: wir kônn nich einfach d:ie
F(+ ...)
- 165 S: Adrësse ändern' dann kommt es das nächste Mal wieder
-)/ F(+ - +)
- 166 S: falsch, . ne'
(+)* /
- 167 K: jája, . man hat ímmer die Lást damit, .
(+)* F(+ +)*
- 168 K: (? Scheiße, ?) . dás hier is noch in Hännover, . aso
S(+ +)*
- 169 K: viðn Dank, wer ich den (...),
(+)*
- 170 S: nichts zu dankn
S(- +)*

GESPRÄCHSENDE ((K geht raus))

((Kommentar des K nach dem Gespräch: "Fehlanzeige war das! Die könnten doch ein Kärtchen schreiben, dann liefе das doch!"))

Da dieses Gespräch sehr komplex ist, wird die Analyse in Einzelaspekte aufgeteilt und in den nächsten fünf Unterkapiteln dargestellt.

4.2.1.1. Sachverhaltsproblem versus lokales Verständigungsproblem

Das Gespräch beginnt damit, daß K als Gesprächspartner *ein Fräulein hier* (Z. 1) möchte, dann aber S als Gesprächspartner akzeptiert und diesem sein Anliegen darlegt. Auch in Z. 9 verweist er noch einmal auf einen früheren Kontakt mit der Bürgerberatung, wahrscheinlich mit einem ähnlichen Anliegen. In Z. 4-17 formuliert K sein Anliegen; die Anliegensformulierung besteht aus folgenden Elementen:

- (a) Aufmerksamkeitsfokussierung und Ankündigung eines Anliegens/ vorgreifende Verdeutlichung (Z. 4-5);
- (b) Hinweis auf Vorgeschichte seines Anliegens (Z. 9) und konkretisierende Ankündigung seines Anliegens (Z. 9-10);

Neuansatz bei der Anliegensbearbeitung:

- (c) Aufmerksamkeitsfokussierung (Z. 10);
- (d) Darstellung des Hintergrundes seines Anliegens (Z. 10-14);
- (e) Vorschlag für die Anliegensbearbeitung (Z. 15-17).

Auffällig sind hierbei die zahlreichen Pausen, die jedoch z.T. mit außersprachlichen Aktivitäten des K zusammenhängen (das offensichtliche Suchen eines Papiers), und der Neuansatz in der Formulierung, mit dem K zu einer konkreteren Darstellung des Problems mit deiktischen Verweisen auf das Papier (einen Rentenbescheid, siehe Z. 67) verweist. Dieser Neuansatz erfolgt nach einer Pause und wird mit einer erneuten Aufmerksamkeitsfokussierung eingeleitet. Auch die Elemente (d) und (e) folgen nach kurzen Pausen, in denen S sein Verstehen nicht signalisiert hatte. Vermutlich besteht hier ein Zusammenhang zwischen den Pausen des K und der Nicht-Signalisierung von Verstehen durch S. Als S nach dem Element (e) in Z. 17 immer noch kein Verstehen signalisiert, fragt K erneut nach dem *Fräulein*.

In Z. 19 manifestiert S ein Verstehensproblem: (*leise*) ↓ *nee, das verstéh ich jetzt nich,*, kategorisiert es jedoch nicht. Das Bezugselement bleibt ebenfalls unexpliziert. Die Position der Manifestation im Anschluß an den vollständigen Gesprächsbeitrag des K und die ebenfalls fehlende explizite Problem-

lokalisierung deuten – wie auch bei der metakommunikativ expliziten Manifestationsform für generelle akustische Verstehensprobleme (siehe Kapitel 3.2.1.) – darauf hin, daß sich die Problemmanifestation auf die gesamte Anliegenformulierung bezieht. Im Unterschied zu generellen akustischen Verstehensproblemen wird die Manifestation hier jedoch im *Tempus Präsens* und nicht in einem Vergangenheitstempus formuliert.

Nach der Problemmanifestation des S setzt K zu einer Problembearbeitung durch Reformulierung seines Anliegens mit lauterer Sprechweise und auf höherer Tonlage an. Die Elemente (c) und (d) der Anliegenformulierung werden reformuliert, also die Bezugsformulierung ab dem Neuansatz. K faßt also offenbar die Problemmanifestation des S als Aufforderung zur Reformulierung seines Anliegens auf, d.h. als Manifestation eines Handlungsverstehensproblems. (Gegen eine Kategorisierung K's als akustisches Verstehensproblem spricht strukturell K's Wiederholung der Aufmerksamkeitsfokussierung.)

Diese Problemkategorisierung des K wird von S jedoch in Z. 23ff. explizit zurückgewiesen: Es handelt sich aus seiner Perspektive nicht um ein Verstehensproblem, sondern um ein Sachverhaltsproblem, speziell ein *Zuständigkeitsproblem*. Der Verweis an die zuständige Stelle, das Postscheckamt, wird mit dem Konjunktionaladverb *nur* (vgl. Helbig/Buscha 1981: 561) angeschlossen und durch eine mit der Konjunktion *denn* angeknüpfte Äußerung begründet. Hiermit setzt S seinen Zuständigkeitsverweis der Zuständigkeitserwartung des K entgegen. Die Partikeln *doch* in Z. 23 und 24 unterstellen darüber hinaus (vgl. Bublitz 1978: 107f.; Weydt/Hentschel 1983: 8f.) die Bekanntheit der Zuständigkeit für das von K formulierte Anliegen der Adressenänderung bzw. die Selbstverständlichkeit der Problemkategorisierung und der Begründung des S. Retrospektiv kann nun geschlossen werden, daß die Problemmanifestation des S von ihm selbst als Einstieg in die Bearbeitung des Zuständigkeitsproblems intendiert war und keine Manifestation eines Handlungsverstehensproblems war.

Mithin wird das von S manifestierte Problem von den Interaktionspartnern unterschiedlich kategorisiert. K's Kategorisierung hängt offensichtlich damit zusammen, daß er von der Zuständigkeit des S ausgeht und daher hier kein globales Verständigungsproblem erwartet. Eventuell deutet sich hier jedoch auch eine *Präferenzstruktur* an: Wird ein Problem manifestiert (und nicht näher lokalisiert und kategorisiert), so besteht beim Partner die Tendenz, es zunächst als globales Handlungsverstehensproblem zu interpretieren. Umgekehrt könnte die unspezifizierte Manifestation eines Verstehensproblems als Ankündigung eines Sachverhaltsproblems fungieren. Indem der Problemträger sich zunächst selbst ein Problem zuschreibt, schwächt er vielleicht die folgende Problembeschreibung an K, der aus seiner Sicht von unzutreffenden Erwartungen ausgeht, ab.

4.2.1.2. Das latente globale Erwartungsproblem

Die für die Beschreibung des globalen Erwartungsproblems relevanten Fokussierungen der Interaktionspartner können wiederum schematisch gegenübergestellt und auf ihre Kohärenzbeziehungen hin untersucht werden. Interessant ist in diesem Fall außerdem, daß beide Gesprächspartner auffällig oft frühere eigene Beiträge lediglich reformulieren. Auch diese Beziehungen zwischen den Beiträgen desselben Sprechers werden in der Abbildung 13 (siehe folgende Seite) skizziert.

Von S wird ein Sachverhaltsproblem implizit manifestiert und kategorisiert, indem er die Zuständigkeit für das Anliegen des K zurückweist. Dieses Problem wird bearbeitet durch einen Verweis an die zuständige Institution und eine Begründung dieses Verweises (Z. 23-25).

Im weiteren Gesprächsverlauf reformuliert S diesen Verweis und/oder diese Begründung insgesamt *neunmal*; er bearbeitet dieses Problem kohärent bis zum Ende des Gesprächs. (Auf die Details dieser Reformulierungen wird weiter unten näher eingegangen.) K selbst signalisiert in Z. 83/84 das Akzeptieren des Verweises und somit eine Lösung des Sachverhalts- bzw. Zuständigkeitsproblems.

Für K besteht hier jedoch nicht nur ein Sachverhaltsproblem, sondern vor allem ein Erwartungsproblem. Auf die erste Manifestation des Zuständigkeitsproblems durch S reagiert er mit einer Konkretisierung seines bereits zuvor gemachten Vorschlags zur Anliegensbearbeitung (Z. 26-27) und expliziert dann im weiteren Gesprächsverlauf immer genauer den Hintergrund dieses Anliegensbearbeitungsvorschlags: Er hat frühere Erfahrungen mit der Bürgerberatung und speziell mit einer Behördenmitarbeiterin gemacht, die er auf ein ähnliches oder eventuell sogar das gleiche Anliegen oder denselben Anliegstyp bezieht. Diese Erfahrungen sind Grundlage seiner Erwartung, seine Adressierung seines Anliegens sei richtig und das Anliegen könne in der Bürgerberatung bearbeitet werden. Dieses Erwartungsproblem wird allerdings nicht mit einer expliziteren Problemmanifestation wie einer Wiso-Nachfrage oder einer prosodisch markierten Nachfrage (siehe Kapitel 3.4.) manifestiert, sondern impliziter durch die Verweise auf das *Fräulein* und die Explikation seiner Erwartungen (siehe insbesondere Z. 55-56, 58, 78-80, 134-136, 139-142 und 162-163). Im Hinblick auf die Bearbeitung des Erwartungsproblems erfüllen diese impliziteren Problemmanifestationen die Funktion, den Widerspruch zwischen seinen früheren Erfahrungen und dem von S kategorisierten Problem anzuzeigen. Der Widerspruch wird damit nicht explizit als solcher benannt; es wird nicht explizit ein Verfahren der Widerspruchsklärung als Problembearbeitung initiiert. S verletzt daher offensichtlich keine konditionellen Relevanzen, wenn er diesen Widerspruch nicht

1	Fräulein gesucht	
9-17	Anliegen: Adressenänderung und konkreter Bearbeitungs- vorschlag an BB	
17-18	Fräulein da?	
19		Manifestation Verstehens- problem/Einstieg in die Bearbeitung des Zuständig- keitsproblems
20-22	Ansatz zur Reformulierung des Anliegens	
23-25		Verweis an Postscheckamt + Begründung: sonst immer wieder falsch
26-27	Bearbeitungsvorschlag: hier unterschreiben	
27-29	Fräulein da?	
30-32		Ungemeldet? ---->
33-46		Verweis an Bundespost + Begründung: sonst immer wieder falsch; Computer
50-54		dem Absender mitteilen
55-56	neulich war Fräulein da	
58	hat umgeändert	
64-65		Zustimmung
65-73		aber: dem Absender neue Adresse mitteilen
74	nach Hannover schreiben	
75		Zustimmung
76-77		und Begründung: sonst immer wieder falsch, auto- matisch gedruckt
78-80	Explikation der Erwartungen: BB ändert Adresse	
81-82		nützt nichts, nächste wieder falsch
83-84	Akzeptierung: dann anders	
85-86	Manifestation von Unlust: Last	
87-95		[Nebengespräch um Karten]

(Fortsetzung nächste Seite)

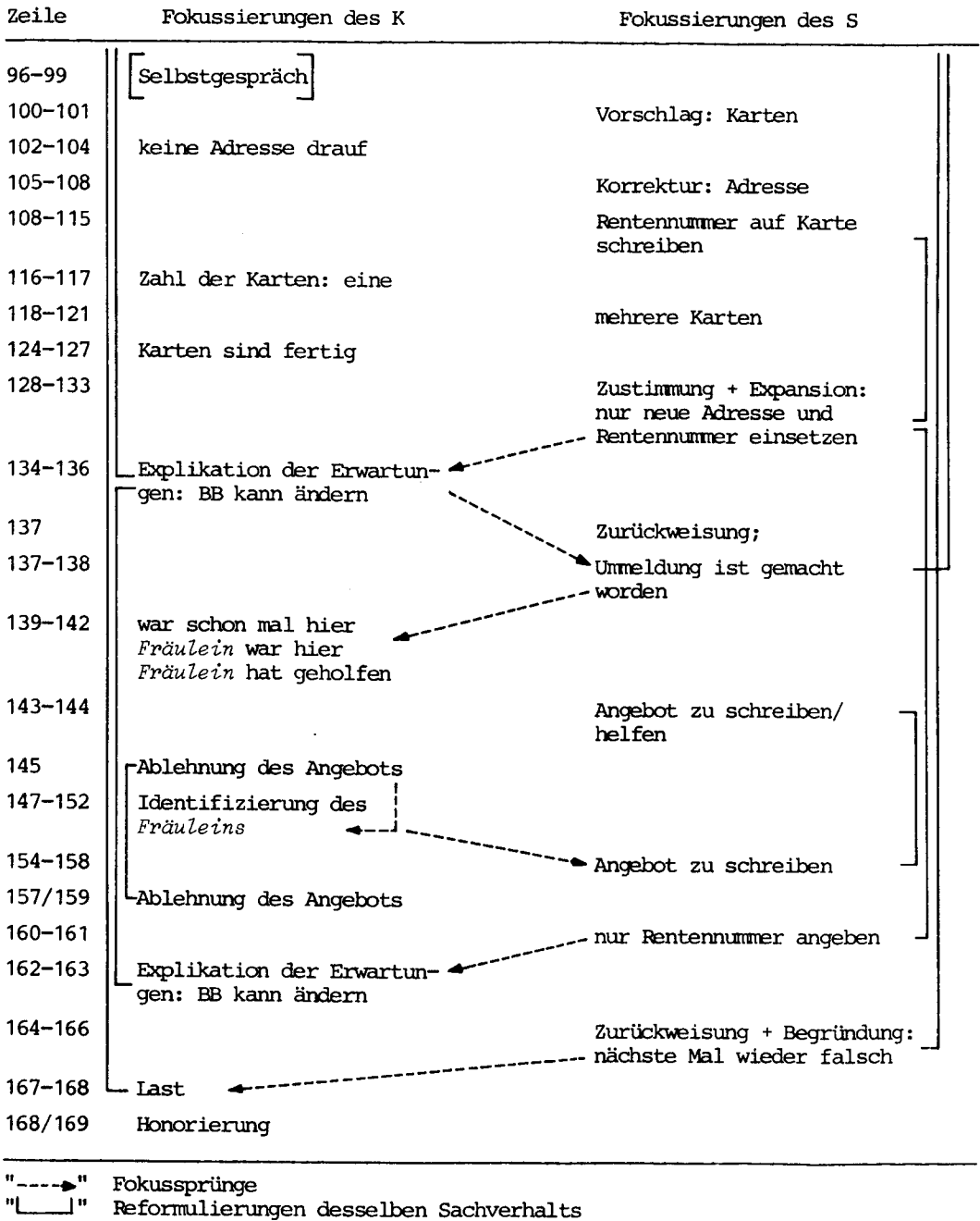


ABBILDUNG 13: Schematische Gegenüberstellung der Fokussierungen von K und S im Gespräch BB7/4B

bearbeitet. Eine Bearbeitung wird von K auch nicht eingeklagt. Dennoch fokussiert K diesen Widerspruch bis zum Ende des Gesprächs immer wieder. In den meisten Fällen reagiert K auf die Beiträge des S in seinen Folgebeiträgen mit Fokussprüngen; das latente Erwartungsproblem des K ist aus diesen Fokussprüngen ablesbar und rekonstruierbar.

Das Erwartungsproblem des K wird von S jedoch überhaupt nicht als solches bearbeitet. In Z. 64-73 reagiert S auf den praktischen Beweis des K für die Änderung, die das *Fräulein* vorgenommen hat, nicht etwa mit einer Klärung des Widerspruchs, sondern mit einer Bestätigung und einer anschließenden Bearbeitung des Sachverhaltsproblems bezüglich der zu diesem Zeitpunkt von K gewünschten Adressenänderung. Auch in Z. 81-82 und 164-166 reagiert er auf eine vorausgegangene Explikation der Erwartungen des K jeweils mit Reformulierungen des Verweises und/oder der Begründung, bearbeitet also das Sachverhaltsproblem. In den Z. 30-32 und 137-138 thematisiert er ein Anliegen, das in der Bürgerberatung bearbeitet werden kann: die Ummeldung. Vermutlich grenzt er hiermit zunächst das Anliegen des K von einem anderen möglichen Anliegen ab, für das die Bürgerberatung zuständig ist, und sichert damit die Verständigung über das Anliegen des K. Diese Interpretation bleibt jedoch sehr tentativ, da S die Beziehung des Anliegens der Ummeldung zum Anliegen des K nicht herstellt. Auch für K bleibt die Relevanz dieser Beiträge wahrscheinlich unverständlich, obwohl er sein Nicht-Verstehen nicht signalisiert. Durch dieses Verfahren der Verständigungssicherung bearbeitet S das (globale) Erwartungsproblem des K eventuell als lokales Verständigungsproblem: Vielleicht bearbeitet er ein antizipiertes bzw. dem K offenbar zugeschriebenes *lokales Zuordnungsproblem*: die Verwechslung von *Adressenänderung* und *Ummeldung*.

4.2.1.3. Die interaktive Funktion der Reformulierungen (Partikeln und Prosodie)

Die Detailanalyse der Gesprächsbeiträge des S, in denen das Sachverhaltsproblem durch Verweise an die zuständige Institution und/oder durch Begründungen dieser Verweise bearbeitet wird, zeigt noch deutlicher, daß S in keiner Weise auf das Erwartungsproblem des K eingeht, sondern den K quasi drängt, den Zuständigkeitsverweis zu akzeptieren. Im weiteren werden die neun Reformulierungen des Verweises und/oder deren Begründung der besseren Vergleichbarkeit halber noch einmal aufgelistet, um sie vor allem hinsichtlich der in ihnen (hauptsächlich durch Partikeln und prosodische Mittel) implizierten konversationellen Funktionen zu untersuchen. Dabei können die Verweise und deren Begründungen zusammen behandelt werden. Der Begriff *Reformulierung* wird hierbei für das Phäno-

men, daß ein Sprecher nach einer Bezugs-/Ausgangsäußerung oder -formulierung denselben Sachverhalt noch einmal oder noch mehrmals formuliert, verwendet (d.h. "Selbst-Paraphrase" im Sinne von Gülich/Kotschi 1985). Dabei wird hier auf eine genaue Analyse der Beziehung der Einzelbeiträge zueinander und somit auf eine Begründung der vorgenommenen Zuordnung verzichtet. (Zu einer umfassenden Darstellung von Reformulierungshandlungen und deren Klassifikation vgl. Gülich/Kotschi 1985; relevant für die vorliegenden Beispiele dürften auch insbesondere Arbeiten zu Paraphrasen sein, z.B. Gülich/Kotschi 1983; Rath 1979: Kap. 5; und Sader 1984).

Ausgangsformulierung: (Verweis + Begründung)

- 23 S: is klar, nur das müssen Sie doch dem dem Postscheckamt
(+)` M(+` +
24 S: mitteilen, denn sonst kommt das doch immer wieder zur
+ -)/ S(... + ... +)
25 S: Ystraße.

