

Sylvia Bendel Larcher

Interaktionsprofil und Persönlichkeit

Eine explorative Studie zum Zusammenhang
von sprachlichem Verhalten und Persönlichkeit

Mitarbeit: Domingo Valero

Verlag für Gesprächsforschung

Göttingen: Verlag für Gesprächsforschung 2021
<http://www.verlag-gespraechsforschung.de>
ISBN 978 - 3 - 936656 - 80 - 0

Alle Rechte vorbehalten.

© Verlag für Gesprächsforschung, Dr. Martin Hartung, Göttingen 2021

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

Mensch und Natur erforschen,
ihre Sprache verstehen,
in Harmonie mit ihnen leben.

Das steht als Vision auf meiner privaten Webseite. Ich war auch als Gesprächsforscherin immer an den sprechenden Menschen interessiert, nicht am Gespräch als „System“. Ich wollte nicht abstrakte Gesprächsmechanismen untersuchen, sondern die Menschen in ihrem sprachlichen Handeln verstehen. Wer auf die Menschen fokussiert, nimmt sie zwangsläufig als Individuen wahr. Darum habe ich mich schon früh der Untersuchung sprachlicher Individualität verschrieben.

Unser Verständnis für die Menschen können wir vertiefen, wenn wir nicht nur ihr individuelles sprachliches Handeln untersuchen, sondern auch ihre Persönlichkeit miteinbeziehen. Darum hegte ich schon lange den Wunsch, ein interdisziplinäres Forschungsprojekt zum Zusammenhang von Interaktionsverhalten und Persönlichkeit durchzuführen, welches Gesprächsforschung mit psychologischen Kenntnissen verbindet. Dieser Wunsch ist nun in Erfüllung gegangen, und das vorliegende Buch präsentiert die Resultate.

Wenn ich die Interaktionsprofile „meiner“ Studierenden und ihre Persönlichkeitsprofile nebeneinander halte, bin ich meinem Ziel, sie in ihrem sprachlichen Verhalten zu (er)kennen und zu verstehen, sehr nahe gerückt. Das ist für eine Forscherin beglückend.

Gerne bedanke ich mich bei allen Personen, die mich beim Projekt und beim Verfassen dieses Buches unterstützt haben. Viele KollegInnen an der Hochschule Luzern haben mir geholfen, in der knapp bemessenen Eingabefrist das Gesuch an den Nationalfonds zu erstellen und mich im Gestrüpp der Administration zurechtzufinden. Domingo Valero war als promovierter Psychologe und Statistiker bereit, sich auf dieses interdisziplinäre Experiment einzulassen, und hat mit seiner fachlichen Expertise und seiner speditiven, sorgfältigen und konstruktiven Arbeitsweise dieses Projekt erst möglich gemacht. Ihm gebührt mein besonderer Dank. Ina Pick hat die Texte, die im Rahmen des Projektes entstanden sind, kritisch gesichtet und hat sich die Zeit für viele Gespräche und Datensitzungen via Zoom genommen. In Coronazeiten ist eine solche Unterstützung aus der Ferne von unschätzbarem Wert. Martin Hartung hat das Projekt von Anfang an unterstützt und mich ermuntert, diese Monographie zu verfassen und im Verlag für Gesprächsforschung zu publizieren. Auch ihm sei herzlich gedankt.

Inhaltsverzeichnis

1. Einleitung.....	6
2. Stand der Forschung.....	9
2.1. Sprachliche Individualität in der Gesprächsforschung.....	9
2.2. Sprache und Persönlichkeit in der Psychologie	12
2.2.1. Konzepte und Messung von Persönlichkeit.....	12
2.2.2. Persönlichkeit und Sprache	14
3. Theoretische Fundierung der Studie.....	21
3.1. Sprechen als Form menschlichen Handelns	21
3.2. Das Konzept des Interaktionsprofils	24
4. Methodik	26
4.1. Stichprobe	27
4.2. Erfassung der Persönlichkeit.....	28
4.3. Gesprächsaufnahmen und Transkription	30
4.4. Annotation	32
4.4.1. Formale Ebene: Gesprächsbeteiligung.....	32
4.4.2. Pragmatische Ebene: Gesprächsbeiträge	36
4.4.3. Stilistische Ebene: Stilmerkmale	42
4.5. Prüfung von Korrelationen	47
4.6. Erstellung von Interaktionsregularitäten und Interaktionsprofilen	48
5. Resultate.....	48
5.1. Persönlichkeitsprofile der ProbandInnen	48
5.2. Persönlichkeitsbezogene Interaktionsregularitäten	51
5.2.1. Gesprächsbeteiligung	51
5.2.2. Gesprächsbeiträge.....	53
5.2.3. Stilmerkmale	57
5.2.4. Zusammenfassung	60
5.3. Individuelle Interaktionsprofile	63
5.3.1. Das Gespräch der Gruppe 4	64
5.3.2. Die Interaktionsprofile von Nathan, Martin, Odette und Priska	66
5.3.3. Vergleich mit weiteren Studierenden	83
6. Diskussion.....	90

6.1.	Vergleich mit bisherigen Forschungsergebnissen.....	91
6.2.	Stärken und Schwächen des verwendeten Forschungsdesigns	94
6.3.	Verallgemeinerbarkeit der Resultate.....	96
6.4.	Zukünftige Forschungs- und Anwendungsoptionen.....	98
7.	Anhang	101
7.1.	Transkripte.....	101
7.1.1.	Gespräch 1	101
7.1.2.	Gespräch 2.....	119
7.1.3.	Gespräch 3.....	130
7.1.4.	Gespräch 4.....	151
7.1.5.	Gespräch 5.....	165
7.1.6.	Gespräch 6.....	179
7.2.	Codebuch.....	196
7.3.	Auswertungstabellen	201
7.4.	Literatur	211

1. Einleitung

Studierende lösen in Vierergruppen eine Aufgabe. In einer Gruppe ist Elsbeth. Elsbeth sagt nur wenig, unterbricht die anderen kein einziges Mal, macht keinerlei Vorschläge zum Vorgehen und widerspricht nie. Sie gibt viele Rückmeldungen und stimmt den anderen zu, häufig mit einem deutlichen „ja genau“. Auch lacht sie viel. Zur Lösung der Aufgabe trägt sie allerdings nur wenig bei. In einer anderen Gruppe ist Karin. Karin spricht laut und viel. Sie kämpft wie eine Löwin für ihre Meinung, widerspricht, insistiert, selbst als sie alle drei Gesprächspartner gegen sich hat. Als einzige von 24 Studierenden benützt sie Kraftausdrücke („scheissegal“), schlägt mit der Hand auf das Pult, hebt Augen und Hände theatralisch gen Himmel und wischt Aussagen von anderen einfach vom Tisch („ist ja egal“).

Jeder unbeteiligte Beobachter muss zum Schluss kommen, dass hier zwei sehr unterschiedliche Persönlichkeiten am Werk sind. Im Alltag gehen die meisten Leute ganz selbstverständlich davon aus, dass man aus dem Interaktionsverhalten von Personen auf deren Persönlichkeit schliessen kann, und sie tun das auch. Bei Call Agents reicht schon der unterschiedliche Sprechausdruck, dass ihre Persönlichkeit von der Kundschaft unterschiedlich eingeschätzt wird (Pietschmann 2011). Viele von uns gehen davon aus, dass forsch auftretende Personen eher weniger verträglich sind, Personen, die viel erzählen und lachen, eher extravertiert. Auch im beruflichen Kontext, bei Bewerbungsgesprächen oder Assessments, werden aus dem Interaktionsverhalten der KandidatInnen Rückschlüsse auf deren Persönlichkeit gezogen.

In der differenziellen Psychologie gelten solche Zusammenhänge zwischen der Sprechweise einer Person und ihrer Persönlichkeit als theoretisch gesichert und sind punktuell empirisch belegt (vgl. Abschnitt 2.2.2). In der Linguistik im Allgemeinen und in der Gesprächsforschung im Besonderen hingegen wird dieser Zusammenhang nicht erforscht. Folgende Gründe dürften dafür verantwortlich sein:

Wie in den meisten Zweigen der Linguistik liegt auch in der Gesprächsforschung der Fokus des Interesses auf allgemeinen Regularitäten des Sprechens, auf Regeln der Gesprächs- und Bedeutungskonstitution zum Beispiel (Deppermann 2008), die für alle Sprechenden gelten. Im Hinblick auf diese allgemeinen Regularitäten wird von den konkreten Sprechenden abstrahiert und individuelle Unterschiede oder gar Idiosynkrasien werden bewusst ausgeblendet.

Die Konversationsanalyse lehnt es darüber hinaus prinzipiell ab, Sprechen auf ausserlinguistische Faktoren zurückzuführen. Einem konstruktivistischen

Paradigma verpflichtet, betrachtet sie alle im Gespräch beobachtbaren Phänomene als emergent; selbst Emotionen (Pépin 2008) oder soziale Identitäten (Benwell & Stokoe 2016) werden als rein interaktive Phänomene betrachtet. Die Rückführung von Gesprächsverhalten auf kognitive oder psychologische Aspekte wird explizit ausgeschlossen, da diese mit Mitteln der Konversationsanalyse nicht zu erschliessen seien. Nicht zu psychologisieren gilt als konversationsanalytische Tugend. So hebt Briese in seiner Rezension positiv hervor: „Kupetz vermeidet mögliche psychologische Interpretationen“ (Briese 2016: 262).

Die funktionalpragmatischen Diskursanalyse zieht durchaus ausserlinguistische Faktoren zur Erklärung sprachlichen Handelns bei. Sie geht davon aus, dass die institutionellen Rahmenbedingungen, insbesondere der Zweck des Gesprächs, sowie gesellschaftliche Routinen das sprachliche Handeln von Personen bestimmen (Ehlich 1991). Im Fokus des Interesses steht die Identifikation institutioneller, rollenspezifischer Handlungsmuster (Brünner & Graefen 1994), und in diesem Interesse sieht auch die funktionalpragmatische Diskursanalyse von individuellen Unterschieden der Handelnden sowie deren Persönlichkeit ab.

In der interaktionalen Soziolinguistik werden als einzigem Zweig der Gesprächsforschung Attribute der Person als Erklärung für sprachliches Verhalten beigezogen, insbesondere das Alter (Jugendsprache (z.B. Galliker 2014), Sprache des Alters (z.B. Fiehler & Thimm 2003)), das Geschlecht (z.B. Pichler & Eppler 2015) und die kulturelle Zugehörigkeit (interkulturelle Kommunikation, z.B. Kotthoff & Spencer-Oatey 2009). Die Persönlichkeit ist aber auch hier keine ausserlinguistische Variable, die untersucht wird, und individuelle Unterschiede werden selten thematisiert.

Die Studien aus der funktionalpragmatischen Diskursanalyse und aus der interaktionalen Soziolinguistik belegen, dass rollen- bzw. gruppenspezifische Variation im sprachlichen Verhalten existiert. Wir gehen davon aus, dass eine solche Variation auch in Bezug auf die Persönlichkeit der Sprechenden existiert und untersucht werden sollte. Hinweise darauf, dass die Persönlichkeit die Sprechweise von Personen beeinflusst, geben jene gesprächslinguistischen Studien, die sich mit individuellen Unterschieden im sprachlichen Verhalten von Menschen befassen.

Individuelle Unterschiede werden von Gesprächsforschenden auf ganz unterschiedlichen sprachlichen Ebenen identifiziert und beschrieben, auf der rhetorischen Ebene (Johnstone 1996), auf der rhetorischen und stilistischen Ebene (Bendel 2007), auf der Ebene einzelner Handlungsmuster wie Redewiederverfahren (Butterworth 2015) und Argumentationen (Mundwiler et al.

2019) und sogar auf der Mikroebene des Gebrauchs von Interjektionen (Andresen 2015) oder Disfluencies (Gall 2019) (mehr dazu in Abschnitt 2.1).

Unterdessen kann als gesichert gelten, dass Individuen selbst unter identischen situativen Bedingungen und bei vergleichbaren soziodemografischen Merkmalen sprachlich unterschiedlich agieren. Bendel hat in ihrer Habilitation nachgewiesen, dass Personen selbst unter extrem restriktiven institutionellen Rahmenbedingungen wie ein Callcenter individuell unterschiedlich interagieren (Bendel 2007). Erste Forscherinnen stellen die Hypothese auf, dass diese Unterschiede auf die Persönlichkeit der Sprechenden zurückzuführen sind (insbesondere Bendel 2007 und Gall 2019) oder haben diesen Zusammenhang in Bezug auf die Persönlichkeitsdimension der Extraversion schon empirisch getestet (Andresen 2015). Diese Hypothese gilt es zu prüfen.

Wie haben daher eine interdisziplinäre, explorative Studie durchgeführt, in welcher wir Sprachdaten und Persönlichkeitsdaten miteinander korreliert haben.¹ Wir haben Gespräche von Studierenden aufgenommen und transkribiert. Die Gespräche wurden in drei Durchgängen annotiert und es wurde ausgezählt, wie sich die Studierenden am Gespräch beteiligen (Art der Sprecherwechsel und Themensteuerung), mit welchen Gesprächsbeiträgen sie sich wie oft einbringen (Feststellungen, Argumentationen, Fragen, Rückmeldungen, Widersprüche usw.) und welche Stilmerkmale sie beim Sprechen zeigen (Verzögerungen, Heckenausdrücke, Verstärkungen, Ich-Form usw.). Dieselben Studierenden füllten einen Persönlichkeitsfragebogen aus, der die Persönlichkeit nach dem HEXACO Modell erfasst. Die Sprachdaten aus den Transkripten wurden dann mit den Persönlichkeitsdaten korreliert um zu prüfen, ob es Zusammenhänge gibt zwischen einzelnen Dimensionen der Persönlichkeit und der Häufigkeit der sprachlichen Variablen.

Mit diesem Projekt verfolgten wir zwei Ziele:

- Erstens wollten wir prüfen, ob es einen Zusammenhang gibt zwischen dem interaktiven Verhalten von Personen und deren Persönlichkeit.
- Zweitens wollten wir prüfen, ob sich dieser Zusammenhang mit der von uns eigens entwickelten, qualitativ-quantitativen Methodik nachweisen lässt.

In dieser Publikation wollen wir ferner darlegen,

- inwieweit das für das Projekt entwickelte Konzept des Interaktionsprofils geeignet ist, individuelle Unterschiede zwischen Interagierenden herauszuarbeiten, und

¹ Das Projekt wurde je zur Hälfte vom Schweizerischen Nationalfonds (Project CRSK-1_190171/1) und der Hochschule Luzern – Wirtschaft finanziert.

- was die Kenntnis des Persönlichkeitsprofils von Personen dazu beitragen kann, ihr Interaktionsverhalten besser zu verstehen.

Das Buch ist wie folgt aufgebaut: In Kapitel 2 skizzieren wir den Stand der Forschung zum Thema Sprache und Persönlichkeit in der Gesprächsforschung und in der differenziellen Psychologie. In Kapitel 3 leiten wir das Konzept des Interaktionsprofils theoretisch her. In Kapitel 4 werden das methodische Vorgehen und die Gewinnung der Daten ausführlich beschrieben. In Kapitel 5 präsentieren wir die gefundenen Zusammenhänge zwischen Persönlichkeitsdimensionen und Interaktionsvariablen sowie die Interaktionsprofile ausgewählter Studierender. Kapitel 6 ist der Diskussion der Studie gewidmet. Im Anhang können im Sinne der *open data policy* des Schweizerischen Nationalfonds alle Daten des Projekts eingesehen werden, die Transkripte, das Codebuch sowie die Tabellen mit den Häufigkeiten der einzelnen Variablen. Die Audiodateien sowie die annotierten Transkripte sind im Archiv für Gesprochenes Deutsch des Leibniz-Instituts für Deutsche Sprache in Mannheim archiviert und stehen für weitere Forschung zur Verfügung.

2. Stand der Forschung

2.1. Sprachliche Individualität in der Gesprächsforschung

Die meisten Zweige der Linguistik sind an allgemeinen Regeln des Sprechens interessiert und abstrahieren daher gezielt von individuellen Unterschieden in der Sprachverwendung.² Das Individuelle wird bereits bei der Konstitution des Gegenstands eliminiert, und zwar durch

- 1 Fokussierung auf allgemeine Regeln des Sprechens
- 2 Bildung homogener Gruppen von Sprechenden
- 3 Bildung homogener Gruppen von Sprechereignissen

Das Individuum wird bisher nur vereinzelt in den Blick genommen (vgl. Milano 2006). In der Literaturwissenschaft gibt es das Konzept des Individualstils, und es wurden (teilweise erfolgreiche) Versuche unternommen, den Stil einzelner Autoren (quantitativ) zu erfassen, um anonyme Texte zuordnen zu können (Rissler-Pipka 2019). Das gleiche Ziel, einzelne Autoren bzw. Sprecher zu identifizieren, verfolgt die linguistische Forensik (Fobbe 2011).

² In ihrer Habilitationsschrift (Bendel 2007: 19–29) hat Bendel ausführlich dargestellt, warum die Linguistik das Individuelle aus der Theoriebildung und der empirischen Forschung ausklammert, mit welchen methodischen Schritten sie das tut und dass mit dem Individuellen ein bedeutsamer Aspekt unseres Verständnisses von Sprache ausgeklammert wird.

Die verschiedenen Zweige der Gesprächsforschung sind ebenfalls primär an überindividuellen Regularitäten des Sprechens interessiert: Die Konversationsanalyse an grundlegenden Methoden der Gesprächs- bzw. Bedeutungskonstitution, die Ethnografie der Kommunikation an Genres innerhalb einer Community of Practice, die funktional-pragmatische Diskursanalyse an institutionellen Handlungsmustern. Dabei wird davon ausgegangen, dass alle Interagierenden bei der Herstellung der sozialen Ordnung denselben Regeln und Mustern des Sprechens folgen. Allfällige individuelle Unterschiede im Umgang mit diesen Regeln und Mustern werden nicht bestritten, liegen jedoch nicht im Fokus des Interesses. Individuen werden daher in den Studien auch nicht mit einem (fiktiven) Namen ausgestattet, sondern nur als Vertreter einer sozialen Kategorie wie „Arzt“, „Lehrerin“ oder „Call Agent“ präsentiert.

Personen auf ihre soziale Rolle zu reduzieren, ist jedoch problematisch. Methodisch betrachtet ist jedes sprachliche Datum, das wir untersuchen, zuerst einmal das Produkt eines identifizierbaren Individuums und kein anonymen „Fall“. Wir wissen alle aus Erfahrung, dass wir uns bekannte Personen nicht nur an ihrer Stimme, sondern auch an ihrer Sprechweise sofort erkennen, und dass jeder Lehrer, jede Ärztin, jede Verkäuferin und jeder Call Agent seine eigene Art der Gesprächsführung hat, die sich als individuelle Variation institutioneller Muster manifestiert.³

Auch die Forschenden wissen sehr wohl, dass sie im Grunde Einzelpersonen untersuchen, aber „erst dann, wenn die Beweislast der eigenen Daten erdrückend wird, weisen einzelne Forscher darauf hin, dass individuelles Wirken und Können am Werk sein könnte“ (Bendel 2007: 24): ein besonders begabter Autoverkäufer (Brünner 1994), ein besonders autoritärer Chef (Müller 1996). Der Wert dieser Studien würde in keiner Weise geschmälert, wenn man von Anfang an deklarieren würde, dass nicht „Verkäufer“ oder „Vorgesetzte“ analysiert werden, sondern eben ein besonders geschickter Autoverkäufer bzw. ein besonders autoritärer Vorgesetzter – im Gegenteil.

Ausgehend von ihrer Alltagserfahrung oder von ihren Gesprächsdaten, die klare Unterschiede zwischen verschiedenen Individuen erkennen lassen, haben denn auch einige wenige Gesprächsforschende sprachliche Individualität gezielt untersucht. Dabei haben sie auch Hypothesen darüber aufgestellt, welches die Gründe für individuelle Unterschiede sein könnten.

Den Auftakt zur empirischen Untersuchung individueller Unterschiede im Interaktionsverhalten bildet die Untersuchung von Johnstone (1996). Sie

³ Bendel (2007) berichtet, dass die Vorgesetzten der von ihr untersuchten Call-Agents ihre Schützlinge auch auf Aufnahmen, bei denen die Stimmen verfremdet worden waren, sofort erkannten – an „ihrer Art zu telefonieren“.

beschreibt individuelle Unterschiede von Interagierenden in verschiedenen Settings (Call Center, wissenschaftliches Seminar) und führt diese auf unterschiedliche rhetorische Fähigkeiten der Personen sowie deren Bemühen um eine persönliche Identität („voice“) zurück.⁴

Spranz-Fogasy (1997) untersucht das unterschiedliche verbale Verhalten von Teilnehmern in TV-Diskussionen und prägt den Begriff des Interaktionsprofils, betrachtet letzteres jedoch als emergentes Phänomen und schliesst dessen Rückführung auf personale Faktoren explizit aus.

Spiegel (2006) untersucht in ihrer Studie individuelle Unterschiede zwischen verschiedenen Lehrpersonen und kommt zum Schluss, dass die schulische Interaktion „in nicht unerheblichem Mass von der Persönlichkeit der Lehrenden abhängt“ (S. 218). Im Bereich der Dialektologie kommen verschiedene Studien ebenfalls zum Schluss, dass die Persönlichkeit einen Einfluss auf das Verhalten der Sprechenden haben muss, zum Beispiel Bürkli (1999).

Bendel (2007) beschreibt individuelle Interaktionsprofile von Call Agents und entwickelt mit dem „Person-Interaktions-Kreis“ ein Modell mit fünf Faktoren, welche individuelles verbales Verhalten von Personen in einem institutionellen Setting bewirken: Situations- und Rollenauslegung, allgemeine und berufliche Kompetenz, sprachliche Kompetenz, körperlich-seelische Befindlichkeit sowie Persönlichkeit und Identität (S. 356).

Butterworth (2015) untersucht die individuelle Variation von Sprechenden beim Gebrauch von Redewiedergabeverfahren, wobei sie die untersuchten sprachlichen Merkmale quantifiziert und statistisch auswertet. Ihre Studie zeigt, wie nützlich quantitative Methoden sind, um interindividuelle Unterschiede im verbalen Verhalten aufzuzeigen. Rückschlüsse auf die Persönlichkeit der Sprechenden zieht Butterworth allerdings keine.

Gall (2019) untersucht in einer Längsschnittstudie Disfluencies bei alten Männern und verfolgt dabei einen konsequent individuenzentrierten Ansatz. Sie kann zeigen, dass die Probanden zu beiden Messpunkten unterschiedlich viele und verschiedene Formen von Disfluencies produzieren und dass auch die Veränderungen über die 11 Jahre individuell verschieden sind. Sie macht eine ganze Reihe von Einflussfaktoren auf individuellen Sprachgebrauch geltend, neben der Bildung, dem Gesundheitszustand, der Lebenssituation u.a.m. auch die Persönlichkeit der Personen, zum Beispiel deren Extraversion oder Verträglichkeit. Mit ihrem Rückgriff auf die Persönlichkeit als erklärende Variable für sprachliches Verhalten stellt Gall innerhalb der Linguistik eine absolute Ausnahme dar. Ihre Schlussfolgerung lautet: „[L]etztlich zeigt der

⁴ Von unterschiedlichen rhetorischen Fähigkeiten und Selbststilisierungen bei Jugendlichen berichtet auch Galliker (2014).

individuenzentrierte Ansatz, dass Sprache ... individuell und eine Generalisierbarkeit unter Missachtung individueller Faktoren nicht möglich ist.“ (S. 317). Dem können wir uns nur anschliessen.

Es gibt eine interdisziplinäre Studie, die als direkter Wegbereiter unserer Studie gelten kann. Andresen (2015) erstellt Transkripte von Gesprächen, die unter Laborbedingungen durchgeführt wurden, und korreliert das Ausmass der Extraversion ihrer Probandinnen mit ausgewählten Merkmalen ihres verbalen Verhaltens. Sie kann eindeutige Zusammenhänge bestätigen: Extravertierte benützen mehr Interjektionen, umgangssprachliche Variationen, Personalpronomen der 1. Person Singular, Verbzweitstellungen in Nebensätzen und setzen ihre Äusserungen bei Simultanstarts häufiger fort. Introvertierte benützen häufiger Vagheitsausdrücke, Verbletzstellung in Nebensätzen und brechen ihre Äusserungen bei Simultanstarts eher ab (S. 155).

Leider sind die von Andresen untersuchten Merkmale bis auf das letzte (Verhalten bei Simultanstarts) eher grammatischer Art und geben kaum Auskunft über das interaktionale Verhalten der Probandinnen. In ihrer Rezension weist Bendel Larcher (2016) darauf hin, dass schon ein flüchtiger Blick in die Transkripte von Andresen erkennen lässt, dass mit genuin gesprächsanalytischen Kategorien noch viel deutlichere Unterschiede zwischen Paaren von extra- bzw. introvertierten Personen auszumachen sind. Zum Beispiel tendieren die extravertierten Personen im Gespräch dazu, rasch und einseitig Entscheidungen zu treffen, während die introvertierten langsam und vorsichtig verhandeln, bevor sie gemeinsam eine Entscheidung treffen.

Die zitierten Studien zeigen, dass individuelle sprachliche Variation auf ganz verschiedenen sprachlichen Ebenen existiert und dass man diese mit gesprächslinguistischen Methoden identifizieren kann. Die Hinweise verdichten sich, dass individuelle Unterschiede unter anderem auf die Persönlichkeit der Sprechenden zurückzuführen sind. Das sollte mit der hier besprochenen Studie systematisch untersucht werden.

2.2. Sprache und Persönlichkeit in der Psychologie

2.2.1. Konzepte und Messung von Persönlichkeit

In der differenziellen Psychologie ist Persönlichkeit ein abstraktes Konzept, um die Einzigartigkeit von Personen bezüglich ihrer Eigenschaften und Verhaltensweisen zu erfassen. „Persönlichkeit ist die dynamische Organisation von psychophysischen Systemen innerhalb der Person, die in gegebenen Kontextbedingungen konsistente Präferenzen in der Produktion von Verhaltens-,

Denk- und Gefühlsweisen hervorbringen“ (Stemmler et al. 2016: 48). Persönlichkeit zeigt sich darin, dass Personen in identischen Situationen stabiles und in verschiedenen Situationen konsistentes Verhalten zeigen (ebd.: 53).

Verschiedene Modelle der Persönlichkeit wurden entwickelt, die sich einteilen lassen in den eigenschaftstheoretischen, den psychodynamischen und den verhaltenstheoretischen Ansatz. Während die letzten zwei vor allem in der Psychotherapie von Bedeutung sind, dominiert der erste Ansatz in der Forschung und, darauf aufbauend, in der Persönlichkeitsdiagnostik, der Beratung und der Personalentwicklung.

Das bekannteste eigenschaftstheoretische Modell ist jenes der „Big Five“, die so genannt werden, weil sie fünf breit gefasste Dimensionen der Persönlichkeit abbilden. Die fünf Dimensionen heißen Neurotizismus / Emotionale Stabilität, Extraversion, Offenheit für Erfahrungen, Verträglichkeit und Gewissenhaftigkeit. Jede Dimension umfasst sechs Facetten, die Dimension Neurotizismus zum Beispiel Ängstlichkeit, Reizbarkeit, Depression, Soziale Befangenheit, Impulsivität und Verletzlichkeit (NEO-Persönlichkeitsinventar nach Costa & McCrae, in der deutschen Version von Ostendorf & Angerleitner 2004, zit. in Stemmler et al. 2016: 296f). Das Modell beruht auf der lexikalischen Hypothese und wurde entsprechend hergeleitet. Nach der lexikalischen Hypothese der Persönlichkeit sind sämtliche Persönlichkeitsmerkmale in der natürlichen Sprache abgebildet, und die Wörter, mit denen Eigenschaften bezeichnet werden, können mittels Faktorenanalyse in Dimensionen gruppiert werden. Aus diesem Ansatz heraus entstanden die fünf oben genannten Dimensionen.

Jüngeren Datums ist das HEXACO Modell, welches zusätzlich als sechste Dimension Ehrlichkeit-Bescheidenheit kennt und einzelne Facetten der Big Five anderen Dimensionen zuordnet. Dieses Modell wurde nicht allein im englischen Sprachraum entwickelt, sondern für mehrere andere Sprachen gleichzeitig, darunter die deutsche Sprache. Das ist bei einem Modell, das auf der lexikalischen Hypothese beruht, ein gewichtiges Argument für dessen Einsatz im deutschen Sprachraum. In der folgenden Tabelle werden die sechs Dimensionen und je vier Facetten des HEXACO Modells vollständig aufgelistet.⁵

⁵ HEXACO steht für Honesty-humility, Emotionality, eXtraversion, Agreeableness, Conscientiousness und Openness to experience.

Tabelle 1: Dimensionen und Facetten des HEXACO Personality Inventory (Schreiber, Müller & Morell 2018)

Dimension	Facetten	Dimension	Facetten
Ehrlichkeit-Bescheidenheit	Aufrichtigkeit Fairness Materielle Genügsamkeit Selbstbescheidung	Verträglichkeit	Nachsichtigkeit Sanftmut Kompromissbereitschaft Geduld
Emotionalität	Furchtsamkeit Ängstlichkeit Abhängigkeit Sentimentalität	Gewissenhaftigkeit	Organisiertheit Fleiss Perfektionismus Besonnenheit
Extraversion	Soziales Selbstvertrauen Soziale Kühnheit Geselligkeit Lebhaftigkeit	Offenheit für Erfahrungen	Sinn für Ästhetik Wissbegierigkeit Kreativität Unkonventionalität

Die Persönlichkeit von Personen wird manchmal über deren Verhalten erschlossen, häufiger jedoch mittels Fragebogen erhoben, die entweder von der Person selber (Selbsteinschätzung) oder von nahestehenden anderen Personen (Fremdeinschätzung) ausgefüllt werden.

2.2.2. Persönlichkeit und Sprache

Die differenzielle Psychologie betrachtet das Sprechen und Schreiben als eine Form menschlichen Verhaltens, und wie jedes Verhalten ist dieses unter anderem von der Persönlichkeit des Sprechers abhängig (Gunter 2019). Seit langer Zeit erforschen Psychologen den Zusammenhang zwischen Persönlichkeit und Sprechweise, einerseits um psychische Krankheiten diagnostizieren zu können, andererseits um grundlegende Zusammenhänge zwischen Sprechweise und Persönlichkeit zu finden. Es gibt in der Psychologie drei Zugänge, um die Sprechweise von Personen zu erfassen:

- 1) Die Psychoanalyse versucht durch die verstehende Interpretation des Inhalts und der Sprechweise einer Person deren unbewusste Antriebe und Motive zu erschliessen.
- 2) Der mit Abstand am häufigsten eingesetzte Zugang ist die quantitativ orientierte Inhaltsanalyse. Die Forschenden untersuchen den Schreibstil der Probanden mit quantitativen Wort-, Grammatik- und Contentanalysen und

korrelieren diese mit der Persönlichkeit derselben Personen, die mittels Selbst- oder Fremdeinschätzung erhoben wird.

- 3) Schliesslich gibt es eine Gruppe von Forschenden, die den Sprechstil von Personen gestützt auf ein Stilinventar einschätzen lassen, entweder durch diese selber oder durch Aussenstehende, und diese Stilkategorien anschliessend mit den Persönlichkeitsdaten der Probanden korrelieren.

Die Resultate einiger einschlägiger Studien werden im Folgenden zusammengefasst.

In einer gross angelegten Studie mit 48 männlichen Probanden untersucht Schubert (2008) den Zusammenhang zwischen Personen mit ganzheitlicher bzw. analytischer Informationsverarbeitung und einer Reihe von sprachlichen Variablen in Stressinterviews und in zwei Aufsätzen. Bei den sprachlichen Variablen sind Konzepte wie der Dogmatismusindex (Wörter wie „alle“, „immer“, „nur“ vs. Wörter wie „gelegentlich“, „vielleicht“), der Abstraktheitsindex (Wörter auf -ion, -keit, -ung etc.), die Redundanz (Type-Token-Ratio), ferner Einzelmerkmale wie die Wort- und Satzlänge, die Häufigkeit der Wortarten, der Negationen und der Ich-Form (als Anzeichen von Egozentrismus). Schubert kann nur wenige statistisch signifikante Zusammenhänge nachweisen, die zudem des öfters ihren Hypothesen zuwiderlaufen.

In seinem Buch „Personality Traits in Online Communication“ (2019) stellt Gunter ausführlich zahlreiche englischsprachigen Studien vor, die zum Zusammenhang von Persönlichkeit und Sprachgebrauch, Internetnutzung und Verhalten in den Sozialen Medien gemacht wurden. Er geht davon aus, dass Individuen einen „linguistic fingerprint“ (S. 12) haben, also über ihre Sprech- bzw. Schreibweise identifizierbar sind.⁶ Über alle Studien hinweg gesehen lassen sich offenbar Extraversion und Neurotizismus am besten anhand sprachlicher Merkmale erkennen, aber insgesamt lassen sich nur wenige Korrelationen finden und die Ergebnisse der verschiedenen Studien sind teilweise widersprüchlich.⁷

Eine gewisse Popularität erlangte der Linguistic Inquiry and Word Count (LIWC) von Pennebaker et al. (Pennebaker et al. 2003, Mairesse et al. 2007). Mittels Computer werden in studentischen Aufsätzen und mündlichen Äusserungen grammatische Kategorien wie Satzlänge, Wortarten, Personalpronomen (I, we, me), Verbformen, Tempus, Abstrakta (Wörter auf -ity, -ness, -ment, -ion) und semantische Kategorien wie positive und negative Gefühlswörter,

⁶ Die Vorstellung, es gebe einen linguistischen Fingerabdruck, wird von der deutschsprachigen forensischen Linguistik nicht geteilt (Schall 2011).

⁷ Zum Beispiel berichten Pennebaker und King (1999), dass neurotische Personen häufiger die 1. Person Singular benützen (zit. in Mairesse et al. 2007: 462), während Mairesse et al. in ihren Daten einen negativen Zusammenhang finden (ebd.: 472).

Bewegungs- und Raumbezeichnungen ausgezählt. Unter anderem ergibt sich, dass Personen mit hohen Neurotizismuswerten kürzere Äusserungen produzieren, weniger positive Gefühlswörter und weniger Selbstreferenzen benutzen. Extravertierte Personen benutzen positive Selbstreferenzen und mehr positive Emotionswörter. Personen mit hohen Werten bei Offenheit für Erfahrungen haben keinen Stil der Unmittelbarkeit („immediacy“), das heisst benutzen seltener die erste Person Singular, Präsens und sogenannte „discrepancies“ (Wörter wie „should“, „would“). Alles in allem gab es aber nur wenige robuste Zusammenhänge zwischen Wortkategorien und Persönlichkeitsmerkmalen.

Mairesse et al. (2007) stellen in ihrer Studie zusammen, was die bisherige Forschung zu Sprache und Persönlichkeit gefunden hat. Diesem zufolge gilt für das Verhalten von introvertierten Personen (für extravertierte gilt das Gegenteil, vgl. Tabelle 1, S. 461):

Beteiligung	hören mehr zu und geben wenig Rückmeldungen
Themenwahl	auf sich selber und Probleme fokussiert, wenige semantische Fehler und Selbstreferenzen
Stil	förmlich, viele Heckenausdrücke
Syntax	viele Nomen, Adjektive, Präpositionen, elaborierte Konstruktionen, lange Sätze, viele Negationen
Lexikon	grosser Wortschatz, wenige soziale Wörter, wenige positive Emotionswörter, viele negative Emotionswörter
Sprechweise	überregionaler Dialekt, langsam, wenige Versprecher, viele ungefüllte Pausen, lange Reaktionszeiten, leise, nicht-nasal, geringe Frequenzvariabilität

Zu den anderen Dimensionen wurden nur wenige Zusammenhänge gefunden: Personen mit hoher Ausprägung in Neurotizismus benutzen häufiger die 1. Person Singular und negative Emotionswörter. Verträgliche Personen benutzen mehr positive Emotionswörter und weniger Artikel. Wenig verträgliche Personen benutzen mehr Schimpfwörter. Gewissenhafte Personen vermeiden Negationen, negative Emotionswörter und sogenannte „discrepancies“. Personen, die offen sind für Erfahrungen, bevorzugen lange Wörter und Wörter, die eine Möglichkeit ausdrücken („perhaps“, „maybe“), und sie vermeiden die 1. Person Singular und das Präsens. Männliche Gewissenhafte benutzen mehr Füllwörter und die 2. Person (S. 462).

Mehl et al. (2012) suchen in einer Folgestudie nach Unterschieden zwischen mündlichen und schriftlichen Äusserungen von Studierenden, wobei sie

mündlichen Sprachgebrauch als öffentlichen und schriftlichen Sprachgebrauch als privaten Kontext interpretieren. Es zeigt sich, dass extravertierte Personen vor allem im öffentlichen (mündlichen) Kontext so viele Worte produzieren, privat (schriftlich) nicht, und dass neurotische Personen primär im Schriftlichen über Gefühle reden, im Mündlichen nicht. Die Autoren ziehen den (aus linguistischer Sicht überfälligen) Schluss, dass man bei der Analyse von Sprache den jeweiligen Kontext berücksichtigen muss.

Aus linguistischer Sicht sind die zitierten Studien in mehrfacher Hinsicht problematisch. Erstens wurde in vielen Studien mit elizitierten Texten gearbeitet, mit Aufsätzen, in denen Studierende frei über ihre Gefühle schreiben sollten, oder mit mündlichen Monologen zum selben Thema. Es ist schwer vorstellbar, dass solche künstlichen Sprech- und Schreibsettings authentisches Sprachmaterial generieren. Ausserdem lassen schriftliche Texte und Monologe keinerlei Rückschlüsse auf das interaktive Verhalten zu.

Zweitens wurden die Äusserungen der Untersuchten nie im interaktiven Kontext angeschaut, sondern isoliert betrachtet. Bei Textsorten wie Facebook-Posts müssten die Äusserungen auf jeden Fall im Dialogverlauf betrachtet werden. Geradezu unverzeihlich ist das Vorgehen, Testpersonen ein Diktiergerät umzuhängen, das wahllos über den Tag verteilt Konversationsbruchstücke von 30 Sekunden aufnimmt, um diese Bruchstücke dann ohne die Gesprächsbeiträge der Gesprächspartner zu untersuchen (Mehl et al. 2012). Der Sinn solcher Gesprächsbruchstücke lässt sich überhaupt nicht erschliessen.

Drittens wurden in den meisten Studien lediglich einzelne Wörter oder Wortkombinationen ausgezählt. Dieses Auszählen von Wörtern durch den Computer ist notorisch fehleranfällig, da viele Wörter von Haus aus (Metapher!) mehrere Bedeutungen haben und im Kontext zusätzliche situative Bedeutungen annehmen können. Bei einer Äusserung wie „Ich habe mich schrecklich gefreut“ landet „schrecklich“ in der Kategorie der negativen Emotionswörter, dabei bedeutet das Wort in diesem Zusammenhang ganz einfach „sehr“. Anspielungen, Ironie, Wortspiele, doppelte Verneinungen, Metaphern – mit vielen sprachlichen Alltagsphänomenen ist der Computer überfordert.

Viertens werden aus dem Vorkommen bestimmter Wörter teilweise voreilige Schlussfolgerungen bezüglich des Stils bzw. der Person gezogen. Aus dem schlichten Quotienten von Verben und Adjektiven (sogenannter Aktionsquotient) auf die emotionale Stabilität des Schreibenden zu schliessen (Schubert 2008: 146), ist doch ziemlich gewagt. Vielen Autoren gilt die häufige Verwendung von „ich“ als Zeichen dafür, dass die Person ichbezogen ist (bei Schubert ist die Häufigkeit des Wortes „ich“ alleiniger Messwert für einen sogenannten Egozentrismusindex). Das Wort „ich“ hat aber in Texten verschiedene Funktionen. Es gibt das Ich, welches tatsächlich die Person und deren Erleben betrifft,

es gibt aber auch das Ich, das lediglich der Textorganisation dient („Ich komme nun zum zweiten Punkt“) und kaum als Signal von Ichbezogenheit gewertet werden kann.

Fünftens und letztens kann man aus Wort- und Grammatikformen den Sinn einer Äusserung und deren interaktive Funktion nicht erschliessen. Ob eine Frage wirklich ein Ersuchen um Information ist oder ein Vorschlag, eine Bitte oder gar eine subtile Form der Kritik, ist nur aus dem Kontext zu erschliessen – Sprachanalyse setzt ein verstehendes Subjekt voraus.

So verwundert es nicht, dass auch Gunter kritisch anmerkt: „In text mining approaches that rely heavily on simple word counts, therefore, questions have been raised about whether this level of logistic measurement is capable to shedding light on a person's personality attributes at all“ (Gunter 2019: 58).

Schwartz et al. (2013) sehen den Grund dafür, dass viele Studien, die auf dem Auszählen von Wörtern basieren, deswegen dürftige Resultate zeitigen, weil sie mit vorab definierten Wortkategorien arbeiten. Die Autoren schlagen einen *open-vocabulary approach* vor, bei welchem mittels computergestützter Clusteranalyse die relevanten Wortgruppen in den Daten selber ausfindig gemacht werden – eine Form der Big Data Analyse. Damit untersuchen sie die Texte von Tausenden von Facebook Benutzern, die freiwillig einen Persönlichkeitsfragebogen ausgefüllt haben. Sie können klare Korrelationen zwischen der Häufigkeit bestimmter Ausdrücke und den Persönlichkeitsdimensionen der untersuchten Personen feststellen:

For example, extraverts were more likely to mention social words such as ‘party’, ‘love you’, ‘boys’, and ‘ladies’, whereas introverts were more likely to mention words related to solitary activities such as ‘computer’, ‘Internet’, and ‘reading’. In the openness cloud, words such as ‘music’, ‘art’, and ‘writing’ (i.e., creativity), and ‘dream’, ‘universe’, and ‘soul’ (i.e., imagination) were discriminating. (Schwartz et al. 2013: Abschnitt Results).

Der Einsatz von KI soll die Methode selbst für kleinere Datenmengen anwendbar machen (Arnoux et al. 2017).⁸

Die Studie von Schwartz et al. stellt einen Paradigmenwechsel in der psychologischen Forschung dar: „Exploratory analyses ... change the process from that of testing theories with observations to that of data-driven identification of new connections“ (2013: Abschnitt Discussion). Die zuletzt genannten Studien funktionieren vermutlich vor allem deshalb, weil sich die Leute in den sozialen Medien über private Themen äussern und ihre Gefühle

⁸ Die Ergebnisse dieser und ähnlicher Studien werden unterdessen auch kommerziell verwertet und für das zielgruppenspezifische Marketing verwendet (IBM Watson o. J.).

mit Ausdrücken wie „so depressed“ oder „fucking“ mitteilen. In Texten oder auch mündlichen Äusserungen aus einem beruflichen Kontext dürften solche Ausdrücke kaum zu finden sein, was eine Reproduktion der Resultate erschwert. Trotzdem lässt sich festhalten, dass sich offenbar Verbindungen zwischen dem Vokabular von Schreibenden und deren Persönlichkeit finden lassen, wenn man authentische Texte aus den Sozialen Medien mit einer offenen Kodierung untersucht.

Für die Zukunft setzen die Forschenden grosse Hoffnungen in den Einsatz computergestützter Sprachanalyse: „Given that our words reflect who we are as psychological beings, increasingly accurate models of human language will necessarily produce an increasingly clear reflection of human thought, feelings, and behavior“ (Boyd & Schwartz 2020). Die Formulierung lässt erkennen, dass die aus linguistischer Sicht problematische Fixierung auf „Wörter“ beibehalten bleibt.

Einen radikal anderen Ansatz verfolgen Forschende um de Vries, aber auch andernorts. Sie analysieren nicht das Gesprochene oder Geschriebene selber, sondern lassen Personen den Sprechstil von sich selber oder von anderen Personen einschätzen. Zu diesem Zweck wurden verschiedene Stilinventare entwickelt, darunter das *Communication Styles Inventory* (de Vries et al., 2011), welches sechs Stilmerkmale mit je vier Facetten umfasst. Diese Stilmerkmale beruhen – wie die Persönlichkeitsdimensionen der Big Five – auf einem lexikalischen Ansatz; das heisst, dass Begriffe, mit denen der Kommunikationsstil von Personen in der natürlichen Sprache beschrieben werden, zu sechs Stilmerkmalen gruppiert wurden. Da keine deutsche Version existiert, werden in der folgenden Tabelle die englischen Begriffe aufgeführt.

Tabelle 2: Communication Styles Inventory nach de Vries et al. (2012: 523-528).

Stilmerkmal	Facetten	Stilmerkmal	Facetten
Expressiveness	Talkativeness Conversational dominance Humor Informality	Questioningness	Unconventionality Philosophicalness Inquisitiveness Argumentativeness
Preciseness	Structuredness Thoughtfulness Substantiveness Conciseness	Emotionality	Sentimentality Worrisomeness Tension Defensiveness
Verbal aggressiveness	Angriness Authoritarianism Derogativeness Nonsupportiveness	Impression manipulativeness	Ingratiation Charm Inscrutableness Concealingness

Bei zwei Studien zeigen sich Unterschiede zwischen den Geschlechtern (Frauen hatten höhere Werte bei Emotionality und tiefere bei Verbal Aggressiveness, Preciseness und Questioningness) und zwischen den Persönlichkeitsdimensionen, die mit dem HEXACO gemessen wurden. Die stärksten Zusammenhänge ($r_s > .40$) waren die folgenden:

- Extraversion korreliert positiv mit Expressiveness und negativ mit Emotionality.
- Verträglichkeit korreliert negativ mit Verbal Aggressiveness.
- Offenheit für Erfahrungen korreliert positiv mit Questioningness.
- Emotionalität korreliert positiv mit Emotionality.
- Ehrlichkeit-Bescheidenheit korreliert negativ mit Verbal Aggressiveness und Impression manipulativeness.
- Gewissenhaftigkeit zeigt keine Korrelationen, auch (wie eigentlich erwartet) mit Preciseness ist der Zusammenhang etwas unter $r_s = .40$. (ebd.: 520).

In einer Folgestudie zeigen Bakker-Pieper und de Vries (2013), dass ein expressiver und präziser Kommunikationsstil gute Führungsfähigkeiten stärker vorhersagt als die Persönlichkeitsdimensionen Extraversion und Gewissenhaftigkeit, weil das Stilkonzept enger und damit aussagekräftiger ist als die breit gefassten Persönlichkeitsmerkmale.

Die Studien (vgl. auch Leung & Bond 1999) zeigen, dass es unterschiedliche Kommunikationsstile gibt, dass diese von Beobachtern recht übereinstimmend beurteilt werden und dass die Stile mit Persönlichkeitsdimensionen korrelieren. Allerdings sind auch hier einige kritische Bemerkungen anzufügen.

Erstens: Die sechs Stile des *Communication Styles Inventory* wurden dermaßen passend zu den sechs Dimensionen des HEXACO Persönlichkeitsinventars definiert, dass die gefundenen Korrelationen einer self-fulfilling prophecy gleichkommen.

Zweitens: Viele der verwendeten Stilbezeichnungen sind nicht neutral, sondern mit Wertungen verbunden; Einschmeicheln (Ingratiation) zum Beispiel ist negativ konnotiert. Das macht eine objektive Beurteilung des Kommunikationsstils einer Person schwierig.

Drittens: Bei den bisherigen Studien zu Kommunikationsstilen (siehe auch Leung & Bond 1999) wurden die Persönlichkeit und der Kommunikationsstil jeweils von denselben Personen beurteilt. Das ist grundsätzlich problematisch, denn wenn Ausgangs- und Zielvariablen („predictor and criterion variables“) von denselben Personen beurteilt werden, führt das zu systematischen Verzerrungen, die als „common rater bias“ bekannt sind (Podsakoff et al. 2003: 881). Bei den zitierten Studien zu Persönlichkeit und Stil kommt ein Punkt hinzu, der das Problem weiter verschärft: Es ist davon auszugehen, dass jene

Personen, die die Persönlichkeit einer anderen Person einschätzen sollen, sich in erster Linie auf deren Kommunikationsverhalten stützen. Wenn nun dieselben Personen den Kommunikationsstil einschätzen, so sind diese beiden Messungen nicht unabhängig voneinander. Die hohen Korrelationen zwischen Extraversion und Expressiveness etc. sind dann keine Überraschung.

Viertens: So interessant die Ergebnisse zur Stilforschung sind, aus linguistischer Sicht bleiben die verwendeten Stilbezeichnungen eine Blackbox. Auf welche linguistischen Merkmale stützen sich die Befragten, wenn sie den Sprechstil von anderen als dominant oder autoritär oder unkonventionell bezeichnen? Auf den Gesprächsinhalt, auf die ausgeführten Sprechakte (befehlen, Fragen stellen etc.), auf den Stil im engeren Sinne⁹, auf die Stimme¹⁰? Das bleibt völlig offen.

Das Konzept des Kommunikationsstils ist interessant für unsere Studie, weil es unserem Konzept des Interaktionsprofils nahe kommt. Eine linguistische Operationalisierung der verwendeten Stilbegriffe steht allerdings noch aus.

Zusammenfassend lässt sich sagen: Die von Psychologen durchgeführten Studien zeigen, dass es Zusammenhänge zwischen der Sprachverwendung von Personen und deren Persönlichkeit gibt. Die Studien beschränken sich allerdings weitgehend auf die Analyse des Wortschatzes oder pauschale Einschätzungen des Sprechstils. Eine Untersuchung des interaktionalen Verhaltens von Personen, die gesprächsanalytischen Kriterien genügt, existiert nicht.

3. Theoretische Fundierung der Studie

3.1. Sprechen als Form menschlichen Handelns

Unsere Studie stützt sich auf ein pragmatisches Verständnis von Sprache. Wir verstehen Sprechen als eine Form menschlichen Handelns, welches von Intentionen geleitet ist (Ehlich 1991). Interagierende verfolgen mit ihrem Sprechen Ziele, zum Beispiel sich in einem Bewerbungsgespräch als ideale Arbeitnehmende zu präsentieren, und sie haben situationsspezifische Aufgaben zu lösen, zum Beispiel Auskunft über ihren beruflichen Werdegang zu

⁹ Der Begriff Stil wird von den zitierten Psychologen ganz anders verwendet als in der Linguistik üblich. Bei ihnen ist Stil eine übergeordnete Kategorie für ganz unterschiedliche sprachliche Aspekte wie Redemenge, Inhalt, Sprechakte, Argumentationsformen etc., während in der Linguistik der Stil begrenzt ist auf das WIE der Durchführung einer sprachlichen Handlung, ob zum Beispiel ein formeller oder salopper Stil verwendet wird.

¹⁰ Aus psychologischen (Müller 2009) und sprechwissenschaftlichen Studien (Pietschmann 2011) ist bekannt, dass Testpersonen allein aus der Prosodie Rückschlüsse auf die Persönlichkeit der Gehörten ziehen.

geben.¹¹ Gespräche sind in dieser Konzeption eine Abfolge wechselseitiger, aufeinander bezogener sprachlicher Handlungen.

In institutionellen Kontexten sind Interagierende nicht frei in ihrem Handeln. Die Situation gibt vor, welche Handlungen möglich sind und erwartet werden und welche nicht.¹² So war den Studierenden, die sich an dieser Studie beteiligten, vorgegeben, was sie zu tun hatten (vgl. Abschnitt 4.3), und der Kontext – Gruppenarbeit an einer Hochschule – machte ein bestimmtes Verhalten erwartbar, zum Beispiel dass sich alle an der Lösung der Aufgabe beteiligen und dass man sich gegenseitig duzt.

Trotzdem besteht auch in institutionellen Kontexten immer ein individueller Handlungsspielraum (Bendel 2007: 71). Institutionelle Vorgaben werden von den Individuen interpretiert und auf eigene Weise umgesetzt; neben den vorgegebenen Zielen verfolgen Individuen ihre eigenen Ziele und setzen dazu unterschiedliche sprachliche Mittel ein (Brünner & Pick 2020). So ist bei einer studentischen Gruppenarbeit nicht vorgegeben, wer schlussendlich wie viel leistet, wer die zentralen Entscheidungen trifft, wer wie viel spricht usw. Eine Studentin kann das persönliche Ziel verfolgen, ihre Meinung mit allen Mitteln durchzusetzen (vgl. Karin in der Einleitung), während eine andere das Ziel verfolgt, möglichst ungeschoren davon zu kommen, zum Beispiel das Protokoll nicht schreiben zu müssen.¹³ Bisherige Studien – und die Erfahrung – zeigen denn auch, dass die Beteiligung von Studierenden in Gruppenarbeiten sehr unterschiedlich ausfällt.¹⁴ Die einen sprechen viel, die anderen wenig, manche kämpfen für ihre Meinung, manche nicht, die einen unterbrechen, machen Witze, lachen, andere nicht.

Da stellt sich nun die Frage, warum verschiedene Personen in identischen Situationen unterschiedlich interagieren? Wir gehen davon aus, dass es zu einem wesentlichen Teil ihre Persönlichkeit ist, die sie unterschiedlich handeln lässt.

Manche Gesprächsforschende, vor allem VertreterInnen einer strengen Auslegung der Konversationsanalyse, sind einem radikal konstruktivistischen Paradigma verpflichtet und gehen davon aus, dass alle Phänomene, die wir beobachten, grundsätzlich emergent sind und nur in der Interaktion entstehen.

¹¹ Zum Gespräch als Aufgabenschema vgl. grundlegend Kallmeyer & Schütze (1976: 21), aber auch Brünner & Graefen (1994) und Spiegel & Spranz-Fogasy (2003).

¹² Zur Institutionenanalyse in der funktionalen Pragmatik vgl. einführend Meer & Pick (2019: 31).

¹³ In unserem Korpus setzen die Studierenden verschiedene Strategien ein, um den Flipchart nicht schreiben zu müssen; zum Beispiel behaupten sie, sie könnten das nicht (Susanne in Gespräch 5, 97) oder man könne ihre Schrift nicht lesen (Beatrice in Gespräch 1, 99), oder sie fragen direkt eine andere Studentin, ob sie schreiben 'wolle' (Yvonne in Gespräch 6, 140).

¹⁴ Das zeigen viele Analysen von studentischen Arbeitsgesprächen, die von Studierenden der Hochschule Luzern durchgeführt wurden.

Dazu gehören nicht nur bestimmte interaktionale Muster wie Gesprächsbeendigungen (Selting 2007) oder Reparatursequenzen (Pfeiffer 2010), sondern auch personengebundene Phänomene wie soziale Identitäten (Benwell & Stokoe 2016) und sogar Gefühle (vgl. die Beiträge in Pépin 2008).

Wir teilen die konstruktivistische Sichtweise in dieser Radikalität nicht und halten die Vorstellung, dass so etwas wie Identitäten und Gefühle erst und nur in der Interaktion emergieren, für eine Reifizierung der Methode: Wenn die Gesprächspartner (und die Beobachtenden) die soziale Identität oder die Gefühle einer Person im Verlaufe der Interaktion sukzessive erkennen, bedeutet das nicht, dass diese erst in der Interaktion entstehen.

Wir sollten ferner nicht davon ausgehen, dass Aspekte der Person wie zum Beispiel das Geschlecht (Hopper & LeBaron 1998) und Aspekte der Situation, die nicht versprachlicht werden (Auer 1996) und sich daher einem konversationsanalytischen Zugriff entziehen, nicht existieren und das Gespräch nicht beeinflussen.

Dazu ein Beispiel: Wenn ich mit einer Arbeitskollegin über unsere Kinder plaudere, so aktivieren wir beide unsere soziale Identität als Mütter. Wenn ich mit einer kinderlos gebliebenen Kollegin aus Taktgefühl nicht über Kinder rede, so wird meine soziale Identität als Mutter dadurch keineswegs gelöscht – die andere weiss so gut wie ich, dass ich Mutter bin, und wird es ihrerseits vermeiden, sich gerade bei mir über Kinder zu beschweren. Wir reden in den meisten Interaktionen nicht über unsere Herkunft, unsere ethnische Zugehörigkeit, unser Alter, unser Geschlecht oder andere Aspekte unserer Identität, aber es wäre absurd anzunehmen, dass sich unsere Gesprächspartner nicht dennoch permanent an dem orientieren, was sie von uns wahrnehmen und wissen – auch und gerade mit dem, was sie unterlassen.

Wir gehen davon aus, dass unsere soziale Identität und unsere Gefühle an unseren Körper gebunden sind und wir sie in die Situation mitbringen, in welcher sie dann in der ein oder anderen Weise (partiell) zum Ausdruck kommen und allenfalls interaktiv bearbeitet werden. Wir gehören damit in der Terminologie von Cameron zu den „realists“, die – bei Cameron auf das Geschlecht bezogen – Eigenschaften der Personen als in der Interaktion immer präsent betrachten (Cameron 2015: 5).

Das Gleiche gilt für die Persönlichkeit. Mit der Persönlichkeitspsychologie gehen wir davon aus, dass unsere Persönlichkeit stabil ist und sich nur über lange Zeiträume ändert, und dass sie unser Verhalten beeinflusst bzw. unser Verhalten Ausdruck unserer Persönlichkeit ist (Stemmler et al. 2016). Desgleichen gehen wir davon aus, dass Personen in identischen Situationen stabiles und in verschiedenen Situationen konsistentes Verhalten zeigen (ebd.: 53).

Damit soll keinem Determinismus das Wort geredet werden, so als würde die Persönlichkeit uns keinerlei Verhaltensfreiheit gewähren und unser Interagieren vollständig vorhersagbar machen. Aber wir gehen davon aus, dass unsere Persönlichkeit ein gewisses Verhalten eher begünstigt als ein anderes und daher zu konstanten Präferenzen im interaktionalen Verhalten führt.

Wir gehen also davon aus, dass neben situativen Faktoren wie der institutionellen Rolle und neben soziodemografischen Faktoren wie Herkunft, Alter und Geschlecht auch die Persönlichkeit das interaktive Verhalten von Personen beeinflusst. Für die Gesprächsforschung wäre es ein Gewinn, die vermuteten Zusammenhänge zwischen Persönlichkeit und interaktionalem Verhalten zu erforschen, weil die Kenntnis dieser Zusammenhänge unser theoretisches Verständnis von Gesprächen weiter differenziert und weil wir dadurch das sprachliche Handeln von Individuen besser verstehen können.

3.2. Das Konzept des Interaktionsprofils

Wenn wir untersuchen wollen, ob das Interaktionsverhalten einer Person mit ihrer Persönlichkeit zusammenhängt, müssen wir dieses Verhalten möglichst vollständig erfassen. Es genügt nicht, nur einzelne Stilmerkmale (Andresen 2015) oder Handlungsmuster wie Redewiedergaben (Butterworth 2015) oder Argumentationen (Mundwiler et al. 2019) zu untersuchen.

Für diese Gesamtheit des interaktionalen Verhaltens benützen wir den Begriff des Interaktionsprofils. Spranz-Fogasy hat diesen Begriff in seiner Habilitation als erster verwendet. Bei ihm sind Interaktionsprofile „Handlungskonfigurationen einzelner Interaktionsteilnehmer, die auf der Basis des Interaktionshandelns aller Teilnehmer einer Interaktion zustandekommen, die sich interaktiv entwickeln und stabilisieren“ und „nicht präfiguriert“ sind (Spranz-Fogasy 1997: 109). In seinem Konzept sind Interaktionsprofile also emergente Phänomene.

In ihrer Habilitation hat Bendel den Begriff ganz anders definiert: „Als Interaktionsprofil bezeichne ich das Ensemble aller interaktiv relevanten, rekurrenten, konstellationsunabhängigen sprachlichen Verhaltensweisen eines Individuums innerhalb einer gesellschaftlichen Domäne, welche in ihrer Gesamtheit das Individuum innerhalb dieser Domäne charakterisieren und eindeutig identifizierbar machen“ (Bendel 2007: 232). Bei Bendel sind Interaktionsprofile also gerade nicht emergent, sondern beschreiben das rekurrente, konstellationsunabhängige interaktionale Verhalten von Personen.

An diese Definition lehnen wir uns in der vorliegenden Studie an. Allerdings beschränken wir uns diesmal nicht auf jene Verhaltensweisen, in denen sich

die Individuen nachweislich von anderen unterscheiden (ebd.), sondern erfassen das gesamte sprachliche Handeln der untersuchten Personen, unabhängig davon, ob andere sich gleich oder anders verhalten.

Ein solchermassen definiertes Interaktionsprofil lässt sich auf unterschiedliche Weise operationalisieren und – was für unsere Studie notwendig war – quantifizieren. Gemäss unseres pragmatischen Ansatzes konzeptualisieren wir die aufgezeichneten Gespräche als Abfolgen sprachlicher Handlungen. Ursprünglich wollten wir bei jeder Äusserung lediglich die damit vollzogene sprachliche Handlung identifizieren und dergestalt herausarbeiten, wie Individuen sich unterschiedlich in ein Gespräch einbringen: wie häufig sie Fragen stellen oder Hinweise zum Vorgehen geben oder Erklärungen liefern usw.¹⁵

Die Analyse der Gespräche zeigte aber bald, dass dieser Ansatz viel zu kurz greift. Individuelle Unterschiede zeigen sich auch in der Art, wie jemand sich am Gespräch beteiligt, ob er oder sie sich häufig zu Wort meldet, viel oder wenig spricht, mit glatten Sprecherwechseln einsetzt oder andere unterbricht. Und schliesslich zeigen sich individuelle Unterschiede auch in der stilistischen Ausgestaltung der Äusserungen, ob jemand zum Beispiel seine Aussagen verstärkt oder abschwächt.

Daher haben wir uns entschieden, drei Ebenen zu unterscheiden und die Gespräche in drei Durchgängen zu annotieren, wobei wir uns bei der ersten und dritten Ebene auf Begriffe der Konversationsanalyse und der linguistischen Stilforschung stützen:

Auf der *formalen Ebene* untersuchen wir, wie viel jemand spricht, welche Formen des Sprecherwechsels die Person benützt und wie stark sie das Gespräch thematisch steuert. Diese Ebene nennen wir *Gesprächsbeteiligung*.

Auf der *pragmatischen Ebene* untersuchen wir, WAS die Personen tun, welche sprachlichen Handlungen sie ausführen, ob sie zum Beispiel eine Verständnisfrage stellen, einen Vorschlag machen oder eine Aussage mit einem Zitat belegen usw. Diese sprachlichen Handlungen nennen wir *Gesprächsbeiträge*.

Auf der *stilistischen Ebene* untersuchen wir, WIE die Personen ihre sprachlichen Handlungen durchführen, welche Formulierungen sie wählen, ob sie zum Beispiel Heckenausdrücke oder Metaphern verwenden, in der Ich-Form sprechen oder unpersönliche Formulierungen wählen. Auf dieser Ebene sprechen wir von *Stilmerkmalen*.

¹⁵ Das rückt unser Vorgehen in die Nähe der sozialpsychologischen *Interaction Process Analysis* (Keyton 2018b).

Was in der vorliegenden Operationalisierung des Konzepts Interaktionsprofil ganz klar fehlt, ist die *stimmliche Ebene*, also die Stimme und der Sprechausdruck. Wir alle können Menschen an ihrer Stimme identifizieren, daher ist sie ein wichtiges Merkmal sprachlicher Individualität. Da wir aber keine Sprechwissenschaftlerin im Team hatten, fehlte uns die Kompetenz, Stimme und Sprechausdruck zu untersuchen.¹⁶

Die genaue Herleitung und Erläuterung der genannten drei Analyseebenen erfolgt im nächsten Kapitel. Wir benützen für die Erstellung der Interaktionsprofile unserer ProbandInnen Begriffe, die aus unterschiedlichen Forschungstraditionen stammen. Viele Begriffe, die wir für die Untersuchung der formalen und stilistischen Ebene benützen, stammen aus der Konversationsanalyse, das sind Begriffe wie glatter Sprecherwechsel, Simultanstart, Heckenausdruck oder Selbstreparatur. Für die pragmatische Ebene benützen wir pragmatisch fundierte Bezeichnungen für sprachliche Handlungen, die letztlich auf die Sprechakttheorie zurückgehen. Diese Kombination scheint paradigmatisch auf den ersten Blick gewagt. Wir meinen jedoch, dass es sinnvoll ist, die gleichen Gespräche aus verschiedenen konzeptionellen Blickwinkeln zu betrachten, da sich Individualität eben auch auf ganz verschiedenen Ebenen zeigt.

4. Methodik

Die vorliegende Studie ist interdisziplinär angelegt und stützt sich auf die folgende grundsätzliche Idee: Mit Methoden und Begriffen der Gesprächsforschung wird das Interaktionsprofil von Testpersonen erfasst, während mit psychologischen Methoden die Persönlichkeit derselben Personen erhoben wird. Danach wird überprüft, ob es zwischen dem einen und dem anderen Korrelationen gibt.

Um statistische Berechnungen anstellen zu können, müssen die Gesprächsdaten quantifiziert werden. Das ist in der Gesprächsforschung noch wenig verbreitet. Stivers (2015) legt jedoch dar, dass nichts gegen eine Quantifizierung spricht, solange die Codierung nach konversationsanalytischen Prinzipien erfolgt, das heisst unter Berücksichtigung des interaktiven Prozesses. So kann nur anhand der Position in der Interaktion festgestellt werden, ob ein „ja“ eine Antwort auf eine Frage, ein Hörsignal oder der Auftakt zu einer Äusserung ist.

¹⁶ Die Audiodateien zu diesem Projekt sind im Archiv für Gesprochenes Deutsch zugänglich. SprechwissenschaftlerInnen sind explizit eingeladen, die Stimmen und den Sprechausdruck der ProbandInnen zu untersuchen und mit anderen Variablen ihres Interaktionsprofils und ihren Persönlichkeitsdaten zu korrelieren.

Ein Beispiel für die Quantifizierung konversationeller Merkmale ist die Arbeit von Jenkins und Reuber (2015), in welcher mit gesprächslinguistischen Methoden die Diagnose von Epilepsie verbessert wurde. Auch die Arbeit von Mundwiler et al. (2019) zum Argumentieren von Schulkindern beruht auf einem gemischten qualitativ-quantitativen Ansatz, bei welchem statistische Auswertungen von Argumentationssequenzen von Schulkindern kombiniert werden mit klassischen qualitativen Sequenzanalysen.

Unsere Studie geht einen Schritt weiter, indem sie den Anspruch hat, nicht nur einzelne Phänomene wie zum Beispiel Argumentationen zu quantifizieren, sondern jede einzelne Äusserung im Gespräch zu annotieren, um ein vollständiges Interaktionsprofil der Sprechenden erstellen zu können. Die einzelnen Codes werden dann mit den Persönlichkeitsdaten korreliert. In diesem Modell ist das Interaktionsverhalten die abhängige Variable, während die Persönlichkeit als unabhängige Variable behandelt wird. Dem Anspruch nach soll die Persönlichkeit das Verhalten mindestens teilweise erklären.

