



Universität Potsdam

Margret Selting

Ebenenwechsel und Kooperationsprobleme in einem Sozialamtsgespräch

first published in:
Zeitschrift für Sprachwissenschaft 4 (1985)1, ISSN: 0721-9067, S. 68-89

Postprint published at the Institutional Repository of the Potsdam University:
In: Postprints der Universität Potsdam
Philosophische Reihe ; 42
<http://opus.kobv.de/ubp/volltexte/2010/4187/>
<http://nbn-resolving.de/urn:nbn:de:kobv:517-opus-41871>

Postprints der Universität Potsdam
Philosophische Reihe ; 42

Ebenenwechsel und Kooperationsprobleme in einem Sozialamtsgespräch

Anhand der Analyse eines Gesprächs zwischen einem Beamten und einer Klientin im Sozialamt wird gezeigt, daß die Interaktionspartner auf unterschiedlichen Gesprächsebenen – einer formellen und einer informellen – handeln und sich diese Ebenen durch diskrete formale und funktionale Indikatoren wie Sprechstile und Stilwechsel und die Signalisierung dominanter Funktionen der Kommunikation wechselseitig anzeigen. Der Wechsel der Ebenen durch den Beamten führt zu Kooperationsproblemen zwischen den Teilnehmern, da die Klientin, die selbst nur auf der informellen Ebene handelt, die Handlungen des Beamten auf der formellen Ebene nicht versteht und nicht mit ihren eher an alltagsweltlicher Kooperativität orientierten Kooperationserwartungen vereinbaren kann.¹

1. Einleitung

Im Bereich der Erforschung institutioneller Kommunikation wird häufig eine Unterscheidung zwischen eher „funktionaler“ und eher „dysfunktionaler“ Kommunikation gemacht oder impliziert. Als ‘funktional’ werden solche Sequenzen und Interaktionsschemata bezeichnet, die auf institutionelle Zwecke oder explizite Regelungen beziehbar sind. ‘Dysfunktional’ sind solche Sequenzen, die nicht oder nur widersprüchlich auf institutionelle Zwecke oder Regelungen beziehbar sind.

Ehlich/Rehbein (1980: 343) schlagen als zusammenfassenden Terminus für „die scheinbar für die Institution dysfunktionale Kommunikation“ den ‘homilischen Diskurs’ vor, stellen sich diesen aber sehr heterogen und nach meinem Verständnis als eher aus dem „offiziellen“ Geschehen ausgegliedert vor: „Pausengespräche“ in verschiedenen Institutionen, „der Schwatz beim Einkauf, am Brunnen, an der Pforte, bei der Arbeit usw., Unterhaltungen, Konversationen“ (343). Zumindest in den angeführten Beispielen liegen gegenüber der „offiziellen“, „funktionalen“ Kommunikation z. T. andere Kontextbedingungen und eine andere Teilnehmerkonstellation vor.

Gülich (1981: 440ff.) analysiert demgegenüber „dysfunktionale Einschübe“, d. h. solche Handlungssequenzen, die in die „offizielle“, „funktionale“ Kommunikation quasi nebensequenzartig eingeschoben sind und dieselbe Teilnehmerkonstellation aufweisen. Bei der Charakterisierung derartiger Sequenzen als „dysfunktional“ betont sie aber die Notwendigkeit, die Perspektiven der Kommunikationsteilnehmer, die solche Sequenzen initiieren oder sie evtl. durch ihre

Reaktion als „dysfunktional“ kategorisieren, zu berücksichtigen (Gülich 1981: 443 und Gülich 1980: 376ff.). Weiterhin ist zu fragen, wenn diese Sequenzen hinsichtlich des institutionellen Handlungsschemas als dysfunktional kategorisiert werden, welche anderen Funktionen, z. B. hinsichtlich der Kooperations-sicherung oder der Beziehungskonstitution, sie erfüllen. Von Quasthoff (1979) werden z. T. ähnliche Phänomene als Rahmenwechsel analysiert.

Der Bereich der sogenannten „funktionalen“ Kommunikation in Institutionen ist jedoch ebenfalls nicht homogen. Teilweise finden sich auch hier Sequenzen, die formal und funktional Ähnlichkeiten mit der sogenannten „dysfunktionalen“ Kommunikation haben, aber durchaus auf das institutionelle Handlungsschema bezogen sind. Dies legt nahe, daß eine Unterscheidung ‘funktional’ versus ‘dysfunktional’ zu grob ist und die Beziehungen beider Bereiche zueinander damit eher verwischt werden.

Im folgenden möchte ich eine Unterscheidung zwischen einer „formellen“ und einer „informellen“ Ebene im Bereich der sogenannten „funktionalen“ Kommunikation vorschlagen. ‘Rahmenwechsel’ im Sinne von Quasthoff (1979) wären hierbei eine spezielle Kategorie innerhalb der formellen Ebene, die mit dieser einige formale und funktionale Aspekte teilen. Für „dysfunktionale Einschübe“ im Sinne von Gülich (1981) müßte jeweils untersucht werden, ob sie lediglich einen Ebenenwechsel oder auch einen Rahmenwechsel konstituieren. Kontextuell ausgegliederte Kommunikation in Institutionen wie z. B. Pausengespräche wären hiervon getrennt zu behandeln. Es muß empirisch untersucht werden, worin diese Ebenen bestehen (sie können je nach Institution sehr unterschiedlich sein; vgl. die Unterscheidung zwischen institutionell geregelter und institutionenspezifischer Kommunikation bei Gülich 1981), wie sie angezeigt werden, und in welcher Beziehung sie zueinander stehen. Weiterhin wäre im Sinne von Gülich (1981) zu fragen, wer welche Ebenen bzw. Ebenenwechsel initiiert, wie der Kommunikationspartner sie interpretiert und bewertet, und welche Konsequenzen sie für den weiteren Kommunikationsverlauf haben.

Am Beispiel der Kommunikationsprozesse in einem Sozialamtsgespräch aus dem „Sonderkorpus Sozialamtsgespräche“ des Instituts für deutsche Sprache,² das im Ruhrgebiet aufgezeichnet wurde, möchte ich hier zeigen,

- (1) daß die Kommunikationspartner auf unterschiedlichen Ebenen handeln, und
- (2) wie daraus, daß sie auf unterschiedlichen Ebenen handeln, Kooperationsprobleme entstehen.

1 Ausgearbeitete Version eines Vortrags auf der DGfS-Tagung Februar 1984 in Bielefeld. Ich danke all denen, die vor, bei und nach der Tagung durch kritische Diskussion und Ideenspenden zur Entstehung und Ausarbeitung meiner Analyse beigetragen haben.

2 Dem Institut für deutsche Sprache, Mannheim, danke ich für die Erlaubnis, das Gespräch zu veröffentlichen. Das Gespräch stammt aus dem Korpus, das Angelika Wenzel (1984) u. a. bearbeitete.

Im folgenden werde ich zunächst die Begriffe der „formellen“ und der „informellen“ Ebene oder Organisation kurz diskutieren. Im 3. Abschnitt werde ich dann untersuchen, wie sich die Interaktionspartner selbst wechselseitig anzeigen, auf welcher Ebene sie handeln. Gegen Ende des Abschnitts wird andiskutiert, in welcher Beziehung die Ebenen zueinander stehen können. Im 4. Abschnitt werden die Reaktionen der Interaktionspartner auf Ebenenwechsel näher analysiert. Hierbei wird herausgearbeitet, wie die Reaktionen der Klientin auf Kooperationsprobleme hindeuten, die diese mit den Ebenenwechseln des Beamten hat. Im 5. Abschnitt werden die wichtigsten Analyseergebnisse zusammengefaßt, es wird außerdem auf offene Fragen hingewiesen. Der Anhang enthält die Transkriptionserläuterungen und das Gesprächstranskript.