Reformulierung 1: (Verweis + Begründung)

- 33 S: ↑ ja aber Sie müßens doch der Bundespost mitteilen,* das
H/S(+ +) `
- 34 S: is doch jetzt irgendwie- ne Sache die laufend kommt,
M(+ ...)- S(+ +) `
- 35 S: nè' ne ne Pos/ Pöstscheckkontoauszug oder irgend so
(-)/ F(+ ...)
- 36 K: (kurz) ja, . ja,
- 37 S: was,
)

Reformulierung 2: (Verweis + Begründung)

- 37 S: (große Bandbreite) ↑ dann müssen Se dep das schreibm
H/S(+ ... +)~
- 38 K: och,
- 39 S: sons kommt das immer wieder an diese Adresse, . die
S(+ + +)~
- 40 S: ham das doch in i^hrm Compüter,* . die drückp/
S(+ +)~ (+)-
- 41 K: . tso, (leise) dassis
(+)-
- 42 S: die drückp das doch automätisch aus,
S(+ + +)~
- 43 K: im Com/* . so- sô is das, . sô is das'
F(+ +)~ M(+ -)/

Reformulierung 3: (Verweis)

- 42 S: (große Bandbreite) ↑ Sie müssen
H(+)

Reformulierung 8: (Begründung)

- 78 K: ich dachte
M(+)
- 79 K: wohl Sie könnten hier- . die: neue Adresse
... +)- S(-)
- 80 K: draufmachen,
+)-`
- 81 S: .. ja aes nützt ja nichts, denn kommt der
F(+ ...) S(+)
- 82 S: nächste wieder falsch,
- +)-`

Reformulierung 9: (Begründung)

- 162 K: (relativ leise) ja, ich hatte gedacht das könnt
F(+)
- 163 K: man hier so ab/ ändern, . (.) *
...) (+)-`
- 164 S: wir könn nich einfach die
F(+ ...)
- 165 S: Adresse ändern' dann kommt es das nächste Mal wieder
-)/ F(+ - +)
- 166 S: falsch, . ne'
+)-` /
- 167 K: jaja, . man hat immer die Last damit, .
(+)-` F(+ +)-`

In den Reformulierungen des *Verweises* wird lediglich der Name des richtigen Adressaten des Anliegens variiert: *Postscheckamt* → *Bundespost*, *denen*, *Absender*. Das handlungsbezeichnende Verb *mitteilen* wird *beibehalten* oder durch *schreiben* ersetzt. Nur die Proform *das* der Ausgangsformulierung wird in den Reformulierungen 3 und 6 expandiert zu *daß Sie also umgezogen sind und die neue Adresse-
ZZZstraße-* (Z. 44/46; in Z. 70-73 ist die Formulierung sehr ähnlich).

Die *Begründung* dagegen wird komplexer reformuliert: Aus der Ausgangsformulierung *denn sons kommt das doch immer wieder zur Ystraße*, wird *Ystraße* ersetzt durch *diese Adresse* (2) und *falsch* (8 und 9). Darüber hinaus werden in den Reformulierungen die Hintergründe dieser Begründung expliziert: Aus *kommt laufend* (1)/*regelmäßig* (5), *die ham das doch in ihm Computer*, (2) wird *automatisch ausgedruckt* (2 und 7). Es handelt sich also hier um "Explikationen des Hintergrundes des Bezugselements", um das Verstehen des K im Hinblick auf den Verweis zu sichern (vgl. auch Kapitel 3.3.2.).

Gegenüber den übrigen Beiträgen des S im Gespräch sind diese Reformulierungen durch zwei weitere strukturelle Merkmale auffällig: die gehäufte Verwendung der Partikel *doch* in der Ausgangsformulierung und in den Reformulierungen 1 und 2 und durch ihre prosodische Struktur, besonders in den Reformulierungen 1, 2, 3, 4, 5, 6 und 7.

Die Partikeln *doch* fungieren - ebenso wie die Partikeln *also* in den Reformulierungen 3 und 6 und *ja* in den Reformulierungen 7 und 8 - einerseits als Reformulierungsindikatoren (vgl. Gülich/Kotschi 1985: insbes. Kapitel 3.2.1.2.); andererseits erfüllt die Wahl einer bestimmten Partikel gegenüber einer anderen darüber hinausgehende Funktionen: Die Partikeln *doch* in der Ausgangsformulierung und in den Reformulierungen 1 und 2 stehen in Gesprächsbeiträgen, die bereits mit einer restriktiven (*nur*) bzw. einer adversativen (*aber*) Konjunktion an die Beiträge des K kohäsiv angeknüpft wurden. Die damit signalisierte Gegenüberstellung wird durch die Partikel *doch* verstärkt: *doch* hat nach Bublitz (1978: 104ff.) und Weydt/Hentschel (1983: 8f.) die Funktion, Annahmen des Gesprächspartners bzw. dessen "Fehlverhalten" zurückzuweisen, zugleich aber auch die eigene Darstellung des Sachverhalts als allgemein bekannt zu qualifizieren.

In etwas anderer Funktion wird in den Reformulierungen 7 und 8 die Partikel *ja* verwendet. Auch hier wird der in der reformulierten Begründung thematisierte Sachverhalt als bekannt dargestellt (er war ja auch vorher bereits von S formuliert worden), zugleich aber der damit nach der Problemlösung in Z. 74 unterstellte Konsens gesichert (vgl. ebd.: 94ff.). Durch beide Partikeln qualifiziert S aber genau den Sachverhalt als bekannt und "selbstverständlich", den K mit seinen Erwartungen nicht vereinbaren kann. Demgegenüber scheinen die Partikeln *also* in den Reformulierungen 3 und 6 diese letztere Funktion nicht zu erfüllen.

In der Reformulierung 2 scheint eine Verstärkung in S's Zurückweisung von K's Erwartungen bzw. K's Wissensrahmen durch prosodische Mittel signalisiert zu werden. Die Wörter *schreibe* und *immer wieder* (Z. 37 und 39) sind stark akzentuiert, ebenso das Wort *immer* in der Reformulierung 7 (Z. 76). Hierdurch wird eine besondere Hervorhebung dieser Elemente im Kontext signalisiert. Es handelt sich um klassische Fälle von "emphatischen Akzenten", mit denen insbesondere Elemente, die im Gesprächskontext miteinander kontrastieren, hervorgehoben werden.

Ein ähnliches Phänomen findet sich auch in der Reformulierung 4: Hier wird das durch einen "Booster", einen lokalen Tonhöhen sprung, hervorgehobene Element jedoch korrigiert. In der Korrektur wird dieser Tonhöhen sprung nicht mehr verwendet.

Während diese Phänomene, Partikeln und starke Akzente auf kontextuell kontrastiven Elementen, dem S dazu dienen, die Fehladressierung des K zu bearbeiten, bzw. den dem K zugeschriebenen Wissensrahmen auf der Ebene der Sachverhalte z.T. markiert zu korrigieren, erfüllen globale Tonhöhenveränderungen eine andere Funktion.

Die Reformulierungen 1, 2, 3, 4, 5, 6 und 7 zeichnen sich alle durch globale Tonhöhenveränderungen relativ zur "Normaltonlage" oder "Normaltonhöhe" des S in den übrigen Gesprächssequenzen aus: Sie werden alle auf einer höheren bis hohen Tonlage, z.T. mit großer Bandbreite, formuliert (zum relationalen Charakter dieser Begriffe siehe Kapitel 3.4.2.). Im gesamten Gespräch sind diese Stellen die einzigen, in denen S in eine höhere Tonlage wechselt: Die interne Verwendung dieser globalen Tonhöhenveränderung ist systematisch auf diese Reformulierungen beschränkt.

Dasselbe Phänomen habe ich bereits in anderen Gesprächskontexten beobachtet, und zwar an Stellen, an denen ein Gesprächspartner ein Verstehensproblem eines Partners kategorisierte oder antizipierte, z.B. Carmen Thomas in der Sendereihe "Hallo-Ü-Wagen" des WDR II. Es ist dort interpretierbar als Mittel, mit denen der Gesprächsbeitrag als ganzer "hervorgehoben" wird, um das Verstehen des Partners zu sichern, bzw. um die Reaktion des Partners so zu steuern, daß er auf den Beitrag eingehen muß (vgl. Selting 1985b).

Diese Interpretation der globalen Tonhöhenveränderung nach oben wird hier bestätigt. Alle die genannten Reformulierungen bearbeiten das Sachverhaltsproblem Fehladressierung und versuchen, Verständigung herzustellen. Im Hinblick auf die Gesprächssteuerung können sie als Aufforderungen an den K interpretiert werden, den Zuständigkeitsverweis zu akzeptieren; K wird quasi zum Akzeptieren gedrängt.

Die interne Evidenz für diese Interpretation wird zusätzlich dadurch bestärkt, daß die Reformulierungen 8 und 9 auf einer normalen Tonlage liegen. Diese werden formuliert, nachdem K vorher eine Inferenz expliziert hat, die S's Zuständigkeitsverweis akzeptiert (*dann muß ich das nach Hannover schreiben*, in Z. 74) und nachdem K seine Erwartungen in der Tempusform *Vergangenheit/Imperfekt* expliziert hat (*ich dachte wohl Sie könnten hier- . die: die neue Adresse draufmachen*, in Z. 78-80) und damit auf eine Veränderung seiner Erwartungen zu diesem Zeitpunkt hingewiesen hat.

Die globalen Tonhöhenveränderungen nach oben erfüllen also die interaktiven Funktionen,

- (1) die Verständigungssicherungsaktivitäten als ganze hervorzuheben und in gewisser Weise auch die Reformulierungen als solche zu kennzeichnen und
- (2) zudem den Gesprächspartner aufzufordern, die Problembearbeitung zu akzeptieren.

Sie erfüllen mithin zum einen Signalisierungsfunktionen hinsichtlich der Ge-

sprächsstruktur (Signalisierung von Reformulierungen) und zum anderen Gesprächssteuerungsfunktionen im Hinblick auf die Bearbeitung des Verständigungsproblems Fehladressierung.

Es findet sich kein Hinweis, daß S das von K manifestierte Erwartungsproblem bearbeitet bzw. in irgendeiner Hinsicht berücksichtigt, sondern eher, daß er den K "zur Verständigung drängen" will.

4.2.1.4. Das latente Kooperationsproblem

Aus dem Kontaktgespräch selbst geht nicht hervor, ob K bereits während des Gesprächs dem S Unkooperativität bzw. mangelnde Kooperativität zuschreibt oder erst im Kommentar gegenüber der Beobachterin nach dem Gespräch. Aus dem Gesprächsverlauf lassen sich beide Möglichkeiten belegen. Explizit manifestiert wird das Kooperationsproblem erst nach dem Kontaktgespräch.

Für eine Kategorisierung des Kooperationsproblems durch K erst nach dem Kontaktgespräch sprechen folgende Faktoren der expliziten Gesprächsstruktur:

- (a) K akzeptiert S's Zuständigkeitsverweis und will S's Handlungsvorschlag (Karten verwenden) offensichtlich auch befolgen. Die Manifestation von Unlust (Z. 85-86, evtl. Z. 123, Z. 167-168) wären dann als nur an sich selbst adressierte expressive Bekundungen interpretierbar. Sie stellten keine Kooperativitätsaufforderungen an S dar.
- (b) K erwähnt zwar, daß er bei seinem früheren Anliegen mit dem Fräulein kooperative Erfahrungen gemacht hat (Z. 139: *(leise) ich war nämlich hier da war son- son Fräulein hier, die hat mir da wohl (? au ?) bisken mit gehölfn,*), lehnt aber S's Angebote, die Karten für ihn zu schreiben, zweimal ab (Z. 145 und 159).
- (c) K honoriert S's Anliegenbearbeitung mit einem Dank (Z. 168-169) und manifestiert keine "Unzufriedenheit" mit der Bearbeitung.

Andererseits ergeben sich aus der Feinanalyse der Gesprächsstruktur (implizite) Indikatoren dafür, daß K das Kooperationsproblem bereits während des Gesprächs kategorisiert. Diese Indikatoren sind:

- (a) die systematische Fokussierung der früheren Erfahrungen des K (v.a. durch Hinweise auf das Fräulein) an ganz bestimmten Stellen im Gespräch;
- (b) der explizite Hinweis auf die Kooperativität des Fräuleins und die Manifestation seiner eigenen Unlust.

Hier müßte allerdings dann erklärt werden, wieso K die Angebote des S ablehnt. Diese Punkte werden nunfolgend genauer analysiert.

K thematisiert das *Fräulein* das erste Mal noch vor seiner Anliegenformulierung; er möchte das Fräulein als Gesprächspartnerin (Z. 1). Allerdings akzeptiert er dann S als Gesprächspartner. Die weiteren Thematisierungen des Fräuleins durch K erfolgen alle an Stellen, an denen K's Erwartungen bezüglich der Anliegenbearbeitung nicht erfüllt werden: Vor Z. 17-18 hatte S seine Anliegenformulierung und seinen Bearbeitungsvorschlag nicht durch Rezeptionssignale o.ä. ratifiziert, obwohl K zögernd und mit vielen Pausen formuliert hatte, an denen sie erwartbar gewesen wären. Vor Z. 27-29 hatte S die Reformulierung des Bearbeitungsvorschlags ebenfalls nicht ratifiziert und auch in der Pause für K offenbar nicht erwartungsgemäß reagiert. Vor Z. 55-58 hatte S seinen Zuständigkeitsverweis, der den Erwartungen und den Erfahrungen des K widerspricht, reformuliert. Diese Thematisierungen des Fräuleins erfüllen offensichtlich die Funktion, K's Erwartungsproblem implizit zu manifestieren.

Der explizite Hinweis auf die Kooperativität des Fräuleins, die ihm *da wohl (? au ?) bisken mit gehölfn* hat (Z. 139-140), erfolgt, nachdem S ihm Karten angeboten hat, die er an den neuen Adressaten für sein Anliegen schicken soll, und nachdem er ein lokales Zuordnungsproblem bezüglich der Adresse dieses Adressaten manifestiert hat, das auch von S bearbeitet worden ist (Z. 102-109). Von S wird dieser Hinweis auch als Manifestation eines Kooperationsproblems bzw. als Zuschreibung von Unkooperativität an ihn interpretiert, denn er reagiert mit dem Angebot, die Karten zu schreiben (Z. 143-144). S interpretiert also K's Hinweis als "Veranlassungshandlung" für ein reparatives Angebot auf der Kooperationsebene (vgl. hierzu auch Goffmans (1982) Kategorie des "korrektiven Austauschs"). K lehnt dieses Angebot jedoch ab, initiiert aber eine Sequenz, in der das Fräulein identifiziert wird. Daraufhin reformuliert S sein Angebot (Z. 154-158), das wiederum von K abgelehnt wird.

Die Angebotsformulierungen des S sind strukturell ähnlich. Sie bestehen beide aus dem Angebot selbst, das mit dem Adverb *eben* als "schnell und unproblematisch zu erledigende Sache" dargestellt wird (vgl. Bublitz 1978: 79), und aus einer konditionalen Ergänzung: *wenn Ihx das Mühe macht-* (Z. 144) und *wenn Se das nich selbst máchn wolln'* (Z. 156/158). Im zweiten Fall reagiert K, bevor S die konditionale Ergänzung formuliert, im ersten Fall jedoch erst nach der konditionalen Ergänzung. Die Reaktionen K's werden gebrummt und gedehnt artikuliert. Eine tentative konventionelle Interpretation könnte "unsichere, eventuell nicht ganz ernst gemeinte Abwehr" sein, auf die S mit der Durchführung des Angebots bzw. mit einem gemeinsamen kooperativen Schreiben der Karte hätte reagieren können. Ob K hier tatsächlich Initiativen in diesem Sinne von S erwartete, ist jedoch unsicher.

Andererseits könnten die konditionalen Ergänzungen des S von K als "virtuelle Imageverletzungen" im Sinne von Goffman (1982: 156ff.) interpretiert worden sein, d.h. als Implikationen des Angebots, die er aus Imagewahrscheinlichkeiten zurückweisen muß, um nicht als Person dazustehen, die eine Handlung, die sie selbst ausführen kann, auf andere abwälzt. In diesem Sinne kann S somit selbst es verhindert haben, daß das von ihm kategorisierte Kooperationsproblem, das K nach dem Gespräch bestätigt, bearbeitet wird.

Unabhängig von dem Zeitpunkt der Kategorisierung des Kooperationsproblems durch K hatte K auf jeden Fall die Erwartung, daß mit einem Besuch in der Bürgerberatung sein Anliegen, die Adressenänderung, abschließend bearbeitet werden würde und er selbst keine praktischen Handlungen in dieser Hinsicht auszuführen bräuchte. S hingegen bearbeitet das Sachverhaltsproblem und weist die Handlungsinitiative dem K selbst zu. Wenn S's Verhalten als das seiner Rolle entsprechende Verhalten eines Behördenmitarbeiters angesehen werden kann und seine Verweise und die Zuweisung der Handlungsinitiative an K selbst behördlichen Kooperationserwartungen bei Nicht-Zuständigkeit entspricht, so war das Fräulein eventuell hierüber hinausgegangen und hatte "private Hilfeleistungen" erbracht. Diese aber bilden für K den Hintergrund seiner an den früheren Erfahrungen mit dem Fräulein und eventuell an alltagsweltlicher Kooperativität orientierten Kooperationserwartungen, die S hier nicht erfüllt und auch nicht bearbeitet. K scheint dann den S hier nicht nur in seiner Rolle als Behördenmitarbeiter zu sehen, sondern eher alltagsweltliche Kooperativität zu erwarten. S hingegen handelt zwar im behördlichen Sinne in bezug auf die Angelegenheitsbehandlung kooperativ, bearbeitet allerdings das Erwartungsproblem des K nicht, indem er z.B. die früheren Erfahrungen des K mit dem Fräulein fokussiert und den Widerspruch zu lösen versucht oder indem er zumindest das jetzt auftretende Kooperationsproblem bearbeitet.

4.2.1.5. Fazit: Präferenzstrukturen

Mit den Reaktionen des S auf das von K implizit manifestierte Problem bestätigt sich die bereits in Kapitel 4.1. beobachtete Präferenzstruktur, nach der lokale Verständigungsprobleme vor globalen Verständigungsproblemen bevorzugt behandelt werden. Sie kann ergänzt werden durch eine weitere Präferenzstruktur, nach der globale Handlungsverstehensprobleme vor Sachverhaltsproblemen bevorzugt behandelt werden. (Diese Präferenzstruktur findet sich auch in anderen Gesprächen, die hier aus Platzgründen nicht analysiert werden.)

Im vorstehend analysierten Fall wurden weder das globale Erwartungsproblem

noch das Kooperationsproblem des K als solche bearbeitet. Die Bearbeitung des Kooperationsproblems wird zwar von S angeboten, durch einen Zusatz aber eventuell so angeboten, daß K das Angebot aus Imagewahungsgründen zurückweisen muß. Dagegen wird das von S kategorisierte Sachverhaltsproblem bzw. Zuständigkeitsproblem bis zum Gesprächsende bearbeitet. An einer Stelle versucht S offenbar eine Lösung des von K signalisierten globalen Verständigungsproblems durch eine Bearbeitung eines dem K zugeschriebenen lokalen Verständigungsproblems, nämlich als Verwechslung der Sachverhalte *Adressenänderung* und *Ummeldung*. Auf eine weitere Präferenzstruktur zugunsten der Behandlung von einseitigen Handlungsverstehensproblemen vor Sachverhaltsproblemen weist die Tatsache hin, daß eine unspezifizierte Problemmanifestation des S von K als Manifestation eines globalen Handlungsverstehensproblems interpretiert wurde, obwohl S offenbar damit die Behandlung des Sachverhaltsproblems initiieren wollte.