4.1. Stichprobe

Damit gemessen werden kann, ob die Persönlichkeit einen Einfluss auf das Interaktionsverhalten hat, müssen andere mögliche Variablen wie Alter, Vorbildung, Sprachkenntnisse, Erfahrung und Vorwissen in Bezug auf die im Gespräch zu lösende Aufgabe (siehe unten) möglichst konstant gehalten werden.

Aus diesem Grund haben wir uns entschieden, Studierende der Hochschule Luzern – Wirtschaft als Testpersonen einzusetzen. Diese bilden eine sehr homogene Gruppe. Sie sind um die 24 Jahre alt, haben alle eine (in der Regel kaufmännische) Berufsmaturität oder gymnasiale Matura, studieren dasselbe Fach (Betriebswirtschaft) und besuchen denselben Kurs (Reden und Schreiben in Projekten).

Die Stichprobe besteht aus 24 Studierenden, 18 Frauen und 6 Männern, die 22 bis 27 Jahre alt sind (eine Studentin war 37 Jahre alt) ($M = 25.00$, Median = 24, $SD = 2.95$).

Zum Zeitpunkt der Gesprächsaufnahmen (siehe unten) haben alle Studierenden zwei Doppellektionen zum Thema Gesprächsanalyse hinter sich, befinden sich also auf demselben Wissensstand bezüglich der gestellten Aufgabe. Sie kennen sich unterschiedlich gut. Einige kennen sich von früheren Kursen, einige sind erst im laufenden Kurs zusammengekommen und kennen sich praktisch nicht. Alle Studierenden haben eine Einverständniserklärung unterzeichnet, mit welcher sie bestätigten, dass sie über den Zweck der Untersuchung informiert wurden und mit der Verwendung der Daten einverstanden sind.

4.2. Erfassung der Persönlichkeit

Die Persönlichkeit von Testpersonen wird in der Regel über Fragebogen erhoben. Zum Einsatz kommen mehrheitlich Selbsteinschätzungen, manchmal auch Fremdeinschätzungen. Selbsteinschätzungen bieten den Vorteil, dass die befragte Person sich selber vermutlich am besten kennt. Selbsteinschätzungen können aber durch Wahrnehmungsfehler und (un)bewusste Verzerrungen verfälscht sein. Je nach Merkmal oder Verhalten, das man erklären möchte, bieten Selbsteinschätzungen und Fremdeinschätzungen teilweise unterschiedlich gute Vorhersagen (Connelly & Ones 2010).

Für die vorliegende Studie kommt nur die Selbsteinschätzung in Frage, und zwar aus zwei Gründen, einem theoretischen und einem praktischen. Theoretisch ist davon auszugehen, dass Fremdbeurteilende sich bei ihrer Einschätzung der Persönlichkeit stark auf das Interaktionsverhalten der fraglichen Person abstützen. Die Messung der Persönlichkeit wäre somit nicht unabhängig vom Interaktionsverhalten der Person (vgl. Abschnitt 2.2.2). Da jedoch in dieser Studie die Korrelation von Interaktionsverhalten und Persönlichkeit untersucht werden soll, müssen die beiden Grössen zwingend unabhängig voneinander erhoben werden. Daher kommt aus theoretischer Sicht nur die Selbsteinschätzung in Frage. Auch aus praktischen Gründen kommt nur die Selbsteinschätzung in Frage: Die Testpersonen kennen sich schlicht zu wenig gut, um sich gegenseitig einschätzen zu können.

Ursprünglich war für die Erfassung der Persönlichkeit das sehr weit verbreitete Modell der Big Five vorgesehen. Wir haben uns jedoch entschieden, das HEXACO Modell der Persönlichkeit mit seinen sechs Dimensionen einzusetzen (Ashton & Lee 2007), und zwar aus den folgenden Gründen:

Erstens: Das HEXACO Modell wurde nicht allein im englischen Sprachraum entwickelt und erst später ins Deutsche übertragen, sondern von allem Anfang an auch in der deutschen Sprache entwickelt und getestet. Bei einem Modell, das auf der lexikalischen Hypothese beruht, ist das ein entscheidender Vorteil.

Zweitens wird der HEXACO Fragebogen (auf Deutsch) vom Institut für Angewandte Psychologie (IAP) der Zürcher Hochschule für Angewandte Wissenschaften (zhaw) verwendet, welche die Normwerte für eine grosse Stichprobe von Schweizer Probanden zur Verfügung stellt (Schreiber, Müller & Morell 2018). Da auch unsere Testpersonen SchweizerInnen sind, ist damit die Vergleichbarkeit am besten gewährleistet.

Der Fragebogen des HEXACO umfasst 192 Items. Die Testpersonen füllten den elektronischen Fragebogen eine Woche nach den Gesprächsaufnahmen (siehe unten) aus. Auf Wunsch konnten sie ein personalisiertes Feedback-Dokument zu ihrem Persönlichkeitsfragebogen anfordern.

Jede Skala des HEXACO besteht aus jeweils 32 Items, die auf einer 5-stufigen Skala von 1 (starke Ablehnung) bis 5 (starke Zustimmung) beurteilt werden. Beispielitems sind „Einen hohen sozialen Status zu haben ist nicht sehr wichtig für mich“ für Ehrlichkeit/Bescheidenheit; „Ich liege oft wach im Bett und mache mir um irgendetwas Sorgen“ für Emotionalität; „Wenn ich in einer Gruppe von Leuten bin, bin ich oft derjenige, der im Namen der Gruppe spricht“ für Extraversion; „Ich neige dazu nachsichtig zu sein, wenn ich andere beurteile“ für Verträglichkeit; „Ich versuche, immer fehlerfrei zu arbeiten, auch wenn es Zeit kostet“ für Gewissenhaftigkeit; und „Ich mag Leute, die unkonventionelle Ideen haben“ für Offenheit.

Wir haben nach der Rekodierung von negativ formulierten Items für jede Dimension Skalenmittelwerte über die jeweils 32 Items gebildet. Für die Darstellung der Interaktionsprofile (siehe unten) und das Feedback an die Teilnehmenden haben wir zudem anhand der Norm einer mehrheitlich schweizerischen Stichprobe die Stanine ermittelt (Schreiber et al. 2018). Stanine (Standard nine) geben an, wo eine Person mit ihrem Mittelwert auf einer Persönlichkeitsdimension in der Gesamtstichprobe anzusiedeln ist. Bei der Vergleichsstichprobe handelt es sich um über 1'800 Personen, die den Persönlichkeitsfragebogen der zhaw ausgefüllt haben. Die einzelnen Persönlichkeitsdimensionen weisen jeweils eine Normalverteilung auf. Die grosse Mehrheit der Personen hat daher bei den meisten Dimensionen Mittelwerte, die in die Stanine 4, 5 oder 6 fallen. Ein Stanine von 7, 8 oder 9 bedeutet, dass die Person auf dieser Persönlichkeitsdimension einen deutlich überdurchschnittlichen Mittelwert aufweist. Ein Stanine von 3, 2 oder 1 bedeutet, dass der Mittelwert sehr tief ist.

Tabelle 3 gibt einen Überblick über Mittelwerte, Standardabweichungen, Cronbach's Alpha-Reliabilitäten und Interkorrelationen der sechs Persönlichkeitsdimensionen.

Tabelle 3: Stichprobenkennwerte, Reliabilitäten und Interkorrelationen der sechs HEXACO-Dimensionen

	M	SD	α	1	2	3	4	5
1. Ehrlichkeit/Bescheidenheit	3.18	0.26	.69	-				
2. Emotionalität	3.17	0.56	.93	.28	-			
3. Extraversion	3.49	0.32	.80	-.09	-.50*	-		
4. Verträglichkeit	3.00	0.42	.88	.49*	.12	.16	-	
5. Gewissenhaftigkeit	3.40	0.41	.85	-.39	.00	.24	.09	-
6. Offenheit	3.09	0.45	.86	.30	-.02	-.12	.10	-.40

*zweiseitiger p-Wert < .05.

Die Dimension Ehrlichkeit/Bescheidenheit weist mit einem Cronbach's Alpha Wert von .69 eine gerade noch befriedigende interne Konsistenz auf, die anderen fünf Dimensionen weisen mit .80 bis .93 mittlere bis hohe interne Konsistenzen auf. Bisherige Erhebungen mit Persönlichkeitsfragebögen nach dem HEXACO-Modell zeigen in der Regel lediglich zwischen den Dimensionen Ehrlichkeit/Bescheidenheit und Verträglichkeit deutliche Korrelationen (Moshagen et al. 2019). In unserer Stichprobe beobachten wir zusätzlich eine negative Korrelation zwischen Emotionalität und Extraversion (-.50).

4.3. Gesprächsaufnahmen und Transkription

Damit wir von den Testpersonen das Interaktionsprofil erstellen können, brauchen wir Aufnahmen von Gesprächen, die möglichst authentisch und dennoch bezüglich Thema, Dauer und interaktiver Aufgabe standardisiert sind. Rollenspiele und Phantasieaufgaben wie „Sie sind mit dem Flugzeug im Urwald notgelandet, stellen Sie ein Packliste zusammen mit dem Material, das Sie auf ihren Rettungsweg mitnehmen“ (vgl. Andresen 2015, aber auch Mundwiler et al. 2019) erachten wir als ungeeignet, weil sie zum Theaterspielen bzw. zu unernstem Gebaren einladen. Daher haben wir uns entschieden, die Studierenden eine Aufgabe lösen zu lassen, die sie für den laufenden Unterricht ohnehin lösen mussten. Auch die Studierenden, die sich nicht am Projekt beteiligten, mussten diese Aufgabe lösen. Damit die Studierenden die Angelegenheit ernst nahmen, wussten sie von Anfang an, dass sie ihre Lösung im Anschluss an die Gesprächsaufnahme vor der ganzen Klasse präsentieren müssen.

Die gestellte Aufgabe sollte folgende Anforderungen erfüllen:

- Die Aufgabe ist in 15 Minuten lösbar, damit die Gespräche nicht zu lange dauern.
- Die Studierenden müssen etwas analysieren, bei dem es eine richtige Lösung gibt. Damit sollen sprachliche Handlungen für kollektives Problemlösen wie Fragen und Antworten, Feststellen, Ergänzen, aber auch gegenseitiges Korrigieren evoziert werden.
- Die Studierenden müssen etwas bewerten, bei dem subjektive Meinungen möglich sind. Damit sollen Argumentationssequenzen evoziert werden.
- Die Studierenden müssen Entscheidungen treffen. Damit sollen kollektive Entscheidungshandlungen evoziert werden.
- Die Studierenden arbeiten nicht am Laptop, sondern mit Papier und Stift, damit weniger Ablenkung möglich und ihr nonverbales Verhalten (zum Beispiel auf das Transkript zeigen) besser beobachtbar ist.

- Die Lösung wird sichtbar gemacht, damit die gefällten Entscheidungen verbindlich sind.

Die konkrete Aufgabe lautete wie folgt: Die Studierenden bekamen das Transkript eines echten (englischen) Reklamationsgesprächs an einer Hotelreception, welches sie vorgängig zur Gruppenarbeit im Klassenzimmer auch zu hören bekamen. In der Gruppe mussten sie folgende Fragen bearbeiten:

- Welche Strategien setzt die Receptionistin ein, um das Problem zu bearbeiten?
- Welche Strategien schlägt der reklamierende Tourguide ein, um sein Problem zu lösen?
- Wie beurteilen Sie das Verhalten der beiden?
- Was empfehlen Sie der Receptionistin für die zukünftige Bearbeitung einer ähnlichen Reklamation?
- Präsentieren Sie die Ergebnisse auf einem Flipchart.

Die Studierenden kamen am 3. bzw. 10. März 2020 während der regulären Unterrichtszeit (13.30-15.30 Uhr bzw. 18.30-20.30 Uhr) in sechs Gruppen von vier Personen in einen Gruppenraum, wo sie die Aufgabe lösen sollten und dabei auf Video und Audio aufgenommen wurden. Nach 15 Minuten wurden sie von der anwesenden Person (Projektleiterin oder -mitarbeiter) ermahnt, die Arbeit abzuschliessen.

Die Gespräche wurden mithilfe des Transkriptionsprogramms Exmaralda nach der Konvention GAT2 (Selting et al. 2009) vollständig transkribiert. Im Hinblick auf automatische Auswertungen wurden folgende kleine Änderungen an der GAT-Konvention vorgenommen:

- Die Angaben zu Prosodie (z.B. <pp>) wurden nicht in der Textzeile, sondern in der Zeile zum Nonverbalen eingefügt, damit diese beim Auszählen der Wörter nicht fälschlicherweise als gesprochene Wörter mitgezählt werden.
- Verschleifungen (z.B. „hämmir“) wurden getrennt geschrieben („häm mir“), damit sie korrekt als zwei Wörter gezählt werden.
- Folgende Wörter wurden unabhängig von der tatsächlichen Aussprache einheitlich transkribiert, um die automatische Wortsuche zu ermöglichen: äh (gefüllte Pause), ja, ich, mir (wir), eigentlich, irgendwie, eifach, villicht, ebe (eben), mega.
- Um die spätere Annotation zu erleichtern, wurden Selbstreparaturen mit einem Schrägstrich markiert (z.B. „si/ sind si“).
- Codeswitching in die Standardsprache oder in eine Fremdsprache (Englisch, Französisch, Italienisch) ist kursiv gesetzt.
- Für die Präsentation der Gespräche wird die Partiturdarstellung verwendet.

Nonverbales wurde nur notiert, wenn es eindeutig kommunikative Funktion hatte, z.B. nicken, auf das Blatt oder den Flipchart zeigen, Gesagtes illustrieren u.ä. Nicht vermerkt wurden Handlungen wie Haare zurückstreichen oder Flasche öffnen und trinken, die in den untersuchten Gesprächen eindeutig keine kommunikative Funktion hatten.

4.4. Annotation

Die Gesprächstranskripte wurden in Exmaralda annotiert, und zwar in drei separaten Durchgängen. Im ersten Durchgang wurden die Sprecherwechsel und die Themensteuerung annotiert, im zweiten die Gesprächsbeiträge und im dritten verschiedene Stilmerkmale. Sämtliche Annotationen wurden zur Sicherstellung einer konsistenten Kodierung von ein- und derselben Person vorgenommen.

4.4.1. Formale Ebene: Gesprächsbeteiligung

Um eine Aussage darüber machen zu können, wie sich die Personen am Gespräch beteiligen und wie sie auf der formalen Ebene (Gesprächsorganisation, Themensteuerung, vgl. Brinker & Sager 2001) am Gespräch mitwirken, wurden folgende Merkmale erhoben (vgl. Codes 1- und 2- im Codebuch im Anhang):

Sprechzeit

Die totale Sprechzeit in Sekunden (von Exmaralda ausgegeben).

Sprechanteil

Die Sprechzeiten aller vier Personen eines Gesprächs wurden zusammengezählt und dann die Sprechanteile der einzelnen Personen in Prozent ausgerechnet. Die zusammengezählte Sprechzeit aller Personen kann von der Dauer der Interaktion abweichen, da oftmals zwei und mehr TeilnehmerInnen gleichzeitig redeten oder umgekehrt längere Zeit niemand etwas sagte.

Sprecherwechsel

Bei sämtlichen Sprecherwechseln wurde annotiert, ob sie glatt erfolgen oder in Selbstwahl nach einer Pause von mindestens 0.5 Sekunden oder überlappend oder durch Unterbrechung.¹⁷ Minimale Rückmeldungen („ja“, „mhm“) wurden nicht als Turn gewertet, ausgebaute Rückmeldung („ja genau“, „ja voll“) wurden als Turn gewertet. Zusätzlich wurde annotiert, ob eine Person bei einem Simultanstart oder bei einer Unterbrechung weiterspricht (1-nonstop) oder abbricht (1-stop). Oftmals war auf der Aufnahme nicht zu hören, ob die

¹⁷ Fremdwahl kam nur ein einziges Mal vor.

Äusserung beendet wurde oder nicht; diese Fälle bekamen einen separaten Code (1-stopun). Schliesslich wurden die Rush-through vermerkt, also das prosodische Überspielen eines transition-relevant places zwecks Sicherung des Rederechts (Selting 2012: 92)¹⁸.

Themensteuerung

Es wurde annotiert, wenn eine Person eine neue Gesprächsphase einläutete, das hiess in den vorliegenden Gesprächen konkret, zur nächsten Teilaufgabe übergang. Das geschah meistens dadurch, dass die Teilaufgabe vom Blatt vorgelesen oder im Dialekt paraphrasiert wurde. Ein Beispiel:

Gespräch 1^{19,20}

[42]			
A1 [v]	tscheggt er aber s isch Üse bock,	und denn isch er eifach (-) denn suecht er	
B1 [v]		genau	
[43]			
A1 [v]	eifach e lösing. (0.8) voll.	<i>wie:: beurteilen sie das verhalten der beiden</i>	
B1 [v]		aso was	
B1 [n]		<zu A	
D1 [n]	((nickt))		
[Com]		(0.8)	

Anita (A1) fasst in den Zeilen 42 und 43 das eben Diskutierte zusammen und bestätigt sich selber mit „voll“, während Daniela (D1) zustimmend nickt. Nach einer kurzen Pause von 0.8 Sekunden liest Anita selber die nächste Frage vom Blatt ab und leitet damit die nächste Gesprächsphase ein.

Der Übergang zum Schreiben des Flipcharts erfolgte oft sehr abrupt, indem eine Person unvermittelt darauf hinwies, dass man noch einen Flipchart anfertigen müsse. Ein Beispiel:

Gespräch 1²¹

[94]			
A1 [v]	WER weiss-		(xxx)
B1 [v]		villicht ja:-	
D1 [v]	((lacht))	es git eso lüüt wo eifach nid- (-) zum receptionistjob	
[Com]		(0.6)	

¹⁸ Die Rush-through wurden bei den Stilmerkmalen annotiert (4-rush), werden aber bei der Gesprächsbeteiligung besprochen.

¹⁹ Übersetzung: A1: checkt er aber es ist unser Bock, und dann ist er einfach (-) dann sucht er einfach eine Lösung. (0.8) voll. (0.8) wie beurteilen Sie das Verhalten der beiden.

²⁰ Pausen sowie Äusserungen, die keinem Sprecher zugeordnet werden konnten, stehen in der Zeile mit der Sigle [Com].

²¹ Übersetzung: D1: Es gibt so Leute die einfach nicht zum Receptionistenjob gemacht sind; ja es klingt ein wenig hart aber-. B1: Oh müssen wir da noch etwas aufschreiben;

[95]				
A1 [v]	gäll	((lacht))		
B1 [v]			OU müesse mir da no ees UFschrybe;	
B1 [n]			((zeigt zum Flipchart))	
D1 [v]	gmacht sind; (-)	ja (.) s tönt chly hert aber-	(xxx)	äh::
[Com]				(0.5)

Daniela (D1) erklärt in Zeile 94f sehr apodiktisch, es gebe Leute, die nicht für den Receptionistenjob gemacht seien, was Anita (A1) mit „gäll“ und Lachen honoriert. Während Daniela ihre Aussage noch mit 'das klingt ein wenig hart' (Z 95) kommentiert, fällt Beatrice (B1) unvermittelt ein mit der Frage, ob man noch etwas aufschreiben müsse.

Neben den Startsignalen wurde annotiert, wenn eine Person eine Gesprächsphase explizit abschloss. Das kam allerdings praktisch nur am Ende der Gespräche vor (sinngemäss: 'ich glaube wir haben es'). Beginn und Ende von Gesprächsphasen waren leicht zu identifizieren.

Ferner versuchten wir, das Lancieren eines neuen Themas zu identifizieren, um eine Aussage darüber machen zu können, wer das Gespräch innerhalb der einzelnen Phasen inhaltlich steuert. Das erwies sich als schwierig, da häufig Themenverschiebungen kaum vom Anschneiden eines neuen Themas zu unterscheiden waren. Dazu zwei Beispiele:

Gespräch 6²²

[9]				
C6 [v]	eigentlich,	äh::	oder dass ER eigentlich glaub söll mit de chuchi diRÄKT	
[Com]		(2.9)	(1.0)	
[10]				
C6 [v]	luege.	aso si wott sich e chly (0.4)	chly DRUUShalte.	
D6 [v]		ja: das stimmt;		ich weiss halt A ned-
[Com]			(1.1)	(1.1)
[11]				
D6 [v]	ebe ich meine ENGLisch isch bei/ isch ja NID iri-	(0.6)	es isch für beidi e	
[12]				
B6 [v]		mhm		
D6 [v]	FRÖMDsproch öbs villichtdorum a no so chly MISSverständnis-		oder nid	
[13]				
A6 [v]			chly zrogghaltig isch.	
D6 [v]	missverständnis aber eifach dass da villicht a no-			ja.ebe
[Com]			(0.5)	

²² Übersetzung: C6: oder dass er eigentlich glaube (ich) soll mit der Küche direkt schauen. Also sie will sich ein wenig (0.4) wenig raushalten. D6: ich weiss halt auch nicht (1.1) eben ich meine Englisch ist bei/ ist ja nicht ihre (0.6) es ist für beide eine Fremdsprache ob es vielleicht darum auch noch so ein wenig Missverständnisse- oder nicht Missverständnisse aber einfach dass da vielleicht auch noch-. A6: ein wenig Zurückhaltung ist.

Zu Beginn des Gesprächs diskutiert die Gruppe 6 vor allem darüber, dass die Receptionistin die Problemlösung auf den Kunden abwälzt und sich 'raushalten will', wie Xenia (C6) in Zeile 10 feststellt. Nach einer Pause von mehr als einer Sekunde beginnt Yvonne (D6) mit 'ich weiss halt auch nicht' (Z 10), um nach einer weiteren Pause das Thema Fremdsprachen aufs Tapet zu bringen, welches dann bis Zeile 17 weiter diskutiert wird. Die Äusserung „ebe ich meine ENGLISH isch bei ...“ (Z 11) wurde als Beginn eines neuen Themas gewertet.

Gespräch 6²³

[39]		
A6 [v]	(0.4) wird (ja nid) aggressiv oder so.	
B6 [v]	ja	
C6 [v]	ja das scho au ja ja	
D6 [v]		aber wahrscheinlich au wil er ja denn wie
[Com]		(1.4)
[40]		
A6 [v]	si:: (xxx)	
A6 [n]	((nickt))	
B6 [v]		ja
D6 [v]	gseht- (-) dass aso wil si ihm eigentlich cha zeige hey es isch nid öise FÄhler gsy	
[41]		
A6 [v]		<i>beef</i>
B6 [v]	ja	
D6 [v]	oder, wil er säit ja SCHO das isch (eher) komisch dass ir do tünd-	<i>beef äh (--)</i>
[Com]		(1.2)
[42]		
A6 [v]	ja	
B6 [v]	ja	
D6 [v]	offeriere. und ebe er weiss/ er säit ja wie s süsch/ es isch süsch eigentlich	
[Com]	(0.6)	

Später im Gespräch beurteilt Vinzenz (A6) das Verhalten des Tourguides als nicht aggressiv, was Wendy (B6) und Xenia (C6) bestätigen (Z 39). Nach einer Pause von 1.4 Sekunden hebt Yvonne (D6) mit einer Erklärung an, wahrscheinlich sei der Tourguide deswegen nicht aggressiv, weil die Receptionistin ihm zeigen kann, dass es nicht der Fehler des Hotels war (Z 40f). Danach entwickelt sie das Thema weiter zur Irritation des Tourguide, dass Rindfleisch bestellt worden sei (Z 41f). Das wurde als Themenverschiebung gewertet, nicht als das Anschneiden eines neuen Themas.

²³ Übersetzung: A6: wird ja nicht aggressiv oder so. C6: ja das schon auch ja ja. D6: aber wahrscheinlich auch dann weil er ja dann wie auch sieht- (-) dass also weil sie ihm eigentlich zeigen kann hey es ist nicht unser Fehler gewesen oder, weil er sagt ja schon das ist eher komisch dass ihr da (1.2) *beef* äh offeriert. (0.6) und eben er weiss/ er sagt ja wie es sonst/ es ist sonst eigentlich

Die erfassten Zahlen zur Themensteuerung sind als grobe Annäherung zu verstehen, ob jemand häufig, selten oder gar nie ein neues Thema einbringt.

Die Annotationen wurden ausgezählt und die Werte für alle 24 ProbandInnen in Tabellen übertragen (vgl. Tabelle 16 im Anhang). Für die statistischen Berechnungen wurden die Werte umgerechnet auf die Zahl der Ereignisse (z.B. Unterbrechungen) pro Minute, um die unterschiedlichen Sprechzeiten zu kontrollieren. Diese Werte sind in Tabelle 17 im Anhang einzusehen.

4.4.2. Pragmatische Ebene: Gesprächsbeiträge

Den Kern des Interaktionsprofils bildet die Auswertung der Gesprächsbeiträge. Jeder einzelnen Äusserung wurde ein Code zugewiesen, je nachdem, welchen Handlungswert sie in der laufenden Interaktion hatte, sprechakttheoretisch gesprochen welche Illokution erschlossen werden konnte (vgl. Codes 3- im Codebuch im Anhang). Dabei orientierten wir uns nicht am Inhalt und nicht an der grammatischen Form (z.B. Fragesatz), sondern an der pragmatischen Funktion der Äusserung in ihrem jeweiligen unmittelbaren Gesprächskontext: Traf jemand eine Feststellung? Richtete er oder sie eine Frage an die anderen? Machte jemand einen Vorschlag? Wurde Widerspruch geltend gemacht? Wurde einer Aussage zugestimmt oder wurden im Gegenteil Zweifel angemeldet? Gab jemand eine Erklärung ab oder argumentierte für seine Meinung? Längere Äusserungen wurden unterteilt und als separate Gesprächsbeiträge gewertet, wenn z.B. jemand zuerst insistierte („DOCH“) und dann seine Meinung erläuterte.

Viele LinguistInnen untersuchen Gespräche (Hindelang 1994), Texte (Schreiber 2004, Kauffer 2013), WhatsApp Dialoge (Kohl 2019) und sogar Bilder (Klemm 2011) mit einem sprechakttheoretischen Zugang, aber eine vollständige Liste oder gar Klassifikation von Sprechakten existiert nicht.²⁴ Daher mussten die Codes bottom-up aus den Gesprächsdaten selber entwickelt werden. Der folgende Gesprächsausschnitt illustriert das Vorgehen der Aufteilung des Gesprächs in einzelne Handlungen und deren Vercodung.

²⁴ Die Einteilung in repräsentative, direktive, kommissive, expressive und deklarative Sprechakte von Searle (1976) ist für unsere Zwecke viel zu grob.

Gespräch 5²⁵

[3]		3-frage	3-fest
A5 [v]	(-) zu beARbeiten. (-) was DÄNket ihr da dezue aso (.) ich ha s gfühl si wott gad mit		
[4]		3-helfen	3-zu 3-zu
A5 [v]	FAKte beLEGge dass:- dass si unschuldig sozsägen isch. oder?		
B5 [v]	dass si UNSchuldig isch. (-) ja-		
D5 [n]	((nickt))		
[5]		3-erg	
B5 [v]	da: grad/ si tut ja nachhär grad das BLATT vöresueche und leit das HÄre und-		
B5 [n]	((simuliert Wedeln mit einem Blatt))		
[Com]	(1.0)		
[6]		3-zu	3-urteilpos
A5 [v]	°hh JA aso:- (-) und ich find si isch eigentlich- (0.5) scho		
B5 [v]	(-) da STEIT aber.		
D5 [n]	((nickt))		
[Com]	(1.5)		
[7]		3-urteilneg	
A5 [v]	SACHlich aber ich find eifach fasch e bitzli äh- (-) scho fasch e bitzli äh- (-) ZU		
[8]		3-helfen	3-zu 3-zu
A5 [v]	überheblich; oder, so:- JA, JA, scho		
A5 [n]	((hebt Hände 2x))		
B5 [v]	rächtfertgend. so chly		
B5 [n]	<gedehnt > ((nickt))		
[Com]	(1.2) (0.5)		
[9]		3-urteilneg	
A5 [v]	chly: i die: richtig ja.		
D5 [v]	(si goot a ned würlklich so) uf d bedürfnis vo ihm ii (si tut ne		
[Com]	(2.2)		
[10]		3-zu	3-fest
A5 [v]	GENAU! ja.		
D5 [v]	zersch xxx xxx) gää- (xxx) goot vo SICH us ja das isch nid d SCHULD äh		
[11]		3-zu	3-urteilneg
A5 [v]	GENAU! (und) irgendwie/ si hät sich au irgendwie gar nöd entSCHULDigt für: r aso		

²⁵ Übersetzung: A5: was denkt ihr dazu also ich habe das Gefühl sie will gleich mit Fakten belegen dass- B5: dass sie unschuldig ist. A5: dass sie unschuldig ist sozusagen. oder? B5: hier gleich/ sie sucht ja nachher gleich das Blatt hervor und legt es hin und- da steht aber. A5: ja also (-) und ich finde sie ist eigentlich schon sachlich aber ich finde einfach fast ein wenig äh schon fast ein wenig äh zu überheblich oder so- B5: rechtfertgend. so ein wenig A5: ja, ja, schon ein wenig in diese Richtung ja. D5: sie geht auch nicht wirklich so auf die Bedürfnisse von ihm ein (sie xxx xxx ihn zuerst) gegeben- (xxx) geht von sich aus ja das ist nicht die Schuld äh. A5: genau und irgendwie/ sie hat sich auch irgendwie gar nicht entschuldigt für- also für äh- B5: gut muss sie sich wirklich entschuldigen weil es ist ja nicht ihr Fehler. A5: nein aber ich finde es ist eben tr/ aber

[12]		3-zweifel		3-konzession 3-insist 3-arg
A5 [v]	für äh-		(xx) (xx)	NÄI aber ich finde s isch ebe tr/ aber
B5 [v]		guet MUES si sich	würklich ent	schuldige weu s isch ja NID ihre fääler.
B5 [n]		((zeigen mit Stift))		((tippt mit Stift auf Tisch))
D5 [n]				((abwägende Geste))
[Com]	(0.7)			

Es war nicht einfach, die Zahl der Codes festzulegen. Gewisse Gesprächsbeiträge sind in Bezug auf das Untersuchungsziel sehr interessant – zum Beispiel wenn eine Person einer anderen eine Anweisung erteilt, was unter Studierenden ein auffälliges, dominantes Verhalten ist –, kamen aber so selten vor, dass sich damit statistisch nicht rechnen lässt. Andere Gesprächsbeiträge haben mehrere Funktionen zugleich. So kann eine Aussage gleichzeitig ein Urteil sein und die Funktion eines Widerspruchs haben ('also ich finde sie nicht angenehm'). In solchen Fällen wurde die Äusserung wo möglich in zwei separate Gesprächsbeiträge aufgeteilt; bei ganz kurzen Äusserungen musste man sich aber für die eine oder andere Funktion entscheiden. Beim zitierten Beispiel entschieden wir uns aufgrund des interaktiven Kontextes für den Code Widerspruch:

Gespräch 3²⁶

[62]			3-urteilpos
A3 [v]	däm här-	(xxx eigentlich)	(xxx)
B3 [v]			ja:: gena::u;
C3 [v]	aHA	aso ich find si eigentlich	AAgnähm aso ich fänd s aso-

[63]		3-wider	
A3 [v]	ich find si (xxx) NID sehr aagnähm nei		(für mi isch s jetz so)
B3 [v]	(xxx xxx)		(xxx xxx) vo dem her-
C3 [v]		NID? (-) vo Ire;	
[Com]	(0.5)		

Da Karin (C3) unmittelbar vor der fraglichen Äusserung ein positives Urteil abgibt ('ich finde sie eigentlich angenehm', Z 62), hat das negative Urteil von Ivan (A3) ('ich finde sie nicht sehr angenehm, nein', Z 63) die Funktion eines Widerspruchs.

Schliesslich gab es Äusserungen, bei denen der Sinn nicht nur aus dem Kontext und der Prosodie, sondern auch aus dem Vorwissen der Vercoderin erschlossen werden musste. So ist die Aussage: „aso si lost ihm jo am aafang scho ZUE“

²⁶ Übersetzung: C3: also ich finde sie eigentlich angenehm also ich fände es also- A3: ich finde sie (xxx) nicht sehr angenehm nein

(1,19)²⁷ vordergründig nur eine Feststellung, aber im Kontext doch eher als positives Urteil zu verstehen:

Gespräch 1²⁸

[17]		3-fest	3-beleg
A1 [v]	s Gefühl (xxx xxx) (.)	aso am Aafang seit si ja nid so VIL	seit si nur aHA ja ja ja
B1 [n]	((holt Schreibstift aus Etui))		
[18]			
A1 [v]	aso immer nur yeah yes yes yes (0.7)	but you SEE sure sure- (-)	si tut ihm wie- (0.6)
[19]	3-urteilpos	3-urteilneg	
A1 [v]	aso si lost ihm ja am aafang scho ZUE	aber (0.6)	si goot eigentlich nid so (xxxx) uf
[20]			
A1 [v]	ihn Y oder?	(si seit xxx) Dine fääler	ja aso s isch
D1 [v]	ja schlussendlich seit s/ Aso (xxx xxx xxx)	de bock gschosse	

Anita (A1) referiert ausführlich und mit Zitaten aus dem englischen Transkript, was die Receptionistin tut und sagt (Z 17-18). In Zeile 19 kommt die fragliche Äusserung 'sie hört ihm ja am Anfang schon zu', unmittelbar gefolgt von einem „aber“ und einem negativen Urteil. Aufgrund des folgenden Kontrasts ist die Aussage, sie höre ihm am Anfang zu, als positives Urteil zu werten und wurde entsprechend annotiert.

Um nicht vorschnell Unterschiede im Gesprächsverhalten durch zu breite Kategorien zu verwischen, wurden schlussendlich 31 Kategorien gebildet und annotiert, damit man für qualitative Beobachtungen auf eine solche Feinanalyse zurückgreifen kann. Die Werte für alle ProbandInnen aus dieser Annotation sind in Tabelle 18 im Anhang zu sehen.

Diese Kategorien waren für eine statistische Auswertung jedoch teilweise zu schwach besetzt. Daher wurden einige Kategorien zusammengefasst. Einige Beiträge wie zum Beispiel „Konzession machen“ konnten trotz schwacher Besetzung nicht mit anderen zusammengezählt werden, da das inhaltlich keinen Sinn ergeben hätte. Die zusammengefassten Kategorien für die Gesprächsbeiträge sind die folgenden:

²⁷ Bedeutet Gespräch 1, Zeile 19.

²⁸ Übersetzung: A1: also am Anfang sagt sie ja nicht so viel sagt sie nur aha ja ja ja also immer nur yeah yes yes yes (0.7) but you see sure sure (-) sie tut ihm wie (0.6) also sie hört ihm ja am Anfang schon zu aber (0.6) sie geht eigentlich nicht so auf ihn ein oder?

Gesprächsbeitrag	Erläuterung
	<i>Beispiele aus Gespräch 5</i>
3-vorgehen+glied	Hinweise zum Vorgehen <i>für die ERschi frag weli strategie setzt...</i> Gliederungssignale als eigener Turn <i>guet!</i>
3-fragen	Verständnisfragen <i>het s wirklich so AAgfange</i> andere Fragen <i>was DÄNket ihr da dezue</i>
3-antwort+erg+helfen	Antworten <i>ja;</i> Ergänzungen anbringen <i>(genau) ned nome Okay</i> mit Worten aushelfen <i>(wie CHA me däm SÄge) verständnis zeige</i>
3-rück+zu	Rückmeldung geben <i>mhm, ja</i> Zustimmung <i>ja²⁹, ja genau</i>
3-befehl	Befehl erteilen, Diktieren <i>DU darfsch [den Flipchart schreiben]</i>
3-vorschlag	Vorschlag machen <i>(xxx schriib doch eifach) (xxxx) begrüssung</i>
3-fest	Feststellung treffen <i>aso die hend s falsch buechet</i>
3-arg+beleg	Argumentieren, Erklären <i>weu s isch ja NID ihre fäaler</i> Beleg aufführen <i>si seit ja nume da be zile vierzg Okay</i>
3-urteile	positives Urteil abgeben <i>jo er isch glych immer no fründlich [Gespräch 6]</i>

²⁹ Ob ein „ja“ als Rückmeldung oder Zustimmung zu annotieren ist, wurde aufgrund der Prosodie entschieden. Als Zustimmung wurden nur „ja“ mit besonderer Betonung oder Dehnung gewertet.

	negatives Urteil abgeben <i>es ISCH a nöd e so we me s KÄNNT</i>
3-empfehlung	Empfehlung abgeben <i>sondern eifach meh uf e CHUND iigaa</i>
3-konzession	Konzession machen <i>JA GUET JA (aber)</i>
3-widerrede	andere korrigieren <i>ja aber (.) TROTZdem aaständig überechoo</i> Zweifel anmelden <i>guet MUES si sich wirklich entschuldige</i> Widersprechen <i>MOU da: dere:: GRUPpe wo s het organisiert</i> Insistieren <i>guet är chunt ja SCHO (-) ebe excuse me-</i>
3-unwissen+ich	Aussagen anderer bewerten <i>da sch SUpEr</i> von sich reden <i>da bin ich vou/ vou einige</i> über das eigene Unwissen reden <i>weiss doch o nid</i>
3-witz	(witzige) Nebenbemerkung machen <i>(es het s xxx) niemer WELLE [den Flipchart schreiben]</i>
3-lachen	Lachen
3-unklar	Äusserung kann nicht identifiziert werden
3-abbruch	Äusserung wird abgebrochen, bevor Handlung erkennbar wird <i>ja dass si jetzt</i>
3-rest	Restkategorie von Einzelfällen <i>si scho fünfzäh- [Minuten vorbei]; äh:::: [als Turn]</i>

Die Werte für alle ProbandInnen für die zusammengefassten Gesprächsbeiträge sind in Tabelle 19 im Anhang zu sehen. Für die statistischen Berechnungen wurden die Werte umgerechnet auf die Zahl der Gesprächsbeiträge pro Minute, um die unterschiedlichen Sprechzeiten zu kontrollieren. Diese Werte sind in Tabelle 20 im Anhang einzusehen. Die letzten drei Kategorien (3-unklar, 3-abbruch, 3-rest) wurden von der Berechnung ausgeschlossen.

4.4.3. Stilistische Ebene: Stilmerkmale

Während die pragmatische Ebene beschreibt, WAS eine Person tut, beschreibt der Stil, WIE eine sprachliche Handlung vollzogen wird.³⁰ Stile werden oft mit holistischen Begriffen wie 'höflich/unhöflich', 'direkt/indirekt', 'geläufig (*fluent*)/nicht-geläufig (*disfluent*)' oder 'dominant/submissiv' beschrieben. Eine Operationalisierung oder gar Quantifizierung solcher Stilbegriffe ist nach dem Stand der heutigen Forschung jedoch nicht zu leisten.³¹

Wir haben daher darauf verzichtet, die Gesprächsstile der Studierenden global zu charakterisieren, sondern haben uns darauf beschränkt, einzelne, quantifizierbare Stilmerkmale zu annotieren und auszuzählen. Auch diese Merkmale wurden bottom-up aus den Gesprächsdaten entwickelt. Insgesamt wurden 34 Stilmerkmale annotiert (vgl. Codes 4- im Codebuch im Anhang). Anhand desselben Gesprächsausschnitts wie im letzten Abschnitt wird die Annotation illustriert.

Gespräch 5

[3] 4-rush 4-ich
A5 [v] (-) zu beARbeiten. (-) was DÄNket ihr da dezue aso (.) ich ha s gfühl si wott gad mit

[4] 4-zögern 4-ns 4-rep 4-ns 4-hedge 4-tag
A5 [v] FAKte beLEGge dass:- dass si unschuldig sozsägen isch. oder?
B5 [v] dass si UNSchuldig isch. (-) ja-
D5 [n] ((nickt))

[5] 4-rep 4-geste
B5 [v] da: grad/ si tut ja nachhär grad das BLATT vöresueche und leit das HÄre und-
B5 [n] ((simuliert Wedeln mit einem Blatt))
[Com] (1.0)

[6] 4-ellipse 4-zögern 4-meinung 4-hedge 4-pause
A5 [v] °hh JA aso:- (-) und ich find si isch eigentlich- (0.5) scho
B5 [v] (-) da STEIT aber.
D5 [n] ((nickt))
[Com] (1.5)

[7] 4-meinung 4-diff 4-äh 4-rep 4-diff 4-äh
A5 [v] SACHlich aber ich find eifach fasch e bitzli äh- (-) scho fasch e bitzli äh- (-) ZU

³⁰ Zu linguistischen Konzepten von Stil vgl. zusammenfassend Bendel (2007: 125-137).

³¹ In Bezug auf Höflichkeit gibt es – gestützt auf das Modell von Brown & Levinson (1987) – Versuche, Stufen von Höflichkeit zu bestimmen, z.B. bei Held (2001). Dabei wird Höflichkeit mit Direktheit gekoppelt: Je indirekter, umso höflicher soll eine Äusserung sein.

[8]	4-tag	4-geste	4-diff	4-diff
A5 [v]	überheblich; oder, so:-		JA, JA, scho	
A5 [n]		((hebt Hände 2x))		
B5 [v]		rächtfertigend.	so chly	
B5 [n]		<gedehnt >	((nickt))	
[Com]	(1.2)		(0.5)	
[9]	4-zögern	4-diff		
A5 [v]	chly: i die: richtig ja.			
D5 [v]		(si goot a ned wirklich so) uf d bedürfnis vo ihm ii (si tut ne		
[Com]	(2.2)			
[10]			4-äh	
A5 [v]		GENAU! ja.		
D5 [v]	zersch xxx xxx) gää-	(xxx) goot vo SICH us ja das isch nid d SCHULD äh		
[11]	4-hedge	4-rep	4-hedge	4-zögern 4-rep
A5 [v]	GENAU! (und) irgendwie/ si hät sich au	irgendwie	gar nöd entSCHULDigt	fü:r aso
[12]	4-äh	4-aber 4-geste	4-verstärken 4-aber 4-meinung	4-rep
A5 [v]	für äh-	(xx) (xx)	NÄI aber ich finde s isch ebe tr/ aber	
B5 [v]		guet MUES si sich wirklich ent schuldige weu s isch ja NID ihre fääler.		
B5 [n]		((zeigen mit Stift))	((tippt mit Stift auf Tisch))	
D5 [n]			((abwägende Geste))	
[Com]	(0.7)			

Wie oft die ProbandInnen diese Stilmerkmale benützten, ist in Tabelle 21 im Anhang zu sehen.

Auch hier galt, dass einige Kategorien sehr schwach besetzt waren und daher entweder zusammengefasst oder ganz von der statistischen Auswertung ausgeschlossen wurden. In die statistische Auswertung gelangten folgende 15 Stilmerkmale:

Stilmerkmal	Erläuterung
	<i>Beispiele aus Gespräch 5</i>
Wörter pro Minute	Wörter pro Minute als Mass für das Sprechtempo
4-zögernpausen	Wortdehnungen; gefüllte („äh“) und ungefüllte Pausen innerhalb eines Turns; Äusserung abgebrochen
4-hedgingtag	Heckenausdrücke <i>villicht, irgendwie, kei ahnig, eigentlich</i> Tag-questions <i>oder?</i>

4-refrep	Reformulierungen ³² <i>dass mir das NÖD ässed oder dass das- (-) d chiNEse dem sinn nöd ässed-</i>
	Selbstreparaturen ³³ <i>da: grad/ si tut ja nachhär grad</i>
4-differenzieren	Differenzieren, Abschwächen <i>nid unbedingt</i>
4-verstärkenappell	Aussage verstärken <i>NÄI, EBE, super</i>
	Hörerappelle <i>gäll</i>
4-expressives	expressive Intonation; ausladende Geste
	Anglizismus <i>okay</i>
	Ellipse ³⁴ <i>und tschüss</i>
	andere Person imitieren <i>ja ich tun schnäll luege</i>
	Metapher <i>e wiss weste</i>
	Fluchwort <i>scheissegal [Gespräch 3]</i>
4-meinung	Aussage wird als persönliche Meinung gerahmt <i>ich find, ich glaub</i>
4-ich	alle anderen Verwendungen von „ich“
4-alleich	meinung und ich zusammengezählt
4-wir	Verwendung von „wir“
4-depers	Verwendung von „du“ ³⁵ <i>wenn du KE ahnig hesch</i>
	depersonalisierte Formulierung <i>we das s proBLEM isch</i>

³² Zu Reformulierungen vgl. Gülich (2002).

³³ Zu Reparaturen vgl. Pfeiffer (2010).

³⁴ Nur Ellipsen, die gezielt als solche gestaltet wurden.

³⁵ „Du“ ohne Fälle, wo eine Mitstudentin adressiert wurde ('wo siehst du das?').

4-man	Verwendung von „man“ <i>me cha im chund nid säge</i>
4-ns	Nebensätze mit Verbendstellung
4-aber	Satzanfänge mit implizitem Widerspruch <i>aber EBE; guet wenn</i>

In Tabelle 22 im Anhang ist aufgeführt, wie oft diese Stilmerkmale bei den ProbandInnen vorkamen. Für die statistischen Berechnungen wurden die Zahlen um die Zahl der gesprochenen Wörter korrigiert, um die unterschiedliche Redemenge zu kontrollieren. Diese Zahlen sind in Tabelle 23 im Anhang nachzulesen.

Lediglich impressionistisch wurden Beobachtungen zu Proxemik und Stimme festgehalten. Sie dienen zur Abrundung der Einzelportraits, gelangten aber nicht in die statistische Auswertung.

Exkurs: Korrelationen von Stilmerkmalen

Um zu prüfen, ob sich induktiv, aus den Daten, doch übergeordnete Stil Kategorien finden lassen, haben wir die häufigsten Stilmerkmale miteinander korreliert. In Tabelle 4 sind die Korrelationen aufgeführt.

Tabelle 4: Korrelationen zwischen Stilmerkmalen

	zögern pause	hedging tag	reform repair	verstärk appell	express	pers. meinung	ich	wir	depers
zögern pause	-	.60**	.39	-.61**	-.42*	.07	-.32	-.10	.21
hedging tag		-	.21	-.41*	-.45*	.06	-.31	.31	-.18
reform repair			-	-.03	-.02	.38	.16	.09	.08
verstärk appell				-	.50*	.20	.39	-.05	-.03
express					-	.11	.63**	-.14	-.24
meinung						-	.24	.22	.39
ich							-	-.18	.01
wir								-	-.48*

Fett markiert sind Werte $>.25$ (Spearman's Rho). Signifikante Werte sind mit einem ($p < .05$) bzw. zwei Sternen ($p < .01$) gekennzeichnet.

Es zeigen sich einige starke Zusammenhänge:

- Zögern / Pausen korreliert positiv mit Hedging / Tag-Questions und Reformulierungen / Reparaturen sowie negativ mit Verstärken / Appellen, Expressivem und der Verwendung der Ich-Form.
- Verstärken / Appelle korreliert positiv mit Expressivem und der Verwendung der Ich-Form.

Es kristallisieren sich also zwei Stile heraus: ein zögerlicher, nicht ich-bezogener, sowie ein assertiver, ich-bezogener Stil. Zwei Beispiele mögen das illustrieren:

Beispiel für assertiven Stil (Karin in 3, 99f):

(xxx xxx) no z TUE	
und denn verSTOHn ich sie	Ich-Form
dass si jetz KÄ luscht het	Nebensatz
de chuchi aazlüte und	
AH:: ((wiegt Kopf hin und her))	Expressive Intonation (=Expressives)
die wänd jetz öppis anders ässe	Imitieren (=Expressives)
so. ((hebt Hände)) ³⁶	Geste (=Expressives)

In diesen Äusserungen benützt Karin die Ich-Form und mehrere Formen von Expressivität, nämlich eine expressive Intonation bei dem langen, gedehnten AH::, verbunden mit theatralischem Hin- und Herwiegen des Kopfes, das Imitieren einer anderen Person sowie eine sprechende Geste. Karin führt ein regelrechtes Theaterstück auf, in welchem sie die von ihr angenommene Genervtheit der Receptionistin inszeniert.

Beispiel für zögerlichen Stil (Carla in 1, 52-54):

es isch jetz nid vo aafang aa	Depersonalisierung
(0.8) so sympathisch	Pause
dass beidi	Nebensatz
(-) s beschte wend	Zögern
(-) ond so gägesitig	Zögern
(-) sich (-) entgägehömed; ³⁷	Zögern

In ihrer vergleichsweise kurzen Äusserung produziert Carla eine Pause von 0.8 Sekunden sowie drei Verzögerungen. Zusammen mit der depersonalisierten Formulierung zu Beginn wirkt sie dadurch sehr distanziert und zögerlich.

³⁶ Übersetzung: (xxx xxx) noch zu tun und dann verstehe ich sie dass sie jetzt keine Lust hat die Küche anzurufen und ah:: die wollen jetzt etwas anderes essen so.

³⁷ Übersetzung: Es ist jetzt nicht von Anfang an so sympathisch dass beide das Beste wollen und so gegenseitig sich entgegenkommen.

Schliesslich zeigt sich eine negative Korrelation zwischen der Wir-Form und unpersönlichen Formulierungen, das heisst, dass die Sprechenden eine Präferenz für die persönliche Wir-Form oder unpersönliche Formulierungen haben.

Trotz dieser klaren Korrelationen haben wir die Stilmerkmale nicht weiter aggregiert, sondern die statistischen Berechnungen mit den aufgeführten 15 Stilmerkmalen vorgenommen.

4.5. Prüfung von Korrelationen

Die Daten aus den Persönlichkeitsfragebögen und den ausgezählten Annotationen in den Gesprächen wurden im Programm IBM SPSS Statistics 26 ausgewertet. Die statistischen Berechnungen sollten aufzeigen, ob es Zusammenhänge zwischen einzelnen Variablen des Gesprächsverhaltens und einzelnen Persönlichkeitsdimensionen gibt. Aufgrund der kleinen Stichprobe wurde auf multivariate Berechnungen verzichtet.

Aufgrund der potenziell schiefverteilten Werte aus den linguistischen Kodierungen mit möglichen Ausreissern werden die Zusammenhänge als robuste, nonparametrische Spearman's rho-Korrelationen angegeben (de Winter et al. 2016). Als bedeutsam wurden für die Interpretation Korrelationen mit einem Wert $r_s > .25$ eingestuft. Signifikante Werte wurden mit Sternchen markiert; allerdings sind bei einer so kleinen Stichprobe signifikante Werte selten zu erwarten.

Entgegen den Gepflogenheiten wurden diese Korrelationen im gesamten Datensatz durchgerechnet, ohne zuvor Hypothesen über die erwarteten Zusammenhänge aufzustellen. Dieses Vorgehen ist aus statistischer Sicht aufgrund möglicher Alpha-Kumulierung problematisch: Rechnet man in einem Datensatz nur genug Korrelationen aus, so werden sich immer welche zeigen, auch solche, die zufällig sind oder aus theoretischer Sicht keinen Sinn ergeben.

Wir haben uns jedoch für dieses Vorgehen entschieden, da es sich im vorliegenden Fall um eine ganz und gar explorative Studie handelt. Aufgrund mangelnder Vorarbeiten war es kaum möglich, Hypothesen über mögliche Zusammenhänge aufzustellen. So liegen zum Beispiel praktisch keine Angaben darüber vor, wie Personen mit höheren Werten bei Offenheit oder Gewissenhaftigkeit kommunizieren im Vergleich zu Personen mit niedrigen Werten. Unsere Studie diente dazu, vollkommen neue Zusammenhänge zu entdecken, und dazu ist es nötig, einmal alle möglichen Zusammenhänge durchzurechnen. Wo sich auf diese Weise Korrelationen zeigen, ist sorgfältig abzuwägen, ob diese theoretisch einen Sinn ergeben.

4.6. Erstellung von Interaktionsregularitäten und Interaktionsprofilen

Die gewonnenen Daten wurden auf zweierlei Weise verdichtet. Zum einen wurden *persönlichkeitsbezogene Interaktionsregularitäten* zusammengestellt (vgl. Abschnitt 5.2). Das heisst, es wurden für jede der sechs Persönlichkeitsdimensionen alle statistisch bedeutsamen sprachlichen Verhaltensmerkmale zusammengetragen, um zu skizzieren, wie Personen mit höheren Werten bei diesen Dimensionen sich typischerweise verhalten. Auf multivariate Analysen wurde aufgrund der kleinen Stichprobe verzichtet. Das bedeutet, wir können nur Aussagen darüber machen, wie sich zum Beispiel eine Person mit einem hohen Wert bei Emotionalität typischerweise verhält, aber nicht, wie sich eine Person mit einem hohen Wert bei Emotionalität und gleichzeitig tiefem Wert bei Offenheit verhalten wird.

Zum andern wurden für ausgewählte Personen *individuelle Interaktionsprofile* erstellt (vgl. Abschnitt 5.3). Das heisst es wurde zusammengetragen und anhand von Gesprächsausschnitten illustriert, welche sprachlichen Verhaltensweisen für diese Person typisch sind, um dann zu prüfen, ob ihre Werte des Persönlichkeitsprofils mit diesem Interaktionsprofil zusammenpassen und eine Erklärung für ihr Verhalten liefern könnten.

5. Resultate

5.1. Persönlichkeitsprofile der ProbandInnen

In den Tabellen 5 und 6 sind die Persönlichkeitswerte der 24 ProbandInnen zu ersehen. Tabelle 5 zeigt die Mittelwerte der einzelnen Dimensionen, Tabelle 6 die Stanine, die sich aus dem Vergleich mit den Normwerten einer Stichprobe von 1850 SchweizerInnen (Schreiber et al. 2018) ergeben.

Tabelle 5: Persönlichkeitswerte der ProbandInnen: Mittelwerte

Sprechersigle	Geschlecht	Deckname	Bescheidenheit Skalenmittelwert	Emotionalität Skalenmittelwert	Extraversion Skalenmittelwert	Verträglichkeit Skalenmittelwert	Gewissenhaftigkeit Skalenmittelwert	Offenheit Skalenmittelwert
A1	w	Anita	4.00	3.31	3.34	3.16	3.47	3.59
B1	w	Beatrice	4.09	3.19	3.50	3.31	2.75	3.50
C1	w	Carla	3.81	3.03	3.55	3.45	3.62	3.00
D1	w	Daniela	3.59	3.84	3.31	2.53	3.31	2.59
A2	w	Elsbeth	4.19	3.84	3.25	3.25	2.81	3.44
B2	w	Franziska	4.38	3.31	3.78	3.78	3.94	3.22
C2	w	Gertrud	3.63	1.69	3.88	3.47	3.41	2.56
D2	w	Hanna	3.53	3.50	3.25	2.81	3.25	2.75
A3	m	Ivan	3.72	2.63	3.56	2.75	3.25	4.03
B3	w	Jenny	4.03	2.84	3.75	3.53	2.69	3.69
C3	w	Karin	3.88	3.19	3.97	2.50	3.31	3.63
D3	w	Laura	3.91	3.72	2.56	2.56	3.28	3.34
A4	w	Martin	3.81	3.53	3.41	2.59	3.38	2.75
B4	w	Nathan	3.47	2.81	3.94	3.00	4.07	2.87
C4	m	Odette	3.81	3.81	2.94	3.47	3.69	3.19
D4	m	Priska	3.59	3.94	3.66	3.22	3.72	3.16
A5	w	Regula	3.59	3.00	3.50	2.56	3.34	2.63
B5	w	Susanne	4.22	2.84	3.50	2.78	2.63	2.91
C5	m	Thomas	3.63	2.97	3.09	2.84	3.03	3.66
D5	m	Ulrich	3.41	1.94	3.72	2.16	3.56	3.19
A6	w	Vinzenz	3.63	2.97	3.59	3.22	4.13	2.88
B6	w	Wendy	3.66	2.97	3.53	2.50	3.81	2.41
C6	m	Xenia	4.06	3.47	3.50	3.25	3.59	2.53
D6	w	Yvonne	3.75	3.66	3.69	3.19	3.53	2.63
		Mittelwert	3.81	3.17	3.49	3.00	3.40	3.09

Tabelle 6: Persönlichkeitswerte der ProbandInnen: Stanine

Sprechersigle	Geschlecht	Deckname	Bescheidenheit- Ehrlichkeit	Emotionalität	Extraversion	Verträglichkeit	Gewissen- haftigkeit	Offenheit
A1	w	Anita	6	6	4	6	5	6
B1	w	Beatrice	7	5	5	7	2	5
C1	w	Carla	5	4	5	7	6	3
D1	w	Daniela	4	8	4	3	4	2
A2	w	Elsbeth	7	8	4	6	2	5
B2	w	Franziska	8	6	6	9	7	4
C2	w	Gertrud	4	1	6	7	5	1
D2	w	Hanna	4	7	4	4	4	2
A3	m	Ivan	5	3	5	4	4	8
B3	w	Jenny	6	4	6	8	2	6
C3	w	Karin	6	5	7	3	4	6
D3	w	Laura	6	8	2	3	4	5
A4	w	Martin	5	7	4	3	4	2
B4	w	Nathan	4	3	6	5	8	3
C4	m	Odette	5	8	3	7	6	4
D4	m	Priska	4	8	5	6	6	4
A5	w	Regula	4	4	5	3	4	2
B5	w	Susanne	7	4	5	4	2	3
C5	m	Thomas	4	4	3	4	3	6
D5	m	Ulrich	4	1	6	1	5	4
A6	w	Vinzenz	4	4	5	6	8	3
B6	w	Wendy	5	4	5	3	6	1
C6	m	Xenia	6	6	5	6	5	1
D6	w	Yvonne	5	7	6	6	5	2

Bei den Dimensionen Emotionalität, Verträglichkeit und Gewissenhaftigkeit zeigen die ProbandInnen in unserer Stichprobe eine ähnliche Verteilung wie die Normstichprobe: Die Mehrheit weist mittlere Werte auf (Stanine 4–6), einige weichen nach oben, einige nach unten ab. Bei den anderen Dimensionen weichen die ProbandInnen von der Normstichprobe ab. Bei der Dimension

Bescheidenheit/Ehrlichkeit weist niemand besonders tiefe Werte (Stanine 1–3) auf. Bei der Dimension Extraversion weist nur eine einzige Person einen hohen Wert auf (Karin mit 7). Ungewöhnlich ist die Situation bei der Dimension Offenheit für Erfahrungen: Ein einziger Proband hat einen hohen Wert (Ivan mit 8), während 12 Personen (das sind 50%) einen auffallend tiefen Wert haben (Stanine 1–3). Für diese 'schiefe' Verteilung haben wir keine Erklärung.

5.2. Persönlichkeitsbezogene Interaktionsregularitäten

In diesem Kapitel stellen wir zusammen, welche interaktiven Verhaltensweisen für Personen mit hohen bzw. tiefen Werten auf den einzelnen Persönlichkeitsdimensionen typisch sind.

5.2.1. Gesprächsbeteiligung

In der folgenden Tabelle sind die Spearman's rho-Korrelationen zwischen den Variablen zur Gesprächsbeteiligung und den Persönlichkeitsdimensionen zusammengestellt. Aufgeführt sind die um die Sprechzeit korrigierten Werte.

Tabelle 7: Korrelationen zwischen Gesprächsbeteiligung und Persönlichkeitsdimensionen

	Ehrlichkeit-Bescheidenheit	Emotionalität	Extraversion	Verträglichkeit	Gewissenhaftigkeit	Offenheit
Sprechzeit absolut	-.12	-.05	.17	-.39	-.20	.19
Sprechanteil in der Gruppe	-.37	-.04	.20	-.35	-.02	-.10
glatte Sprecherwechsel pro Min.	.35	.05	.28	.34	-.23	.38
Selbstwahl nach Pause pro Min.	.05	-.30	.32	.15	.23	-.26
Überlappungen pro Min.	.46*	.09	-.08	-.01	-.26	.53**
Unterbrechungen pro Min.	-.02	-.05	-.10	-.19	-.28	.50*
Initiieren neuer Phase oder Thema	-.21	-.20	.31	-.17	.16	-.12
Äusserungen total	.08	-.70	.31	-.23	-.13	.36
Länge der Äusserungen	-.42*	.15	-.24	-.17	.26	-.49*

Fett markiert sind Werte $>.25$ (Spearman's Rho). Signifikante Werte sind mit einem ($p < .05$) bzw. zwei Sternen ($p < .01$) gekennzeichnet.

Die Personen mit hohen Werten bei *Ehrlichkeit-Bescheidenheit* haben einen tieferen Sprechanteil in der Gruppe, zeigen vorwiegend glatte Sprecherwechsel und haben signifikant kürzere Turns als andere. Der hohe Anteil an Überlappungen dürfte weniger ein Merkmal für einen kompetitiven Sprechstil als vielmehr darauf zurückzuführen sein, dass die bescheidenen Testpersonen sehr häufig den anderen zustimmen („ja genau“, siehe Abschnitt 5.2.2), ein Sprechakt, der in der Regel überlappend ausgeführt wird und auch so annotiert wurde. Die Kürze der Turns dürfte ebenfalls durch diese vielen Bestätigungen mitverursacht werden.

Die bescheidenen Personen nehmen sich also insgesamt sehr zurück, sodass man auch ihre Gesprächsbeteiligung als bescheiden bezeichnen könnte.

Personen, die *emotional* wenig stabil sind, unterscheiden sich in zwei Punkten von den anderen: Sie ergreifen seltener das Wort nach einer kurzen Gesprächspause und haben insgesamt weniger Äusserungen. Das könnte Ausdruck einer gewissen Ängstlichkeit sein oder der Sorge, sich zu exponieren.

Personen mit hohen Werten in *Extraversion* sprechen nicht mehr als andere und haben keinen grösseren Sprechanteil in der Gruppe. Das widerspricht bisherigen Forschungsergebnissen, wonach extravertierte Personen mehr sprechen als introvertierte (Gunter 2019: 70). Um zu prüfen, ob sich auf der Ebene einzelner Facetten allenfalls deutlichere Zusammenhänge zeigen, haben wir die Facette *soziale Kühnheit* separat untersucht. Diese hängt zwar stark mit dem Gesamtwert in Extraversion zusammen ($r_s = .70$), jedoch besteht die Vermutung, dass insbesondere die Facette soziale Kühnheit das interaktive Verhalten mitprägt. Hier zeigte sich dann auch der erwartete Effekt: Personen mit hohen Werten bei der sozialen Kühnheit haben einen höheren Redeanteil in der Gruppe.

Bezüglich des Sprecherwechsels fallen die extravertierten Personen nicht auf, sie unterbrechen nicht mehr als andere. Dafür zeigen sie ein aktiveres Verhalten bezüglich der (thematischen) Gesprächssteuerung: Sie ergreifen häufiger das Wort nach einer Gesprächspause, initiieren häufiger ein neues Thema, machen mehr Hinweise zum Vorgehen (siehe Abschnitt 5.2.2) und haben insgesamt mehr Äusserungen.

Man kann also sagen, dass die extravertierteren Personen das Gespräch vorantreiben.

Die Personen mit hohen Werten bei der *Verträglichkeit* zeigen wie die bescheidenen Testpersonen ein eher zurückhaltendes Verhalten: Sie sprechen absolut betrachtet weniger als alle anderen und haben auch einen geringeren Sprechanteil in der Gruppe. Sie produzieren mehr glatte Sprecherwechsel.

Man könnte die Befunde so interpretieren, dass die verträglichen Personen niemandem in die Quere kommen wollen und den anderen höflich den Vortritt lassen.

Personen mit hoher *Gewissenhaftigkeit* haben als einzige bedeutend weniger Überlappungen und Unterbrechungen. Sie sprechen nicht mehr als andere, produzieren aber längere Äusserungen. Dass diese Personen sich seltener und nur in gut abgestimmten Momenten zu Wort melden, dann aber länger sprechen, könnte man als Ausdruck von Besonnenheit interpretieren.

Personen mit hohen Werten bei der *Offenheit* haben insgesamt mehr Äusserungen und diese sind signifikant kürzer als bei anderen. Sie unterbrechen signifikant häufiger und produzieren mehr Überlappungen, während sie nach Pausen seltener das Wort ergreifen. Offene Personen zeigen also in gewissem Masse eine hektische Sprechweise. Vielleicht zeigt sich darin ein grösseres inneres Engagement für die Aufgabe.

Die Frage, ob jemand bei Simultanstarts und Unterbrechungen seine Äusserung fortsetzt oder abbricht, was ein Zeichen von interaktiver Dominanz bzw. Selbstbescheidung hätte gewertet werden können, liess sich nicht sinnvoll auswerten: Erstens gab es zu viele Fälle, in denen auf der Aufnahme nicht zu hören war, ob jemand abbricht oder die geplante Äusserung zu Ende bringt. Zweitens zeigte sich, dass die gleichen Personen viele Stops und Nonstops aufwiesen (Stops und Nonstops korrelierten untereinander mit .80). Dieses Ergebnis lässt sich schwer interpretieren. Allenfalls könnte man schlussfolgern, dass eine hohe Zahl von Stops und Nonstops ein Hinweis darauf ist, dass eine Person häufig in Kämpfe um das Rederecht verwickelt ist, unabhängig davon, wie diese ausgehen. Das ist dann bei den offenen Personen signifikant häufiger der Fall als bei den anderen.

Als letztes wollten wir die Rush-through analysieren, aber deren Zahl war so gering, dass eine statistische Auswertung nicht sinnvoll war. Wir werden sie bei den Einzelportraits wieder aufgreifen.

5.2.2. Gesprächsbeiträge

In der folgenden Tabelle sind die Spearman's rho-Korrelationen zwischen den Variablen der Gesprächsbeiträge und den Persönlichkeitsdimensionen zusammengestellt. Gerechnet wurde mit um die Sprechzeit korrigierten Werten (Häufigkeit der Beobachtung / Sprechzeit der Person). Für die nachfolgende Beschreibung der Zusammenhänge haben wir Korrelationswerte über $r_s = .25$ interpretiert.

Tabelle 8: Korrelationen zwischen Gesprächsbeteiligung und Persönlichkeitsdimensionen

	Ehrlichkeit- Bescheidenheit	Emotionalität	Extraversion	Verträglichkeit	Gewissen- haftigkeit	Offenheit
Hinweise Vorgehen + Gliederungssignale	-.23	-.09	.43*	.39	.50*	-.20
Fragen	.01	.01	.12	-.35	-.12	.38
Antworten + Ergänzungen + Helfen	.01	-.02	-.09	.38	-.23	-.01
Rückmeldungen + Zustimmung	.27	.42*	-.17	.32	.26	-.18
Befehle, Diktieren	-.06	-.12	-.03	-.05	-.38	.06
Vorschläge	.28	.08	.17	.08	-.02	.48*
Feststellungen	-.21	-.16	.23	.22	.29	.08
Argumentieren, Erklären, Belegen	.20	.27	-.03	.10	-.06	.00
Urteile	-.09	.06	.04	.07	.26	-.28
Empfehlungen	-.33	-.31	.10	-.09	.21	-.38
Widerrede	.04	-.34	-.01	-.63**	-.41*	.29
Unwissen äussern + über sich reden	-.02	-.29	.12	-.33	-.24	.27
(witzige) Nebenbemerkungen	.16	.06	.03	-.12	-.39	.38
Lachen	.56**	.06	-.14	.34	-.52**	.51*

Fett markiert sind Werte $>.25$ (Spearman's Rho). Signifikante Werte sind mit einem ($p < .05$) bzw. zwei Sternen ($p < .01$) gekennzeichnet.