2. „Formelle“ und „informelle“ Ebene

Die Unterscheidung zwischen formeller und informeller Ebene oder Organisation kommt aus der Organisationssoziologie. Dort bezeichnete 'formelle Organisation' ursprünglich die offizielle, auf hierarchische und statusmäßige Sozialbeziehungen begründete Organisation und 'informelle Organisation' die nichtoffiziellen, solidarischen oder anderen Gruppenbildungen (vgl. Burisch 1973 und Luhmann 1964). Für die linguistische Untersuchung institutioneller Kommunikation knüpfen Ehlich/Rehbein (1980) offenbar an diese Unterscheidung an. Die Analyse der Beziehungen beider Ebenen zueinander steht – wie sie betonen – noch am Anfang.

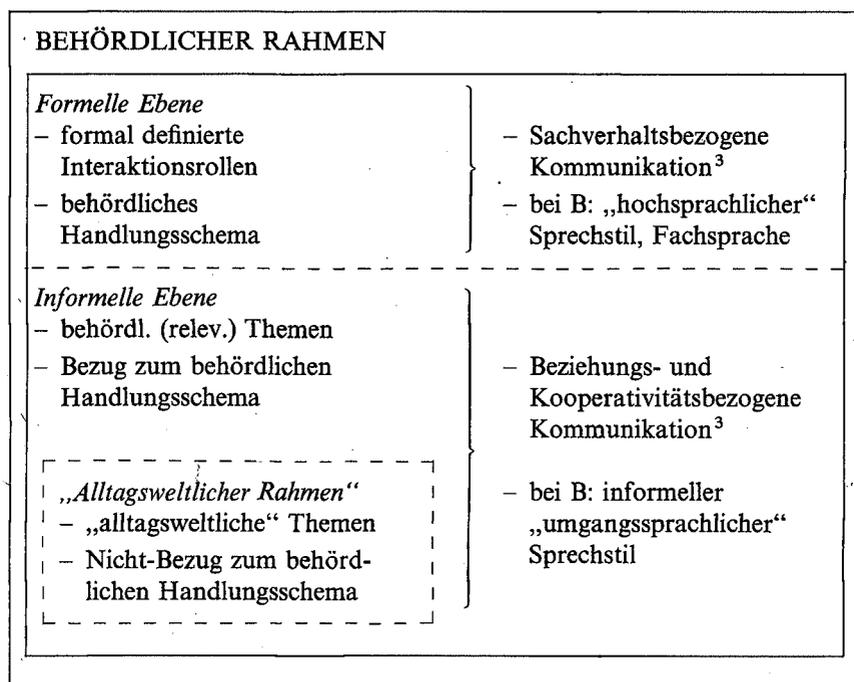
Eine an Handlungstypen orientierte und somit eine andere Analyseebene betreffende Unterscheidung zwischen formeller und informeller Organisation macht Habermas (1981) in seiner „Theorie des kommunikativen Handelns“, wenn er über „formal organisierte Handlungsbereiche“ schreibt. Dazu rechnet er auch die öffentliche Verwaltung. Im Bereich der formellen Organisation besteht, bedingt durch den rechtlichen Rahmen, eine Präferenz für „zweckrationales“ Handeln. Der Bereich der informellen Organisation ist dann der, in dem „lebensweltliche Orientierungen“ und „verständigungsorientiertes“ Handeln in die Organisation eingehen oder diese bestimmen. Die Habermasschen Handlungstypen sollen hier wegen ihres eher theoretisch-deduktiven Charakters sowie wegen ihres engen Verständigungsbegriffs (Herstellung von Konsens über Geltungsansprüche; in dieser Kritik folge ich Kindt/Weingarten 1984) nicht übernommen werden. Die Idee, eine formelle und eine informelle Ebene auch beim Gespräch zu unterscheiden, scheint jedoch im Hinblick auf das vorliegende Gespräch intuitiv einleuchtend. Allerdings ist empirisch zu untersuchen,

- (1) *was* die jeweiligen Ebenen konstituiert und *ob* und *wie* sich die Kommunikationspartner gegenseitig anzeigen, auf welcher Ebene sie handeln; und
- (2) *ob* und *wie* sich die Kommunikationspartner signalisieren, wie sie selbst Ebenenwechsel interpretieren.

Mit (2) ist bereits die Frage nach der Funktion angedeutet, die die Interaktionspartner selbst den Ebenenwechseln zuschreiben bzw. die Frage nach der Beziehung der Ebenen zueinander. Habermas (1981: 460) stellt eine auch für die vorliegende Analyse interessante These auf: Organisationsmitglieder handeln verständigungsorientiert *unter Vorbehalt*. D. h., der Bereich der informellen und verständigungsorientierten Kommunikation kann nach Belieben umdefiniert werden in eine formelle und zweckrationale Organisation, in der nicht mehr kommunikativ Konsens erzielt werden muß. Hierbei wäre allerdings zu untersuchen, ob diese These auch auf den hier analysierten Grenzbereich, nämlich auf Situationen mit Publikumskontakt, zutrifft.

3. Analyse der Gesprächsebenen

Die folgende Analyse ist in den Schemata 1 und 2 zusammengefaßt.



Schema 1: Ebenen und Rahmen der Interaktion

3 *Dominante Funktionen der Kommunikation*: Sachverhaltsbezogene Kommunikation als Kommunikation über Sachverhalte vs. Kommunikation, in der gegenüber den Sachverhalten die Beziehungsebene oder die Kooperationsgrundlage in den Vordergrund rückt, z. B. bei Konsenssicherungen.

| <i>Zeilen:</i> | <i>Gesprächsphasen:</i> | <i>Komponenten des Handlungsschemas:</i> |
|----------------|-------------------------|--|
| 1–10 | Phase 1 | (Gesprächseröffnung) |
| 9/11–52 | Phase 2 | <i>Anliegensformulierung</i> für das erste, von B definierte Anliegen (B) (Z. 9/11–13) <i>Voraussetzungsprüfung</i> für das erste Anliegen (B) (Z. 13/15–18, 21–24, 44/46–52) |
| 53–96 | Phase 3 | <i>Subsumption</i> des Falles unter sozialhilfrechtliche Kategorien (B) (Z. 67/69–75?) |
| 97–115 | Phase 4 | <i>Anliegensformulierung</i> für das zweite Anliegen: Beantragung von Schuhen (K) (Z. 97–104/6) <i>Voraussetzungsprüfung</i> für das zweite Anliegen (B) (Z. 110–115?) |
| 116–119 | Nebensequenz (K) | |
| 120–146 | Phase 5 | <i>Entscheidungskundgabe</i> über Aktenerklärung und über beide Anliegen (Z. 120–146) |
| 147–152 | Phase 6 | (Gesprächsbeendigung) |

Schema 2: Grobphasierung: Komponenten des behördlichen Handlungsschemas „Bewilligungsverfahren“

Zunächst zu Schema 1. Im Hinblick auf den institutionellen Kontext kann man im vorliegenden Gespräch davon ausgehen, daß ein „*behördlicher Rahmen*“ quasi als übergeordneter Kontextrahmen fungiert. Im konkreten Gespräch kann man zunächst unterscheiden zwischen den Sequenzen, die sich auf das behördliche Handlungsschema beziehen, und solchen, die einen solchen Bezug *nicht herstellen*. Die Sequenzen, die rechtlich und ordnungsmäßig vordeterminiert sind und damit das behördliche Handlungsschema ‘Bewilligungsverfahren’ konstituieren, können teils einer *formellen* und teils einer *informellen* Ebene der Kommunikation zugeordnet werden.