Die Präferenzstruktur zugunsten der Behandlung von Sachverhaltsproblemen vor globalen Erwartungsproblemen und Kooperationsproblemen wird auch dadurch bestätigt, daß K dieselbe Präferenz als Kriterium für die Einschätzung seines Erfolges bzw. Mißerfolges zugrunde legt: Im Nachgespräch mit der Beobachterin berücksichtigt er für seine Kategorisierung des Kooperationsproblems zuallererst Erwartungen bezüglich des Ergebnisses der Anliegensbehandlung, d.h. ob sein Anliegen abschließend behandelt worden ist oder nicht, nicht aber Erwartungen bezüglich des Interaktionsverhaltens von S, d.h. *wie* das Anliegen behandelt wurde und *wie* S die aufgetretenen Verständigungsprobleme behandelte. Für K ist mithin vielleicht weniger die Tatsache problematisch, daß S sein Erwartungsproblem nicht bearbeitet, sondern eher, daß er sein Anliegen nicht erwartungsgemäß behandelt. In dieser Hinsicht legt K eventuell eine mit der beschriebenen Präferenzstruktur korrespondierende Relevanzstruktur zugrunde. (Für einen weiteren Fall, in dem dieselbe Präferenzstruktur wirksam wird, siehe Selting 1986).

4.2.2. Globales Erwartungsproblem vs. behördliche "Vorsicht"

In BB15/7B setzt K ihr Bedürfnis nach präziser Information gegen die vagen Informationen der S1 durch:

BB15/7B: 1-48

- | | | |
|---|-----|--|
| 1 | K: | ↑ gún Tag,* ich hab ne Frage, heute |
| 2 | S1: | gún Tag, |

- 3 K: mórgn is hier doch das- äh- . die Sâche mit
 4 K: dem Flôhmarkt gelaufen, ne' is das richtig' is da
 5 S1: jaa'
 6 K: noch irgndq Plätz frei, (...)
 7 S1: neiin' is alles:- .
 8 S1: vergébm, jaau,
 9 K: (laut, größere Bandbreite)&alles vergébm,* und [jaa]
 10 K: (langsam) wissen Sie zufällig ob da nó:ch n
 11 S1: ja,
 12 K: Flôhmarkt* is in diesq Jahr,
 13 S1: amäh- †erstq
 14 S1: zehntn aufm Siegfriedplatz- un am fünfzehntn
 15 S1: zehntn aufm* Klósterplatz,
 16 K: am êrstq zéhntq
 17 K: aufm Siegfried, und da múß man wánn hier
 18 K: hin kommp'
 19 S1: éine Woche vorher, immer
 20 S1: montags davór, . is Anmeldung,
 21 K: um- u/ un mórgns um
 22 K: wieviel Uhr' was héißt
 23 S1: . früh, . gânz früh,
 24 K: ganz früh, sêchs' sîebm' fûnf' . also mîr
 25 K: issas egâl- ich muß ş nur wissq nächstes
 26 K: Mal,
 27 S1: jâa, ich kann Ihq da aber kéine feste
 28 S1: Zeitzusage gébm, nè' . das is-
 29 K: nee ich mein/ wánn/
 30 K: wánn geht das hier lós,
 31 S1: um hâlb acht
 32 S1: gehts hier lós' aber dann stehn schon méhr
 33 S1: Leute da als Plätze überhaupt vorhândn sind,
 34 K: (schnell) ah dann komm ich am bésten um halb
 35 S1: ne' bíßchen éher, lieber
 36 K: sîeben,* ne'
 37 S2: bíßchen éher noch, n bíßchen-
 38 S1: nóch éher, nè'
 39 K: †écht'*
 40 S2: aso die êrstq warn um vier

- 41 S2: heut morgn da,
 42 K: (ingressiv) haaa-* . das gífts do nich, sôn
 43 K: Ándrang is das' . aso am erstp
 44 S2: jaha'
 45 K: zehntn un am fünfzehntp zehntp,
 46 S1: richtig,
 47 K: hêrzlichen Dank, wíedersehn,
 48 S2: bitte, wíedersehn,

K formuliert in Z. 1-6 ein Dienstleistungsanliegen: Sie möchte offenbar einen Flohmarktstand anmelden (Z. 4/6), ordnet dieses Anliegen jedoch eventuell mit der Hintergrundfrage in Z. 1-4, die in der Zeitform *Perfekt* formuliert wird, als möglicherweise zu spät ein. Als S1 ihr mitteilt, daß die Voraussetzungen für ihr Anliegen nicht mehr gegeben sind, manifestiert K prosodisch markiert ein lokales Erwartungsproblem (siehe Kapitel 3.4.2.); sie war wohl davon ausgegangen, daß ihr Anliegen doch noch bearbeitet werden könnte. In Z. 9/10-12 refokussiert sie ihr Anliegen als Informationsanliegen und stellt dann sukzessive präzisere Fragen nach dem nächsten Flohmarkt und der Anmeldung von Plätzen/Ständen: nach dem Anmeldungstag und der genauen Anmeldezeit. In Z. 22/24 fordert sie in Form einer Nachfrage + Vergewisserungsfragen (s.o. Kapitel 3.3.2.) eine Präzisierung der vagen Angabe der S1 und fügt die Äußerung hinzu: *also mîr issas egál- ich muß & nur wíssp nächstes Mal*, (Z. 24-26). Gegenüber den vorausgegangenen Äußerungen wechselt K hier auf die metakommunikative Ebene, um ihre Frage zu bekräftigen und zugleich Kooperativität zu sichern.

In den folgenden Beiträgen zielt K immer deutlicher auf eine präzise Zeitangabe hin, während S1 diese genaue Zeitangabe verweigert und eher vage bleibt: *kéine feste Zeitzusage* (Z. 27-28), *um hálb acht gehts hier lós' aber* (Z. 31-33), *bíßchen éher* (Z. 35). S1 will offenbar keine genaue Zeit nennen, auf die K sich später im Sinne einer *festen Zeitzusage* berufen kann; sie selbst wie auch später S2 beschreiben lediglich die Situation bei der Standanmeldung auf Aufforderung der K hin zunehmend genauer, jedoch muß K selbst die Schlußfolgerungen für sich selbst daraus ziehen. Erst S2 gibt eine für K hinreichend präzise Beschreibung in der Äußerung *aso die érstp warn um vîer heut morgn da*, (Z. 40-41). Diese Information selbst widerspricht zwar den Erwartungen der K - sie manifestiert ein lokales Erwartungsproblem (vgl. Z. 39 und 42-43) -, entspricht aber offensichtlich ihren Erwartungen bezüglich der geforderten Präzision für ihre eigenen Schlußfolgerungen: Sie fragt nicht weiter nach.

Hier zeigt sich also, daß K präzise Informationen erwartet und in diesem Sinne auch alltagsweltliche Kooperativität von den Behördenmitarbeitern erwar-

tet. Da vom behördlichen Standpunkt her jedoch keine präzise Zeitzusage gegeben werden kann, S1 sogar eventuell befürchtet, K würde eine präzise Information als *Zeitzusage* auffassen, kann sie K's Kooperationserwartungen nicht ohne weiteres erfüllen. K setzt ihr Bedürfnis nach präziser Information zwar offenbar durch, dies erfordert jedoch - wie die zahlreichen Initiativen mit ihren Fragen zeigen - einen relativ hohen "kommunikativen Durchsetzungsaufwand", bei dem alltagsweltliche Kooperationserwartungen gegen behördliche Kooperationsmöglichkeiten und behördliche "Vorsicht" stehen.

Als nächstes wird ein Fall diskutiert, in dem ebenfalls ein Klient sein Anliegen gegen einen Behördenmitarbeiter durchsetzt, dies aber zu einem Kooperationsproblem führt, da der Sachbearbeiter dieses Durchsetzen als Vorwurf an ihn selbst auffaßt und entsprechend mit Abwehr reagiert.

4.2.3. Globales Erwartungsproblem versus Sachverhaltsproblem versus Zurückweisung unterstellter Kritik

In BB4/4B führen unterschiedliche Zuständigkeitsannahmen und damit verbundene Anliegensfestlegungen von K und den Behördenmitarbeitern zu einem Verständigungs- und Kooperationsproblem. Letzteres ist darauf zurückzuführen, daß vor allem S1 das Bestehen des K auf seinem Informationsanliegen als Kritik oder Vorwurf an die Bürgerberatung auffaßt.

BB14/4B: 1-68

- 1 S1: Bitte sehr,
- 2 K: ich wollte Sie mal fraggen wó
- 3 K: ich hier äh- . diese Veröffentlichung von der
- 4 K: Bundesregierung bekomme, ich such da sone
- 5 K: Broschüre vom:- . Ministère (leiser werdend)
- 6 K: für Arbeit und Soziales, Gesundheit,*
- 7 S1: . ähm- .
- 8 S1: ((leiser Schnalzlaut)) vielleicht ham wa se hier,
- 9 S1: wissen Sie wie die heißt,
- 10 K: . jáa' das kann ich
- 11 K: ságn, ((dreht sich offenbar vom Mikrofon weg)) Modelle zur
- 12 K: Arbeitszeitverkürzung, . das is- von
- 13 K: neunzehnhunndreißig, (.)'
- 14 S1: (sehr leise) (? nee, ?)* gibts
- 15 S1: wahrscheinlich (? auch nur ?) (.), anfordern
- 16 S1: könn Se die bei der:- bei der Bundesregierung

- 17 S1: sêlbs, bei der Prêssestelle,
 18 K: mja, gewôhnlich gibts
 19 K: da sone Stelle inner Stâdt- wo man das also
 20 K: sofort kriegt,
 21 S1: éinige Broschûrn ham wa hier-
 22 S1: aber- . die speziell nîch,
 23 K: mhm' mhm'
 24 S2: wir kriegn au
 25 S2: immer wieder so besondere Hefte noch
 26 S2: zugeschickt- aber dâs war da nîch bêi, also
 27 S2: ohne Anforderung dann, né' . und sônstg fordern
 28 K: mhm'
 29 S2: wir das auch immer nur ân' aber wir ham-
 30 S2: . auch noch gâr nichts- . (leise) von gewûßt,*
 31 K: mhm' also ich weiß
 32 K: das von Osnabrûck un Paderbôrn' . dâ gibts
 33 K: das ebq- un da gibts n Verkehrsverein- . und-
 34 S1: (schnell) ja wir kônn- wir/ jajâ, bloß
 35 K: zâck, . da liegt alles draußg,
 36 S1: (schnell) bloß wir kônn also nîch âlle Broschûrn, das sind
 37 S1: tâu-sen-de von Broschûrn die da verôffentlicht werd'n
 38 K: (relativ leise) najâ, ich mein
 39 S1: jedn Tâch' die kônn wa also nîch âlle vôrhaltn,
 40 K: es gibt ja viel (...) mhm'
 41 S1: das géht also n bißchen schlecht,* . das jetz
 42 S1: nur was was was wir meiq so was éinigermaâg-
 43 S1: . ähm (? jetz ?) in diesg Bereich paßt- jetz zu
 44 S1: Mietrecht und- und- Energiesparn- und diese Sachg-
 45 S1: m (? aber ?) sehr speziell- ähm das was Sie
 46 S1: gesacht habm- . das ham wa also nîch da,
 47 S2: kann aber sêin daß Sie das vielleicht auch
 48 S2: im Gewérkschaftsbüro kriegg, . daß die so
 49 K: weiß nich wo das
 50 S2: etwas habm, . ne' hier- vielleicht hier vôrne
 51 K: ist- . mhm'
 52 S2: im DGB Haus, né' . inner MárktstraÙe,
 53 S1: in der MárktstraÙe,
 54 K: mhm' .

- 55 K: wô istn das,
 56 S1: das is wenn Sie hier links n Stück
 57 S1: rûntergehn- . das is die:- zwêite oder dritte
 58 K: jaa'
 59 S1: StraÙe auf der link- . auf der línk-
 60 K: ách ja,
 61 S1: Seite MárktstraÙe- un dann is auf der récht-
 62 K: mhm' . okêy,
 63 S2: Seite dann gleich das äh- DGB Haus,
 64 K: mhm' .
 65 K: ôkey, ja dann kúck ich (? wo ?) mal, . gút,
 66 K: dánke,
 67 S2: mhm' bitte,
 68 S1: bitte,

((Kommentar der Behördenmitarbeiter nachher: Der hätte sich wohl gedacht, sie hätten alles hier! Was die sich wohl vorstellten! Dächten nie daran, was das für ein Aufwand und für Kosten wären, ständig alle Broschüren hier zu haben! Die Behördenmitarbeiter fühlten sich offenbar kritisiert und reagierten ärgerlich.))

In der Anliegenformulierung ordnet K sein Anliegen explizit dem Anliegenstyp Informationsanliegen zu und will mit dem lokal-deiktischen Wort *hier* in der Äußerung *wô ich hier äh-* (Z. 3) offenbar eine Stelle/Institution in der Stadt in Erfahrung bringen, wo er die gesuchten Veröffentlichungen bekommen kann. In Z. 7-9 erklärt sich S1 als prinzipiell zuständig für das Anliegen (*wa* bleibt unakzentuiert, wird also nicht anderen möglichen zuständigen Stellen entgegengesetzt) und legt das Anliegen potentiell als Dienstleistungsanliegen fest. Das Modalwort *vielleicht* hält allerdings die Spannung zwischen den beiden Anliegenfestlegungen noch aufrecht: Nur unter bestimmten Voraussetzungen, deren Gegebenheit sich mit der Konkretisierung des Anliegens (die gesuchte Broschüre selbst) entscheidet, kann S1 das Anliegen als Dienstleistungsanliegen bearbeiten.

Nachdem entschieden ist, daß die Voraussetzungen für das Dienstleistungsanliegen nicht gegeben sind (Z. 14), bearbeitet S1 nun K's Anliegen zwar als Informationsanliegen (Z. 14-17), bezieht sich jedoch nicht auf eine Stelle/Institution in der Stadt, sondern auf die Pressestelle der Bundesregierung, die K anschreiben kann.

In Z. 18-20 konkretisiert K sein Informationsanliegen: Er expandiert das *hier* aus der Anliegenformulierung (Z. 3) explizit zu *sonne Stelle inner Stádt-*

(Z. 19) und expliziert seine Erwartung bzw. seinen Wissensrahmen (vgl. *gewöhnlich* in Z. 18), es gäbe eine für sein Dienstleistungsanliegen zuständige Stelle in der Stadt im Gegensatz zu der Information des S1, er müsse sich schriftlich an eine nicht in der Stadt befindliche Institution wenden. Fokus dieser Äußerung ist vom Kontext her gesehen also *sone Stelle inner Städt*: K bezieht sich damit also nicht bzw. nicht nur auf die Bürgerberatung als möglicherweise zuständige Stelle.

Sowohl S1 als auch S2 engen in ihren weiteren Äußerungen diesen Fokus jedoch ein auf die Bürgerberatung selbst, auf die sie mit *wir* referieren: Die Annahme der Sachbearbeiter scheint zu sein: wenn jemand in der Stadt zuständig für das Anliegen des K ist, dann die Bürgerberatung. Beide begründen und explizieren in Z. 21-30, warum sie als zuständige Stelle K's Anliegen nicht als Dienstleistungsanliegen bearbeiten können, und beziehen sich dabei in Z. 27/29-30 auf den Hintergrund zur Zuständigkeitserklärung für die Bürgerberatung selbst: *sónstz fordern wir das auch immer nur an'* usw., d.h. gewöhnlich besorgen sie solche Broschüren. Das Problem wird von S1/S2 als Sachverhaltsproblem behandelt: Die gesuchte Broschüre ist nicht vorhanden.

K reagiert noch einmal mit einer weiteren Konkretisierung seines Informationsanliegens in Z. 31-35; er nennt das Beispiel des *Verkehrsvereins* in anderen Städten, einer konkreten Stelle in der Stadt, wo man *alles* kriegt. Damit ist seine anfängliche allgemeine Charakterisierung der von ihm gesuchten *Stelle in der Stadt* immer konkreter und spezieller geworden; hier versucht K offenbar durch eine Exemplifizierung (vgl. auch Kapitel 3.3.3.) das Verständnis der Behördenmitarbeiter bezüglich seines Anliegens zu sichern und sein eigenes globales Erwartungsproblem mit Bezug auf die erwartete Behandlung seines Informationsanliegens zu bearbeiten. K's Fokussierung ist *dort gibt es das/ sowas*.

Aber auch hieraufhin wechselt S1 nicht seinen Fokus, sondern bezieht das Anliegen des K weiter nur auf die Bürgerberatung als mögliche zuständige Stelle. Er referiert weiterhin auf sich selbst mit dem Personalpronomen *wir* und setzt die Begründung fort, warum K's Anliegen nicht als Dienstleistungsanliegen bearbeitet werden kann: Entgegen den vorherigen Begründungen enthält die in Z. 34/36-46 eine besondere Struktur, die sie für den Hörer als "Abwehr eines Vorwurfs" erscheinen läßt. (1) Sie wird mit Unterbrechungen angeschlossen, bevor K seinen Beitrag beendet hat: S1 versucht gegen K's Weigerung, das Rederecht abzugeben, mehrfach den Turn zu erlangen. (2) Alle Äußerungen des S1 bis Z. 41 werden mit schneller Sprechgeschwindigkeit formuliert. (3) Der zweite Unterbrechungsversuch wird mit dem Dialogsignal *ja ja*, eingeleitet. Die Akzentuierung auf dem zweiten Glied dieses zweigipfligen Signals wird konventionell - soweit ich

sehen kann – als Ankündigung von Teil-Widerspruch interpretiert (im Gegensatz zu einer Form *jája*,, die zustimmend verwendet wird; vgl. Koerfer 1979). (4) Die Äußerung wird mit *bloß* eingeleitet und damit eine "Einschränkung" bzw. ein "einschränkender Widerspruch" angekündigt. (5) Die Äußerungen des S1 enthalten zahlreiche unbestimmte Zahl- oder Mengenangaben (*álle Broschúrn, táusende von Broschúrn, jedn Tách, nich álle vórhaltn*), die funktional dazu dienen zu belegen, daß dem Anliegen, das S1 dem K zuschreibt, unhaltbare/unvernünftige/unrealisierbare Voraussetzungsannahmen zugrunde liegen. S1 scheint dem K zu unterstellen, er habe die Bürgerberatung kritisiert wegen ihrer mangelnden Ausstattung mit Informationsmaterialien. Diese Interpretation wird durch die Kommentare der Sachbearbeiter nach dem Gespräch bestätigt. Sie schreiben dem K ein Erwartungsproblem zu hinsichtlich der Materialvielfalt der Bürgerberatung – und das heißt mit Bezug auf die Bearbeitbarkeit des ihm zugeschriebenen Dienstleistungsanliegens – und angesichts seines Bestehens auf seinem Anliegen von seiner Exemplifizierung (Z. 31–35) an offenbar Unkooperativität oder mangelnde Berücksichtigung der Perspektive/Möglichkeiten der Bürgerberatung. Die Reaktion des K in Z. 38/40 ist leider nicht rekonstruierbar. Nach dieser Abwehr der unterstellten Kritik begründet S1 in Z. 41–46 die Materialauswahl der Bürgerberatung und grenzt das dem K zugeschriebene Anliegen, das angesichts der allgemeinen Auswahl zu speziell ist (Z. 45), hiervon ab (vgl. auch die Verfahren der "Abgrenzung von möglichen Alternativen" oder "vom Gegenteil" in Kapitel 3.3.2. und 3.3.3.). In diesen Äußerungen bleibt die prinzipielle Zuständigkeitserklärung des S1 erhalten; *wir* bleibt unakzentuiert in Z. 46 und damit nicht einer möglichen anderen Stelle kontrastiv entgegengesetzt.