Die Personen mit hohen Werten bei *Ehrlichkeit-Bescheidenheit* geben häufiger Rückmeldungen bzw. stimmen den Aussagen der anderen zu als Personen mit tiefen Werten. Neutrale Rückmeldungen („mhm“) und Zustimmungen („ja genau“, „voll“) wurden für die statistische Berechnung zusammengefasst, ein Blick in die Tabelle mit den absoluten Zahlen (Tabelle 18 im Anhang) zeigt jedoch, dass bei den bescheidenen Personen die Zustimmungen klar überwiegen. Sie machen häufiger Vorschläge, wobei es sich vor allem um Vorschläge handelt, welche Wörter man auf den Flipchart schreiben soll. Sie geben weniger Empfehlungen ab und sie lachen signifikant häufiger.

Lachen kann sehr unterschiedliche Funktionen haben, in unserem Kontext ist es aber meistens unterstützend: Man bestätigt, dass eine andere Person etwas zum Lachen gesagt hat, oder man federt mögliche Konflikte ab, zum Beispiel bei der Frage, wer den Flipchart schreiben muss (vgl. dazu Dannerer 2002).

Insgesamt zeigen die bescheiden-ehrlichen Personen ein unterstützendes Verhalten, indem sie zustimmen oder lachen und Vorschläge einbringen. Sie verzichten aber auf klare Empfehlungen, obwohl das Teil der Aufgabe gewesen wäre. Insofern ist der Beitrag der bescheidenen Personen quantitativ (vgl. 5.2.1) und qualitativ eher bescheiden.

Personen mit hohen Werten bei der *Emotionalität* geben signifikant häufiger Rückmeldungen und stimmen den Aussagen von anderen zu, sie argumentieren oder erklären häufiger bzw. zitieren aus dem Transkript, geben aber weniger Empfehlungen ab. Sie zeigen seltener irgendeine Form der Widerrede (Zweifel anmelden, widersprechen, insistieren, Aussagen anderer korrigieren oder bewerten) und sie machen selten Aussagen über sich (sinngemäss 'ich habe das Gefühl', 'hätte ich jetzt gesagt') oder ihr eigenes Unwissen (sinngemäss 'ich weiss auch nicht').

Man kann sagen, dass eher ängstliche Personen sich zwar Mühe geben, die besprochenen Dinge zu erklären und zu begründen, davon abgesehen aber eher vermeiden, sich zu exponieren oder bei jemandem anzuecken, indem sie keine Empfehlungen abgeben und schon gar nicht widersprechen, sondern sicherheitshalber lieber den anderen zustimmen. Schliesslich vermeiden sie es auch, über sich oder das eigene Unwissen zu sprechen.

Bei den Personen mit hoher *Extraversion* zeigt sich nur eine Korrelation über $r_s = .25$: Sie geben signifikant mehr Hinweise zum Vorgehen oder äussern Gliederungssignale als eigene Äusserung (meistens „guet!“). Das könnte man als Übernehmen einer gewissen Leitungsfunktion sehen, wie es sich schon bei der Gesprächssteuerung abzeichnete.

Erneut werden weitere Zusammenhänge sichtbar, wenn man die Facette *soziale Kühnheit* separat untersucht. Personen mit hoher sozialer Kühnheit zeigen weniger Responsives (Antworten geben, Äusserung von jemand anderem ergänzen, mit einem Wort aushelfen), geben weniger Rückmeldungen bzw. Zustimmungen und lachen weniger. Sie geben mehr Empfehlungen ab und sie machen mehr Aussagen über sich oder ihr Unwissen.

Personen mit hoher sozialer Kühnheit zeigen über weite Strecken das gegenteilige interaktive Verhalten von Personen mit hoher Emotionalität (Emotionalität und Extraversion korrelieren in der Stichprobe mit $r_s = -.50$): Sie unterstützen die anderen nicht, weder mit Ergänzungen noch mit Rückmeldungen

noch mit Lachen, sondern pushen die eigene Meinung, indem sie Empfehlungen abgeben oder anderen widersprechen. Ihre Furchtlosigkeit, sich mit ihrer Meinung zu exponieren, zeigt sich schliesslich auch darin, dass sie sich nicht scheuen, über sich und ihr Unwissen zu sprechen.³⁸

Personen mit hohen Werten bei der *Verträglichkeit* geben häufiger Hinweise zum Vorgehen. Sie stellen weniger Fragen (Sach- und Verständnisfragen), zeigen jedoch mehr Responsives, geben mehr Rückmeldungen bzw. Zustimmungen und lachen mehr. Sie zeigen signifikant seltener Formen der Widerrede und reden seltener über sich oder ihr Unwissen.

Wie die bescheidenen Personen zeigen die verträglichen Studierenden ein insgesamt eher unterstützendes Verhalten, indem sie antworten, ergänzen, zustimmen und lachen. Sie vermeiden Konfrontationen, indem sie darauf verzichten, andere mit Fragen zu behelligen oder gar zu widersprechen, und sie exponieren sich nicht mit Aussagen über sich oder ihr Unwissen. Die Tatsache, dass verträgliche Personen häufiger Hinweise zum Vorgehen geben, was wir als eine Form der Führungsübernahme interpretieren, passt weniger in dieses Bild.

Personen mit hoher *Gewissenhaftigkeit* geben signifikant häufiger Hinweise zum Vorgehen. Sie geben häufig Rückmeldungen und Zustimmungen, wobei bei ihnen die neutralen Rückmeldungen („mhm“) überwiegen. Sie geben seltener Befehle (wozu auch das Diktieren für den Flipchart gehört). Sie treffen häufiger reine Feststellungen und geben mehr Urteile ab. Sie zeigen signifikant seltener Formen der Widerrede, machen weniger (witzige) Nebenbemerkungen und lachen signifikant weniger, was bei zwei Personen bedeutet: nie.

Man könnte sagen, dass gewissenhafte Personen insgesamt wenig mit den anderen interagieren, sondern mehr für sich agieren. Sie bestimmen, wie es weitergeht (Hinweise zum Vorgehen), und tragen dann ihre Beiträge zur Lösung in Form von Feststellungen und Urteilen (die Teil der Aufgabe waren) vor. Aber sie stellen keine Fragen, erteilen keine Befehle, zeigen kaum Responsives, stimmen nicht zu, sondern produzieren nur neutrale „mhm“, widersprechen nicht, machen keine Nebenbemerkungen und lachen kaum. Nimmt man ihr Verhalten bezüglich Gesprächsbeteiligung hinzu (vgl. 5.2.1), so wirken die gewissenhaften Personen insgesamt sehr organisiert und besonnen: Sie legen sich ihre Aussagen zurecht und bringen diese dann zeitlich und inhaltlich passend in die Gruppe ein, um sich dann wieder zurückzuziehen. Und mit ihren

³⁸ Eine Bemerkung am Rande: Die meisten Studierenden beurteilten die Receptionistin (und den Tourguide) nur negativ. Die wenigen positiven Urteile kamen signifikant häufiger von extravertierten Studierenden. Diese Aussage beruht allerdings auf sehr kleinen Fallzahlen.

Aussagen zum Vorgehen und ihren Urteilen sorgen sie sorgen, dass die Aufgabe erfüllt wird.

Personen mit höheren Werten bei der Dimension *Offenheit* schliesslich stellen häufiger Fragen und machen signifikant häufiger Vorschläge. Sie geben weniger Urteile und weniger Empfehlungen ab. Sie zeigen häufiger Formen der Widerrede (und zwar ohne Konzessionen zu machen), sprechen häufiger über sich oder ihr Unwissen, machen häufiger (witzige) Nebenbemerkungen und lachen signifikant häufiger. Schliesslich haben sie auch (in der Tabelle nicht aufgeführt) signifikant häufiger Redebeiträge, deren Inhalt auf der Aufnahme nicht zu verstehen war, weil sie gleichzeitig mit anderen oder undeutlich gesprochen haben.

Die offenen Personen fallen schon dadurch auf, dass sich bei ihnen sehr viele, teilweise signifikante Korrelationen mit verschiedenen Arten von Gesprächsbeiträgen zeigen; das heisst, das Merkmal Offenheit scheint die Unterschiede im Gesprächsverhalten besonders stark zu beeinflussen. Der bereits beschriebene Eindruck des „Hektischen“ bestätigt sich bei den Gesprächsbeiträgen – sofern sie überhaupt verständlich waren: Die offenen Personen 'übersprudeln', indem sie Fragen stellen, Vorschläge machen, widersprechen, über sich reden, (witzige) Nebenbemerkungen machen und sehr viel lachen. Gleichzeitig tun sie nur wenig dafür, dass die Aufgabe gelöst wird, indem sie kaum Urteile und Empfehlungen abgeben, was verlangt gewesen wäre.

Personen mit höherer Offenheit sind in ihrem interaktiven Verhalten ziemlich genau das Gegenteil der gewissenhaften Personen, was zum Befund passt, dass Offenheit und Gewissenhaftigkeit in der Stichprobe mit $r_s = -.40$ korrelieren.

5.2.3. Stilmerkmale

In der folgenden Tabelle sind die Spearman's rho-Korrelationen zwischen den Variablen des Stils und den Persönlichkeitsdimensionen zusammengestellt. Gerechnet wurde mit Werten, die mit der Zahl der von jeder Person total gesprochenen Wörter korrigiert wurden. Für die nachfolgende Beschreibung der Zusammenhänge haben wir Korrelationswerte über $r_s = .25$ interpretiert.

Tabelle 9: Korrelationen zwischen Stilmerkmalen und Persönlichkeitsdimensionen

	Ehrlichkeit- Bescheidenheit	Emotionalität	Extraversion	Verträglichkeit	Gewissen- haftigkeit	Offenheit
Wörter pro Minute	-.50*	-.23	.18	-.41*	.18	-.34
Zögern + Pausen	-.39	.01	.13	-.05	.50*	-.34
Hedging + Tag-questions	-.11	.19	-.09	.19	.47*	-.38
Reformulierung + Reparatur	-.42	-.17	.06	-.51**	.23	-.26
Differenzieren	-.20	-.32	-.10	-.29	.05	.14
Verstärken + Appell	.22	-.08	-.08	-.05	-.51*	.27
Expressives	.48*	-.04	-.07	-.25	-.49*	.28
persönliche Meinung	-.22	-.41*	.27	-.21	.13	-.10
Ich-Form	.25	-.18	.15	-.10	-.07	.18
Wir-Form	-.03	-.17	.27	.11	.14	-.02
unpersönliche Form	-.34	-.16	-.01	-.02	.04	-.05
Nebensätze	-.37	.00	.08	-.09	.09	-.56**
Aber	.02	-.39	.08	-.43*	-.30	-.00

Fett markiert sind Werte $>.25$ (Spearman's Rho). Signifikante Werte sind mit einem ($p < .05$) bzw. zwei Sternen ($p < .01$) gekennzeichnet.

Die *bescheiden-ehrlchen Personen* weisen fast alle Merkmale eines assertiven Stils auf: Sie zeigen weniger Verzögerungen oder Pausen beim Sprechen und seltener Reformulierungen und Reparaturen; im Gegenzug benützen sie häufiger die Ich-Form und signifikant häufiger Formen von Expressivität. Unpersönliche Formulierungen benützen sie weniger. Die wenigen Verzögerungen und Reparaturen könnten teilweise darauf zurückzuführen sein, dass die bescheiden-ehrlchen Personen signifikant langsamer sprechen und weniger Nebensätze machen, also eine einfachere Syntax benützen. Beides zusammen erleichtert ein fließendes Sprechen.

Dieses Resultat entspricht nicht unseren Erwartungen. Wir hätten gedacht, dass die bescheiden-ehrlchen Personen einen zögerlichen Stil benutzen oder keine besonderen Stilmerkmale aufweisen, aber sicher nicht, dass sie einen

assertiven Stil pflegen. Eventuell ist dieser Stil Ausdruck von Authentizität, was zum Aspekt Ehrlichkeit dieser Persönlichkeitsdimension passen würde.

Die Personen mit hohen Werten bei der *Emotionalität* benützen seltener differenzierende Formulierungen, seltener Satzanfänge mit implizitem Widerspruch und signifikant seltener Ausdrücke, die das Gesagte als persönliche Meinung rahmen (was die Benutzung des Pronomens „ich“ einschliesst). Wenn man alle Formen mit „ich“ zusammenzählt (Variablen persönliche Meinung und Ich-Form), so benützen emotionale Personen das Pronomen „ich“ auch insgesamt weniger ($r_s = -.29$, nicht in der Tabelle).

Das Vermeiden von Satzanfängen mit „aber“ und mit „ich finde / ich glaube“ passt zur Vorstellung von eher besorgten Menschen, die sich mit ihrer Meinung nicht exponieren wollen.

Extravertierte Personen zeigen nur zwei Korrelationen mit Stilmerkmalen auf: Sie rahmen das Gesagte häufiger als persönliche Meinung und benützen häufiger die Wir-Form. Personen mit hohen Werten bei der Facette soziale Kühnheit weisen zusätzlich folgende Merkmale auf: Sie sprechen schnell, benützen häufiger die Ich-Form, aber auch häufiger unpersönliche Formulierungen. Sie produzieren mehr Nebensätze und mehr Reformulierungen / Reparaturen.

Der Befund ist nicht ganz leicht zu interpretieren. Die Häufigkeit, mit der die Pronomen „ich“ und „wir“ benützt werden, spricht für einen persönlichen Stil, dem steht aber der häufige Gebrauch von unpersönlichen Formulierungen bei Personen mit hoher sozialer Kühnheit entgegen. Personen mit sozialer Kühnheit sprechen eher schnell und mit vielen Nebensätzen, was offenbar eine hohe Zahl von Reformulierungen / Reparaturen begünstigt. Was uns jedoch am meisten überrascht, ist die Tatsache, dass Extraversion nicht mit Expressivität korreliert. Das wäre theoretisch zu erwarten gewesen (vgl. de Vries et al. in Abschnitt 2.2.2), und die einzige Person in unserer Stichprobe, die einen wirklich hohen Wert bei Extraversion hat (Karin), ist auch die Person mit dem expressivsten Stil von allen. Aber in der Gesamtstichprobe zeigt sich der Zusammenhang nicht.

Bei den *verträglichen Personen* zeigen sich mehrere, teilweise signifikante Zusammenhänge. Sie sprechen signifikant langsamer, zeigen sehr wenige Reformulierungen / Reparaturen, differenzieren nicht, benützen keine Satzanfänge mit implizitem Widerspruch und zeigen nichts Expressives.

Die verträglichen Personen haben mit ihren wenigen Reparaturen eine vergleichsweise fließende, wenn auch langsame Sprechweise, scheinen sich aber auch nicht sonderlich um Präzision zu bemühen (wenig Reformulierungen, wenig Differenzieren). Sie neigen auch nicht zum Widersprechen und zum

grossen Auftritt mittels Expressivem. Das passt so weit gut zum Bild von Verträglichkeit.

Auch bei den *gewissenhaften Personen* finden sich viele, teilweise signifikante Zusammenhänge mit Stilmerkmalen. Gewissenhafte Personen zeigen viele Verzögerungen und Pausen beim Sprechen, viele Formen von Hedging, auch die Reparaturen und Reformulierungen liegen nur knapp unter unserem Schwellenwert von .25. Im Gegenzug vermeiden gewissenhafte Personen das Verstärken und den Hörerappell, alles Expressive und implizite Widersprüche.

Gewissenhafte Personen zeigen insgesamt einen extrem zögerlichen Stil. Sie zögern damit, eine Aussage zu treffen, schwächen diese zusätzlich durch Hedging ab und wagen es nicht, eine Aussage zu verstärken oder expressiv vorzutragen. Darin könnte sich der Perfektionismus der gewissenhaften Personen zeigen: Man gibt nur eine Aussage zu Protokoll, wenn man absolut sicher ist, dass sie korrekt ist.

Die Personen schliesslich, die *offen für Erfahrungen* sind, sind einmal mehr das genaue Gegenteil der gewissenhaften Personen: Sie reden zwar langsam, aber ohne zu zögern, ohne ihre Aussagen zu korrigieren oder durch Hedgings abzuschwächen. Im Gegenteil verstärken sie ihre Aussagen und untermalen sie mit Expressivem. Darüber hinaus benützen sie signifikant weniger Nebensätze, das heisst eine eher einfache Syntax.

Der Sprechstil der offenen Personen unterstreicht ihre Sorglosigkeit, sich mit ihrer Meinung zu exponieren und draufloszureden und ihre Aussagen mittels Verstärkern oder Expressivem regelrecht zu inszenieren.

5.2.4. Zusammenfassung

In Tabelle 10 sind die Ergebnisse dieses Kapitels zusammengefasst.




-  Gesprächsbeteiligung
-  Gesprächsbeiträge
-  Stilmerkmale

Tabelle 10: Zusammenstellung der Interaktionsvariablen nach Persönlichkeitsdimensionen

Persönlichkeitsdimension	Interaktive Verhaltensmerkmale
Bescheidenheit-Ehrlichkeit	<p>tiefer Sprechanteil in der Gruppe vorwiegend glatte Sprecherwechsel viele Überlappungen (häufig Zustimmungen) kurze Äusserungen geben viele Rückmeldungen und stimmen häufig zu machen viele Vorschläge (v.a. Wörter für Flip) geben wenig Empfehlungen ab lachen häufiger sprechen langsam machen wenige Nebensätze haben wenige Verzögerungen, Pausen, Reparaturen sprechen häufiger in der Ich-Form zeigen häufig Expressives</p>
Emotionalität	<p>ergreifen selten das Wort nach Pause geben häufig Rückmeldungen und stimmen zu argumentieren, erklären und zitieren häufiger geben wenig Empfehlungen ab zeigen wenig Formen der Widerrede benützen wenig Satzanfänge mit implizitem Widerspruch benützen wenig Ausdrücke der persönlichen Meinung benützen insgesamt selten die Ich-Form</p>
Extraversion	<p>ergreifen häufig das Wort nach Pause initiieren häufig ein neues Thema geben häufig Hinweise zum Vorgehen rahmen das Gesagte häufig als persönliche Meinung benützen häufig die Wir-Form</p>
soziale Kühnheit	<p>haben höheren Redeanteil in der Gruppe zeigen wenig Responsives und wenig Rückmeldungen lachen weniger sprechen schnell benützen mehr Nebensätze machen mehr Reformulierungen / Reparaturen benützen häufig die Ich-Form, aber auch unpersönliche Formulierungen</p>

<p>Verträglichkeit</p>	<p>sprechen absolut und anteilmässig weniger produzieren vorwiegend glatte Sprecherwechsel geben viele Hinweise zum Vorgehen stellen wenig Fragen zeigen mehr Responsives und geben viele Rückmel- dungen lachen mehr zeigen selten Formen von Widerrede sprechen langsam benützen wenig Reformulierungen / Reparaturen zeigen wenig Expressives benützen kaum Satzanfänge mit implizitem Wider- spruch</p>
<p>Gewissenhaftigkeit</p>	<p>wenige Überlappungen und Unterbrechungen lange Äusserungen geben viele Hinweise zum Vorgehen geben viele neutrale Rückmeldungen erteilen selten Befehle geben viele Urteile ab zeigen selten Formen von Widerrede machen wenig Nebenbemerkungen und lachen wenig haben viele Verzögerungen und Reparaturen benützen viele Hedges vermeiden Verstärkungen und Expressives wenig Satzanfänge mit implizitem Widerspruch</p>
<p>Offenheit für Erfahrungen</p>	<p>(sind auf der Aufnahme häufig nicht zu verstehen) zeigen viele Überlappungen und Unterbrechungen produzieren viele, kurze Äusserungen ergreifen selten das Wort nach Pause stellen viele Fragen machen viele Vorschläge geben wenig Urteile und Empfehlungen ab zeigen häufig Formen der Widerrede machen häufig Nebenbemerkungen und lachen benützen wenig Nebensätze sprechen langsam sprechen ohne Verzögerungen und Hedges haben wenig Reparaturen verstärken ihre Aussagen und benützen Expressives</p>

Der gemeinsame Blick auf alle drei untersuchten Ebenen lässt erkennen, dass die Interaktionsregularitäten je Persönlichkeitsdimension gut zusammenpassen und ein konsistentes Bild ergeben. Es ist nicht so, dass verträgliche Personen, die insgesamt ein eher zurückhaltendes, unterstützendes Verhalten an den Tag legen, häufig unterbrechen oder ihre Aussagen verstärken würden. Vielmehr passen alle für Verträglichkeit festgestellten Zusammenhänge zusammen. Das Gleiche gilt für die anderen Persönlichkeitsdimensionen.

An dieser Stelle ist nochmals zu betonen, dass wir die sechs Persönlichkeitsdimensionen einzeln untersucht haben und daher keine Aussagen darüber machen können, wie sich die Kombination mehrerer Dimensionen im Verhalten auswirkt.

5.3. Individuelle Interaktionsprofile

In diesem Abschnitt vergleichen wir die Interaktionsprofile von vier Studierenden, die in derselben Gruppe arbeiteten, und prüfen, ob ihr Interaktionsprofil mit ihrem Persönlichkeitsprofil zusammenpasst. Wir wollen damit prüfen, inwiefern das für das Projekt entwickelte, auf Quantifizierung ausgerichtete Konzept des Interaktionsprofils dazu geeignet ist, Unterschiede im sprachlichen Verhalten zwischen Individuen herauszuarbeiten. Ferner wollen wir prüfen, was die Kenntnis des Persönlichkeitsprofils einer Person zum Verständnis ihres interaktiven Verhaltens beiträgt. Statistische Ergebnisse lassen sich zwar nicht unbesehen auf Einzelfälle anwenden; trotzdem wollen wir untersuchen, ob sich besonders ausgeprägte Eigenschaften – das heisst konkret besonders hohe oder tiefe Werte auf einer Persönlichkeitsdimension – im Interaktionsprofil des Einzelnen bemerkbar machen.

Bei den sechs aufgenommenen Gruppen verlief das Gespräch in zwei Fällen eher lebhaft, nämlich in den Gruppen 1 und 3 – in Gruppe 3 wurde regelrecht gestritten –, während die anderen vier Gruppen vergleichsweise ruhig diskutierten. Für die qualitative Analyse wurde eine der ruhigen Gruppen ausgewählt, und zwar die Gruppe 4, bei welcher die Studierenden auf der Aufnahme alle gut zu verstehen sind.

Zuerst schildern wir den Ablauf des Gesprächs der untersuchten Gruppe 4, dann präsentieren wir die Interaktionsprofile der vier Studierenden. Anschliessend werden zwei von ihnen mit Studierenden verglichen, die ein sehr ähnliches Persönlichkeitsprofil aufweisen, aber in anderen Gruppen gearbeitet haben. Es soll geprüft werden, ob diese das gleiche Interaktionsprofil aufweisen, oder ob sich selbiges aufgrund der anderen Gruppenzusammensetzung bzw. -dynamik anders präsentiert. Das Kapitel schliesst mit einem Exkurs zu der auffallend zurückhaltenden Gruppe 2.

5.3.1. Das Gespräch der Gruppe 4

Die Gruppe 4 besteht aus Martin (A4), Nathan (B4), Odette (C4) und Priska (D4). Während die anderen fünf Gruppen sofort mit der Besprechung der Aufgaben beginnen, beschliesst die Gruppe 4, dass zuerst jeder allein für sich die Aufgaben durchgehen soll und man dann erst die Ergebnisse zusammentragen will. Daraufhin arbeiten alle vier schweigend für sich. Nach zwei Minuten gibt Nathan das Signal, mit der Besprechung zu beginnen, und Priska ergänzt, man könne die Ergebnisse zuerst zusammentragen und dann auf den Flipchart übertragen. Dann beginnt die Diskussion mit dem ersten Beitrag von Nathan (Z 11)³⁹:

[9]			
B4 [v]		wem mir s mal beSPRÄche;	
B4 [n]	((schaut zu A, räuspert sich))		
D4 [v]			mhm? mir chönd s
[Com]	(0.5)		
[10]			
D4 [v]	emal zämeträge und NACHher uf s flipchart	überträge; oder?	
[Com]		mhm,	(2.3)mmm
[11]			
B4 [v]	(-) aso ich gloub s proBLEM isch bi de receptioNISTin dass si- eigentlich äh- (-) si		

Im ersten Teil des Gesprächs sitzen alle vier Personen aufrecht am Tisch. Nach kurzer Zeit lehnt sich Nathan zurück und sitzt für den Rest des Gesprächs bequem zurückgelehnt im Sessel. Er spielt mitunter mit seinem Stift oder zupft sich am T-Shirt. Manchmal benützt er den Stift, um seine Worte zu unterstützen, häufig dadurch, dass er damit auf das Aufgabenblatt zeigt.

Martin bleibt während des ganzen Gesprächs nach vorne gebeugt mit den Armen unter dem Tisch. Beim Sprechen holt er die Arme häufig hervor, um das Gesagte mit ausladenden Gesten rhythmisch oder illustratorisch zu untermalen. Er kratzt sich häufig am Kopf und ist auch sonst eher unruhig.

Odette sitzt leicht nach vorne gelehnt auf dem Stuhl, die Unterarme auf dem Tisch. Sie macht beim Sprechen nur sehr kleine, rhythmische Bewegungen mit der Hand und dem Stift. Sie blickt oft nach unten und hat eher wenig Blickkontakt mit den anderen.

Priska sitzt mit durchgedrücktem Kreuz steif wie ein Stecken am Tisch und setzt beim Sprechen kaum Gesten ein. Sie schaut häufiger zum gerade Sprechenden und nimmt mit ihm Blickkontakt auf (vgl. Standbild 1).

³⁹ Übersetzung: B4: wollen wir es mal besprechen; D4: mhm? wir können es mal zusammentragen und nachher auf das Flipchart übertragen; oder? X: mmm. B4: also ich glaube das Problem ist bei der...

Standbild 1: Gruppe 4 in der ersten Hälfte des Gesprächs: Martin, Nathan, Odette, Priska



Nach 10 1/2 Minuten gibt Martin mit einer Frage den Impuls, zur zweiten Phase des Gesprächs überzugehen, in welcher der Flipchart beschrieben wird. Nathan fragt, wer eine schöne Schrift habe, ein geschickter Schachzug, das unbeliebte Schreiben nicht selber übernehmen zu müssen. Die anderen drei wehren lachend ab, doch dann erklärt Priska unvermittelt, sie werde das Schreiben übernehmen⁴⁰:

[106]			
A4 [v]	natürli A sy.	wäm mir mal de FLIP chart ufschribe.	
B4 [n]	((streckt und räuspert sich))		
D4 [v]		aso ja	
[Com]		(1.1)	
[107]			
A4 [v]		ICH NÖD.	
A4 [n]		((hebt beide Arme abwehrend)) <lachend>	
B4 [v]	wer het e schöni schrift?		
C4 [v]		((lacht))	
D4 [v]		((lacht))	
[Com]	(0.6)	((räuspern))	
[108]			
A4 [v]		((lacht))	
B4 [n]		((rückt mit dem Stuhl nach hinten))	
C4 [v]	leider NED ((lacht))		
C4 [n]	<lachend>		
D4 [v]	(ich a ned)	ich SCHRllbe ich SCHRllbe.	
D4 [n]		((steht auf)) ((geht zum Flipchart und beginnt	
[Com]		(15.2)	

⁴⁰ Übersetzung: A4: ... falsch ist; das kann natürlich auch sein. (1.1) wollen wir mal den Flipchart aufschreiben. D4: also ja. B4: wer hat eine schöne Schrift? A4: ich nicht. D4: ich auch nicht. C4: leider nicht. D4: ich schreibe ich schreibe.

Nathan rutscht mit seinem Stuhl zurück und Priska stellt sich beim Flipchart auf (vgl. Standbild 2) . Dann trägt die Gruppe die Stichworte für den Flipchart zusammen, wobei ein Teil der Diskussion aus dem ersten Teil erneut aufgerollt wird.

Standbild 2: Gruppe 4 im letzten Drittel des Gesprächs: Nathan, Martin, Priska, Odette



Nach ganz genau 15 Minuten erklärt die Gruppe, sie sei fertig.

5.3.2. Die Interaktionsprofile von Nathan, Martin, Odette und Priska

In diesem Abschnitt werden die Interaktionsprofile der vier Mitglieder der Gruppe 4 miteinander verglichen und es wird geprüft, ob ein Zusammenhang mit ihren Persönlichkeitswerten besteht.⁴¹ Das Interaktionsprofil der Personen wird natürlich von allen sechs Persönlichkeitsdimensionen zugleich beeinflusst. Wir können an dieser Stelle lediglich prüfen, ob die besonders hohen bzw. tiefen Werte auf einer Persönlichkeitsdimension sich im Interaktionsprofil der Studierenden bemerkbar machen.

In Tabelle 11 sind die Persönlichkeitswerte der vier Studierenden aufgeführt.

⁴¹ Bei diesem Schritt liegt eine kleine methodische Unsauberkeit insofern vor, als die Personen, die beschrieben werden, Teil der Stichprobe sind, anhand derer die Korrelationen zwischen Persönlichkeit und Interaktionsvariablen erhoben wurden.

Tabelle 11: Persönlichkeitswerte (Stanine) von Nathan, Martin, Odette und Priska

Dimension	Martin	Nathan	Odette	Priska
Bescheidenheit	5	4	5	4
Emotionalität	7	3	8	8
Extraversion	4	6	3	5
Verträglichkeit	3	5	7	6
Gewissenhaftigkeit	4	8	6	6
Offenheit	2	3	4	4

Martin hat einen hohen Wert bei der Emotionalität, einen tiefen bei Verträglichkeit und einen sehr tiefen bei Offenheit. Nathan hat einen sehr hohen Wert bei Gewissenhaftigkeit sowie tiefe Werte bei Emotionalität und Offenheit. Odette und Priska haben ein recht ähnliches Profil. Beide haben einen sehr hohen Wert bei Emotionalität. Odette hat zusätzlich einen hohen Wert bei der Verträglichkeit und einen tiefen bei Extraversion. Bei Priska liegen alle anderen Werte im Mittelfeld.

Gesprächsbeteiligung

Vergleichen wir nun die Gesprächsbeteiligung der vier Studierenden (vgl. Tabelle 12).

Martin liegt mit seiner Sprechzeit eine halbe Minute über dem Schnitt aller Studierenden und belegt 37% der Sprechzeit in der Gruppe. Nathan liegt bei Sprechzeit und -anteil im Schnitt. Odette spricht deutlich weniger und belegt nur 19% der Gruppensprechzeit, Priska gar nur 16% Prozent. Die beiden Männer sprechen nicht nur mehr, sie initiieren auch viel häufiger eine neue Gesprächsphase oder ein neues Thema als die beiden Frauen. Insofern bestimmen die beiden Männer den Fortgang des Gesprächs wesentlich stärker als die beiden Frauen.⁴²

⁴² Da von den 24 Studierenden nur 6 Männer waren, konnten keine geschlechtsspezifischen Auswertungen vorgenommen werden. Ein Blick in die Tabellen zeigt jedoch keine systematischen Unterschiede zwischen den Männern und den Frauen. Man kann lediglich erkennen, dass bei den Männern keiner ist, der anteilmässig wenig spricht *und* selten ein neues Thema initiiert – die ganz zurückhaltenden Personen sind also Frauen wie Priska.

Tabelle 12: Gesprächsbeteiligung von Martin, Nathan, Odette und Priska

	Martin	Nathan	Odette	Priska	Mittelwert alle 24 Probanden
Sprechzeit in Sekunden	286	221	145	128	223
Sprechanteil in der Gruppe	37%	28%	19%	16%	25%
glatte Sprecherwechsel pro Min.	3.6 36%	4.9 46%	4.1 37%	9.4 42%	6.4 39%
Selbstwahl nach Pause pro Min.	3.4 34%	3.6 31%	2.1 19%	5.6 25%	4.8 30%
Überlappungen pro Min.	1.7 17%	1.9 18%	2.9 26%	5.2 23%	3.2 19%
Unterbrechungen pro Min.	1.3 13%	0.5 5%	2.1 18%	2.3 10%	2.0 12%
Initiieren neuer Phase oder Thema pro Min.	2.3	2.9	0.8	0.9	2.1
Abbruch bei Simultanstart oder Unterbrechung	6	8	1	5	6
Kein Abbruch bei Simultanstart oder Unterbrechung	5	0	5	3	7
Äusserungen total	47	39	27	48	61.5
Länge der Äusserungen in Sekunden	6	5	5	2	3.46

Der hohe Sprechanteil von Martin passt zu seiner geringen Verträglichkeit, der tiefe Sprechanteil von Odette zu ihrer hohen Verträglichkeit. Gewissenhaftigkeit, Offenheit und Emotionalität zeigen keine Zusammenhänge mit dem Sprechanteil, dazu passend zeigt sich bei Nathan auch kein vom Durchschnitt abweichendes Verhalten. Der extrem tiefe Sprechanteil von Priska passt nicht zu ihrem Persönlichkeitsprofil und lässt sich höchstens mit ihrem leicht überdurchschnittlichen Wert bei der Verträglichkeit zusammenbringen.

Martin, Nathan und Odette fallen dadurch auf, dass sie sehr wenige, dafür weit überdurchschnittlich lange Äusserungen haben. Das passt bei Martin und Nathan zu ihren tiefen Werten bei der Offenheit, bei Nathan darüber hinaus zu seinem hohen Wert bei der Gewissenhaftigkeit. Zwischen Emotionalität und Länge der Äusserungen gibt es keinen Zusammenhang. Warum Odette lange und Priska kurze Äusserungen hat, muss offen bleiben.

Bezüglich des Sprecherwechsels zeigen Martin und Priska ein gänzlich durchschnittliches Verhalten, wenn man auf die Prozentzahlen schaut; ihre Persönlichkeitseigenschaften schlagen sich diesbezüglich nicht in ihrem Verhalten nieder. Nathan unterbricht sehr selten, was zu seiner hohen Gewissenhaftigkeit passt. Odette ergreift selten das Wort nach einer Pause, was zu ihrer hohen Emotionalität passt. Dass sie vergleichsweise häufig unterbricht, lässt sich mit ihren hohen Werten bei Emotionalität und Verträglichkeit nicht erklären.

Gesprächsbeiträge

Die folgende Tabelle zeigt die Gesprächsbeiträge der vier Studierenden, kontrolliert um die Sprechzeit.

Tabelle 13: Gesprächsbeiträge pro Minute von Martin, Nathan, Odette und Priska

	Martin	Nathan	Odette	Priska	Mittelwert alle 24 Probanden
Hinweise zum Vorgehen + Gliederungssignale	1.47	1.36	0.83	2.81	1.30
Fragen	0.42	0.54	0	1.41	1.01
Antworten + Ergänzungen + Helfen	0.21	1.09	1.24	2.81	1.59
Rückmeldungen + Zustimmung	8.18	7.06	17.79	17.81	8.09
Befehle, Diktieren	0.21	0.54	0	0	0.21
Vorschläge	1.05	0.27	0.83	1.41	0.64
Feststellungen	1.05	2.17	1.24	1.88	1.85
Argumentieren, Erklären, Belegen	4.83	4.89	4.14	1.88	3.33
Urteile	2.94	1.09	4.14	1.41	1.89
Empfehlungen	2.10	1.36	2.07	0.94	1.00
Widerrede	1.05	0.81	0.41	0.47	1.60
Unwissen äussern + über sich reden	2.94	1.09	0.83	0.47	0.98
Nebenbemerkungen	0	0	0	0	0.15
Lachen	0.42	0	1.24	1.88	1.78

Bei Martin fällt auf, dass seine Gesprächsbeiträge eher wenig auf direkte Interaktion mit den anderen ausgerichtet sind: Er stellt wenig Fragen, gibt wenig Antworten und Ergänzungen, lacht wenig und liegt bei den Hinweisen zum Vorgehen, bei Befehlen und bei den Rückmeldungen nur im Schnitt. Hingegen

hat er hohe Werte beim Argumentieren, beim Abgeben von Urteilen und Empfehlungen und beim Reden über sich selber – er hält vor allem gegen Ende des Gesprächs lange Monologe, woher auch seine hohe Sprechzeit rührt (vgl. oben). Gewisse Argumente und Empfehlungen wiederholt er mehrere Male, was ihn als sehr hartnäckig erscheinen lässt. Interessanterweise lassen ihn die anderen gewähren. Dazu ein Beispiel:

In einem langen Monolog legt Martin dar, dass man das Team im Hotel darauf sensibilisieren müsse, bei Bestellungen von Chinesen immer nachzufragen, ob sie Fleisch essen⁴³:

[151]	A4 [v]	mhm,	guet ICH chönt mir au vorstele WEISCH, wänn (.) si jetz (.) vil so
	D4 [v]		(xxx xxx xxx xxx) ((lacht))
	[Com]		(1.3)
[152]	A4 [v]	chinesischi chunde händ; dass si das villicht au im TEAM chönd bespräche.	
	A4 [n]		((abwägende Geste))
	[Com]		(0.6)
[153]	A4 [v]	aso weisch dass si wi säit,	aso we/ aso es wär villicht gu/ GUET für s team as
	[Com]		(0.4)
[154]	A4 [v]	BYspil wenn d receptionistin-	WEISS dass die Wlderchömed (xxx xxx xxx xxx)
	[Com]		(0.6)
[155]	A4 [v]	vil so chinesischi touRISCHte hät dass si villicht mal inere team sitzig cha SÄge?	
[156]	A4 [v]	(-) thematiSIEre dass wäm mer e buechig HÄT vo so lüüt dass me würkli explizit	
	A4 [n]		((Taktschläge mit
[157]	A4 [v]	NAAfröög aber ässed ihr denn WÜrklich fleisch.	villicht (-) eifach a für die ANDere
	A4 [n]	Handkante))	
	B4 [v]		ja-
	C4 [v]		mhm
	D4 [v]		ja
[158]	A4 [v]	so chli zum schutz; dass me das so im TEAM no chönt thematisiere.	
	B4 [v]	(xxx xxx xxx)	(-) aso me
	C4 [v]	ja	

⁴³ Übersetzung: A4: gut ich könnte mir auch vorstellen weisst du, wenn sie jetzt viele solche chinesische Kunden haben; dass sie das vielleicht auch im Team besprechen können. also weisst du dass sie wie sagt, also wie/ also es wäre vielleicht gu/ gut für das Team als Beispiel wenn die Receptionistin weiss dass die wieder kommen (xxx) viele so chinesische Touristen hat dass sie vielleicht mal in einer Teamsitzung sagen kann? Thematisieren dass wenn man eine Buchung hat von solchen Leuten dass man wirklich explizit nachfragt aber esst ihr dann wirklich Fleisch. vielleicht einfach auch für die anderen so ein wenig zum Schutz; dass man das so im Team noch thematisieren könnte.

Kurz darauf wiederholt er seine Ausführung, diesmal etwas knapper⁴⁴:

[161]	A4 [v] mit de chuchi wil s cha ja mal sii dass es villicht dänn- vierzg sind wo denn halt
[162]	A4 [v] DOCH! fleisch wend aso weisch JA:., dass mer D4 [v] ja das mit de (xxx xxx) (heisst ja) dass si (xxx) (xxx) [Com] mhm
[163]	A4 [v] das emal beSPRÄched an ere TEAMSitzig oder so dass eifach- d lüüt e chly D4 [v]
[164]	A4 [v] sensibiliSIERT sind uf das thema; fänd ICH persönlich jetz no wich tig B4 [v] aso du WEISCH C4 [v] mhm

Nachdem Nathan eingeworfen hat, bei nur drei oder vier Personen sollte die Änderung des Menüs kein Problem sein, stimmt Martin ihm zu („ja Sicher“, Z 168), nur um dann auf seiner Ansicht zu insistieren („aber GLYCH“) und zum mittlerweile dritten Mal sein Anliegen vorzutragen⁴⁵:

[165]	A4 [v] geNAU! B4 [v] so/ bi de asiate/ oder bi dere gruppe villicht dass si aber ich find ou (.) DRÜ
[166]	B4 [v] bis VIER die wärded im e hotel KÄ ahnig HUNdert menüs useloo de find ich ebe
[167]	B4 [v] settet s ou drü bis vier- (-) sett ja eigentlich rein theoretisch KÄS problem sy.
[168]	A4 [v] ja Sicher aber GLYCH dass me so wänn s jetz B4 [v] (xxx xxx xxx xxx) D4 [v] sett nid son es grosses (xxx xxx xxx xxx) ja D4 [n] ((zeigt mit Händen))
[169]	A4 [v] eshotel isch wo villicht vil chiNEse hät weisch emal SÄIT so hey LUged. si B4 [v] ja ja ja mhm (xxx)
[170]	A4 [v] ässed dänn KEI fleisch. (.) bin ere BUEchig wänn öpper wüekli WILL, frööged namal B4 [v] xxx)

⁴⁴ Übersetzung: A4: mit der Küche weil es kann ja mal sein dass es dann vielleicht vierzig sind die dann halt DOCH fleisch wollen also weisst du. D4: das mit den (xxx xxx) (heisst ja) dass sie (xxx xxx). A4: ja, dass wir das einmal besprechen an einer Teamsitzung oder so dass einfach die Leute ein wenig sensibilisiert sind auf das Thema; fände ich persönlich jetzt noch wichtig.

⁴⁵ Übersetzung: B4: drei bis vier sollte ja eigentlich rein theoretisch kein Problem sein. D4: sollte nicht so ein grosses (xxx xxx) ja. A4: ja sicher aber trotzdem dass man so wenn es jetzt ein Hotel ist welches vielleicht viele Chinesen hat weisst du einmal sagt so hey schaut. sie essen dann kein Fleisch. bei einer Buchung wenn jemand wirklich will, fragt nochmal nach; einfach so ein wenig darauf sensibilisieren das finde ich schon noch wichtig.

[171]

A4 [v]	NAA-; eifach so chly druf sensibili siere das find i scho no wichtig.
B4 [v]	mhm ja sicher; ja
C4 [v]	mhm; ja ja scho;

Die anderen drei unterbrechen seine wiederholten Ausführungen nicht, Nathan und Odette stimmen ihm am Ende sogar zu.

Martins Interaktionsprofil passt bezüglich der Gesprächsbeiträge perfekt zu seiner geringen Offenheit und tiefen Verträglichkeit. Das viele Argumentieren und die eher geringe Zahl von Widerrede passen auch zu seiner hohen Emotionalität, allerdings kann bei ihm nicht die Rede davon sein, dass er viele Rückmeldungen und wenige Empfehlungen abgibt. Geringe Offenheit und hohe Emotionalität lassen teilweise genau entgegengesetztes Verhalten erwarten, und hier zeigt sich bei Martin klar das Verhalten eines wenig Offenen.

Auch Nathan ist nicht besonders auf direkte Interaktion ausgerichtet. Auch er stellt wenig Fragen, gibt nicht besonders viele Antworten, gibt eher wenig Rückmeldungen – und das sind bei ihm vor allem neutrale „mhm“, keine Zustimmungen – und lacht kein einziges Mal. Er gibt aber auch nicht besonders viele Urteile ab, sondern konzentriert sich auf Feststellungen, Erklärungen und Argumentationen. Mit Widerspruch hält er sich zurück. Auch sein Profil passt weitgehend zu seiner geringen Offenheit, der Verzicht auf Widerrede, Nebenbemerkungen und Lachen passt auch zu seiner hohen Gewissenhaftigkeit. Seine vergleichsweise vielen Befehle und die eher geringe Zahl von Urteilen passen hingegen nicht zu seiner Gewissenhaftigkeit. Der folgende Ausschnitt ist typisch für das Verhalten von Nathan⁴⁶:

[25]

A4 [v] Abschiebe; oder? und dass si eifach säit quasi die schuld/ äh de chund sig SÄLber

[26]

A4 [v]	schuld.
B4 [v]	ich find- SI händ s ja eigentlich/ d bstellig het ja ebe das: (--) GULLivers
C4 [v]	ja-
[Com]	(0.4)

[27]

B4 [v] gmacht, (--) ich finde SI müesst nochethäne SI oder villicht ÄR de *tourguide*, müesst

[28]

B4 [v]	nochhär haut/ de nochhär mit DEne abkläre was isch DEEte falsch gange.
C4 [v]	(-) mhm;
D4 [n]	((nickt))

⁴⁶ Übersetzung: A4: Abschieben oder? und dass sie einfach sagt quasi die Schuld/ äh der Kunde sei selber schuld. B4: ich finde sie haben es ja eigentlich/ die Bestellung hat ja eben das (-) Gullivers gemacht, ich finde sie müsste nachher sie oder vielleicht er der Tourguide müsste nachher halt/ dann nachher mit denen abklären was ist dort falsch gelaufen. oder vielleicht (auch nochmals) ja,

[29]

B4 [v]	odervillicht (ou nomol) ja,	mhm,
C4 [v]	ja,	ja das isch ja wie (xxx xxx) (-) verMITTler en art, ebe si

Martin stellt in Zeile 25 fest, dass die Receptionistin die Schuld auf den Gast abschiebt. Nathan geht darauf überhaupt nicht ein, sondern gibt nach einer ganz kurzen Pause von 0.4 Sekunden eine eigene Erklärung zur falschen Bestellung ab (Z 26), gefolgt von einer Empfehlung, was die beiden tun sollten (Z 27). Nach den Rückmeldungen von Odette und Priska setzt er in Zeile 29 erneut an, bricht dann aber seine Äusserung ab.

Bei Odette sticht vor allem ins Auge, dass sie extrem viele Rückmeldungen gibt und dass sie viele Urteile und Empfehlungen abgibt. Demgegenüber gibt sie eher wenig Hinweise zum Vorgehen, stellt keine einzige Frage und verzichtet weitgehend auf alle Formen der Widerrede sowie Befehle. Viele Rückmeldungen geben, viel argumentieren und nicht widersprechen ist typisch für Personen mit hoher Emotionalität. Allerdings gibt Odette auch viele Empfehlungen, was nicht zu Emotionalität passt. Zu ihrer hohen Verträglichkeit passt, dass sie wenige Fragen stellt, viele Rückmeldungen gibt und nicht widerspricht, allerdings gibt sie nicht viele Hinweise zum Vorgehen und lacht auch nicht besonders viel. Ihre extrem hohe Zahl von Urteilen passt zu ihrem leicht überdurchschnittlichen Wert bei Gewissenhaftigkeit. Die Fortsetzung des eben zitierten Ausschnitts zeigt ihre Art der Gesprächsbeiträge⁴⁷:

[29]

B4 [v]	odervillicht (ou nomol) ja,	mhm,
C4 [v]	ja,	ja das isch ja wie (xxx xxx) (-) verMITTler en art, ebe si

[30]

A4 [n]		((nickt))
C4 [v]	cha scho säge ja s isch scho so: (.) BUECHT worde, isch oKAY, aber nochethär	

[31]

B4 [v]	ja;	
C4 [v]	das:: (-)	dass si trotzdem irgendwie versuecht ihm e LÖsig zbiete oder so und

[32]

A4 [v]		JA das isch nochhär DA was emPFEHlen sie oder?
C4 [v]	nid eifach säit (xxx)	
D4 [v]		aso SI lüütet ja

Die Ausführungen von Nathan quittiert Odette mit einem „ja“ (Z 29). Dann ergänzt sie seine Ausführungen mit der Bemerkung, der Tourguide sei eine Art Vermittler (Z 29), um dann ein Urteil zu fällen: Die Receptionistin könne schon

⁴⁷ Übersetzung: C4: ja das ist ja wie (xxx xxx) Vermittler eine Art, eben sie kann schon sagen ja es ist schon so gebucht worden, ist okay, aber nachher das (-) dass sie trotzdem irgendwie versucht ihm eine Lösung zu bieten oder so und nicht einfach sagt (xxx). A: ja das ist nachher das was empfehlen Sie oder?

sagen, es sei so gebucht worden (Z 30), aber danach müsste sie versuchen, ihm eine Lösung zu bieten (Z 31). In Zeile 32 wird sie von Martin unterbrochen, der darauf hinweist, das gehöre zur nächsten Frage. Auf diese Zurechtweisung geht Odette nicht ein, sie widerspricht oder insistiert nicht, sondern verzichtet auf jegliche Reaktion.

Priska schliesslich gibt ebenfalls extrem viele Rückmeldungen und Bestätigungen, ferner gibt sie viele Hinweise zum Vorgehen, viele Antworten / Ergänzungen und macht viele Vorschläge. Demgegenüber argumentiert sie wenig, widerspricht nicht, spricht nicht über sich und äussert keinen einzigen Befehl. Sie ist also das pure Gegenteil von Martin: Sie monologisiert nicht, sondern unterstützt die anderen mit Rückmeldungen, Antworten, Vorschlägen und Hinweisen zum Vorgehen. Viele Rückmeldungen geben und nicht widersprechen passt wie bei Odette zu ihrer hohen Emotionalität. Allerdings argumentiert sie nicht viel. Ansonsten zeigt sie erneut eher das Verhalten der Verträglichen, indem sie viele Hinweise zum Vorgehen gibt, viele Antworten / Ergänzungen und Rückmeldungen gibt, nicht widerspricht und am meisten in der Gruppe lacht. Die Fortsetzung des Gesprächs soll ihre sparsame Beteiligung illustrieren⁴⁸:

[32]		
A4 [v]	JA das isch nochhär DA was emPFEHlen sie oder?	
C4 [v]	nid eifach säit (xxx)	
D4 [v]		aso SI lüüet ja
[33]		
A4 [v]		ja. dass ER nachher-
D4 [v]	nachher denn AA, oder i d chuchi.	irgendwie (nachher) GLYCH eigentlich-
[Com]		(0.6)
[34]		
A4 [v]		
C4 [v]	JA eigentlich säit si ihm ÄR sell s abkläre, und denn macht si s trotzdem.	
D4 [v]	aso-	und nachhär lüüet si GLYCH
[Com]	(0.5)	
[35]		
A4 [v]	mhm,	
B4 [v]		ja aso ER mues ja GLYCH no mit dem verbii goo. (.) aso s isch ja NID
D4 [v]	aa ja.	
[Com]	(1.8)	

⁴⁸ Übersetzung: D4: also sie ruft ja nachher dann an, oder in die Küche. irgendwie (nachher) trotzdem eigentlich- also-. C4: ja eigentlich sagt sie ihm er solle es abklären, und dann macht sie es trotzdem. D4: und nachher ruft sie trotzdem an ja. B4: ja also er muss ja trotzdem noch mit dem vorbei gehen. also es ist ja nicht definitiv. also sie geht nur noch- also sie fragt ja dann nachher- sie sagt ja aus es könnten nur/ drei oder vier könnten nicht *Beef* essen, äh aber eigentlich er meint- nur drei oder vier essen es. oder da vorne bei Zeile 25 sagt sie- oder nicht? ah nachher (ja es gibt) nur drei; ja drei oder vier. D4: (xxx drei) okay.

[36]			
B4 [v]	definitiv.	aso SI (goht) nume no-	aso SI frogt ja de nochhär- SI säit ja us es
C4 [v]		ja,	
[Com]	(0.4)		(0.9)
[37]			
B4 [v]	cheuged nome/ drü oder vier cheuged nid <i>BEEF</i> ässe, (-- äh aber eigentlich ER		
[38]			
B4 [v]	meint-	nume drü oder vier tüend s ÄSse.	oder do VOre bi zile FÜFEzwänzg
[Com]		(0.7)	
[39]			
B4 [v]	säit si:-	oder nid? ah nachhär (ja s git) nume drü;	ja drü oder vier
C4 [v]		mmm	
D4 [v]			(xxx drü) oKAY,
[Com]	(2.7)		(0.4)

Nachdem Odette den Einwand von Martin nicht beantwortet (vgl. oben), springt Priska mit der Feststellung ein, dass sie, die Receptionistin, nachher doch in der Küche anruft, eine Aussage, die sie in der Fortsetzung sogleich mit „irgendwie“ und „eigentlich“ relativiert (Z 33). Diese letzte Äusserung bricht sie vorzeitig ab, was bei ihr überdurchschnittlich häufig vorkommt. Odette übernimmt und stellt fest, dass sie ihm sagt, er solle es abklären, und dann beenden die beiden Frauen gemeinsam den Satz, wobei Priska am Schluss noch ein bestätigendes „ja“ anhängt (Z 34f). Dann hört man von Priska eine ganze Weile nichts mehr. Erst als Nathan nicht mehr weiss, ob es um drei oder vier Sondermenüs geht, springt sie wieder ein und liefert die richtige Antwort: „(xxx drü) oKAY“ (Z 39). Ihr zurückhaltendes, aber stets unterstützendes Verhalten wird in diesem Abschnitt sehr deutlich.

Stilmerkmale

Die folgende Tabelle zeigt die Stilmerkmale der vier Studierenden, korrigiert um die Zahl der Wörter.

Tabelle 14: Stilmerkmale pro 200 Wörter von Martin, Nathan, Odette und Priska

	Martin	Nathan	Odette	Priska	Mittelwert alle 24 Probanden
Wörter pro Minute	220	204	185	173	176
Zögern + Pausen	5.33	8.51	8.49	7.60	6.75
Hedging + Tag-questions	9.91	7.71	12.98	6.52	7.07
Reformulierung + Reparatur	5.34	7.98	3.13	2.17	4.46
Differenzieren	0	1.33	0.89	0	0.86
Verstärken + Appell	5.14	1.86	2.68	0.54	2.23
Expressives	3.81	1.33	2.68	0.54	3.69
persönliche Meinung	3.43	3.99	0.45	0	1.69
Ich-Form	2.10	1.60	0.89	0.54	1.41
Wir-Form	0.95	0.80	0	1.63	1.07
unpersönliche Form	1.91	2.13	0.89	0.54	1.53
Nebensätze	6.48	5.32	3.58	1.63	4.03
Aber	1.33	1.06	0	0.54	1.26

Martin ist mit 220 Wörtern pro Minute von allen Studierenden der mit Abstand am schnellsten sprechende. Auch produziert er am meisten Nebensätze, hat viele Hedgings / Tag-questions und leicht überdurchschnittlich viele Reformulierungen / Reparaturen. All das ist typisch für wenig verträgliche und wenig offene Personen.

Allerdings ist er auch einer der Studenten, die am häufigsten in der 1. Person Singular sprechen, und das steht gänzlich im Widerspruch zu seiner hohen Emotionalität. Die vielen Verstärker / Hörerappelle – bei ihm konkret der Ausdruck „weisch“ – passen schliesslich nicht zu seiner geringen Offenheit. Seine vielen Heckenausdrücke, Verstärker, unfertigen Sätze, Ausdrücke der persönlichen Meinung und Hörerappelle lassen seinen Stil als ziemlich geschwätzig erscheinen. Dazu ein Beispiel:

Aber ich find	persönliche Meinung
er säit s SCHO vilmal.	Verstärken
aso ich meine (.)	persönliche Meinung
weisch dass er s EImal säit	Hörerappell, Nebensatz
so ja <i>they</i> (.)	unfertiger Satz
aso ebe si händ s so BUECHT	Reformulierung
und so;	Etcetera-Formel

(.) <i>oKA::y.</i> (.)	Anglizismus, Ellipse
dass si ihn eifach nie informiert het;	Nebensatz
[...]	
ASO ich find-	persönliche Meinung
(.) es isch denn scho rächt-/	Verstärken, unfertiger Satz
ich mein	persönliche Meinung
du chasch s eimal SÄge,	Du-Form
sachlich, so: das isch s proBLEM,	
(.) hey die händ s falsch BUECHT,	Imitieren
(4, 57-62) ⁴⁹	

Auch Nathan spricht überdurchschnittlich schnell – mit 204 Wörtern/Minute ist er der drittschnellste Sprecher in der Stichprobe – und benützt viele Nebensätze. Diese Sprechweise ist typisch für wenig offene Personen. Gleichzeitig spricht Nathan sehr zögerlich, er hat überdurchschnittlich viele Verzögerungen und liegt auch beim Hedging leicht über dem Schnitt. Geradezu inflationär benützt er die Wörter „eigentlich“ und „vielleicht“ (absolut je 13 Mal). Auf Verstärkungen und vor allem auf Expressives verzichtet er weitgehend. Am auffälligsten ist jedoch, dass Nathan mit Abstand am meisten Reformulierungen, viele Reparaturen und viele Differenzierungen benützt; immer wieder korrigiert er seine Aussagen oder setzt mit einer alternativen Formulierung neu an. Er ringt geradezu um das rechte Wort. Das entspricht genau dem Stil von gewissenhaften Personen. Schliesslich markiert er seine Äusserungen auffallend häufig als persönliche Meinung. Das passt zu seinem tiefen Wert bei der Emotionalität. Ein Beispiel für seinen Stil:

guet	Aber
ich finde as TOURguide;	persönliche Meinung
(1.5)	Pause
de:./ das wird ÄR ja NID organisiert ha	Reparatur
das wird ja hindedra d organisaTION	Reformulierung
organisiert ha, (--) und ÄR trifft jetz	
eigentlich au	Heckenausdruck
uf die (.) ZUEständ wo herrsched.	Zögern, Nebensatz
(--) oder uf dä: (xxx xxx) und-	Reformulierung
(--) de find ich eigentlich/	persönliche Meinung,
	Heckenausdruck
är reagiert eigentlich	Reformulierung, Heckenausdruck

⁴⁹ Übersetzung: aber ich finde er sagt es schon viele Male. also ich meine weisst du dass er es ein Mal sagt so ja *they* (.) also eben sie haben es so gebucht und so; *okay*. dass sie ihn einfach nie informiert hat. [...] also ich finde es ist dann schon recht/ ich meine du kannst es ein Mal sagen, sachlich, so: das ist das Problem, hey die haben es falsch gebucht.

NID so schlächt (4, 47-51)⁵⁰

Differenzierung

Odette zeigt den typischen Stil von emotionalen Personen: Sie benützt selten Ausdrücke der persönlichen Meinung und andere Formulierungen mit „ich“ und hat keinen einzigen Satzanfang mit implizitem Widerspruch. Ihre hohe Verträglichkeit zeigt sich in unterdurchschnittlichen Werten bei den Reformulierungen / Reparaturen und beim Expressiven. Allerdings spricht sie nicht langsamer, was ein Merkmal von Verträglichkeit wäre. Auffallend ist schliesslich ihr Zögern: viele Verzögerungen / Pausen sowie Hedges / Tag-questions. Gleichzeitig benützt sie des öftern Verstärker – vor allem „mega“ –, was ihrem Stil etwas Widersprüchliches verleiht. Ein Beispiel:

si tuet s MEga vil ZRUGGwiise	Verstärken
irgendwie so: (-)	Heckenausdruck
YOU can (-) you HAVE to	
und di ganz zyt eigentlich ihm	Heckenausdruck
(.) säge was ER söll mache, (-)	Zögern, Nebensatz
und nid irgendwie öppis überNÄÄ	Heckenausdruck
oder (xxx) eigentlich tuet si sich	Heckenausdruck
au nie irgendwie entSCHULDige defür?	Heckenausdruck
(-) LOGisch isch s EIgentlich nid ihre FÄHler,	Verstärken, Heckenausdruck
aber- (0.4) so als CHUNDEorientiert	
würdsch ja so säge	Konjunktiv II, Du-Form
tschuldigung für d UMständ	Imitieren
oder irgendwie so (4, 16-20) ⁵¹	Heckenausdruck

Priska zeigt ebenfalls den typischen Stil von emotionalen Personen: Sie benützt keinen einzigen Ausdruck der persönlichen Meinung sagt auch sonst kaum je „ich“. Ebenso benützt sie selten Satzanfänge mit implizitem Widerspruch. Dass sie wenige Reformulierungen / Reparaturen und wenig Expressives zeigt, lässt erneut ihre leicht überdurchschnittliche Verträglichkeit durchscheinen. Der tiefe Wert bei den Verstärkern / Hörerappellen (wie auch beim Expressiven und bei Satzanfängen mit implizitem Widerspruch) passt zu ihrer leicht höhe-

⁵⁰ Übersetzung: gut ich finde als Tourguide (1.5) der/ das wird er ja nicht organisiert haben das wir ja hintendran die Organisation organisiert haben, und er trifft jetzt eigentlich auch auf die Zustände die herrschen. oder auf den (xxx xxx) und dann finde ich eigentlich/ er reagiert eigentlich nicht schlecht.

⁵¹ Übersetzung: si weist es mega viel zurück irgendwie so *you can you have to* und die ganze Zeit eigentlich ihm sagen was er machen soll, und nicht irgendwie etwas übernehmen oder (xxx) eigentlich entschuldigt sie sich auch nie irgendwie dafür? Logisch ist es eigentlich nicht ihr Fehler, aber so als kundenorientiert würdest du ja so sagen Entschuldigung für die Umstände oder irgendwie so.

ren Gewissenhaftigkeit, allerdings hat sie nicht das Zögerliche der Gewissenhaften. Auffällig ist ihre sehr geringe Zahl von Nebensätzen. Zur Illustration zwei Ausschnitte:

und si isch ja au irgendwie d AAsprechsperson im ne hotel	Heckenausdruck
aso (xxx xxx) verlangt dass de gascht irgendwie i d CHUchi gaat und (xxx) oder isch ja a nid GWÜNscht. (4, 21-23)	Nebensatz Heckenausdruck unpersönliche Formulierung
(-) er isch villicht wie a chly verÄRgeret wil er isch sini erscht asprechsperson vo dene gescht wo nid (.) <i>BEEF</i> chönd ässe; aso für ihn isch s wie a chly/ aso- (4, 66-68) ⁵²	Heckenausdruck Heckenausdruck Grammatikfehler Nebensatz Zögern Heckenausdruck, unfertiger Satz

Zusammenfassung

Wenn man das ganze Interaktionsprofil eines Menschen auf einmal anschaut, tritt seine Individualität im sprachlichen Verhalten plastisch zu Tage und Unterschiede zu anderen Personen werden sehr deutlich.

Martin ist ein junger Mann, der enorm viel und schnell spricht, aber nicht überdurchschnittlich stark um das Rederecht kämpft. Er argumentiert viel, wiederholt seine Urteile und Empfehlungen teilweise mehrfach, was ihn als hartnäckig erscheinen lässt. Er spricht viel von sich und in der Ich-Form, benützt viele Nebensätze, Heckenausdrücke und Hörerappelle wie „weisch“, wodurch er ziemlich geschwätzig wirkt. Auf die Gesprächspartner geht er eher wenig ein, hält sich mit Fragen, Antworten und Rückmeldungen eher zurück. Seine Sprechweise passt gut zu seinem sehr tiefen Wert bei Offenheit und zu seiner geringen Verträglichkeit. Sein hoher Wert bei Emotionalität zeigt sich hingegen kaum.

Nathan ist ein Mensch, der sehr vorsichtig agiert. Er spricht nicht mehr als der Durchschnitt, unterbricht so gut wie nie, bemüht sich mit vielen Feststellungen und langen Argumentationen um eine Klärung der Dinge, und dabei spricht er extrem zögerlich, macht Pausen, korrigiert seine Aussagen immer wieder und

⁵² Übersetzung: und sie ist ja auch irgendwie die Ansprechperson in einem Hotel also (xxx xxx) verlangt dass der Gast irgendwie in die Küche geht und (xxx) oder ist ja auch nicht gewünscht. [...] er ist vielleicht wie ein wenig verärgert weil er ist seine erste Ansprechperson von jenen Gästen die nicht *Beef* essen können; also für ihn ist es wie ein wenig/ also.

benützt unendlich viele Heckenausdrücke. Diese skrupulöse Sprechweise passt sehr gut zu seiner ausgeprägten Gewissenhaftigkeit. Gleichzeitig spricht er wie Martin vergleichsweise schnell und interagiert eher wenig mit den anderen, was zu seiner geringen Offenheit passt. Seine tiefe Emotionalität macht sich hingegen kaum bemerkbar.

Odette zeigt weitgehend das Verhalten, das man von einer emotionalen und verträglichen Person erwartet: Sie hält sich insgesamt eher zurück, spricht wenig, eher zögerlich und mit vielen Heckenausdrücken, nicht in der Ich-Form, stellt keine Fragen, widerspricht nicht, sondern stimmt fleissig dem zu, was andere sagen. Nicht in dieses Bild passt, dass sie vergleichsweise häufig unterbricht und sehr viele Urteile fällt, die sie zusätzlich stilistisch verstärkt. Dieses Verhalten passt weniger gut zu ihrem Persönlichkeitsprofil und wirkt insgesamt etwas widersprüchlich.

Priska zeigt ein ausgeprägt unterstützendes Verhalten: Sie spricht wenig, gibt aber viele Hinweise zum Vorgehen und macht Vorschläge, gibt Antworten, ergänzt die Aussagen der anderen, stimmt zu und übernimmt freiwillig das Schreiben des Flipcharts. Demgegenüber argumentiert sie kaum, widerspricht nicht, spricht nicht von sich und erteilt keine Befehle. Sie spricht praktisch nie in der Ich-Form, verstärkt ihre Aussagen nicht, zeigt nichts Expressives und wenig Reformulierungen / Reparaturen. Ihr Verhalten passt gut zu ihrer hohen Emotionalität. Genauso stark macht sich aber auch ihre Verträglichkeit bemerkbar, bei welcher sie nur wenig über dem Durchschnitt liegt.

Insgesamt zeigen die vier Einzelportraits eindrücklich, wie unterschiedlich Studierende sich in der gleichen Situation verhalten können. Bei allen vier schlagen sich besonders hohe bzw. tiefe Werte auf einer Persönlichkeitsdimension deutlich in ihrem Interaktionsprofil nieder.

Exkurs: Idiosynkrasien

Das auf Quantifizierung ausgerichtete Konzept von Interaktionsprofil, das wir hier eingesetzt haben, ist grundsätzlich geeignet, die Unterschiede im Verhalten von Individuen herauszuarbeiten und zu belegen. Je umfangreicher und feinkörniger das Kategorienschema, umso mehr Unterschiede lassen sich erfassen. Aber auch beim feinsten Kategorienschema fallen eigentliche Idiosynkrasien durch die Maschen: das freundliche Lächeln von Priska, die übertrieben gedehnten, fast gesungenen „genau“ und „ja“ und die kryptischen Ellipsen von Beatrice, das Apodiktische in der Ausdrucksweise von Daniela, die Direktheit von Anita. Die folgenden Transkriptausschnitte zeigen ein paar dieser Idiosynkrasien:

Beatrice

Beatrice fällt auf durch ihre zahlreichen, teilweise kryptischen Ellipsen.