Hier werden die folgenden Komponenten, die z. T. zu groben Gesprächsphasen zusammengefaßt werden können, im Gesprächsverlauf durchgeführt (siehe Schema 2). In der 2. Phase (Z. 9/11-52) werden die *Anliegensformulierung* und die *Voraussetzungsprüfung* für das erste, von B definierte Anliegen, für das er K offenbar aufs Amt bestellt hat, durchgeführt: Weiterzahlung der Sozialhilfe an

Familie K. In der 3. Phase (Z. 53-96) wird die *Subsumption des Falles unter sozialhilferechtliche Kategorien* geleistet. Die *Anliegensformulierung* und *Voraussetzungsprüfung* für ein zweites, von K. vorgebrachtes Anliegen, die Beantragung von Schuhen, werden in der 4. Phase des Gesprächs (Z. 97-115) durchgeführt. Die *Entscheidungskundgabe* B's über beide Anliegen, u. a. im Rahmen des Vorlesens einer schriftlichen Aktenerklärung, wird hier einer 5. Phase (Z. 120-146) zugeordnet.

Als konstitutives Merkmal dieses Handlungsschemas gilt u. a. die formale Definition der Interaktionsbeziehung zwischen dem Beamten B, der Entscheidungen trifft, und der Klientin K, die von diesen Entscheidungen abhängig ist und sie nur geringfügig beeinflussen kann.

Für die Ebenenanalyse gehe ich jetzt von den „klarsten Fällen“ auf der informellen Ebene aus und arbeite mich zur formellen Ebene hoch. Dabei berücksichtige ich jeweils zuerst B's Ebenensignalisierungen und dann K's. Für die Zuordnung werden jeweils einige Stellen im Transkript benannt, aber aus Platzgründen nicht zitiert.

Zu den Sequenzen, in denen ein Bezug zum behördlichen Handlungsschema *nicht hergestellt* (!) wird, gehören diejenigen, in denen sich B und K über die privaten und häuslichen Verhältnisse der K unterhalten, insbesondere also in der 2. Phase, Z. 19f. und 25-44f. und Z. 53-66/68 der 3. Phase. Wenn diese global einem eher „alltagsweltlichen“ oder „persönlich-privaten“ Rahmen⁴ zugeordnet werden können, dann verwendet B als sprachliche Indikatoren oder Signale der Initiation eines solchen „alltagsweltlichen“ Rahmens die folgenden:

- (1) *Themenwahl* aus dem semantischen Feld 'Ehe und Familie';
- (2) *Nicht-Herstellung eines Bezugs zum behördlichen Handlungsschema*: z. B. wird durch die unfokussierten Fragen des Typs „wat macht X?“ diese Frage quasi vom Handlungsschema abgekoppelt und der K die Fokussierung überlassen. Allerdings wird das Thema 'Mann der K' in Z. 21 sofort wieder ans behördliche Schema angekoppelt;
- (3) *Stilwechsel*⁵: die Verwendung der lexikalischen Form [Männer] (Z. 19) anstatt der sonst gebrauchten Form [Mann] und die Verwendung der morphophonemischen Form [wat] anstelle von [was] indizieren beide einen informellen, umgangssprachlichen Sprechstil, der mit dem eher hochsprachlichen Sprechstil B's an anderen Stellen kontrastiert.

Hinsichtlich der Verwendung der Formen [wat] und [dat] ergibt sich im vorliegenden Gespräch eine interessante Distribution: Während K diese Formen fast

4 Der Begriff des „Rahmens“ ist in Anlehnung an Goffman (1980) und Quasthoff (1979) gewählt.

5 Zur Definition dieser Kategorie siehe Selting (1983). Auf die Frage, inwiefern es gerechtfertigt ist, anhand einzelner Stilmarkierer von Stil bzw. Sprechstil zu sprechen, kann hier nicht eingegangen werden. Vgl. aber Selting (1985). – Ausdrücke aus dem Transkript werden durch [] ausgezeichnet.

durchgängig verwendet, differenziert B sehr genau. Sie treten einerseits im genannten „alltagsweltlichen Rahmen“ auf, und andererseits in den Sequenzen, in denen die Gesprächseröffnung stattfindet (Z. 1–10), und dort, wo B der K nähere Erläuterungen zur vorgelesenen Entscheidung gibt (Z. 137–146). In diesen letztgenannten Sequenzen wird ein Bezug zur Situation und zum Handlungsschema hergestellt.

Aufgrund der folgenden Gemeinsamkeiten lassen sich sowohl die zuletzt genannten Sequenzen als auch die Sequenzen des „alltagsweltlichen Rahmens“ zu einer *informellen Ebene des Gesprächs* zusammenfassen:

- (1) Formal sind sie durch B's Verwendung des informellen, umgangssprachlichen *Sprechstils* gekennzeichnet.
- (2) Funktional gesehen beziehen sie sich vorwiegend (aber natürlich nicht nur!) auf die *Beziehungsebene* der Kommunikation oder sichern und demonstrieren *Kooperativität*⁶: in der Gesprächseröffnung auf die Gefühle der K angesichts der Aufnahmesituation; in der 2. und 3. Phase zeigt B Interesse an den privaten Verhältnissen der Familie K; in den Erläuterungen B's in der 5. Phase wird Konsens und Kooperativität demonstriert und gesichert, hier verwendet B auch die vertraulichere Anrede [Euch] in Z. 138.

Die bisher betrachteten informellen Sequenzen wurden von B initiiert und in einigen Fällen auch eindeutig von B beendet. Aber auch K initiiert Sequenzen, die aufgrund des Themas und ihres dominanten Kooperationsbezuges der informellen Ebene zugeordnet werden können: vor allem die Initiierung des Themas 'Kinderkrankheit' in Z. 36 und die Art und Weise der Formulierung ihres Anliegen, Schuhe zu beantragen, in Z. 97ff. Darauf komme ich noch genauer zurück. Sprechstilistische Merkmale werden von K nicht als Signalisierungsmittel verwendet: Sie verwendet durchgehend einen informellen umgangssprachlichen Sprechstil und scheint auch durchgehend auf der informellen Ebene zu handeln.

Für die *formelle Ebene des Gesprächs* ist bei B charakteristisch, daß er einen hochsprachlichen Sprechstil und etliche fachsprachliche Termini gebraucht, wie z. B. [Veränderungsbescheid], [zur Gewährung von Hilfe zum Lebensunterhalt], [Bestandteil der Leistung] usw. Die Kommunikation auf dieser Ebene ist dominant „sachverhaltsbezogen“.⁶ K handelt offenbar überhaupt nicht auf dieser Ebene.