Erst S2 beginnt dann mit der Problemlösung, indem sie eine Stelle in der Stadt benennt, das *Gewérkschaftsbüro* (Z. 47ff.), die eventuell K's konkretes Anliegen als Dienstleistungsanliegen behandeln kann. Ihre Äußerung in Z. 47–50 kann aber *sein daß Sie das vielleicht auch im Gewérkschaftsbüro kriegg, . daß die so etwas habm*, schließt zwar kohärent an K's allererste Anliegensformulierung an, indem sie eine *Stelle in der Stadt* nennt, die für sein spezielles Anliegen zuständig sein könnte, und keine Stelle, die – wie ein Verkehrsverein – alles hat. Dennoch wird sie aber nicht als Anliegensbearbeitung formuliert, sondern als problembearbeitender Verweis: Sie wird mit der Konjunktion *aber* als adversative Anknüpfung an die bisherigen Sequenzen gekennzeichnet und fungiert damit als Bearbeitung des dem K zugeschriebenen Erwartungsproblems mit Bezug auf die Bearbeitung des Dienstleistungsanliegens und nicht als Anliegensbearbeitung. S2 sucht in bezug auf das von den Behördenmitarbeitern festgelegte konkrete Dienstleistungsanliegen eine Lösung: Wenn die Bürgerberatung

es nicht bearbeiten kann, dann vielleicht die spezielle andere Stelle, die mit einem starken Akzent auf dem kontrastiven Element *die* (Z. 48) bezeichnet wird. K seinerseits bezieht diese Information offenbar auf sein Informationsanliegen: Für ihn ist sein Problem gelöst, und er geht hierauf ein: Er läßt sich eine Wegbeschreibung geben, signalisiert, daß er die Information akzeptiert und in Anspruch nehmen will, und beendet das Handlungsschema mit einem rituellen Dank.

Schematisch lassen sich die Fokussierungen und die Gesprächsstruktur wie in Abbildung 14 (siehe folgende Seite) zusammenfassen und gegenüberstellen.

Strukturell besteht das Verständigungsproblem also darin, daß K und die Sachbearbeiter unterschiedliche Zuständigkeitsannahmen zugrunde legen und demzufolge das Anliegen des K unterschiedlich festlegen und das Bezugselement des globalen Erwartungsproblems unterschiedlich interpretieren: Die Behördenmitarbeiter halten sich selbst für prinzipiell zuständig, beziehen sich nur auf das festgelegte Dienstleistungsanliegen und behandeln das Problem zunächst als *Sachverhaltsproblem*. K teilt diese Zuständigkeitsannahme nicht und bezieht sich, immer konkreter werdend, auf sein formuliertes Informationsanliegen und manifestiert implizit ein *globales Erwartungsproblem mit Bezug auf die Bearbeitung dieses Informationsanliegens*. K und S1/S2 schließen dann in ihren eigenen aufeinanderfolgenden Beiträgen jeweils kohärent aneinander an, zwischen den aufeinanderfolgenden Beiträgen des K und der Behördenmitarbeiter sind jedoch jeweils Fokussprünge und damit Inkohärenzen rekonstruierbar. Die Verständigungssicherungsaktivitäten des K, Konkretisierungen und Exemplifizierungen, werden von den Behördenmitarbeitern auf der Grundlage ihrer Anliegensfestlegung und ihrer Fokussierungen mißverstanden: K und S1/S2 "reden nebeneinander her", und die Behördenmitarbeiter schreiben dem K, als dieser auf seinem Anliegen besteht, ein *globales Erwartungsproblem mit Bezug auf die Bearbeitung des ihm zugeschriebenen Dienstleistungsanliegens* und schließlich *Unkooperativität* zu. Die globalen Erwartungsprobleme, die von den Interaktionspartnern kategorisiert bzw. zugeschrieben werden, haben somit unterschiedliche Bezugselemente. K bearbeitet sein Erwartungsproblem durch Verfahren der Verständigungssicherung und durch Bestehen auf seinem Informationsanliegen. Das von S1/S2 zugeschriebene globale Erwartungsproblem wird von ihnen durch Begründungen für die Materialauswahl der Bürgerberatung und durch den Verweis an das Gewerkschaftsbüro bearbeitet, wird jedoch nicht als Problembearbeitung explizit formuliert. Das zugeschriebene Kooperationsproblem wird zwar implizit manifestiert, wird aber nicht bearbeitet. Die Kommentare der Behördenmitarbeiter nach dem Gespräch deuten darauf hin, daß es als ungelöstes Problem bestehen

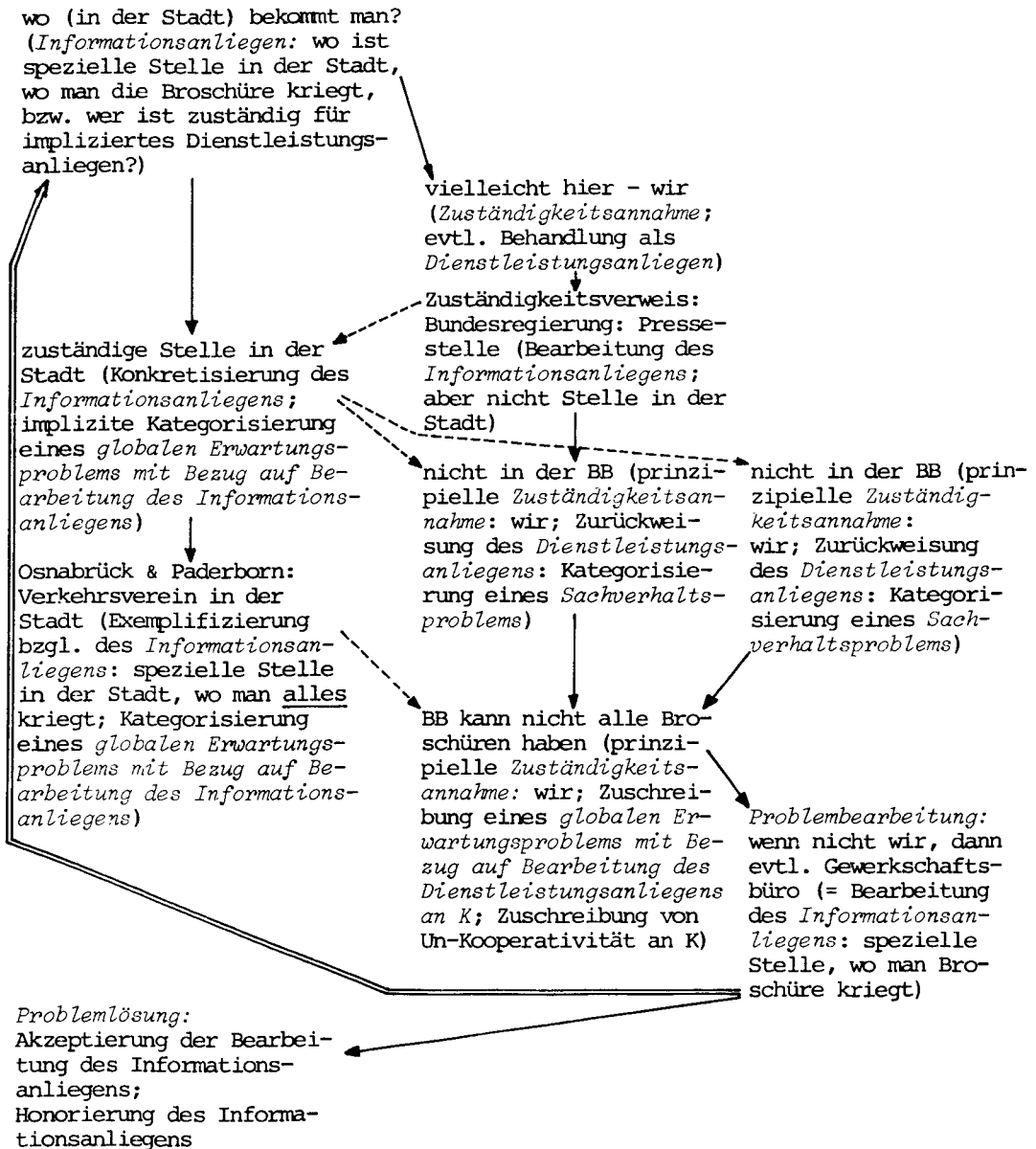


ABBILDUNG 14: Schematische Gegenüberstellung der Fokussierungen von K und S1 und S2 im Gespräch BB14/4B

blieb und die Situation sich auch für die Behördenmitarbeiter nicht mit dem Gesprächsfortgang renormalisierte. Dagegen wird das globale Erwartungsproblem weiter bearbeitet.

Mit dieser Behandlung der dem K zugeschriebenen Probleme durch die Behördenmitarbeiter bestätigt sich die oben in Kapitel 4.2.1.5. dargestellte Präferenzstruktur zugunsten der Behandlung von Sachverhaltsproblemen vor globalen Erwartungsproblemen und Kooperationsproblemen. Zugleich deutet die Analyse hier, nach der das zugeschriebene globale Erwartungsproblem zumindest implizit behandelt wird, das Kooperationsproblem jedoch unbehandelt bleibt, auf eine weitere mögliche Differenzierung in der genannten Präferenzstruktur hin: Danach würden dann globale Erwartungsprobleme noch vor Kooperationsproblemen bevorzugt behandelt. Ein Kooperationsproblem wäre dann der am wenigsten bevorzugte Problemtyp.

Die Ursache des globalen Erwartungsproblems des K scheint v.a. in der Tendenz der Behördenmitarbeiter zu liegen, ein konkret bearbeitbares Anliegen festzulegen. Gegenüber dem festgelegten Anliegen verliert dann das ursprünglich formulierte seine Relevanz, wenn Klienten es nicht explizit neu formulieren. Im hier analysierten Gespräch kommt die prinzipielle Zuständigkeitsannahme der Behördenmitarbeiter als Ursache des von S1/S2 dem K zugeschriebenen globalen Erwartungsproblems hinzu.

Dagegen ist die Ursache des Kooperationsproblems kaum anhand des Gesprächsmaterials zu analysieren. Hier spielen vermutlich sozial-psychologische Faktoren und individuelle Dispositionen eine Rolle. Insbesondere S1 wählt aus dem Bedeutungspotential, daß die Äußerungen des K für ihn haben könnten, die schlimmstmögliche aus und wehrt sich gegen diese. Nach der Analyse Goffmans (1982: insb. 156ff.) zum sogenannten "korrektiven Austausch" ist dieses Sich-Wehren bzw. diese Zurückweisung von unterstellter Kritik eine erwartbare Reaktion, wenn ein Interaktionspartner eine "schlimmstmögliche" Bedeutung auswählt, bzw. den Handlungen des Partners zuschreibt. Ein Faktor bei dieser Bedeutungszuschreibung durch S1 könnte darin bestehen, daß individuelle Behördenmitarbeiter nach meiner Beobachtung aufgrund der öffentlichen Diskussion und Kritik an der mangelnden "Bürgernähe" und "Bürgerfreundlichkeit" der Verwaltung relativ "kritikempfindlich" oder "kritikängstlich" sind.

4.2.4. Strategische Durchsetzung versus "Abwimmelung"/Kooperationsverweigerung

In einigen Fällen versuchen Klienten, Anliegen, für die die Sachbearbeiter die Zuständigkeit zurückgewiesen haben, mit strategischen Mitteln durchzusetzen.

Meistens handelt es sich dabei offenbar weniger um die Durchsetzung des Anliegens selbst, sondern eher um die Durchsetzung eines Kommunikationsbedürfnisses: Manche Klienten wollen anscheinend "plaudern" (vgl. auch Quasthoff 1979). In einigen Fällen reagieren Behördenmitarbeiter hierauf in einem alltagsweltlichen Sinne kooperativ, und es entsteht ein informelles Gespräch, in anderen Fällen verweigern sie latent Kooperativität, ohne jedoch das Problem explizit zu manifestieren. Ob kooperativ oder eher unkooperativ in einem alltagsweltlichen Sinne reagiert wird, hängt offenbar vor allem von Faktoren ab wie Sympathie/Antipathie, Stimmung der Behördenmitarbeiter, aber auch z.B. der zur Verfügung stehenden Zeit (abhängig davon, ob andere Aufgaben erledigt oder andere Klienten bedient werden müssen). Diese Faktoren sollen und können hier nicht systematisch in die Analyse einbezogen werden. Es sollen hier die Verfahren analysiert werden, mit denen ein Klient sein Anliegen durchsetzt und ein Behördenmitarbeiter Kooperativität verweigert.

Das Anliegen des K in BB2/6B wird von S nach dem Kontaktgespräch gegenüber der Beobachterin als *Beschwerde* eingestuft, für die sie nicht zuständig sei, bzw. die sie verärgert habe. Auffällig am Gespräch selbst ist, daß S die Zuständigkeit für die Beschwerde jedoch nicht explizit zurückweist, sowie daß K bei Kooperationsverweigerungen der S auf einen anderen Anliegensaspekt, ein Informationsanliegen, ausweicht und somit die zwei Aspekte seines Anliegens gegeneinander in der Schwebe hält.

BB2/6B: 1-210

- 1 [S: Mörgen,
- 2 [K: ná- . ichäh- möchte ma frárn- . wó kamma erfährn
[frá:ʝn]
- 3 K: was diese- . diese- Báu da, diese Vórbau für das
- 4 K: Verwaltungsgebäude (leiser werdend) für das néue da,
- 5 [K: (? was das ?)* bedéutp soll, . ís das- Húnde/
- 6 [S: mhm'
- 7 [K: Húndezwinger' oder oder Fläschensammelstelle- oder
- 8 [S: ((lacht))
- 9 [K: sônst was, ja, wemma
- 10 [S: wás/ wélches méin Se denn jetz, diesp/ ah ich/
- 11 [K: da réin geht hier, da is ja
- 12 [S: wártn Se, ich ich hól ma- ich hól ma son Plán, . Momént,
- 13 K: fürchtbar is das ja, ((kurzes Lachen))
- 14 ((ca. 7 Sek. Pause; S holt Plan))
- 15 S: äh- . dies hier meip Sie, né' . jetz hier is der

- 16 S: Niederwäll' . un dann diesp- diesp Vörbau hier,
 17 K: jaa' jaa'
 18 S: në' naa' das is der/ der Sitzungssaal, .
 19 K: diesen Vörbau, da hām se/
 20 S: der künftige Sitzungssaal un das sind die Lichtblendp,
 21 S: . daß da Licht reinfällt,
 22 K: äch du ähnst es nicht, . ne hätt ma das nich bēsser
 23 K: machen können' oder wie,
 24 S: (halb lachend) da müssn Se n Architéktp fra:-
 25 K: Architéktp das sīnd die richtigen Héinis sind das doch,
 26 S: ((lacht))
 27 S: dēr hat den erstn Préis gewonp,
 28 K: . ich hab damals geschriebm
 29 K: wie i das Ding- p/ projéktiert wurde, hab ich denn- . hab
 30 S: mhm'
 31 K: ich denn- geschriebm, da hat mir der dāmaliye Städttdirektor
 32 K: sōn dīckp W/ Wälzer, sōne dicke Māppe geschickt, . mit
 33 S: mhm'
 34 K: Büttenpapier vōrne drauf geschriebm- das hat bestimmt-
 35 K: zwanzig dreißig Mār(k) gekostet, . da hab ich auch
 36 K: gesācht man sōllte das- . Gesūndheits- . āmt, . und-
 37 S: mhm'
 38 K: . das damalige Bāuamt, das hier rūnter ging, und das
 39 S: mhm'
 40 K: ānderes Gesūndheitsamt stēht ja noch, das sōllte man
 41 K: mit- . intégriern, da hat man hier n ālten Teil hier'
 42 K: . also- . dann hat man hier as modērne' und
 43 S: (etwas künstlich) haa'*
 [hǎ:]
 44 K: zwīschendurch hat ma das was nach dem Kriēge
 45 K: geschaffen wurde, . un a hām se mir geschriebm' der
 46 K: Herr Professor Doktor Fēuchtinger un diese Hérrn' die
 47 K: ham da wohl bißchen méhr Verstand wie ich, ne' . wēil
 48 K: ich wohl geschriebm habe sie solln mit vier fünf Mānn
 49 K: im Zīmmer réingehn, . da schlāfen se nicht éin bei der
 50 K: Ārbeit, nēch' . kann der éine dn andern ānstoßp und
 51 K: āufweckp né' ((Lachen)) na- ((Lachen)) na jetz/ jetz/ jetz
 52 K: bīn ich blōß einmal gespānt' wenn- . ↓un- und da

- 53 K: hab m immer überlecht-* was söll das denn wohl
 54 S: hm-
 55 K: sêin,
 56 S: nee- das is der Sítzungssaal, un dás sind dann
 57 S: halt hîer fällt dann- . dann hier das Lîcht (? alle ?)
 58 K: ja un da stêht doch- nébenân is
 59 S: rein,
 60 K: doch so- . nôchmal son Dîngens gebaut, mit som schmaln
 61 K: Éingang (leiser) oder so, was is dât denn, kann do kein
 62 S: mhm'
 63 K: Sítzungssaal sein,* . (schnell) ôder wird das wieder
 64 S: nee, das gehôrt dazú:, das is das/
 65 K: âbgerissq,*
 66 S: néenee, das gehôrt zu diesem:âh- . das is gânze hier
 67 S: is dieser Sítzungszentrum, die eigentlichen Bürôräume
 68 S: sind ja in dîsem Bereich hier, . nech' hîer is ja
 69 S: dann praktisch dieser néue Rathausplatz- hier is
 70 S: das alte Râthaus' †dás is
 71 K: ich dachte da komp Bäume hin un undâh âh âhw-
 72 S: hîer,* né' und hîer- . né* (schnell) woll ma kúckn ob ma
 73 S: das hier no irgendwo bésse- . ah hîer is ja no ma
 74 K: kamma
 75 S: (? was ?),* ja, dîesq kõnq Se mítnehq,
 76 K: denn son Plân no ma hâm hier' des Hâuses'
 77 S: néin, kriegn Se umsóns, um Góttés Willq, nee dîes méin
 78 K: ((kurzes Gebrummel))
 79 S: Sie hier, né' . wobei das hîer jetz- . allerdings son
 80 S: bißchen ânders auch schon aussieht wieder, né' . jâja,
 81 K: jaja, dîes mein ich dann, . ja, dâ is
 82 K: doch vórne son- . sone schmâle- . das is doch kein
 83 K: (? Kîtt ?)- das kann doch kein Kîtt (.),
 84 S: nee da (große Bandbreite) drûnter, der/
 85 S: da da drûnter is der,* des/ †jâja, das is/
 86 K: ach das is nur der Lîchthof hier,
 87 S: géht da/ es géht dann tíefer und dann ísses
 88 K: âh so, da
 89 S: dann da- . dâ drunter,* jaa' jâja,
 90 K: ûntn is das jetz (? gezeichnet ?), . (leise) aber aber