Gespräch 15³

[57]			
A1 [v]	mich au) (xxx xxx xxx) (xxx xxx)		ja
C1 [v]	xxx) es fühlt	(xxx xxx)	
D1 [v]		es fühlt sich einfach niemer verantwortlich;	
[Com]			genau: so isch
[58]			
A1 [v]		((lacht))	
B1 [v]	ke emotione	((lacht))	
C1 [v]		(villicht hend bäidi) (xxx xxx xxx) e wär s (-) ANdersch	
D1 [v]		((lächelt))	
[Com]	s (xxx) (0.6)		
[59]			
A1 [v]			JA
C1 [v]	wäge (-) äh äh es müend sich eigentlich beidi in ere frömdsproch unter halte.		
[60]			
A1 [v]	ich han ebe s gfühl (es lyt) MEga (a dem) (0.3)	ja	ja ((lacht))
B1 [v]		sprachliche differänze ja:	((lacht))
D1 [v]			das/ das
[61]			
B1 [v]	(xxx) sprachbarriere		
D1 [v]	scho (-) das scho aber das scho aber andersits muesch au/ aso mir sind ja do inere		

Nachdem Daniela (D1) festgestellt hat, dass sich niemand verantwortlich fühlt (Z 57), was von Anita (A1) und einer nicht identifizierbaren Person bestätigt wird, sagt Beatrice (B1): 'keine Emotionen' – eine im Kontext kaum interpretierbare Ellipse (Z 58). Darauf beginnen sie selber und Anita zu lachen. Daniela lächelt auch, während Carla (C1) völlig unbeirrt das neue Thema Fremdsprachen anschneidet (Z 59). Anita stimmt Carla zu, die Probleme im Gespräch könnten daran liegen (Z 60), worauf Beatrice eine zweite Ellipse produziert: 'sprachliche Differenzen ja' (Z 60). Das löst bei ihr und Anita erneut Heiterkeit aus, bei Daniela hingegen Widerspruch.

⁵³ Übersetzung: D1: es fühlt sich einfach niemand verantwortlich. Com: so ist es. B1: keine Emotionen. C1: (vielleicht haben beide) (xxx xxx xxx) wäre es anders wegen (-) äh es müssen sich eigentlich beide in einer Fremdsprache unterhalten. A1: ja ich habe eben das Gefühl (es liegt) mega (daran). B1: sprachliche Differenzen ja. D1: das/ das schon (-) das schon aber/ das schon aber andererseits musst du auch/ also wir sind ja da an einer...

Daniela

Daniela fällt auf durch einen teilweise apodiktischen Stil wie die folgenden drei isolierten Äusserungen illustrieren⁵⁴:

„es fühlt sich eifach niemer verantwortlich“ (1, 57)

„es git eso lüüt wo eifach nid- (-) zum receptionistejob gmacht sind“ (1, 94f)

„aber andersits muesch au/ aso mir sind ja do inere reception im ne hotel und ich meine aso wenn d kä frömdsproch chasch de muesch det gar nid go schaffe aso“ (1, 61-63)

Anita

Anita weist einen sehr direkten Stil auf und steuert das Gespräch ihrer Gruppe stark, wie die folgenden Beispiele zeigen.

Gespräch 1⁵⁵

[9]	C1 [v] nomol gnau noche oder?		
	D1 [v]	aber wart j (-) wie isch s jetz seit är vo AAfang aa dass-	
[10]	A1 [v]	NÄI (säget s ersch am schloss)	
	D1 [v]	(0.8) nor weisch drüü oder vier sind wo (xxx xxx xxx)	mhm
	[Com]		(0.4)
[11]	D1 [v]	wil irgendwie han ich s gfühl gha chönt das de ganz verlauf düre (vorethäre xxx xxx)	
[12]	A1 [v]	aber es goot ja um d strateGIE vo de receptio(.)nist(.)in	
	D1 [v]	xxx) gha	ja ja das
	[Com]	(0.6)	(1.0)

Daniela (D1) wirft die Frage auf, ob der Tourguide von Anfang sagt, dass es nur um drei oder vier Menüänderungen geht (Z 9f). Noch bevor sie zu Ende sprechen kann, wird sie von Anita (A1) unterbrochen, die sehr bestimmt entgegnet: 'nein das sagen sie erst am Schluss' – was nicht nur sehr direkt ausgedrückt, sondern auch falsch ist. Daniela fährt weiter, sie habe das Gefühl, das beeinflusse den ganzen Verlauf des Gesprächs (Z 11), worauf sie von Anita erneut sehr direkt korrigiert wird, es gehe ja um die Strategien der Receptionistin (Z

⁵⁴ Übersetzung: es fühlt sich einfach niemand verantwortlich. Es gibt so Leute die einfach nicht für den Receptionistenjob gemacht sind. Aber andererseits musst du auch/ also wir sind ja da an einer Reception in einem Hotel und ich meine also wenn du keine Fremdsprachen kannst dann musst du dort gar nicht arbeiten gehen also.

⁵⁵ Übersetzung: D1: aber warte j (-) wie ist es jetzt sagt er von Anfang an dass es (0.8) nur weiss du drei oder vier sind die (xxx xxx xxx). A1: nein (sagen sie erst am Schluss). D1: weil irgendwie habe ich das Gefühl gehabt könnte das den ganzen Verlauf durch (vorher xxx xxx xxx) gehabt. A1: aber es geht ja um die Strategien der Receptionistin.

12). Anita ist auch diejenige in der Gruppe, die am häufigsten das Signal gibt, zur nächsten Frage überzugehen, und schliesslich ist sie die einzige von 24 Studierenden, die eine Fremdwahl vollzieht: Sie legt Beatrice die Hand auf den Arm (!) und fragt: „was hesch du no welle säge“ (1, 74). Beides erweckt den Eindruck, dass sie das Gespräch stark steuert.

Wenn man die quantitativ erfassten Interaktionsprofile ergänzt um qualitative Analysen, treten die Unterschiede zwischen den Individuen noch deutlicher hervor.

5.3.3. Vergleich mit weiteren Studierenden

Im letzten Abschnitt haben wir gesehen, dass sich die jeweils ausgeprägtesten Merkmale der Persönlichkeit im Interaktionsprofil der Studierenden deutlich niederschlagen. Nun stellt sich aber die Frage, wie stark die Gruppenzusammensetzung bzw. -dynamik das Verhalten des Einzelnen beeinflusst. Um diese Frage angehen zu können, vergleichen wir in diesem Abschnitt die Interaktionsprofile von Nathan und Martin mit zwei Studierenden, die ein sehr ähnliches Persönlichkeitsprofil haben, aber in anderen Gruppen waren. Je nachdem, wie stark deren Verhalten sich von dem von Nathan und Martin unterscheidet, ist der Einfluss der Gruppendynamik hoch oder tief zu veranschlagen.

Tabelle 15 zeigt die Persönlichkeitsprofile der vier Studierenden.

Tabelle 15: Persönlichkeitsprofile (Stanine) von Nathan, Vinzenz, Martin und Daniela

Dimension	Nathan	Vinzenz	Martin	Daniela
Bescheidenheit	4	4	5	4
Emotionalität	3	4	7	8
Extraversion	6	5	4	4
Verträglichkeit	5	6	3	3
Gewissenhaftigkeit	8	8	4	4
Offenheit	3	3	2	2

Nathan und Vinzenz sind die einzigen beiden Studierenden in der Stichprobe mit einem so hohen Wert bei der Gewissenhaftigkeit. Ebenso haben beide einen tiefen Wert bei der Offenheit. Martin und Daniela haben beide einen sehr tiefen Wert bei der Offenheit, einen tiefen Wert bei der Verträglichkeit und einen hohen bis sehr hohen Wert bei der Emotionalität.

Nathan und Vinzenz

Die Gesprächsbeteiligung von Nathan und Vinzenz ist sehr ähnlich. Auch Vinzenz spricht durchschnittlich viel, wie Nathan unterbricht er fast nie, und wie dieser bringt er überdurchschnittlich häufig neue Themen in die Diskussion ein. Der einzige Punkt, in dem sich die Gesprächsbeteiligung von Vinzenz von der von Nathan unterscheidet, ist der Umgang mit Simultanstarts und Unterbrechungen. Während Nathan in diesen Momenten seine Äusserung immer abbricht, setzt Vinzenz seine Äusserung in zwei Drittel der Fälle fort. Als einziger Student in der Stichprobe hat er die Angewohnheit, selbst nach einer längeren Unterbrechung seine Äusserung noch zu Ende zu bringen⁵⁶:

[5]		
A6 [v]	ja de be wiis eigentlich wie s wörklich fach/ sachlich-	
B6 [v]	wo das (xxx) ja	
D6 [v]	(0.7) zeigt dass	und
[Com]	(0.8)	(0.4)
[6]		
A6 [v]	gmacht worden isch.	
D6 [v]	IRE isch s wahr schinlich a wichtig dass si tut äh- a/ aso si wott wi zeige dass	
[Com]	(0.6)	

In Zeile 5 beendet Yvonne (D6) – wie so oft – ihren Satz nicht, sodass Vinzenz (A6) nach einer Pause von 0.8 Sekunden übernimmt und ihren Gedanken fortsetzt. Einen Unterbrechungsversuch von Wendy (B6) ignoriert er. Nach einer ersten Selbstreparatur von „fach-“ zu „sachlich“ kommt er selber ins Stocken, worauf Yvonne mit einer neuen Äusserung beginnt. Doch Vinzenz gibt nicht auf; nach einer Pause von einer vollen Sekunde beendet er seinen Satz parallel zu Yvonne.

Bei den Gesprächsbeiträgen zeigt Vinzenz noch ausgeprägter das Verhalten gewissenhafter Personen als Nathan, indem er noch mehr Hinweise zum Vorgehen gibt, keine Befehle erteilt und überdurchschnittlich viele Urteile abgibt. Und auch seine geringe Offenheit zeigt sich noch ausgeprägter, indem er noch weniger Fragen stellt und noch weniger Vorschläge macht als Nathan, nämlich gar keine. Ein Unterschied zeigt sich: Vinzenz argumentiert seltener und gibt dafür mehr Antworten und Ergänzungen zu dem, was andere sagen (vgl. unten).

Auch beim Stil zeigen sich viele Gemeinsamkeiten zwischen den beiden Studenten. Beide sprechen schneller als der Schnitt, aber mit mehr Verzögerungen und Pausen. Beide markieren das Gesagte häufig als persönliche Meinung. Noch stärker als Nathan verzichtet Vinzenz auf Verstärkungen, Expressives

⁵⁶ Übersetzung: D6: zeigt dass – A6: ja der Beweis eigentlich wie es wirklich fach/ sachlich – D6: und ihr ist es wahrscheinlich auch wichtig dass sie tut äh – A6: gemacht worden ist.

und Satzanfänge mit implizitem Widerspruch, was wiederum typisch für Gewissenhafte ist. Beide verwenden überdurchschnittlich viele Nebensätze und unpersönliche Formulierungen. Nur in einem Punkt unterscheidet sich Vinzenz von Nathan: Er zeigt nur halb so viele Reformulierungen / Reparaturen. Dafür benützt er von allen Studierenden mit grossem Abstand am meisten Differenzierungen. Und so sind sich Nathan und Vinzenz schlussendlich doch wieder sehr ähnlich: Sie bemühen sich am meisten von allen um differenzierte Aussagen. Bei Nathan zeigt sich das in Form von vielen Reformulierungen, bei Vinzenz im Gebrauch vieler Relativierungen. Ein Beispiel:

Vinzenz: aso arroGANT find i NÖD isch eigentlich(s gefühl) isch **EHER** demit z tue dass/ dass halt s ENGLisch nöd- äh dass s e FRÖMDsproch isch und denn säisch do die wörter wo du CHASCH, und denn wirkt s halt **eher** so chly ABghackt (-) und villicht **chly**- arroganter (4, 177-180).⁵⁷

Über alles gesehen sind die Interaktionsprofile von Nathan und Vinzenz frappant ähnlich. Beide agieren auch in vergleichbaren Gruppen, in denen es sehr ruhig zu und her geht. In einem kleinen Detail findet sich jedoch ein Unterschied zwischen den beiden, der auf die unterschiedliche Gruppenzusammensetzung zurückzuführen sein dürfte. Vinzenz hat einen höheren Wert bei den Gesprächsbeiträgen „antworten, ergänzen, aushelfen“ als Nathan, vor allem deshalb, weil er drei Mal den – im ganzen Korpus eher seltenen – Gesprächsbeitrag „mit Worten aushelfen“ beisteuert. Das kann er tun, weil mit Yvonne eine Studentin in seiner Gruppe sitzt, die grosse Formulierungsschwierigkeiten hat, sich dauernd korrigieren muss, nach Worten sucht, Sätze nicht vollendet. Vinzenz hilft ihr mehrfach mit Worten aus oder führt ihre Gedanken weiter (vgl. Beispiel oben). In Nathans Interaktionsprofil taucht der Beitrag „mit Worten aushelfen“ nicht auf, aus dem einfachen Grund, weil es in seiner Gruppe keinen Anlass gibt, irgendjemandem mit Worten auszuhelfen. Ob Nathan grundsätzlich dazu bereit wäre, mit Worten auszuhelfen, lässt sich im vorliegenden Gespräch schlicht nicht überprüfen.

Martin und Daniela

Daniela ist in einer ganz anderen Gruppe als Martin und Nathan. In der Gruppe 1 geht es von Anfang an sehr lebhaft zu und her, die vier Frauen sprechen des öfters gleichzeitig und Anita und Beatrice sind auch für witzige Bemerkungen und Gelächter zu haben.

⁵⁷ Übersetzung: also arrogant finde ich nicht ist eigentlich (das gefühl) ist eher damit zu tun dass/ dass halt das Englische nicht äh dass es eine Fremdsprache ist und dann sagst du die Wörter die du kannst und dann wirkt es halt eher so ein wenig abgehackt und vielleicht ein wenig arroganter.

Das macht sich in der Gesprächsbeteiligung von Daniela durchaus bemerkbar. Ihre Äusserungen sind zwar auch überdurchschnittlich lang, aber doch wesentlich kürzer als die von Martin. Das kompensiert sie dadurch, dass sie sich häufiger zu Wort meldet, sodass sie am Schluss wie Martin auf eine weit überdurchschnittliche Sprechzeit und den höchsten Sprechanteil in der Gruppe kommt. Sie ist wesentlich häufiger mit Simultanstarts und Unterbrechungen konfrontiert, aber genau wie Martin bricht sie ihre Äusserung in der Hälfte der Fälle ab. Trotz des lebhafteren Gesprächs überlappt und unterbricht sie anteilmässig nicht häufiger als Martin. Daniela und Martin haben aber (zusammen mit Regula) am meisten Rush-through von allen Studierenden, womit sie sich das Rederecht zu erhalten suchen. Daniela bringt wie Martin durchschnittlich häufig ein neues Thema ein. Insgesamt ist ihre Gesprächsbeteiligung sehr ähnlich: Sie spricht viel, kämpft durchschnittlich stark um das Rederecht und bringt durchschnittlich häufig ein neues Thema ins Gespräch.

Bei den Gesprächsbeiträgen haben wir gesehen, dass Martin viel argumentiert und erklärt, viele Empfehlungen und Urteile abgibt und seine Ansichten ziemlich hartnäckig wiederholt. Auch Daniela ist hartnäckig mit ihrer Meinung. Weil sie aber in ihrer Gruppe auf Widerstand stösst, schlägt sich das rein zahlenmässig in einem leicht anderen Profil nieder: Sie gibt weniger Urteile und Empfehlungen ab, dafür argumentiert sie noch mehr als Martin und vor allem zeigt sie überdurchschnittlich viele Formen von Widerrede, indem sie widerspricht und insistiert. Das folgende Beispiel illustriert, wie Daniela des öftern Konzessionen macht, nur um dann umso heftiger zu widersprechen^{58,59}:

[59]

A1 [v]		JA
C1 [v]	wäge (-) äh äh es müend sich eigentlich beidi in ere frömdsproch unter halte.	

[60]

A1 [v]	ich han ebe s gfühl (es lyt) MEga (a dem) (0.3)	ja	ja ((lacht))
B1 [v]		sprachliche differänze ja:	((lacht))
D1 [v]			das/ das

[61]

B1 [v]	(xxx) sprachbarriere
D1 [v]	scho (-) das scho aber das scho aber andersits muesch au/ aso mir sind ja do inere

⁵⁸ Man erinnere sich an das Beispiel von Martin: „ja Sicher ... aber GLYCH“, bei welchem er dasselbe Muster von Konzession + Widerspruch zeigt.

⁵⁹ Übersetzung: C1: äh äh es müssen sich eigentlich beide in einer Fremdsprache unterhalten. A1: ja ich habe eben das Gefühl (es liegt) mega (an dem) – B1: sprachliche Differenzen ja – D1: das/ das schon das schon aber – B1: (xxx) Sprachbarriere – D1: das schon aber andererseits musst du auch/ also wir sind ja hier in einer Reception in einem Hotel und ich meine also wenn du keine Fremdsprache kannst dann musst du dort gar nicht arbeiten gehen also – B1: nein nein. – D1: von dem her.

[62]	
A1 [v]	((lacht))
B1 [v]	((lacht))
D1 [v]	reception im ne hotel und ich meine aso wenn d kä frömdsproch chasch de muesch
D1 [n]	<lachend >
[63]	
B1 [v]	näNÄi.
C1 [v]	(xxx xxx) chame scho erwaite (dass si
D1 [v]	det gar nid go schaffe aso vo dem här (xxx xxx xxx) <i>GUIDE</i> (xxx)

Carla (C1) weist darauf hin, dass sich beide Sprecher im untersuchten Receptionsgespräch in einer Fremdsprache unterhalten müssen (Z 59). Anita (A1) fällt sofort ein und bestätigt, dass das ein Grund für die Verständigungsschwierigkeiten sein könnte (Z 60). Beatrice (B1) stimmt ebenfalls zu, und zwar mit einer für sie typischen Ellipse: „sprachliche Differenz ja:“ (Z 60). Diese Ausdrucksweise löst bei Anita und Beatrice Heiterkeit aus. Daniela (D1) geht auf das Gelächter nicht ein, sondern setzt drei Mal mit „das scho“ an (Z 61), nur um dann sehr apodiktisch zu erklären, wer keine Fremdsprachen könne, müsse nicht an einer Hotelreception arbeiten (Z 62f).

Die lebhaftere Interaktion in der Gruppe 1 mag auch dazu führen, dass Daniela mehr Fragen stellt und mehr Antworten gibt als Martin. Wie Martin spricht sie weit überdurchschnittlich oft von sich selber. Ein interessanter Fall ist schliesslich das Lachen. Martin lacht fast nie, wie es für nicht offene Personen typisch ist. Auch Daniela lacht in der ersten Hälfte des Gesprächs nicht, sie lächelt höchstens, wenn Anita und Beatrice ihre Possen reissen. Erst gegen Schluss lässt sie sich mitziehen und beginnt zu lachen, und zwar bevorzugt über eigene Bemerkungen. So ist ihr Wert beim Lachen zwar immer noch klar unterdurchschnittlich, aber immerhin höher als der von Martin.⁶⁰

Beim Stil schliesslich weisen Daniela und Martin einige frappante Ähnlichkeiten auf. Sie sind die beiden schnellsten Sprecher in der Stichprobe und nehmen auch bei der Häufigkeit der Nebensätze die Plätze eins und zwei ein. Beide haben eher wenig Verzögerungen, wenige „äh“ und ungefüllte Pausen. Beide sprechen überdurchschnittlich häufig in der Ich-Form. Beide benützen keinerlei Differenzierungen, sondern im Gegenteil überdurchschnittlich viele Verstärker und Hörerappelle. Sie sind die beiden einzigen, die – fast wie ein Tick – immer wieder mit „weisch“ an die Hörer appellieren. Bei der Expressivität liegt Martin im Schnitt, Daniela weit darüber, was daran liegt, dass sie als einzige Studentin viele Metaphern verwendet wie 'den Bock schießen' oder 'ausbaden müssen'. Der folgende Ausschnitt illustriert ihren

⁶⁰ Die vierte Studentin, Carla, lässt sich von der heiteren Atmosphäre überhaupt nicht anstecken. Sie lacht nur zwei Mal im ganzen Gespräch.

komplexen Sprechstil mit Nebensätzen, Konjunktiven, Formulierungen in der Ich-Form und Metaphern:

ICH persönlich	persönliche Meinung
hätt jetz eifach gsäit	Konjunktiv II
d receptionistin sett vo aafang aa besser ZUElose	
wenn si vo aafang aa ZUEglost hätt	Nebensatz, Konjunktiv II
de hätt si GWÜSST	Konjunktiv II
dass s nur DRÜ oder vier lüüt betrifft	Nebensatz
und hätt ihm wohrschinli	Konjunktiv II, Heckenausdruck
gar nid GSCHULD gää	
sondern eifach gsäit joo-	Nebensatz
<i>okay</i> (wegwischende Geste)	Anglizismus, Geste
isch GUET	Imitieren
aber irgendwie	Heckenausdruck
han ich so s gefühl	Ich-Form
es het sich eifach so chly	Heckenausdruck
zum ne DRAMA entwickelt	Metapher
wil si nid richtig zueglost het. (1, 78-82) ⁶¹	Nebensatz

Dann gibt es aber auch Unterschiede: Martin verwendet überdurchschnittlich viele Heckenausdrücke und Ausdrücke der persönlichen Meinung, Daniela nicht. Dafür hat sie viel mehr Reformulierungen und vor allem Reparaturen als Martin.

Insgesamt ist Daniela wie Martin eine Person, die viel und schnell spricht, aber nicht überdurchschnittlich stark um das Rederecht kämpft, die hartnäckig ihre Meinung vertritt und dafür viel argumentiert und wenn nötig widerspricht, und die einen sehr ich-bezogenen, expressiven Sprechstil mit vielen Verstärkern verwendet.

Der Vergleich von Martin und Daniela zeigt, dass die Gruppendynamik einen Einfluss auf das Verhalten hat und sich in den absoluten Zahlen im Interaktionsprofil niederschlägt. Die Gruppendynamik macht sich bei den Gesprächsbeiträgen am deutlichsten bemerkbar, bei der Gesprächsbeteiligung weniger und am wenigsten beim Stil. Die Gemeinsamkeiten sind jedoch insgesamt grösser als die Unterschiede, und eine qualitative Analyse der Gespräche deckt

⁶¹ Übersetzung: ich persönlich hätte jetzt einfach gesagt die Receptionistin sollte von Anfang an besser zuhören wenn sie von Anfang an zugehört hätte dann hätte sie gewusst dass es nur drei oder vier Leute betrifft und hätte ihm wahrscheinlich gar nicht die Schuld gegeben sondern einfach gesagt ja *okay* ist gut aber irgendwie habe ich so das Gefühl es hat sich einfach so ein wenig zu einem Drama entwickelt weil sie nicht richtig zugehört hat.

auf, dass selbst hinter vordergründig unterschiedlichen Häufigkeiten im Interaktionsprofil sehr ähnliche Verhaltenstendenzen erkennbar werden.

Die Gruppe 2

In Gruppe 2 verläuft das Gespräch grundlegend anders als in den anderen Gruppen. Während alle anderen fünf Gruppen zuerst die Aufgabe besprechen und erst danach den Flipchart schreiben – was jeweils erneute Diskussionen auslöst –, stellt sich in Gruppe 2 Franziska gleich zu Beginn an den Flipchart, um die Ergebnisse festzuhalten. Was dann Hanna an Feststellungen und Gertrud an Urteilen vorbringen, wird von Franziska ergänzt und von Elsbeth bestätigt und sofort aufgeschrieben. Es kommt gar keine Diskussion zustande, niemand meldet Zweifel oder Widerspruch an. Auch auf der Ebene der Gesprächsorganisation verläuft das Gespräch glatt bis stockend, es gibt praktisch keine Unterbrechungen, dafür viele kleine Pausen. Mit ein oder zwei Stichworten pro Frage geben sich die vier Minimalistinnen zufrieden. Nach acht Minuten erklären sie, sie seien fertig. Als der Aufnahmeleiter die Gruppe auffordert, noch mehr ins Detail zu gehen, halten Franziska und Hanna mühsam ein von Pausen durchsetztes Gespräch aufrecht, während Gertrud sich nur noch wenig einbringt und Elsbeth sich praktisch völlig ausklinkt. Hanna ist die einzige, die schlussendlich auf eine durchschnittliche Sprechzeit kommt, die anderen drei liegen weit darunter.

Es ist kein Zufall, dass in dieser Gruppe dermassen zurückhaltend agiert wird: Elsbeth ist ziemlich bescheiden-ehrlich (Stanine 7), hoch emotional (8) und verträglich (6), Franziska ist sehr bescheiden-ehrlich (8), emotional (6) und extrem verträglich (9), Gertrud ist ziemlich verträglich (7) und Hanna ziemlich emotional (7). Diese Werte lassen eine tiefe Sprechzeit und geringen Widerstandsgeist erwarten.

So verwundert es nicht, dass bei den Gesprächsbeiträgen die Feststellungen, Argumentationen, Urteile und Zustimmungen dominieren, während viele andere Gesprächsbeiträge wie zweifeln, insistieren, Aussagen anderer bewerten oder Konzessionen machen bei allen vier Frauen ganz einfach den Wert Null haben oder wie Fragen stellen, befehlen, widersprechen oder korrigieren nur sehr selten und fast nur bei Hanna vorkommen. Insofern sind auch in dieser Gruppe die Interaktionsprofile 'korrekt'. Aber sie sind nicht vollständig. Wenn nie unterbrochen wird, können wir gar nicht prüfen, wie die Personen mit Unterbrechungen umgehen, ob sie weitersprechen oder abbrechen. Wenn niemand Fragen stellt, kann man nicht schauen, wer das Antworten übernimmt. Wenn niemand widerspricht, kann man nicht feststellen, ob die Personen insistieren würden, wenn ihnen widersprochen würde. Hier bleiben aufgrund des extremen Verhaltens der Gruppe Lücken in den Interaktionsprofilen.

6. Diskussion

Wenn wir nicht zuversichtlich gewesen wären, Zusammenhänge zwischen dem Interaktionsverhalten von Personen und deren Persönlichkeit zu finden, hätten wir diese Studie nicht in Angriff genommen. Die Deutlichkeit und Konsistenz der Ergebnisse hat uns angesichts der kleinen Stichprobe und der explorativen Vorgehensweise dann doch selber überrascht. Wie die Tabelle in Abschnitt 5.2.4 zeigt, lassen sich für alle sechs geprüften Persönlichkeitsdimensionen eindeutige Interaktionsregularitäten erkennen, die nicht nur nachweisbar sind, sondern auch zusammenpassen und ein konsistentes Bild des Verhaltens entstehen lassen. Besonders klar sind die Konturen bei den Dimensionen Gewissenhaftigkeit und Offenheit. Das ist umso bemerkenswerter, als die bisherige Forschung für diese beiden Dimensionen der Persönlichkeit kaum sprachliche Präferenzen nachweisen konnte. Dank unseres innovativen Ansatzes können wir Ergebnisse vorlegen, die so noch an keiner Stelle publiziert wurden.

Die Ziele unseres Projekts haben wir damit erreicht:

- Wir können nachweisen, dass es einen Zusammenhang gibt zwischen dem interaktiven Verhalten von Personen und deren Persönlichkeit.
- Der Zusammenhang zwischen Interaktionsverhalten und Persönlichkeit lässt sich mit der hier eingesetzten qualitativ-quantitativen Methodik nachweisen.

Wir können die Vermutung bestätigen, dass neben institutionellen bzw. rollenspezifischen Faktoren und neben soziodemografischen Merkmalen der Person auch deren Persönlichkeit einen Einfluss auf das interaktionale Verhalten hat. Es ist sogar davon auszugehen, dass die Unterschiede zwischen Personen mit unterschiedlichen Persönlichkeiten noch ausgeprägter sind, als wir in diesem Beitrag ausweisen konnten, da der Quantifizierung auch interessante Einzelbeobachtungen zum Opfer fallen.

Wir haben in diesem Beitrag ferner gezeigt, dass sich mit dem hier benutzten Ansatz auch individuelle Unterschiede im interaktionalen Verhalten zwischen Personen herausarbeiten lassen. Beim Erstellen individueller Interaktionsprofile lassen sich die quantitativen Ergebnisse mit qualitativen Beobachtungen ergänzen. Dazu gehören auch eigentliche Idiosynkrasien wie die beschriebene Angewohnheit von Vinzenz, selbst nach langen Unterbrüchen seine Äusserung noch zu Ende zu bringen, oder die auffälligen Ellipsen von Beatrice, der Metapherngebrauch von Daniela oder die vielen „ja voll“ von Anita.

Wenn wir die dergestalt qualitativ abgerundeten Interaktionsprofile verschiedener Studierenden miteinander vergleichen, werden grosse Unterschiede im sprachlichen Verhalten der Personen sichtbar, die man beim alleinigen Beobachten der Gespräche vor Ort so deutlich gar nicht wahrnimmt.

Halten wir schliesslich neben das Interaktionsprofil eines Studenten sein Persönlichkeitsprofil, so wird sein sprachliches Verhalten zum Teil erklärbar oder mindestens nachvollziehbar. Wenn wir sehen, dass eine Person wie Martin oder Daniela ziemlich unverträglich und gar nicht offen für Neues ist, dann wundern wir uns weniger, wenn sie im Gespräch viel Zeit für sich beansprucht und hartnäckig für ihre Meinung kämpft. Wenn wir sehen, dass eine Person wie Elsbeth sehr bescheiden und erst noch hoch emotional ist, dann können wir viel besser verstehen, warum sie so wenig sagt, kaum eine eigene Meinung vertritt und den anderen immer nur zustimmt.

Interaktionsprofile und Persönlichkeitsprofile von denselben Personen zu erstellen trägt dazu bei, Menschen in ihrer Individualität besser erfassen und verstehen zu können – das erachten wir als grossen Gewinn unserer Methode.

In diesem Kapitel wollen wir unsere Studie kritisch unter die Lupe nehmen und die Ergebnisse mit den bisherigen Forschungsergebnissen vergleichen (6.1), die Stärken und Schwächen des verwendeten Forschungsdesigns darlegen (6.2), Möglichkeiten und Grenzen der Verallgemeinerung der Resultate prüfen (6.3) und schliesslich einen Blick in die Zukunft werfen und skizzieren, welche zukünftigen Forschungs- und Anwendungsoptionen sich auftun (6.4).

6.1. Vergleich mit bisherigen Forschungsergebnissen

Da in der Linguistik eine Beschäftigung mit der Persönlichkeit der Sprechenden bisher nicht stattfand, können unsere Ergebnisse in dieser Disziplin gar nicht eingeordnet werden. Wir können lediglich all jene Forscherinnen bestätigen, die davon ausgehen, dass sprachliches Verhalten individuell geprägt ist und dass es sich lohnt, das sprachliche Verhalten einzelner Individuen zu untersuchen und mit ihren Persönlichkeitsmerkmalen in Verbindung zu setzen (vgl. Gall 2019).

Versuchen wir nun, unsere Resultate mit denen aus psychologischen Studien zu vergleichen. Die Ergebnisse von Andresen (2015) bestätigen sich in unserem Korpus nicht. Bei uns ist es nicht so, dass extravertierte Personen bei Simultanstarts häufiger weitersprechen. Allerdings haben wir nicht nur Simultanstarts betrachtet, sondern auch Unterbrechungen, ausserdem waren an unseren Gesprächen vier statt zwei Personen beteiligt, sodass die Vergleichbarkeit nur bedingt gegeben ist. Bei uns benützen die Introvertierten nicht mehr Heckenausdrücke. Lediglich eine Gemeinsamkeit zeigt sich: Personen mit hohen Werten bei sozialer Kühnheit benützen häufiger die Ich-Form, was Andresen schon für ihre extravertierten Personen konstatierte.

In vielen von Gunter (2019) zusammengefassten Studien schlugen sich die Dimensionen Extraversion und Neurotizismus am stärksten in identifizierbaren sprachlichen Merkmalen nieder. Das ist bei uns nicht der Fall. Die Studien sind aber auch nicht mit unserer vergleichbar, da englische und meist schriftliche Texte untersucht wurden.

Die Studien, die mit dem LIWC durchgeführt wurden (Pennebaker et al. 2003, Mairesse et al. 2007), sind ebenfalls kaum mit unserer vergleichbar, nur schon wegen der sprachlichen Differenzen zwischen Englisch und Deutsch. Viele Kategorien wie Emotionswörter oder Bewegungs- und Raumbezeichnungen kommen in unserem Korpus gar nicht vor, grammatische Kategorien wie Satzlänge und Tempus haben wir nicht ausgewertet. Wir können bestätigen, dass Personen mit hohen Werten bei Neurotizismus bzw. Emotionalität weniger Selbstreferenzen bzw. seltener die Ich-Form benützen.⁶² Ebenfalls können wir bestätigen, dass Extravertierte (bei uns nur Personen mit hoher sozialer Kühnheit) mehr sprechen als die anderen, aber nicht, dass sie weniger Verzögerungen und Pausen haben. Auch die Beobachtung, dass Introvertierte weniger Rückmeldungen geben und mehr Heckenausdrücke verwenden, bestätigt sich nicht. Hingegen bestätigt sich, dass extravertierte / sozial kühne Personen schneller sprechen. Insgesamt lassen sich also nur wenige Gemeinsamkeiten finden, was auch an den gänzlich verschiedenen Korpora (monologische, tw. schriftliche Texte versus Gruppengespräche) liegen dürfte.

Auch mit der Studie von Schwartz et al. (2013) lassen sich unsere Resultate nicht vergleichen. Schwartz et al. stützen sich bei ihrer Beschreibung der persönlichkeitsbezogenen Schreibstile in Facebook stark auf die Auswertung von Gefühlswörtern und Kraftausdrücken sowie auf inhaltliche Kategorien wie das Erwähnen von Schule, Arbeit oder Familienmitgliedern. Inhaltliche Kategorien haben wir nicht ausgewertet, über Gefühle wurde in unseren Gesprächen nicht gesprochen und Kraftausdrücke kamen so gut wie gar nicht vor.

Schwierig ist auch der Vergleich mit dem Stilinventar von de Vries et al. (2011). Die meisten der dort verwendeten Stil Kategorien wie 'Derogativeness' oder 'Worrisomeness' oder 'Inscrutableness' kommen in unserem Korpus nicht vor (und dürften generell schwer zu operationalisieren und empirisch nachzuweisen sein). Am ehesten mit unseren Kategorien zu operationalisieren sind die Items des Merkmals 'Expressiveness':

⁶² Mairesse et al. (2007) zitieren allerdings Studien, die genau das Gegenteil belegt haben wollen.

<i>De Vries et al. (2011: 523)</i>	<i>Unsere Studie</i>
Talkativeness	Redemenge
Conversational dominance	Redeanteil, Unterbrechungen, Gesprächssteuerung
Humor	Nebenbemerkungen, Lachen
Informality	-

Bei de Vries et al. korrelierte Expressiveness mit Extraversion. Das können wir mit unseren Daten teilweise bestätigen. Extravertierte Personen ergreifen häufiger das Wort nach einer Pause, initiieren häufig neue Themen und geben Hinweise zum Vorgehen, zeigen also eine aktive Gesprächssteuerung. Diese aktive Gesprächssteuerung könnte man als Zeichen von Dominanz interpretieren. Personen mit hoher sozialer Kühnheit haben einen höheren Redeanteil in der Gruppe, was man ebenfalls mit Dominanz in Verbindung bringen könnte. In unseren Daten zeigt sich also wie bei de Vries et al. ein Zusammenhang von Extraversion mit konversationeller Dominanz. Die anderen von de Vries et al. festgestellten Zusammenhänge zeigen sich in unserer Stichprobe nicht: Sozial kühne Personen sprechen absolut betrachtet nicht mehr, unterbrechen nicht häufiger, machen nicht häufiger Nebenbemerkungen und lachen sogar weniger als andere. Das, was wir selber als Expressivität definiert hatten (grosse Gesten, expressive Intonation, Metaphern, Ellipsen, Fluchwörter und Verstärker), zeigte sich bei extravertierten Personen entgegen unserer Erwartung auch nicht stärker.

Mit unseren Kategorien operationalisieren könnte man evtl. noch das Item 'Conciseness', das bei de Vries et al. beim Merkmal 'Preciseness' aufgeführt wird (ebd.: 525). Konzise wäre jemand, der wenig Heckenausdrücke verwendet. Allenfalls könnte man noch die Zahl der Reformulierungen miteinbeziehen, wobei sich die Frage stellt, ob eine hohe oder tiefe Zahl von Reformulierungen Anzeichen einer konzisen Ausdrucksweise ist. De Vries et al. hatten erwartet, dass gewissenhafte Personen einen präzisen Stil haben, konnten aber nur einen vergleichsweise geringen Zusammenhang nachweisen. Bei uns zeigt sich, dass gewissenhafte Personen viele Heckenausdrücke benützen, viele Verzögerungen und Reparaturen zeigen und Verstärkungen und Expressives vermeiden. Das wirkt auf den ersten Blick nicht gerade konzise, könnte aber durchaus als Bemühen (!) um Präzision interpretiert werden.

Die anderen untersuchten Merkmale von de Vries et al. lassen sich mit unseren Kategorien nicht operationalisieren.

Zusammenfassend lässt sich sagen: Unsere Ergebnisse belegen die bisherigen Forschungsergebnisse nur teilweise, stehen aber in der Regel auch nicht gänzlich im Widerspruch zu diesen. Ein genereller Unterschied besteht darin, dass in unserer Untersuchung vor allem Offenheit und Gewissenhaftigkeit

Zusammenhänge mit dem Interaktionsverhalten aufweisen, während die bestehende Forschung mehrheitlich von deutlichen Zusammenhängen mit Extraversion berichtet. Grundsätzlich lassen sich die Studien jedoch aufgrund der verwendeten Sprachen, Korpora und Methoden kaum vergleichen.

6.2. Stärken und Schwächen des verwendeten Forschungsdesigns

Eine grundlegende Stärke der vorliegenden Studie liegt in ihrer interdisziplinären Ausrichtung und ihrer konsequenten Anwendung einer gemischt qualitativ-quantitativen Methodik. Linguistik und Psychologie liegen in ihrer theoretisch-methodischen Fundierung normalerweise Welten auseinander, was einer interdisziplinären Zusammenarbeit nicht gerade förderlich ist. Wir haben versucht, diese Welten zusammenzubringen. Für die Gesprächsforschung bedeutet dies, dass sie sich auf eine Datengewinnung unter kontrollierten Bedingungen und eine Quantifizierung ihrer qualitativ gewonnenen Kategorien einlässt. Mit sorgfältig arrangierten Situationen lassen sich trotzdem authentische Gesprächsdaten gewinnen, wie sie in der Gesprächsforschung erwünscht sind (Deppermann 2008: 25), und mit einer kontextsensitiven Codierung verletzt die anschließende Quantifizierung keine konversationsanalytischen Prinzipien (Stivers 2015). Für die differenzielle Psychologie bedeutet die Zusammenarbeit mit Gesprächsforschenden, Kompromisse bei der Zahl der ProbandInnen und bei der Anwendung statistischer Methoden einzugehen. Stichproben von mehr als 100 Personen, wie sie in psychologischen Studien üblich sind, können aufgrund des Aufwands für die Transkription authentischer Gespräche nicht bearbeitet werden. Einfache Korrelationen lassen sich jedoch auch mit kleineren Datensätzen berechnen. In unserer explorativen Studie hat sich die interdisziplinäre Zusammenarbeit absolut bewährt.

Für die Gesprächsforschung bietet die Studie zwei grundlegende Neuerungen: Zum ersten Mal wurden Gespräche *flächendeckend* annotiert und sämtliche Kategorien (Gesprächsbeteiligung, Gesprächsbeiträge, Stilmerkmale) *quantifiziert*. An die Stelle punktueller Detailanalysen tritt damit der Blick auf das ganze Gespräch und auf das ganze interaktive Verhalten der Gesprächsteilnehmenden. Ferner standen zum ersten Mal verlässliche ausserlinguistische Daten zur Verfügung – die Persönlichkeitswerte der ProbandInnen –, mit denen die interaktiven Verhaltensweisen statistisch korreliert werden konnten. Dadurch wird sprachliches Verhalten von Personen mit bestimmten Ausprägungen der Persönlichkeit mindestens teilweise erklärbar.

Für die differenzielle Psychologie bietet die Studie zum ersten Mal verlässliche linguistische Daten aus mündlichen Interaktionen. An die Stelle fehleranfälliger computergenerierter Textanalysen tritt die manuelle Transkription und

Annotation mündlicher Sprachdaten. Statt systemlinguistischen Kategorien wie Wort- und Satzformen werden pragmatisch fundierte Kategorien wie „argumentieren“ oder „insistieren“ ausgewertet. Diese Kategorien wurden nach gesprächsanalytischer Manier bottom-up aus den Gesprächsdaten entwickelt und bei der Annotation wurde der interaktionale Kontext konsequent berücksichtigt. Die hier entwickelten Kategorien interaktionalen Verhaltens lassen das sprachliche Verhalten von Individuen viel konkreter in Erscheinung treten als traditionelle Wortschatzanalysen.

Eine weitere Stärke der Studie liegt darin, dass die Sprachdaten und die Persönlichkeitsdaten komplett unabhängig voneinander erhoben wurden, wodurch das Problem des „common rater bias“ (Podsakoff et al. 2003) vermieden wurde. Schliesslich weisen unsere Sprachdaten, die in einer alltäglichen Studiensituation erhoben wurden, eine höhere ökologische Validität auf als künstlich elizitierte Monologe oder Phantasieaufgaben.

Natürlich hat die Untersuchung auch ihre Schwächen. Die Stichprobe ist mit 24 ProbandInnen klein. Die berichteten Korrelationen zwischen Kennwerten des Interaktionsverhaltens und Persönlichkeitsmerkmalen können durch die geringe Stichprobengrösse sowohl nach oben wie nach unten verzerrt sein (de Winter et al. 2016). Zusätzlich fiel das Sprachmaterial pro Person eher gering aus. Bei nur 15 Minuten Gesprächsdauer, vier beteiligten Personen und den entstehenden Pausen durch das Schreiben des Flipcharts war die totale Sprechzeit bei einigen ProbandInnen tief. Das führte dazu, dass bei der Annotation und Auswertung viele Kategorien schwach besetzt waren und für eine statistische Analyse zusammengefasst oder ganz weggelassen werden mussten. Bei einer Folgeuntersuchung müsste das Setting so gewählt werden, dass mehr Sprachmaterial pro Person anfällt und eine grössere Stichprobe untersucht werden kann.

Ein grösseres methodisches Problem bilden die unterschiedlichen Gesprächsdynamiken in den verschiedenen Gruppen. Die Gesprächsdynamik wird zwar von den Gruppenmitgliedern selbst bestimmt und ist insofern kein Zufall. Dennoch wirkt sie sich dahingehend aus, dass das Verhalten der einzelnen Personen je nach Interaktionspartnern auf eine andere Art und Weise in Erscheinung tritt und sich daher in ihrem Profil in anderen Häufigkeiten niederschlägt. Beim Vergleich von Martin und Daniela haben wir gesehen, dass ihr an sich ähnlich insistentes Verhalten sich aufgrund des Verhaltens der anderen Gruppenmitglieder in unterschiedlichen Häufigkeiten bei den Gesprächsbeiträgen niederschlägt, bei Martin in Form von reinen Wiederholungen seiner Empfehlungen, bei Daniela in Form von Insistieren.

Ferner kann es geschehen, dass sich bestimmte Verhaltensweisen gar nicht überprüfen lassen, weil sich dazu in der Gruppe keine Gelegenheit bietet. Wenn

niemand nach Worten sucht, wird niemand mit Worten aushelfen. Wenn niemand widerspricht, kann niemand insistieren, wenn keine Fragen gestellt werden, kann niemand das Antworten übernehmen. Daher können Interaktionsprofile vor allem in zurückhaltenden Gruppen unvollständig bleiben. Um die Interaktionsprofile der Studierenden zu vervollständigen und zu validieren wäre es daher nötig, sie in einer anderen Zusammensetzung noch einmal zu untersuchen.

Bei der Rückführung des Interaktionsprofils auf das Persönlichkeitsprofil der Person besteht ferner die Gefahr einer gewissen Beliebigkeit: Man kann ein bestimmtes Verhalten 'nach Belieben' auf die hohe Gewissenhaftigkeit oder die geringe Verträglichkeit etc. der Person zurückführen.

Das Vorgehen, ohne klare Hypothese 'Alles mit Allem' zu korrelieren (verpönt als 'data harking'), ist statistisch gesehen problematisch, da sich bei genügend untersuchten Zusammenhängen immer irgendwelche Korrelationen zeigen. Wir sahen uns gezwungen so vorzugehen, da wir aufgrund mangelnder Vorstudien keine Hypothesen über den Zusammenhang sprachlicher Kategorien mit Persönlichkeitsdimensionen bilden konnten. Das Vorgehen ist jedoch geeignet, um komplett neue Zusammenhänge zu finden (vgl. Schwartz et al. 2013).

Trotz aller genannten Einschränkungen sind unsere Resultate überraschend deutlich, konsistent und einleuchtend. Wir können unsere Annahme, dass es einen Zusammenhang gibt zwischen dem Interaktionsverhalten und der Persönlichkeit von Individuen, klar bestätigen. Und wir konnten zeigen, dass die Kombination von qualitativ-quantitativer Gesprächsanalyse und statistischer Korrelation mit Persönlichkeitsdaten die geeignete Methodik ist, um diesen Zusammenhang aufzuzeigen.

6.3. Verallgemeinerbarkeit der Resultate

An diesem Punkt stellt sich die Frage, in welchem Masse die Resultate korpusspezifisch bzw. verallgemeinerbar sind. Die Antwort hängt unter anderem davon ab, ob man das Verhalten von Individuen als von der Person oder von der Situation bestimmt betrachtet, in der Psychologie bekannt als Streit zwischen Personismus und Situationismus (Stemmler et al. 2016: 481). In der Psychologie überwiegt die Position des Personismus. Stemmler et al. schreiben, dass sich der Situationismus, also die Determination des Verhaltens durch die Situation, nicht halten lässt (ebd.: 486). Fleeson (2001) stellt fest, dass das Verhalten von Personen in unterschiedlichen Situationen in Abhängigkeit von ihrer Persönlichkeit vorhersagbar bleibt.

Die meisten Gesprächsforschenden gehen davon aus, dass das verbale Verhalten von Gesprächsteilnehmenden in hohem Masse von der Situation geprägt ist, von den zu lösenden Aufgaben (funktionale Pragmatik) bzw. vom Genre (Ethnografie der Kommunikation). In unserem Korpus ist leicht zu erkennen, dass die Situation und die Aufgabe, welche die Studierenden zu lösen hatten, in hohem Masse bestimmten, welche Verhaltensweisen grundsätzlich zu erwarten waren. Das betrifft alle drei untersuchten Ebenen:

Auf der Ebene der Gesprächsbeteiligung war zu erwarten, dass alle vier Studierenden sich zu vergleichbaren Anteilen am Gespräch beteiligen und niemand sich einfach ausklinkt oder im Gegenteil die Gesprächsleitung an sich reisst. Da die Gespräche unmoderiert von Statten gingen, war zu erwarten, dass die Selbstwahl dominiert und dass es zu Überlappungen, Unterbrechungen und Pausen kommt.

Auf der Ebene der Gesprächsbeiträge ist das Geschehen am stärksten von der Situation bestimmt. Die Häufigkeit der Gesprächsbeiträge „urteilen“ und „empfehlen“ ist direkt aus der Aufgabenstellung abzuleiten, während viele andere mögliche sprachliche Tätigkeiten wie erzählen, frotzeln, loben, beraten etc. überhaupt nicht vorkommen.

Auf der Ebene des Stils schliesslich war aufgrund der Situation zu erwarten, dass der Stil eher informell ist, dass auch gelacht werden darf, aber dennoch eine ernsthafte, sachliche Modalität dominiert.

Wir können also sagen, dass das Geschehen *grundsätzlich* von der Situation mitbestimmt war. Aber innerhalb des erwartbaren Rahmens gab es eine breite *Variation* von Verhaltensweisen. Trotz der Beteiligung aller haben eben doch die einen mehr gesprochen als die anderen; trotz freier Sprecherwahl haben die einen mehr unterbrochen als die anderen. Bei aller Klarheit der Aufgabenstellung haben die einen mehr Urteile und Empfehlungen abgegeben als die anderen; einige haben ihren GesprächspartnerInnen widersprochen, andere nicht, einige haben viele Zustimmungen gegeben, andere nicht. Und auch beim Stil variierten Sprechtempo, der Gebrauch von Heckenausdrücken, der Einsatz von Expressivem etc. beträchtlich. Es ist diese Variation im Verhalten, die wir der Persönlichkeit zuschreiben.

Die von uns analysierten Interaktionsregularitäten beschreiben also die *Variation im Verhalten von Personen mit bestimmten Persönlichkeitsdimensionen innerhalb einer gegebenen Situation*. Die erarbeiteten individuellen Interaktionsprofile sind zu einem beträchtlichen Teil korpuspezifisch. Wir können keine Aussagen darüber machen, wie dieselben Personen sich zum Beispiel im privaten Rahmen verhalten würden.

Wir gehen aber auch nicht davon aus, dass unsere ProbandInnen sich in einer anderen Situation vollkommen anders verhalten würden. Das würde dem Konzept der Persönlichkeit zuwiderlaufen, welches davon ausgeht, dass das Verhalten von Personen stabil und konsistent ist (vgl. Abschnitt 2.2.1). Wir gehen davon aus, dass die ProbandInnen auch in anderen Situationen ähnliche *Tendenzen* im Verhalten zeigen, auch dort (nicht) häufig unterbrechen, (nicht) häufig widersprechen, viel oder wenig lachen, schnell oder langsam sprechen, sicher formulieren oder sich oft verhaspeln usw. Im Hinblick darauf, dass die spezifische Gruppensituation und Aufgabenstellung das Verhaltensrepertoire eingeschränkt hat (vgl. Barrick, Parks & Mount 2005: 749), könnte man in Anlehnung an das statistische Prinzip der „eingeschränkten Varianz“ argumentieren, dass die Zusammenhänge zwischen Interaktionsprofil und Persönlichkeit in unserer Untersuchung möglicherweise gar unterschätzt werden. Das bleibt empirisch allerdings nachzuweisen.

6.4. Zukünftige Forschungs- und Anwendungsoptionen

Damit sind wir bei den Desiderata für die zukünftige Forschung. An erster Stelle steht der Wunsch, unsere Studie mit mehr ProbandInnen und mehr Sprachmaterial pro ProbandIn zu wiederholen, um die Replizierbarkeit der Ergebnisse zu prüfen und diese statistisch auf eine breitere Basis zu stellen. Ein grösserer Datensatz würde auch multivariate Analysen gestatten, mit welchen geprüft werden könnte, welche Persönlichkeitsdimension ein bestimmtes Verhalten am stärksten voraussagt (Regressionsanalysen). Die qualitative Analyse und Bestimmung von Kategorien bei der Analyse des Videomaterials könnte zudem durch quantitative Verfahren der Dimensionsreduzierung unterstützt werden (Faktorenanalyse). Der limitierende Faktor für eine grosse Folgestudie ist die Zeit, welche für das Transkribieren der Gespräche gebraucht wird. Das Annotieren der Gespräche braucht nicht so viel Zeit, wie wir befürchtet hatten, aber das Transkribieren braucht seine Zeit, selbst wenn man sich auf Basistranskripte beschränkt.

An zweiter Stelle wäre zu wünschen, dass eine Studie mit anderen ProbandInnen als mit Studierenden durchgeführt wird. An dritter Stelle steht das Ziel, die gleichen Personen in verschiedenen Situationen aufzunehmen um zu prüfen, inwieweit ihr interaktionales Verhalten stabil ist.

Schliesslich wäre es lohnenswert zu prüfen, welche sprachlichen Verhaltensweisen *zusammen* auftreten, ob zum Beispiel die Personen, welche auf eine bestimmte Weise argumentieren, auch die sind, die häufiger lachen oder schneller sprechen. Dazu gehörten auch Aspekte der multimodalen Kommunikation, die wir mit der lediglich impressionistisch beschriebenen Proxemik und Gestik nur gestreift haben. Auf diese Weise kämen wir von den heute

dominierenden detailorientierten Studien in der Gesprächsforschung hin zu einer ganzheitlicheren Betrachtung von Interagierenden. Die vorliegende Studie sollte gezeigt haben, wie lohnend und spannend das Erstellen von individuellen Interaktionsprofilen ist.

Schliesslich stösst der Einbezug der Persönlichkeit der Sprechenden für die Gesprächsforschung eine Türe zu einem komplett neuen Forschungsfeld auf. Unsere Studie gibt einen ersten Hinweis darauf, wie stark die Persönlichkeit das Interaktionsverhalten von Individuen mitbestimmt. Diesen Zusammenhang genauer zu erforschen, ist ein Gebot der Stunde. Es ist damit zu rechnen, dass diese Forschung auch auf grosses Interesse in der Öffentlichkeit und in anderen Disziplinen stossen würde.

Damit sind wir bei der Frage nach Anwendungsmöglichkeiten. Wir können mit unserer Studie zeigen, dass es Zusammenhänge gibt zwischen der Persönlichkeit einer Person und ihrem Interaktionsverhalten. Das macht unsere Studie interessant für die Personalarbeit, die Berufsberatung und verwandte Gebiete. Wenn KlientInnen einen Persönlichkeitsfragebogen ausfüllen, lassen sich Vorhersagen treffen, wie sich diese Personen in Arbeitsgruppen möglicherweise verhalten werden. Die umgekehrte Richtung, aus dem interaktionalen Verhalten auf die Persönlichkeit zu schliessen, funktioniert in der Regel nicht, da bei vielen Variablen nicht eindeutig zu sagen ist, auf welche Dimension der Persönlichkeit das Verhalten zurückzuführen ist. So kann zum Beispiel häufiges Unterbrechen in unserer Stichprobe mit geringer Gewissenhaftigkeit oder hoher Offenheit in Verbindung gebracht werden, ein tiefer Sprechanteil mit hoher Bescheidenheit-Ehrlichkeit oder hoher Verträglichkeit.

Eine geradezu intime Kenntnis von Personen gewinnt man, wenn zusätzlich zu den Persönlichkeitsdaten ein individuelles Interaktionsprofil vorliegt. Im Bereich von Assessment- oder Development-Centern würden solche Interaktionsanalysen wesentlich genauere Daten liefern als die üblichen Beobachtungsprotokolle, die ad hoc erstellt werden. Sie würden erlauben, den Beteiligten sehr präzise Rückmeldungen über ihr Verhalten in der Gruppe zu geben und sie damit zur Reflexion ihres Verhaltens anzuregen. Um auf die Beispiele aus der Einleitung zurückzukommen: Man könnte Elsbeth fragen, ob ihr eigentlich bewusst ist, dass sie so wenig sagt, immer nur zustimmt und fast nichts zur Lösung der Aufgabe beiträgt. Karin könnte man darauf hinweisen, wie laut und verbissen sie um ihre Meinung kämpft und dass sie nicht davor zurückscheut, Äusserungen von anderen einfach vom Tisch zu wischen.

Es ist allerdings fraglich, ob die Angesprochenen ihr Verhalten überhaupt anpassen könnten. Wenn wir davon ausgehen, dass die Persönlichkeit zu konstanten Verhaltenspräferenzen in der Interaktion führt, dann wäre eine

Verhaltensänderung konsequenterweise mit einer Veränderung der Persönlichkeit verbunden. Ob man aber im Rahmen von Weiterbildungs- und Trainingsmassnahmen versuchen soll, auf die Persönlichkeit der KlientInnen Einfluss zu nehmen, wirft nicht nur praktische, sondern auch ethische Fragen auf.

Der Aufwand für die Transkription und Annotation von Gesprächen setzt der Anwendbarkeit in der Praxis allerdings Grenzen. Wir verstehen unsere Studie denn auch als Beitrag an die Grundlagenforschung.

7. Anhang

7.1. Transkripte

Die Transkripte folgen der GAT2 Konvention (Selting et al. 2009), werden hier jedoch in der Partiturschreibweise ausgegeben. Es handelt sich um Basistranskripte. Die vorgenommenen Änderungen in Bezug auf GAT2 sind in Abschnitt 4.3 dokumentiert. In der Zeile [Com] sind die Pausen, die Beiträge, die keiner Person zugeordnet werden konnten, die Äusserungen des Aufnahmeleiters sowie weiterführende Bemerkungen (zum Beispiel Lärm von Polizeisirenen) vermerkt. Bei den Angaben zu Muttersprache und Dialekt handelt es sich um Selbstauskünfte der ProbandInnen.⁶³

7.1.1. Gespräch 1

Deckname	Muttersprache(n)	Dialekt
A1 = Anita	Tschechisch, Deutsch	Luzern
B1 = Beatrice	Deutsch, Französisch	Freiburg
C1 = Carla	Deutsch	Luzern
D1 = Daniela	Deutsch	Luzern

[1]	[Com]	Aufnahmeleiter: guet isch es am UFnäh. Studierende haben Platz genommen
[2]	[Com]	und studieren das Aufgabenblatt (3.4) Leiter: guet sie chönd äh sie wüssed jo d
[3]	A1 [v]	nöd so ganz
	B1 [v]	NÄä
	D1 [v]	aso mir händ eifach afe d
	[Com]	uufgab oder? Leiter: nöd so ganz?
[4]	B1 [v]	(genau).
	D1 [v]	UFnahm glost aber NID so gnau was mir jetzt sölled diskutiere
	[Com]	Leiter: aHA okay. äh
[5]	[Com]	das wird sich ergäh ahand vo de ufgabestellig uf em blatt. aso sie händ jetzt eifach
[6]	[Com]	füfzäh minute zit (1.5) zum/ zum die ufgab z löse wo sie uf em blatt hend. (0.6)
[7]	A1 [v]	(ah/ja) (0.5) okay;
	C1 [v]	aso di erscht froog weli strategie setzt (-)
	[Com]	sie chönd gärn loslegge. (4.8)

⁶³ Forschende oder Lehrende, die diese Transkripte weiterverwenden möchten, werden höflich gebeten, vorgängig die Erlaubnis der Autorin einzuholen.