Die bei der Analyse der Ebenen und Rahmen gefundenen Indikatoren geben uns einen systematischen Hinweis darauf, welche Ebenen die Interaktanten sich

6 Die Begriffe der „sachverhaltsbezogenen“ und der „beziehungs-“ und „kooperativitätsbezogenen“ Kommunikation sind gegenüber den Begriffen der „referentiellen“ und „phatischen“ Funktion bei Jakobson (1969) als Begriffe auf einer konkreteren Ebene der Funktionen des Sprechens innerhalb des spezifischen Kontextes intendiert (vgl. auch die interaktiven Funktionen von Erzählungen bei Quasthoff 1980). Auf dieser konkreteren Ebene sind z. B. phatische Funktionen von kooperativitätsbezogenen und/oder beziehungsbezogenen Funktionen zu unterscheiden.

wechselseitig signalisieren. Während B also sowohl auf der formellen als auch auf der informellen Ebene handelt, signalisiert K nur die informelle Ebene.

Wenn diese Ebenen anhand der genannten Kriterien unterschieden werden können, so bleibt die Frage, in welcher *Beziehung* sie zueinander stehen. Durch gesetzliche Regelungen ist bereits eine mögliche Beziehung vorgegeben: Die „Agenten“ der Institution sind dazu berechtigt, einerseits Einsicht in die häuslichen Verhältnisse der Klienten zu nehmen (z. B. durch Hausbesuche und durch Befragung), und andererseits bestimmte Motivationslagen der Klienten (z. B. Arbeitsbereitschaft) zu prüfen, um deren Leistungsberechtigung festzustellen (vgl. Bundessozialhilfegesetz, insbes. §§ 20 und 25). Eine ähnliche Beziehung ist in der genannten Habermas-These impliziert: die Möglichkeit, die informelle Ebene behördlicherseits strategisch auszunutzen, um z. B. relevante Informationen einzuholen, die Konsequenzen hinsichtlich der Ausnutzung bzw. Nicht-Ausnutzung von Ermessensspielräumen oder auch der Leistungsbewilligung haben.

Im vorliegenden Gespräch ist nicht feststellbar, ob B's Ebenenwechsel strategische Funktionen in Bezug auf das Handlungsschema erfüllen. Es ist aber analysierbar, wie K auf diese Ebenenwechsel reagiert. Wenn man sich diese Reaktionen K's genauer ansieht, werden m. E. Kooperationsprobleme sichtbar. Mit diesen werde ich mich im nächsten Abschnitt beschäftigen.

4. Analyse von Kooperationsproblemen

Unter 'Kooperation' wird hier „Kooperativität“ im Sinne der Konversationsanalyse verstanden. Kallmeyer/Schütze (1976: 9) beziehen den Begriff der Kooperativität auf die „Bedingungen der Möglichkeit von Kommunikation“, die dadurch sichergestellt werden, daß die Interaktionsteilnehmer vor allem die von Alfred Schütz formulierten Sozialitätsidealisationen der Austauschbarkeit der Standpunkte und der Kongruenz der Relevanzsysteme durchhalten können. Die praktische Relevanz von Kooperativität bei der Gesprächsorganisation wird wie folgt beschrieben: „Die Kooperativität der Beteiligten besteht darin, daß sie sich so verhalten, daß es ihnen möglich ist, die grundlegenden Unterstellungen [die o. g. Idealisationen, M. S.] durchzuhalten. Vielfach geschieht das mehr oder weniger automatisch. Wenn jedoch Verständigungs- und Interaktionsprobleme auftauchen, sind zusätzliche Anstrengungen notwendig, um das Interaktionsfundament zu sichern: die Beteiligten geben sich Mühe, nicht falsch verstanden zu werden; sie beteuern oder demonstrieren, daß sie das Anliegen des Partners genauso ernst nehmen wie er selbst; daß sie in der Lage sind, seine Perspektive zu übernehmen usw.“ (Kallmeyer/Schütze 1976: 9f.). Diese Formulierung faßt einige der Erwartungen zusammen, die Kommunikationsteilnehmer allgemein und nicht nur in Problemsituationen in idealtypischen, weitgehend „herrschaftsfreien“, alltagsweltlichen Gesprächen zugrundelegen. Insgesamt

scheinen sich diese Erwartungen auch an den Regeln und konditionellen Relevanzen der Gesprächsorganisation, an den Normalformen der Handlungskonstitution wie auch an den von Goffman (z.B. 1978) dargestellten Regeln der Imagepflege als Teilaspekt der Beziehungskonstitution und -sicherung zu orientieren.

Wenn grundlegende Erwartungen eines Kooperationspartners nicht erfüllt werden, können Kooperationsprobleme entstehen. In alltagsweltlicher Kommunikation müßten sie zur Sicherung der Interaktionsbasis bearbeitet und damit die Situation „renormalisiert“ werden. Analog zur Beschreibung von Verständigungsproblemen in Relation zu Verstehenserwartungen der Beteiligten durch Kindt/Weingarten (1984) wären dann Kooperationsprobleme in Relation zu den Kooperationserwartungen der Beteiligten zu beschreiben. Kooperationsprobleme wären dann das Resultat unterschiedlicher bzw. bei einem Interaktionspartner nicht-erfüllter Kooperations- oder Kooperativitätserwartungen.

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

Im vorliegenden Gespräch treten *Kooperationsprobleme* dann auf, wenn die Kooperations- oder Kooperativitätserwartungen der K, die sich eher an alltagsweltlicher Kommunikation orientieren, von B nicht erfüllt werden und auch keine Renormalisierungsarbeit geleistet wird. Besonders deutlich wird dies dort, wo B und K in der 4. Phase gleichzeitig auf unterschiedlichen Ebenen handeln: B auf der formellen und K auf ihrer informellen Ebene.

Die Kooperationsprobleme werden im Gespräch selbst weder explizit manifestiert noch bearbeitet, sondern sind nur aus der Analyse des gesamten Gesprächsverlaufs zu erschließen, vor allem aus widersprüchlichen Handlungen der Kommunikationspartner. Dies scheint typisch für Bürger-Verwaltungs-Kommunikation zu sein.

Im folgenden werde ich vor allem solche Stellen im Transkript berücksichtigen, wo Kooperationsprobleme auftreten oder sich andeuten. In der 2. und 3. Phase werden Stellen analysiert, in der sich Kooperationsprobleme andeuten. In der 4. Phase wird das Kooperationsproblem schließlich manifest, wenn K das dort vorgebrachte Anliegen wieder zurückzieht, obwohl sie anspruchsberechtigt ist.

In den Z.19 und 25/27 der 2. Phase und 53/54 der 3. Phase werden von B Wechsel zum alltagsweltlichen Rahmen mit den Themen 'Männer', 'Sohn', 'andere Kinder' und 'Eheschwierigkeiten' signalisiert. Nur im ersten Fall führt B das Thema nach einer kurzen Antwort der K wieder in das behördliche Schema zurück. Bei diesen Rahmenwechseln ist auffällig, daß – gemessen an alltagswelt-

lichen Normalformen – K nur relativ knapp auf die jeweils initiierten Themen eingeht: Sie gibt im wesentlichen Informationen über die Aufenthaltsorte der Familienmitglieder. Allerdings kann nicht ausgeschlossen werden, daß dies durch die Aufnahmesituation bedingt ist. In dem Fall, in dem sie selbst das Thema ‘Kinderkrankheit’ initiiert und so den Rahmen weiterführt, stuft B die Relevanz des Themas mit einem Gemeinplatz in Z. 40/42 zurück.