- 91 K: das sieht doch katastrophäl aus sagn Se do, ((Luftholen
 92 S: (lachend, nasaliert) ja, das is
 93 K: zum Neuansatz))
 94 S: alles Geschmäcksache, né' ich meine* genau wie diese
 95 S: Bäume die se dahinstelln wolln, die find i aso auch
 96 S: fürchterlich, aber- . der éine finds halt güt' und
 97 S: wenn die Mehrheit dafür is' dann wird das gemacht wo
 98 K: na
 99 S: die Mehrheit (? dafür is ?),
 100 K: die Mehrheit' der eine spricht- . bei Sitzung-
 101 K: der éine/ wenn éiner/ wenn éiner spricht un die andern
 102 S: †jaa,
 103 K: schläf' das ganze nennt man Sitzung oder Unterricht, ne'
 104 S: ((lacht))
 105 K: so ungefähr, ((Luftholen zum Weitersprechen)) (.)
 106 S: oh hier is aber- . hier warn se alle ganz
 107 S: schön wäch bei diesem Bau' also da- doch,
 108 K: warn se da wäch'
 109 S: (etwas lachend) da hat- kéiner geschläf'*
 110 K: (.) (verhalten lachend) da
 111 K: hat kéiner geschläfn'* ich hab damals geschriebm wi/
 112 S: neee'
 113 K: wird nicht mehr durchführbar sein, in demäh- in dem
 114 K: Sinne- . daß alles so aufwendig gemacht wird, daß
 115 K: jeder sa in jedem Zimmer- . kommen sanitä:re:
 116 K: Wäschbecken rein, nahá, jetzt ham ses- .
 117 S: nee is gar nich, jaha
 118 K: ham se gestrich, . weil se kein:- Geld
 119 S: is ja nich, ne' mhm'
 120 K: mehr ham, un die ham auch kein Geld mehr den zweit- .
 121 K: Bauabschnitt, . só zu bauen wie er geplant war,
 122 S: eigentlich nich, nee aber- . entschied
 123 S: is ja noch nich, né' ob er überhaupt gebaut wird,
 124 K: und ich hab mit der- . mit
 125 K: der Frau XY gesprochen, ob die net möglich
 126 K: machen könnte daß man doch dieses Gesundheitsamt, . da
 127 K: hint mit reinbaut, . nein' sacht se das wär schon
 128 S: mhm'

- 129 K: beschlossp, sa i ja- . na gút, na mácht ma was ihr
[ZaRi]
- 130 K: wóllt, ne'
- 131 S: ↓naja, man wírd's séhn, né' . also entschíedp
- 132 S: is ja im Moment noch ních ob er gebaut wird, ne'
- 133 K: is no ních's, ne' . aer da
- 134 K: wírd mim Géld geáast' ich sage- . könnte man mánces
- 135 S: (leise) jaa,*
- 136 K: bés'ser machn' . wenn mans vórher sich ríchtig
- 137 S: sícher kann man das,
- 138 K: überlécht,
- 139 S: ↓man kann mánces bés'ser machn' es wird aber
- 140 S: auch víeles schléchter gemacht,* (leise) ne' . es ís
- 141 K: (leise) ja,* . und
- 142 S: so-
- 143 K: die éiþ wolltn dann damals dés ham mitm Westfálendam
- 144 K: zum Beispiel- die andern wolltn dás ham- . najaa, .
- 145 K: da is hinterher gár nichts bei rausgekommp, . héute
- 146 S: dassis
- 147 K: ham se dort das Fabríkschloß da untþ stehn, ich bin
- 148 S: áu (..),
- 149 K: néulich emal- mußte neuen- . neuen áh- Númmernschild
- 150 K: habm, mir ham se von meíþ Wagþ das Númmernschild
- 151 K: rúnner- . geríssp, . diese Bláþp hier, . (deutlich akzen-
- 152 S: mhm'
- 153 K: tuiert, langsam) dá:- sínd bei dem neuen Báu, míndestens
- 154 K: schon wieder dréiþig Fénster, . éingeworfn wordþ, . ja
- 155 K: kámmen denn dá nicht ne Wáche nachts hinstelln-* .
- 156 K: daß diese diese Búrschn die das máchen mal néhmen und
- 157 K: ánstándig dúrch- . dúrchprúgeln so lange-
- 158 S: dás könn Se sowiesó
- 159 S: nich, dá kriegn Se nämlich méhr Ärger als alles ándere,
- 160 K: ↓t/ ah das kann man nich- ((lacht
- 161 S: . aber da wírd gráde in diesem: in diesem:- das is ja
- 162 K:)) (..)
- 163 S: dieser Róchdalepark da, da wírd also óft- . auch
- 164 S: patrollíert, auch daß also Fúßstreifen auch dúrch/
- 165 S: (zu jemand anderem) wídersehen,* . auch Fúßstreifen
- 166 K: (zu jemand anderem) wídersehn,*

- 167 S: durchgehn, aber das is einfachäh- . dann/ immer eip
 168 S: hinstelln ↓ könn Se nich,* . das/ das geht
 169 K: immer kamman nich,
 170 S: nich, né' . und- jaa,
 171 K: (.) man muß bloß a mal welche erwischen und
 172 K: diese anständig- . anständig- wie ich war/ ich war auch
 173 K: ma bei der Polizei, neunzehnhundertnéunz/
 174 S: hm-
 175 K: neununddréißig, . ah née, neunenzwanzig éinundréißig
 176 S: mhm'
 177 K: . bei der báyrischen Landespolizei, da hieß es hier- .
 178 K: wenn da welche zusámpstehn zum Beispiel jetz- .
 179 K: géstern ham se/ oder vorgestern ham se wieder so
 180 K: zwánzig- . diese: äh- . diese Pünker da mit grüþ
 181 S: die Pünker da, jája, . mhm'
 182 K: Háarn und dann son Kámm- Háhnenkamm (.), da ham se (.)-
 183 K: séchse, séchs ham se geschnáppt, die ánnern triebn da rúm-
 184 K: . und habm dann hinterher über die Polizéi gelästert, .
 185 K: diese Búrschn, die müßtþ álle- . da müßtþ vórne welche
 186 K: reinfahrn, hintþ rein, Mánnschaftswagn, drauf und dann,
 187 K: . den den káltþ Wáasserstrahl, . neee' die sind nich
 188 S: ↓ náchsten Tach sind se wieder da,
 189 K: mehr da, wenn die éinmal richtig ne Náht kriegn,
 190 S: dóch-
 191 K: sind die nicht mehr wieder da, . bei úns hieß es- .
 192 S: (leise) (? ach, ?)*
 193 K: Schéitel ziehn- mim Gúmmiknúppel bís se Pláttfüsse ham,
 194 K: un wenn se fragn warúm- . gléich nóch mal,
 195 S: die hám ja keine,
 196 S: die hám ja schon son schöþ Scheitel aufm (? Kopf ?), .
 197 K: (lachend) jaha (haha)* .
 198 K: (lachend) und dér muß pláttgedrúckt werdþ,* só, ich
 199 S: ((kurzes Lachen)) néhm
 200 K: néhm dann- . álles klar,
 201 S: Se das ruhig mít- dann köñþ Sies noch mal ánsehn,
 202 S: né'
 203 K: najá, vielleicht- . jetz bín ich berúhigt wenn das
 204 K: (? óhne ?) (? den ?) Sitzungssaal wird, ich- ich denke

- 205 K: immer jâ ich hab n Haufn Fläschn zu Hause, denk ich
 206 K: wenn das fertigt is' . dann bring ich meine leern
 207 K: Fläschn un schmeiß die da alle hin, das sieht aus wie
 208 K: sone Fläschensammelstelle oder wie n Hündezwinger so
 209 K: ungefähr, ne' ((lacht)) . wiedersehn,
 210 S: ((lacht)) wiedersehn,

In Z. 2-9 formuliert K ein Anliegen des Typs Informationsanliegen. Bereits hierbei verwendet er jedoch die pejorativen Ausdrücke *Hündezwinger* und *Fläschensammelstelle* für einen Teil des neu erbauten Verwaltungsgebäudes und nimmt damit eine Bewertung vor, auf die S mit Lachen (Z. 8) reagiert. Als S einen Plan holt, um das lokale Verständigungsproblem, ein Referenzproblem, zu bearbeiten, expliziert K seine Bewertung mit *da is ja fürchtbar is das ja*, und kurzem Lachen.

K hat hiermit zwei Anliegenstypen zugleich formuliert bzw. angekündigt: ein *Informationsanliegen* (er möchte etwas über das neue Verwaltungsgebäude wissen) und ein von S retrospektiv als *Beschwerde* zugeordnetes Anliegen, wo K expliziert, daß das Gebäude bzw. ein Teil davon nicht seinen Vorstellungen über Ästhetik entspricht. Das erstere Anliegen wird von S bearbeitet, für das letztere weist sie die Zuständigkeit zurück. Für die Beschwerde wird von S mithin ein Sachverhaltsproblem, spezieller: ein Zuständigkeitsproblem bzw. eine Fehladressierung, kategorisiert.

Interessant ist im vorliegenden Fall jedoch, daß S beim Zuständigkeitsverweis die Interaktionsmodalität (vgl. Kallmeyer 1979 und Müller 1984) wechselt: In der Sequenz Z. 22 bis ca. 26 reformuliert K im Anschluß an S's Bearbeitung seines Informationsanliegens seine Beschwerde mit einer expressiven Redewendung (*âch du ähnst es nicht*,) und einer Frage, die eine negative Bewertung des Referenzobjektes impliziert (*ne hätt ma das nich besser machen können' oder wie*). Mit dem Wechsel zu einer unernsten, witzigen, lustigen Modalität, die S durch Lachen in Z. 24/26 signalisiert, erhält der Zuständigkeitsverweis der S einen widersprüchlichen Stellenwert. Zum einen wird die Zuständigkeit zurückgewiesen, zum anderen scheint S sich auf K's Beschwerde-Anliegen einzulassen. Sie reagiert expressiv auf K's expressive Bewertung, akkommodiert also an seine Modalitätsdefinition; der Verweis ist damit eher ein Pseudo-Verweis.

Von K wird dies als Ratifizierung seiner Beschwerde aufgefaßt, denn er fährt nun mit diesem Thema bzw. den Hintergründen zu diesem Thema fort und wechselt wieder zur ernsten Modalität über (Z. 28ff.).

Im weiteren Gesprächsverlauf manifestiert sich nun ein *Kooperationsproblem*, das der Verärgerung der S nach dem Gespräch zugrunde lag: K versucht,

insgesamt eher in einer spaßigen und auf eine informelle Unterhaltung abzielenden Modalität mit entsprechenden subjektiv-assoziativen Themenwechseln (vgl. Müller 1984: 142f., 151f.) das Beschwerde-Anliegen bzw. die Themen *negative Bewertung von Verwaltungsentscheidungen und Mißstände* durchzusetzen. S dagegen verweigert Kooperativität bezüglich dieses Anliegen, bzw. reagiert mit "Abwimmelungen" (s.u.). Hierauf reagiert K zweimal mit einem Rücksprung zu seinem anderen Anliegen, dem Informationsanliegen.

Schematisch kann der Ablauf wie in Abbildung 15 (siehe folgende Seite) dargestellt werden. Die Indikatoren für S's Kooperationsverweigerungen werden in das Schema aufgenommen, da sie K's Reaktionen wesentlich steuern: Sie bestehen im wesentlichen aus der Verweigerung von Rezeptionssignalen und aus Abwiegungen: Von einer *Verweigerung von Rezeptionssignalen* gehe ich hier aus, wenn ein Interaktionspartner an erwartbaren Stellen, insbesondere nach wiederholtem *ne'* des Sprechers ("Sprechersignal", "zustimmungserheischendes Signal") nicht mit einem *mhm'* oder einem anderen Rezeptionssignal reagiert (vgl. auch Kapitel 2.2.1.2. zur Rolle des Austauschs von Dialogsignalen für die Verständigungsherstellung). Bei *Abwiegungen* reagiert der Interaktionspartner auf einen Gesprächsbeitrag mit allgemeinen Relevanzrückstufungen, allgemeinen Zukunftsverweisen (*man wird's sehn*) oder Gemeinplätzen und Stereotypen und verletzt damit die Erwartbarkeitsbeziehungen hinsichtlich der Themenfortführung in Gesprächen.

Die Fokussprünge in Abbildung 15 sind Stellen, an denen K zwischen seinen Anliegen hin- und herspringt. Die Sprünge zur Beschwerde bzw. zur Bewertung von Verwaltungsentscheidungen erfolgen an Stellen, an denen S in den vorausgegangenen Sequenzen Kooperativität manifestiert hat, wenn auch bezogen auf das Informationsanliegen. Die Sprünge zum Informationsanliegen erfolgen dagegen an Stellen, an denen S Unkooperativität manifestiert hat durch die Verweigerung von Rezeptionssignalen, durch die Nicht-Ratifizierung eines Modalitätswechsels in Z. 47-52 und insbesondere durch kurze abwiegelnde Entgegnungen in Z. 188-196, in denen S z.T. mit Unterbrechungen Details der Themen des K jeweils zurückweist, ohne auf seine Fokussierungen einzugehen und ohne seine Position grundsätzlich zu kritisieren.

Auch hier manifestieren oder kategorisieren weder S noch K das Kooperationsproblem explizit. S manifestiert es implizit durch Kooperationsverweigerungen, bearbeitet es jedoch nicht. Die Fokussprünge zum Informationsanliegen durch K deuten darauf hin, daß er das Kooperationsproblem zwar kategorisiert bzw. bemerkt, seine Beschwerde jedoch trotzdem als Thema durchsetzen will. Folglich nimmt er Kooperativitätssignale wie die Ratifizierungen eines Modalitätswechsels durch S (Z. 24/25 und 92/94-99) als strategisch günstige Gele-

Zeile	K's Fokussierungen	S's Fokussierungen und Reaktionen
2-14	Anliegensformulierung: <i>Informationsanliegen</i> : was für ein Bau? <i>Beschwerde</i> : is ja furchtbar	
15-21		Bearbeitung des <i>Informationsanliegens</i> : Bau = Sitzungssaal
22-23	Modalitätenwechsel: <i>expressive Bewertung/Beschwerde</i> : besser machen können?	
24/26		Modalitätenwechsel: lachender Zuständigkeitsverweis
25-52	Architekten = Heinis Erzählung zu Hintergründen der <i>Beschwerde</i> : eigene Initiativen; Stereotype über Beamte: bei der Arbeit einschlafen ↓	[ab ca. Z. 47: Verweigerung von Rezeptionssignalen (insb. 50, 53, 54); Nicht-Ratifizierung von Modalitätenwechsel (Z. 54; S lacht nicht!)
52-55	(Tonlagenwechsel) + Refokussierung des <i>Informationsanliegens</i> : was soll das sein?	
56-59		Reformulierung der Bearbeitung des <i>Informationsanliegens</i> : Sitzungssaal
58-65	Expansion des <i>Informationsanliegens</i> : Gebäude nebenan	
64-70		Bearbeitung des <i>Informationsanliegens</i>
71	Expansion des <i>Informationsanliegens</i> : Bäume?	
70-75		Bearbeitung des <i>Informationsanliegens</i>
74/76	Formulierung eines <i>Dienstleistungsanliegens</i> : kann man Plan haben?	
75-76		Bearbeitung des <i>Dienstleistungsanliegens</i> + Fortsetzung <i>Informationsanliegens</i>
77-90		Bearbeitung eines lokalen semantischen Zuordnungsproblems ↓
90-91	Refokussierung der <i>Beschwerde</i> : sieht katastrophal aus	

(Fortsetzung nächste Seite)

Zeile	K's Fokussierungen	S's Fokussierungen und Reaktionen
92-99		Modalitätenwechsel: lachende Abwiegung: Geschmacksache; und Expansion: Bäume; Entscheidungsverfahren in der Verwaltung
98-111	Stereotype über Verwaltungsentscheidungen (vgl. Sprichwort: "Wenn alles schläft und einer spricht, dann nennt man dieses Unterricht.")	[Lachen] + Entgegnung: Zurückweisung lokaler Anwendung der Stereotype
111-130	Erzählung über Hintergründe der eigenen Aktivitäten zur Verwaltungsentscheidung; Fazit: vorher hatte er auch recht mit seinen Einwänden	[lokale Zurückweisungen; Abwiegung: entschieden ist noch nicht]
131-132		Abwiegung: man wirds sehen; noch nicht entschieden
133-138	Refokussierung der <i>Beschwerde</i> : es wird mit Geld geaast; man könnte manches besser machen	
139-142		Zustimmung + Abwiegung: manches besser, vieles schlechter (Gemeinplatz) (Themenbeendigungsversuch?)
141-157	Fokussierung allgemeiner Mißstände: Westfalendamm, Fabrik-schloß; allgemeine Forderung: mehr Wachen	
158-170		Zurückweisung allgemeiner Forderung und Hintergrunddarstellung: es wird patrouilliert
171-198	Hintergrunderzählung: Erfahrungen bei der Polizei; Punker-Erzählung	
198-209	Refokussierung <i>Informationsanliegen</i>	[Abwiegungen: kurze Entgegnungen]
198-209	Refokussierung des <i>Informationsanliegens</i>	
209	Gesprächsbeendigung	

"---->" Fokussprünge

[] Dialog- oder "back-channel"-Signale ohne Übernahme des Turns

ABBILDUNG 15: Schematische Gegenüberstellung der Fokussierungen von K und S im Gespräch BB2/6B

genheiten, sein Beschwerde-Anliegen fortzusetzen, und wechselt das Anliegen wieder, wenn die Unkooperativität der S implizit manifest wird. Auch er bearbeitet mithin das Kooperationsproblem nicht, sondern weicht ihm strategisch aus, indem er seine beiden Anliegenstypen gegeneinander ausspielt.

In diesem Gespräch wird also das von S zunächst z.T. widersprüchlich manifestierte und kategorisierte Sachverhaltsproblem in bezug auf das Beschwerde-Anliegen des K, das sie mit Zuständigkeitsverweisen bearbeitet, von K nicht akzeptiert. K will dieses Anliegen gegen S's Widerstand durchsetzen. Das hiermit entstehende Kooperationsproblem wird von S vor allem durch Kooperationsverweigerungen implizit manifestiert und von K ebenfalls implizit kategorisiert, aber durch seine Fokussprünge quasi lokal strategisch umgangen. Von keinem Interaktionspartner wird das Kooperationsproblem thematisiert und/oder bearbeitet.

Die Tatsache, daß das von S kategorisierte Sachverhaltsproblem von ihr bearbeitet wird, das Kooperationsproblem hingegen unbearbeitet bleibt, weist wiederum auf die bereits mehrfach beobachtete Präferenzstruktur hin, wonach Sachverhaltsprobleme vor Kooperationsproblemen bevorzugt behandelt werden und Kooperationsprobleme selbst eher unbearbeitet bleiben.

Wenn K in seiner Strategie, seine beiden Anliegen gegeneinander auszuspielen, aufgrund der vorherigen Reaktionen der S bei einer erneuten Fokussierung seines Beschwerde-Anliegens S's erwartbare Unkooperativität antizipiert, wäre dies ein Hinweis darauf, daß er selbst in Rechnung stellt, daß das dann erneut von S implizit manifestierte und kategorisierte Kooperationsproblem nicht expliziert und nicht bearbeitet werden wird. K würde dann die Position eines Kooperationsproblems in der Präferenzstruktur als dem am wenigsten bevorzugten Problemtyp ausnutzen.

Hinsichtlich der analysierten globalen Erwartungsprobleme und Kooperationsprobleme können folgende Analyseergebnisse *zusammenfassend* festgehalten werden:

Die analysierten globalen Erwartungsprobleme werden alle implizit manifest und ziehen sich meistens latent durch das Gespräch hindurch, ohne als solche bearbeitet zu werden. Strukturell sind die Gespräche, in denen diese Probleme auftreten, auch hier durch Fokussprünge zwischen den Beiträgen der jeweils aufeinanderfolgenden unterschiedlichen Sprecher, aber durch Kohärenzbeziehungen zwischen den Beiträgen desselben Sprechers beschreibbar.

Hinsichtlich der Problembehandlung können die beobachteten Präferenzstrukturen zu einer *Präferenzhierarchie* zusammengefaßt werden, nach der ein Problem vorzugsweise nach der folgenden Reihenfolge kategorisiert wird: lokales Verständigungsproblem vor Sachverhaltsproblem vor globalem Erwartungsproblem vor

Kooperationsproblem. Globale Erwartungsprobleme und vor allem Kooperationsprobleme werden im vorliegenden Material von den Interaktionspartnern vorzugsweise überhaupt nicht als solche bearbeitet, sondern als Probleme, die von der Präferenzstruktur her bevorzugt werden.