[8]	C1 [v] de receptionistin ii um s problem z beARbeite; mm aso si frogt eigentlich (1.2)
	[Com] (3.7)
[9]	C1 [v] nomol gnau noche oder?
	D1 [v] aber wart j (-) wie isch s jetz seit är vo AAFang aa dass-
[10]	A1 [v] NÄI (säget s ersch am schloss)
	D1 [v] (0.8) nor weisch drüü oder vier sind wo (xxx xxx xxx) mhm
	[Com] (0.4)
[11]	D1 [v] wil irgendwie han ich s gfühl gha chönt das de ganz verlauf düre (vorethäre xxx xxx)
[12]	A1 [v] aber es goot ja um d strateGIE vo de receptio(.)nist(.)in
	D1 [v] xxx) gha ja ja das
	[Com] (0.6) (1.0)
[13]	A1 [v] (eigentlich)
	D1 [v] SCHO aber wenn si s vo aafang aa falsch verstange het de het si ja vo
	D1 [n] ((blickt zu A))
[14]	A1 [v] ja (guet)
	D1 [v] aafang aa e falschi strategie gfaare- (-) meh wäg dem mein ich jetz weu i de zilen
	D1 [n] ((alle
[15]	A1 [v] ja (voll)
	D1 [v] acht (0.7) äh seit är ja es isch nid JE:de (.) nur drü oder vier (-) wo/ wo wächslet;
	D1 [n] blicken wieder auf das Blatt)
[16]	A1 [v] ich finde si isch am aafang mega/ si fühlt sich mega aagriffe han ich irgendwie
	[Com] (1.5)
[17]	A1 [v] s gfühl (xxx xxx) (.) aso am AAFang seit si ja nid so VIL seit si nur aHA ja ja ja
	B1 [n] ((holt Schreibstift aus Etui))
[18]	A1 [v] aso immer nur yeah yes yes yes (0.7) but you SEE sure sure- (-) si tut ihm wie- (0.6)
[19]	A1 [v] aso si lost ihm ja am aafang scho ZUE aber (0.6) si goot eigentlich nid so (xxxx) uf
[20]	A1 [v] ihn Y oder? (si seit xxx) Dine fäaler ja aso s isch
	D1 [v] ja schlussendlich seit s/ Aso (xxx xxx xxx) de bock gschosse
[21]	A1 [v] ja SCHO okay aber (xxx) ich hät s villicht chly andersch gseit
	A1 [n] <pp lachend >
	B1 [v] aso wil er s nid
	B1 [n] <fragend
	[Com] (0.5)
[22]	B1 [v] (1.0) aso wil er si nid inforMIERT het oder was;
	B1 [n] >
	D1 [v] ja aso wil si/ aso si säit ja dass ER

[23]	
B1 [v]	ja
D1 [v]	das bstellt het und (-) kopiert ihm ja nochethären ou (.) d bsteuig oder s formular
[24]	
D1 [v]	wo s dete abgää hend sogar no- und irgendeinisch merket s de gloub dass/ ja ich
[25]	
A1 [v]	(-) UND (0.4)
C1 [v]	ja es
D1 [v]	nimm mol aa dass er WÜRKli irgendöppis falsch bstellt hed-
[26]	
A1 [v]	JA: aber si:/ si
C1 [v]	stoot eifach (.) dass SI (das hend) (xxx xxx xxx) mit de andere;
[27]	
A1 [v]	macht/ si säit ja <i>you can organise this (1.1) you can ask the kitchen</i> oder so SÄit si.
[28]	
A1 [v]	JA: geNAU, so ich tue s/
B1 [v]	(xxx xxx xxx xxx xxx xxx xxx xxx)
C1 [v]	(xxx xxx xxx xxx xxx xxx xxx xxx) (xxx xxx) ich nimms entgäge (xxx xxx) ich
[Com]	(1.0)
[29]	
A1 [v]	ich tue das mitteile wiiterleite und so (-- VOLL VOLL und si
C1 [v]	tue s ändere dass es nochhär richtig isch.
D1 [v]	(xxx xxx) SI mache nid ER (xxx xxx xxx)
[30]	
A1 [v]	säit ihm eifach ja DU chasch ja go säg/ DU chasch es ja go säge; (0.4) ich wäis nid
[31]	
A1 [v]	wo; (-) irgendwo- aHA ja
B1 [v]	JA hie steet <i>maybe you can arrange something with the</i>
D1 [v]	sebenezwänzg
[Com]	(0.6)
[32]	
A1 [v]	
B1 [v]	<i>kitchen</i> ; ja genau. (0.4) si wott eigentlich (.) dass ER s SÄÜber geit ga mache.
[33]	
A1 [v]	voll ja <i>welche strategien schlägt der touguide ein um sein problem zu</i>
B1 [v]	(oder wie)
[Com]	(1.5)
[34]	
A1 [v]	<i>lösen</i> ;
D1 [v]	ja (sicher)/ ich hätt jetz gsäit zerschte gseet er mol wie as/ aso ja (0.6)
[Com]	(0.9)
[35]	
D1 [v]	dass ER de fääler gmacht het idem as er d kopii/ d kopii gseet und nochethäre
[36]	
A1 [v]	voll
D1 [v]	(0.7) äh (0.9) ja macht ER eigentlich nömmе veu schlussändlich seit SI jo nochethäre
[37]	
D1 [v]	ja: (-) äh de lueg ich oder tuesch s grad mit de chuchi AAluege ich ha s gfühl de
[38]	
D1 [v]	<i>touguide</i> dä macht eigentlich GAR nüt zum s problem z löse sondern (-) dä säit
D1 [n]	

[39]	
A1 [v]	((lacht)) ja und am
B1 [v]	är seet eifach was er wott; ja genau
D1 [v]	eifach ja isch Üches problem nid MIS aso ja-
D1 [n]	< lachend >
[40]	
A1 [v]	aafangisch är so chly ja: (xxx xxx) (-) <i>you know you understand many chinese</i>
[41]	
A1 [v]	<i>people do not eat BEEF</i> so chly ja ihr hättet das sölle WÜSse? und nochhär
[42]	
A1 [v]	tscheggt er aber s isch Üse bock, und denn isch er eifach (-) denn suecht er
B1 [v]	genau
[43]	
A1 [v]	eifach e lösig. (0.8) voll. <i>wie:: beurteilen sie das verhalten der beiden</i>
B1 [v]	aso was
B1 [n]	<zu A
D1 [n]	((nickt))
[Com]	(0.8)
[44]	
A1 [v]	aso sini strategie isch zersch gsy zersch
A1 [n]	<zu B >
B1 [v]	meensch du was isch sini strategie gsy; ((lacht))
B1 [n]	>
[45]	
A1 [v]	het er SI welle a:: (-) (xxx xxx xxx xxx) (eigentlich) si fääler (de er het gsäit)
A1 [n]	<lachend >
B1 [v]	Agriiffe bevor er de gmerkt het dass es si fääler isch ja
[46]	
A1 [v]	chom mir lueged zäme (xxx) dass s e lösig git (und fertig).
B1 [v]	genau;
D1 [v]	aso ich hätt (gsäit)/ ich
[47]	
A1 [v]	aso si sell ihm
C1 [v]	ja (xxx xxx) (--)
D1 [v]	hätt jetz gsäit sini strategie isch (-) SI söll mache. ASO (0.6) hätt ICH jetz gsäit
[48]	
A1 [v]	HÄLfe, genau, er wott (xxx)
C1 [v]	(xxx xxx xxx xxx xxx) ja, und het s gfühl er mües als könig behandelt (--)
C1 [n]	((zeichnet mit Fingern
[Com]	ja
[49]	
B1 [v]	de akzepTIERT er s
C1 [v]	wä:rde (genau)
C1 [n]	Anführungszeichen in Luft))
D1 [v]	genau wil er de bock gschosse het (xxx) (si mues es
[Com]	jo

[50]	
A1 [v]	(si wott als erschts) (xxx xxx) wie beurteilt si s ver halte
B1 [v]	ou; okay;
D1 [v]	uusbade) verhalte
[Com]	okay. (0.8)
[51]	
D1 [v]	(--) ich hätt gsäit gha es sind beidi eifach zersch/ aso (-) extrem (bockig) und denn
[52]	
D1 [v]	het irgendeine aso eifach so wil er nid de esel wott sy nochegää- (--) und gseit ja (--
[53]	
C1 [v]	es isch
D1 [v]) ich mach s jetz aso so wirkt s uf mich e bitzli wenn ich s ganze so aaluege
[54]	
C1 [v]	jetz nid vo aafang aa (0.8) so sympathisch dass beidi (-) s beschte wend (-) ond so
[55]	
A1 [v]	aber si sind ja au ned mega irgendwie-
C1 [v]	gägesitig (-) sich (-) entgägehömed;
[Com]	(0.4)
[56]	
A1 [v]	(xxx xxx xxx xxx) näi (xxx) (super) (ich frag
C1 [v]	(xxx xxxx xxxx) unfreundlich oder so aber es isch jetz nid- (xxx xxx xxx xxx
[Com]	(0.4) (0.6)
[57]	
A1 [v]	mich au) (xxx xxx xxx) (xxx xxx) ja
C1 [v]	xxx) es fühlt (xxx xxx)
D1 [v]	es fühlt sich eifach niemer verantwortlich;
[Com]	genau: so isch
[58]	
A1 [v]	((lacht))
B1 [v]	ke emotione ((lacht))
C1 [v]	(villicht hend bäidi) (xxx xxx xxx) e wär s (-) ANdersch
D1 [v]	((lächelt))
[Com]	s (xxx) (0.6)
[59]	
A1 [v]	JA
C1 [v]	wäge (-) äh äh es müend sich eigentlich beidi in ere frömdsproch unter halte.
[60]	
A1 [v]	ich han ebe s gfühl (es lyt) MEga (a dem) (0.3) ja ja ((lacht))
B1 [v]	sprachliche differänze ja: ((lacht))
D1 [v]	das/ das
[61]	
B1 [v]	(xxx) sprachbarriere
D1 [v]	scho (-) das scho aber das scho aber andersits muesch au/ aso mir sind ja do inere
[62]	
A1 [v]	((lacht))
B1 [v]	((lacht))
D1 [v]	reception im ne hotel und ich meine aso wenn d kä frömdsproch chasch de muesch
D1 [n]	<lachend >

[63]		
B1 [v]	naNÄi.	
C1 [v]		(xxx xxx) chame scho erwaarte (dass si
D1 [v]	det gar nid go schaffe aso	vo dem här (xxx xxx xxx) <i>GUIDe</i> (xxx)
[64]		
A1 [v]		ja
C1 [v]	mues) ou ANderi sprache chönne; aso	me cha scho vorUSsetze dass si sich in
[65]		
A1 [n]		((nickt))
C1 [v]	ere andere sprach chönd (-) UUstuusche aber-	(0.6) ich danke aso (-)
[66]		
C1 [v]	FRÜNDlichkeit oder so- chasch denn wohrschijnlijk nid GLYCH überebringe-	
[67]		
C1 [v]	wie wenn s dini muetersprach isch.	
D1 [v]		aHA! ja ja das/ das/ das isch scho klar;
[Com]		(0.4)
[68]		
D1 [v]	aber WEISCH nur wenn i (xxx)/ de DINGS do aaluege-	weisch ou vo de- (0.5) wie
D1 [n]		((zeigt mit Stift auf Blatt))
[69]		
D1 [v]	söll i säge; (-) vom ENGLische här aso wenn si eigentlich e FROOG stellt de tuet si	
[70]		
A1 [v]		mhm
D1 [v]	eifach en ANtwortsatz sääge; wenn s de OU wider um so mi/ MISSverständnis	
D1 [n]		((illustriert Missverständnis mit hin- und herfuchteln))
[71]		
A1 [v]		ja und si het (.) KÄI akzent gha aso ich glaub si
D1 [v]	(0.7) missverständnis füert.	
[Com]		(0.5)
[72]		
A1 [v]	cha SCHO guet ENGLisch;	aber EBE irgendwie (isch) s: so;
D1 [v]		aso si het s CHÖnne ja,
[73]		
A1 [v]	(si) git so Elsilbige ANtworte; (-) °hh (.) äh was HÄM mir no?	
D1 [v]		was
[Com]	(0.6)	
[74]		
A1 [v]		was hesch du no welle säge,
A1 [n]		<zu B >
B1 [v]		ich ha nur welle
D1 [v]	<i>empfehlen sie der receptionistin für die zukunft;</i> (das isch xxx) (xxx xxx)	
[75]		
B1 [v]	säge eigentlich dä het ja wahrschijnlijk/ as <i>TOURguide</i> het är ja e gwüssi	
D1 [v]		
[76]		
A1 [v]		GSTRESST
B1 [v]	verantwortig für die lüüt u so. villicht isch är o darum so	GSTRESST u so-
[Com]		mhm

[77]		
B1 [v]	(wil) är het d verANTwortig (für IHN); für die ANdere oder,	das han ich nur
B1 [n]	((verwirft die Hände))	<pp, all
C1 [v]	wil s nid för ihn sälber isch.	ja
[Com]		(0.6)
[78]		
A1 [v]	(-) (xxx xxx xxx)	((lacht))
A1 [n]	((legt B die Hand auf den Arm))	flüstert
B1 [v]	schnäll welle säge;	((lacht))
B1 [n]	>	
D1 [v]		das LETSCHte no vo de
[79]		
D1 [v]	emPFÄlig aso- (0.4) ICH persönlich hätt jetz eifach gsäit d receptionistin sett vo	
[80]		
D1 [v]	aafang aa besser ZUElose wenn si vo aafang aa ZUEglost hätt de hätt si GWÜSST	
[81]		
D1 [v]	dass s nur DRÜ oder vier lüüt betrifft und hätt ihm wohrschinli gar nid GSCHULD	
[82]		
B1 [n]		((nickt))
D1 [v]	gää sondern eifach gsäit joo- (-) okay isch	GUET aber irgendwie han ich so s
D1 [n]		((wegwischende Geste))
[83]		
D1 [v]	gfühl es het sich eifach so chly zum ne DRAMA entwickelt wil si nid richtig ZUEglost	
[84]		
A1 [v]		GÄLL
B1 [v]	EBE o si het o nid richtig GFRAGT aso-	NAAgfragt um wivil persone GEET s de
D1 [v]	het	
D1 [n]		((nickt))
[Com]		mhm
[85]		
A1 [v]	VOLL voll (xxx xxx xxx)	
B1 [v]	u so (oder so)	
C1 [v]		(xxx xxx xxx) koPIEre vo dere reservation; (-) isch wie ÜBERflüssig.
[86]		
A1 [v]	(ja voll)	voll
B1 [v]	(ja)	
B1 [n]	((verwirft die Hände))	
C1 [v]		es bringt eigentlich nüüt sondern du muesch GRAD (.) s
[87]		
A1 [v]		GÄLL es goot nid unbedingt drum (-) WER het de
B1 [v]	ja:!	
C1 [v]	proBLEM (.) versueche z löse- (xxx xxx xxx)	
[88]		
A1 [v]	fääler gmacht. sondern-jo easy denn möche mer s ANders und denn isch guet-	
[Com]		mhm
[89]		
B1 [v]	eifach ds GANze mau uufnäh vom chund oder nid geng nur so- (1.0) BLÖCKli	

[90]	
A1 [v]	mir wär/ hättest das
B1 [v]	sondern- GENAU.
C1 [v]	JA und s denn halt i d WÄG leite; wil-
[Com]	(0.4) (0.7)
[91]	
A1 [v]	(-) BESser gmacht (-) selber (-) (ässe). ((lacht))
B1 [v]	((lacht))
C1 [v]	Aber (-) als receptionistin bisch jo wohrschijnlijk froh, (-) wenn de <i>TOURguide</i> (-)
[92]	
B1 [v]	Slche:r andere
B1 [n]	((fängt an mit Armband zu spielen))
C1 [v]	und (-) tourischte guet findet wil de <i>tourguide</i> chunt villicht (mit de) mit de/ wider mit
C1 [n]	
[93]	
A1 [v]	villicht het si nid so es undernämerischs (-) DÄNke;
B1 [v]	tourischte ja,
C1 [v]	ere ANdere gruppe (und)-
C1 [n]	((zuckt die Schulter))
[Com]	(1.0)
[94]	
A1 [v]	WER weiss- (xxx)
B1 [v]	villicht ja:-
D1 [v]	((lacht)) es git eso lüüt wo eifach nid- (-) zum receptionistejob
[Com]	(0.6)
[95]	
A1 [v]	gäll ((lacht))
B1 [v]	OU müesse mer da no ees UFschrybe;
B1 [n]	((zeigt zum Flipchart))
D1 [v]	gmacht sind; (-) ja (.) s tönt chly hert aber- (xxx) äh::
[Com]	(0.5)
[96]	
A1 [v]	ich danke s? (-) (aso/was) möche mer? (xxx) <i>erGEBnisse auf einem FLIPchart</i> ;
B1 [v]	(ja das stimmt) ((räuspert sich))
[97]	
A1 [v]	(wer wott schriibe) ((lacht)) (xxx xxx) (läse) (xxx xxx)
A1 [n]	<lachend > ((steht
B1 [v]	hoffentlich ((lacht)) d uufgaab nid fertig gläse ((lacht)) ((lacht))
B1 [n]	<lachend > ((steht auf))
[98]	
A1 [n]	auf))
B1 [v]	ja:, (du chasch) guet
B1 [n]	((A und B treten zum Flipchart))
D1 [v]	ja aso mir chönd eifach so mit de FROOge eis bis VIER- (xxx xxx)
[99]	
A1 [v]	(xxx xxx)
A1 [n]	((zieht Stuhl von B zum Flipchart und setzt
B1 [v]	schrybe; du chasch schöner schrybe;
D1 [n]	((hustet))

[100]	
A1 [n]	sich))
B1 [v]	DOCH ich cha NID schön schrybe das cha me EH nid läse. ((lacht))
B1 [n]	((geht zum Stuhl von A und setzt sich))
[Com]	(0.7)
[101]	
B1 [v]	wott si s nid
C1 [v]	also. zersch goot s um d strateGIE vo de receptionistin.
[Com]	also(0.7)
[102]	
B1 [v]	eifach so wie ABSchüfele sozsäge. geNAU.
C1 [v]	(xxx xxx xxx) (xxx) s proBLEM
D1 [v]	JA, e käne wott (xxx xxx)
[103]	
A1 [n]	((schreibt))
B1 [v]	si wott s eigentlich wie- okay ja;
C1 [v]	abweise eigentlich.
D1 [v]	ir/ irgendwie sogar so
[Com]	(1.5)
[104]	
B1 [v]	(xxx) schlächte TAG ja,
D1 [v]	chly fron/ (0.8) konfrontaTIONSkurs irgendwie so; nid, Aso (xxx)
D1 [n]	<fragend>
[105]	
A1 [v]	was het si
A1 [n]	((schaut
B1 [v]	((lacht)) (xxx) JA! nei aber s isch SCHO so, ja
B1 [n]	<f >
C1 [v]	((lacht))
D1 [v]	(xxx xxx xxx andere xxx xxx) JOB, (hätt i ou wenn) (xxx xxx)
D1 [n]	<lachend >
[Com]	((lacht))
[106]	
A1 [v]	für e buechstabe; A (xxx xxx) wie wäm mir das uf hochdütsch
A1 [n]	kurz auf ihr Blatt)) ((schreibt))
B1 [v]	A.
D1 [n]	((nickt))
[Com]	(3.1)
[107]	
A1 [v]	säge? ((lacht)) ja voll
B1 [v]	ja aber ÄR o (xxx xxx xxx) eifach HÄre o tuet
C1 [v]	mhm.
D1 [v]	ABweisend.
[Com]	(1.0)
[108]	
B1 [v]	ire wie VORwürfe dass si mues WÜSse, JA JA, aber das isch mer jetz
D1 [v]	aber ersch/ (xxx) ersch s ZWÖI
D1 [n]	((tippt auf ihr Blatt))

[109]	
A1 [v]	ja ich cha jo BEldi uf schriibe. (xxx) (xxxxxx)
B1 [v]	grad ufgfalle. ja chasch ja mal BE schriibe när chasch ja-
B1 [n]	<zu A, Blick auf Flipchart >
D1 [v]	mhm.
[110]	
A1 [v]	(näi xxx xxx xxx)? ah ja isch glych.
A1 [n]	((schreibt))
B1 [v]	(xxx) är isch eifach so-
C1 [v]	är isch be ja.
D1 [v]	mol be isch-
[Com]	(0.8)
[111]	
A1 [v]	was für gänsefüessli;
D1 [v]	chasch eifach die gänsefüessli mache. (-)
D1 [n]	((zeichnet Anführungszeichen in Luft)) ((zeigt auf
[Com]	wie:: (0.9)
[112]	
A1 [v]	AH! ah du meinsch dass är
D1 [v]	Abweisend; (0.5) de muesch s nid no einisch schrybe- bim be.
D1 [n]	Flipchart))
[113]	
A1 [v]	au <i>abweisend</i> isch. aber er isch AU <i>ABweisend</i> ,
B1 [v]	isch är O <i>abweisend</i> ;
B1 [n]	<fragend >
D1 [v]	ja genau.
[Com]	(-) (xxx xxx)
[114]	
A1 [v]	AB(xxx)
B1 [v]	nei är isch NID <i>abweisend</i> är isch ehnder so/ MIER isch är ehnder so wie är
[115]	
A1 [v]	ja (xxx)
B1 [v]	underSTEUt ire (är) understeut ire (dass si dänkt) HEY (.) du muesch WÜSse dass
[116]	
B1 [v]	mm (-) chinese nid fleesch ässe.
D1 [v]	j/ JA aber (-) aber aber das isch für mich da sch für mich s GLYche- si/ si wiist
D1 [n]	((zeigt auf Flipchart)) ((wedelt
[117]	
D1 [v]	ab (.) hey IHR hend s falsch bsteut und ÄR/ är seit nei MIR sind s NID gsy IHR/ aso
D1 [n]	mit Hand in Luft)) ((zeigt auf sich))
[118]	
A1 [v]	ich ha s gfühl
B1 [v]	aha
D1 [v]	- weisch abwiisend im sinn vo ÄR git Ire gschoud; dass SI muesst s
D1 [n]	((wedelt mit Hand)) ((Hand wegschieben))
[Com]	(0.3)

[119]	
A1 [v]	ich ha s gfühl wie IRE isch s eGAL, aber ER griift si aa. aber IRE isch s
A1 [n]	((zeigt mit Stift auf Buchstabe A dann B))
B1 [v]	GENAU. genau.
D1 [v]	wüsse.
[120]	
A1 [v]	eigentlich egal.
B1 [v]	VORwurfsvoll han ich s gfühl isch ÄR.
D1 [v]	aber eGAL han ich/ hätt ich
[Com]	(xxx) (xxx)
[121]	
A1 [v]	SCHO;
A1 [n]	<fragend> ((blickt auf ihr Blatt auf
D1 [v]	jetz nid s gfühl das s IRE egal isch, weu/ weu/ we:u weu wenn s IRE egal wär
[122]	
A1 [n]	dem Tisch))
D1 [v]	hätt si jo (xxx xxx) gsäit oka:y ich lue/ aso ich luege was ich cha mache aber-
[123]	
D1 [v]	(0.7) weu/ weu SI sich (--) aso wie söll i säge- (0.5) weu ÄR ebe säit ebe das
[124]	
A1 [v]	ja aber lueg emal iri ANTWorte aa. Aso-
C1 [v]	(-) °hh si
D1 [v]	muesch du wüsse isch s ire (nid egal).
[Com]	mhm
[125]	
A1 [v]	(xxx xxx xxx) (xxx)
C1 [v]	intressiert sich scho nid aso oder si isch scho nid DIE wo mega UMtribig isch
[Com]	mhm
[126]	
C1 [v]	und (-) s gfühl het si mües jetz das problem- (-) grad(.) LÖse eGA:L uf welere siite
[127]	
C1 [v]	dass s problem liit. sondern z erschte (-) goht s wie drom- (0.5) wem sis proBLEM
[128]	
C1 [v]	isch s oder wer het de FÄHler gmacht (so dass mer s xxx xxx) (0.7) LÖse.
[Com]	(0.6)
[129]	
A1 [v]	(oder me chönt ja)/ me chönt ja (.) au strategie im verlauf ufzeige. aso zersch
A1 [n]	((linke Hand Auf- und Abbewegen auf Flip))
B1 [v]	ja ebe gena::u. ja JA.
[130]	
A1 [v]	isch si ABweisend und nachethäne:: genau.
B1 [v]	und NÄR get si wie IHM d schuld (xxx xxx) si so
[131]	
A1 [v]	ja. (xxx xxx
B1 [v]	but you see: oder so wie es isch DI fäaler (xxx xxx xxx) genau när
C1 [v]	und denn isch s fäalersuechi;
[132]	
A1 [v]	xxx)
B1 [v]	isch s e fäalersuechi geNAU; wär isch s gsy und när AH! ICH bis NID gsy isch NID

[133]	
A1 [v]	FEHlerzuweisung oder-
A1 [n]	((schreibt))
B1 [v]	mi fääler; JA eifach- (--):si wott/ irgendwie geet s när
[134]	
A1 [v]	und bi IHM isch:-
A1 [n]	((schreibt))
B1 [v]	drum zersch usezfinde wer de fääler gmacht het.
[Com]	(1.5) (0.7)
[135]	
A1 [v]	nid ANgriff ((lacht)) (xxx xxx) (wäm mir do) säge;
C1 [v]	ja: ÄR het wie s gfühl-
[Com]	(4.0) (0.7)
[136]	
A1 [v]	er wott halt reklamiere; (xxx xxx) oder? zersch wott er-
B1 [v]	(er wott s eifach) LÖÖ se genau;
B1 [n]	lehnt sich zurück und schlägt Beine
C1 [v]	(xxx xxx xxx)
[137]	
A1 [v]	und nohhär het er aber
A1 [n]	((schreibt))
B1 [v]	ja-
B1 [n]	übereinander
[Com]	(-) und äh ((stöhnt)) (2.7) (2.7)
[138]	
A1 [v]	scho EINSicht oder? gwüssermaasse;
A1 [n]	((schreibt))
B1 [v]	ja weu är gseet ja när dass es si fääler isch gsy
C1 [v]	är gseet dass sine
[Com]	(0.7)
[139]	
A1 [v]	EINSicht, und nochethäne: (LÖsung).
B1 [v]	oder? är het när EINSicht sobald er (xxx) gseet-
C1 [v]	fähler isch ja,
D1 [v]	aber
[140]	
A1 [v]	ja nid würllich. ja är
B1 [v]	INdiräkt. ((lacht))
D1 [v]	ZUEgää würd er s nid.
D1 [n]	((Mahnfinger mit Kugelschreiber))
[Com]	(0.5) (0.7)
[141]	
A1 [v]	sät jo (de) (xxx xxx xxx) oder so.
B1 [v]	((lacht)) (-) är/ är gseet s ja
B1 [n]	((rutscht noch tiefer im Stuhl))
D1 [v]	hm? ja JA aber s isch jo käs thema meh

[142]	
A1 [v]	ja JA är tuet s wägschiebe
A1 [n]	((wegwischende Hand))
B1 [v]	ja JA (aber ÄR)
D1 [v]	nochet häne (xxx xxx xxx) ja ja tuet gschnäll vom THEma ablänke ja: es-
D1 [n]	((wischt mehrmals mit Hand weg))
[Com]	(xxx xxx)
[143]	
A1 [v]	(xxx xxx) ja
B1 [v]	aber är wott glyich e kopii (-) genau.
C1 [v]	für SI isch nochhär s problem- am problem lööse eigentlich.
[Com]	(0.4) (0.3)
[144]	
A1 [v]	(xxx xxx xxx xxx xxx) genau:
D1 [v]	aber (tuets/git) s (-) aber tuet s zersch IHM mache; aso (.) zu SIM problem
D1 [n]	((zeigt 2x mit Stift))
[145]	
A1 [v]	aso auf LÖsungs-
A1 [n]	((schreibt))
B1 [v]	(aber zersch nid unbedingt xxx).
D1 [v]	mache; ÄR söll luege.
[Com]	(2.5) (1.6)
[146]	
A1 [n]	((schreibt))
B1 [v]	(cha mir öpper erkläre) bim ZWEIEDriisg was gseht
D1 [n]	((schreibt auf eigenem Blatt))
[Com]	(13.6)
[147]	
B1 [v]	ihr dete. also sorry, sorry about (.) THAT because i bring this back;
D1 [n]	<fragend >
[Com]	(1.0)
[148]	
A1 [n]	((beendet schreiben))
B1 [v]	ja er entSCHULDigt sich für WAS.
D1 [v]	zwöiedrissg. ja wahrschinli wil
[Com]	Leiter: ((hustet)) (2.7)
[149]	
B1 [v]	aHA (xxx xxx aHA)
D1 [v]	er nid gnau weiss wie vil lüüt das/ das (xxx xxx xxx) nid ÄSsed won er mues zersch
D1 [n]	((fuchtelt mit linker
[150]	
C1 [v]	aso er
D1 [v]	no (.) ABkläre und de (-) CHOND er de (-) wider wenn er s de weiss.
D1 [n]	Hand))

[151]			
A1 [v]			(xxx)
A1 [n]			((setzt
B1 [v]		genau.	ja.
C1 [v]	entschuldigt sich eigentlich nid für-		
D1 [v]		für sini unwüsse heit. aso ja, blöd gsäit. für d	
[Com]		sondern-	
[152]			
A1 [v]	(hocke)	so ds verhalte oder?	säged (mir de) wenn ihr
A1 [n]	sich))	((schreibt im Sitzen))	
B1 [v]	okay;	(0.4) gseh wie.	
D1 [v]	unwüsseheit.		
[Com]		ja (4.2)	
[153]			
A1 [v]	öppis ANders no wend;		
B1 [v]		nei (<i>verhalten</i>) isch guet;	
B1 [n]		((blickt zum Flip))	
C1 [v]		ds verHALte isch aber	
[Com]	(0.5)	(8.8)	
[154]			
A1 [v]		GÄLL, (xxx xxx)	
C1 [v]	eigentlich ÄHNlich wie d strate GIE. weu ebe si esch au zersch so ABweisend.		
[155]			
A1 [v]			((lacht)) äh
B1 [v]	macht ja o no sinn us em verhaute git s o strategie.		
B1 [n]	<p	>	
C1 [v]		((lacht))	
[Com]	(3.5)	(0.6)	(1.7)
[156]			
A1 [v]		ja.	
B1 [v]	är isch zersch O so chly (.) aagriifend so chly- ich deich eifach är isch gstresst.		
[157]			
A1 [v]		genau.	
B1 [v]	sorry wenn du mit ere tourgruppe chunsch und de (xxx) öppis nid ICH wär o gstresst.		
[158]			
A1 [v]	geSTRESST (-) ANgriffig oder was isch s wort;	ja: so BITZlija	
A1 [n]	((schreibt))		
B1 [v]		ja uf ne ART so chly-	
[Com]	(0.6)	(0.4)	
[159]			
A1 [v]	ja::	ich hätt jetz villicht gsäit (-)	
A1 [n]		<pp all ((blickt auf ihr	
B1 [v]	BÜNzlig- ((lacht))(xxx xxx) bünzlig;	(xxx xxx).	
D1 [v]	((lacht))		
[Com]	(2.5)	(1.1)	

[160]			
A1 [v]	(ufschriibe) (xxx) überleit-	ebe ((lacht))	
A1 [n]	Blatt))	>	
B1 [v]		(ja du hesch nüt gschri be).	aso- was
C1 [v]			(xxx
C1 [n]			((blickt
[Com]		(3.0)	(0.6)
[161]			
A1 [v]		(xxx xxx xxx) (scho wyter) (xxx)	
A1 [n]		((wegwerfende Geste))	
B1 [v]	emPFÄle mir für si ja. (ich ha vorhär	scho welle) öppis zum andere säge. ja,	
C1 [v]	xxx xxx)	aHA (xxx xxx)	
C1 [n]	auf Flip))		
[162]			
B1 [v]	(-) nume grad det (xxx xxx xxx)	ja sehr; (-) aso nÄI	
C1 [v]		es sind BEIdi nid so kooperativ.	
[163]			
A1 [v]	NID kooperativ;		
A1 [n]	((blickt zu C))	((schreibt))	
B1 [v]	ebe ja;	näi;	
B1 [n]		((blickt auf Uhr))	
C1 [v]		ja- wil si au zersch (0.9) si zersch (xxx) fääler (xxx xxx	
[164]			
A1 [v]		aber BEIdi; (0.5) oder nid.	
A1 [n]		((schreibt)) ((blickt zu C))	
B1 [v]		ja	ja;
B1 [n]			
C1 [v]	xxx).	ich würd säge beidi ja,	
[Com]	(2.2)	(0.5)	(3.8)
[165]			
A1 [n]	((schreibt)) ((schreibt))		
B1 [v]		das isch doch geng so SCHWlrig mit so chunde wo när so jaa-	
[Com]			(5.0)
[166]			
B1 [v]	so bi reklamaTIOne	han i eifach s gfühl sötti me doch geng zersch- (-) de	
C1 [v]	(xxx xxx xxx)		
C1 [n]	((beugt sich nach vorne))		
[167]			
A1 [v]		ja voll	
B1 [v]	chund la USrede,	dass är au si STRESS cha uselaa- (0.4) und när (xxx xxx)	
B1 [n]		((breitet beide Arme aus))	
C1 [v]			aso das näm
[168]			
A1 [v]		ja (xxx) (vorschla)	
B1 [v]		(-) genau. ((lacht))	ebe ZUElose
C1 [v]	mir grad bi empfälige.		
D1 [v]		UND! ZUElose. ((lacht))	
[169]			
A1 [v]		ja genau	
B1 [v]	und när ihm verSTÄNDnis zeege; das isch sehr sehr wichtig wenn e chund mir-		

[170]			
A1 [n]	((diktiert sich selber beim Schreiben))		
C1 [v]	es git verSTÄNDnis für da:s de: (-) isch scho- (vörsi)		
D1 [v]		aber es isch mir HÜT no/	
[Com]	(1.3)		
[171]			
D1 [v]	aso weisch dass me nid gäng d <i>REtoure</i> bearbeitet sondern (xxx) aber GWÜSsi		
[172]			
B1 [v]		ja	aber- de han ich ebe au s
D1 [v]	lüüt sind würllich VÖLLig uf konfron tationskurs und de frogsch di (ame) mängisch		
[173]			
B1 [v]	gfühl si BRUUche s wie; (.) si bruuched (wie) öpper wo sie eifach chönd- (-) USElaa		
B1 [n]	((öffnet beide Hände))		((schiebt
D1 [v]	scho-	mhm,	
[174]			
A1 [v]		(xxx xxx xxx)	
B1 [v]	und när (-)(xxx xxx xxx xxx) DU bisch eifach DA: ja. ((lacht))	näi aber	
B1 [n]	Hand weg))		
D1 [v]	((lacht)) (xxx xxx) richtig nochegää,		
D1 [n]	((2x Boxbewegung))		
[Com]			(1.0)
[175]			
A1 [v]		äh	
B1 [v]	es git när au settig wo när sä:ge-	sorry dass i s eifach ha use laa. (xxx xxx)	
D1 [v]		(xxx xxx)	NÄI ich meine
[176]			
B1 [v]		aHA!	a die si
D1 [v]	NID de CHUND! ich meine/ich meine die wo s müend entGÄGEnää;		
D1 [n]	<lachend>		
[Com]			(0.6)
[177]			
B1 [v]	när O so; oder was	ich lose emu geng zersch zue;	
D1 [v]	he? JA;:		NÄI mich dunkts s sind mega
[178]			
B1 [v]		ah scho-	wenn DU reklamiersch amene ort (oder
B1 [n]			
D1 [v]	veu wo grad giftig- (-) giftig ame JA ja, mängisch so (xxx)	hä? ((lacht))	
[179]			
A1 [v]		ich ha do (xxx)	ich ha
B1 [v]	was) hehehehehe		((lacht))
B1 [n]	((lacht))		
D1 [v]		ich säg jetz nid WO- ((lacht))	((lacht))
D1 [n]		((zeigt 2x mit Stift))	
[Com]	(0.6)		(0.4)
[180]			
A1 [v]	zuVORkommend gschribe. so i dem sinn dass ihm ups sett HÄLfe,		
A1 [n]		((stösst an Flipchart))	
B1 [v]			ja
D1 [n]			((hustet))
[Com]			(1.3)

[181]	
A1 [v]	oder? si sett WELle hälfe; (xxx xxx)
C1 [v]	(ja aber wenn) wenn eigentlich NOchethäne (xxx xxx)
C1 [n]	((lehnt zurück)) ((rückwärts Kreis
D1 [v]	(xxx xxx) säit
[182]	
C1 [v]	reklamaTION- (-) sehr (.) unkompliziert GLÖST isch isch s ja denn wider (-) äh (-)
C1 [n]	mit Finger)) ((vorwärts Bewegung, Taktbewegungen))
[183]	
A1 [v]	ebe! ja,
B1 [v]	positiv
C1 [v]	POsitiv; für de chund und de nimmt er s villicht sogar MEH positiv wahr als
D1 [v]	ja oder
[184]	
A1 [v]	voll
B1 [v]	mhm
C1 [v]	wenn er gar nie en zwüscheffall gha hättweu so weiss er wenigstens wie si
D1 [v]	ja
[185]	
A1 [n]	((schreibt))
B1 [v]	reagiered
C1 [v]	reagiered wie si ticked.
D1 [v]	schlussändlich ischs schlusÄNDlich mues si sich eifach der hierarchie
[186]	
A1 [n]	
B1 [n]	((beginnt mit Armband zu spielen))
D1 [v]	bewusst si. de chund isch do Obe und si chunt de irgendeinisch do UNde.
D1 [n]	((zeigt mit Hand einmal hoch und einmal tief über dem Tisch))
[Com]	(0.5)
[187]	
A1 [v]	ja (xxx xxx) nid perSÖNlich nää. (xxx) isch ja (xxx xxx xxx)
B1 [v]	genau
D1 [v]	aso weisch- ja, Elgentlich/ eigentlich
[188]	
A1 [v]	genau
D1 [v]	(goot ume/ um) chunde::/ ume CHUND chundezfrideheit und nid um lres bedürfnis.
[189]	
A1 [v]	genau; ihr bedürfnis
A1 [n]	((schreibt))
B1 [v]	(xxx xxx xxx xxx xxx xxx) isch guet
C1 [v]	es goht ja nid um d fäälerzue
D1 [v]	(öb si) öb SI jetz gschoud esch oder ned;
[190]	
A1 [v]	(xxx xxx xxx xxx xxx)
A1 [n]	((diktiert sich selber))
B1 [v]	ja::! (xxx) fääler pasSIEre eifach und (xxx)-
C1 [v]	wiisig. (-) cha me eigentlich verGÄSse.
D1 [v]	de mues me
[Com]	(0.9)

[191]	
A1 [n]	((schreibt))
D1 [v]	ebe de chund isch ja EH immer im rächt aso weisch öb jetz de CHUND e bock
[192]	
B1 [v]	mhm uf jede fau.
D1 [v]	gschosse het oder / oder si. aso JA,
[Com]	(0.5) Leiter: lue/ lueged si dass si: zum ne Ändi
[193]	
A1 [v]	äh jo.
B1 [v]	aso SCHLUSSäment isch ja GUET ich gloube är
[Com]	chömed? mhm (-) (1.6)
[194]	
A1 [v]	genau.
B1 [v]	beCHUNNT ja när was er wetti. oder? das isch ja scho mal guet. ond- (.)
C1 [n]	((richtet sich wieder auf))
[195]	
A1 [v]	((lacht))
B1 [v]	es git sogar es <i>MERci</i> hie.
C1 [v]	ich gloub jetz häm mir AUS uufgschribe
D1 [v]	((lacht)) NÄI aber
[196]	
B1 [v]	aber DO am schluss (ghört) (xxx xxx xxx xxx)
B1 [n]	((zeigt auf Blatt))
D1 [v]	s <i>MERci</i> isch NID für s/ (.) NÄI s <i>merci</i> isch für e chuchi, ja aber (xxx xxx xxx)
[197]	
A1 [v]	aber WEISCH was isch KÖmisch;
A1 [n]	((schaut auf Blatt))
B1 [v]	aHA:.
D1 [v]	goht a cho chi:: dings weisch si/ si telefoniert ja de mit
[198]	
B1 [v]	aHA:: ja:: ja.
B1 [n]	<über ganzes Segment gedehnt> ((Stopp-Geste))
D1 [v]	dem vo de CHUchi irgendwie und frogt öb s goht und säit si möchti s sä/ säged
[Com]	(0.9)
[199]	
A1 [v]	ja chom mir lönd s eso guet,
B1 [v]	ja ja ((lacht))
D1 [v]	(xxx)(xxx xxx) (xxx xxx) wäg em franZÖsisch rede. (-)
D1 [n]	<lachend >
[Com]	merCI::
[200]	
A1 [v]	(xxx xxx)
A1 [n]	((legt Stifte auf Flip))
B1 [v]	ja: EVeryone is (xxx xxx).
C1 [v]	guet;
[Com]	(0.8) X: yes. A und B tauschen Plätze und
[201]	
[Com]	setzen sich nochmals hin.

7.1.2. Gespräch 2

Deckname	Muttersprache(n)	Dialekt
A2 = Elsbeth	Deutsch	Zentralschweiz
B2 = Franziska	Deutsch	Zentralschweiz
C2 = Gertrud	Deutsch	Luzern
D2 = Hanna	Deutsch, Serbisch	Zentralschweiz

[1]				
B2 [v]	wem mir eifach d frooge döregoo-	ich würd säge oder <i>okay</i> ,	wie wäm mir s	
C2 [v]		ich glaube scho		
[Com]				(5.2)
[2]				
B2 [v]	ächt mache wägem (-) züg uufschriibe,	(0.5) aso-	(0.4) söll ich süsch uufschriibe,	
[3]				
A2 [v]	ja gern ((lacht))			
B2 [v]	(xxx)	<i>okay</i>	söll ich irgendwie für	
B2 [n]		((steht auf und stellt sich neben Flipchart))		
C2 [v]	ja (xxx) ((lacht))			
D2 [v]	lächelt			
[Com]				(3.0)
[4]				
A2 [v]		ah du hesch das so nummeriert	eis (-) zwöi (-)	
A2 [n]		<zu D	>	<p zu sich selber
B2 [v]	jedi frag (xxx xxx)			
D2 [v]	JA	vier nummere sind s	JA	
[5]				
A2 [v]	drü	vier		
A2 [n]		>		
B2 [v]	ich mach s jetz eifach emol underenand			
C2 [v]		ja		
D2 [v]		ja aso s erschte isch jo weli strategie		
[6]				
A2 [v]		mhm		
C2 [v]		mhm	ja am aafang	
D2 [v]	tuet d receptionistin iisetze um s problem z bearbeite.			
[Com]				(1.0)
[7]				
A2 [v]			mhm	
C2 [v]	probiert si s mega (.) ABSchiebe und säit ihm eifach er söll s denn mälde,			
D2 [v]			mhm	
[8]				
A2 [v]	aso si macht jo eigentlich ersch öppis won är säit (--)	sss	si MUES	
C2 [v]		jo ich find au si isch mega	passiv	

[9]	
A2 [v]	öppis mache jo jo genau
C2 [v]	mhm (0.4) wem mir ding für zeilenaagab no mache
D2 [v]	mhm
D2 [n]	((nickt))
[Com]	(3.3)
[10]	
B2 [n]	((schreibt))
C2 [v]	si säit au no dass si das so buecht hend sie wiist au d schuld mega ab
[11]	
A2 [v]	ja si tuet d schuld abwiise genau
B2 [n]	((schreibt))
D2 [v]	JA und si tuet au irgendwie allgemein nie
[Com]	(1.2)
[12]	
A2 [v]	mhm
C2 [v]	mhm
D2 [v]	so iri stimm ändere aso si bleibt immer so- uf em gliiche /eve/ sozsäge
D2 [n]	((zeichnet mit rechter Hand Ebene in der
[13]	
C2 [v]	und bi drüezwänzgi würd si ebe säge (0.8) dass villicht öppis mit de chuchi
D2 [n]	Luft))
[14]	
A2 [v]	(xxx)
B2 [v]	mhm
C2 [v]	chasch mache und so dass si eifach nüt mues mache
D2 [v]	mhm
[Com]	(nid d) verantwortig mache
[15]	
A2 [v]	(xxx xxx abschiebe) ja wel är gsäit het i tell YOU or
C2 [v]	(xxx) (vertrag jo)
D2 [v]	aber nochhär het si jo GLICH aglüüte oder ja
[Com]	he
[16]	
A2 [v]	the chef. ((lacht))
B2 [n]	((schreibt))
C2 [v]	((lacht))
D2 [v]	(1.1) ja (voll/do) s achtezwänzgi und nochethär ersch won ER
D2 [n]	((Zeigegeste mit rechter
[Com]	(2.6)
[17]	
A2 [v]	ja
C2 [v]	mhm und det bim
D2 [v]	eigentlich (.) d ufforderig macht (--) tuet si denn (--) glich (--) hälfe.
D2 [n]	Hand))
[Com]	(0.5)

[18]		
B2 [n]	((schreibt))	((schreibt))
C2 [v]	achtezwänzgi gäll (xxx xxx xxx)	
D2 [v]	ja <i>AUFforderung</i> von (0.8) <i>tourist</i> (3.5) <i>problem zu</i> oder <i>zu</i>	
D2 [n]	<diktiert B ((Zeigegeste)) >	
[19]		
A2 [v]		me cha s super
B2 [v]	äh zile achte zwänzgi	
B2 [n]	((schreibt))	((schreibt))
C2 [v]	ja	
D2 [v]	<i>HELfen</i> (xxx) zu	<i>ACHtezwänzgi</i> ja
[Com]	(4.4)	(3.0)
[20]		
A2 [v]	läse;	ja
B2 [v]	((lacht))(xxx)	(xxx) glaub s au
B2 [n]	((wegwerfende Geste))	
C2 [v]	((lacht))	ich glaub s
D2 [v]		das länget glaub für s eis.
[21]		
A2 [v]		aHA de <i>tourguide</i>
B2 [v]		mhm
C2 [v]	zwöi häm mir au scho fascht beantwortet-	
D2 [v]		weli strategie <i>schlägt schlägt der</i>
[22]		
B2 [v]		ich glaube er tuet wie so chly sich BLÖD
B2 [n]		((alle blicken zu B, die stehend referiert))
D2 [v]	<i>tourguide ein um sein problem zu lösen</i>	
[23]		
A2 [v]		är tuet eifach immer widerhole-
A2 [n]	((nickt))	
B2 [v]	stelle und so chly UNwüssend (irgend) wie	mhm
B2 [n]		((nickt))
C2 [v]	mhm	mhm
D2 [v]	mhm	
[24]		
A2 [v]	dass es nid cha SI oder irgendwie	
C2 [v]		denn er wett nochhär au en kopii zum s
D2 [v]	ja	
[25]		
A2 [v]	ja genau	tuet er d
A2 [n]		<fragend
C2 [v]	(gschwind) wiitergää zum säge das s en fähler gsy isch nochhär-	
[Com]		(3.0)
[26]		
A2 [v]	schuld wie AU abwiise so (.) die händ das irgendwie nid (xxx xxx) oder so das cha	
A2 [n]	>	
D2 [v]		cha NID sy: ja:
D2 [n]		((nickt))

[27]

A2 [v]	nid sy die mached das NIE oder so (wil) er nüd gmacht het-
C2 [v]	mhm
D2 [v]	ja er tuet ja no

[28]

A2 [v]	mhm	mhm
B2 [n]	((nickt))	((schreibt))
C2 [v]		mhm
D2 [v]	irgendwo erwÄHne dass es ja nid eso: s letscht mal gsy isch	
[Com]		(3.0)

[29]

C2 [v]	aber IMmerhin probiert er s (0.5) wiiterzgäh dass es ned no einisch pasSIERT;
---------------	---

[30]

A2 [v]	ja genau
B2 [v]	(ja das isch so)
B2 [n]	((nickt))
C2 [v]	(si macht jetz nid grad) de iidruck as (--)(würd si das interessiere)-
D2 [v]	ja as würd s ire

[31]

A2 [v]	ja
B2 [v]	(xxx) äh söll ich irgendwie schriibe <i>KOoperativ</i> oder wie söll
B2 [n]	((alle blicken zu B))
D2 [v]	nid LEID tue eifach
[Com]	(1.0)

[32]

B2 [v]	ich das sääge- (--)(oder schriibe besser gsäit? irgendwie dass er wie probiert
[Com]	(0.7)

[33]

A2 [v]	mhm.
A2 [n]	((nickt))
B2 [v]	s proBLEM z lööse irgendwie oder e LÖösig z sueche; (xxxx)
D2 [v]	und
[Com]	(8.7)

[34]

B2 [n]	((schreibt))
D2 [v]	schlussändlich au dass er s nochethär wott (.) SCHRIFTlich haa, (0.4)
D2 [n]	((zeigt mit Stift auf Transkript auf ihrem Arbeitsblatt))

[35]

A2 [v]	mhm
B2 [v]	mhm
B2 [n]	((nickt))
C2 [n]	((nickt))
D2 [v]	wohrschinlich für s NÖchtscht mol denne oder so dass er sich cha ABSichere-

[36]

A2 [n]	((liest))		
B2 [v]			(0.4) ich
B2 [n]	((schreibt, wendet sich dann den andern zu und lächelt))		
C2 [v]			(s länget aau)
C2 [n]	((wendet Blatt, liest))		
D2 [n]	((wendet Blatt, liest))		
[Com]	(19.0)		

[37]

B2 [v]	glaub s	zum DRÜÜ (häm mir do) öppis	
C2 [v]	(--) mhm.		
D2 [v]			JA mir chönd ja süsch NOCH
[Com]	(1.6)		

[38]

D2 [v]	dem no zrogg (0.5) äh bim drüü goht s drum (.) <i>wie beurteilen sie das verHALten</i>		
---------------	--	--	--

[39]

A2 [v]		((lacht))	
B2 [v]		((lacht))	(möched mir) do mol es er, äh (xxx xxx)
B2 [n]		((schreibt ein R))	((schreibt ein
C2 [v]		((lacht))	
D2 [v]	der beiden.	((lacht))	T
[Com]	(2.8) X: (xxx xxx xxx)		(2.3)

[40]

A2 [v]			(.) mhm.
B2 [v]			(.) mhm
B2 [n]	T))		
C2 [v]		ich find si isch eifach mega PASSiv für dass das ire JOB isch;	
[Com]	(1.6)		

[41]

D2 [v]	si entschuldigt sich (ebe) am schluss au gar nid si säit eifach Okay, (.) und er säit		
---------------	---	--	--

[42]

A2 [v]			si isch nid so
B2 [v]		mhm	
B2 [n]		((nickt))	
D2 [v]	okay thank you und fertig.	si säit nid irgendwie (-) sorry für das;	

[43]

A2 [v]	zuvorkommend,		
B2 [n]		((schreibt))	
C2 [v]		mhm (hätt i jetz au gsäit)	
[Com]		((10.0)) ((Aufnahmeleiter kontrolliert	

[44]

B2 [n]			((nickt))
C2 [v]		und au eifach GNÄRVt wenn si mit de chuchi telefoniert tönt s-	
C2 [n]	<spricht zu B		>
[Com]	Gerät))		

[45]	
A2 [v]	ja s proBLEM wär eigentlich mega schnell
B2 [v]	mhm
C2 [v]	so mega (hmmm)
C2 [n]	((verzieht Gesicht))
[Com]	(12.3)
[46]	
A2 [v]	glöst gsy; si hätt eigentlich nur schnell müsse det ufe aalüte;
C2 [v]	juu ebe s wär KÄ sach
[47]	
A2 [v]	ja ja
B2 [v]	jo si hätt
B2 [n]	((nickt))
C2 [v]	gsy das hätt si ihm chönne vo AAfang a vorschlaa; das wär chly nätter (gsy)
[48]	
A2 [n]	((nickt))
B2 [v]	würkli chönne säge vo wäge:: oKAY ich tues schnäll ABkläre mit de chuchi ich tue
C2 [v]	ja genau
D2 [v]	ja::
[49]	
A2 [v]	mhm
B2 [v]	rasch telefoNIEre und denn wär das glöst gsy, aber jaa bi IHM;
C2 [v]	mhm und bi IHM,
C2 [n]	((nickt)) <fragend>
D2 [v]	mhm
[Com]	(1.5)
[50]	
A2 [v]	mhm
B2 [n]	<fragend> ((nickt))
D2 [v]	er chönnt sich ja eigentlich mega NÄRve aber er blibt- (-)
[Com]	(1.6)
[51]	
B2 [n]	((schreibt))
D2 [v]	FRÜNDlich, und villicht au e chli ehnder überRASCHT wil er säit ja
[Com]	(6.5)
[52]	
A2 [v]	es sig KOMisch und so
A2 [n]	((nickt))
B2 [v]	mhm denn han
B2 [n]	((schreibt))
D2 [v]	mehrmals- (0.5) s cha s fascht (nöd) (sy) ja
[Com]	(9.0)
[53]	
B2 [v]	ich au wie s gfühl er probiert irgendwie FRÜNDlich z bliibe:: und drum tuer er wie so
[54]	
A2 [v]	mhm
A2 [n]	((nickt))
B2 [v]	d unwüsseheit; (0.4) (mit) vörebringe zum sozsäge: wie INdiräkt druf hii zwyse he:y
C2 [n]	((nickt))
D2 [v]	ja

[55]	
A2 [v]	((lacht))
B2 [v]	lueg ich bin UNwüssend bitte HILF mir. (xxx) chont s nid AA (--) bi ire ((lacht))
C2 [v]	((lacht))
D2 [v]	ja (voll) ((lacht))
[56]	
B2 [v]	(-) äh <i>indirekte Höflichkeit</i>
B2 [n]	((zuckt die Schulter))
C2 [v]	(ui) wie chöntsch das beschRIibe;
C2 [n]	<fragend zu B >
[Com]	(3.3)
[57]	
A2 [v]	ja so
B2 [v]	oder irgendwie so, wie het jetz das gheisse (0.5) so
B2 [n]	((schreibt, dreht
C2 [v]	(-) mhm glaub
[Com]	(16.0)
[58]	
A2 [v]	((lacht))
A2 [n]	((nickt))
B2 [v]	ja ((lacht)) ja
B2 [n]	sich zu Kolleginnen)) ((zuckt lächelnd die Schulter))
C2 [v]	((lacht))
C2 [n]	
D2 [v]	((lacht)) voll wem mir zum
[Com]	(0.9)
[59]	
A2 [v]	ja
D2 [v]	letschte- (0.7) dete isch äh <i>was empfehlen sie der receptionistin (.) für die</i>
[60]	
C2 [v]	das häm mir eigentlich AU
D2 [v]	<i>zukünftige bearbeitung einer ähnlichen reklamation.</i>
[61]	
A2 [v]	ja
B2 [n]	((nickt))
C2 [v]	scho gsäit eifach vo aafang aa schnell aalüte und sich ebe villicht no entschULDige
[62]	
A2 [v]	mhm
B2 [n]	((nickt)) ((schreibt, wendet sich Kolleginnen zu, lächelt, zuckt die Schulter, alle
[Com]	(53.5)

[63]		
B2 [n]	studieren noch einmal das Aufgabenblatt))	
C2 [v]		ich hätt jetz (au gsäit
D2 [v]		(xxxx) git s au nüt
[64]		
A2 [v]	mhm	
A2 [n]		((blickt zum Aufnahmeleiter))
B2 [v]	(-) ich dank s au	hmhm
B2 [n]		<lachend>
C2 [v]	mir händ s eigentlich)	
D2 [n]		((blickt zum Aufnahmeleiter))
[Com]	(6.0)	(1.0)
[65]		
B2 [n]	((setzt sich an ihren Platz))	
[Com]	((Aufnahmeleiter fordert die Studierenden auf, nach weiteren Aspekten zu suchen))	
[66]		
A2 [n]		((nickt))
C2 [v]		villicht det (no
D2 [v]	JA	
D2 [n]		((räuspert sich))
[Com]	(4.8) Leiter: si hätted no zyt aso	(6.0) (9.8)
[67]		
C2 [v]	grad) uf zeile DRÜÜ säit er ja (.) si wüssi ja dass vili chinesischi lüüt das nid ässed	
[68]		
A2 [n]		((nickt))
C2 [v]	das beef	dass me das denn villicht halt au no würd (0.5) UFnäh (.) für d
[69]		
A2 [v]		ja
B2 [v]	mhm	ja::,
C2 [v]	chuchi oder so	dass es in zuekunft die problem gar nümm würd gää
[Com]		(0.7)
[70]		
B2 [v]		ja s isch so
B2 [n]		((nickt))
D2 [v]	so NOCHhaltigi (-) LÖsig nid nur jetzt für das problem eigentlich;	
[Com]		(0.8)
[71]		
A2 [v]		((nickt))
B2 [v]		((nickt))
C2 [v]	wil ER probiert s ja eigentlich AU idem dass er e kopii wött mitnäa und denn dene	
[72]		
A2 [v]		sind die MEHRmals i dem ho:tel
B2 [v]	ja genau	
C2 [v]	säge dass s en fäaler gmacht händ	
[Com]		(0.6)

[73]			
A2 [v]	wil (s füfi xxx xxx xxx)	<i>this is the first ti:me (xxx xxx xxx xxx)</i>	
A2 [n]		<p	>
B2 [v]	(xxx xxxx xxxx xxxx)		
C2 [v]	das han ich mich vorhär au gfrogt		
[Com]			(1.2)
[74]			
A2 [v]		mhm	
B2 [v]		mhm	
C2 [v]	ja deet sind s sicher scho mehrmals gsy		
C2 [n]		((blickt auf das Blatt von D))	
D2 [v]		ja und hinde säit SI ebe AU, (.)	
[Com]		(2.5)	
[75]			
C2 [n]			((wendet
D2 [v]	dete wo si schWYzerdütsch redt (.) uf zeile nünedrissg (0.6) säit si: (-) äh: (1.3) wil		
[76]			
C2 [n]	Blatt))		
D2 [v]	s letscht mol ja: (-) s letscht mol (.) isch ja scho (.) de glych. (.) dings gsy aso		
[77]			
B2 [v]		mhm	
C2 [v]		okay (-)ja de müessted s villicht	
D2 [v]	irgendöppis isch ja (0.5) scho mal gsy oder so		
[78]			
B2 [v]		oder eifach ALLgemein	
C2 [v]	würklich mol luege (.) (dass das nümm passiert)		
[Com]		(4.6)	
[79]			
A2 [v]		mhm	
B2 [v]	irgendwie s menü so aapasse dass: (.) sss si MÜND ja drü möglicheite ha (xxx		
C2 [n]		((nickt))	
D2 [v]		ja	
[80]			
B2 [v]	xxx) (nid nor beef) aso wien ich s jetz äh verstaa det uf zile nünedrissg het s		
[Com]		(5.6)	
[81]			
A2 [v]		ja genau	
B2 [v]	dä konflikt AU scho gää	vo däm här-	ich
C2 [v]			(xxx) zum vieri ghöre (xxx)
D2 [v]		JA	
[Com]		(5.0)	
[82]			
B2 [v]	dänke s oder,		
B2 [n]		((steht auf, geht vor Flipchart in die Hocke und schreibt bei 4 weiter))	
[Com]		(13.9) ((A, C und D schauen B beim Schreiben zu))	
[83]			
B2 [n]		((schreibt fertig, steht auf und setzt sich an	
D2 [v]	WAHLMöglichkeit oder so (-) ANbieten		
[Com]		(49.6)	

[84]			
B2 [n]	ihren Platz))		
C2 [v]			das isch si
D2 [v]		und si säit ja no Elnisch äh (-) oder isch das ER wer isch s A	
[85]			
B2 [v]	das isch si ja		
D2 [v]	SI	bi FÜfedrissg (.) <i>but the fish is good tomorrow.</i> aso: (2.2) sie säit	
[86]			
A2 [v]			mhm
A2 [n]			((nickt))
C2 [n]			((schaut D an
D2 [v]	eifach so irgendÖppis wo: (0.5) anstatt dass si uf s proBLEM iizgoo-		mit
[87]			
B2 [v]			si isch wie
C2 [v]		ja voll	
C2 [n]	und lächelt))		
D2 [v]	fisch (.) aber eigentlich isch ja sis problem (0.4) NID de fisch;		
[Com]			(11.4)((Polizeisirene
[88]			
B2 [v]	verUNsicheret irgendwie wil ER irgendwie jetz öppis am menü (--)	wott ändere-	
[Com]	von Strasse zu hören))		
[89]			
B2 [v]	und nochhär weiss si plötzlich (-) wahrscheinlich wie gar nümm ob überHAUPT öppis		
D2 [v]	mhm		
[90]			
B2 [v]	guet isch. e chly uf die art chunt s übere;		
C2 [v]			isch
C2 [n]			<spricht zu
D2 [v]	ja		
[Com]		(2.6) ((Polizeisirene verklingt))	
[91]			
B2 [v]			mega
B2 [n]		((nickt))	
C2 [v]	eigentlich luschtig dass si s ihm säit bevor s proBLEM glöst isch;		das löst das
C2 [n]	B	>	
[92]			
C2 [v]	problem (vo hüt) A ned ja wenn s fisch git		
D2 [v]	ja::	villicht het si s sech eifach wider welle	
[93]			
B2 [v]	ja	(0.4) ja voll	
B2 [n]		((nickt))	
D2 [v]	Älfach mache? dass die eifach denn de fisch essid-		irgendwie
[Com]			(0.5)
[94]			
A2 [n]			((lächelt))
B2 [v]	villicht isch s a wie so ne di/ indiräkti aasaag vo wäge ja:: (0.5) hesch sösch no		
B2 [n]		((macht mit linker Hand Anführungszeichen))	

[95]	
A2 [v]	((lacht))
B2 [v]	irgendwie EXtrawünsch (xxx xxx so chly SO) aso
C2 [v]	((lacht)) JA:
D2 [v]	JA: und sie weiss eigentlich
[Com]	(2.9)
[96]	
B2 [v]	mhm
C2 [n]	((blickt bei D aufs
D2 [v]	die ganz zyt dass si rächt het wil au hinde wenn si AAlütet- (-) säit si AU scho
D2 [n]	((zeigt auf
[97]	
B2 [n]	((nickt))
C2 [v]	mhm
C2 [n]	Blatt))
D2 [v]	deby isch s scho so BSTELLT. oder aso si isch wahrschinlich gar nid druf Ilgange
D2 [n]	Transkriptstelle in ihrem Blatt))
[98]	
A2 [n]	((nickt))
B2 [n]	(nickt))
C2 [v]	das säit si mega vil
D2 [v]	wil si eigentlich WEISS (-) si hät/ SI händ kä fääler gmacht; ja::
[99]	
B2 [v]	si wott wie so iri rolle bhalte irgendwie ihm zeige dass SI d macht het und nöd
D2 [v]	JA:
[Com]	(1.3)
[100]	
A2 [v]	und bi de chuchi A zeige dass si nid d SCHUI d isch
B2 [v]	ER
[Com]	((Rückmeldungen)) (0.5)
[101]	
A2 [v]	(xxx xxx)
B2 [v]	mhm mhm
B2 [n]	((erhebt sich)) ((nimmt
C2 [v]	(wem mir) das bim EIS no ufschriibe; bi irem verhalte es stimmt
D2 [v]	JA voll
[Com]	(2.9)
[102]	
A2 [v]	(0.5) ah das häm mir scho gschribe
A2 [n]	((deutet auf Flipchart))
B2 [n]	Stift))
C2 [v]	eigentlich SCHO si tuet d schuld mega ABwiise
[103]	
A2 [v]	(0.7) schuldabweisung
B2 [v]	ah ja
B2 [n]	((nickt))
C2 [v]	das mit de ROLle fänd ich eigentlich A no guet
C2 [n]	((deutet auf Flipchart))
[Com]	(1.2)

[104]		
A2 [v]	ja genau	
B2 [v]	mmm äh	
B2 [n]	((sucht freie Stelle auf Flipchart))	
D2 [v]	oder nur scho <i>will recht behalten</i> oder so	dass JO nid
[Com]		(1.2)
[105]		
A2 [n]		((nickt))
B2 [v]	und do villicht no	<i>behalten</i> oder so
B2 [n]	((schreibt))	((schreibt))
D2 [v]	SI en fääler gmacht het	mhm
[Com]	(6.7)	(3.4)
[106]		
B2 [n]	((setzt sich an ihren Platz)) ((alle behalten Blick auf das Blatt gerichtet))	
[Com]	(62.7)	
[107]		
D2 [n]	((Aufnahmeleiter verkündet Ende))	

7.1.3. Gespräch 3

Deckname	Muttersprache(n)	Dialekt
A3 = Ivan	Deutsch	Bern
B3 = Jenny	Deutsch	Zentralschweiz
C3 = Karin	Deutsch	Luzern
D3 = Laura	Italienisch, Deutsch	Schwyz

[1]		
A3 [v]	het öpper grad no im chopf was d uufgab isch gsy.	
B3 [v]		ich glaub do obe stohts
C3 [v]		do unde stohts das sind d
D3 [n]		((tippt oben auf ihr Blatt))
[2]		
B3 [v]	(-) ja, <i>welche strategien setzt die receptionistin ein um das problem</i>	
B3 [n]	<liest aus dem Aufgabenblatt vor>	
C3 [v]	frooge oder?	
[Com]	(xxx xxx)	
[3]		
B3 [v]	(zu lösen).	
C3 [v]	schwyzerdütsch isch oKAY oder (.) hochdütsch-	
C3 [n]	<zum Aufnahmeleiter	>
[Com]		Leiter: äh
[4]		
A3 [v]		aber ich meine (-) so (-) chöi mir s mal
C3 [v]	guet, (-) äh::	
[Com]	SCHWYzerdütsch isch (xxx xxx). ja-	

[5]	
A3 [v]	DÜreläse; ds ganze. aso JA ich meine (xxx xxx)
C3 [v]	((lacht)) doch nid so rasch aso WEli strategie
D3 [v]	((lacht)) ((lacht))
[6]	
B3 [v]	aso si (-) nimmt/ aso si lost
C3 [v]	setzt d receptionistin Y zum s problem beARbeite.
[Com]	(0.7)
[7]	
B3 [v]	ja eigentlich zersch ZUE, und nochhär säit si grad diräkt ja aber es sig so BSTELLT
[8]	
B3 [v]	worde. (xxx xxx)
C3 [v]	geNAU aso si tuet eigentlich grad- aso ich dank es isch eifach (.) MEga dass
[9]	
B3 [v]	JA:, (-) si
C3 [v]	si s grad (-) CHECKT, dass si nid zersch so:: (-) voll draMATisch wird- (xxx)(-) äh::::
[10]	
B3 [v]	bliibt eigentlich RUig und sachlich und (fachlich).
C3 [v]	ja VOLL luegt NOche? und denn (-) cha si s (ihm) grad
C3 [n]	((sticht 2x mit Hand vor sich))
[11]	
B3 [v]	ja;
C3 [v]	säge. (-) ja. aso (-) jo, si bliibt rächt RUig und sachlich he? würd ich
D3 [n]	((nickt))
[Com]	(0.7)
[12]	
B3 [v]	und eigentlich denn nachhär a deet aso weisch villicht, deete wo si ENGLisch
B3 [n]	((öffnet Hände))
C3 [v]	säge- ((lacht))
[13]	
B3 [v]	redt chönt me jo villicht danke ah villicht isch englisch nöd ihri MUEter sprach drum
C3 [v]	ja,
[14]	
B3 [v]	cha si irgendwie gar nid wie andersch REde, aber nachhär HIne wo si ja: (-)
C3 [v]	mhm,
[15]	
A3 [v]	chönntisch mal churz säge WO- WO- (xxx xxx xxx xxx) (-) (aso)
B3 [v]	TElefon (xxx) aso das isch eifach
C3 [v]	am Afang. das isch am aafang gsy
[16]	
A3 [v]	ja ja geNAU (xxx xxx) (xxx) määssig mm, ((lacht
B3 [v]	e AAnahm vo mir. (xxx xxx) (xxx) eifach ((lacht
C3 [v]	aso aso am
C3 [n]	((hustet))
D3 [v]	((lacht
[Com]	X: mhm

[17]	A3 [v])	
	B3 [v])	
	C3 [v]	Afang chond ja de GASCHT (.) zu ire und säit dass si:: äh (--)	FLEISCH hend
	D3 [v])	
[18]	C3 [v]	obwohl si soscht ame (--)	öppis ANders bechömed, und si tuet ihm ja de wie grad
[19]	C3 [v]	säge (0.9)	NÄI ihr hend das so und so bstellt; aso si holt ja wie grad de beWIIS vöre
[20]	A3 [v]		ja.
	B3 [v]	ja	und denn
	C3 [v]	- tschak do ihr hend s	so BSTELLT, es isch nid üse fähler.
	C3 [n]	((schlägt Handfläche auf Tisch))	
[21]	B3 [v]	eigentlich dass si (0.6) di gliichi emotion nochher i dem TElefon da drin het, (-)	wo si
[22]	B3 [v]	denn (xxx xxx xxx) muetersprach SCHWYzerdütsch füert.	han ich jetz dri
	C3 [v]		geNAU.
[23]	B3 [v]	interpre TIERT, (-) dass das eigentlich-(1.0)ires natuRELL (isch) aso dass si s	
	C3 [v]	ja	genau
[24]	A3 [v]		ja (-)
	B3 [v]	beSTIMMT eso gsäit het wie si s säit und NÖD wäg de	sprachlich barriere.
	C3 [v]	mhm	(xxx)
[25]	A3 [v]	genau.	
	C3 [v]	und (xxx)ich find im GSAMte text loot si sich au nid vo ihm so lo NÄRve wil (-)	ÄR
[26]	C3 [v]	chunt jo HUNdert mol mit (.) das isch so KOMisch dass das jetz so gmacht worden	
	D3 [v]		hähä
[27]	A3 [v]		mhm
	B3 [v]	(xxx xxx)	ebe ihm isch s
	C3 [v]	isch und si cha jo eigentlich NÜT dervör (xxx) SCHEISSegal.	
	D3 [n]		((hebt die Hand und
[28]	B3 [v]	eGAL	(darum) (xxx xxx xxxx) (xxx xxx)
	C3 [v]		(und) (si bliibt glich so) JO:: aber mir chönd s scho
	D3 [n]	lässt sie wieder fallen))	
	[Com]		(0.5)
[29]	C3 [v]	irgendwie LÖÖse und es isch nid so chom (.) muesch halt mit dine lüüt luege dass	
[30]	C3 [v]	si s richtig BSTELled.	aso si goht eifach voll druf y was (xxx xxx)
	C3 [n]	((schaut zu D))	
	D3 [n]	((nickt))	
	[Com]		(0.5)
[31]	C3 [v]	(NETT isch) wil Elgentlich chönt si säge- (-) DO du hesch s so bstellt DIS problem.	