Während in der 2. Phase B noch akzeptiert, daß K eine weitergehende Frage in Z. 32 ([nich besonders!]) nicht beantwortet, akzeptiert er derartige Kooperationsverweigerungen in der 3. Phase bei dem sehr privaten Thema ‘Eheschwierigkeiten’ nicht mehr: Obwohl K die Fragen B’s zu diesem Thema in den Z. 54 und 56 nicht beantwortet, stellt er nach einer relativ langen Gesprächspause in Z. 58 erneut eine Frage zum selben Thema und versucht dann offenbar, der K Mitschuld an den Eheproblemen der Familie K zuzuweisen. Dies geht vor allem daraus hervor, daß die Wörter [núr] in Z. 62 und [Mánnest] in Z. 64 akzentuiert werden.

K selbst reagiert in Z. 60 zunächst mit einem möglichen Themenvermeidungsversuch und bestätigt dann weiterhin nur noch, daß ihr die von B angesprochenen Sachverhalte bekannt sind. Sie macht nicht den Versuch, die implizite Schuldzuweisung zurückzuweisen, sondern eher, das Thema zu vermeiden. Ähnlich wie vorher scheint sie sich auf diesen Rahmenwechsel B’s nicht einlassen zu wollen.

Gemessen an alltagsweltlichen Normalformen könnte dieses Beharren B’s auf dem Thema trotz Kooperationsverweigerung K’s als Hinweis auf ein Kooperationsproblem gesehen werden.

Mit dem Beharren B’s auf dem Thema und mit der Schuldzuweisung setzt sich nun die für das behördliche Schema vordefinierte Rollenbeziehung zwischen B und K auch innerhalb des alltagsweltlichen Rahmens durch. Diese Beziehung hatte sich zwar vorher auch manifestiert, indem z. B. Rahmenwechsel von B initiiert wurden, war aber für K noch nicht „bedrohlich“ geworden, da B seine Themen noch nicht gegen ihren Widerstand durchgesetzt hatte.

Bei B scheint ein Widerspruch vorzuliegen zwischen der formalen Signalisierung des informellen Rahmens und der Bekräftigung des Beziehungsmusters des behördlichen Handlungsschemas. Es bleibt die Frage, ob diese Schuldzuweisung B’s Konsequenzen hinsichtlich des behördlichen Schemas haben kann, z. B. als Element der folgenden behördlichen Fallsubsumption, die ja auch kohäsiv angeschlossen wird. Bei dieser Fallsubsumption wird der genannte Widerspruch noch deutlicher, wenn B nicht auf das von K initiierte Argumentationsschema reagiert.

In Z. 67/69 wechselt B das Thema, indem er den letzten Arbeitsverlust von K’s Mann fokussiert. Dieses Thema wird mit einem nachgeschobenen [ne!] und mit einem akzentuierten [núr] an die vorausgegangene Sequenz angeschlossen ([ne! . núr äh ich glaube die létzte Arbeit, . die hat er- . verlóren-]) und mit den Modalitätsindikatoren [ich glaube] und [ich bín da nich so sícher,] eher der

informellen Ebene zugeordnet. Die nun vorgenommene Subsumption des Arbeitsverlustes als Fall von „Selbstverschulden durch Fehlverhalten“ erscheint zunächst nicht als definitive Subsumptionshandlung, sondern als argumentativ aushandelbarer Sachverhalt. B signalisiert an keiner Stelle einen Ebenenwechsel weg von der informellen Ebene. Diese Subsumption ist insofern behördlich relevant als sie Sanktionsmaßnahmen nach sich ziehen kann, wenn auch nicht bezüglich der Leistungsbewilligung zu diesem Zeitpunkt.

K antizipiert diese Subsumption und leitet sofort ein Argumentationsschema ein: Bereits *bevor* sie die Subsumption gehört hat, kündigt sie durch „backchannel“-Signale Widerspruch an. In Z. 72 versucht sie dann mit lauter Sprechweise, B zu unterbrechen und den Turn zu erlangen. Dieser Versuch scheitert aber. In ihren nächsten Beiträgen versucht K nun, die Subsumption B's zu widerlegen, und zwar mit schneller und lauter Sprechweise. In Sinne eines Argumentationsschemas sind damit die Zugzwänge des Begründens und Belegens der jeweiligen Argumente in Kraft gesetzt (vgl. Kallmeyer/Schütze 1977; Schütze 1978).

B löst diese Zugzwänge jedoch in keiner Weise ein: Weder nach dem Gegenargument K's und dem nachgeschobenen [jaa'] in Z. 82, noch nach K's weiterem Argument, wo er zu Anfang Widerspruch angedeutet hatte und wo K ihn in Z. 92 direkt angedredet hatte, zeigt er eine verbale Reaktion.

Obwohl K von B keine Reaktion explizit einklagt, scheinen mir doch ihre Fortsetzung der Argumentation nach einer längeren Sprechpause in Z. 83 und ihre direkte Anrede in Z. 92 als Hinweis darauf interpretierbar zu sein, daß sie sich zumindest eine Möglichkeit erhofft, die Subsumption B's beeinflussen zu können. Dies legt nahe, daß sie alltagsweltliche Interpretationsschemata zugrundelegt und Kooperativität in diesem Sinne erwartet.

Trotz dieser Argumentationsaktivitäten K's geht in die schriftliche Aktenerklärung für die Familie K nur B's Sichtweise ein. In Z. 126/128 liest er der K den Satz vor [er hat die Stelle (? die ihm angebotn wurde ?) nicht gemacht].

Die Tatsache, daß B die Zugzwänge des Argumentationsschemas nicht einlöst, sowie die Tatsache, daß die Argumente K's für die Aktenerklärung vollkommen folgenlos bleiben, legen nahe, daß B die Subsumption ab Z. 67 doch als definitive Subsumptionshandlung behandelt. Sie ist für ihn *nicht* aushandelbar. Die bereits zuvor bekräftigte Beziehungsdefinition durch B wird hiermit noch einmal bekräftigt: B trifft hier einseitig eine Entscheidung, der sich K fügen muß.

Die unterschiedliche Behandlung der Subsumption durch B und K deutet auf ein Kooperationsproblem hin, das aus nicht erfüllten Kooperationserwartungen K's resultiert. B's Signalisierung der informellen Ebene wird dabei als zusätzlicher Faktor gesehen, der Kooperativität erwarten ließ.

Dieser Verdacht auf ein Kooperationsproblem scheint durch den Fortgang des Gesprächs in der 4. Phase bestätigt zu werden: K versucht, die gestörte Kooperationsgrundlage zu „normalisieren“ und nimmt, als dieser Versuch scheitert, ihr dort vorgebrachtes Anliegen zurück.

Das von K ab Z. 97 vorgebrachte Anliegen, Schuhe zu beantragen, wird eher informell als „Bitte“ formuliert: sie verweist deiktisch auf ihre einzigen kaputten Schuhe, die sie trägt. Nachdem B hierauf nicht erkennbar reagiert, geht sie dazu über, ihr eigenes Selbstbild als „bescheiden“ darzustellen und zugleich die Dringlichkeit ihres Anliegens zu betonen: [ich mein i hätt sonst nix gesächt, . aber-] (Z. 101/103).