In einem Fall, in dem ein globales Erwartungsproblem bearbeitet wurde, gingen der Klient und die Behördenmitarbeiter von unterschiedlichen Bezugselementen aus; die Behördenmitarbeiter bearbeiteten und schrieben dem Klienten aufgrund ihrer eigenen Fokussierungen ein anderes globales Erwartungsproblem zu als dieser selbst signalisierte. Das hier dem K von den Behördenmitarbeitern zugeschriebene Problem ließ sich zugleich als die Wahl der schlimmstmöglichen Bedeutung durch die Behördenmitarbeiter, die diese zurückweisen mußten, interpretieren. In diesem Sinne bestätigt sich auch hiermit die Analyse, daß globale Erwartungsprobleme vor Kooperationsproblemen zu den am wenigsten präferierten Problemtypisierungen gehören.

Der Kategorisierung von Kooperationsproblemen bzw. der Zuschreibung von Unkooperativität seitens der Klienten scheinen Kooperativitätserwartungen zugrunde zu liegen, die z.B. auf frühere Erfahrungen zurückgehen oder aber an alltagsweltlicher Kooperativität orientiert sind. So ergibt sich Evidenz dafür, daß manche Klienten von Sachbearbeitern mehr Initiative oder Hilfe bei der praktischen Durchführung von Aktivitäten erwarten, während Sachbearbeiter z.T. Eigeninitiative der Klienten erwarten. Zudem scheinen sich Klienten mehr am Ergebnis eines Gesprächs als an der Art und Weise der Durchführung zu orientieren, wenn sie Unkooperativität zuschreiben. Weitere Erwartungen scheinen darin zu bestehen, daß präzise Informationen gegeben werden, sowie daß Sachbearbeiter sich den Kommunikationsbedürfnissen der Klienten widmen. Diese letzten Kooperationserwartungen stehen z.T. behördlichen Kooperationsmöglichkeiten entgegen.

4.3. Zusammenfassung und Fazit: Problemtypen, Präferenzhierarchie und Ebenen globalen Verstehens und globaler Verständigung

Im Unterschied zu lokalen Verständigungsproblemen, die sich auf das Verstehen einzelner Äußerungen innerhalb des Gesprächs beziehen und durch ganz bestimmte Manifestationstypen vom Problemträger signalisiert werden, beziehen sich globale Verständigungsprobleme eher auf das Verstehen von Handlungssequenzen bzw. die Durchführung des Handlungsschemas "Behördliche Anliegenbehandlung" oder Komponenten dieses Handlungsschemas.

Als Typen globaler Verständigungsprobleme wurden einseitige Handlungsver-

stehensprobleme, wechselseitige Mißverständnisse, die auf je einseitige Handlungsverstehensprobleme zurückgehen, und globale Erwartungsprobleme unterscheiden. Daneben wurden Sachverhaltsprobleme, die daraus resultieren, daß ein vom Klienten formuliertes Anliegen aus sachlichen Gründen wie z.B. Nicht-Zuständigkeit, Nicht-Realisierbarkeit usw. nicht durchgeführt werden kann, aber an sich noch kein Verständigungsproblem sind, und Kooperationsprobleme, bei denen grundlegende Kooperationserwartungen des Problemträgers nicht erfüllt werden, als generellere Problemtypen berücksichtigt.

Globale Verständigungsprobleme und Kooperationsprobleme werden im vorliegenden Korpus ausnahmslos implizit und retrospektiv manifest. Die dem Manifestwerden vorausgegangenen Sequenzen sind in der Regel durch Fokussprünge zwischen den aufeinanderfolgenden Beiträgen unterschiedlicher Sprecher und Kohärenzbeziehungen zwischen den je eigenen Beiträgen der Sprecher ("Nebeneinander-her-Reden") beschreibbar. Besonders häufig treten solche Probleme mit der Anliegensfestlegung auf: Die Gesprächspartner legen ein Anliegen implizit unterschiedlich fest und verfolgen dann z.T. jeweils unterschiedliche Anliegen.

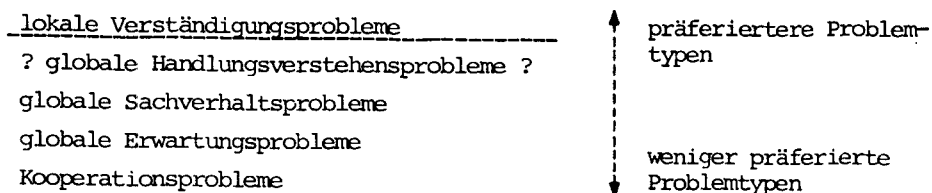
Die verschiedenen Typen globaler Verständigungsprobleme werden in der Regel unterschiedlich bearbeitet. Einseitige und wechselseitige Handlungsverstehensprobleme werden, wenn sie manifest werden, durch einen korrektiven Rücksprung in die Handlungsschemakomponente bearbeitet, in der das Problem von den Interaktionspartnern implizit lokalisiert wird. Danach wird das Handlungsschema z.T. erneut durchlaufen. Globale Erwartungsprobleme werden im vorliegenden Korpus nur selten bearbeitet. Eine adäquate und erwartbare Bearbeitung wäre hier eine Klärung des Widerspruchs zwischen der aktuellen Anliegensbehandlung und den Erwartungen und/oder früheren Erfahrungen des Problemträgers. Kooperationsprobleme werden im hier berücksichtigten Korpus überhaupt nicht als solche bearbeitet.

Globale Verständigungsprobleme können durch unterschiedliche Wissensrahmen zwischen Behördenmitarbeitern als Professionellen und Klienten als Laien in diesem Kontext erklärt werden. Diese Wissensrahmen beziehen sowohl die für ein Handlungsschema bzw. dessen Durchführung relevanten Sachverhalte oder Voraussetzungen als auch den Prozeß der behördlichen Anliegensbehandlung ein. Die Wissensrahmen der Behördenmitarbeiter basieren vor allem auf behördlichem Fachwissen, diejenigen der Klienten hingegen oft vor allem auf Alltagswissen und insbesondere früheren Erfahrungen mit Behörden. Verständigungsprobleme entstehen z.B. daraus, daß Behördenmitarbeiter routinisierte Inferenzen aufgrund ihrer Erfahrungen ziehen und/oder z.B. routinemäßig Anliegen festlegen (von den Klienten formulierte Informationsanliegen werden z.B. häufig als

Dienstleistungsanliegen festgelegt), die jedoch nicht mit der Anliegenfestlegung und den Erwartungen des Klienten übereinstimmen. Andererseits verfügen Klienten in der Regel nicht über den behördlichen Wissensrahmen und durchschauen daher vor allem implizit durchgeführte Handlungsschemakomponenten und die damit verbundenen Entscheidungen nicht. Bei Kooperationsproblemen stehen sich behördliche Kooperationsformen und an alltäglicher Kommunikation orientierte Kooperationserwartungen gegenüber.

Ebenso wie bei den lokalen Verstehens- und Verständigungsproblemen wurden auch bei den globalen Verstehens- und Verständigungsproblemen Präferenzstrukturen beobachtet, die zu einer Präferenzhierarchie zusammengefaßt werden können und Evidenz für hierarchisch geordnete Ebenen des Verstehens und der Verständigung liefern.

Die *Präferenzhierarchie* besteht darin, daß die Interaktionspartner selbst durch die Behandlung der unterschiedlichen Problemtypen zu erkennen geben, daß diese unterschiedlichen Problemtypen für sie untereinander nach dem Kriterium "bevorzugtere - weniger bevorzugte Problemtypen" geordnet sind. Diese Ordnung zeigt, daß die Interaktionspartner die unterschiedlichen Problemtypen offenbar auch hier nach dem Ausmaß der Störung der Interaktion unterschiedlich gewichten. In der Präferenzhierarchie sind die verschiedenen Typen globaler Verständigungsprobleme, Sachverhaltsprobleme und Kooperationsprobleme wie auch diese globalen Problemtypen insgesamt in bezug auf lokale Verständigungsprobleme untereinander wie folgt geordnet. Die Position des (einseitigen) Handlungsverstehensproblems in dieser Hierarchie bleibt - da eine Rekategorisierung bzw. Behandlung eines signalisierten Sachverhaltsproblems als einseitiges Handlungsverstehensproblem im Korpus nur ein einziges Mal und nur tentativ als Rekategorisierung analysierbar vorkommt - hier unsicher und müßte an mehr Material überprüft werden.



In keinem Fall sichern die Interaktionspartner wechselseitig entgegen der Präferenzhierarchie ihre Verständigung. So wird z.B. in keinem Fall bei der Kategorisierung eines lokalen Verständigungsproblems überprüft, ob die globale Verständigung erfolgreich ist oder nicht, oder bei der Kategorisierung von

Sachverhaltsproblemen, ob die globalen Erwartungen bezüglich der Verständigung oder Kooperation erfüllt sind. Da solche Fälle von Verständigungs- und Kooperations-sicherung aus alltagsweltlichen Kontexten erfahrungsgemäß bekannt sind, ist nicht auszuschließen, daß die hier beobachtete Präferenzhierarchie zumindest z.T. durch den institutionellen Kontext - vielleicht nicht einmal speziell den kontextuellen Rahmen von Bürger-Verwaltungs-Kontaktgesprächen - bedingt ist.

Globale Handlungsverstehensprobleme, Sachverhaltsprobleme und globale Erwartungsprobleme unterscheiden sich von Kooperationsproblemen dadurch, daß bei ersteren die wechselseitige Unterstellung von Kooperation oder auch Kooperationswilligkeit beibehalten wird, während bei Kooperationsproblemen genau diese Unterstellung fallengelassen wird. Bei Handlungsverstehensproblemen unterstellen die Interaktionspartner, daß die Durchführung des Handlungsschemas ihren Erwartungen entspricht bzw. entsprechen wird; das Problem bezieht sich lediglich auf das Verstehen einer Handlungsschemakomponente bzw. die Folgen eines in einer Handlungsschemakomponente lokalisierbaren Problems. Bei Sachverhaltsproblemen - die in den beschriebenen Fällen nur relevant waren als Problemkategorisierungen, die im Kontrast zu Kategorisierungen globaler Erwartungsprobleme durch Klienten standen - scheinen Behördenmitarbeiter zu erwarten, daß bei der Nicht-Gegebenheit der sachlichen Voraussetzungen für eine Anliegensbehandlung Klienten die Zurückweisung der Anliegensbearbeitung verstehen und akzeptieren müßten und ihre globalen Erwartungen reduzieren. In diesem Sinne wird dann von der prinzipiellen Vereinbarkeit der Anliegensbehandlung mit den (zu reduzierenden oder zu modifizierenden) Erwartungen der Klienten ausgegangen, eine Unterstellung, die Klienten bei der Kategorisierung globaler Erwartungsprobleme gerade nicht teilen.

Im Zusammenhang mit den hier ausgeführten Unterstellungen, die für die Problemtypen konstitutiv und z.T. typunterscheidend sind, läßt auch die beschriebene Präferenzhierarchie unter den Typen globaler Verständigungsprobleme auf *hierarchisch geordnete Ebenen des Verstehens und der Verständigung mit Bezug auf vorausgegangene globale Elemente* schließen. Damit ergeben sich strukturelle Parallelen zwischen den Prozessen lokaler und globaler Verständigung; die Ebenen schließen offenbar aneinander an, indem bei der Kategorisierung globaler Probleme prinzipiell erfolgreiches lokales Verstehen von den Interaktionspartnern vorausgesetzt wird. Auch bei den globalen Problemtypen stehen die typkonstitutiven Unterstellungen zur Präferenzhierarchie in einer umgekehrt implikativen Beziehung: Wird ein weniger präferierter Problemtyp manifestiert und kategorisiert, so wird in der Regel unterstellt, daß alle Verstehenspro-

zesse und Erwartungen, die für die präferierteren Problemtypen konstitutiv sind, gelungen sind. Bei der Kategorisierung eines Sachverhaltsproblems gehen Behördenmitarbeiter z.B. davon aus, daß die Klienten die vorausgegangenen Handlungen, z.B. die Anliegensfestlegung, verstanden haben. Bei der Kategorisierung eines globalen Erwartungsproblems setzen Klienten voraus, daß sie und die Behördenmitarbeiter das zugrunde liegende Sachverhaltsproblem verstanden haben, die Problembearbeitung aber trotzdem nicht mit ihren Erwartungen und Erfahrungen übereinstimmt. Bei der Kategorisierung oder Zuschreibung eines Kooperationsproblems schließlich wird unterstellt, alle vorgeordneten Ebenen seien verstanden worden, aber der Interaktionspartner verweigere Kooperativität.

Die damit resultierenden Ebenen globalen Verstehens und globaler Verständigung lassen sich wie in Abbildung 16 (siehe folgende Seite) darstellen ("+/-"-Zuordnungen bei den typunterscheidenden Unterstellungen weisen wieder auf Aufrechterhaltung bzw. Fallenlassen dieser Unterstellungen, bei den Verstehensprozessen auf die Kategorisierung von Gelingen bzw. Mißlingen von Verstehen und Verständigung auf der jeweiligen Ebene durch die Interaktionspartner selbst hin).

Die Hierarchie bzw. die Ebenen globaler Verständigung schließen "oben" an die Ebenen lokaler Verständigung und eventuell auch an die Hierarchie lokaler Verständigungsprobleme an. Im Sinne der Präferenzhierarchie sind die jeweils "höher" oder mehr in Richtung lokaler Verständigungsprobleme verorteten Problemtypen präferiertere Typen als die "tieferen" bzw. eher in die Richtung von Kooperationsproblemen weisenden. Bei der Kategorisierung und Bearbeitung von Problemen werden diese im untersuchten Gegenstandsbereich bevorzugt als höher in der Hierarchie liegende bearbeitet; eine Kategorisierung als tiefer in der Hierarchie erfüllt nicht - wie aus alltagsweltlichen Kontexten erfahrungsgemäß bekannt - verständigungs- und kooperationssichernde Funktionen. Vielmehr gilt eine solche implizite Kategorisierung als z.B. Kooperationsproblem eher als Zuschreibung der schlimmstmöglichen Bedeutung.

Als bedingende Faktoren dieser Präferenzhierarchie kommen sowohl allgemeinere wie Höflichkeit, Imagewahrung, Art der Interaktionsbeziehung etc. als auch spezielle und eventuell institutionenspezifischere Faktoren wie Nutzen/Kosten der Problembehandlung oder auch die bereits erwähnte "Kritikempfindlichkeit" der Sachbearbeiter in Frage. Diese müßten jedoch gesondert näher untersucht werden. Hier kann nur vermutet werden, daß für die Interaktionspartner bestimmte Verständigungsprobleme gegenüber anderen eine weniger gravierende Störung der Interaktion darstellen. Entsprechend gefährden Sachver-

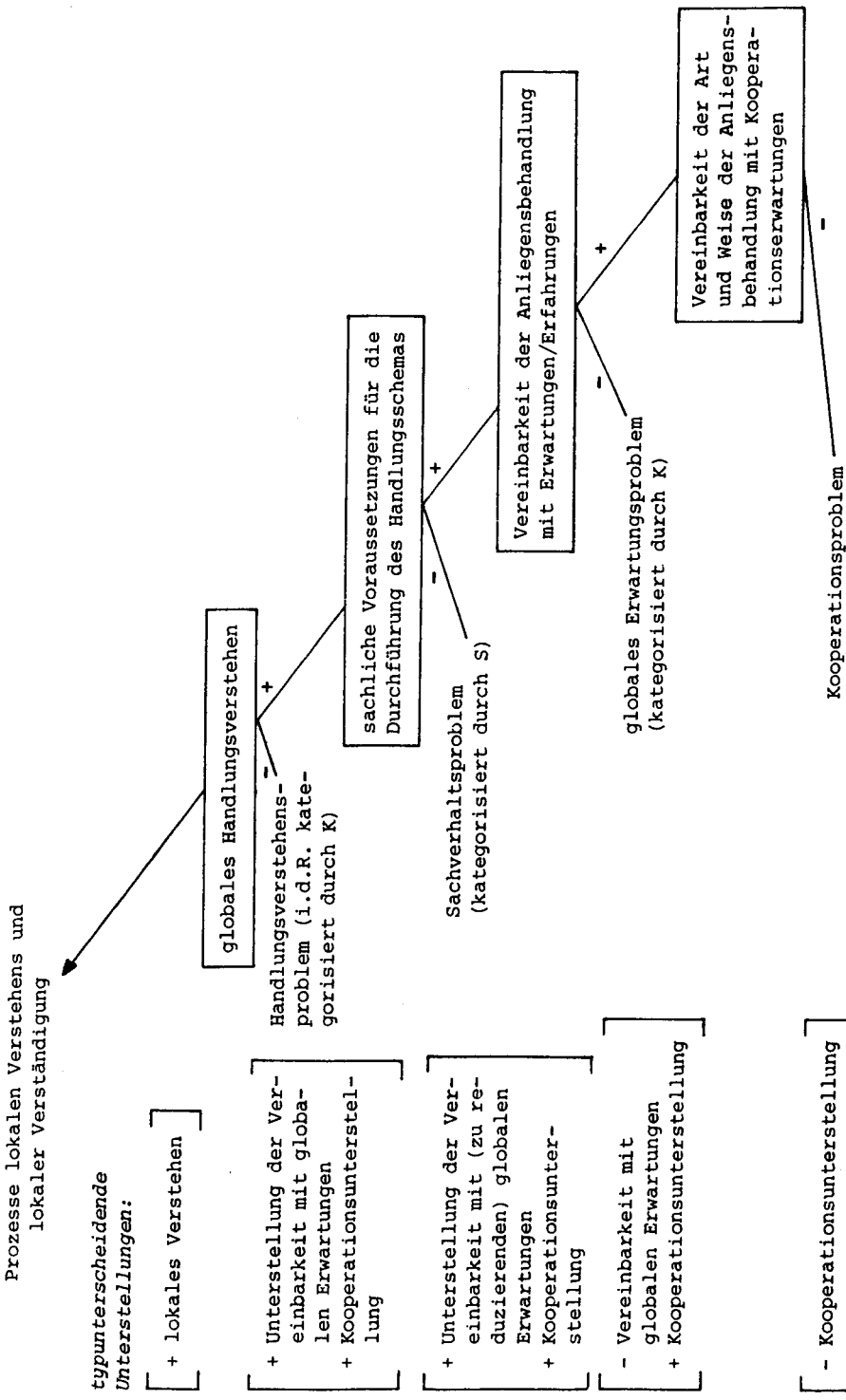


ABBILDUNG 16: Ebenen des Verstehens und der Verständigung mit Bezug auf vorausgegangene globale Elemente

haltsprobleme weniger die von den Behördenmitarbeitern selbst beanspruchte "Bürgerfreundlichkeit" als globale Erwartungsprobleme oder gar Kooperationsprobleme.

Zentralste Ergebnisse dieser Arbeit sind also

- (1) die Erstellung einer differenzierten Typologie von Verstehens- und Verständigungsproblemen mit lokalen und globalen Bezugselementen,
- (2) die Rekonstruktion einer von den Interaktionspartnern selbst zugrunde gelegten Präferenzhierarchie unter den Problemtypen und
- (3) die Rekonstruktion von Verständigung als einem Prozeß, der unterschiedliche, hierarchisch geordnete Ebenen umfaßt,

anhand der Analyse der Signalisierungen und Problembehandlungen von Interaktionsteilnehmern selbst im Interaktionsprozeß.