[32]	
A3 [v]	aso (.) i dem fall/ si bliibt dem fall RUig, (-) aber eigentlich zimlich
A3 [n]	((nickt) <spricht zu C
C3 [n]	((grinst A an))
[Com]	(1.7) X: ja (2.7)
[33]	
A3 [v]	verSTIMMT, (-) und dasch eigentlich iri strateGIE; oder; (xxx xxx)
A3 [n]	>
B3 [v]	mhm, aber s
C3 [v]	genau.
[34]	
B3 [v]	luschtige ISCH, si säit ja säg s eifach INE säg s INE. (-) und
B3 [n]	((wischt 2x Hand weg bei "Ine"))
C3 [v]	si isch sehr kooperativ. (wo
[35]	
B3 [v]	nachhär säit är äh (-) zile sächse (zwänzg) ja äh:: (-) zile Slbenezwänzg;
C3 [v]	säit er das;) (xxx) tell
D3 [v]	ah:: da:: ja
D3 [n]	((zeigt auf Blatt))
[36]	
B3 [v]	bi de/ja. säg s INE aber säit er ja aber ich säg s DIR jetz;
C3 [v]	them (xxx xxx)
D3 [v]	(xxx xxx) so chli ja (xxx
[Com]	(0.7)
[37]	
C3 [v]	(es bitzli)
D3 [v]	xxx) (-) si het scho chly en mir isch s eGAL iistellig. das isch soBSTELLT worde
[38]	
C3 [v]	und är stellt
D3 [v]	und den (xxx xxx xxx xxx) okay ja:- ich tue jetz GLYCH nochefraage. (xxx xxx)
[39]	
C3 [v]	sich so dumm aso säg ich s DIR oder grad de (xxx xxx xxx) nohhär dänkt si ja ja:
[40]	
A3 [v]	(xxx)
C3 [v]	chum ich mach s grad (xxx xxx) die go beläschtige. si isch wohrschijnlijk
C3 [n]	((Himmelfahrtsblick))
D3 [v]	ja:: ja::
D3 [n]	((verwirft Hand))
[Com]	(0.7)
[41]	
A3 [v]	(xxx xxx xxx xxx xxx xxx) scho mol-
B3 [v]	ja s isch ja schiints SCHO mol passiert.
C3 [v]	a chli GNÄRVT oder so; ja
[Com]	(0.8)
[42]	
A3 [v]	(xxx xxx xxx xxx xxx xxx) gfühl het äh (xxx xxx xxx xxx) (eifach e mega unagnähme
A3 [n]	((wendet Blatt))
B3 [v]	(xxx xxx xxx xxx xxx xxx)

[43]			
A3 [v]	MÖNSCH oder?) aso		
B3 [v]		si cha ja (xxx) (unagnehm) es GFÜHL.	
C3 [v]		ja (xxx xxx xxx xxx xxx)	DO:CH är isch scho
[44]			
A3 [v]		(xxx xxx xxx)	((lacht))
B3 [v]			(xxx nid so schlimm)
C3 [v]	mega NÄRvig är chunt ja immer so mitah s isch MEga <i>stra:nge</i> ; JA: (xxx xxx xxx)		
C3 [n]		<imitiert Gast>	((verwirft Hand))
D3 [v]			((lacht))
[45]			
A3 [v]		((lacht))	
B3 [v]	empfunde) ((lacht))	(aber mir chönd susch schnäll) di zwäiti froog	
C3 [v]	((lacht)) (xxx xxx xxx xxx) (xxx xxx)		
[Com]		X: (xxx xxx xxx xx) JA	
[46]			
A3 [v]	(ja genau)		
B3 [v]	aaluege		
C3 [v]		aso ich ha jetz s gfühl- (.) ÄR (.) sini strategie isch scho chly	
D3 [v]			er isch
[Com]	(xxxxx)		
[47]			
A3 [v]		(xxx xxx) hei de di angere es flipchart ghaa.	
C3 [v]	DUMM stelle; nid? irgendwie so-		
D3 [v]		(xxx xxx) (-) eso-	
[48]			
A3 [v]	mm:: mir müesse O eis mache.		
B3 [v]		<i>ah präsentiere/ ren sie die ergebnisse auf</i>	
[Com]	(0.7)		
[49]			
A3 [v]			mir münd/ mir münd
B3 [v]	<i>einem flipchart.</i> (xxx xxx) machsch du? <i>okay.</i> ((lacht))		
C3 [v]		ja. aso((lacht))	
C3 [n]	((steht auf))		
[Com]	aahh::		
[50]			
A3 [v]	so irgendwie zäme/ zäme müesse mir die vier pünkt (aa luege).		
C3 [v]	aso- aber-		de söle mir eifach si das
C3 [n]			((fuchtel mit Stift))
[51]			
B3 [v]	ja;		
C3 [v]	UUFschriibe was SI- Iri strategie isch. (mir händ au) äh:: (-) WAS		
C3 [n]		<pp > ((schreibt))	
[Com]		(2.9) (6.8)	
[52]			
A3 [v]			RUig und beSTIMMT (-) ich glaub s oder?
B3 [v]	aso ebe- JA- RUig		
C3 [v]	hem mir jetz gsät? KOoperativ, und		
[Com]		(0.5)	

[53]	
A3 [v]	(xxx xxx) (xxx) (-) (xxx)
B3 [v]	aber- (-) cha me kooperativ und TEILnahmslos GLYCHzeitig sy;
C3 [v]	ja si
[Com]	(0.5)
[54]	
B3 [v]	(xxx xxx xxx)
C3 [v]	HILFT, aber si isch jetz nid über schwänglich- aso (so wie pas)SIV kooperativ;
D3 [v]	(xxx xxx xxx xxx)
[55]	
A3 [v]	((lacht)) (xxx xxx xxx) (xxx)
A3 [n]	((abwägende Geste mit
B3 [v]	((lacht)) (xxx)
C3 [v]	Aber si isch
D3 [v]	(xxx xxx xxx) vo AAfang aa- wo si (xxx) eifach
[56]	
A3 [n]	Händen))
C3 [v]	professionNELL würd ich säge.
C3 [n]	((schreibt))
D3 [v]	ja- (--)
D3 [n]	es isch ebe ERSCH nachdem so wie (-) <zweifelnd>
[57]	
B3 [v]	ja ja (xxx xxx xxx xxx xxx
C3 [v]	ich ha s gfühl ich schrib alls FALSCH (xxx xxx
D3 [v]	druf beHARRT worden isch.
[Com]	(0.6)
[58]	
A3 [v]	ja (und hinde äneschribe villicht). (xxx fählt no)
B3 [v]	xxx) JA genau. und RUig- (-) RUig; (-) RUig;
C3 [v]	xxx) WAS?
D3 [n]	((lehnt sich nach hinten und richtet sich auf Flip aus))
[Com]	(0.4)
[59]	
B3 [v]	mit ha; ((lacht)) ((lacht)) ((lacht))
C3 [v]	(-) ah (xxx xxx xxx) so ne FLIPchart schriibsch- isch scho no-
C3 [n]	((wendet sich zur gruppe und grinst))
D3 [v]	((lacht))
[60]	
A3 [v]	((lacht)) (xxx) (wart no)
A3 [n]	((Zeigegeste))
B3 [v]	((lacht))
C3 [v]	(andersch) Aso. und nächher isch s e frag göm mir zu de frag zwöi; (xxx)
[61]	
A3 [v]	dört drunger chunt när no (-) ds verhaute vo dene müesse mir o no beurteile vo
[62]	
A3 [v]	däm här- (xxx eigentlich) (xxx)
B3 [v]	ja:: gena::u;
C3 [v]	aHA aso ich find si eigentlich AAgnähm aso ich fänd s aso-

[63]			
A3 [v]	ich find si (xxx) NID sehr aagnähm nei	(für mi isch s jetz so)	
B3 [v]	(xxx xxx)	(xxx xxx) vo dem her-	
C3 [v]		NID? (-) vo Ire;	
[Com]	(0.5)		
[64]			
A3 [v]	(xxx) si isch sogar überHOUPT nid hilfsbereit und när o so- (--)	o so wo si när (ebe	
A3 [n]		((dreht Blatt))	
[65]			
A3 [v]	uf) DÜTSCH redet/ für mi gseht s irgendwie när (0.6)	derBY isch es ja so BSTEULT.	
[66]			
A3 [v]	oder? (-) aso si/ si säit würllich eifach o grad IHM,	aso das isch überHOUPT nid	
[67]			
A3 [v]	Üse fähler das mues (xxx xxx xxx)		
D3 [v]	(xxx xxx xxx) (si regt sich) eifach AU über de Fähler uf.	(0.7)	
[68]			
C3 [v]		aber ISCH das scho mol passiert wo	
C3 [n]		((geht vom Flip zu ihrem Blatt))	
D3 [v]	so:: wil s ja ebe A scho mol passiert isch.		
[69]			
B3 [v]	DA::,	wil s letscht mal isch ja de GLYCH (-) DINGS gsy..	
B3 [n]	((zeigt auf Blatt))		
C3 [v]	lesisch du das.		
[70]			
A3 [v]	weli zile;		
B3 [v]	zi/ zile nünedriissg; (xxx xxx xxx)	aber- SO win ich s im chopf	
B3 [n]	((zeigt auf Blatt von A))		
[Com]		(1.8)	
[71]			
B3 [v]	no han isch das Oder nöd eso Oder? (.) gsy sondern so:- es (.) so nes oder? (xxx		
B3 [n]	((öffnet auf Oder beide Hände)) <f >	<pp >	
C3 [v]		(was	
[72]			
B3 [v]	xxx xxx)	(xxx xxx xxx xxx xxx xxx	
B3 [n]		((erhebt sich halb, lehnt	
C3 [v]	isch DENN de grund) gsy dass s scho mal gmacht hend?		
C3 [n]		(xxx xxx xxx xxx xxx xxx	
D3 [n]		((streckt ihr Blatt C	
[73]			
B3 [v]	xxx xxx xxx)		
B3 [n]	sich über Tisch und deutet auf Blatt von C))	((setzt sich))	
C3 [n]	xxx xxx xxx)		
D3 [v]		ja isch jetz halt d	
D3 [n]	entgegen und zeigt darauf))	((nimmt Blatt zurück))	
[Com]		(2.8)	
[74]			
B3 [v]		ja:: (xxx) (xxx xxx xxx xxx)	
C3 [v]		isch a nid so WICHTig	
D3 [v]	fraag uf was bezieht sich (xxx xxx xxx).		
[Com]		((lacht))	

[75]	C3 [v]	aber ich ha (irgendwie) NID s gfühl dass si sich über dä FÄHler ufregt wil SI cha ja
[76]	B3 [v]	zu ire chunt.
	C3 [v]	eigentlich nüüt deFÜR, si regt sich eher uf dass är chu::nt, geNAU si dankt so
	C3 [n]	
[77]	A3 [v]	ja SCHO, aber ich meine/ aso weisch es isch so überHOUPT
	A3 [n]	((lehnt sich zurück))
	B3 [v]	ja::
	C3 [v]	O::H ARbet. ngngng
	C3 [n]	<stöhnt>
[78]	A3 [v]	nid verständnisvou. (-) (xxx) (-) (xxx) (xxx) (xxx) (xxx)
	B3 [v]	(xxx xxx xxx)
	C3 [v]	JA JA- (aber) ich find s scho chly DUMM!
[79]	A3 [v]	(xxx)
	B3 [v]	(gross xxx) professio NELL (nid). weisch ich ha s gfühl wenn si
	B3 [n]	((grosse Geste))
	C3 [v]	(xxx xxx) isch es halt EI fach. ((lacht))
	[Com]	(0.8)
[80]	B3 [v]	NÖD würd da SCHAFfe- (-) denn würd si VÖLlig andersch reagiere.
	B3 [n]	((klopft auf Tisch))
	C3 [v]	ja;
	D3 [v]	ja (-) ja:: (-)
[81]	A3 [v]	ja (xxx xxx xxx) (xxx xxx xxx xxx xxx) (xxx xxx)
	A3 [n]	((spricht zu B))
	B3 [v]	weisch was i meine. (xxx xxx xxx xxx xxx) (xxx xxx)
	B3 [n]	((spricht zu A))
	C3 [v]	Aber
	C3 [n]	((zu D))
	D3 [v]	si macht nöd en EXtrameile; (si macht) (xxx xxx) grad
[82]	A3 [v]	(xxx xxx)
	B3 [v]	(merksch das)
	C3 [v]	(xxx) wenn DIR öpper AALütet und so isch so-ah das isch so komisch gloffe
	C3 [n]	((zu D))
[83]	C3 [v]	wiso isch das so KOMisch (xxx) (xxx xxx xxx) (xxx) tschüss
	C3 [n]	
	D3 [v]	(wie isch jetz eigentlich de name) (xxx xxx xxx xxx)
[84]	C3 [v]	((lacht))
	D3 [v]	(erklä:re), und de mach ich PAUse und de reg ich mich rasch UF und de
	D3 [n]	((klopft mit Finger auf Tisch))

[85]	
A3 [v]	(xxx xxx xxx) würd säge wie/ wie/ wie
B3 [v]	((lacht)) ((lacht))
C3 [v]	EBE! und das isch bi ire AU so!
D3 [v]	(xxx) rasch AAluege (xxx xxx) ((lacht))
[86]	
A3 [v]	ISCH si (und was isch ires) (xxx xxx xxx xxx xxx) (xxx xxx)
C3 [v]	ich FINde si isch Okay. si chönnt besser sy si chönnt
[87]	
B3 [v]	näi
C3 [v]	schlächter sy aber ich find si isch immer professionell. ja
D3 [v]	si macht sich eifach nid en extra MÜE.
D3 [n]	((öffnet Hand))
[88]	
A3 [v]	(mhm)
B3 [v]	aber ihr hend s/ ihr hend s so
B3 [n]	((tippt 2x auf Tisch))
D3 [v]	es isch eifach so okay dem fall ich tue s rasch ABkläre (ich mach s rasch)
[89]	
A3 [v]	und es isch ja när (xxx) (xxx xxx xxx)
B3 [v]	BSTELLT, GA zu dem.
B3 [n]	((tippt auf Tisch))
D3 [v]	ja ja, für si isch s dänn wie
D3 [n]	((stellt Hand auf Tisch))
[90]	
B3 [v]	okay. ja (xxx xxx xxx)
C3 [v]	si macht jetz käs BÜro uuf. oder si/ si chunt eifach zersch ned
C3 [n]	((stützt sich auf Tisch und
D3 [v]	erlediget.
[Com]	(xxx xxx)
[91]	
C3 [v]	grad uf: (0.8) grad uf die idee dass si SÄLber chönnt aalüte sondern (.) AH es
C3 [n]	referiert im Stehen))
[92]	
C3 [v]	GIT villicht en option für euch zum wächsle aber ir münd s mit DEne aaluege,
[93]	
C3 [v]	und nochhär dänkt si AH chom es wird MÜEsam wenn si s SÄLber möched ich
[94]	
B3 [v]	(xxx xxx xxx) er MÜEND s mit dene aaluege sondern lueged s mit
C3 [v]	mach s grad.
[95]	
B3 [v]	DEne aa.
B3 [n]	((abwehrende Geste))
C3 [v]	JA (xxx xxx) no z TUE und denn
C3 [n]	((geht zum Flip zurück)) ((referiert vom Flip aus))
[Com]	((lacht)) (xxx xxx) JA (0.5)
[96]	
C3 [v]	verSTOHn ich sie dass si jetz KÄ luscht het de chuchi aazlüte und AH::
C3 [n]	((wiegt Kopf hin
[Com]	mhm

[97]	
A3 [v]	si isch ja receptionistin;
C3 [v]	die wänd jetz öppis anders ässe so.
C3 [n]	und her)) ((hebt Hände))
[Com]	(1.0)
[98]	
A3 [v]	(da sch villicht) aso
B3 [v]	(-) äh::
B3 [n]	< 3
C3 [v]	((lacht))((lacht))aso wie WEM mir s beurteile, s verHALte.
C3 [n]	
D3 [v]	ja
[99]	
A3 [v]	((lacht))
B3 [v]	((lacht))
B3 [n]	sec.>
C3 [v]	ja:: (-) isch äh (0.6) oKAY, aber jetz ned us
C3 [n]	((schreibt)) <zweifelnd>
D3 [v]	neuTRAL. ((lacht))
[Com]	(1.3)
[100]	
A3 [v]	(wei mir nid-) (si
C3 [v]	(-) ö (-) ho/ äh USEragend. ja neuTRAL
D3 [v]	ebe neutral; ((lacht)) ((lacht))
D3 [n]	((winkt ab))
[Com]	(1.0) aso (isch nid)
[101]	
A3 [v]	isch-) si isch nid wahnsinnig heufsbereit; (xxx xxx oder tönt das grad) schlächt tönt
C3 [v]	(xxx xxx xxx xxx)
D3 [n]	
[102]	
A3 [v]	(xxx xxx xxx) (nid).
B3 [v]	ZU TRÄge:: (xxx
C3 [v]	äh vilLICHT (.) si: (.) tuet eifach- was si MUES mache; träge
[Com]	(0.5)
[103]	
A3 [v]	(xxx xxx) ja
B3 [v]	xxx) oder? (xxx xxx) (ja ich glaub s)
B3 [n]	<zu A>
C3 [v]	ja sehr guet. träge oder? ja a TRÄge. JA (.) oder
C3 [n]	((schreibt))
[Com]	(1.7) (0.5)
[104]	
B3 [v]	WEli strategie setzt de tourguide Y um sis problem z
C3 [v]	(.) guet.
C3 [n]	((nimmt Stift mit anderer Farbe))
[Com]	(-) aso (-) jetz (0.8)

[105]				
A3 [v]		hmm	((lacht))	ZERSCH
A3 [n]		<lachend>		
B3 [v]	lööse; (.) (wiederholung);		aso	
C3 [v]			tour-	
C3 [n]		((schreibt))	((schreibt))	
D3 [v]			JA	
[Com]		(0.5)	(0.6)	(0.4)
[106]				
A3 [v]	müesse mir (xxx xxx) (xxx xxx xxx)			
A3 [n]	((abwägende Geste))			
D3 [v]		aso ich glaub-	es isch NID/ was hesch du vorhär gsäit si	
D3 [n]			<zu C >	
[Com]		(0.5)		
[107]				
C3 [v]		ja dass är/ oder är wie so ne NÄRvige SIECH	(wo denn)	
C3 [n]				
D3 [v]	well sich BLÖD stelle;			(xxx xxx)
[108]				
A3 [v]		((lacht)) (xxx xxx xxx xxx xxx)		
B3 [v]		((lacht))		
C3 [v]	HOFFT dass es denn	NÄI aber (xxx xxx xxx)	((lacht))	((lacht))
C3 [n]	<lachend >	((streckt Hand aus))		
D3 [v]			(xxx xxx xxx xxx)	(xxx) (i de
D3 [n]			((hebt Mahnfinger))	((tippt auf
[109]				
C3 [v]		((lacht))		
D3 [v]	branche schafft)	(-) da sch eifach ire chaRAKter han ich s gfühl. es isch NID		
D3 [n]	Blatt)	((rhythmische Handbewegungen))		
[110]				
C3 [v]			ja	
D3 [v]	so es DUMM stelle; sondern es isch wie dass si:- ich hol jetz HILF, und ich red jetz			
[111]				
D3 [v]	mit öpperem, und ich verstoh eigentlich nid wiso DU mir nid chasch HÄLfe. und			
[112]				
C3 [v]			ja:::	
D3 [v]	darum tüend SI halt huere oft denn GLYCH no- (-) insiSTIEre		und fraged	
D3 [n]			((kreist Hand vw.))	
[113]				
C3 [v]			aso ICH find ihn e chly UNfründlich	
D3 [v]	immer NAche bis du wie so chly NAchegisch.			
D3 [n]			((kreist Hände rückwärts))	
[114]				
C3 [v]	ehrlich gsäit.	aso/ wil är chunnt eifach HUNdert mal mit dem-	AH:: das	
C3 [n]			((beugt sich über ihr Blatt))	
D3 [v]		(--) (xxx xxx) ((lacht))		
D3 [n]		<pp >		
[115]				
C3 [v]	isch so KOMisch <i>this is so strange</i> so obWOHL er weiss si isch NID für das			
C3 [n]			((Hand auf Tisch vorwärts / rückwärts))	

[116]	
C3 [v]	zueständig. wiso seisch es denn hundert mal.
C3 [n]	
D3 [v]	(xxx xxx) ich säg er weiss das nid; ich glaub dä isch eifach HILFlos
[117]	
A3 [v]	aber (.) (er het sich o nie entschuldigt) (xxx
C3 [v]	(xxx xxx)
D3 [v]	und dänkt sich so::- JA (xxx)
D3 [n]	((hebt Hand))
[Com]	(0.4)
[118]	
A3 [v]	schuld) (är het NIE) (xxx xxx) (xxx xxx xxx xxx xxx) (xxx xxx
B3 [v]	((lacht)) ((lacht))
C3 [v]	ER het gsäit äh <i>exCUSE me-</i>
D3 [v]	NÄä NÄä ((lacht)) (xxx xxx xxx) ((lacht))
D3 [n]	((schüttelt Kopf)) ((macht mit Armen Faxen))
[119]	
A3 [v]	xxx xxx) (xxx xxx xxx) (xxx xxx xxx xxx)
B3 [v]	((lacht))
C3 [v]	aber ÄR tschegged SCHO dass SI nüt derfür cha aso <i>they didn't</i>
C3 [n]	((stützt sich auf Tisch))
D3 [v]	((lacht))
[120]	
B3 [v]	°hh HÄ! aber jetz
C3 [v]	<i>inform us-</i> (-) dass:: (-) iri/ die lüüt das für si so buecht hend;
[Com]	(0.8)
[121]	
A3 [v]	mhm
B3 [v]	fallt mir grad öppis UF, zeile DRÜ säit er ja; (-) ihr wüssed; si verstönd
[Com]	mhm,
[122]	
A3 [v]	das isch (so ne) (das isch) de URsprung (xxx xxx)
B3 [v]	dass NÖD vil chinese DINGS äs sed. das isch
D3 [v]	ja
[Com]	(0.5)
[123]	
A3 [v]	(xxx xxx) ABSolut, (xxx xxx xxx) di ganzi Yleitig wiso
A3 [n]	((Hände hin und her))
B3 [v]	MEGA VORwurfs voll
C3 [v]	und au das mit de
D3 [v]	aaspruch ja: mega mega ja,
[124]	
A3 [v]	dass er (xxx xxx) ((lacht))
B3 [v]	(xxx xxx xxx xxx xxx) ((lacht))
C3 [v]	au (-) bi zi/ zile SÄCHzäh; <i>can you copy this for</i>
D3 [v]	ja (und ebe au) ((lacht))
[125]	
C3 [v]	<i>me;</i> und nochethär wider <i>why do they do that;</i> nid irgendwie- <i>ple:ase</i> oder <i>thank</i>

[126]			
B3 [v]	mhm	<i>they should KNOW that</i>	(xxx xxx xxx xxx)
B3 [n]		((wiegt Kopf hin und her))	
C3 [v]	you sondern so- (-) hooo	JA.; MEga so-	(xxx)(xxx xxx xxx xxx)
C3 [n]	<stöhnt>		((richtet sich auf))
D3 [v]			(xxx xxx)
[127]			
A3 [v]			(xxx xxx xxx xxx)
A3 [n]			((Zeigt zum Flip))
B3 [v]	er isch MEga beha/ beha/ so UN(.)agnehm behARR	lich.	
B3 [n]		((betont mit geschlossenen Fingern))	
C3 [v]	(xxx xxx xxx)		
D3 [v]		ja so	AAstandslos au.
[128]			
A3 [v]	herABlassend; irgendwie so	wiso wiso MAched die das.	(xxx xxx) <i>why do THEY</i>
B3 [v]			so es (.) ir WÜSsed ja
B3 [n]			((erhobene Hand))
C3 [v]	ja		
C3 [n]	((geht zum Flip))		((schreibt))
[129]			
A3 [v]	<i>do that.</i>	ebe GÄLL, so/ so-	(xxx xxx)(xxx xxx)
B3 [v]	das mir kei- FLEISCH ässed.	(xxx xxx)	es isch nid so-
C3 [v]			(xxx)
[Com]			(0.7)
[130]			
B3 [v]	(xxx xxx xxx xxx xxx xxx)		
C3 [v]	UNanständig.		
D3 [v]	(xxx xxx) er	tuet si attackiere; e so chly à la: wiso käänsch du üsi kultUR ned,	
D3 [n]	((zeigt auf ihr Blatt))		
[Com]		ja genau	
[131]			
B3 [v]		aso fasch	(xxx xxx)
C3 [v]	JA.;		
C3 [n]	((Grimasse))		((schreibt))
D3 [v]	was aber	durchuus a impliziert so chly we-	iRONisch isch so WE-
D3 [n]			((öffnet Hände))((Hände im
[132]			
C3 [n]			((schreibt))
D3 [v]	wiso gosch du devo UUS dass si-	DIni kultur kääned aber du chunsch so MEga	
D3 [n]	Wechsel vor und zurück))		
[Com]		(1.4)	
[133]			
B3 [v]			und de wirds/ LUSCHtig
C3 [v]		VORwurfsvoll schriib ich A no;	am aafang-
D3 [v]	aggressIV da übere,		
[Com]		ja	(0.6)
[134]			
B3 [v]	find ich a dass är sälber findet jo drü oder vier.	drü oder vier aber das mues i	
[Com]		(0.4)	

[135]	
B3 [v]	nomolABkläre. ich mein wenn du- WEISCH (xxx)es müend lüüt wo nöd (-)
B3 [n]	((führt Hand an verschiedene
C3 [v]	ja gäll ja
D3 [n]	((nickt))
[Com]	(0.4)
[136]	
B3 [v]	fleisch ässed- denn weisch (okay drü) ässed kä fleisch, (xxx xxx xxx)
B3 [n]	Stellen auf Tisch)) ((schlägt 3x auf Tisch))
C3 [v]	ja aso ich find ihn
D3 [v]	mhm
[137]	
C3 [v]	AAsträngend und darum chan ich au lres verhalte noovollzie; wil ich würd genau so ((zeigt auf erste Zeile im Flip))
[138]	
A3 [v]	aso
B3 [v]	ANstrengend isch SUper.
B3 [n]	((nickt))
C3 [v]	reaGIere. also wem mir als (-) s verHALte aasträngend.
[Com]	(0.5) xxx (xxx xxx xxx) ja
[139]	
A3 [v]	(was isch) (xxx xxx) sorry was isch NACHhär i de zile zwöedrissg bis vieredrissg so.
B3 [v]	(xxx) Elgentlich-
C3 [n]	((schreibt))
[140]	
A3 [v]	ebe (-) villicht (-) DRÜÜ oder VIER und är geit när go ABkläre (xxx) är klärt s
[Com]	(0.6)
[141]	
A3 [v]	ab (xxx xxx) ebe das/
C3 [n]	((schreibt))
D3 [v]	(das isch das) SORry about that because i will bring this back- (xxx xxx xxx)
[Com]	(0.6)
[142]	
A3 [v]	das meini (xxx xxx) (näi der ander xxx wird) they can do this;
B3 [v]	(xxx xxx xxx)
C3 [n]	((stützt sich auf
D3 [v]	(villicht de druck)
[Com]	(1.1) (xxx xxx)
[143]	
A3 [v]	(xxx xxx xxx) (xxx xxx xxx)
C3 [n]	Tisch)) ((schaut aus dem Fenster))
D3 [v]	oder A we- s ÄSse wird anebracht mit beef und denn wird
[Com]	(1.5)
[144]	
B3 [v]	er bringt wohrschinli eifach; (-) d kOPIE
D3 [v]	s eifach ZRUGGbracht; oder wie,
[Com]	(0.5) (0.7)

[145]				
B3 [v]	vo däm zrogg.	ich weiss nid was (xxx) isch;		
C3 [v]			weiss a ned-	ässed SO vil
[Com]	(0.6)		(0.5)	(4.6)
[146]				
C3 [v]	chinese ned <i>BEEF</i>	das han ich a ned gwösst,		SI
D3 [n]		((zuckt die Schultern))		
[Com]		(1.8)		(xxx xxx)
[147]				
B3 [v]			(xxx xxx)	het si s ächt au
C3 [v]	weiss es schiinbar	aso si goht jo scho VOLL	druf y.	
[Com]			(0.4)	
[148]				
A3 [v]		aso SO veu chinese se s ja NED	we s e reisegruppe	isch mit drü
B3 [v]	richtig verstande;			
[149]				
A3 [v]	oder vier (-)	aso (xxx xxx xxx)		ah si s FÜÜF;
B3 [v]		ja wenn d reisegruppe	föif lüüt sind dänn	sind s scho VIL; (-) ich
B3 [n]	<zu A		>	((offene Hand))
[150]				
A3 [v]	(xxx xxx)		(-) (xxx)	
B3 [v]	weiss nöd,	es stoht jo nüt;		
C3 [v]			(-) DOCH das stoht	(irgendwie)- (-) (xxx) (-) (xxx xxx).
C3 [n]			((stützt sich	auf Tisch))
[151]				
C3 [v]	SI frogt ja	<i>they are ALL not eating beef, no three or four people.</i>	JA. eGAL.	
[Com]	(3.7)			
[152]				
C3 [v]	wem mir jetz no churz-	(0.3) aso (-) Ebe sis	verhalte isch AAsträngend	und was
C3 [n]			((schaut auf Flip))	
[153]				
B3 [v]		äh		ER wird aber nöd USfallend.
C3 [v]	wem mir no dezue	SÄge?		
C3 [n]		((hustet))		((hustet))
[Com]		(2.4)		(1.1) (0.4)
[154]				
A3 [v]				(das han i jetz nid
B3 [v]	ja.			JA,
C3 [v]	JA;:	b/ <i>bleibt ANständig;</i>	(-) (xxx) aso-	(xxx)
C3 [n]	((richtet sich auf))	<fragend		>
[Com]				(0.8)
[155]				
A3 [v]	gschnallt) er wird NID	grad usfallend (xxx)	(xxx)	AH ja;
B3 [v]				er wird nid usfallend er fluecht NÖD ume;
[156]				
A3 [v]	(xxx xxx)			
C3 [v]	er wird nid HÄSsig	er isch eifach mega so:-		am DÜredrääie aber nid
C3 [n]			((hebt Hände))	
[Com]			(0.7)	

[157]	
B3 [v]	näi dört säit er <i>JESus</i> da sch
B3 [n]	((Zeigefinger))
C3 [v]	(.)HÄSSig.
D3 [v]	nä::i er säit ja da tschs::: (wie sött i- was isch das-)((lacht))
[158]	
A3 [v]	(aber de sy si ja glych) chley USfallend oder?
B3 [v]	(<i>JESus</i>) Ja <i>JESus</i>
D3 [v]	da sch <i>JESus</i> gsy gäll gäll isch das au en FLUECH ((lacht))
D3 [n]	((Zeigefinger)) ((zeichnet Anführungszeichen in Luft))
[Com]	(xSX xxx xx)
[159]	
A3 [v]	aber des (xxx) (xxx xxx
B3 [v]	du säisch au JESses. (.) das isch doch kei FLUECH; nöd?
B3 [n]	((schlägt flache Hände auf Tisch))
D3 [v]	aber es
[160]	
A3 [v]	xxx xxx xxx xxx)
A3 [n]	((rhythmische Handgesten))
B3 [v]	okay ÄR irgendwie chunt emotional
D3 [v]	isch/ es chunt aber GRAD so Übere (xxx);
[161]	
B3 [v]	(usrutscher)((lacht))
C3 [v]	(xxx xxx) ja äh ich find (.) ja?
C3 [n]	((stützt sich auf
D3 [v]	(ja) ((lacht))(xxx) asiatisch (xxx) ((lacht))
D3 [n]	((deutet Verbeugung an))
[Com]	(xxx xxx) (0.7)(xxx)
[162]	
A3 [v]	CHASCH no (xxx) e pfyl gäg Abe mache.
A3 [n]	((zeigt auf Flip, zeichnet Pfeil in die Luft))
C3 [v]	ah ja (.) sorry.
C3 [n]	Tisch, schaut auf Flip)) ((geht zum Flip))
[163]	
A3 [v]	(xxxx) voräne wo (s guet isch) (xxx schräg) (wo si de
C3 [v]	stört dich das optisch. ((lacht))
C3 [n]	((malt Pfeil))
[164]	
A3 [v]	bildschirm schräg het gha). (die ähs xxx) (-) hesch s NED gseh
A3 [n]	((Wischbewegung)) ((Schaukel mit Händen)
D3 [v]	was?
[Com]	(0.8)
[165]	
A3 [v]	(wo si xxx xxx xxx xxx xxx xxx xxx) ((lacht)) (xxx xxx xxx xxx xxx) (xxx xxx
B3 [v]	AH MOL dass si sich ABgstützt het JA was
B3 [n]	((stützt Arme in der Luft ab))
C3 [n]	((dreht
[Com]	(xxx xxx xxx xxx) (xxx xxx xxx xxx xxx)

[166]	
A3 [v]	xxx xxx xxx)
B3 [v]	emPFEHLt (man) der receptionistin für die ZUKünftigi beARbeitig vo ÄHNliche
C3 [n]	sich vom Flip weg)) ((stützt sich auf Tisch und schaut auf Blatt von B))
[167]	
B3 [v]	reklamatione.
C3 [v]	ja ich glaub-
D3 [v]	(entGÄgenäh) (xxx) aso- ich wür s eifach entGÄgenäh und
[Com]	(0.9)
[168]	
A3 [n]	((lehnt sich zurück))
B3 [v]	ja.
C3 [v]	ja. ja, oder villicht grad vo
D3 [v]	säge Okay JA: ich mach doch das mal und <i>ciao</i> . (fertig).
[169]	
C3 [v]	AAfang aa säge (.) SO ich lüüt jetz grad de CHUchi aa, wil de hättet si das vil
D3 [v]	genau
[170]	
A3 [v]	(aber)
B3 [v]	aso- es isch eso
B3 [n]	((tippt mit Handkanten
C3 [v]	chönne (.) verCHÜRze und (xxx xxx xxx xxx)
D3 [v]	ich glaub (xxx xxx xxx xxx) isch gsy.
[Com]	(xxx xxx xxx)
[171]	
B3 [v]	BSTELLT sind si sicher dass si d änderige WEND? (-) wenn JA (-) ich leit s WYter-
B3 [n]	mehrmals auf Tisch)) ((Betonungen mit Handkanten
[172]	
B3 [v]	wenn NÄI, (-) (ADe.)
B3 [n]	li/re)) ((abwehren))
C3 [v]	GENau. aber kläred si s bitte diRÄKT ab wiVIL und nid
C3 [n]	((zeigt mit Stift auf ihr Blatt))
[Com]	(xxx xxx xxx xxx xxx xxx xxx xxx xxx xxx)
[173]	
A3 [v]	aber hend ir NID ou s gfühl si isch NID extrem fründlich
B3 [v]	ja.
C3 [v]	zwöi drüü oder vier füüf.
[174]	
A3 [v]	und HILFSbereit. (xxx) so für nes HOtel (xxx xxx), weisch dass si villicht ehner druf
C3 [v]	ja
[175]	
A3 [v]	Ygeit. ja SCHO, aber
B3 [v]	((lacht))
C3 [v]	ja:: (das stresst doch au immer) fründlich si (oder so) ((lacht))
C3 [n]	<seufzend><pp > ((richtet sich
D3 [v]	((lacht))

[176]

A3 [v]	(xxx xxx) grad im ne HOtel-	(xxx xxx xxx).
A3 [n]	((Zeigestift))	
B3 [v]		((lacht))
C3 [v]		((lacht))
C3 [n]	auf))	
D3 [v]		(xxx xxx schaffe xxx xxx) (näi xxx xxx)
D3 [n]		((schüttelt Mahnfinger))

[177]

A3 [v]	aber (xxx xxx) meh: egal (xxx)	
C3 [v]	ja: ja: (xxx xxx xxx)	(xxx xxx xxx xxx)
C3 [n]		((geht zum Flip))
D3 [v]	es chunt druf aa WOO	(xxx) ja a aso im HOtel (.)
D3 [n]		<singend>

[178]

A3 [v]		JA::	aber
A3 [n]		<0.4 sec lang>	
B3 [v]	aso me sett Überall (.) fründlich- (.)		
D3 [v]	scho- Eher ame.	aber ich dänk	wahrscheinlich het s

[179]

A3 [v]	(xxx)	
C3 [n]	((schreibt))	
D3 [v]	det ÖFters asiatische reisegruppe und ich glaub-	(villicht) sind s det
D3 [n]	((tippt mehrmals auf Blatt))	<pp, all
[Com]		(0.7)

[180]

A3 [v]		möglich,
B3 [v]		ja,
C3 [v]		(xxx xxx) n:istin,
C3 [n]		<diktirt sich selber>
D3 [v]	überforderet (xxx xxx xxx gnärvt vo dene).	
D3 [n]		>

[181]

A3 [v]		ja (-)
B3 [v]		(xxx xxx xxx)
C3 [v]		was sind üsi
D3 [v]	(aso ich ha dänk s isch) SO nes hotel wo die halt IMmer chömed.	

[182]

B3 [v]		zuVORKommend.
B3 [n]		((hebt Hand))
C3 [v]	emPFÄlige; SORry. FRÜNDlicher? (-) oder (.) eifach chly (.) UF gstellter	
C3 [n]	((Schlag))	((kreisen))

[183]

A3 [v]	ja <i>zuvorkommend</i>	(xxx)
B3 [v]		(tue halt gärn) wörtli sueche.
B3 [n]	((Hand bleibt oben))	((spielt mit Fingern))
C3 [v]	<i>zuvorkommend.</i>	vo:r (-) ko:m::mend
C3 [n]		((schreibt))
[Com]		(1.5)

[184]			
B3 [v]	((lacht)) ((lacht))		((lacht))
C3 [v]	sorry?	äh	vilLICHT (-)
C3 [n]	((schaut fragend))		
D3 [v]	((lacht)) ((lacht))(si tuet) halt gärn wörtli sueche ((lacht))		
[Com]		(1.1)	(xxx xxx)
[185]			
B3 [v]		(xxx xxx xxx)	
C3 [v]	eifach SCHNELL (-) reaGIEre. (-) so:: (-) grad Aktiv wärde und nid so BLA bla bla		
C3 [n]			((4 Schläge))
D3 [v]	ja		ja::
[186]			
B3 [v]			Aktiver. (.) find ich
C3 [v]	bla;		
C3 [n]			((schreibt))
D3 [v]	si het s jo we zersch so welle ABschiebe (xxx xxx xxx xxx).		
D3 [n]			((mehrmals wegwischen))
[Com]		ja	
[187]			
B3 [v]	guet dass du das schribsch.		aktiver
C3 [v]		ti:ver?	wem mir no SCHRIbe und (xxx
C3 [n]		((schreibt))	
[Com]		(2.5)	(0.9)
[188]			
A3 [v]		wär das nid PROaktiv handeln. (mmm) oder wär	
B3 [v]	HANdeln.		
C3 [v]	xxx) JA, genau; (guet).		
D3 [n]			((lehnt sich zurück))
[Com]		(1.1)	
[189]			
A3 [v]	das FAUSCH (xxx xxx)		
A3 [n]			((Geste wie weglegen))
B3 [v]		mir hend gsäit es sig PASSiv vo dem her gieng (das glaub	
B3 [n]			((zeigt auf Flip))
[190]			
A3 [v]			(wär denn das nid irgendwie-)
B3 [v]	scho)aber s het kä PLATZ meh;		
B3 [n]	((zeigt auf Flip)) <zu A >		
C3 [v]		was BRUEFlich (xxx) Aktiv oder REaktiv;	
D3 [v]		((lacht)) ((lacht))	
[191]			
A3 [v]	mir hei Aktiv Aktiv isch guet.		
B3 [v]		(xxx xxx xxx xxx) wil mir zersch (xxx xxx)	
C3 [v]		mit tünd s eSO SÄge.	
C3 [n]		((offene Hand))	
[Com]			Leiter: lueged/

[192]			
B3 [v]		((lacht))	(xxx xxx
C3 [v]		äh	(xxx xxx
C3 [n]	((eilt zum Tisch))		
D3 [v]		((lacht))	äh
[Com]	lueged si dass si FERTig wärded i de nöchschte/ aso-	(xxx xxx xxx)	(0.6)
[193]			
B3 [v]	xxx xxx xxx xxx) aktiver handeln,		
C3 [v]	xxx xxx xxx xxx)	äh (-) villicht (-) villicht dass si eifach de proZÄSS e	
C3 [n]		((referiert stehend beim Tisch))	
[194]			
C3 [v]	chly würded (-) so was ISCH wenn öpper wott das än/ en bstellig wott ÄNDere im		
C3 [n]			
[195]			
A3 [v]		ja (xxx) ich äbeso; en	
A3 [n]		((bildet mit	
B3 [v]	ja,		
C3 [v]	nochhinein. de müend die doch irgend en proZÄSS ha,		
C3 [n]		((hebt und senkt leicht die Arme))	
[Com]		(xxx xxx xxx. (aso ich)	
[196]			
A3 [v]	AAsprechstell (irgend so) (xxx xxx)	müesse mir s jetze no präsentiere	
A3 [n]	Händen Körbchen)	((zeigt auf	
C3 [v]		((hustet)) (-) ((hustet))	
[Com]	(xxx xxxxx xxx)		
[197]			
A3 [v]	HIE oder (nid)-	DÄne.	
A3 [n]	Tisch))	((zeigt zur Tür)) ((Abwehrend))	
B3 [v]	näi		
C3 [v]	äh	(und denn) pro	(-) zess:::::e BESser. besser
C3 [n]		<diktirt sich selber>	
[Com]	(0.6)		
[198]			
C3 [v]	KENnen; oder verEINFachen; oder das isch nid unbedingt Iri uufgab sondern vom		
[199]			
B3 [v]		ja eifach de prozäss au effizienter GSTALte (xxx xxx	
C3 [v]	hotel-		
C3 [n]	((hebt fragend Hände))		
D3 [v]		oder LÖsige:::::	
[Com]	(1.5)		
[200]			
B3 [v]	xxx)	d LÖsig het si ja SCHO, si weiss ja	
B3 [n]		((öffnet Hand))	
C3 [n]		((schreibt))	
D3 [v]	LÖsige erarbeite ja (xxx xxx) en proZÄSS	(xxx xxx xxx xxx xxx xxx)	
D3 [n]		((Hand hin und her))	

[201]	
B3 [v]	wohi telefoNIere. d fraag isch eifach- ENTweder säit me (.) es macht s würkli SI, ((4x Handkante auf Tisch))
B3 [n]	
C3 [n]	((schreibt))
D3 [v]	ja. ja a ja-
D3 [n]	<zweifelnd>
[202]	
B3 [v]	Oder me säit mir sötted (.) de:: chund det hi verwiise; und nid (.) ja aso <i>sie müssen</i>
B3 [n]	((Handkante 3 x))
C3 [n]	((legt Stift zum Flip))
[Com]	(xxx xxx)
[203]	
B3 [v]	dete hii gaa. aber ICH cha s jo au mache es isch so chly au
B3 [n]	((deutet auf sich))
C3 [v]	ja
D3 [v]	ja (-)
[Com]	(0.5)
[204]	
B3 [v]	(nicht) (xxx xxx xxx xxx xxx)
C3 [v]	vor allem wenn si (ebe) merkt dass er d sprach (voll) nid guet cha;
C3 [n]	((setzt sich))
D3 [v]	ja
[Com]	(0.5)
[205]	
C3 [v]	(xxx) so go zum nächschte mmm verzeut im nächschte A wider di ganzi gschicht
C3 [n]	((fährt von oben nach unten über Blatt))
[206]	
A3 [v]	(aber) de näm mir e punkt dass si/ dass si
C3 [v]	so:- (<i>i do not know xxx</i>) HM! (-)
C3 [n]	<imitiert gast >
D3 [v]	((lacht)) ja
[207]	
A3 [v]	HILFSbereiter sött si. (xxx xxx xxx xxx xxx) ou DA sch guet
A3 [n]	((abwehrende
B3 [v]	(aber xxx xxx xxx xxx)
B3 [n]	((zeigt zum Flip))
C3 [v]	(xxx xxx <i>zuvorkommend</i>)
C3 [n]	((zeigt zum Flip))
[Com]	ja
[208]	
A3 [v]	JA genau da sch guet. (xxx xxx)
A3 [n]	Geste))
B3 [v]	va BEne? guet danke vilmol
C3 [v]	Aso. ja
D3 [v]	ja
[Com]	(0.7) okay super sind si
[209]	
[Com]	fertig.

7.1.4. Gespräch 4

Deckname	Muttersprache(n)	Dialekt
A4 = Martin	Deutsch	Zürich
B4 = Nathan	Deutsch	Luzern
C4 = Odette	Deutsch	Luzern
D4 = Priska	Deutsch	Zug

[1]			
B4 [v]		aso müm mir jetz d UUFgabe do obe?	
B4 [n]		((deutet mit Stift auf Blatt))	
[Com]	Leiterin: de chönd si aafoo. (1.9)		(1.0)
[2]			
A4 [n]			((hebt Kopf und blickt in
C4 [n]		((macht sich Notizen auf ihrem Blatt))	
D4 [v]	also;		
D4 [n]		((macht sich Notizen auf ihrem Blatt))	
[Com]	Leiterin: ja, (1.3)	(22.1)	(2.3)
[3]			
A4 [v]		aso wie wem mir s mache?	wem mir s grad i de grup/ gruppe
A4 [n]	die Runde))		
[Com]	(10.4)		(1.2)
[4]			
A4 [v]	beSPRÄche oder (xxx) zersch DUREschaffe,		
B4 [v]			wem mir gschwind/ jede cha ja
[Com]			(1.5)
[5]			
B4 [v]	gschwind mol DÜreläse was ich no (xxx xxx)		
C4 [v]		ja (.) und de d frooge grad mache	
D4 [v]		ja, (.) sich gedanke mache, ja, (0.4) und	
[6]			
D4 [v]	nochhär äh (.) mal beSPRÄche-		
[Com]		(71.2) ((Alle vier schauen auf ihr Blatt und machen	
[7]			
A4 [n]			((schaut kurz hoch))
B4 [n]		((schaut zum Flipchart))	
D4 [n]			((richtet sich auf,
[Com]	sich Notizen.))	(17.5)	
[8]			
B4 [n]			((schaut zu A))
D4 [n]	schaut weiterhin auf Blatt))		((richtet sich kurz auf))
[Com]		(45.0)	(16.0)
[9]			
B4 [v]		wem mir s mal beSPRÄche;	
B4 [n]	((schaut zu A, räuspert sich))		
D4 [v]			mhm? mir chönd s
[Com]		(0.5)	

[10]	D4 [v]	emal zämeträge und NACHher uf s flipchart	überträge; oder?
	[Com]		mhm, (2.3)mmm
[11]	B4 [v]	(-) aso ich gloub s proBLEM isch bi de receptionNISTin dass si- eigentlich äh- (-) si	
[12]	B4 [v]	sett (xx) meh CHUNdefründlich si chundeorientiert, (-) und si säit ja eigentlich de	
[13]	B4 [v]	chund sell SÄLber luege aso de gascht.	und ich find si müesst doch
	C4 [v]		mhm;
	D4 [v]		mhm;
	D4 [n]		((nickt))
[14]	B4 [v]	eigentlich SÄge si tuets grad ABkläre si fragt SÄLber gschwind noche,	und si loot
	D4 [v]		ja
[15]	B4 [v]	ihn eigentlich mit em problem wie SÄLber deet-	
	C4 [v]		si tuet s MEga vil ZRUGGwiise
	[Com]		(0.4)
[16]	C4 [v]	irgendwie so: (-) <i>YOU can</i> (-) <i>you HAVE to</i> und di ganz zyt eigentlich ihm (.) säge	
[17]	B4 [v]		mhm
	C4 [v]	was ER söll mache, (-) und nid irgendwie öppis überNÄÄ oder (xxx) eigentlich tuet	
[18]	B4 [v]		ja,
	B4 [n]		((lehnt sich
	C4 [v]	si sich au nie irgendwie entSCHULdige defür?, (-) LOGisch isch s Elgentlich nid ihre	
	[Com]		mhm
[19]	B4 [n]	zurück))	
	C4 [v]	FÄHler, aber- so als CHUNDEorientiert würdsch ja so säge tschuldigung für d	
	[Com]		(0.4) mhm
[20]	B4 [v]		ja ja
	C4 [v]	UMständ oder irgendwie so	
	D4 [v]		und si isch ja au irgendwie d AAsprechsperson im ne ho
	[Com]		
[21]	B4 [v]	mhm	ja-
	D4 [v]	tel aso (xxx xxx) verlangt dass de gascht irgendwie i d CHUchi gaat und (xxxx)	
[22]	B4 [v]		aso s isch nid irgendwie (xxx xxx xxx)-
	C4 [v]	mhm-	
	D4 [v]	oder isch ja a nid GWÜNscht.	si tuet s chly wie
[23]	A4 [v]	(xx) (auso) (-) aso ich hätt A gsäit GUET es gaat um strateGIE	
	B4 [v]		ja ja
	C4 [v]		mhm-
	D4 [v]	chly ABSchiebe aso	

[24]	A4 [v] aso chly (d <i>schlagseite</i>); ich meine si git d schuld eigentlich im CHUND, C4 [v] (-) mhm,
[25]	A4 [v] ABschiebe; oder? und dass si eifach säit quasi die schuld/ äh de chund sig SÄLber
[26]	A4 [v] schuld. B4 [v] ich find- SI händ s ja eigentlich/ d bstellig het ja ebe das: (--) C4 [v] ja- GULLivers [Com] (0.4)
[27]	B4 [v] gmacht, (--) ich finde SI müesst nochethäne SI oder villicht ÄR de <i>tourguide</i> , müesst
[28]	B4 [v] nochhär haut/ de nochhär mit DEne abkläre was isch DEEte falsch gange. C4 [v] (-) mhm; D4 [n] ((nickt))
[29]	B4 [v] oder villicht (ou nomol) ja, mhm, C4 [v] ja, ja das isch ja wie (xxx xxx) (-) verMITTLer en art, ebe si
[30]	A4 [n] ((nickt)) C4 [v] cha scho säge ja s isch scho so: (.) BUECHT worde, isch oKAY, aber nochethär
[31]	B4 [v] ja; C4 [v] das:: (-) dass si trotzdem irgendwie versuecht ihm e LÖsig zbiere oder so und
[32]	A4 [v] JA das isch nochhär DA was emPFEHlen sie oder? C4 [v] nid eifach säit (xxx) D4 [v] aso SI lüüetet ja
[33]	A4 [v] ja. dass ER nachher- D4 [v] nachher denn AA, oder i d chuchi. irgendwie (nachher) GLYCH eigentlich- [Com] (0.6)
[34]	A4 [v] JA eigentlich säit si ihm ÄR sell s abkläre, und denn macht si s trotzdem. C4 [v] aso- und nachhär lüüetet si GLYCH D4 [v] aso- und nachhär lüüetet si GLYCH [Com] (0.5)
[35]	A4 [v] mhm, B4 [v] ja aso ER mues ja GLYCH no mit dem verbii goo. (.) aso s isch ja NID D4 [v] aa ja. [Com] (1.8)
[36]	B4 [v] definitiv. aso SI (goht) nume no- aso SI frogt ja de nochhär- SI säit ja us es C4 [v] ja, [Com] (0.4) (0.9)
[37]	B4 [v] cheuged nome/ drü oder vier cheuged nid BEEF ässe, (--) äh aber eigentlich ER

[38]	B4 [v] meint- nume drü oder vier tüend s ÄSse. oder do VOre bi zile FÜFEzwänzg [Com] (0.7)
[39]	B4 [v] säit si:- oder nid? ah nachhär (ja s git) nume drü; ja drü oder vier C4 [v] mmm D4 [v] (xx drü) oKAY, [Com] (2.7) (0.4)
[40]	A4 [v] ou und/ aber ich find au dass de TOURguide ja B4 [v] jawol; ah ja das stimmt. [Com] (1.1)
[41]	A4 [v] eigentlich d schuld ABSchiebt. aso es tüend eigentlich BEIdi (wie chly) d schuld
[42]	A4 [v] abschiebe. ER säit ja eigentlich AU ja das: (.) händ DIE/ händ DIE (-) äh A4 [n] ((breitet Hände abwehrend aus)) [Com] (0.5)
[43]	A4 [v] gmacht; und eigentlich chan er gar nüt deFÜR. aso (Eigentlich) händ BEIdi chli A4 [n] ((abwägende Geste mit beiden
[44]	A4 [v] ÄHNliche strateGIE. und das füert ja eigentlich A4 [n] Händen)) B4 [v] mhm- C4 [v] ja- het scho öppis; D4 [v] ja das stimmt;
[45]	A4 [v] zu nüt. aso- (-) (xxx) JA! geNAU! A4 [n] ((Stoppgeste)) D4 [v] si wend NED wie zäme au e LÖsig sueche aso si: säged (.) ja,
[46]	B4 [v] guet ich finde as TOURguide; de:: das wird ÄR ja NID organisiert ha das wird [Com] (1.5)
[47]	B4 [v] ja hindedra d organisaTION organisiert ha, (--) und ÄR trifft jetz eigentlich au uf die
[48]	B4 [v] (.) ZUEständ wo herrsched. (--) oder uf dä: (xxx xxx) und- (--) de find ich eigentlich/
[49]	B4 [v] är reagiert eigentlich NID so schlächt und är goot ja de zu de REception go/ go
[50]	B4 [v] frooge und är WOTT ja eigentlich/ är FROGT ja (.) WAS chöm mir de mache. (-) äh
[51]	B4 [v] (--) ich (xxx xxx) är isch Eher no- JA ich finde- (-) wenn ICH mich jetz würd B4 [n] ((zeigt mit Händen auf sich)) D4 [v] mhm, [Com] (1.0)
[52]	B4 [v] beSCHWÄre de erwart ich AU nid unbedingt dass ICH jetz als gascht villicht mega/ B4 [n] ((zeigt auf sich und zupft am T-Shirt))

[53]			
B4 [v]	mega VEU:- (-) VORschläg müesst bringe sondern (.) d receptionISTin (.) aso würd		
B4 [n]			
D4 [n]			((nickt))
[54]			
A4 [v]			Aber ich find er säit s
B4 [v]	ich er warte dass SI ebe säit hey ich klär s gschwind ab.		
B4 [n]			((herwinken))
C4 [v]	mhm		ja. (xxx)
D4 [v]		ja	
[55]			
A4 [v]	SCHO vilmal. aso ich meine (.) weisch dass er s Elmal säit so ja <i>they</i> (.) aso ebe si		
[56]			
A4 [v]	händ s so BUECHT und so; (.) oKA::y. (.) dass si ihn eifach nid informiert het; aber		
[57]			
A4 [v]	er säits (-) nachher in Zille ACHTzä säit er (.) <i>why do they do that.</i> (-) äh <i>they</i>		
[58]			
A4 [v]	<i>should know that. why did they that.</i> ASO ich find- (.) es isch denn scho rächt/- ich		
[59]			
A4 [v]	mein du chasch s eimal SÄge, sachlich, so: das isch s proBLEM, (.) hey die händ s		
C4 [v]		ja,	
D4 [v]			ja ja
[60]			
A4 [v]	falsch BUECHT, aber chum sueche mir doch zäme e LÖsig. aber ich find dä säit s		
[61]			
A4 [v]	schoPAAR mal,		MEga;
C4 [v]	de hackt/ de hackt MEga druf UME, und vor allem ER säit (xxx xxx) de		
D4 [v]			ja,
[62]			
A4 [v]			mhm,
A4 [n]			((nickt))
C4 [v]	receptionISTin die/ die cha ja nid säge/ die wäiss ja nid wiSO: (-) die das so buecht		
[63]			
A4 [v]		ja	(-) VOLL,
C4 [v]	hend är säit ja di ganz zyt ja wiSO hend s es GMACHT (und) (-) aso- si het ja KÄ		
[64]			
C4 [v]	antwort uf DAS.		
D4 [v]			(-) er isch villicht wie a chly verÄgeret wil er isch sini erscht
[65]			
A4 [v]			absolut,
A4 [n]			((nickt))
B4 [v]		mhm-	
D4 [v]	asprechsperson vo dene gescht wo nid (.)		<i>BEEF</i> chönd ässe; aso für ihn
[66]			
A4 [v]		(-) mhm,	
B4 [v]			ich gloube bi IHM isch no s problem dass är
C4 [v]		(-) ja,	
D4 [v]	isch s wie a chly/ aso-		
[67]			
B4 [v]	nid guet ENGLisch cha drum chunt s bi ihm ou no rächt unfreundlich- (-) übere. (-)		

[68]	
B4 [v]	ich gloubs das isch bi ihm no öppis. aber, (-) das sti/ stimmt Sicher dass är
B4 [n]	((wendet sich A zu und zeigt mit Stift auf
C4 [v]	mhm;
[Com]	(0.5)
[69]	
A4 [v]	mhm,
A4 [n]	((nickt))
B4 [v]	wenigstens Elnisch hätt chönne säge das isch sicher ou vo de organisation e fääler.
B4 [n]	ihn))
[70]	
A4 [v]	(--) mhm, ja aso ich würd A säge dass eigentlich BEldi chly d
B4 [v]	(ja),
D4 [v]	mhm;
[Com]	(0.7) (0.5)
[71]	
A4 [v]	schuld ABSchiebed, und so (tun) ich eigentlich s verhalte a so chly beurteile
D4 [n]	((nickt))
[Com]	(0.5)
[72]	
A4 [v]	so wüekli- (--) si nöd zäme e LÖsig sueched. und vor allem jatz wem mir di
C4 [v]	mhm.
D4 [v]	ja;
[73]	
A4 [v]	letscht frag aalueged was emPFiled mir de receptionistin aso ich meine KLAR,
[74]	
A4 [v]	(0.4) aso ich ha mir da ufgschribe eigentlich dass mer zäme e LÖsig findt ich meine
A4 [n]	
[75]	
A4 [v]	du chasch säge OU isch blöd gloffe, chum (xxx xxx) zäme e LÖsig sueche. das isch
A4 [n]	((öffnet Hand)) ((schliesst Hand))
[76]	
A4 [v]	eifach VI:L chundefründlecher, (--) als wänn eifach säisch JA::, fröög de choch,
A4 [n]	<lachend >
C4 [v]	mhm;
D4 [v]	ja-
[77]	
A4 [v]	aso ja:, chasch ja mal frööge (xxx xxx).
C4 [v]	(xxx xxx) irgendwie zersch froog de choch, denn frog doch Dlse:,
D4 [v]	ja genau;
[78]	
A4 [v]	ja,
C4 [v]	und denn jo, lueg s doch mit de lüüt aa, (-) und irgendwie di GANZ zyt so-
C4 [n]	((fährt mit
[Com]	(0.6)

[79]			
C4 [v]		und am SCHLUSS (-) luegt ja si SCHO, aso/ ebe/ (-) das hätt si	
C4 [n]	Hand hin und her))		
[80]			
A4 [v]		mhm	
A4 [n]			((nickt))
C4 [v]	vil glyner scho chöne MAche; denn wär s		(gar nid so)
D4 [v]		ja, °h und si isch ja a d Asprechperson für-	
[81]			
A4 [v]			mhm,
C4 [v]	kompliziert;		
D4 [v]		(-) aso für d ge/ d HOtelgescht; (-) aso sett SI a nochher intern	
[82]			
A4 [v]		mhm,	
B4 [v]		und die (xxx) dass de gascht nochhär i d	
C4 [v]		mhm,	
D4 [v]	wyterluege,	dass s e LÖsig findet.	
[83]			
B4 [v]	chochi mues goo-	(--) au/ was ÄR no säit isch so wie s ou TÖNT no; (-) dass	
B4 [n]		((tippt mit Stift mehrmals auf Blatt))	
C4 [v]		ja.	
D4 [v]		näi aso	
[84]			
B4 [v]	ebe (.) si eigentlich jedes mou, (-) die asiAtegruppe/ oder die gruppe: goot (-) die		
[85]			
A4 [v]			(-) mhm,
B4 [v]	gullivers sind ÖFters deete; dass si eigentlich sötted tschegge,		dass si ou::
C4 [v]		mhm,	
[86]			
A4 [v]		mhm,	
B4 [v]	DEtig händ wo nid beef ässed.	das isch villicht AU no en punkt. (-) oder	
D4 [v]		mhm,	
[87]			
A4 [v]		oder ebe und interessant (wär villicht a) no zum aso- wär interessant	
B4 [v]	deete-		
C4 [v]	ja,		
[88]			
A4 [v]	irgendwie- (-) äh ebe si säit wie du gsäit häsch quasi dass si scho mehrmals DA		
[89]			
A4 [v]	gsy sind; (.) so (-) à la (isch s) langsam so chly wie zum äh :: zu de gsamt (xxx) dass		
A4 [n]		((mit beiden Händen abwägende Geste)) ((vorwärtsrotieren mit 2	
[90]			
A4 [v]	si jedes jahr chömed, und d ho/ de hotelgescht/ aso de HOtelmitarbeiteri- eigentlich		
A4 [n]	Händen))		
[91]			
A4 [v]	(.) GLYCH isch dass die zfride sind oder nöd wil si wüssed dass si EH wider		
A4 [n]	((Schlag))		
D4 [v]		ja.	

[92]	A4 [v]	chömed. (-) aso WEISCH, (ich weiss jetzt nicht) wenn es eine Andere auch gäbe wo
[93]	A4 [v]	s ERSCHEINT mal deute ich (-) wäre vielleicht ihres Verhalten (-) Andersch ausgefallen?
[94]	A4 [v]	wil sie sich nicht mühen beizubringen, dass es ein gutes Hotel ist dass sie lösungsorientiert
	A4 [n]	((Anführungszeichen))
[95]	A4 [v]	sind, °hh aber wie du säst, wann sie schon mehrmals DET sind ist es ihre
[96]	A4 [v]	vielleicht so chly- GLYCH wil sie wüsste die chömed nächstes Jahr
	A4 [n]	((hebt beide Hände)) ((fuchelt))
	B4 [v]	mhm,
	C4 [v]	mhm,
	D4 [v]	ja, ja
[97]	A4 [v]	Wider die Hand schon für ZÄH Jahre im VorUS ich sage jetzt öppis BUEcht.
	C4 [v]	ja
	D4 [v]	ja ja
[98]	C4 [v]	und GLYCHzeitig chöntsche a:u sage dass si/ si:- (0.5) bei der reservation eigentlich (-)
[99]	A4 [n]	((nickt))
	C4 [v]	au vielleicht (-) druf ACHtet denn also ich sage jetzt es würden viel Probleme wahrscheinlich
[100]	A4 [v]	mhm,
	C4 [v]	äh vorWÄGnähe wenn SI denn (.) Einfach nicht würde NOchefröge also
	D4 [v]	ja
[101]	A4 [v]	mhm,
	C4 [v]	wüsste jetzt ALLe:- (0.5) beef. also
	D4 [v]	chöntid sie sich auch ABhebe im Gegensatz zu
[102]	A4 [v]	mhm,
	B4 [v]	(mm) und vielleicht händ sie auch die Probleme JEDES
	B4 [n]	((tippt mehrmals mit Stift auf Blatt))
	C4 [v]	mhm
	D4 [v]	anderne Hotels insofern ist es s-
	[Com]	(0.4)
[103]	B4 [v]	MOU und jetzt wä gä däm- (0.4) chöntid sie (xxx xxx) doch nicht so gut bedient dass sie de
	B4 [n]	((ganz leichtes
[104]	A4 [v]	JA oder wil sie einfach z BLÖD ist irgendwänn.
	B4 [v]	vielleicht nömme chömed. (xxx xxx) ja, also ebe vielleicht hesch
	B4 [n]	Schmunzeln))
	C4 [v]	((lacht))
	D4 [v]	((lacht))

[105]	
A4 [v]	JA:: si dänkt (sich) JEDES MAL was JTZ wider falsch isch; das cha
B4 [v]	du (xx) (xxx xxx) der EINzig wo (villicht)
B4 [n]	((zeigt zu A))
D4 [v]	mit EXtrawünsch ja,
[106]	
A4 [v]	natürli A sy. wäm mir mal de FLIP chart ufschriibe.
B4 [n]	((streckt und räuspert sich))
D4 [v]	aso ja
[Com]	(1.1)
[107]	
A4 [v]	ICH NÖD.
A4 [n]	((hebt beide Arme abwehrend)) <lachend>
B4 [v]	wer het e schöni schrift?
C4 [v]	((lacht))
D4 [v]	((lacht))
[Com]	(0.6) ((räuspert))
[108]	
A4 [v]	((lacht))
B4 [n]	((rückt mit dem Stuhl nach hinten
C4 [v]	leider NED ((lacht))
C4 [n]	<lachend>
D4 [v]	(ich a ned) ich SCHRIIbe ich SCHRIIbe.
D4 [n]	((steht auf)) ((geht zum Flipchart und beginnt
[Com]	(15.2)
[109]	
B4 [n]	und wendet sich dem Flip zu))
D4 [v]	(<i>mation hotel</i>) aso was wäm mir eifach
D4 [n]	zu schreiben)) <diktirt sich selber> ((holt ihr Blatt vom Tisch))
[Com]	(8.5)
[110]	
A4 [v]	di vier frage hätt ich gsäit ja aso bi de ERSCHte ich
D4 [v]	die vier - FRAge
D4 [n]	((geht zum Flip))
[Com]	(0.6) mhm; (2.6)
[111]	
A4 [v]	meine d strateGIE vo ire ebe; säg ich dass si eifach d SCHULD abschiebt.
C4 [v]	(-) mhm;
[112]	
A4 [v]	aso d SCHULD eigentlich im chund abschiebe und- ja,
A4 [n]	((öffnet Hand))
B4 [v]	<i>nicht lösungsorientiert;</i>
C4 [v]	ja
[Com]	(0.5)

[113]	
A4 [v]	ja
C4 [v]	si isch mega proBLEMorientiert eigentlich (gsy)
D4 [v]	(aso du meinsch) (xxx)
D4 [n]	((schreibt))
[Com]	(4.2)
[114]	
A4 [v]	ja;
D4 [v]	auf Gast ABgeschoben; oder? (und wie) ja sucht keine LÖsung oder-
D4 [n]	((schreibt)) ((wendet sich zu Kollegen))
[Com]	(9.0)
[115]	
A4 [v]	(-) ja. ((lacht))
B4 [v]	(nicht) LÖsungsorientiert;
C4 [v]	(xxx xxx xxx xxx) ja, denn
D4 [v]	(xxx) (chly)- ((lacht)) ((lacht))
D4 [n]	((schreibt))
[Com]	(10.8) (2.6)
[116]	
A4 [v]	ja ich hett gsäit AU dass er wirklich d SCHULD
C4 [v]	de TOURgui:de, äh::
D4 [v]	(-) (mhm,)
[Com]	(2.8)
[117]	
A4 [v]	ABschiebt; aso dass er eigentlich NÖD- KLAR isch s nöd
A4 [n]	((zeigt mit offener Hand Richtung C))
[Com]	(1.1)
[118]	
A4 [v]	SIN/ es isch nöd sini schuld aber er wiederholt s eifach MEGa vilmal zum KLAR
D4 [v]	(xx xxx xxx xxx)
[119]	
A4 [v]	mache- es isch nöd sini SCHULD, und ich glaub- (-) das chönnti au chly KULTurell
A4 [n]	((Drehbewegung))
[120]	
A4 [v]	bedingt sy. wil es ISCH ja bi chinese eigentlich/ aso- so dass si ja nöd gern
C4 [v]	(-) mhm,
D4 [n]	((nickt))
[121]	
A4 [v]	s GSICHT verlüured. und ich glaub es chönnt/ aso ich WEISS es nöd aber
B4 [v]	ja-
[Com]	(0.7)
[122]	
A4 [v]	- ich chönnt mir das SCHO a vorstele.
B4 [v]	aber bi IHM isch s halt no- ich mein (.) do no
D4 [v]	ja,
[123]	
B4 [v]	mit de TOUR wenn du ke ahnig villicht isch das e reisegruppe vo ZWÄNZG bisch
B4 [n]	((hebt beide Hände))

[124]	B4 [v]	de ganz tag gsy chunsch am abig is HOtel wottscht dass s VORwärts goot villicht
[125]	B4 [v] C4 [v]	isch är a eifach bruTAL gstresst eifach noch eme tag und wott eifach dass s mhm,
[126]	B4 [v] C4 [v] D4 [v]	VORwärts goot- aso- (xxx xxx) mhm ja, ich glaub si (xxxx) au chlyFRUSCHT ablade ehrlich gsäit aso ja
[127]	A4 [v] B4 [v] D4 [v]	ja Sicher mhm, villicht isch er a scho gstresst wil d gescht scho bi ihm oder die tou:r-
[128]	B4 [v] D4 [v] D4 [n] [Com]	und scho bi IHM reklamiert hend und er jetz wie WYter goot go reklamiere. (rotiert mit Hand und Stift) (0.4)
[129]	A4 [v] B4 [v] [Com]	ich wür villicht irgendwie (.) <i>WELche strategien schlägt der tourguide</i> äh (0.8) (2.7)
[130]	A4 [v]	(schriibe) (xxx) so UNwüssend aso- (-) ich find er tuet scho rächt UNwüssend dass
[131]	A4 [v] C4 [v]	er s eigentlich nöd WÄISS und- wiso mached s DA:S und so- so chly- (-) aso ich ja (e chly)
[132]	A4 [v] B4 [v] C4 [v] D4 [v] [Com]	WÄISS es nöd aber- ja::? ja: (ja) (im) STRESS (aso ich würd) überFORderet mit de situation irgendwie aso ja: ja, (0.7)
[133]	C4 [v] D4 [v]	wil är als <i>TOURguide</i> het (es isch xxx) ja nid s ERSCHte mol wo öppis SCHIEF (xxx xxx xxx xxx xxx) (xxx xxx xxx xxx xxx)
[134]	A4 [n] B4 [v] C4 [v] [Com]	((zustimmende Geste)) (xxx xxx xxx xxx) gloffen isch mit dere buechig; chönnt ich mir vorstelle. und är isch jo relativ (0.4)
[135]	A4 [v] C4 [v] D4 [v] [Com]	ICH wür A schriibe überfor- überFORderet; aso ja; (schriibe xxx söll i mal es paar) ADjektiv äneschriibe (0.3)

[136]			
A4 [v]	JA:;		
D4 [v]	überforderet <i>gestresst-</i>	<i>über for (-) dert</i>	(xxx)
D4 [n]		((schreibt)) <diktiert sich selber>	((schreibt))
[Com]	mhm (5.2)	(0.8)	(5.6)
[137]			
A4 [v]			ja
C4 [v]		so chly unwüssend	oder
D4 [v]	was häm mir no gsäit;	UNwi-/ oder	unwüssend
[Com]	(0.5)	(xxx xxx) (2.7)	
[138]			
A4 [v]	unwüssend	oderaso so chly SCHULD abschiebe ja;	
C4 [v]	äh:: ja	(au chly so) d SCHULD abwiise	(xxx xxx)
D4 [v]			(mach hie no)
[139]			
A4 [v]	so SICH::-		ja-
B4 [v]	<i>keiner SCHULD bewusst</i> villicht;		
D4 [v]	(zwöitens)	<i>nicht seiner SCHULD bewusst;</i>	
D4 [n]			((schreibt))
[Com]			(0.6)
[140]			
A4 [v]		und au so chly s GSICHT nöd verlüüre;	
A4 [n]		((eventuell-Geste))	
B4 [v]			(xxx xxx xxx xxx xxx)
B4 [n]		<pp	>
C4 [v]	mhm,		
[Com]	(0.8)	(2.9)	
[141]			
A4 [v]		<i>wie beurteilen sie das verhalten der beiden.</i>	ja nöd würkli
B4 [v]	(-) (xxx xxx xxx)		
D4 [v]		HALten	
[Com]	(6.9)		(0.5)
[142]			
A4 [v]	LÖsigorientiert oder-	<i>nicht LÖsungso-</i>	ja <i>nicht</i>
B4 [v]	mmm ja voll ich glaub s das trifft s		
C4 [v]	mhm	und nöd unbedingt koop erativ-	
D4 [v]			ja
[143]			
A4 [v]	<i>koopera tiv</i>		schriib doch das
C4 [v]	<i>koopera tiv.</i>		
D4 [v]		<i>nicht lösungsorientiert</i> (xxx xxx xxx)	
D4 [n]		((schreibt))	
[Com]	(8.5)		
[144]			
A4 [v]	uuf	<i>was empfehlen sie der rec- (--)</i> ceptionistin letschti frag,	
C4 [v]	mhm;		
D4 [n]		((schreibt))	
[Com]	(11.7)		(0.9)

[145]			
B4 [v]	ich würd gschwind eifach säge-	(-) me sell/ si sell sich gschwind ZYT nää (xxx xxx)	
B4 [n]		((Takte mit geöffneten Händen))	
[146]			
A4 [v]		(-) ja	
B4 [v]	und säge si klärt s gschwind ab-	(-) und SÄLber das AB kläre (mol go) frooge.	
D4 [v]		ja	
[Com]			(1.0)
[147]			
A4 [v]		ja	ja
B4 [v]	aso	ja (xxx xxx) (xxx xxx)	
C4 [v]	EIGE initiative	zeige::.	und verSTÄNDnis für de::- (-)
D4 [v]	(xxx)(xxx)	(meh)(eigen)	
[Com]			(0.5)
[148]			
A4 [v]		ja	(--) und dass sich de chund eifach ABgholt
B4 [v]	ja		
C4 [v]	chund.	mhm,	
D4 [v]	meh CHUNdeorientiert	aso	
D4 [n]			((schreibt))
[149]			
A4 [v]	(.) fühlt. (xxx xxx) proBLEM.	wo me ZÄme e LÖsig findet und nöd eifach so ja quasi-	
[Com]	((hustet))	mhm	
[150]			
A4 [v]	ja LUG mir sind fein RAUS, lueg sälber.		
B4 [v]		s isch ämel LEserlich,	
D4 [n]		((schreibt))	
[Com]		(6.8)	(0.5)
[151]			
A4 [v]	mhm,	guet ICH chönt mir au vorstele WEISCH, wänn (.) si jetz (.) vil so	
D4 [v]		(xxx xxx xxx xxx) ((lacht))	
[Com]	(1.3)		
[152]			
A4 [v]	chinesischi chunde händ; dass si das villicht au im TEAM chönd bespräche.		
A4 [n]		((abwägende Geste))	
[Com]			(0.6)
[153]			
A4 [v]	aso weisch dass si wi säit,	aso we/ aso es wär villicht gu/ GUET für s team as	
[Com]			(0.4)
[154]			
A4 [v]	BYspil wenn d receptionistin-	WEISS dass die Wlderchömed (xxx xxx xxx xxx)	
[Com]			(0.6)
[155]			
A4 [v]	vil so chinesischi touRISCHte hät dass si villicht mal inere team sitzig cha SÄge?		
[156]			
A4 [v]	(-) thematiSIEre dass wäm mer e buechig HÄT vo so lüüt dass me würkli explizit		
A4 [n]		((Taktschläge mit	

[157]	
A4 [v]	NAAfröög aber ässed ihr denn WÜRklich fleisch. villicht (-) eifach a für die ANdere
A4 [n]	Handkante))
B4 [v]	ja-
C4 [v]	mhm
D4 [v]	ja
[158]	
A4 [v]	so chli zum schutz; dass me das so im TEAM no chönt thematisiere.
B4 [v]	(xxx xxx xxx) (-) aso me
C4 [v]	ja
[159]	
A4 [v]	JA:, ja und jetz isch s
B4 [v]	mues scho säge
C4 [v]	e chly mitdänke und nid eifach (xxx xxx) BUECHT ja ja wird scho stimme
[160]	
A4 [v]	erLEdigt quasi jetz/ (-) jetz isch s problem GREglet und jetz chöm mir s halt ÄNDere
[161]	
A4 [v]	mit de chuchi wil s cha ja mal sii dass es villicht dänn- vierzg sind wo denn halt
[162]	
A4 [v]	DOCH! fleisch wend aso weisch JA:, dass mer
D4 [v]	ja das mit de (xxx xxx) (heisst ja) dass si (xxx) (xxx)
[Com]	mhm
[163]	
A4 [v]	das emal beSPRÄched an ere TEAMSitzig oder so dass eifach- d lüüt e chly
D4 [v]	
[164]	
A4 [v]	sensibiliSIERT sind uf das thema; fänd ICH persönlich jetz no wich tig
B4 [v]	aso du WEISCH
C4 [v]	mhm
[165]	
A4 [v]	geNAU!
B4 [v]	so/ bi de asiate/ oder bi dere gruppe villicht dass si aber ich find ou (.) DRÜ
[166]	
B4 [v]	bis VIER die wärded im e hotel KÄ ahnig HUNdert menüs useloo de find ich ebe
[167]	
B4 [v]	setted s ou drü bis vier- (-) sett ja eigentlich rein theoretisch KÄS problem sy.
[168]	
A4 [v]	ja Sicher aber GLYCH dass me so wänn s jetz
B4 [v]	(xxx xxx xxx xxx)
D4 [v]	sett nid son es grosses (xxx xxx xxx xxx) ja
D4 [n]	((zeigt mit Händen))
[169]	
A4 [v]	eshotel isch wo villicht vil chiNEse hät weisch emal SÄIT so hey LUged. si
B4 [v]	ja ja ja mhm (xxx)
[170]	
A4 [v]	ässed dänn KEI fleisch. (.) bin ere BUEchig wänn öpper wükli WILL, frööged namal
B4 [v]	xxx)
[171]	
A4 [v]	NAA-; eifach so chly druf sensibili siere das find i scho nowichtig.
B4 [v]	mhm ja sicher; ja
C4 [v]	mhm; ja ja scho;

[172]

A4 [v]	oder?	guet,	
B4 [v]		ja.	(-) guet- sim mir FERTig-
D4 [v]	(-) ja das stimmt.		
[Com]		(0.8)	(2.4) Leiterin: d zyt isch grad Ome?