Nach den sozialen Regeln der Imagepflege (Goffman 1978; Brown/Levinson 1978) wäre hierauf ein kooperatives Eingehen erwartbar, zumindest bei kooperativer Reziprozitätsgrundlage innerhalb alltagsweltlicher Kommunikation.

Auf diesen Aspekt der Anliegensformulierung geht B jedoch überhaupt nicht ein, sondern regiert lediglich nach einer kurzen Pause auf der formellen Ebene (Z. 102: [schreibm Se s áuf (. . .)₁]). Auch auf die zweite Darstellung ihres Selbstbildes als „nicht anspruchsvoll“ geht B nicht ein, sondern setzt nach einer Pause zu einer Belehrung der K über die Leistungsbewilligung ein.

Zu Anfang dieser Belehrung, und zwar nach der direkten Anrede und einer weiteren Pause, unterbricht K ihn aber bereits mit lauter Sprechweise und nimmt ihr Anliegen zurück (Z. 106/108): Sie will die Schuhe anscheinend von der Sozialhilfe bezahlen, die ihr B ja schon zugesagt hat.

Obwohl ein kausaler Zusammenhang zwischen K's Zurücknahme und B's Verhalten hier und in der vorigen Phase nicht hergestellt wird, scheint eine solche Annahme doch plausibel. Wenn ein solcher Zusammenhang besteht, liegt der Schluß nahe, daß er das Resultat unbearbeiteter Kooperationsprobleme ist.

Hierbei wird davon ausgegangen, daß K hier intendiert hat, die gestörte und auch von B hier zunächst nicht normalisierte Kooperationsgrundlage selbst zu normalisieren bzw. B zu mehr Kooperativität zu veranlassen. Dieser Normalisierungsversuch scheitert; die schon vorher von B bekräftigte Beziehungsdefinition wird wiederum bekräftigt: Er reagiert lediglich auf der formellen Ebene und verstößt gegen die sozialen Regeln der Imagepflege, indem er alltagsweltliche Kooperativität verweigert.

Die Zurücknahme des Anliegens durch K signalisiert vielleicht,

- (1) daß sie B's Verhalten als Hinweis auf eine Ablehnung des Anliegens auffaßt, oder auch, daß sie B's Beziehungsdefinition zurückweist;
- (2) daß sie Probleme damit hat, auf der formellen Ebene zu handeln und B's Handlungen zu interpretieren, da sie selbst Kooperativität im alltagsweltlichen Sinne erwartet.

Dennoch hat B's – an alltagsweltlichen Normalformen gemessen – unkooperatives Verhalten nicht zur Folge, daß er das Anliegen zurückweist. Er geht kurz darauf in die Anliegensbearbeitung über und bewilligt die Schuhe auch.

Die Funktion von B's Verhalten in Z. 105–109 kann ohne weitere Hintergrunddaten zur Geschichte der Beziehung zwischen B und K kaum näher interpretiert werden. Denkbar wäre, daß B der K signalisiert, daß Anspruchsberechtigung formal definiert und nicht kooperativ ausgehandelt wird.

5. Zusammenfassung und Ausblick

Es wurde gezeigt, daß die Interaktionspartner sich die jeweilige Ebene des Gesprächs, auf der sie handeln, wechselseitig durch diskrete formale und funktionale Indikatoren signalisieren: vor allem durch Stilwechsel und durch den Wechsel von „sachverhalts-“ zu „beziehungs-“ und/oder „kooperativitätsbezogener“ Kommunikation. Hinsichtlich der „Ebenenflexibilität“ zeigte sich jedoch ein Unterschied zwischen B und K: Während B sowohl auf der formellen als auch auf der informellen Ebene handelt, bewegt sich K nur auf der informellen Ebene und scheint auch Probleme damit zu haben, B's Handlungen auf der formellen Ebene zu interpretieren. Insofern scheint ein Zusammenhang zu bestehen zwischen den Ebenenwechseln des B und den Kooperationsproblemen, die sich in K's Verhalten manifestieren.

Die behandelten Kooperationsprobleme scheinen darauf zurückzugehen, daß B Kooperationserwartungen der K, die sich insgesamt eher an alltagsweltlicher Kommunikation orientieren, nicht erfüllt und auch in keiner Weise Renormalisierungsarbeit leistet. In allen Fällen liegt zudem eine Situation vor, in der die Interaktionspartner sich nicht über die Ebene der Interaktion einigen, sondern B seine Ebenendefinitionen einseitig durchsetzt. Die Abhängigkeit, in der sich K als Leistungsempfängerin objektiv befindet, wird so auf der Interaktionsebene noch einmal manifestiert. In dieser Hinsicht scheint die Analyse sämtliche populäre Vorurteile gegen Sozialbeamte am Sozialamt und gegenüber der alten „Fürsorge“ zu bestätigen.

Hinsichtlich der Habermas-These weisen die knappen Reaktionen K's in der 2. und 3. Gesprächsphase darauf hin, daß sie sich auf den alltagsweltlichen Rahmen nicht einlassen will. Ihre antizipierende Reaktion auf die Subsumption legt sogar nahe, daß sie vielleicht „mißtrauisch“ gegenüber B ist und in diesem Sinne den vorbehaltlichen Charakter informeller Kommunikation in diesem Kontext in Rechnung stellt. B's Verhalten andererseits, vor allem in der 3. Phase bei der Subsumption und Argumentation K's, scheint den vorbehaltlichen Charakter informeller Kommunikation in diesem Kontext zu bestätigen.

Nicht systematisch berücksichtigt wurde bei der vorliegenden Analyse die Frage, ob sowohl B's als auch K's Ebenenwechsel im Rahmen strategischer Interaktion erklärbar sind. Obwohl eine solche Hypothese naheliegt, liegen im Transkript selbst keine Indikatoren vor. Um diese Frage systematisch zu diskutieren, wäre es notwendig, die Deutungs- und Interpretationsschemata von Beamten und Klienten gesondert zu untersuchen.

Anhang:

1. Transkriptionszeichen:

Intonation und Charakterisierung der Sprechweise:

| | | |
|---------------|---|--------------------------------------|
| x_1 | = fallende Intonation | } notiert am Ende einer Einheit x |
| x^1 | = steigende Intonation | |
| x- | = gleichbleibende Intonation | |
| aber dá kam | = primär akzentuierte Silben einer Einheit | |
| <u>sicher</u> | = auffällig starker Akzent/betontes Wort | |
| si:cher | = Längung eines Vokals | |
| <u>sicher</u> | = Dehnung des ganzen Wortes | |
| sicher | = schnelle Sprechweise bei kurzen Passagen | |
| (schnell) * | } = Charakterisierung der Sprechweise, wird durch "***" aufgehoben | |
| (laut) * | | |

Pausen/Sprechpausen:

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

Verständlichkeit:

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

Rezeptionssignale:

| | | |
|--------|---|---|
| hm | } | eingipflige Signale, in der Regel mit steigender (¹), fallender (¹) oder gleichbleibender (-) Intonation |
| ja | | |
| nein | | |
| nee | | |
| mhm | } | zweigipflige Signale, in der Regel mit fallend-steigender (¹) oder steigend-fallender (¹) Intonation (Doppelt geschriebene Vokale/Diphthonge beziehen sich <i>nicht</i> auf die Sprechweise!) |
| jaa | | |
| neiein | | |
| neee | | |

(Dagegen bezeichnet „ne!“ in der Regel ein Dialogsignal, mit dem ein Sprecher ein Rezeptionssignal des Rezipienten anfordert.)