Mit der hier erarbeiteten Typologie von Verstehens- und Verständigungsproblemen konnten bisherige Vorschläge zur Analyse von Verständigungsproblemen (siehe Kapitel 1. und insbesondere die Arbeiten von Jefferson et al. zu Reparaturen und von Kindt/Weingarten) wesentlich differenziert werden. Insbesondere stellte sich heraus, daß eine detailliertere Analyse sprachlicher Formen und Signalisierungsmittel auf der Beobachtungsebene und die Rekonstruktion der damit signalisierten Erwartbarkeitsbeziehungen oder Erwartungen detailliertere und systematischere Hinweise auf Problemtypisierungen der Interaktionspartner liefert als bisher offenbar angenommen.

Mit der Präferenzhierarchie kommt insbesondere die Dynamik von Problemkategorisierungen und Bedeutungszuschreibungen zu sprachlichen Äußerungen durch die Interaktionspartner systematischer als in bisherigen Arbeiten in den Blick. Diese Dynamik ist nach der vorliegenden Analyse nicht unsystematisch oder "richtungslos", sondern folgt ganz bestimmten Ordnungskriterien, von denen die Interaktionspartner implizit ausgehen.

Die Auffassung von Verständigung als Prozeß auf unterschiedlichen hierarchisch geordneten Ebenen ist zwar bereits in mehreren früheren Arbeiten vertreten worden (vgl. z.B. Dennett 1969, Grimshaw 1982 und psycholinguistische Arbeiten zum Textverstehen und zur Textverarbeitung), wurde m.W. bisher aber noch nicht systematisch anhand der Analyse von Interaktionsprozessen auf Teilnehmerkategorisierungen und Teilnehmerperspektiven bezogen. Da Teilnehmer an Interaktionen in der Regel in unproblematischer Kommunikation die Ebenen ihres Verstehens und ihrer Verständigung nicht explizieren, dürfte eine solche Analyse in direkter Form auch kaum möglich sein. Allerdings erlaubt jedoch die Analyse der Teilnehmerkategorisierungen bei Verstehens- und Verständigungsproblemen Rückschlüsse auf Verfahren der interaktiven Verständigungsherstellung

und auf Ebenen des Verstehens und der Verständigung, die auch im Prozeß unproblematischer Verständigung eine Rolle spielen dürften. Insofern bedeutet die Rekonstruktion von Verständigung als Prozeß auf unterschiedlichen, hierarchisch geordneten Ebenen in dieser Arbeit auch eine Grundlage für eine eher theoretischere Explikation des Prozesses von Verstehen und Verständigung.

Weitgehend offen bleiben muß in dieser Arbeit die Frage nach der Kontextspezifik insbesondere der Präferenzhierarchie, aber auch einiger Typen von Verständigungsproblemen. Da vergleichbar systematische und umfassende Untersuchungen zu Verständigungsproblemen und deren interaktiver Behandlung in anderen Kontexten fehlen, können dazu lediglich einige eher intuitive Überlegungen angestellt werden. Hierauf wird, auch im Hinblick auf die Bewertung der analysierten Problemtypen und deren Behandlung im untersuchten Kontext, im folgenden Schlußteil dieser Arbeit eingegangen.

5. SCHLUSS: KONTEXTSPEZIFISCHE VERSTÄNDIGUNGSPROBLEME UND VERFAHREN DER PROBLEMBEHANDLUNG?

Abschließend soll hier auf die Frage eingegangen werden, inwieweit und ob zwei zentrale Ergebnisse dieser Arbeit, die unterschiedlichen Typen von Verständigungsproblemen und die zwischen diesen Typen bestehende Präferenzhierarchie, möglicherweise durch den spezifischen kontextuellen Rahmen, in dem die analysierten Bürger-Verwaltungs-Kontaktgespräche stattfanden, bedingt sind. Da - wie bereits ausgeführt - vergleichbare Untersuchungen über Verständigungsprobleme in anderen Kontexten nicht vorliegen, muß diese Diskussion notwendig spekulativ bleiben.

Als Problemtypen, die intuitiv als "typisch" für die Bürger-Verwaltungs-Kommunikation oder eventuell auch genereller für institutionelle Kommunikation zwischen "Experten" und "Laien" eingestuft werden können, kommen auf der Ebene lokaler Probleme lediglich die Mißverständnisse aufgrund der unterschiedlichen Verwendung desselben Ausdrucks durch Klienten und Sachbearbeiter in Frage. Auf der Ebene globaler Verständigungsprobleme scheinen insbesondere Probleme kontextspezifisch zu sein, die aus der impliziten Durchführung von Handlungsschemakomponenten resultieren, und Probleme, die aus unterschiedlichen Kooperativitätserwartungen der Teilnehmer resultieren. Weiterhin typisch könnte eventuell die bevorzugte Manifestationsform für die Signalisierung von Verständigungs- und Kooperationsproblemen sein: Es überwiegt - vor allem bei den globalen Problemtypen - eine implizite Problemmanifestation.

Die als kontextspezifisch zugeordneten Problemtypen können auf unterschiedliche Wissensrahmen und unterschiedliche Kooperativitätserwartungen der Klienten und Behördenmitarbeiter zurückgeführt werden. Sie sind ein direktes Resultat der spezifischen Kommunikationssituation, in der Klienten als "Laien" und Behördenmitarbeiter als "Professionelle" gemeinsam kontextspezifische Handlungsschemata durchführen. Klienten handeln auf der Grundlage ihrer alltagsweltlichen Wissensrahmen und Kooperationserwartungen, während Sachbearbeiter eher professionelle und kontextspezifische Wissensrahmen und Kooperationserwartungen zugrunde legen. Diese Problemtypen dürften jedoch nicht nur typisch für die Bürger-Verwaltungs-Kommunikation sein. Sie sind vielmehr immer dann er-

wartbar, wenn in einer Kommunikationssituation des Typs "Kommunikation mit Institutionen" die Teilnehmer in den Interaktionsrollen "Laien" vs. "Professionelle" auftreten. Insofern können diese Probleme im Sinne von Gibbon (1985, siehe Kapitel 1.5.2.) als register- bzw. kontextspezifische Probleme in Relation zu der Teilnehmerbeziehung aufgefaßt werden; die Verfahren der Problembehandlung und insbesondere die Präferenzhierarchie sind vielleicht Teil eines "registerspezifischen Genres" (vgl. ebd.) bzw. Teil der kontextspezifischen Interaktionsmaximen, die bei der genannten Teilnehmerbeziehung erwartbar sind, den Kontext jedoch allein nicht konstituieren. Diese Hypothesen bedürfen jedoch der Überprüfung an anderen Materialien aus Nachbarkontexten.

Typisch oder spezifisch für die Bürger-Verwaltungs-Kommunikation sind lediglich die speziellen Themen und das Handlungsschema "Behördliche Anliegenbehandlung".

Auch wenn die Problemtypen für die Interaktionspartner und die Analysierenden kontextuell erwartbar sind, stellt sich dennoch die Frage nach der Bewertung der vor allem von den Behördenmitarbeitern angewandten Verfahren der Problembehandlung. Als Maßstab kann hier kaum eine Idealvorstellung von Verständigung dienen. Vielmehr soll der von der Verwaltung selbst vertretene Anspruch der "Durchschaubarkeit der Verwaltung für den Bürger" als ein Aspekt der Forderung nach der sogenannten "Bürgernähe" oder "Bürgerfreundlichkeit" als - wenn auch kaum näher definierbarer - Maßstab gelten.

Wenn "Durchschaubarkeit" operationalisiert werden kann als "Verstehens-" und "Verständigungssicherung" im Hinblick auf behördliche Sachverhalte und Handlungsabläufe, so kann in vielen Fällen festgestellt werden, daß Sachbearbeiter sich zu wenig um das Verstehen ihrer Klienten bemühen. Dies gilt sowohl hinsichtlich der Erläuterung fachsprachlicher Ausdrücke beim Manifestwerden von Mißverständnissen aufgrund der unterschiedlichen Verwendung desselben Ausdrucks in der Alltags- und in der Fachsprache, bei den globalen Handlungsverstehensproblemen und den durch implizite Anliegenfestlegungen und Fallsubsumtionen entstehenden Mißverständnissen, als auch bei den globalen Erwartungsproblemen. Auch die beobachtete Präferenzhierarchie zugunsten der Behandlung lokaler vor globaler Verständigungsprobleme und dieser vor Kooperationsproblemen scheint dem behördlichen Anspruch nach "Durchschaubarkeit" genau entgegenzuwirken. Nach der Präferenzhierarchie wird das manifest gewordene Problem oft quasi "verharmlost", indem ein weniger gravierendes oder weniger störendes Problem behandelt wird. Das heißt auch, daß Verständigung weniger umfassend bzw. auf niedrigeren Ebenen stattfindet. Schließlich werden von den Klienten signalisierte globale Erwartungsprobleme und Kooperationsprobleme meistens gar

nicht als solche, sondern entweder als Sachverhaltsprobleme behandelt oder aber als schlimmstmögliches Problem abgewehrt. Verstehensprobleme der Klienten und Verständigungsprobleme zwischen Klienten und Behördenmitarbeitern werden so nicht bearbeitet, und es resultiert nicht selten Unzufriedenheit auf beiden Seiten.

In allen Fällen bestünden systematische Alternativen zu den Routineverfahren der Behördenmitarbeiter, die jedoch in den untersuchten Gesprächen meistens vernachlässigt werden: die Möglichkeit, die Verständigung systematisch zu sichern oder zu überprüfen, Handlungsschemakomponenten explizit durchzuführen und Kooperationsprobleme zu bearbeiten bzw. Verfahren der Kooperationssicherung zu verwenden. Obwohl in dieser Arbeit keine umfassende und systematische Analyse von Verfahren der Verständigungs- und Kooperationssicherung geleistet wurde, weisen doch die in Kapitel 2.2.1.2. diskutierten und in Kapitel 3.3.3. beispielhaft untersuchten Verfahren der Verständigungssicherung auf einige der möglichen Alternativen hin. Als mögliches Verfahren der Kooperationssicherung und der Bearbeitung von Kooperationsproblemen kann schließlich die metakommunikative Thematisierung der Erwartungen oder auch des Problems verwendet werden (vgl. auch das in Kapitel 3.3.3.1. beschriebene Verfahren der Kooperationssicherung).

Durch die systematische Verwendung von Verfahren der Verständigungs- und Kooperationssicherung könnten nicht nur Verstehensprobleme und Mißverständnisse vermieden werden; auch würde ein verstärktes Bemühen der Behördenmitarbeiter um das Verstehen ihrer Klienten dem von den Behörden selbst erhobenen Anspruch nach "Transparenz" und "Durchschaubarkeit behördlicher Verfahren und Vorgänge für Klienten" gerechter. Ein verstärktes Bemühen der Behördenmitarbeiter setzt jedoch voraus, daß diese die von den Klienten signalisierten Probleme erkennen können - eine Sensibilisierung, die wahrscheinlich erst über eine linguistisch angeleitete Schulung erreicht werden kann.

LITERATUR

- Aebli, Hans (1980): Denken: das Ordnen des Tuns. Bd. I: Kognitive Aspekte der Handlungstheorie. Stuttgart: Klett-Cotta
- Aebli, Hans (1981): Denken: das Ordnen des Tuns. Bd. II: Denkprozesse. Stuttgart: Klett-Cotta
- Bausch, Karl-Heinz (1982): Strategien der Definition von Sprechstundengesprächen in Beratungen. In: Kühlwein, Wolfgang/Raasch, Albert (Hrsg.): Stil; Komponenten, Wirkungen. Bd. 1. Tübingen: Niemeyer, S. 54-59
- Bell, Allan (1982): Radio: The style of news language. In: Journal of Communication 32 (1), S. 150-164
- Bell, Allan (1984): Language style as audience design. In: Language in Society 13, S. 145-204
- Bolinger, Dwight L. (1957): Interrogative Structures of American English. Publication of the American Dialect Society, No. 28, November 1957. Alabama: University Press
- Brown, Gillian/Currie, Karen L./Kenworthy, Joanne (1980): Questions of Intonation. London: Croom Helm
- Bublitz, Wolfram (1978): Ausdrucksweisen der Sprechereinstellung im Deutschen und Englischen. Tübingen: Niemeyer
- Cazden, Courtney B. (1979): Language in education: Variation in the Teacher-Talk register. In: Alatis, J.E./Tucker, G.R. (eds.): Language in Public Life. Georgetown University Round Table on Languages and Linguistics 1979. Washington, D.C.: Georgetown University Press, S. 144-162
- Cherry, L.J. (1979): The role of adult's request for clarification in the language development of children. In: Freedle, R.O. (ed.): New Directions in Discourse Processing. New York
- Cicourel, Aaron V. (1975): Sprache in der sozialen Interaktion. München: List
- Cicourel, Aaron V. (1978): Basisregeln und normative Regeln im Prozeß des Aushandelns von Status und Rolle. In: Arbeitsgruppe Bielefelder Soziologen (Hrsg.): Alltagswissen, Interaktion und gesellschaftliche Wirklichkeit. Bd. 1: Symbolischer Interaktionismus und Ethnomethodologie. Reinbek b. Hamburg: Rowohlt, S. 147-188
- Corsaro, William A. (1977): The clarification request as a feature of adult interactive styles with young children. In: Language in Society 6, S. 183-207
- Couper-Kuhlen, Elisabeth (1983): Intonatorische Kohäsion. Eine makroprosodische Untersuchung. In: Zeitschrift für Literaturwissenschaft und Linguistik (LiLi) 49, S. 47-100
- Coupland, Nikolas (1980): Style-shifting in a Cardiff work-setting. In: Language in Society 9, S. 1-12
- Coupland, Nikolas (1984): Accommodation at work: some phonological data and their implications. In: International Journal of the Sociology of Language 46, S. 49-70
- Crystal, David (1969): Prosodic Systems and Intonation in English. Cambridge: C.U.P.
- Crystal, David/Davy, Derek (1969): Investigating English Style. London: Longman
- Dennett, D.C. (1969): Language and understanding. In: ders. (ed.): Content and Consciousness. London: Routledge & Kegan Paul, S. 179-190
- Dieckmann, Walther (1981): Politische Sprache - Politische Kommunikation. Heidelberg: Winter
- van Dijk, Teun A. (1977): Knowledge frames and speech act comprehension. In: Journal of Pragmatics 1, S. 211-232
- van Dijk, Teun A. (1977a): Text and Context. Explorations in the Semantics and Pragmatics of Discourse. London: Longman

- van Dijk, Teun A. (1981): Context and cognition. Knowledge frames and speech act comprehension. In: ders.: *Studies in the Pragmatics of Discourse*. The Hague, etc.: Mouton, S. 215-241
- Ehlich, Konrad (1979): Formen und Funktionen von 'HM'. Eine phonologisch-pragmatische Analyse. In: Weydt, Harald (Hrsg.): *Die Partikeln der deutschen Sprache*. Berlin, S. 39-57
- Ehlich, Konrad/Rehbein, Jochen (1979): Erweiterte halbinterpretative Arbeits-transkriptionen (HIAT 2): Intonation. In: *Linguistische Berichte* 59, S. 51-75
- Ellis, Jeffrey (1965): Linguistic sociology and institutional linguistics. In: *Linguistics* 19, S. 5-20
- Ellis, Jeffrey/Ure, Jean (1969): Language varieties: Register. In: Meetham, A.R. (ed.): *Encyclopedia of Linguistics, Information and Control*. London: Pergamon, S. 251-259
- Ferguson, Charles A. (1977): Baby talk as a simplified register. In: Snow, Catherine E./Ferguson, Charles A. (eds.): *Talking to Children*. London: C.U.P., S. 209-235
- Ferguson, Charles A. (1981): Simplified registers and linguistic theory. Ms. Erschienen in: Obler, Loraine K./Menn, Lise (eds.): *Exceptional Language and Linguistics*. New York: Academic Press
- Ferguson, Charles A. (1981a): 'Foreigner Talk' as the name of a simplified register. In: *International Journal of the Sociology of Language* 28, S. 9-18
- Fishman, Joshua (1972): Domains and the relationship between micro- and macro-sociolinguistics. In: Gumperz, John J./Hymes, Dell H. (eds.): *Directions in Sociolinguistics: The Ethnography of Communication*. New York: Holt, Rinehart and Winston
- Fluck, Hans-Rüdiger (1980): *Fachsprachen. Einführung und Bibliographie*. (Zweite, durchgesehene und erweiterte Auflage) München: Francke Verlag
- Fuchs, Anna (1984): "Deaccenting" and "Default Accent". In: Gibbon, Dafydd/Richter, Helmut (eds.): *Intonation, Accent and Rhythm: Studies in Discourse Phonology*. Berlin, New York: de Gruyter, S. 134-164
- Gallagher, Tanya M. (1981): Contingent query sequences within adult-child discourse. In: *Journal of Child Language* 8, S. 51-62
- Garvey, Catherine (1977): The contingent query: A dependent act in conversation. In: Lewis, M./Rosenblum, L.A. (eds.): *Interaction, Conversation and the Development of Language*. New York: Wiley, S. 63-93
- Garvey, Catherine (1979): Contingent queries and their relations in discourse. In: Ochs, Eleanor/Schieffelin, Bambi B. (eds.): *Developmental Pragmatics*. New York, S. 363-372
- Gibbon, Dafydd (1976): Performatory categories in contrastive intonation analysis. In: Chitoram, D. (ed.): *Second International Conference of English Contrastive Projects*. Bucharest: University Press & Center for Applied Linguistics, S. 145-156
- Gibbon, Dafydd (1981): Idiomaticity and functional variation: A case study of international amateur radio talk. In: *Language in Society* 10, S. 21-42
- Gibbon, Dafydd (1981a): A new look at intonation syntax and semantics. In: James, Allan/Westney, Paul (eds.): *New Linguistic Impulses in Foreign Language Teaching*. Tübingen: Narr, S. 71-98
- Gibbon, Dafydd (1984): Intonation as an adaptive process. In: Gibbon, Dafydd/Richter, Helmut (eds.): *Intonation, Accent and Rhythm: Studies in Discourse Phonology*. Berlin, New York: de Gruyter, S. 165-192
- Gibbon, Dafydd (1985): Context and variation in two-way radio discourse. In: *Discourse Processes* 8, S. 395-419
- Gibbon, Dafydd/Selting, Margret (1983): Intonation und die Strukturierung eines Diskurses. In: *Zeitschrift für Literaturwissenschaft und Linguistik (LiLi)* 49, S. 53-73