[173]

A4 [v]		ah (super)	
C4 [v]		((lacht))	
D4 [v]		((lacht))	
[Com]	punktlandig,		

7.1.5. Gespräch 5

Deckname	Muttersprache(n)	Dialekt
A5 = Regula	Deutsch	Zürich
B5 = Susanne	Deutsch	Bern
C5 = Thomas	Deutsch, Englisch	Luzern
D5 = Ulrich	Deutsch	Solothurn

[1]

A5 [v]		äh JA aso- (-) zum villicht zu/
B5 [v]		AUso?
[Com]	Leiterin: si händ füzäh minute zyt. (2.8)	(5.8)

[2]

A5 [v]	für die ERschi frag weli strategie setzt d re/ die receptionistin ein <i>um das problem-</i>
---------------	--

[3]

A5 [v]	(-) zu beARbeiten. (-) was DÄNket ihr da dezue aso (.) ich ha s gefühl si wott gad mit
---------------	--

[4]

A5 [v]	FAKte beLEGge dass::-	dass si unschuldig sozsägen isch. oder?
B5 [v]		dass si UNSchuldig isch. (-) ja-
D5 [n]		((nickt))

[5]

B5 [v]	da: grad/ si tut ja nachhär grad das BLATT vöresueche und leit das HÄre und-
B5 [n]	((simuliert Wedeln mit einem Blatt))
[Com]	(1.0)

[6]

A5 [v]		°hh JA aso::- (-) und ich find si isch eigentlich- (0.5) scho
B5 [v]	(-) da STEIT aber.	
D5 [n]	((nickt))	
[Com]		(1.5)

[7]

A5 [v]	SACHlich aber ich find eifach fasch e bitzli äh- (-) scho fasch e bitzli äh- (-) ZU
---------------	---

[8]	
A5 [v]	überheblich; oder, so:- JA, JA, scho
A5 [n]	((hebt Hände 2x))
B5 [v]	rächtfertigend. so chly
B5 [n]	<gedehnt > ((nickt))
[Com]	(1.2) (0.5)
[9]	
A5 [v]	chly: i die: richtig ja.
D5 [v]	(si goot a ned wüchlich so) uf d bedürfnis vo ihm ii (si tut ne
[Com]	(2.2)
[10]	
A5 [v]	GENAU! ja.
D5 [v]	zersch xxx xxx) gää- (xxx) goot vo SICH us ja das isch nid d SCHULD äh
[11]	
A5 [v]	GENAU! (und) irgendwie/ si hät sich au irgendwie gar nöd entSCHULDigt für: r aso
[12]	
A5 [v]	für äh- (xx) (xx) NÄI aber ich finde s isch ebe tr/ aber
B5 [v]	guet MUES si sich wüchlich ent schuldige weu s isch ja NID ihre fääler.
B5 [n]	((zeigen mit Stift)) ((tippt mit Stift auf Tisch))
D5 [n]	((abwägende Geste))
[Com]	(0.7)
[13]	
A5 [v]	es isch ja TROTZdem e chly aastand gägenüber em CHU:ND, dass me villicht
[14]	
A5 [v]	zersch emal säit entSCHULDigung, mir händ do (.) ANDers dokumänt vorligge
A5 [n]	((bewegt Hände im Takt auf
D5 [n]	((nickt mehrfach))
[Com]	(0.4)
[15]	
A5 [v]	wo das widerLÄIT was si säged irgendwie SO: oder und das macht si wie au nöd-
A5 [n]	und ab und hin und her))
[16]	
C5 [v]	(xxx xxx xxx) am schluss no demonSTRIEre- de/ aso we im
D5 [v]	(-) gsehn i AU so ja,
[17]	
C5 [v]	chund demonstriere wo si ja im ANDere aalütet. das wie so chly (-) Wlterleitet dass
[18]	
B5 [n]	((nickt))
C5 [v]	ÄR gseht si het d schuld Wltergleitet aso dass SI sicher mol e wiss weste eigentlich
[19]	
A5 [v]	mhm;
A5 [n]	((nickt))
C5 [v]	tut wahre han ich s gefühl. (aso da sch) Sicher für si wichtig gsy.
[Com]	(1.5)
[20]	
C5 [v]	aber me cha im chund nid säge dass är (-- (im xxx) FALSCH isch aber s isch-

[21]	
A5 [v]	mhm;
A5 [n]	((nickt))
C5 [v]	(0.6) d bstellig vo OBE nöime cho- (xxx xxx) vom organiSAtor; (xxx xxx)
D5 [v]	ja
[Com]	(0.6) (2.7)
[22]	
D5 [v]	ke AHnig we gseht s äh gseht s uf de ANGere siite us- (-) was macht (-) de
[23]	
A5 [v]	ja:, °hh aso ich/ ich würd säge isch am
D5 [v]	tourguide, um s problem z LÖse;
[Com]	(1.5) (1.0)
[24]	
A5 [v]	aafang gad eso chly meh/ meh so chly äh (0.5) chly HÄSSig oder, so chly äh händ
A5 [n]	((hebt mehrfach beide Hände))
[25]	
A5 [v]	si eigentlich GWÜSST dass mir/ dass mir das NÖD ässed oder dass das- (-) d
D5 [n]	((nickt und lächelt leise))
[26]	
A5 [v]	chiNEse dem sinn nöd ässed- °h °h aber er (.) tuet sich dänn sehr schnäll SEHR
A5 [n]	((blickt zu B))
[27]	
A5 [v]	(.) wider ZRUGGhaltend verha:lte aso er er hät dänn grad wie GMERKT gha uh da
B5 [n]	((nickt leicht))
[28]	
A5 [v]	sch äh NÖD am hotel sini schuld i dem (.) SINN aber jo-
D5 [n]	((nickt mehrfach))
[Com]	(1.0) (4.8)
[29]	
C5 [v]	(ich glaub eifach) grundsätzlich ebe wott är ja halt eifach mm dass es beRICHTigt
[30]	
A5 [v]	mhm;
C5 [v]	wird. (xxx xxx) aso im endeffekt (wichtig) ich glaub är tuet eifach so reagiere-
[Com]	(0.8)
[31]	
C5 [v]	we JEde reagiert und halt ebe so (.) irgendwie ebe- (--) är schriibt ebe ned/ NED alli
[32]	
A5 [n]	((nickt mehrfach))
C5 [v]	chinese ässed (.) BEEF oder, das isch irgendwie so chly- (xxx xxx) ÄR bliibt
[Com]	(1.1)
[33]	
A5 [n]	
C5 [v]	ehnder chly SACHlich ich meine är (xxx xxx xxx) ebe s isch frooglich mit de
[34]	
A5 [v]	mhm;
C5 [v]	sprachbarriere, oder wie/ wie MÄINT är s (xxx xxx) CHA me au schlächt drus
D5 [n]	((nickt))

[35]	A5 [v]	mhm;	(-) ja das STIMMT ja,	find ich AU ja,	
	B5 [v]			ich gloub am	
	C5 [v]	Useghööre; was meined ihr-			
	[Com]		(1.0)		
[36]	B5 [v]	schluss isch är o ZFRIde mit der LÖsig.	dass si ihm (xxx) aso dass si nächhär i		
	[Com]		(1.5)		
[37]	B5 [v]	d chuchi het aaglüte und (.) teu jetz doch kä <i>beef</i> überchöme.			
	C5 [v]		ja;		
	D5 [v]		(xxx xxx xxx		
	[Com]		(1.0)		
[38]	D5 [v]	xxx) lösing (xxx xxx xxx)	(wenn s natürlich) (xxx) MÖGlich isch das weiss mer ja		
	[Com]		(0.9)		
[39]	A5 [v]	mhm,	(-) mhm;		
	D5 [v]	nid unbedingt (weiss nid) wivil lüüt-	dass das i dere gruppe si- (-) aber ja,		
	[Com]		(1.4)	(1.9)	
[40]	D5 [v]	s verHALte,	häm mir scho chly AAgspöche (.) ganz am aafang-		
	D5 [n]	<fragend >			
	[Com]	(1.5)	(1.3)	(1.0)	
[41]	D5 [v]	dass si: ebe chly FORSCH isch und-	de <i>tourguide</i> (--) isch eher SACHlich		
	[Com]	mhm;	(2.1)		
[42]	A5 [v]		JA find ich AU ja (-) (xxx) aso ich find (ds) (-) ich		
	D5 [v]	ja, (xxx) ZRÜGGhaltend (xxx)			
	[Com]		(0.5)		
[43]	A5 [v]	find jetz ihres verhalte nid ganz äh-	nid ganz vorbildlich.	aso	
	D5 [v]			((lacht))	
	D5 [n]			<pp >	
	[Com]		(1.4)	(1.5)	(2.8)
[44]	A5 [v]	ja; (-) ich find s nid so chundenorientiert;			
	D5 [v]		guet villicht isch s a chly wäg de		
	[Com]		(1.8)		
[45]	A5 [v]		JA das stimmt	oder villicht au wil	
	D5 [v]	SPROCH,	dass me eventuell nid so fründlich Überechunt (oder) je nachdem;		
	D5 [n]		<cresc.	>	
	[Com]	(0.8)			
[46]	A5 [v]	me gar nöd/ gar nöd wäiss wie me aso GUET aber (ich mein xxx) aber ganz			
[47]	A5 [v]	EHRlich am ne HOtel anere REception °hh find ich mue me sich in/ in ENGLISH			
	D5 [n]	((abwägende Geste))			

[48]	A5 [v] scho chöne USdrucke korRÄKT und CHUNdeorientiert und das- find ich macht [Com] (0.5)
[49]	A5 [v] si nöd a wänn s nöd iri MUEtersprach isch. C5 [v] guet (denn isch s eifach xxx) [Com] mhm (1.5)
[50]	C5 [v] zytlechi:/ uf di zytlechi UFnahm druf aa. ich meine- ebe hützutag sim mir üs EHner
[51]	A5 [v] mhm; C5 [v] gwöhnt dass me englisch redt als FRÜEner wohrschinli; (xxx xxx vor) zäh füz zäh D5 [n] ((nickt))
[52]	A5 [v] das STIMMT mir wüssed nöd wänn das gsy isch ja das stimmt ja. C5 [v] johr mmm DOCH no andersch gsy gäll [Com] (0.5)
[53]	D5 [v] guet säge si ou WO s genou- (xxx xxx) de ORT he je nachdem isch o nüt- [Com] (0.8) (0.7)
[54]	A5 [v] GUET aber de ORT- find ich chunt jetz WEniger druf AA. oder? B5 [v] Mm. D5 [v] (xxx xxx xxx) (xxx xxx xxx) (wenn s) D5 [n] ((lächelt))
[55]	A5 [v] (-- ja guet D5 [v] irgendwie in APPE zell (hinde) gsy isch- mmm weiss ned we guet, [Com] (0.6)
[56]	A5 [v] aber JA aber ich finde es isch e vorussetzig we me imene ho/ C5 [v] (xxx xxx xxx) D5 [v] englisch ass si dört rede. (aber)- JA ja klar (.) (xxx xxx)
[57]	A5 [v] (xxx anere) rec- mhm. ja? C5 [v] EHER ja als i anderne (.) branche dänk ich jetz emal. D5 [v] xxx) [Com] (2.9) (4.0)
[58]	A5 [v] was empfehlen sie der receptionistin für die zukünftige bearbeitung einer ähnlichen C5 [n] ((schaut auf die Uhr))
[59]	A5 [v] reklamaTION? A5 [n] ((blickt zu B)) B5 [v] ebe ned nome so VOU- (-) UFzeige ja lug mir si nid d schuld; B5 [n] ((abwehrende Geste)) [Com] (0.5)

[60]	
B5 [v]	(0.5) sondern eifach meh uf e CHUND iigaa und ebe oo- säge JA: (-) weiss
B5 [n]	((rudert mit Armen))
[Com]	(0.8)
[61]	
B5 [v]	doch o nid tut mir leid (hie)- (--)) villicht nid unbedingt entSCHULDige aber so i dem
B5 [n]	((simuliert hinstrecken))
[62]	
A5 [v]	JA.
B5 [v]	stiu (.) ehnder so- CHUNde fründlich
D5 [v]	o:: wenn s nid DI fääler gsy isch aso (xxxxx) (-) (tusch di
D5 [n]	((wiegelt mit Händen ab))
[63]	
B5 [v]	mhm-
D5 [v]	eigentlich) entschuldige (xxx). s isch ja nid IHre fääler gsy aber- (me)
[Com]	(0.6)
[64]	
B5 [v]	MOU da: dere:: GRUPpe
B5 [n]	((wedelt mit Stift))
D5 [v]	weiss nid genau WEM si fääler dass s de gsy isch oder (xxx xxx)
[65]	
A5 [v]	ja GUET JA ebe
B5 [v]	wo s het organisiert. aso die hend s falsch buechet.
D5 [v]	(-) (xxx) (xxx xxx xxx xxx)
D5 [n]	((wiegelt ab mit Händen))
[Com]	(1.0)
[66]	
A5 [v]	was sind (feh)/ oder er hät ja sicher a nid absichtlich falsch BUECHT oder aso ich
B5 [n]	((nickt))
[67]	
A5 [v]	meine- das isch wohrschinlich jetz eifach es verSEHE oder aso ich fä/ ich finde
[Com]	(1.0)
[68]	
A5 [v]	jetz nume- JA! oder
B5 [v]	ng::::::::::::::::::::::::::::
B5 [n]	((zweifelnde Geste))
D5 [v]	der kunde ist KÖNig he (oder) o wenn DU de fääler
D5 [n]	(("Sorry" Geste))
[Com]	(0.6) (0.8)
[69]	
A5 [v]	ja aber (.) TROTZdem
C5 [v]	mhm
C5 [n]	((nickt))
D5 [v]	machsch muesch du de entschuldige (xxx xxx) (-) aso wenn (du) e fääler gmacht
[70]	
A5 [v]	aaständig übere choo irgendwie aso-
B5 [v]	EBE aber aaständig; mit respekt da bin ich
B5 [n]	((hebt Finger))
D5 [v]	hesch; oder, ja sicher

[71]	
A5 [v]	JA GUET JA ja aber ich fin/ (-) aasch/ es isch SCHO/ wil es ISCH a nöd e
B5 [v]	vou/ vou einige.
[Com]	(0.9)
[72]	
A5 [v]	so we me s KÄNNT. säge mer s eifach mal SO oder mir sind s eus villicht a nöd
[73]	
A5 [v]	GANZ e so gwöhnt jo.
B5 [v]	ja dass si
D5 [v]	was isch no fü:r (.) emPFÄlige;
[Com]	(3.3) (3.2)mmm (6.3)
[74]	
B5 [v]	villicht am schluss ned nome Okay seit. si seit ja nume da be zile vierzg Okay
D5 [n]	((fängt an
[Com]	(1.3)
[75]	
B5 [v]	und nächhär okay thank YOU- (0.5) und tschüss. (-) aso
D5 [v]	ja villicht nomal chly widerHOLE
D5 [n]	zu nicken))
[76]	
A5 [v]	mhm;
B5 [v]	ja dass si jetz
B5 [n]	((nickt))
D5 [v]	dass si nomal widerHOLT dass s würk ja dass me nid irgend(xxx) falsch
[Com]	(0.9)
[77]	
B5 [v]	(-) genau si redt ja nachhär
D5 [v]	kommuniziert- mitenand we das s proBLEM isch-
[78]	
B5 [v]	eigentlich nume no SCHWYZERdütsch mit dem (-) chefhoch, (-) oder mit dr
[79]	
A5 [v]	ja ebe und dänn chönnt si a no
B5 [v]	CHUchi, (0.6) und när seit si eifach Okay.
[Com]	(1.7)
[80]	
A5 [v]	irgendwie im ne ime ne HOTEI säit me dänn no WYterhin en schöne UFentha:it-
B5 [n]	((nickt))
[81]	
A5 [v]	irgendwie JA irgendwie so es/ en schöne ABSchluss no- no FINde oder irgendwie
B5 [v]	ja (vou)
[82]	
B5 [v]	oder o noMAU, (.) de::: (.) widerHOLE was si jetz hei ABgmacht. eifach so zur
B5 [n]	((kreist mit Stift))
[83]	
A5 [v]	mhm.
B5 [v]	sicherheit dass nid noMAU e fäaler passiert.
C5 [v]	e beSTÄtigung no einisch
D5 [v]	gseen i o so;
[Com]	(1.0)

[84]

B5 [v]	ja genau.
C5 [v]	mache. was jetzt genau gemacht werd.
D5 [v]	guet si (xxx xxx xxx) de GANZ text (xxx xxx
D5 [n]	((fährt mit Hand von oben nach unten über

[85]

B5 [v]	ja,
C5 [v]	ja guet ebe si chönnt ja eifach
C5 [n]	((Taktgesten))
D5 [v]	xxx) weu si get ja SEHR knappi antworte oder;
D5 [n]	Blatt))
[Com]	(0.7)

[86]

C5 [v]	GEnerell so chly FRÜEner eigentlich mit ihm s gspröch wie ABbreche aso luege
---------------	--

[87]

A5 [n]	((nickt mehrfach))
C5 [v]	was är WOTT, (-) eigentlich DAS uufnäa statt das äh demenTIERE, (0.6) und denn

[88]

C5 [v]	eifach (-) (hin) HINde (xxx) go telefoNIEre go ABspräche und denn eigentlich
---------------	--

[89]

A5 [n]	((nickt))
B5 [n]	((nickt))
C5 [v]	we en LÖsig im chund bringe. (es xxx xxx) chly ABghackt. (--) aber ich glaube dass
D5 [v]	((nickt))

[90]

A5 [n]	((leises
B5 [n]	((leises
C5 [v]	es a chly (.) ebe chly a SPROCHlich bedingt isch dass är eifach si eifach
D5 [n]	((leises
[Com]	(0.7)

[91]

A5 [n]	Nicken))
B5 [n]	Nicken))
C5 [v]	mitenand chly grede hend oder und so chly- de PULS gägesitig nid gspöred
D5 [n]	Nicken))
[Com]	(1.0)

[92]

A5 [v]	mhm?
C5 [v]	allefalls. (xxx xxx xxx) (-) <i>präsentieren sie das ergebnis (.) auf einem</i>
[Com]	(3.0) (1.5)

[93]

A5 [v]	(xxx öpper) vo euch emal? (xxx xxx xxx xxx)
A5 [n]	<pp > <pp >
C5 [v]	flipchart. (müe mir) no (.) MAche.
[Com]	(0.6)

[94]	
B5 [v]	ICH (cha das) NED so. DU darfsch. ((lacht))
B5 [n]	<zu C >
C5 [v]	((lacht)) ich han e SOUchlaue aber (isch glych).
C5 [n]	((steht auf))
D5 [v]	((lacht)) ((lacht))
[95]	
C5 [v]	aso was isch/ was ISCH s ergebnis äh
D5 [v]	(es het s xxx) niemer WELLE. (-) s
[Com]	(0.8)
[96]	
D5 [v]	erGEBnis; ja sicher mol (.) ebe d beGRÜESsig mues dort (0.7) ALLgemein-
[Com]	(0.7)
[97]	
A5 [v]	ja oder de gi
C5 [v]	beGRÜSSung eifach (.) BESser mache. guet es isch
D5 [v]	JO::::::
[Com]	(0.5) (0.7) (0.5)
[98]	
C5 [v]	eifach/ es isch eifach- eifach en USSchnitt oder
C5 [n]	((schaut auf sein Blatt))
D5 [v]	ja si (xxx xxx xxx) weu ich ha ds TONband
[Com]	(0.9) (0.6)
[99]	
D5 [v]	(no) nid ghört leider. het s würlklich so AAgfange isch s grad so de Ystig gsy
[Com]	(1.0)
[100]	
A5 [v]	mhm,
B5 [v]	ja. ja villicht haut zum (haute)
D5 [v]	so. guet är chunt ja SCHO (-) ebe excuse
D5 [n]	((klopft auf Blatt))
[Com]	(2.0)
[101]	
C5 [v]	((-) ja.
D5 [v]	me- esch ja scho fasch dr AAFang (.) grundsätzlich (.) oder ned, aso-
[Com]	(0.8)
[102]	
C5 [v]	okay. ja; ja; stimmt. ne/ NETtere begrüßung.
D5 [v]	(xxx xxx ÄR xxx xxx xxx). jo...
D5 [n]	((öffnet
[Com]	(1.2)
[103]	
A5 [v]	((lacht))
B5 [v]	oder
C5 [v]	(xxx schriib doch eifach) (xxxx) begrüßung.
D5 [v]	aber iri antwort isch eifach, yeah yeah aso das isch:::
D5 [n]	Hände))

[104]			
A5 [v]	FREUNDlicher beGRÜSung ja.		
B5 [v]	FREUNDlicheren;		
C5 [n]			((schreibt))
D5 [v]	jo:::	(xxx xxx)	(xxx xxx xxx xxx)
[Com]			(4.5)
[105]			
C5 [v]			freundlicher
C5 [n]			<dikiert sich
D5 [v]	xxx) hÄrzlich willkommen und so wie chan ich hÄlfe oder irgendwie-		
[Com]			(2.0)
[106]			
A5 [v]	und dÄnn villicht-	Äh:::	vilLICHT vilLICHT zersch e
A5 [n]			((Taktgesten))
C5 [v]			ebe dass si (xxx xxx)
C5 [n]	selber>		
[Com]	(8.5)	(1.5)	(2.0)
[107]			
A5 [v]	chly / chly (.) YfÜhligsvermÖge zeige wÄnn de chund/ wÄnn de chund das		
[108]			
A5 [v]	verZELLT!	dass/ dass me villicht AU okAY, ja, ich tun schnÄll AA luege eso	
C5 [v]			(xxx xxx)
[Com]	(0.9)		
[109]			
A5 [v]	JA irgendwie so chly/ chly eifach/ di ganz		s ganze proZEdere wi/
A5 [n]			((HÄnderingen))
C5 [n]			((schreibt))
D5 [n]			((nickt))
[Com]			(1.7)
[110]			
A5 [v]	wie (-) wi/ wi ER (-) das SCHILderet (.) sis proBLEM dass si das villicht e chly; (0.5)		
[111]			
A5 [v]	wie CHA me dÄm SÄge dass si s e chly- wi cha me dem		verSTÄNDnis
A5 [n]			((HÄnderingen))
C5 [v]			verständniszeige.
[112]			
A5 [v]	zeige geNAU.	JA genau verständnis zeige genau. das han i	
B5 [v]	((lacht))	da sch SUpEr ((lacht))	
C5 [v]		((lacht)) ((lacht))	
D5 [v]	(Elstimmig)	(xxx xxx xxx)	
[113]			
A5 [v]	gmeint.		mhm;
A5 [n]	<lachend>		
B5 [v]	ja und s/ weniger RÄCHTfertige;		
C5 [v]			(-) keine rechtfert/ Äh
D5 [v]		mhm	weu
D5 [n]		((nickt))	
[Com]			(0.8)

[114]	
A5 [v]	mhm;
B5 [v]	das isch (eifach dr
B5 [n]	((zuckt
D5 [v]	schlussändlich spilts ja KÄ rolle WÄR de fääler gmacht het (xxx xxx)
[115]	
A5 [v]	mhm-
B5 [v]	AAstand) (xxx xxx xxx xxx)
B5 [n]	Schulter))
C5 [n]	((schreibt))
D5 [v]	villicht o so chly ds/ (.)
[Com]	(0.7) (1.7)
[116]	
D5 [v]	ZUEständigkeit- (-) villicht isch si ja gar nie ZUEständig villicht isch s no öpper
[117]	
D5 [v]	ANders wo das macht; dass si villicht (wäg) DÄM säit ja ich tu das ABkläre
[Com]	(0.8)
[118]	
D5 [v]	oder die und die person isch für DAS zueständig. ja und dä cha villicht de o
[Com]	(0.6)
[119]	
C5 [v]	e chly: chly/ GEnereell eifach e chly en
D5 [v]	besser ENGLisch oder weiss a ned. ja
[120]	
C5 [v]	pragmatischere aasatz, (-) so chly A proBLEM, (-) chan ich s jetz grad (hindere) go
D5 [v]	(-) genau ja
[121]	
C5 [v]	LÖÖse oder (xxx) wie isch s problem (xxx xxx xxx xxx xxx xxx)
D5 [v]	dass si zersch ou überLEIT (ou) BIN i für das
D5 [n]	((breitet Arme aus))
[122]	
C5 [v]	ja; we wäm mir das (.) beschriibe (-)
D5 [v]	zueständig; aso das isch jetz miini meinig.
[Com]	(1.1)
[123]	
C5 [v]	äh
D5 [v]	ja, (-) (xxx xxx) wie ABklärig, (-) oder Yordnig vom problem (xxx) was genau
[Com]	(1.9)
[124]	
B5 [v]	guet wenn es proBLEM hesch tuesch es am
B5 [n]	((mehrere Zeigegesten mit Stift))
C5 [v]	(xxx xxx) (xxx xxx)
C5 [n]	<pp >
D5 [v]	ZUständigkeit.
[Com]	(0.4) (0.4)

[125]			
B5 [v]	GSCHYDsche grad lööse.	(xxx xxx xxx xxx)	aber ZERSCH si
C5 [v]			(xxx xxx xxx) praktisch
D5 [v]			du wenn du KE ahnig hesch;
D5 [n]			((breitet Arme aus))
[Com]		(0.4)	
[126]			
B5 [v]		ja si lüüetet ja i d chuchi AA, drum-	
C5 [v]	e (lösige)		(-) eifach chly praktischer
D5 [v]	(xxx xxx) ahnig (het)	((lacht))	
[127]			
A5 [v]		mhm, (xxx)	JA chönnt me eigentlich eso
C5 [v]	handle; oder; oder,	(xxx xxx) aso so we (xxx) verstoo.	
[128]			
A5 [v]	säge ja.	°hh guet (wil) si (-) aso ds	we si denn s problem LÖST
C5 [v]	okay		
C5 [n]		((schreibt))	
[Com]		(26.0)	(0.4)
[129]			
A5 [v]	isch eigentlich SCHO (.) effizient.	oder das müm mir ja	(denn eigentlich laa oder,)
C5 [v]			(xxx xxx xxx)
[130]			
A5 [v]		JA:: aso das isch ja denn eigentlich scho GUET gsy.	hett ich jetz gsäit;
C5 [v]		im endeffekt;	
D5 [n]		((nickt))	
[131]			
A5 [v]	(xxx) was meined ihr?	we si s problem	
B5 [v]		(-) ja;	
C5 [v]		ja:: (xxx xxx)	irgendwie es proBLEM denn wär. (xxx)
[132]			
C5 [v]		bi dem wo si aaglütet het.	
D5 [v]	ja aso si äh::	es si vier lüt-	wo das (xxx xxx) s goot um vier lüt
[Com]			(0.5)
[133]			
A5 [v]		mhm,	
B5 [v]		(xxx xxx)	
C5 [v]			ja a (xxx xxx)
C5 [n]			((nickt))
D5 [v]	(xxx ich meine xxx) d CHUchi,	a chli flexibel he	(xx xxx)
[Com]		(0.4)	(0.5)
[134]			
C5 [v]	si müssted (xxx xxx xxx xxx xxx)	ja.	aber EBE
D5 [v]	(richtig aasatz gsy) dass si aaglütet het	(xxx xxx) möglich gsy oder	
[Com]			(0.4)
[135]			
B5 [v]			geNAU
C5 [v]	am schluss häm mir (afe) gsäit gha au mit beSTÄtigel am schluss so chly		

[136]	
B5 [v]	(nid nome) Okay; (xxx xxx)
C5 [v]	(xxx xxx) (xxx xxx) beSTÄtigung chly besser mache.
C5 [n]	((schreibt))
D5 [v]	genau und (au a/)
[Com]	(2.5)
[137]	
A5 [v]	mhm-
A5 [n]	((nickt))
B5 [n]	((nickt))
C5 [n]	((schreibt))
D5 [v]	allgemein de ABSchluss; scho no chly- uusschmücke;
[Com]	(1.7) (3.9) (11.6)
[138]	
A5 [n]	((liest Flip, nickt))
C5 [n]	((schreibt, schliesst Stift, wendet sich Gruppe zu))
D5 [v]	hh°
[Com]	(xxx) (3.1) (0.6)
[139]	
A5 [v]	guet?
A5 [n]	((schaut zur Aufnahmeleiterin))
C5 [n]	((geht zu seinem Platz, setzt
D5 [v]	(xxx) (öpper) a AAsatz,
[Com]	(2.6) (9.3)
[140]	
A5 [v]	ja ich glaub de wäred mir DUre oder?
B5 [n]	((nickt))
C5 [n]	sich))
D5 [v]	si scho füzäh- (--)) ((lacht))
[Com]	(2.4)
[141]	
A5 [v]	(ja xxx)
A5 [n]	((lächelt))
B5 [n]	((ächelt))
C5 [v]	(xxx xxx) (wäm mir süsch eifach) e chly
D5 [v]	wer het uf d UHR gluegt;
D5 [n]	<lachend >
[Com]	(3.2)
[142]	
C5 [v]	(-) interessant isch dass si/ ich glaub si tünd zimli vil so ÄHs (xxx xxx xxx) überlegge-
[143]	
C5 [v]	und macht PAUsene (-) und (di het) glaub ZIMli au problem- ÄR AU
D5 [v]	guet-
[Com]	(0.7) (2.1)
[144]	
C5 [v]	ÄR AU (han ich gseh) aber (xxx) (merked) (xxx) dass si am überlegge sind was si

[145]			
A5 [n]		((nickt))	
C5 [v]	überhaupt wend SÄge;	de abstand (-) mit ABstandszeiche	
D5 [v]			mhm- (xxx)
[Com]	(0.5)		(1.9) (3.2)
[146]			
D5 [v]	xxx xxx xxx) <i>präsentieren sie die ergebnisse</i> (oder so) das cha ja ou no (-) sicht		
D5 [n]			((klopft))
[147]			
B5 [v]		ja-	
D5 [v]	vom (.) asiAT sy oder nid,	(-) us sicht vo IHM (oder) was ÄR chönnt (oder	
D5 [n]	mit Finger auf Blatt))	((klopft))	
[148]			
B5 [v]			((lächelt))
C5 [v]	was ÄR chönnt besser mache;		((lacht)) ((lacht
D5 [v]	weiss nid) (xxx xxx)	(absolut),	(xxx xxx xxx xxx)
[Com]		(0.7)	
[149]			
A5 [v]		ja NÄI aber er isch ja i dem sinn nöd im JOB;	
C5 [v])	JA::	
D5 [v]	MAche.	(xxx xxx)(xxx)	((grinst))
[Com]	(2.1)		
[150]			
A5 [v]	aso-	ja GUET-	JA::: (-) JA::
B5 [v]		scho si job,	(xxx)(xxx xxx)
B5 [n]		<zu A >	
D5 [v]	ja är isch TOURguide-		(xxx xxx) (de lüüte)
[Com]	(0.7)		
[151]			
A5 [v]	okay ja.		
D5 [v]	ich mein es sind immer ZWEI persone immer ZWEI parteie- und ich meine-		
[152]			
D5 [v]	es informaTIONsgspräch mues ja scho chly-		
D5 [n]	((schiebt Hände hin und her))		
[Com]	(1.3)		(1.5)
[153]			
D5 [v]	(mir näme) (xxx xxx xxx) (au no)-	ja s problem am AAFang villicht-	
[Com]	(1.8)		(2.5)
[154]			
D5 [v]	(tschuldigung das xxx xxx) eifach so BUECHT hät (gaht s da nid drum) (xxx xxx)		
D5 [n]	((liest))		
[155]			
D5 [v]	är säit eifach (-) ALLgemein oder dass (.) chiNEse (.) käi (.) beef ässed;		
[Com]	(6.3)		(1.0)
[156]			
A5 [n]		((nickt))	
D5 [v]	(xxx xxx xxx) goht eigentlich grad uf DAS problem y är säit ja nid JA, (.) är heg		
D5 [n]	((öffnet mehrfach Hände))		

[157]			
A5 [n]			
D5 [v]	BUECHT- (-) <i>CHlcken-</i>	(und är weiss xxx) vo AAfang (xx xxx)	ich danke
[Com]		(0.8)	(0.7)
[158]			
B5 [v]			ich danke eifach d sprachbarriere macht hie
D5 [v]	dört isch A no- (-) sprochenlich-		
[Com]		(1.4)	
[159]			
B5 [v]	ZIMlich öppis uus.	weu är seit o geng (XXX xxx) (-) das macht eigentlich-	
[Com]		(1.5)	
[160]			
A5 [v]			ja: ich glaub mir
B5 [v]		(xxx)	((lacht))
B5 [n]	((zuckt Schulter))		
C5 [v]			((lacht))
D5 [v]			((lacht))
[Com]	(2.2)	Leiterin: chömed si zum ne SCHLUSS bitte-	(2.7)
[161]			
A5 [v]	händ eigentlich ALLES gsät-	aso mir sind äigentlich glaub DURE ja,	
B5 [v]		((lacht))	
D5 [v]		((lacht))	guet;
[Com]			(0.8)

7.1.6. Gespräch 6

Deckname	Muttersprache(n)	Dialekt
A6 = Vinzenz	Deutsch	Zug
B6 = Wendy	Deutsch	Aargau
C6 = Xenia	Deutsch	Aargau
D6 = Yvonne	Deutsch	Aargau

[1]			
A6 [v]			isch das OHni
A6 [n]			<zu
B6 [n]			((lächelt))
C6 [n]			((lächelt))
[Com]	Leiterin: si händ füzäh minute zyt. (1.1) X: (xxx xxx)		(4.8)
[2]			
A6 [v]	moderation; eifach (mache).		guet.
A6 [n]	Aufnahmeleiterin	>	
D6 [v]			guet,
[Com]		Leiterin: ich bi NID do.	(3.1) X: äh (2.0)
[3]			
B6 [v]	a: Iso. welche strategien setzt die receptionistin EIN um das problem zu bearbeiten.		

[4]	D6 [v] (-) ja si nimmt mol sicher s (1.0) paPIER füre wo si eigentlich- [Com] (2.9) wa macht si?
[5]	A6 [v] ja de be wiis eigentlich wie s wörklich fach/ sachlich- B6 [v] wo das (xxx) ja D6 [v] (0.7) zeigt dass und [Com] (0.8) (0.4)
[6]	A6 [v] gmacht worden isch. D6 [v] IRE isch s wahr schinlich a wichtig dass si tut äh- a/ aso si wott wi zeige dass [Com] (0.6)
[7]	B6 [v] JA; ja. C6 [v] mhm. D6 [v] si kä FÄÄler/ oder dass die (-)dass SI kä FÄÄler gmacht hend eigentlich. [Com] (0.7)
[8]	C6 [v] äh:: aber e chly (xxx) SPÖter wicht si denn wi au chly im problem denn uus [Com] (2.3)
[9]	C6 [v] eigentlich, äh:: oder dass ER eigentlich glaub söll mit de chuchi diRÄKT [Com] (2.9) (1.0)
[10]	C6 [v] luege. aso si wott sich e chly (0.4) chly DRUUShalte. D6 [v] ja: das stimmt; ich weiss halt A ned- [Com] (1.1) (1.1)
[11]	D6 [v] ebe ich meine ENGLisch isch bei/ isch ja NID iri- (0.6) es isch für beidi e
[12]	B6 [v] mhm D6 [v] FRÖMDsproch öbs villichtdorum a no so chly MISSverständnis- oder nid
[13]	A6 [v] chly zrogghaltig isch. D6 [v] missverständnis aber eifach dass da villicht a no- ja. ebe [Com] (0.5)
[14]	A6 [v] (-) ja definitiv. B6 [v] ja das stimmt C6 [v] mhm. D6 [v] JA wil du fühlsch di wohrschinli scho nid GLYCH wohl- (-) dich
[15]	D6 [v] villicht a RECHTfertige wenn/ ja wenn s nid dini MUEtersproch isch. [Com] mhm. (1.1)
[16]	B6 [v] und so chly das zuVORKommende wo villicht (.) fählt. (0.6) im UMGang aso (.) im
[17]	B6 [v] TONfall. aber si suecht denn nochhär GLYCH äh (-) e LÖsig beziehigswis äh: [Com] (1.7)

[18]	
A6 [v]	TUT si s mit de
A6 [n]	<fragend
B6 [v]	(-) probiert z HÄLfe und organisiert (eigentlich) mit de chuchi-
[Com]	(1.2)
[19]	
A6 [v]	chuchi organisiere wil si fragt zwar NOche, wievil LÜT, aber nochhäre säit- (.)
A6 [n]	>
B6 [v]	ja, (aso si)
[20]	
A6 [v]	het si gsäit si (münd) ER söll
B6 [v]	ja aber (xxx) telefoniert si scho mit de chuchi. (xxx xxx)
C6 [v]	Eigentlich (het si) (-)
D6 [v]	Aber ZERSCH säit si (-)
[21]	
A6 [v]	zu de chuchi SÄLber go das säge; oder,
B6 [v]	ja;
C6 [v]	aber NACHher tuet si ihm SÄLber
[Com]	(1.3)
[22]	
B6 [v]	genau;
C6 [v]	wider aalüte.
D6 [v]	ja wil SI/ wil ER tuet ja wi dört bim achtezwänzgi säit er ja
D6 [n]	((zeigt mit Finger auf Blatt))
[Com]	(2.0)
[23]	
A6 [v]	AH!
B6 [v]	ja ja genau.
D6 [v]	wie äh ich säg ebe DIR, oderebe im (-) CHOCH. und
[Com]	mhm (0.5) (1.6) (0.6)
[24]	
B6 [v]	ja
C6 [v]	mHm
C6 [n]	<wie
D6 [v]	denn merkt si wohrschinlich (-) dass ER sich nid so eifach loot lo- ABwiise-
[25]	
C6 [v]	mHm,
C6 [n]	aha! >
D6 [v]	und tut denn wohrschinli aso tut wi (.) Yhoogge oder- tuet sich wie DOCH no
[26]	
B6 [v]	ja
C6 [v]	ja
D6 [v]	bereit erkläre obwohl si zersch NID het welle. ja und ebe si tuts
[Com]	voll (1.9) mhm (2.0)

[27]					
A6 [v]				was no luschtig isch	
B6 [v]		ja			
C6 [v]			mhm;		
D6 [v]	nochhär eigentlich s problem LÖse oder?				
[Com]		(0.9)	(0.6)	(2.0)	
[28]					
A6 [v]	si SÄIT nochhär au- (-) s letscht mol isch ja (.) scho de GLYCH- (0.6) DINGS gsy.				
[29]					
A6 [v]	aso er FROGT si am aafang öb das s ERSCHT mal sigi- wo s eso:				
B6 [v]			mhm		
[Com]	(0.7)			(0.8)	
[30]					
A6 [v]	ÄNderige git oder wo s falsch buecht- (-) worden isch.				
D6 [v]			ja das stimmt-		
[Com]		(2.2)		(0.9)	
[31]					
A6 [v]	und dört goot si glaub nöd würlkli druf ii. sondern holt eifach (.) de ZEdel obwohl si				
[32]					
A6 [v]	dem fall WEISS dass das- (0.7) SCHO mol aso (-) s problem isch ja SCHO mol				
[Com]				ja	
[33]					
A6 [v]	vorcho isch.				
B6 [v]			und villicht wott si wäg DEM nid (-) am aafang wicht si villicht wäg		
[Com]	(1.1)				
[34]					
B6 [v]	DEM so chly us- wil si/ wil s problem (.) MEHRmals- (0.7) uuftaucht. dass si wie so				
[35]					
A6 [v]			mhm		
B6 [v]	chly ah SCHO wider lueged sälber so quasi;				
C6 [v]			mhm		
D6 [v]		mhm		ja das stimmt de	
[Com]				(1.6)	
[36]					
B6 [v]		ja;			
B6 [n]			((räuspern))		
D6 [v]	het s/ villicht het si (kei bock meh) gha.			ja und de TOURguide; äh	
D6 [n]	<lachend >				
[Com]		(2.0)			
[37]					
C6 [v]	ER (xxx) halt e chly HARTnäckig vor allem und säit eifach ja si soll-				
D6 [v]	(was xxx) (xxx)				
[Com]	(0.7)		mhm		
[38]					
A6 [v]				aber eigentlich sehr RUig.	
C6 [v]	aso ja oder bliibt eifach (-) a sinere MEInig;				
[Com]	(0.7)			(0.8)	

[39]

A6 [v]	(0.4) wird (ja nid) aggressIV oder so.
B6 [v]	ja
C6 [v]	ja das scho au ja ja
D6 [v]	aber wahrscheinlich au wil er ja denn wie
[Com]	(1.4)

[40]

A6 [v]	si:: (xxx)
A6 [n]	((nickt))
B6 [v]	ja
D6 [v]	gseht- (-) dass aso wil si ihm eigentlich cha zeige hey es isch nid öise FÄhler gsy

[41]

A6 [v]	<i>beef</i>
B6 [v]	ja
D6 [v]	oder, wil er säit ja SCHO das isch (eher) komisch dass ir do tünd- <i>beef</i> äh (-)
[Com]	(1.2)

[42]

A6 [v]	ja
B6 [v]	ja
D6 [v]	offeriere. und ebe er weiss/ er säit ja wie s süsch/ es isch süsch eigentlich
[Com]	(0.6)

[43]

C6 [v]	mhm
C6 [n]	((nickt))
D6 [v]	immer ebe <i>chicken-</i> (-) oder fisch; (-) er isch woahrschijnlijk scho ÖFters-
[Com]	(0.5)

[44]

B6 [v]	ja voll;
C6 [v]	am AAFang (hed s)/ aso (.) i
D6 [v]	(0.4) EBE ja er isch öfters i dem hotel;
[Com]	(1.1) (4.0)

[45]

C6 [v]	de zile drü isch s zwar FASCHT e chly- (-) oder WÜRKT s villicht a chly- ja::
[Com]	(1.2)

[46]

C6 [v]	JA genau so chly HEY (.) du söttsch doch WÜSse
C6 [n]	((spielt mit Fingern)) ((Winkbewegungen mit aufgestützter Hand))
D6 [v]	überHEBlich;
[Com]	(0.7)

[47]

C6 [v]	eigentlich dass vili chinese das nid ässe aso- isch er villicht DOCH nid (0.7)
C6 [n]	<leicht lachend >
D6 [v]	mhm
[Com]	(0.6)

[48]

C6 [v]	ja SUpEr fründlich oder eifach so chly-
D6 [v]	JA oder dass er sich villicht au bewusst
[Com]	(3.1)

[49]

D6 [v]	isch dass si- glych WICHTig sind für das ho/ aso so chly: (xxx xxx) i de position fühlt
---------------	---

[50]	
A6 [v]	und er SÄIT nochhär au das s ERschte mol-
B6 [v]	ja
D6 [v]	dass er das ebe sich so chan-
[Com]	(1.0)
[51]	
A6 [v]	(-) wo s hotel (-) äh fleisch- Uftischt.
B6 [v]	ja das han i (a grad) welle säge. ja und er
B6 [n]	<pp all >
[Com]	(1.4) (1.6)
[52]	
B6 [v]	säit (ebe)/ er säit nochäne ou das han ich ebe ou grad gseh, (--): äh: er/ er fragt
[Com]	(1.2)
[53]	
B6 [v]	eso wie das isch sehr UNgwöhn/ gwöhnlich, und säit de <i>ISn't it so à la/</i> oder wie
[54]	
A6 [v]	ja
B6 [v]	wenn er sich bi ire wett rückversichere (xxx xxx) fähler passiert (xxx xxx xxx xxx)
C6 [v]	ja
D6 [v]	mhm (xxx xxx) no oft
[55]	
B6 [v]	das weiss i gar nömm; mmm
D6 [v]	oder, mit dem <i>isn't it,</i> oder a zum bispel (.) si/ ebe
[Com]	(0.8)
[56]	
B6 [v]	mhm
C6 [v]	mhm
D6 [v]	wenn SI ihm ja säit äh ebe da sch so BUECHT worde; glaubt er ire NID, und säit
[57]	
B6 [v]	ja
D6 [v]	denn dört im/ bim/ bi zwölf (-) öb er s chan GSEH aso er wott wie (-) (-) er glaubt s
[58]	
A6 [n]	((nickt))
B6 [v]	ja genau
D6 [v]	ERSCH wenn er s GSEHT dass si/ würklich SI de fähler gmacht hend.
[59]	
D6 [v]	und nochhär git er s/ tut er s problem eigentlich so wie WYtergäh dass si nid
[Com]	(5.2)
[60]	
B6 [v]	mhm
D6 [v]	inforMIERT worde sind (xxx xxx xxx)- und er git AAforderige oder, wenn er säit
[Com]	(1.6)
[61]	
A6 [v]	(me) MERKT wahrschinli au dass
B6 [v]	(-) mhm, ja
D6 [v]	ja chasch da kopiere mach DAS-
[Com]	(1.1)

[62]			
A6 [v]	er (dass s) nid s ERSCHT mal isch won er son e reklamation muss-	bim ne	
D6 [n]	((nickt))		
[Com]			(0.9)
[63]			
A6 [v]	HOTel (xxx xxx) er als <i>tourguide</i> .	genau;	
B6 [v]		ja.	
B6 [n]	((nickt))		
C6 [v]		aber	
C6 [n]	((nickt))		
D6 [v]		(-) so chly (.) erFAHrig ja	
[Com]	JA (ja das stimmt)		(2.0)
[64]			
B6 [n]		((nickt))	
C6 [v]	ALLgemein (zwar au) als receptionistin erläbt si wohrschinli AU vil so momänt oder		
[65]			
C6 [v]	irgendwelchi reklamatione, (0.4) dass si eigentlich-	AU wohrschinlich villicht	
[Com]			(0.5)
[66]			
A6 [v]		zum äh nochhär di DRITT frag	
B6 [v]		ja	
C6 [v]	gwöhnt/ sich GWÖHNT isch demit umzgh.		
[Com]			(0.7)
[67]			
A6 [v]	wäg em verHALte s sind eigentlich würllich beidi SACHlich gsy- (-) ohni emotiono/		
[Com]		mhm	
[68]			
A6 [v]	(.) emoTIOne, (eigentlich) rächt professionELL;		
C6 [v]		(-) ja;	
D6 [v]		(-) mhm; und au ebe mit	
[Com]	(-) ja		
[69]			
A6 [v]		(im) FRÜNDlich blube.	
B6 [v]		(-) ja	
D6 [v]	PLEASE und so zü/ aso- EBE isch eigentlich-		
[Com]			(0.5)
[70]			
A6 [v]		mhm	
A6 [n]		((nickt))	
D6 [v]	ebe er git zwar scho AAF/ (-) AAwiisige eigentlich oder so chly- (-) wien ER s (-)		
[Com]	mhm		
[71]			
B6 [v]		ja	
D6 [v]	wott HA, (-) Aber/ jo er isch glych immer no fründlich. (-) und er tuet sich da unde		
[72]			
C6 [v]		wo? mhm, mhm; stimmt	
D6 [v]	au entSCHULDige; (-) <i>sorry about</i> da bi drüedriissg.		
D6 [n]		((zeigt auf Blatt))	
[Com]			(1.4) (2.3)

[73]			
B6 [v]	aber irgendwie isch s de GLYCH eso chly/ ebe dass SI dä fähler nid grad		
C6 [v]	ja;		
[Com]	(1.5)		
[74]			
B6 [v]	wott USbade, sondern eigentlich wie säit IHM e/ e/ SÄg s de am dem/ am		
[Com]	(0.6)		
[75]			
B6 [v]	Servicepersonal oder/ oder DEM säit si ja denn- äh äh isch e so chly wi:./		
[Com]	(0.6) (0.6)		
[76]			
B6 [v]	GLYCH e so chly STURchöpfig aso- (--) BEldi wend wie nid handle. beidi wend s e		
[77]			
B6 [v]	so chly DIssem zueschiebe dass si jetzt öppis MACHed. (--) oder e lösing finde.		
D6 [v]	(-) ja.		
[78]			
B6 [v]	genau genau;		
C6 [v]	(-) ja de gascht dänkt wohrschinli ja das isch NID mini uf gab sälber, und di		
[79]			
B6 [v]	ja		
C6 [v]	ander fühlt sich halt villicht e chly aagriffe und säit ja du bisch nid s erscht mol do		
[80]			
A6 [v]	villicht a s problem nid welle AAgoo (-) so chly. s problem öpper		
B6 [v]	ja		
C6 [v]	und so-		
D6 [v]	(-) ja		
[Com]	(xxx xxx xx) mhm		
[81]			
A6 [v]	anderem ER söll s löse;		
C6 [v]	ja		
D6 [v]	aber GLYCH (-) ebe ich find jetz im ne/ ebe zum		
[Com]	(0.5)		
[82]			
D6 [v]	byspil im ne hotel musch ja SCHO a chly- (-) äh (-) aso bisch (xxx) (uf d lüt aagwise		
[83]			
A6 [v]	ja und de chund isch ja KÖNig säit me aso vor allem wänn		
B6 [v]	ja ja		
C6 [v]	ja ja		
D6 [v]	muesch ja) scho (xxx) (e chly) sponTAN si (xxx) ebe		
[84]			
A6 [v]	s de no es bessers HOtel isch müesst me SCHO erwarte dass SI das grad di RÄKT		
B6 [v]	ja		
C6 [v]	mhm		
[85]			
A6 [v]	a d hand nimmt.		
D6 [v]	ja; (-) und ebe es isch ja NID so dass jetz grad s (xxx)/ s ässe scho		
[86]			
D6 [v]	FERTig isch das isch ja irgendwie- (-) eifach am Obe oder am NÖCHschte tag wo		

[87]	
D6 [v]	das- PLANT isch aso es git ja/ me het ja scho no zyt- zum s ÄNdere und
[Com]	mhm (1.3)
[88]	
A6 [v]	und nur bi vier LÜT oder drü vier lüt sött s A nid so ne sach wi bi de
B6 [v]	ja
B6 [n]	((nickt))
D6 [v]	fleXIbel sy
[Com]	ja
[89]	
A6 [v]	GANZ gruppe. er säit ja glaub es siged nur vier lüt oder so;
D6 [v]	ebe (xxx) ja genau.
[Com]	ja genau (5.9)mhm(3.5)
[90]	
A6 [v]	aso ich wür irgendwie- (0.4) wänn s es problem
C6 [v]	((lächelt))
D6 [v]	emPFÄlige? (wa xxxx) ((lacht))
[Com]	(1.2)
[91]	
A6 [v]	GIT, und jetz nid grad veu/ für drissg LÜT isch; verstahn ich nöd warum SI ihm
[Com]	(0.5)
[92]	
A6 [v]	de ZEdel mues mitgee. aso muesst SI eigentlich wie eifach s problem nää,
[Com]	(0.8) ja mhm
[93]	
A6 [v]	sälber zum CHEF aso zum CHOCH gaa, und das sälber ÄNdere laa. aso ich meine
B6 [v]	mhm
C6 [v]	grad aalüte ja
[94]	
A6 [v]	jetz vier lüt wo jetz nid FLEISCH ässed sondern FISCH- das isch jetz nid
[Com]	(0.7)
[95]	
A6 [v]	würklich son es PROBLEM. find ich hätt si müesse das sälber diRÄKT i d hand
[Com]	(0.6)
[96]	
A6 [v]	nää undnöd (xxx) a GASCHT abschiebe.
D6 [v]	ja vor allem (.) AU wenn s jetz
[Com]	ja (0.5)ja
[97]	
B6 [v]	ja
D6 [v]	irgendwie no chly es BESSers hotel (.) eben s chunt villicht jetz no druf aa was für es
[98]	
A6 [v]	ja;
C6 [v]	mhm
D6 [v]	HOTelaber; (.) i som ne HÖchere (0.6) STERnehotel cha me jetz SCHO erwarte
[99]	
B6 [v]	guet aber wenn aber wenn s es CHLYners hotel wär
D6 [v]	dass- (xxx xxx) nid sälber mues mache.
[Com]	(0.8)

[100]	
B6 [v]	det isch ja meischtens so chly- die wo a de reception schaffed sind noohär au im
D6 [v]	ja das
D6 [n]	
[101]	
B6 [v]	service und mached so chly ALLES de wär s ja erscht RÄCHT dass si das grad
B6 [n]	((tippt mit Hand Punkte auf den Tisch, die einen Kreis bilden)) ((öffnet
D6 [v]	stimmt
D6 [n]	((nickt))
[102]	
A6 [v]	genau
B6 [v]	AAnimmt. (xxx) (xxx xxx xxx xxx) noohär GLYCH (müesst drucke) oder-
B6 [n]	Hand))
C6 [v]	jaha
C6 [n]	<lachend>
D6 [v]	ja das sti/ JA das stimmt scho das stimmt.
[103]	
B6 [v]	aso/ JA das isch ebe s ANDere.
D6 [v]	ebe ICH/ ich verstoh scho dass si wott (-)
[Com]	(1.4)
[104]	
A6 [v]	si hett
A6 [n]	((nickt))
B6 [v]	ja ja
D6 [v]	ZEIge dass si- (0.5) kä FÄHler gma/ aso oder zum chly- wil es
[Com]	(0.6) (1.2)
[105]	
A6 [v]	sich chly AAGriffe gefühlt.
C6 [v]	(xxx xxx xxx xxx xxx) (xxx)
D6 [v]	goht- ja es goht ja wohrschinlich eigentlich a nid drum dass
[106]	
A6 [n]	((nickt))
D6 [v]	du (-) en (-) SCHULDige (-) su/ oder WER het s problem verursacht sondern eifach
[107]	
B6 [v]	ja mhm
C6 [v]	si hätti sich eigentlich die ganzi
C6 [n]	((beide Hände
D6 [v]	dass du en LÖsig (-) en lösig findsch.
[Com]	(0.8) (0.4)
[108]	
C6 [v]	diskussion e chly chönne spare idem si eifach grad de hörer (.) vom schluss
C6 [n]	in Luft, zuckt die Schulter))
[109]	
A6 [v]	(.) ja
B6 [v]	(.) ja.
C6 [v]	eigentlich i d hand gno hätti. a WENN si sich halt aagriffe
C6 [n]	((hebt mehrfach die Schultern))
D6 [v]	mhm (xxx xxx)
[Com]	(0.5)

[110]	C6 [v] gefühlt het aber- (-) sie hätti lres (.) aso jaa;		
	D6 [v]	vor allem wenn de TOURguide denn	
	[Com]	(1.2)	
[111]	D6 [v] ebe irgendwie Wlder mol chunnt und (-) ebe ich mein wem me do fleXibel		
	[Com]	mhm	
[112]	B6 [v]	guet villicht dass si/ si	
	D6 [v]	isch und so chunt de wahrscheinlich au positiv. drüber (xxx xxx)	
	[Com]	(0.5)mhm (1.3)	
[113]	B6 [v] het/ si zeigt ja ihm de lug es isch so BUEchet, äh das/ das würd ich glaub		
	[Com]	(0.7) (1.4)	
[114]	B6 [v] SCHO mache eifach dass du dich wie RÜCKversicherisch LUG es isch so BUEchet		
[115]	B6 [v] worde wennd ihr s ANdersch oder isch s RIChtig (xxx). (-) ja isch es- (0.4) isch es		
[116]	A6 [v]	(--) ja das stimmt	
	B6 [v]	WÜRkli falsch wil er cha ja AU cho und villicht e falschi INfo ha. (--) eifach wie	
	C6 [v]	mhm	(--) das stimmt
	C6 [n]		((nickt))
[117]	A6 [v] ja.		
	B6 [v]	so chly zum ABSichere isch/ so isch s buechet worde aber wenn/ wenn s nid/ wenn	
	B6 [n]	((kleine Bewegungen mit einer geöffneten Hand))	
[118]	A6 [v]	mhm	
	B6 [v]	ebe vier anderi sind de chöm mir das GÄRN aapasse so quasi. (xxx) villicht so;	
	C6 [v]	mhm	
	C6 [n]	((nickt))	
	D6 [v]	mhm	
	[Com]	(0.7)	
[119]	B6 [v]	aber SCHO dass si sich die diskussion eigentlich SPART denne.	
	D6 [v]		ich
	[Com]	(0.6)	(0.4)
[120]	B6 [v]	ja a	
	C6 [v]	ja	
	D6 [v]	meine hüt git s so vil verschidnigi- art/ aso bim ÄSse, de eint mag DA nöd	
[121]	C6 [v]	(-) JA und wär s jetz würkli/ hätted si s falsch	
	D6 [v]	verträge de ander isst DA nöd, aso- (-) (xxx xxx xxx xxx)	
[122]	B6 [n]	((nickt))	
	C6 [v]	buechet denn mues de chund denn villicht/ aso- (--) wär s jetz MEGA es problem	

[123]	
B6 [v]	ja genau.
C6 [v]	de mues er s halt so akzepTIEre chönne aso
D6 [v]	das isch (eh) no chly komisch
[Com]	(0.7)
[124]	
D6 [v]	dass er frogt- (-) wiso/ eifach mehrmals wiso dass die ächt da so BUECHT händ ja
[125]	
A6 [v]	mhm
B6 [v]	NÄI
C6 [v]	((lacht)) das stimmt
D6 [v]	ich meine- (so) (-) da weiss (ich) die a de reception A ned. aso es isch so chly
[Com]	(0.9) (xxx xxx)
[126]	
B6 [v]	(guet)ich gloub dass isch meh so chly dass er sich
C6 [n]	<lachend>
D6 [v]	(xxx) gar nid releVANT blöd gsäit
[Com]	(0.5)
[127]	
B6 [v]	wie NÄRVt dass die:/ das büro: ihres ÄSse falsch buecht hend.
B6 [n]	((hebt Hand, Wischbewegung))
D6 [v]	(-) er wott villicht
[128]	
A6 [v]	mhm ((lacht))
A6 [n]	((nickt))
B6 [v]	ja ja ja oder (xxx xxx
C6 [v]	(xxx xxx) ((lacht))
D6 [v]	(er wott) säge dass er a (nid) aso- (-) s isch immer am Elfachschte (xxx xxx) eine wo
D6 [n]	<lachend >
[129]	
B6 [v]	xxx) genau genau
C6 [v]	ja ich glaub mir
D6 [v]	nid am gspröch isch das ZUEzschiebe das stimmt
[Com]	(3.7)
[130]	
B6 [v]	aHA;
C6 [v]	müend d erGÄBnis jetz no uf em flipchart- ZÄme fasse- (--) oder nid-
[Com]	(1.1)
[131]	
A6 [v]	(-) äh
C6 [v]	(-) (xxx) d emPFÄlige eifach oder was wem mir,
C6 [n]	((lehnt
D6 [v]	(xxx
[Com]	(1.5) mmm (-) X: ((lacht))

[132]	
A6 [v]	d erGÄBnis oder eifach das wo me
A6 [n]	((rückt Stuhl nach hinten))
B6 [v]	auf einem flipchart
B6 [n]	<pp zu sich selber> ((wendet sich halb dem Flipchart zu))
C6 [n]	sich zurück))
D6 [v]	xxx) (schryb) (aso
[Com]	(0.7)
[133]	
A6 [v]	(empfihlt). (zäme cho sind)
A6 [n]	((wendet sich Flipchart zu))
B6 [n]	((steht auf, geht zum
C6 [v]	((lacht))
D6 [v]	dem fall) (xxx xxx) wottsch du SCHRYbe;
D6 [n]	<zu B>
[Com]	(3.4)
[134]	
B6 [v]	aso was sind üsi ergäbnis,
B6 [n]	Flipchart, nimmt Stift))
D6 [v]	aso d strateGI:, vo der
D6 [n]	((wendet
[Com]	(0.7) (0.5)
[135]	
A6 [v]	(--) ja.
D6 [v]	receptionistin (villicht); (.) (chönd au) wäm mir zwöi drü STICHwörter oder so;
D6 [n]	sich Flipchart zu))
[136]	
B6 [v]	ja
B6 [n]	((schreibt))
C6 [v]	aso underTElle mir s
C6 [n]	
D6 [v]	aso d strategie vo de receptionistin isch äh
[Com]	(7.3) (0.9)
[137]	
B6 [v]	aha ja.
C6 [v]	mol d receptionistin und de gascht eifach. oder dass mir (a no)- rein
C6 [n]	((deutet mit Hand links und rechts an))
[Com]	(1.2)
[138]	
B6 [n]	((schreibt))
C6 [v]	theoREtisch chönd sich ja ebe BEIdi- (-) e chly aapasse (oder verändere oder)-
[139]	
B6 [n]	((schreibt))
D6 [v]	mir chönd ja säge SELBSTverteidi/ oder- selbstverteidigung dass wi
[Com]	(2.2) (0.8)
[140]	
A6 [v]	((lacht)) (--) aso si goht eifach
C6 [v]	((lacht))
D6 [v]	(xxx xxx xxx) si tünd sich zersch SÄLber distanziere oder-