Sonstige Konventionen:

((*schnieft*)) = Charakterisierung außersprachlicher Vorgänge/Handlungen
/ = Abbruch, Selbstunterbrechung eines Sprechers

Sprecherwechsel:

[B: bei Sprecherwechsel durchgängige Partiturschreibweise, untereinander stehende Zeilen in der Klammer sind parallel zu lesen;
K: *Kommentare* zur Sprechweise stehen *vor* den überlappenden oder anschließenden Stellen und markieren *nicht* den Beginn der Äußerung!

Notation von phonetischen und morphophonemischen Merkmalen der Sprechstile:

Es wurde eine phonetisch orientierte Notation in der Standardorthographie angestrebt. Die dabei entstehenden Ungenauigkeiten hinsichtlich der Trennung phonetischer und orthographischer Kriterien wurden wegen der leichteren Lesbarkeit des Transkripts im Vergleich zu einer phonetischen Umschrift in Kauf genommen. – Die Transkription beruht auf rein auditiven Kriterien. Insbesondere bei der Transkription von Flexionsuffixen orientiert sich eine Notation als silbisch oder nicht-silbisch nicht an theoretischen Kriterien, sondern an auditiven, die meist mit Sonorität und Längung des Lautes korrelieren. Es wurden folgende Konventionen zugrundegelegt:

en wurde notiert, wenn /ən/ realisiert wurde;
ŋ wurde notiert, wenn der Laut /n/ „silbische Qualität“ besitzt; hörbar als leichte Längung des Lautes;
n wurde notiert, wenn der Laut keine „silbische Qualität“ hat; meist nur sehr kurz artikuliert.

2. *Transkript des Gesprächs Nr. S – 33 – 3 aus dem „Sonderkorpus Wenzel-Texte“ des Instituts für deutsche Sprache, Mannheim*

Aufnahme: Angelika Wenzel; Transkription: Margret Selting; Aufnahmeort: Sozialamt im Ruhrgebiet

Anliegen: – Weiterzahlung der Sozialhilfe
– Beantragung von Schuhen

Gesprächsteilnehmer/innen: K: Klientin
 B: Sozialamtsberater
 C: weitere weibliche Person
 D: weitere männliche Person

1 B: Frau K₁ . wó fangn wa an₁ (*relativ langsam*) gibts irgendetwas

2 [B: Neues bei Ihn₁* gibts nichts Neues¹ . Sie

3 [K: . nein₁

4 [B: bräuchn keine Angst zu habm¹ verhaltn (? Se ?) sich so

5 [K: (lacht)

6 [B: wie immer₁ . is doch- . das Ding stórt doch gar nich₁ .

7 [? (Lachen im Hintergrund)

8 B: (*evtl. an C gewandt*) lassen Se et ruhig láufen₁* mich stórt

9 [B: dat doch áuch nich₁ ne¹ . äh äh ich hátt da

10 [C: jaa¹ hier₁

11 [B: etwas Schwierigkeitn mit der Höhe der- . der Leistungn

12 [K: ja₁

13 [B: des Arbeitsamtes, äh- . (in)zwischen ham

14 [K: ham Se letztens gesacht, mhm¹

15 [B: Se (n) Veränderungsbescheid erhaltn oder-

16 [K: néin₁ . núr den wo

17 [B: (*leise*) áh so₁ (*leise*) mhm¹*

18 [K: ich letztens gezeichnet hab₁ sónst kein₁

19 [B: und- . der Mánne¹ wat macht der¹ zu Haus- .

20 [K: zú Hause₁

21 [B: zum Arbeitsamt war er zuletzt- . géstern¹ . Vermittlung

22 [K: géstern₁ mhm¹

23 [B: Angebot- Arbeitsangebot (.) kein (.),

24 [K: néenee₁ nee₁ gár nich₁

25 \overline{B} : . jajá, nur is klár (? dadurch ?) (.) .. un wat macht
 26 \overline{K} : (evtl. *verhaltenes Lachen*)

27 \overline{B} : der Sóhn'
 28 \overline{K} : . der sítzt noch, . war ich géstern, nee,

29 \overline{K} : géstern nich, . vóрге Woche Díenstag, nee, wat ham wir

30 \overline{B} : dem
 31 \overline{K} : k heute, .. létzte Woche Díenstach, ja war ich da,

32 \overline{B} : gehts- . bésser, . nich besónders'
 33 \overline{K} : (leise) joa, (? hm- ?)*

34 \overline{B} : .. un die ándern Kinder' (? mhm' ?)
 35 \overline{K} : . zú Hause, ne' + .. +

36 \overline{K} : (*jede Silbe deutlich artikuliert*) Windpóckén- (*verhalten lachend*) bei uns

37 \overline{B} : gráde (? noch ?),
 38 \overline{K} : drin,* (*stöhnend*) haa,* jaa' + .. +
 39 \overline{C} : issat ánsteckend,

40 \overline{B} : solche Kínderkrankheit die wird also mit Sícherheit
 41 \overline{K} : (? okey, ?)

42 \overline{B} : áh- . (? ních ?) sehr lange dauern,
 43 \overline{K} : jajá, dat is nichs- . áber sieht fies

44 \overline{B} : joo, . paar Tage, (.) dann géh ich
 + ... +
 45 \overline{K} : aus, ne'

46 \overline{B} : also nóchmal von der- . Léistung von hundertsiebmvierzig

47 \overline{B} : Mark aus, ne' . das war díe Leistung die Sie mir letzt
 48 \overline{K} : wie letzt/ . wó Se

49 \overline{B} : Mal náchgewiesn habm, und dassis
 50 \overline{K} : letztens genach/ . jaa' auf der Karte,

51 \overline{B} : auch só geblieb'm mit der-
 52 \overline{K} : war auch só geblie'm, . jaa'

(lange Pause von ca. 84 Sekunden, in der B offenbar den Raum verläßt und mit Kollegen spricht; unverständliche Gespräche im Hintergrund; K hustet und räuspert sich zwischendurch)

- 53 B: (? und ?) (.) die Éheschwierigkeitn ham sich wieder
- 54 B: gegebm' oder- noch nich so' .. wo
55 K: neee' noch nich so,
- 56 B: liegn denn die Gründe dafür (? daß dat nich so klappt, ?)
- 57 (ca. 8 Sekunden Pause)
- 58 B: liegn die núr in der langn Árbeitslosigkeit'
- 59 B: oder- . (? ich ?) mein ándererseits' äh
60 K: jaa, sícher,
- 61 B: äh .. sind víele Leute zur Zeit arbeitslos, ne' dat
- 62 B: wissen Sie áuch, ne' . ich weiß nich ob dat núr äh
63 K: jaa, schön,
- 64 B: äh im Verhaltn des Máannes liecht, ne' . undäh daß er
- 65 B: nich ganz gesund is wissen Se áuch,
66 K: jaa, dát weiß ich
- 67 B: ne' . núr äh ich glaube die létzte Arbeit, . díe
68 K: auch,
- 69 B: hat er- . verlóren- . na ich bín da nich so
70 K: (lauter) néee'
- 71 B: sícher, aber- . äh ich glaube wenn er sich dá etwas
72 K: néiein' (laut) der hat
- 73 B: ánders- . wenn er sich dá etwas anders verhaltn hätte
74 K: sélbst nach mein Schwáger, der hat sélbst nach/
- 75 B: hátt er die Arbeit noch, . héute,
76 K: . (schneller, laut) der