- Giesecke, Michael (1979): Instruktionssituationen in Sozialisationsinstitutionen - Ablaufschemata und Bedeutungsübertragung bei instrumentellen Instruktionen im Kindergarten. In: Soeffner, Hans-Georg (Hrsg.): Interpretative Verfahren in den Sozial- und Textwissenschaften. Stuttgart: Metzler, S. 38-64
- Giesecke, Michael (1982): Die Normalformanalyse, ein kommunikationswissenschaftliches Untersuchungsverfahren für interaktionelle Vorgänge in Institutionen - dargestellt an Beispielen aus der Analyse von Supervisions- und Balintgruppen. In: Soeffner, Hans-Georg (Hrsg.): Beiträge zu einer empirischen Sprachsoziologie. Tübingen: Narr, S. 185-204
- Gloy, Klaus (1981): Deutungsschemata des Sozialamts - Zur linguistischen Analyse von Institutionen als Konfliktherden. In: Klein, Josef/Presch, Gunter (Hrsg.): Institutionen - Konflikte - Sprache. Arbeiten zur linguistischen Pragmatik. Tübingen: Niemeyer, S. 87-125
- Goffman, Erving (1973): Asyl. Über die soziale Situation psychiatrischer Patienten und anderer Insassen. Frankfurt/M.: Suhrkamp
- Goffman, Erving (1978): Interaktionsrituale. Über Verhalten in direkter Kommunikation. Frankfurt/M.: Suhrkamp
- Goffman, Erving (1982): Der korrektive Austausch. In: ders.: Das Individuum im öffentlichen Austausch. Mikrostudien zur öffentlichen Ordnung. Frankfurt/M.: Suhrkamp, S. 138-254
- Gowers, Sir Ernest (1962): The Complete Plain Words. Harmondsworth: Penguin
- Gregory, Michael (1967): Aspects of varieties differentiation. In: Journal of Linguistics 3, S. 177-198
- Grice, H. Paul (1975): Logic & conversation. In: Cole, Peter/Morgan, Jerry L. (eds.): Syntax and Semantics 3: Speech Acts. New York: Academic Press, S. 41-58
- Grimshaw, Allen D. (1980): Mishearings, misunderstandings and other nonsuccesses in talk: A plea for redress of speaker-oriented bias. In: Sociological Inquiry 50, 2, S. 31-74
- Grimshaw, Allen D. (1982): Comprehensive discourse analysis. An instance of professional peer interaction. In: Language in Society 11, S. 15-48
- Grosse, Siegfried/Mentrup, Wolfgang (Hrsg.) (1980): Bürger - Formulare - Behörde. Tübingen: Narr
- Gülich, Elisabeth (1981): Dialogkonstitution in institutionell geregelter Kommunikation. In: Schröder, Peter/Steger, Hugo (Hrsg.): Dialogforschung. Jahrbuch 1980 des Instituts für deutsche Sprache. Düsseldorf: Schwann, S. 418-456
- Gülich, Elisabeth/Kotschi, Thomas (1983): Partikeln als Paraphrasen-Indikatoren. In: Weydt, Harald (Hrsg.): Partikeln und Interaktion. Tübingen: Niemeyer, S. 249-262
- Gülich, Elisabeth/Kotschi, Thomas (1985): Reformulierungshandlungen als Mittel der Textkonstitution. Untersuchungen zu französischen Texten aus mündlicher Kommunikation. In: Motsch, Wolfgang (Hrsg.): Satz, Text, sprachliche Handlung. Berlin (DDR): Akademie-Verlag (Studia grammatica 25)
- Habermas, Jürgen (1981): Theorie des kommunikativen Handelns. Bd. 2: Zur Kritik der funktionalistischen Vernunft. Frankfurt/M.: Suhrkamp
- van Hahn, Walther (1980): Fachsprachen. In: Althaus, Hans-Peter/Henne, Helmut/Wiegand, Herbert-Ernst (Hrsg.): Lexikon der Germanistischen Linguistik. Tübingen: Niemeyer, S. 390-395
- van Hahn, Walther (1983): Fachkommunikation. Entwicklung - Linguistische Konzepte - Betriebliche Beispiele. Berlin: de Gruyter
- Halliday, Michael A.K./McIntosh, Angus/Stevens, Peter (1964): The Linguistic Sciences and Language Teaching. London: Longman
- Hartmann, Dietrich (1980): Über den Einfluß von Fachsprachen auf die Gemeinsprache. Semantische und variationstheoretische Überlegungen zu einem wenig erforschten Zusammenhang. In: Gnutschmann, Claus/Turner, John (Hrsg.): Fachsprachen und ihre Anwendung. Tübingen: Narr, S. 27-48

- Heidelberger Forschungsprojekt "Pidgin-Deutsch" (1975): Sprache und Kommunikation ausländischer Arbeiter. Königstein/Ts.: Scriptor
- Heidolph, Karl/Flämig, Walter/Motsch, W. und Autorenkollektiv (1981): Grundzüge einer deutschen Grammatik. Berlin (DDR): Akademie-Verlag
- Helbig, Gerhard/Buscha, Joachim (1981): Deutsche Grammatik. Ein Handbuch für den Ausländerunterricht. Leipzig: VEB Verlag Enzyklopädie, 1981⁷
- Henrici, Gert/Herlemann, Brigitte/Kindt, Walther/Selting, Margret (1985): Verständigungsprobleme in der Bürger-Verwaltungs-Kommunikation: Vor Ort in der Rundfunkgebührenermäßigungsstelle. In: Der Deutschunterricht 2/85, S. 51-68
- Heringer, Hans-Jürgen (1979): Verständlichkeit - ein genuiner Forschungsbe- reich der Linguistik. In: Zeitschrift für germanistische Linguistik 7, S. 255-278
- Hill, Trevor (1958): Institutional linguistics. In: Orbis 7, 2, S. 441-455
- Hinnenkamp, Volker (1980): The refusal of second language learning in inter- ethnic context. In: Giles, Howard/Robinson, W.P./Smith, Philip M. (eds.): Language: Social Psychological Perspectives. Oxford etc.: Pergamon Press, S. 179-184
- Hinnenkamp, Volker (1985): Zwangskommunikative Interaktion zwischen Gastarbei- tern und deutscher Behörde. In: Rehbein, Jochen (Hrsg.): Interkulturelle Kommunikation. Tübingen: Narr, S. 276-298
- Holly, Werner/von Polenz, Peter (1978): Fachsprachen und Gemeinsprache. Be- richt über die Jahrestagung des Instituts für deutsche Sprache in Mannheim vom 14. bis 17. März 1978. In: Zeitschrift für germanistische Linguistik 6, S. 189-196
- Hymes, Dell H. (1972): Models of the interaction of language and social life. In: Gumperz, John J./Hymes, Dell H. (eds.): Directions in Sociolinguistics: The Ethnography of Communication. New York: Holt, Rinehart and Winston, S. 35-71
- Hymes, Dell H. (1977): Foundations in Sociolinguistics. An Ethnographic Ap- proach. London: Tavistock Publications Ltd.
- Jefferson, Gail (1972): Side sequences. In: Sudnow, David N. (ed.): Studies in Social Interaction. New York: Free Press, S. 294-338
- Jefferson, Gail (1974): Error correction as an interactional resource. In: Language in Society 3,2, S. 181-199
- Jefferson, Gail (1981): The abominable Ne? An exploration of postresponse pursuit of response. In: Schröder, Peter/Steger, Hugo (Hrsg.): Dialogfor- schung. Jahrbuch 1980 des Instituts für deutsche Sprache. Düsseldorf: Schwann, S. 53-88
- Johnson, Fred Grant (1976): Referenz und Intersubjektivität. Frankfurt/M.: Suhrkamp
- Käsermann, Marie-Louise (1980): Spracherwerb und Interaktion. Bern
- Kallmeyer, Werner (1977): Verständigungsprobleme in Alltagsgesprächen. Zur Iden- tifizierung von Sachverhalten und Handlungszusammenhängen. In: Der Deutsch- unterricht 6, S. 52-69
- Kallmeyer, Werner (1978): Fokuswechsel und Fokussierungen als Aktivitäten der Gesprächskonstitution. In: Meyer-Hermann, Reinhard (Hrsg.): Sprechen - Handeln - Interaktion. Ergebnisse aus Bielefelder Forschungsprojekten zu Texttheorie, Sprechakttheorie und Konversationsanalyse. Tübingen: Nie- meyer, S. 191-241
- Kallmeyer, Werner (1979): Kritische Momente. Zur Konversationsanalyse von In- teraktionsstörungen. In: Frier, Wolfgang/Labrousse, Gerd (Hrsg.): Grund- fragen der Textwissenschaft. Amsterdam, S. 59-109
- Kallmeyer, Werner (1979a): "(expressif) eh bien dis donc, hein' pas bien'" - Zur Beschreibung von Exaltation als Interaktionsmodalität. In: Kloepper, Rolf (Hrsg.): Bildung und Ausbildung in der Romania. München: Fink, S. 249-268

- Kallmeyer, Werner (1981): Aushandlung und Bedeutungskonstitution. In: Schröder, Peter/Steger, Hugo (Hrsg.): Dialogforschung. Jahrbuch 1980 des Instituts für deutsche Sprache. Düsseldorf: Schwann, S. 89-127
- Kallmeyer, Werner (1982): Zur Handlungsstrukturanalyse von Beratungen. In: Projektgruppe Beratungsgespräche: Zur Konstitution von Beratungsgesprächen. Mannheim: Institut für deutsche Sprache (Ms., vervielfältigt)
- Kallmeyer, Werner/Schütze, Fritz (1975): Konversationsmaximen/Interaktionspostulate. In: Kleines Lexikon der Linguistik. Linguistik und Didaktik 21, S. 81-84
- Kallmeyer, Werner/Schütze, Fritz (1976): Konversationsanalyse. In: Studium Linguistik 1, S. 1-28
- Keller, Rudi (1976): Handlungen verstehen. In: Zeitschrift für germanistische Linguistik 4, S. 1-16
- Kindt, Walther (1984): Dynamische Semantik. In: Rieger, Burkhard (Hrsg.): Dynamik in der Bedeutungskonstitution. Hamburg: Buske
- Kindt, Walter/Weingarten, Rüdiger (1984): Verständigungsprobleme. In: Deutsche Sprache 3, S. 193-218
- Klein, Wolfgang (1982): Einige Bemerkungen zur Frageintonation. In: Deutsche Sprache 4, S. 289-310
- Koerfer, Armin (1979): Zur konversationellen Funktion von *ja aber* - Am Beispiel universitärer Diskurse. In: Weydt, Harald (Hrsg.): Die Partikeln der deutschen Sprache. Berlin, S. 14-29
- Labov, William (1972): The study of language in its social context. In: ders.: Sociolinguistic Patterns. Philadelphia: University of Pennsylvania Press, S. 183-259
- Langer, Inghard/Schulz v. Thun, Friedemann/Tausch, Reinhard (1974): Verständlichkeit in Schule, Verwaltung, Politik und Wirtschaft. München, Basel: Ernst Reinhard
- Levinson, Stephen C. (1983): Pragmatics. Cambridge etc.: C.U.P.
- Loretz, Nikolaus (1976): Verständigung und Mißverstehen. Frauenfeld, Stuttgart: Huber
- Lyons, John (1977): Semantics I. Cambridge etc.: C.U.P.
- Mentrup, Wolfgang (Hrsg.) (1979): Fachsprachen und Gemeinsprache. Jahrbuch 1978 des Instituts für deutsche Sprache. Düsseldorf: Schwann
- Merritt, Marilyn (1976): On questions following questions in service encounters. In: Language in Society 5, S. 315-357
- Müller, Klaus (1984): Rahmenanalyse des Dialogs. Aspekte des Sprachverstehens in Alltagssituationen. Tübingen: Narr
- Neisser, Ulric (1979): Kognition und Wirklichkeit. Stuttgart: Klett-Cotta
- Nothdurft, Werner (1984): "... äh folgendes problem äh ..." Die interaktive Ausarbeitung "des Problems" in Beratungsgesprächen. Tübingen: Narr
- O'Barr, William (1981): The language of the law. In: Ferguson, Charles A./Heath, Shirley Brice (eds.): Language in the USA. New York: C.U.P., S. 386-406
- Oksaar, Els (1981): Kommunikation und der soziokulturelle Rahmen. Zur Problematik der persönlichen Vorsprache bei der Behörde. In: Hartig, Matthias (Hrsg.): Angewandte Soziolinguistik. Tübingen: Narr, S. 57-64
- Pheby, John (1980): Intonation und Grammatik im Deutschen. Berlin: Akademie-Verlag, 1980²
- Quasthoff, Uta M. (1979): Eine interaktive Funktion von Erzählungen. In: Soeffner, Hans-Georg (Hrsg.): Interpretative Verfahren in den Sozial- und Textwissenschaften. Stuttgart: Metzler, S. 104-126
- Quasthoff, Uta M. (1980): Erzählen in Gesprächen. Tübingen: Narr
- Quasthoff, Uta M./Hartmann, Dietrich (1982): Bedeutungserklärungen als empirischer Zugang zu Wortbedeutungen. In: Deutsche Sprache 2, S. 97-118
- Radtke, Ingulf (Hrsg.) (1981): Die Sprache des Rechts und der Verwaltung. Deutsche Akademie für Sprache und Dichtung: Der öffentliche Sprachgebrauch. Bd. 2. Stuttgart: Klett-Cotta

- Rath, Rainer (1979): *Kommunikationspraxis*. Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht
- Redder, Angelika (Hrsg.) (1983): *Kommunikation in Institutionen*. (Osnabrücker Beiträge zur Sprachtheorie 24) Osnabrück
- Reid, T.B.W. (1956): *Linguistics, Structuralism and Philology*. In: *Archivum Linguisticum* 8 (2)
- Reitemeier, Ulrich (1982): *Situationsumspannender Handlungszusammenhang, Rollendivergenzen und Beratungsaktivitäten. Zur Analyse von Beratungsgesprächen im institutionellen Kontext*. In: *Projektgruppe Beratungsgespräche: Zur Konstitution von Beratungsgesprächen*. Mannheim: Institut für deutsche Sprache (vervielfältigtes Ms.)
- Sacks, Harvey/Schegloff, Emanuel A./Jefferson, Gail (1974): *A simplest systematics for the organization of turn-taking for conversation*. In: *Language* 50, S. 696-735
- Sader, Friederike (1984): *Funktionen von Paraphrasen in französischen Diskussionstexten*. Unveröffentlichte Staatsexamensarbeit, Universität Bielefeld.
- Schegloff, Emanuel A. (1972): *Sequencing in conversational openings*. In: Gumperz, John J./Hymes, Dell H. (eds.): *Directions in Sociolinguistics: The Ethnography of Communication*. New York: Holt, Rinehart and Winston, S. 346-380
- Schegloff, Emanuel A. (1972): *Notes on a conversational practice: Formulating Place*. In: Giglioli, Pier Paolo (ed.): *Language and Social Context*. Harmondsworth: Penguin, S. 95-135
- Schegloff, Emanuel A./Jefferson, Gail/Sacks, Harvey (1977): *The preference for self-correction in the organization of repair in conversation*. In: *Language* 53, S. 361-382
- Scherner, Maximilian (1979): *Nichttextualisierte Verstehensvoraussetzungen als sprachwissenschaftliches Problem*. In: Bülow, Edeltraud/Schmitter, Peter (Hrsg.): *Integrale Linguistik. Festschrift für Helmut Gipper*. Amsterdam: Benjamins, S. 319-357
- Schütz, Alfred (1971): *Begriffs- und Theoriebildung in den Sozialwissenschaften*. In: ders.: *Gesammelte Aufsätze I: Das Problem der sozialen Wirklichkeit*. Den Haag: Martinus Nijhoff, S. 55-76
- Schwitalla, Johannes (1979): *Dialogsteuerung in Interviews. Ansätze zu einer Theorie der Dialogsteuerung mit empirischen Untersuchungen*. München: Hueber
- Searle, John R. (1969): *Speech Acts. An Essay in the Philosophy of Language*. London: C.U.P
- Selting, Margret (1983): *Institutionelle Kommunikation: Stilwechsel als Mittel strategischer Interaktion*. In: *Linguistische Berichte* 86, S. 29-48
- Selting, Margret (1985a): *Ebenenwechsel und Kooperationsprobleme in einem Sozialamtsgespräch*. In: *Zeitschrift für Sprachwissenschaft* 4, 1, S. 68-89
- Selting, Margret (1985b): *Levels of style-shifting. Exemplified in the interaction strategies of a moderator in a listener participation programme*. In: *Journal of Pragmatics* 9, S. 179-197
- Selting, Margret (1986): *"Nebeinander-her-reden": Struktur und Entwicklung eines Verständigungsproblems*. In: *Grazer Linguistische Studien* 26, S. 131-149
- Sinclair, John McH./Coulthard, R. Malcolm (1975): *Towards an Analysis of Discourse: The English Used by Teachers and Pupils*. Oxford: University Press
- Steger, Hugo (1978): *Sprechintentionen. Deutsche Fassung von: Intenciones verbales in Lexis*. In: *Revista de Linguistica y Literatura* Vol. II/No. 2, S. 137-163
- Streeck, Jürgen (1983): *Kommunikation in einer kindlichen Sozialwelt. Eine mikroethnographische Studie*. Tübingen: Narr
- Streeck, Jürgen (1983a): *Konversationsanalyse. Ein Reparaturversuch*. In: *Zeitschrift für Sprachwissenschaft* 2, 1, S. 72-104
- "*Texte gesprochener deutscher Standardsprache*" 1971-1979. 4 Bände. Herausgegeben vom Institut für deutsche Sprache. Freiburg i.Br.

- Thrane, Torben (1980): Referential-Semantic Analysis. Aspects of a theory of linguistic reference. Cambridge: Cambridge University Press
- Troesser, Michael (1983): Rundfunkmoderation bei Beteiligungssendungen - im Spannungsfeld zwischen Offenheit und Kontrolle. In: International Journal of the Sociology of Language 40, S. 77-91
- Ure, Jean (1982): Introduction: approaches to the study of register range. In: International Journal of the Sociology of Language 35 (Special Issue on "Register and Register Range"), S. 5-24
- Vater, Heinz (1984): Referenz und Determination im Text. In: Rosengren, I. (Hrsg.): Sprache und Pragmatik. Lunder Symposium 1984. Stockholm: Almqvist u. Wiksell (Lunder Germanistische Forschungen 53), S. 323-344
- Wagner, Hildegard (1970): Die deutsche Verwaltungssprache der Gegenwart. Düsseldorf: Schwann
- Wamhoff, Sibylle/Wenzel, Angelika (1979): Ein *hm* ist noch lange kein *hm* - oder - Was heißt klientenbezogene Gesprächsführung? In: Dittmann, Jürgen (Hrsg.): Arbeiten zur Konversationsanalyse. Tübingen: Niemeyer, S. 258-297
- Weingarten, Rüdiger (1984): Verständigungsprobleme im Grundschulunterricht. Eine Untersuchung zur kommunikativen Sozialisation. Dissertation, Universität Bielefeld
- Wenzel, Angelika (1981): Funktionen kommunikativer Paraphrasen. Am Beispiel von Gesprächen zwischen Bürgern und Beamten am Sozialamt. In: Schröder, Peter/Steger, Hugo (Hrsg.): Dialogforschung. Düsseldorf: Schwann, S. 385-401
- Wenzel, Angelika (1984): Verstehen und Verständigung in Gesprächen am Sozialamt. Tübingen: Niemeyer
- Weydt, Harald/Hentschel, Elke (1983): Kleines Abtönungswörterbuch. In: Weydt, Harald (Hrsg.): Partikeln und Interaktion. Tübingen: Niemeyer, S. 3-24
- Wiegand, Herbert Ernst (1979): Kommunikationskonflikte und Fachsprachengebrauch. In: Mentrup, Wolfgang (Hrsg.): Fachsprachen und Gemeinsprache. Jahrbuch 1978 des Instituts für deutsche Sprache. Düsseldorf: Schwann, S. 25-58
- Wodak, Ruth/Pfeiffer, Oskar E./Huk, Ernst (1983): Verständlichkeit und Gesetzestext. In: Bürgernahe Gesetzestexte in Niederösterreich. Ein interdisziplinäres Projekt. Dokumentation. Amt der NÖ Landesregierung, S. 67-107
- Wunderlich, Dieter (1976): Studien zur Sprechakttheorie. Frankfurt/M.: Suhrkamp