[141]				
A6 [v]	de SACH noche:: (.) aso vo de beWIIslascht her bewiist wüirk lich BUECHT wor de::			
C6 [v]			ja genau	
D6 [v]		ja genau		ja
[142]				
A6 [v]	und wo liit de fähler aso eigentlich de FÄHler suecht si.			
B6 [v]				äh
C6 [v]	äh (xxx xxx) (xxx xxx) (xxx xxx)			oder
[Com]	(1.0) äh		(1.8)	(0.6)
[143]				
A6 [v]	(goht) ja			
A6 [n]		((nickt))		
B6 [v]				<i>prüft</i>
B6 [n]			((schreibt))	
C6 [v]	d RICH tigkeit über prüeft si.	(xxx xxx xxx)		
D6 [v]		(-) mhm.		
[Com]		(1.1)	(7.0)	
[144]				
A6 [v]		ja;	ja,	de::
B6 [v]	Sachverhalt;		(xxx) sösch no (xxx)	
B6 [n]		((schreibt, dreht sich zur Gruppe))		
C6 [v]		mhm;		
D6 [v]		mhm;		
[Com]		(9.0)		
[145]				
B6 [v]	aber eigentlich glych/ s ergäbnis isch GLYCH halt dass-		mir findet dass si (.)	
[Com]			(0.6)	
[146]				
A6 [v]		(-) ja;		
B6 [v]	de:: d diskussion unnötig verLÄNGeret;		oder?	
B6 [n]			((schreibt))	
D6 [v]		mhm;	aber ER	
[Com]	(0.6)		(1.5)	
[147]				
A6 [v]		mhm BEldi;		
B6 [n]		((schreibt))	((schreibt))	
C6 [v]	JA:	BEldi ineffizient;		
D6 [v]	eigentlich AU aso-		ja mer tut sich im	
[Com]		(3.8)	(3.9)	
[148]				
B6 [v]		(-) ja		
C6 [v]		(-) mhm;		
D6 [v]	DEtail chly verlüüre; oder,		aber nochhär glych LÖsigorientiert;	
[Com]		(0.8)		

[149]			
B6 [v]		(stimmt) scho;	
B6 [n]		((schreibt))	
C6 [v]		ja das stimmt; ja.	
D6 [v]	oder (xxx xxx),		wil er (hartnäckig) nochhär isch ja,
[Com]	(1.0)	(3.6)	
[150]			
B6 [v]		häm mir no öppis zu Ire.	
B6 [n]	((schreibt))		
C6 [v]			(0.4) ja susch schribe mir eifach
D6 [v]		ja zu IHM,	
[Com]	(4.9)	(1.1)	
[151]			
C6 [v]	zum GASCHT no-		
D6 [v]		er tut d UUFgabe quasi te/ aso-	er tut eigentlich (xxx)
[Com]		(0.9)	(1.7)
[152]			
A6 [v]		ja.	
B6 [n]		((schreibt))	
C6 [v]		mhm	
D6 [v]	ZUEständigkeit eigentlich IRE zueschiebe;		zur behebig; oder
[Com]	(1.0)	(1.0)	(0.8)
[153]			
A6 [v]		(-) und will aber SÄLber für sich au (da ko)	(0.5) PII-
D6 [v]	zur-	RICHTigstellig.	mhm,
D6 [n]			
[Com]	(0.9)		
[154]			
A6 [v]	(ich weiss nor nid) öb ER denn halt sälber-	(.) INtern-	vo de:
A6 [n]		((Drehbewegung))	
D6 [n]	((nickt))		
[Com]			(0.8)
[155]			
A6 [v]	TOURorganisation a no öppis wil go mache oder so;		für was er das gnau brucht.
B6 [v]			aso suecht er de
D6 [v]			ja;
[Com]	X: (xxx xxx xxx)		
[156]			
A6 [v]		(-) ja.	(oder) UNverständnis chly
B6 [v]	SCHULdige.		
B6 [n]		((schreibt))	
D6 [v]	mhm,	ja dass nid er sälber (isch);	
[Com]	(3.7)		
[157]			
A6 [v]	für alles.		
B6 [v]		(xxx xxx) blau (xxx wahrscheinlich)	((lacht
B6 [n]		((schreibt)) <pp mit Blick auf das Geschriebene>	
D6 [v]	ja das stimmt.		
[Com]	(1.0)	(22.3)	

[158]			
A6 [v]		SACHlich eigentlich	aso; ja.
B6 [v]	leise))		
B6 [n]	((schaut zur Gruppe))		((geht vor
C6 [v]			das isch ja
D6 [v]	äh s verHA::lte::	(xxx xxx xxx)	
[Com]		(2.6)	(0.8) (2.0)
[159]			
A6 [v]		mhm	
B6 [v]			ja äh
B6 [n]	Flip in Hocke))		((schreibt,
C6 [v]	eigentlich ALLgemein vo BEID/ aso-	häm mir gsäit doch oder,	
D6 [v]		ja	
[Com]			(0.6) (10.5)
[160]			
A6 [v]			ja;
B6 [v]			vo BEIDne.
B6 [n]	wendet sich Gruppe zu))		<fragend>
D6 [v]		ja und eigentlich no HÖFlich; oder?	
[Com]			(0.5) (1.7)
[161]			
A6 [v]	ja;	(xxx)	beSTIMMT aber scho höflich
B6 [v]	isch er (hö)/		
C6 [v]			ja (momol)
D6 [v]	ja;	isch er nid höflich; ja weisch so mit	
D6 [n]		<fragend >	
[Com]		(0.9)	
[162]			
A6 [v]	würd i säge.		
B6 [v]		aso	ich ha son es BILD
D6 [v]		(-) ja aso- (-) SÄIT ja scho ab und zue BITte und so.	
[163]			
A6 [v]		((lacht))	
B6 [v]	im chopf wo (xxx)		((lächelt))
C6 [v]		((lacht))er gseht i mine auge a nid höflich uus eifach	((lacht))
C6 [n]		<lachend	>
D6 [v]		((lacht))	
[164]			
B6 [v]	äh		
D6 [v]		aber häm mir no/ häm mir NID gsäit überHEBlich oder so no chly so	
[Com]	(1.0)	(1.3)	
[165]			
B6 [v]	arroGANT wirkt er fasch e chly nid,	wil er grad-	ja::
B6 [n]			<zweifelnd>
D6 [v]	chly	(-) ja	oder sich siniere
[Com]			(1.1)

[166]	
A6 [v]	aso arroGANT find i NÖD
B6 [v]	(xxx xxx)
C6 [v]	((lacht))
D6 [v]	positiON bewusst; irgend so, bisch du nid mit dem Yverstande ((lacht))
D6 [n]	<lachend >
[Com]	(1.9)
[167]	
A6 [v]	isch eigentlich (s gfühl) isch EHER demit z tue dass/ dass halt s ENGLisch nöd-
B6 [v]	((lächelt))
[168]	
A6 [v]	äh dass s e FRÖMD sprochen isch und denn säisch do die wörter
B6 [v]	(-) ja: ebe das isch s ANDere.
[169]	
A6 [v]	wo du CHASCH, und denn wirkt s halt eher so chly AB ghackt (-) und villicht chly-
B6 [n]	((Tritt wieder zum
D6 [v]	mhm,
D6 [n]	((nickt))
[170]	
A6 [v]	arroganter
B6 [n]	Flip)) ((schreibt)) ((schreibt, tritt zurück))
C6 [v]	mhm-
D6 [v]	ja, das stimmt.
[Com]	(0.4) (7.8) Leiterin: versueched si langsam
[171]	
A6 [v]	guet denne: no d empFÄlig, häm mir eigentlich
D6 [v]	ALso
[Com]	zum ne SCHLUSS z cho- (1.0) (0.4)
[172]	
A6 [v]	gsäit de aafang het si eher GUET gmacht, eifach am schluss schnäller sälber i d
[Com]	ja,
[173]	
A6 [v]	HAND näh.
B6 [v]	ja. sell ich das unde (äne/a no) (xxx) (xxx)
B6 [n]	((zieht Stuhl herbei)) ((setzt sich zum Flip))
D6 [v]	und villicht schnäll/ ja d
[Com]	(1.3)
[174]	
A6 [v]	ja,
B6 [v]	äh
B6 [n]	((schreibt))
D6 [v]	initiative- für d proBLEMIösig. dur s persoNAL eigentlich.
[Com]	(0.8) (0.8) (5.9)
[175]	
A6 [v]	ja
B6 [v]	aso a SI isch das d empfällig oder was, (-) äh
B6 [n]	<fragend >
D6 [v]	ja dass si (eim)/ ja dass SI
[Com]	(0.9) (1.2)

[176]				
A6 [v]	(--)	EIGENinitiative (xxx xxx xxx).		
D6 [v]	denn tünd-	(--)	initial/ ja	zuVORKommend (au). de fall
[Com]			(2.6)	(0.6)
[177]				
A6 [v]				das WÄR s glaub oder häm mir no öppis.
B6 [n]			((schreibt))	
D6 [v]	löse; aso s problem (xxx).			
[Com]			(29.5)	X: (xxx) (1.4)
[178]				
A6 [v]				guet,
A6 [n]				<zur Aufnahmeleiterin>
B6 [v]	(xxx xxx)			
B6 [n]	<pp		>	
C6 [v]			ja.	
D6 [v]	mmm isch glaub guet.			
[Com]			(3.3)	

7.2. Codebuch

Code	Variable	Beispiele / Erläuterungen
	Sprecherwechsel	
1-glatt	glatter Sprecherwechsel	bis 0.4 Sek.
1-lapp	Überlappung	ohne mhm/ja, mit genau/voll/stimmt
1-unter	Unterbrechung	
1-selbst	Selbstwahl nach Pause	ab 0.5 Sek.
1-stop	<i>Stopp bei Simultanstart oder Unterbrechung</i>	
1-nonstop	<i>Weiterreden bei Simultanstart oder Unterbrechung</i>	
1-stopun	<i>Unklar, ob weiterspricht oder stoppt</i>	
	Themensteuerung	
2-anfang	Phase einleiten	Zu Frage zwei
2-schluss	Phase abschliessen	dann hätten wir das
2-start	neues Thema starten	vielleicht ist auch die Sprache ein Problem

	Gesprächsbeiträge	
3-glied	Gliederungssignal	also, guet (als eigener Turn)
3-repetition	Gesagtes repetieren	haben wir angesprochen, haben wir gesagt
3-vorgehen	Hinweis zum Vorgehen	Wollen wir zuerst... , [Frage vorlesen]
3-verständnis	Verständnisfrage stellen	Was heisst das?
3-frage	Frage stellen	Was schreiben wir auf? Wie seht ihr das?
3-antwort	Frage beantworten	Das sagen sie erst am Schluss
3-befehl	Befehl erteilen	schreib das auf, [diktieren]
3-vorschlag	Vorschlag machen	Wir können ja sagen Selbstverteidigung
3-fest	Feststellung	Englisch ist für beide eine Fremdsprache
3-erg	Aussage ergänzen	und das Zuvorkommende, das fehlt
3-arg	Erklären, begründen, vermuten	weil sie ist ja die Ansprechperson, er ist vermutlich genervt
3-beleg	Beleg anführen, zitieren	in Zeile acht sagt er ja „xxx“
3-urteilpos	Urteilen positiv	zuhören tut sie schon
3-urteilneg	Urteilen negativ	sie ist so kurz angebunden
3-empfehlung	Empfehlung abgeben	sie sollte besser zuhören, [allg. Weisheiten]
3-rück	Rückmeldungen neutral	mhm, ja
3-zu	Bestätigen, zustimmen	okay, ja, voll, genau, [Echo]
3-helfen	mit Wort aushelfen	so... gestresst, [Satz fertig machen]
3-korr	andere korrigieren	aber es geht ja um die Strategie
3-zweifel	Zweifel anmelden	ist es ihr egal? Schon?
3-konzession	Konzession machen	ja schon (aber)
3-widerspruch	Widersprechen, Einwand, Ablehnen	das finde ich nicht ich nicht
3-insist	Insistieren	aber schon höflich, doch!
3-werten	Beiträge anderer bewerten	das ist ein guter Vorschlag
3-unwissen	Unwissen äussern	ich weiss nicht wo
3-ich	Aussage über sich selber	also ich hätte gesagt, wie soll ich sagen
3-witz	(witzige) Nebenbemerkung	Ich suche eben gerne nach Wörtchen

3-lach	lachen	
3-unklar	<i>nicht verständlich</i>	
3-abbruch	<i>Aussage abgebrochen</i>	
3-rest	<i>Anderes</i>	<i>Selbstgespräch, aha!, äh (als eigener Turn)</i>
	Stilmerkmale	
4-zögern	Verzögerungssignal	Wortdehnungen, Pausen bis (0.4) innerhalb einer Äusserung
4-unfertig	Satz wird nicht beendet	so ein wenig... (ohne unterbrochen zu werden)
4-äh	gefüllte Pause	äh
4-pause	ungefüllte Pause	Pause über (0.4) innerhalb einer Äusserung
4-rush	<i>Rush-through</i>	
4-hedge	Heckenausdruck (Hedging)	vielleicht, irgendwie, keine Ahnung, eigentlich, so chly, wahrscheinlich ⁶⁴
4-nachklapp	nachträgliche Relativierung	eben also, oder so
4-etc	<i>Etcetera-Formel</i>	<i>und so</i>
4-diff	Differenzieren, Abschwächen	eher, nicht unbedingt
4-verstärken	Verstärkungen	doch, sicher, überhaupt, mega, eben ⁶⁵ , voll, absolut, definitiv, wirklich, nein
4-express	expressiver Ausdruck	[lange Dehnungen, Lautmalereien]
4-geste	verstärkende Gesten	[Mahnfinger]
4-angliz	Anglizismus	easy, sorry (ohne Zitat aus Transkript)
4-imitieren	andere Person imitieren	dass sie sagt 'hey ich kläre es ab' (ohne englische Zitate aus Transkript)
4-metapher	Metapher	den Bock geschossen
4-fluch	Fluchwort	scheissegal

⁶⁴ In den Gesprächen 1 und 4 wurde „einfach“ als 4-hedge annotiert, nachträglich aber herausgerechnet.

⁶⁵ Wurde nur wenn syntaktisch herausgehoben (i.d.R. am Satzanfang) als 4-verstärken annotiert.

4-ellipse	Ellipse	Abschieben, oder? (ohne 3-erg und 3-helfen und andere Ko-Konstruktionen)
4-reform	Reformulierung	also sie macht...
4-rep	Selbstreparatur lokal	sie/ sie macht
4-gramm	<i>Gramm.fehler unrepariert</i>	
4-frage	Beitrag als Frage	Sollen wir...? Kann das sein? Schon?
4-tag	Tag-Question	oder? (nur mit stark steigender, fragender Intonation)
4-befehl	Befehlsform und ähnlich	unterteilen wir es, schau mal, kannst schreiben
4-appell	Höreraufforderung	gell, weisch (weisst du)
4-meinung	markieren pers. Meinung	ich finde, ich glaube, glaub, ich würde sagen
4-ich	Ich-Form	ich würde zuerst mal zuhören, ich habe das Gefühl (ohne 4-meinung)
4-wir	Wir-Form	Wollen wir die Fragen durchgehen
4-depers	Depersonalisierung	das erste ist so, nachdem insistiert wurde, [Phrasen (der Kunde ist König)], [Passiv]
4-man	Man- oder Du-Form	Kann man nicht machen; wenn du als Gast (nur generisches Du ohne Adressierung)
4-meta	<i>Metakommunikation</i>	<i>wie du gesagt hast, blöd gesagt</i>
4-aber	impliziter Widerspruch	ja aber, aber, guet, glych
4-ns	Nebensatz	(ohne Weil+V2, allein stehende dass-Sätze und asyndetische NS nach 4-meinung)
4-konj	<i>Konjunktiv II</i>	<i>könnten</i>
4-hochdt	<i>Hochdeutsch</i>	<i>(ohne Aufgabe vorlesen)</i>

Sprecherwechsel und Gesprächszüge werden flächendeckend annotiert.

Die Themensteuerung wird nur punktuell annotiert.

Stilmerkmale werden punktuell annotiert. Mehrfachvercodungen derselben Äusserung sind möglich.

Zusammenfassung der Codes für die statistische Auswertung

2-steuerung	2-anfang, 2-schluss, 2-start
3-vorgehen+glied	3-vorgehen, 3-glied
3-fragen	3-verständnis, 3-frage
3-antwort+erg+helfen	3-antwort, 3-erg, 3-helfen
3-rück+zu	3-rück, 3-zu
3-arg+beleg	3-arg, 3-beleg
3-urteile	3-urteilpos, 3-urteilneg
3-widerrede	3-korr, 3-zweifel, 3-widerspruch, 3-insist, 3-werten
3-unwissenich	3-unwissen, 3-ich
4-zögernpause	4-zögern, 4-unfertig, 4-äh, 4-pause
4-hedgingtag	4-hedge, 4-nachklapp, 4-tag
4-refrep	4-reform, 4-rep
4-verstärkenappell	4-verstärken, 4-appell
4-expressives	4-express, 4-geste, 4-angliz, 4-ellipse, 4-imitieren, 4-metapher, 4-fluch
4-alleich	4-meinung, 4-ich

Kursiv gedruckte Variablen wurden von den statistischen Berechnungen ausgeschlossen.

7.3. Auswertungstabellen

Tabelle 16: Sprechzeit, Sprecherwechsel und Themensteuerung, absolute Zahlen (alle Variablen)

Sprechersigle	Deckname	Sprechzeit in Sekunden	Sprechanteil in Gruppe in %	Sprecherwechsel							2-steuerung
				1-glatt	1-selbst	1-lapp	1-unter	1-stop	1-stopun	1-nonstop	
A1	Anita	287	27	53	22	32	16	10	3	8	14
B1	Beatrice	284	26	42	27	33	12	10	0	18	10
C1	Carla	188	18	20	12	1	10	8	2	14	10
D1	Daniela	315	29	43	10	10	11	16	0	12	10
A2	Elsbeth	105	17	13	8	9	0	3	0	2	2
B2	Franziska	162	26	20	21	6	1	0	0	0	5
C2	Gertrud	140	22	21	16	3	3	0	0	1	9
D2	Hanna	222	35	16	16	5	3	0	0	1	7
A3	Ivan	238	19	39	16	18	12	23	9	21	8
B3	Jenny	341	28	51	17	20	33	14	3	18	8
C3	Karin	410	34	51	19	30	27	10	1	20	10
D3	Laura	226	19	24	8	14	19	8	2	9	7
A4	Martin	286	37	17	16	8	6	6	0	5	11
B4	Nathan	221	28	18	12	7	2	8	1	0	11
C4	Odette	145	19	10	5	7	5	1	0	5	2
D4	Priska	128	16	20	12	11	5	5	3	3	2
A5	Regula	236	30	15	16	5	7	4	0	3	9
B5	Susanne	112	14	13	12	9	1	2	2	2	3
C5	Thomas	187	24	11	16	8	7	2	1	4	5
D5	Ulrich	247	32	15	26	17	6	4	1	3	8
A6	Vinzenz	198	23	16	20	9	3	3	0	6	11
B6	Wendy	194	22	12	26	10	6	5	2	1	7
C6	Xenia	159	18	14	13	12	1	1	0	2	5
D6	Yvonne	322	37	22	43	9	2	5	0	5	13
	Mittelwert	223	25	24	17	12	8	6	1	7	7.8

Tabelle 17: Sprecherwechsel und Themensteuerung pro Minute (Variablen, die in Berechnungen einfließen)

Sprechersigle	Deckname	Sprechzeit in Sekunden	Sprechanteil in Gruppe in %	1-glatt pro Min.	1-selbst pro Min.	1-lapp pro Min.	1-unter pro Min.	2-steuerung. pro Min.
A1	Anita	287	27	10.9	4.6	6.3	3.8	2.9
B1	Beatrice	284	26	9.1	5.7	6.8	2.8	2.1
C1	Carla	188	18	6.3	3.8	0.3	3.2	3.2
D1	Daniela	315	29	8.2	1.9	1.5	2.9	1.9
A2	Elsbeth	105	17	7.4	4.6	5.1	0	1.1
B2	Franziska	162	26	7.4	7.8	2.2	0	1.9
C2	Gertrud	140	22	9.0	6.8	1.3	1.3	3.9
D2	Hanna	222	35	4.3	4.3	1.4	0.8	1.9
A3	Ivan	238	19	9.8	4.0	4.6	3.0	2.0
B3	Jenny	341	28	8.8	3.0	3.2	5.8	1.4
C3	Karin	410	34	7.6	2.8	4.4	4.0	1.5
D3	Laura	226	19	6.2	2.1	3.6	4.9	1.9
A4	Martin	286	37	3.6	3.4	1.7	1.3	2.3
B4	Nathan	221	28	4.9	3.6	1.9	0.5	3.0
C4	Odette	145	19	4.1	2.1	2.9	2.1	0.8
D4	Priska	128	16	9.4	5.6	5.2	2.3	0.9
A5	Regula	236	30	3.8	4.1	1.3	1.8	2.3
B5	Susanne	112	14	7.0	6.4	4.8	0.5	1.6
C5	Thomas	187	24	3.5	5.1	2.6	2.3	1.6
D5	Ulrich	247	32	3.6	6.3	4.1	1.5	1.9
A6	Vinzenz	198	23	4.5	6.1	2.7	0.9	3.3
B6	Wendy	194	22	3.7	8.0	3.1	1.9	2.2
C6	Xenia	159	18	5.3	4.9	4.5	0.4	1.9
D6	Yvonne	322	37	4.1	8.0	1.7	0.4	2.4
	Mittelwert	223	25	6.4	4.8	3.2	2.0	2.1

Tabelle 18: Gesprächsbeiträge, alle Variablen, absolute Zahlen (Teil 1)

Sprechersigle	3-vorgehen	3-verständnis	3-frage	3-antwort	3-befehl	3-vorschlag	3-fest	3-erg	3-arg	3-beleg	3-urteilpos	3-urteilneg	3-empfehlung	3-rück	3-zu	3-helfen
A1	10	5	10	4	1	6	13	3	6	3	2	5	2	4	42	2
B1	2	5	0	5	2	2	7	1	19	2	2	5	3	5	43	5
C1	3	0	0	3	1	0	8	4	12	0	0	7	2	0	2	1
D1	3	4	2	6	3	0	5	3	31	1	0	6	5	3	4	2
A2	0	2	1	0	0	0	2	2	5	1	0	3	0	14	19	0
B2	6	2	1	1	0	7	5	0	11	1	1	0	1	11	15	0
C2	5	0	2	4	0	1	5	3	4	3	1	10	4	9	9	0
D2	7	1	0	3	3	1	11	3	11	3	1	3	0	7	21	1
A3	5	8	5	2	3	3	5	2	6	2	1	7	2	3	10	0
B3	7	0	4	8	3	4	10	2	15	2	2	3	3	2	20	1
C3	3	6	8	4	0	9	14	0	24	5	13	11	3	3	34	0
D3	0	4	0	2	0	2	6	4	17	0	0	4	1	4	18	0
A4	6	0	2	1	1	5	5	0	22	1	0	14	10	11	28	0
B4	4	1	1	1	2	1	8	3	17	1	1	3	5	17	9	0
C4	2	0	0	0	0	2	3	3	9	1	1	9	5	23	20	0
D4	4	1	2	1	0	3	4	5	4	0	0	3	2	6	32	0
A5	5	0	3	1	0	1	2	1	5	0	4	8	4	16	17	0
B5	0	0	0	2	1	1	2	2	6	1	0	0	4	1	7	2
C5	2	0	3	1	0	3	12	3	7	0	1	3	5	1	7	2
D5	4	2	3	0	0	2	6	3	10	0	2	2	7	3	7	0
A6	4	0	0	1	0	0	9	3	9	0	6	3	5	9	15	3
B6	2	1	5	0	0	1	6	3	4	1	0	6	3	24	33	0
C6	4	1	0	1	0	1	4	2	5	1	0	6	2	14	17	0
D6	5	0	2	3	1	3	14	6	16	2	4	7	7	10	19	1

Gesprächsbeiträge, alle Variablen, absolute Zahlen (Teil 2)

Sprechersigle	3-korr	3-zweifel	3-konzession	3-widerspruch	3-insist	3-werten	3-unwissen	3-ich	3-witz	3-lach	3-unklar	3-abbruch	3-rest	3-glied	3-repetition
A1	1	1	0	3	1	0	1	5	1	13	10	7	8	0	0
B1	2	2	0	3	4	3	0	11	4	17	4	3	8	1	0
C1	0	0	3	1	1	0	0	1	0	2	6	0	1	1	0
D1	4	0	4	7	4	0	0	16	3	7	3	3	1	0	0
A2	1	0	0	0	0	0	0	0	1	6	1	0	2	0	0
B2	0	0	0	0	0	0	0	2	0	5	2	0	6	1	0
C2	0	0	0	0	0	0	0	2	0	7	0	0	0	0	1
D2	0	0	0	1	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0
A3	4	2	2	3	2	1	1	3	0	10	24	4	2	0	1
B3	4	2	1	5	0	2	2	5	2	16	20	4	3	1	1
C3	4	5	2	5	5	2	2	6	3	10	9	8	19	2	1
D3	1	3	1	4	1	0	0	2	0	20	9	6	2	1	1
A4	2	0	4	3	0	0	3	11	0	2	0	6	0	1	2
B4	1	0	0	1	0	1	1	3	0	0	7	8	2	1	0
C4	0	0	1	1	0	0	0	2	0	3	1	1	3	0	0
D4	0	0	0	1	0	0	0	1	0	4	4	4	6	2	0
A5	0	1	7	5	3	0	0	2	0	1	1	4	2	3	0
B5	2	2	0	3	1	1	1	1	0	4	4	2	0	1	0
C5	0	1	0	1	1	0	0	3	0	5	6	1	2	0	1
D5	1	7	0	3	3	0	5	2	3	6	9	6	1	1	1
A6	1	1	1	2	1	0	1	0	0	3	0	1	4	3	1
B6	1	1	1	5	0	0	1	2	0	0	4	2	14	0	0
C6	0	0	2	2	0	0	0	0	0	7	4	3	2	0	1
D6	0	0	1	2	0	0	1	0	0	4	3	6	0	2	1

Tabelle 19: Gesprächsbeiträge zusammengefasst, absolute Zahlen

Sprechersigle	3-vorgehen+glied	3-fragen	3-antwort+erg+helfen	3-rück+zuz	3-befehl	3-vorschlag	3-fest	3-arg+beleg	3-urteile	3-empfehlung	3-konzession	3-widerrede	3-unwissen+ich	3-witz	3-lach
A1	10	15	9	46	1	6	13	9	7	2	0	6	6	1	13
B1	3	5	11	48	2	2	7	21	7	3	0	14	11	4	17
C1	4	0	8	2	1	0	8	12	7	2	3	2	1	0	2
D1	3	6	11	7	3	0	5	32	6	5	4	15	16	3	7
A2	0	3	2	33	0	0	2	6	3	0	0	1	0	1	6
B2	7	3	1	26	0	7	5	12	1	1	0	0	2	0	5
C2	5	2	7	18	0	1	5	7	11	4	0	0	2	0	7
D2	7	1	7	28	3	1	11	14	4	0	0	1	0	0	3
A3	5	13	4	13	3	3	5	8	8	2	2	12	4	0	10
B3	8	4	11	22	3	4	10	17	5	3	1	13	7	2	16
C3	5	14	4	37	0	9	14	29	24	3	2	21	8	3	10
D3	1	4	6	22	0	2	6	17	4	1	1	9	2	0	20
A4	7	2	1	39	1	5	5	23	14	10	4	5	14	0	2
B4	5	2	4	26	2	1	8	18	4	5	0	3	4	0	0
C4	2	0	3	43	0	2	3	10	10	5	1	1	2	0	3
D4	6	3	6	38	0	3	4	4	3	2	0	1	1	0	4
A5	8	3	2	33	0	1	2	5	12	4	7	9	2	0	1
B5	1	0	6	8	1	1	2	7	0	4	0	9	2	0	4
C5	2	3	6	8	0	3	12	7	4	5	0	3	3	0	5
D5	5	5	3	10	0	2	6	10	4	7	0	14	7	3	6
A6	7	0	7	24	0	0	9	9	9	5	1	5	1	0	3
B6	2	6	3	57	0	1	6	5	6	3	1	7	3	0	0
C6	4	1	3	31	0	1	4	6	6	2	2	2	0	0	7
D6	7	2	10	29	1	3	14	18	11	7	1	2	1	0	4
	4.8	4.0	5.6	27.	0.9	2.4	6.9	12.	7.1	3.5	1.3	6.5	4.1	0.7	6.5

Tabelle 20: Gesprächsbeiträge zusammengefasst pro Minute

Sprechersigle	3-vorgehen+glied	3-fragen	3-antwort+erg+helfen	3-rück+zue	3-befehl	3-vorschlag	3-fest	3-arg+beleg	3-urteile	3-empfehlung	3-konzession	3-widerrede	3-unwissen+ich	3-witz	3-lach
A1	2.1	3.1	1.9	9.6	0.2	1.3	2.7	1.9	1.5	0.4	0.0	1.3	1.3	0.2	2.7
B1	0.6	1.1	2.3	10.	0.4	0.4	1.5	4.4	1.5	0.6	0.0	3.0	2.3	0.9	3.6
C1	1.3	0.0	2.6	0.6	0.3	0.0	2.6	3.8	2.2	0.6	1.0	0.6	0.3	0.0	0.6
D1	0.6	1.1	2.1	1.3	0.6	0.0	1.0	6.1	1.1	1.0	0.8	2.9	3.1	0.6	1.3
A2	0.0	1.7	1.1	18.	0.0	0.0	1.1	3.4	1.7	0.0	0.0	0.6	0.0	0.6	3.4
B2	2.6	1.1	0.4	9.6	0.0	2.6	1.9	4.4	0.4	0.4	0.0	0.0	0.7	0.0	1.9
C2	2.1	0.9	3.0	7.7	0.0	0.4	2.1	3.0	4.7	1.7	0.0	0.0	0.9	0.0	3.0
D2	1.9	0.3	1.9	7.6	0.8	0.3	3.0	3.8	1.1	0.0	0.0	0.3	0.0	0.0	0.8
A3	1.3	3.3	1.0	3.3	0.8	0.8	1.3	2.0	2.0	0.5	0.5	3.0	1.0	0.0	2.5
B3	1.4	0.7	1.9	3.9	0.5	0.7	1.8	3.0	0.9	0.5	0.2	2.3	1.2	0.4	2.8
C3	0.7	2.1	0.6	5.4	0.0	1.3	2.1	4.2	3.5	0.4	0.3	3.1	1.2	0.4	1.5
D3	0.3	1.0	1.6	5.7	0.0	0.5	1.6	4.4	1.0	0.3	0.3	2.3	0.5	0.0	5.2
A4	1.5	0.4	0.2	8.2	0.2	1.1	1.1	4.8	2.9	2.1	0.8	1.1	2.9	0.0	0.4
B4	1.4	0.5	1.1	7.1	0.5	0.3	2.2	4.9	1.1	1.4	0.0	0.8	1.1	0.0	0.0
C4	0.8	0.0	1.2	17.	0.0	0.8	1.2	4.1	4.1	2.1	0.4	0.4	0.8	0.0	1.2
D4	2.8	1.4	2.8	17.	0.0	1.4	1.9	1.9	1.4	0.9	0.0	0.5	0.5	0.0	1.9
A5	2.0	0.8	0.5	8.4	0.0	0.3	0.5	1.3	3.1	1.0	1.8	2.3	0.5	0.0	0.3
B5	0.5	0.0	3.2	4.3	0.5	0.5	1.1	3.8	0.0	2.1	0.0	4.8	1.1	0.0	2.1
C5	0.6	1.0	1.9	2.6	0.0	1.0	3.9	2.3	1.3	1.6	0.0	1.0	1.0	0.0	1.6
D5	1.2	1.2	0.7	2.4	0.0	0.5	1.5	2.4	1.0	1.7	0.0	3.4	1.7	0.7	1.5
A6	2.1	0.0	2.1	7.3	0.0	0.0	2.7	2.7	2.7	1.5	0.3	1.5	0.3	0.0	0.9
B6	0.6	1.9	0.9	17.	0.0	0.3	1.9	1.6	1.9	0.9	0.3	2.2	0.9	0.0	0.0
C6	1.5	0.4	1.1	11.	0.0	0.4	1.5	2.3	2.3	0.8	0.8	0.8	0.0	0.0	2.6
D6	1.3	0.4	1.9	5.4	0.2	0.6	2.6	3.4	2.1	1.3	0.2	0.4	0.2	0.0	0.8
	1.3	1.0	1.6	8.1	0.2	0.6	1.9	3.3	1.9	1.0	0.3	1.6	1.0	0.2	1.8

Tabelle 21: Stilmerkmale, alle Variablen, absolute Zahlen (Teil 1)

ISprechersigle	Anzahl Wörter	4-zögern	4-unfertig	4-äh	4-pause	4-rush	4-hedge	4-nachklapp	4-etc	4-diff	4-verstärken	4-express	4-geste	4-angliz	4-imitieren	4-metapher	4-fluch
A1	779	7	1	4	6	0	12	4	1	3	17	1	3	2	3	1	0
B1	818	6	5	1	4	1	9	1	3	2	11	5	5	5	4	1	0
C1	524	21	1	4	8	0	14	1	1	2	2	0	0	0	1	2	0
D1	1086	9	1	4	12	4	12	4	0	1	10	0	15	2	8	6	0
A2	214	2	0	0	1	0	4	3	1	1	2	0	0	0	0	0	0
B2	386	8	1	6	1	1	18	5	0	0	3	0	3	3	3	0	0
C2	440	1	0	0	3	0	12	1	1	1	10	1	0	1	1	0	0
D2	475	9	3	4	5	1	14	5	0	2	4	0	3	1	1	0	0
A3	754	5	2	2	2	0	10	1	0	6	10	1	12	1	2	0	0
B3	893	11	0	4	4	0	12	0	0	2	9	2	16	4	12	1	0
C3	1261	21	5	13	4	1	20	2	0	8	18	10	11	6	20	2	2
D3	606	4	1	1	4	0	7	1	0	4	4	1	12	2	7	1	1
A4	1049	11	6	5	6	4	43	5	3	0	21	3	8	1	6	0	0
B4	752	17	6	4	5	0	27	2	0	5	7	0	3	0	2	0	0
C4	447	14	0	3	2	4	24	5	0	2	6	0	0	1	4	0	0
D4	368	4	6	1	3	0	9	1	0	0	1	0	1	0	0	0	0
A5	739	12	1	9	11	4	34	1	0	7	6	0	4	2	4	0	0
B5	326	6	1	0	2	1	7	0	0	1	5	0	9	0	1	0	0
C5	586	7	0	6	10	0	24	1	0	3	3	0	0	2	1	2	0
D5	746	11	4	3	16	2	20	1	1	4	3	0	5	0	4	0	0
A6	601	8	0	4	11	0	16	2	0	7	2	0	0	0	0	0	0
B6	609	4	1	11	6	1	21	2	0	2	2	0	2	0	6	1	0
C6	430	6	2	3	7	2	25	0	0	3	1	0	3	0	3	0	0
D6	1042	15	7	8	32	0	41	2	2	2	7	0	1	0	4	1	0
	664	9.1	2.3	4.2	6.9	1.1	18.1	2.1	0.5	2.8	6.8	1.0	4.8	1.8	4.0	0.7	0.1

Stilmerkmale, alle Variablen, absolute Zahlen (Teil 2)

Sprechersigle	Anzahl Wörter	4-ellipse	4-reform	4-rep	4-frage	4-tag	4-befehl	4-appell	4-meinung	4-ich	4-wir	4-depers	4-man	4-meta	4-aber	4-ns	4-konj
A1	779	2	5	11	13	5	3	5	3	10	6	2	1	2	6	4	6
B1	818	6	4	5	9	3	4	0	2	14	2	2	4	3	7	14	1
C1	524	0	4	5	0	1	1	0	3	0	2	9	6	0	5	16	3
D1	1086	3	6	44	5	1	2	8	9	16	2	3	5	3	13	36	14
A2	214	1	0	0	2	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	5	2
B2	386	0	4	1	8	2	0	0	6	7	4	1	0	3	0	6	3
C2	440	2	0	0	4	0	0	1	7	2	5	0	3	0	1	14	11
D2	475	1	3	3	2	1	0	0	1	0	2	2	0	0	1	13	2
A3	754	0	6	16	9	5	7	3	7	3	9	1	0	0	11	6	3
B3	893	2	3	10	3	2	0	3	3	12	3	0	7	1	8	14	0
C3	1261	7	7	17	16	4	1	1	13	10	10	1	1	1	9	26	8
D3	606	2	3	2	5	0	0	1	7	4	0	6	2	1	2	3	0
A4	1049	2	13	15	3	4	1	6	18	11	5	1	9	2	7	34	17
B4	752	0	15	15	4	0	0	0	15	6	3	1	7	0	4	20	12
C4	447	1	1	6	0	0	0	0	1	2	0	0	2	1	0	8	7
D4	368	0	1	3	3	2	0	0	0	1	3	1	0	1	1	3	3
A5	739	0	8	37	3	5	0	0	18	3	7	0	10	5	9	14	5
B5	326	3	1	4	1	0	1	0	2	3	0	0	1	0	4	6	0
C5	586	1	5	16	2	1	0	1	8	3	5	1	2	1	3	12	4
D5	746	0	10	4	6	3	0	0	5	5	1	7	9	1	4	13	1
A6	601	2	4	8	3	1	0	0	7	3	2	4	6	1	2	16	7
B6	609	0	3	19	6	3	0	0	1	6	3	0	0	2	6	14	3
C6	430	0	3	5	2	2	1	0	2	1	5	0	0	1	3	4	4
D6	1042	2	15	32	5	6	0	1	6	2	3	1	6	3	5	33	0
	664	1.5	5.2	11.6	4.8	2.1	0.9	1.3	6.0	5.2	3.6	1.8	3.4	1.3	4.6	14.0	4.8

Tabelle 22: Stilmerkmale zusammengefasst, absolute Zahlen

Sprechersigle	Deckname	Anzahl Wörter	4-zögerpause	4-hedgingtag	4-refrep	4-verstärkenappell	4-expressives	4-meinung	4-alleich	4-wir	4-depers	4-man	4-ns
A1	Anita	779	18	21	16	22	12	3	13	6	2	1	4
B1	Beatrice	818	16	13	9	11	26	2	16	2	2	4	14
C1	Carla	524	34	16	9	2	3	3	3	2	9	6	16
D1	Daniela	1086	26	17	50	18	34	9	25	2	3	5	36
A2	Elsbeth	214	3	7	0	2	1	0	0	1	0	1	5
B2	Franziska	386	16	25	5	3	9	6	13	4	1	0	6
C2	Gertrud	440	4	13	0	11	5	7	9	5	0	3	14
D2	Hanna	475	21	20	6	4	6	1	1	2	2	0	13
A3	Ivan	754	11	16	22	13	16	7	10	9	1	0	6
B3	Jenny	893	19	14	13	12	37	3	15	3	0	7	14
C3	Karin	1261	43	26	24	19	58	13	23	10	1	1	26
D3	Laura	606	10	8	5	5	26	7	11	0	6	2	3
A4	Martin	1049	28	52	28	27	20	18	29	5	1	9	34
B4	Nathan	752	32	29	30	7	5	15	21	3	1	7	20
C4	Odette	447	19	29	7	6	6	1	3	0	0	2	8
D4	Priska	368	14	12	4	1	1	0	1	3	1	0	3
A5	Regula	739	33	40	45	6	10	18	21	7	0	10	14
B5	Susanne	326	9	7	5	5	13	2	5	0	0	1	6
C5	Thomas	586	23	26	21	4	6	8	11	5	1	2	12
D5	Ulrich	746	34	24	14	3	9	5	10	1	7	9	13
A6	Vinzenz	601	23	19	12	2	2	7	10	2	4	6	16
B6	Wendy	609	22	25	22	2	9	1	7	3	0	0	14
C6	Xenia	430	18	27	8	1	6	2	3	5	0	0	4
D6	Yvonne	1042	62	49	47	8	8	6	8	3	1	6	33
Mittelwert		664	20.2	22.3	16.8	8.1	13.5	6.0	11.2	3.6	1.8	3.4	14.0

Tabelle 23: Stilmerkmale zusammengefasst, pro 200 Wörter

Sprechersigle	Deckname	Anzahl Wörter	4-zögerpause	4-hedgingtag	4-refrep	4-verstärkenappell	4-expressives	4-meinung	4-alleich	4-wir	4-depers	4-man	4-ns
A1	Anita	779	4.6	5.4	4.1	5.6	3.1	0.8	3.3	1.5	0.8	1.0	4.6
B1	Beatrice	818	3.9	3.2	2.2	2.7	6.4	0.5	3.9	0.5	1.5	3.4	3.9
C1	Carla	524	13.0	6.1	3.4	0.8	1.2	1.2	1.2	0.8	5.7	6.1	13.0
D1	Daniela	1086	4.8	3.1	9.2	3.3	6.3	1.7	4.6	0.4	1.5	6.6	4.8
A2	Elsbeth	214	2.8	6.5	0.0	1.9	0.9	0.0	0.0	0.9	0.9	4.7	2.8
B2	Franziska	386	8.3	13.	2.6	1.6	4.7	3.1	6.7	2.1	0.5	3.1	8.3
C2	Gertrud	440	1.8	5.9	0.0	5.0	2.3	3.2	4.1	2.3	1.4	6.4	1.8
D2	Hanna	475	8.8	8.4	2.5	1.7	2.5	0.4	0.4	0.8	0.8	5.5	8.8
A3	Ivan	754	2.9	4.3	5.8	3.5	4.2	1.9	2.7	2.4	0.3	1.6	2.9
B3	Jenny	893	4.3	3.1	2.9	2.7	8.3	0.7	3.4	0.7	1.6	3.1	4.3
C3	Karin	1261	6.8	4.1	3.8	3.0	9.1	2.1	3.7	1.6	0.3	4.1	6.8
D3	Laura	606	3.3	2.6	1.7	1.7	8.6	2.3	3.6	0.0	2.6	1.0	3.3
A4	Martin	1049	5.3	9.9	5.3	5.1	3.8	3.4	5.5	1.0	1.9	6.5	5.3
B4	Nathan	752	8.5	7.7	8.0	1.9	1.3	4.0	5.6	0.8	2.1	5.3	8.5
C4	Odette	447	8.5	13.	3.1	2.7	2.7	0.5	1.3	0.0	0.9	3.6	8.5
D4	Priska	368	7.6	6.5	2.2	0.5	0.5	0.0	0.5	1.6	0.5	1.6	7.6
A5	Regula	739	8.9	10.	12.	1.6	2.7	4.9	5.7	1.9	2.7	3.8	8.9
B5	Susanne	326	5.5	4.3	3.1	3.1	8.0	1.2	3.1	0.0	0.6	3.7	5.5
C5	Thomas	586	7.9	8.9	7.2	1.4	2.1	2.7	3.8	1.7	1.0	4.1	7.9
D5	Ulrich	746	9.1	6.4	3.8	0.8	2.4	1.3	2.7	0.3	4.3	3.5	9.1
A6	Vinzenz	601	7.7	6.3	4.0	0.7	0.7	2.3	3.3	0.7	3.3	5.3	7.7
B6	Wendy	609	7.2	8.2	7.2	0.7	3.0	0.3	2.3	1.0	0.0	4.6	7.2
C6	Xenia	430	8.4	12.	3.7	0.5	2.8	0.9	1.4	2.3	0.0	1.9	8.4
D6	Yvonne	1042	11.9	9.4	9.0	1.5	1.5	1.2	1.5	0.6	1.3	6.3	11.9
	Mittelwert	664	6.8	7.1	4.5	2.2	3.7	1.7	3.1	1.1	1.5	4.0	6.8

7.4. Literatur

- Albert, Ruth & Marx, Nicole (2016): Empirisches Arbeiten in Linguistik und Sprachlehrforschung. Anleitung zu quantitativen Studien von der Planungsphase bis zum Forschungsbericht (3. überarbeitete und aktualisierte Auflage). Tübingen: Narr.
- Anderson, Cameron & Kilduff, Gavin J. (2009): Why Do Dominant Personalities Attain Influence in Face-to-Face Groups? The Competence-Signaling Effects of Trait Dominance. In: *Journal of Personality and Social Psychology* 96 (2), 491–503. <https://doi.org/10.1037/a0014201>
- Andresen, Liv (2015): Persönlichkeitsspezifische Sprachvariation. Eine empirische Untersuchung zum Zusammenhang von Extraversion und Nähesprachlichkeit (Germanistische Linguistik. Monografien Band 31). Hildesheim: Olms.
- Arnoux, Pierre-Hadrien, Xu, Anbang, Boyette, Neil, Jalal, Mahmud, Rama, Akiraju, & Vibha, Sinha (2017): 25 Tweets to Know You: A New Model to Predict Personality with Social Media. In: AAAI Publications, Eleventh International AAI Conference on Web and Social Media, 472–475.
- Ashton, Michael C., & Lee, Kibeom (2007): Empirical, Theoretical, and Practical Advantages of the HEXACO Model of Personality Structure. In: *Personality and Social Psychology Review* 11 (2). <https://doi.org/10.1177/1088868306294907>
- Auer, Peter (1996): From Context to Contextualization. In: *Links & Letters* 3, 11-28.
- Bakker-Piper, Angelique, & deVries, Reinout E. (2013): The Incremental Validity of Communication Styles Over Personality Traits for Leader Outcomes. In: *Human Performance* 26 (1), 1–19. <https://doi.org/10.1080/08959285.2012.736900>
- Barrick, Murray R., Parks, Laura & Mount, Michael K. (2005): Self-Monitoring as a Moderator of the Relationships between Personality Traits and Performance. In: *Personnel Psychology* 58, 745–767.
- Bendel, Sylvia (2007): Sprachliche Individualität in der Institution. Telefongespräche in der Bank und ihre individuelle Gestaltung. Habilitationsschrift Universität Bern. Tübingen: Francke.
- Bendel Larcher, Sylvia (2016): Buchbesprechung zu: Liv Andresen (2015): Persönlichkeitsspezifische Sprachvariation. Eine empirische Untersuchung zum Zusammenhang von Extraversion und Nähesprachlichkeit (Germanistische Linguistik. Monographien Band 31). Hildesheim: Olms. In: *Zeitschrift für Rezensionen zur germanistischen Sprachwissenschaft*. <https://doi.org/10.1515/zrs-2016-0006>
- Benwell, Bethan & Stokoe, Elisabeth (2016): Ethnomethodological and conversation analytical approaches to identity. In: Preece, Siân (Hrsg.):

- The Routledge Handbook of Language and Identity. London: Routledge, 66–82.
- Boyd, Ryan L. & Schwartz, Andrew H. (2020): Natural Language Analysis and the Psychology of Verbal Behavior: The Past, Present, and Future States of the Field. In: *Journal of Language and Social Psychology*, October. <https://doi.org/10.1177/0261927X20967028>
- Briese, Joschka (2016): Rezension zu: Maxi Kupetz (2016): *Empathie im Gespräch. Eine interaktionslinguistische Perspektive*. Tübingen: Stauffenburg. In: *Gesprächsforschung – Online-Zeitschrift zur verbalen Interaktion* 17, 260–273.
- Brinker, Klaus & Sager, Sven (2001): *Linguistische Gesprächsanalyse. Eine Einführung*. (3. durchgesehene und ergänzte Auflage). Berlin: Erich Schmidt.
- Brown, Penelope & Levinson, Stephen (1987): *Politeness. Some universals in language use*. (Studies in Interactional Sociolinguistics 4). Cambridge: University Press.
- Brünner, Gisela (1994): „Würden Sie von diesem Mann einen Gebrauchtwagen kaufen?“ Interaktive Anforderungen und Selbstdarstellung in Verkaufsgesprächen. In: Brünner & Graefen (Hrsg.), 328–350.
- Brünner, Gisela & Graefen, Gabriele (Hrsg.) (1994): *Texte und Diskurse. Methoden und Forschungsergebnisse der funktionalen Pragmatik*. Opladen: Westdeutscher Verlag.
- Brünner, Gisela & Pick, Ina (2020). Bewertungen sprachlichen Handelns und good practice in der Angewandten Gesprächsforschung. In: *Zeitschrift für Angewandte Linguistik* 72, 63–98.
- Bürkli, Beatrice (1999): *Sprachvariation in einem Grossbetrieb: Eine individuenzentrierte Analyse anhand sprachlicher Tagesläufe* (Basler Studien zur deutschen Sprache und Literatur 77). Tübingen: Francke.
- Butterworth, Judith (2015): Redewiedergabeverfahren in der Interaktion. Individuelle Variation bei der Verwendung einer kommunikativen Ressource (Sprache – Literatur und Geschichte. Studien zur Linguistik/Germanistik 47). Heidelberg: Winter.
- Cameron, Deborah (2015): Theoretical Issues for the Study of Gender in spoken Interaction. In: Pichler & Eppler (Hrsg.), 1-18.
- Connelly, Brian S. & Ones, Deniz S. (2010): An Other Perspective on Personality: Meta-Analytic Integration of Observers' Accuracy and Predictive Validity. In: *Psychological Bulletin* 136 (6), 1092–1122. <https://doi.org/10.1037/a0021212>
- Dannerer, Monika (2002): Allen Ernstes scherzen? Formen und Funktionen von Scherzen und Lachen in innerbetrieblichen Besprechungen. In: Becker-Mrotzek, Michael & Fiehler, Reinhard (Hrsg.):

- Unternehmenskommunikation. (Forum für Fachsprachen-Forschung 58).
Tübingen: Narr, 89–114.
- Deppermann, Arnulf (2008). *Gespräche analysieren*. (4. Auflage). Opladen:
Leske+Budrich.
- deVries, Reinout E., Bakker-Piper, Angelique, Konings, Femke E. & Schouten,
Barbara (2011): The Communication Styles Inventory (CSI): A Six-
Dimensional Behavioral Model of Communication Styles and Its Relation
With Personality. In: *Communication Research* 40 (4), 506–532.
<https://doi.org/10.1177/0093650211413571>
- deWinter, Joost C. F., Gosling, Samuel D. & Potter, Jeff (2016): Comparing the
Pearson and Spearman correlation coefficients across distributions and
sample sizes: A tutorial using simulations and empirical data. In:
Psychological Methods 21 (3), 273–290.
<https://doi.org/10.1037/met0000079>
- Ehlich, Konrad (1991): *Funktional-pragmatische Kommunikationsanalyse.
Ziele und Verfahren*. In: Flader, Dieter (Hrsg.): *Studien zur Empirie und
Methodologie der Pragmatik*. Stuttgart: Metzler, 127-143.
- Fiehler, Reinhard & Thimm, Caja (Hrsg.) (2003): *Sprache und
Kommunikation im Alter*. Neuauflage Radolfzell: Verlag für
Gesprächsforschung. [http://www.verlag-gespraechsforschung.de/2004/
alter/alter.pdf](http://www.verlag-gespraechsforschung.de/2004/alter/alter.pdf)
- Fleeson, William (2001): Toward a Structure- and Process-Integrated View of
Personality: Traits as Density Distributions of States. In: *Journal of
Personality and Social Psychology* 80 (6), 1011–1027.
<https://doi.org/10.1037//0022-3514.80.6.1011>
- Fobbe, Elke (2011): *Forensische Linguistik: eine Einführung*. Tübingen: Narr.
- Gall, Juliane (2019): *Disfluencies im Laufe des höheren Lebensalters. Eine
individuenzentrierte Längsschnittstudie*. Radolfzell: Verlag für
Gesprächsforschung. [http://www.verlag-gespraechsforschung.de/2019/
pdf/disfluencies.pdf](http://www.verlag-gespraechsforschung.de/2019/pdf/disfluencies.pdf)
- Galliker, Esther (2014): *Bricolage: Ein kommunikatives Genre im
Sprachgebrauch Jugendlicher aus der Deutschschweiz*. Bern: Lang.
- Gülich, Elisabeth (2002): *Reformulierungen*. In: Kolboom, Ingo, Kotschi,
Thomas & Reichel, Edward (Hrsg.): *Handbuch Französisch. Sprache,
Literatur, Kultur, Gesellschaft*. Berlin: Erich Schmidt, 350–357.
- Gunter, Barrie (2019): *Personality traits in online communication*. London:
Routledge.
- Held, Gudrun (2001): *Richtig kritisieren – eine Frage des höflicheren Stils?
Überlegungen anhand italienischer, französischer und österreichischer
Beispiele*. In: Lüger, Heinz-Helmut (Hrsg.): *Höflichkeit und*

- Höflichkeitsstile. (Cross-Cultural Communication 7). Frankfurt am Main: Lang, 113–128.
- Hindelang, Götz (1994): Sprechakttheoretische Dialoganalyse. In: Fritz, Gerd & Hundsnurscher, Franz (Hrsg.): Handbuch der Dialoganalyse. Tübingen: Niemeyer, 95–112.
- Hopper, Robert & LeBaron, Curtis (1998): How Gender Creeps into Talk. In: Research on Language and Social Interaction 31 (1), 59-74.
- IBM Watson (o. J.). Personality Insights. <https://www.ibm.com/watson/services/personality-insights/> (letzter Aufruf 4.12.2020).
- Jenkins, Laura & Reuber, Markus (2015): Quantifying qualitative observations in patients' talk to aid the differential diagnosis of transient loss of consciousness. In: Gesprächsforschung – Online-Zeitschrift zur verbalen Interaktion 16, 198–225.
- Johnstone, Barbara (1996): The Linguistic Individual. Self-Expression in Language and Linguistics. Oxford: University Press.
- Kallmeyer, Werner (2000): Sprachvariation und Soziostilistik. In: Häcki Buhofer, Anneliese (Hrsg.): Vom Umgang mit sprachlicher Variation: Soziolinguistik, Dialektologie, Methoden und Wissenschaftsgeschichte. Festschrift für Heinrich Löffler zum 60. Geburtstag. Tübingen: Francke, 261–278.
- Kallmeyer, Werner & Schütze, Fritz (1976): Konversationsanalyse. In: Studium Linguistik 1, 1–28.
- Kanning, Uwe P. (o. J.): Was verrät die Sprache über einen Menschen? <https://www.youtube.com/watch?v=t3xTmqd26bo> (letzter Aufruf 4.12.2020).
- Kauffer, Maurice (2013): Phraseologismen und "stereotype Sprechakte" im Deutschen und im Französischen. In: Linguistik Online, Bern Open Publishing, 119-138.
- Klemm, Michael (2011): Bilder der Macht. Wie sich Spitzenpolitiker visuell inszenieren (lassen) – Eine bildpragmatische Analyse. In: Diekmannshenke, Hajo, Klemm, Michael & Stöckl, Hartmut (Hrsg.): Bildlinguistik. Theorien – Methoden – Fallbeispiele. Berlin: Erich Schmidt, 187–210.
- Keyton, Joann (2018a): Interaction Analysis: An Introduction. In: Brauner, Elisabeth, Boos, Margarete & Kolbe, Michaela (Hrsg.): The Cambridge Handbook of Group Interaction Analysis. Cambridge: University Press, 3-19.
- Keyton, Joann (2018b): Interaction Process Analysis (IPA). In: Brauner, Elisabeth, Boos, Margarete & Kolbe, Michaela (Hrsg.): The Cambridge Handbook of Group Interaction Analysis. Cambridge: University Press, 441-450.

- Kohl, Leonard (2019): Sprechakte in der Interaktion – auf dem Weg zu einer interaktionalen und empirischen Sprechakttheorie. In: Meier, Simon et al. (Hrsg.): 50 Jahre Speech Acts. Bilanz und Perspektiven. Tübingen: Narr, 103-128.
- Kotthoff, Helga & Spencer-Oatey, Helen (Hrsg.) (2009): Handbook of intercultural communication. Berlin: De Gruyter.
- Kubczak, Hartmut (1989): Zum Verhältnis von „Langue“ und „Idiolekt“. In: Zeitschrift für Romanische Philologie 105, 1–27.
- Lee, Kibeom & Ashton, Michael C. (2004): Psychometric Properties of the HEXACO Personality Inventory. In: Multivariate Behavioral Research 39 (2), 329–358. https://doi.org/10.1207/s15327906mbr3902_8
- Leung, Shui-Kwan & Bond, Michael H. (2002): Interpersonal Communication and Personality: Self and Other Perspectives. In: Asian Journal of Social Psychology 4 (1), 69–86. <https://doi.org/10.1111/1467-839X.00076>
- Lykken, David T. (1968): Statistical Significance in psychological Research. In: Psychological Bulletin 70 (3).
- Mairesse, François, Walker, Marilyn, Mehl, Matthias R. & Moore, Roger M. (2007): Using Linguistic Cues for the Automatic Recognition of Personality in Conversation and Text. In: Journal of Artificial Intelligence Research 30, 457–500.
- Medoza-Denton, Rodolfo & Ayduk, Özlem (2012): Personality and Social Interaction. Interpenetrating Processes. In: Deaux, Kay & Snyder, Mark (Hrsg.): The Oxford Handbook of Personality and Social Psychology. Oxford: University Press, 446–466.
- Meer, Dorothee, & Pick, Ina (2019): Einführung in die Angewandte Linguistik. Gespräche, Texte, Medienformate analysieren. Stuttgart: Metzler.
- Mehl, Matthias R., Robbins, Megan L. & Holleran, Shannon E. (2012): How Taking a Word for a Word Can Be Problematic: Context-Dependent Linguistic Markers of Extraversion and Neuroticism. In: Journal of Methods and Measurement in the Social Sciences 3 (2), 30–50.
- Menz, Florian, & Frottier, Patrick (2017): Psychiatrische Beratung. Das psychiatrische Erstgespräch oder: Wie komme ich zu einem Zweitgespräch. In: Pick, Ina (Hrsg.): Beraten in Interaktion. Eine gesprächslinguistische Typologie des Beratens. Bern: Peter Lang, 139–162.
- Milano, Emma (2006): Personality Factors in Spoken Discourse. In: Encyclopedia of Language & Linguistics. (2nd edition), Band 9, 312–316.
- Moshagen, Morten, Thielmann, Isabel, Hilbig, Benjamin E. & Zettler, Ingo (2019): Meta-Analytic Investigations of the HEXACO Personality Inventory (-Revised). Reliability Generalization, Self–Observer Agreement, Intercorrelations, and Relations to Demographic Variables. In: Zeitschrift

- für Psychologie 227 (3), 186–194. <https://doi.org/10.1027/2151-2604/a000377>
- Müller, Andreas P. (1996): Reden ist Chefsache. Linguistische Studien zu sprachlichen Formen sozialer Kontrolle in innerbetrieblichen Arbeitsbesprechungen. (Studien zur deutschen Sprache 6). Tübingen: Narr.
- Müller, Robin (2009): Stimme und Persönlichkeit. Attribution von Persönlichkeitseigenschaften eines Sprechers anhand von physikalischen Parametern. Hildesheim: Franzbecker.
- Mundwiler, Vera, Kreuz, Judith, Müller-Feldmeth, Daniel, Luginbühl, Martin & Hauser, Stefan (2019): Quantitative und qualitative Zugänge in der Gesprächsforschung – Methodologische Betrachtungen am Beispiel einer Studie zu argumentativen Gruppendiskussionen. In: Gesprächsforschung – Online-Zeitschrift zur verbalen Interaktion 20, 323–383.
- Parks, Craig D. (2012): Personality Influences on Group Processes. The Past, Present, and Future. In: Deaux, Kay & Snyder, Mark (Hrsg.): The Oxford Handbook of Personality and Social Psychology. Oxford: University Press, 446–466.
- Pennebaker, James W., Mehl, Matthias R., & Niederhoffer, Kate G. (2003): Psychological Aspects of Natural Language Use: Our Words, Our Selves. In: Annual Review Psychology 54, 547–577. <https://doi.org/10.1146/annurev.psych.54.101601.145041>
- Pépin, Nicolas (Hrsg.) (2008): Studies on emotions in social interactions / Les émotions dans les interactions sociales / Emotionen in sozialen Interaktionen / Le emozioni nelle interazioni sociale. (bulletin vals-asla, 88).
- Pfeiffer, Martin (2010): Zur syntaktischen Struktur von Selbstreparaturen im Deutschen. In: Gesprächsforschung – Online-Zeitschrift zur verbalen Interaktion 11, 183–207.
- Pichler, Pia & Eppler, Eva M. (Hrsg.) (2015): Gender and spoken interaction. Basingstoke: Palgrave Macmillan
- Pietschmann, Judith (2011): Wahrnehmung und Wirkung von Persönlichkeitseigenschaften von Callcenteragenten auf den Gesprächsverlauf in Kundengesprächen. In: Hirschfeld, Ursula & Neuber, Baldur (Hrsg.): Erforschung und Optimierung der Callcenterkommunikation. Berlin: Frank & Timme, 59–93.
- Podsakoff, Philip M., MacKenzie, Scott B., Lee, Jeong-Y. & Podsakoff, Nathan P. (2003): Common Method Biases in Behavioral Research: A Critical Review of the Literature and Recommended Remedies. In: Journal of Applied Psychology 88 (5), 879–903.
- Rammsayer, Thomas & Weber, Hannelore (2016): Differentielle Psychologie – Persönlichkeitstheorien. (2., korrigierte Auflage). Göttingen: Hogrefe.

- Rissler-Pipka, Nanette (2019): Einleitung: Theorien von Autorschaft und Stil in Bewegung. Stilistik und Stilometrie in der Romania. In: Romanische Studien, Beihefte 6, 5–19.
<http://www.romanischestudien.de/index.php/rst/article/view/635>
- Sandig, Barbara (1986): Stilistik der deutschen Sprache. Berlin: De Gruyter.
- Saum-Aldehoff, Thomas (2012): Big Five. Sich selbst und andere erkennen (2. Auflage). Ostfildern: Patmos.
- Schall, Sabine (2011): Forensische Linguistik. In: Knapp, Karl-Heinz et al. (Hrsg.): Angewandte Linguistik: ein Lehrbuch. (3. Auflage). Tübingen: Francke, 600–618.
- Schmidt, Thomas, Schütte, Wilfried & Winterscheid, Jenny (2015): cGAT – Konventionen für das computergestützte Transkribieren in Anlehnung an das Gesprächsanalytische Transkriptionssystem 2 (GAT2). http://agd.ids-mannheim.de/download/cgat_handbuch_version_1_o.pdf
- Schreiber, Michael (2004): Sprechakte in Bedienungsanleitungen in sprachvergleichender Sicht. In: Lebende Sprachen 49 (2), 52–55.
- Schreiber, Marc, Müller, Ida M. & Morell, Caroline (2018): Handbuch HEXACO Personality Inventory Revised (HEXACO-PI-R). Zurich University of Applied Sciences ZHAW.
https://www.laufbahndiagnostik.ch/assets/de/Handbuch_Fragebogen_HEXACO-PI-R-3bc41893943d07c12f96086d8fc41bf8713a7953b1292406389f56bb1d5dca4c.pdf
- Schubert, Franziska (2008): Sprache und Persönlichkeit. Differentielles Ausdrucksverhalten unter Berücksichtigung der Sprachsituation. Dissertation TU Dresden.
<http://webdoc.sub.gwdg.de/ebook/dissts/Dresden/Schubert2008.pdf>
- Schwarz-Friesel, Monika (2013): Sprache und Emotion (2., aktual. und erw. Aufl). Tübingen: Francke.
- Schwartz, Andrew H. et al. (2013): Personality, Gender, and Age in the Language of Social Media: The Open-Vocabulary Approach. In: PLOS ONE. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0073791>
- Searle, John R. (1976): A Classification of Illocutionary Acts. In: Language in Society 5 (1), 1–23.
- Seibert, Scott E. & DeGeest, David S. (2017): The Five Factor Model of Personality in Business and Industry. In: Widiger, Thomas A. (Hrsg.): The Oxford Handbook of the Five Factor Model. Oxford: University Press, 381–401.
- Selting, Margret (2007): Beendigung(en) als interaktive Leistung. In: Hausendorf, Heiko (Hrsg.): Gespräch als Prozess. Linguistische Aspekte der Zeitlichkeit verbaler Interaktion. Tübingen: Narr, 307–338.

- Selting, Margret (2012): *Prosodie im Gespräch: Aspekte einer interaktionalen Phonologie der Konversation*. Tübingen: Niemeyer.
- Selting, Margret et al. (2009) *Gesprächsanalytisches Transkriptionssystem 2 (GAT 2)*: In: *Gesprächsforschung – Online-Zeitschrift zur verbalen Interaktion* 10, 353–402.
- Spiegel, Carmen (2006): *Unterricht als Interaktion. Gesprächsanalytische Studien zum kommunikativen Spannungsfeld zwischen Lehrern, Schülern und Institution*. Mannheim: Verlag für Gesprächsforschung.
- Spiegel, Carmen & Spranz-Fogasy, Thomas (2003): *Zur Methodologie der Handlungsstrukturanalyse von Gesprächen*. In: Iványui, Zsuzsanna & Kertész, András (Hrsg.): *Gesprächsforschung. Tendenzen und Perspektiven*. Debrecener Arbeiten zur Linguistik 10. Frankfurt am Main: Peter Lang, 243–258.
- Spranz-Fogasy, Thomas (1997): *Interaktionsprofile. Die Herausbildung individueller Handlungstypik in Gesprächen*. Opladen: Westdeutscher Verlag.
- Stemmler, Gerhard, Hagemann, Dirk, Amelang, Manfred & Spinath, Frank M. (2016): *Differentielle Psychologie und Persönlichkeitsforschung* (8. überarbeitete Auflage). Stuttgart: Kohlhammer.
- Stivers, Tanya (2015): *Coding Social Interaction: A Heretical Approach in Conversation Analysis?* In: *Research on Language and Social Interaction* 48 (1), 1–19. <https://doi.org/10.1080/08351813.2015.993837>
- Vedel, Anna (2016): *Big Five personality group differences across academic majors: Asystematic review*. In: *Personality and Individual Differences*, 92, 1–10.