- 77 K: hat für mein Schwáger gesacht wie der in die Hállé
 78 réinkam, un mit sein Hústn anfink, . da hat er gesacht
 79 ich bin doch keine Kránken äh ánstalt, oder
 80 Kránkendings hier, . hat er schon für mein Schwáger
 81 gesacht, (*schnell*) weil mein Schwáger da áuch* am arbeitn
 82 is, .. jaa
 (*ca. 15 Sekunden Pause*)
- 83 K: (*weiterhin schnell und laut*) Árbeitsamt war doch gar nich mit
- 84 [B: na ich wéiB das wóhl, (...)
 85 [K: éinverstandn gewesn (*schnell, laut*) die wárn
- 86 [B: hat sich (...)
 87 [K: nich mit éinverstandn, . ich hab auch kéine
- 88 K: Überbrückung gekricht von Arbeitsge/ vom Arbeitsamt,
 89 obwóhl úns dat zústand damals, die neunhundert Mark, .
 90 nix, . ham die hab ich jetz schriftlich zu Haus liegn,
 91 . ham gesacht néin- . nix- . Ihr Mánn- also gár nix, .
 92 já, sehn Se, . sons hátt ich ja die Überbrück/ äh
 93 hätten die zúgestimmt hátt_n gesacht jaa' is gút,
 94 (*relativ schnell, leiser als vorher*) dann hátt ich mein Geld
 95 gekricht da, . ich hab ja gar nix da(t) Geld gekricht
 96 vom Arbeitsamt,*
 (*ca. 8 Sekunden Pause*)
- 97 K: Herr B, ich hab ma éine Fráge, . ich hab no(ch) meine
 98 Sómmerschuhe an, ne' . und die hab ich (d) schon die
 99 gánzn- . hier et geht schon kapútt, . da hab ich ma äh
 100 K: irgend n ein Kollége hier' . hat mir die einzign
 101 Schuhe- (*tief*) ich mein- wo ich/ ich mein i hátt sonst
 102 [B: . schréibm Se s áuf (...),
 103 [K: nix gesácht, . aber- . ich b/ bin für mich

104 K: sóns an un für sich gár nich so- ánspruchsvoll

105 [B: .. (*leise*) Frau K₁ .. (*relativ laut, langsam*) nötig/

106 [K: also- (*laut*) ah ich

107 B: nötig Ding₁* _____ nötig Ding_e

108 K: hol für das/ äh von dem Géld dann₁

109 B: Frau- . K- .. (*leise*) die werd'n bei uns bewillicht₁ .

110 [B: Sie hab'n zulezt im Júní- das warn Sómmerhuhe,

111 [K: . für die äh- jaa¹

112 [B: ja, (... ..

113 [K: Sómmerhuhe, mhm¹ Sommer/ und die Sómmerkleidung und

114 [B: ...)

115 [K: so weiter, Röcke₁ 

(ca. 66 Sekunden Pause)

116 K: mussat Ehepaar noch ma hier réin die grade hier drin

117 [B: (*leise*) nee, (? die sind schon weg, ?)

118 [K: warn Herr B¹ (*leise*) nein¹ . ach sind schon

119 K: weg,*

(ca. 7 Sekunden Pause)

120 B: só, Frau K₁ (*schnell*) ich hab (? hier ?) also jetz

121 [B: geschriebm-* .. (..) wichtig (*schnell*) zur Gewährung bei

122 [K: ((*schnieft*))

123 B: Hilfe zum* Lébensunterhalt- (*schnell*) der Ehemann hat noch

124 keine Arbeit find'n könn-* er hat géstern am siebzehnt'n

125 élf't'n (? hier ?) zulezt beim Arbeitsamt vórgesprochen-

126 [B: (*schnell*) er hat die Stelle (? die ihm angebot'n wurde ?)*

127 [K: jaa¹ morg'n Herr D₁

128 [D: morg'n₁

128 B: . nicht gemacht- er erhält weiterhin (? Á: ?) in Höhe

129 [B: von hundertsiebmvierzig Mark (? fünfzig ?), . Sie

130 [K: jaa'

131 B: kriegen hier- . (*schnell*) zur Beschaffung von ein paar

132 [B: Schuhe eine Béihilfe-* und (.) sonstige Änderung

133 [((*Telefonklingeln*))

134 [B: sind nicht éingetretn,

135 [K: sônst nich, néee,

(*B telefoniert ca. 32 Sekunden lang, danach ca. 1 Minute 23 Sekunden Pause, in der B offenbar zwischendurch mit Kollegen spricht*)

136 B: Frau K- Bestandteil der- . Leistungen sind héute auch-

137 . (? das ?) paar Dámenschuhe, (? dat ?) hab ich (? aber

138 [B: mit ?) áufgeschriebm- . zahln wa Euch mit áus, ne'

139 [K: mhm' . (ah) prima,

140 [B: dreinfünzig Márk sind dat, für die Schuhe, ja'

141 [K: gút,

142 K: danke,

(*ca. 20 Sekunden Pause*)

143 [B: ansónstn is die Leistung bis fünftn zwölfth,

144 [K: bis fünftn, mhm'

145 [B: . géht dat'

146 [K: jáa'

(*ca. 20 Sekunden Pause*)

147 [B: wartn Se bitte n kleiñ Moment vor der Tür- (? dann

148 [K: jo, mhm'

149 [B: wolln wa ma kuckn, ?) bitte schön, .

150 [K: gút, danke,

151 [B: wíederschaun,

152 [K: wíedersehn,

Literaturnachweis

- [Brown/Levinson 1978] Brown, Penelope/Levinson, Stephen: *Universals in language usage: politeness phenomena*. – In: Questions of Politeness: Strategies in Social Interaction. Ed. by E. N. Goody. – Cambridge: Cambridge University Press 1978. S. 291–347.
- [Bundessozialhilfegesetz] *Bundessozialhilfegesetz mit Ausführungsgesetzen der Länder und anderen ergänzenden Vorschriften*. – München: Beck 1976.
- [Burisch 1973] Burisch, Wolfram: *Industrie- und Betriebssoziologie*. 7. verbesserte Aufl. – Berlin: de Gruyter 1973.
- [Ehlich/Rehbein 1980] Ehlich, Konrad/Rehbein, Jochen: *Sprache in Institutionen*. – In: Lexikon der Germanistischen Linguistik. Hrsg. von Hans-Peter Althaus, Helmut Henne und Herbert Ernst Wiegand. 2. vollständig neu bearb. und erw. Aufl. – Tübingen: Niemeyer 1980. S. 338–345.
- [Goffman 1978] Goffman, Erving: *Interaktionsrituale*. – Frankfurt/M.: Suhrkamp 1978.
- [Goffman 1980] –: *Rahmen-Analyse*. – Frankfurt/M.: Suhrkamp 1980.
- [Gülich 1980] Gülich, Elisabeth: *Konventionelle Muster und kommunikative Funktionen von Alltagserzählungen*. – In: Erzählen im Alltag. Hrsg. von Konrad Ehlich. – Frankfurt/M.: Suhrkamp 1980. S. 335–384.
- [Gülich 1981] –: *Dialogkonstitution in institutionell geregelter Kommunikation*. – In: Dialogforschung. Hrsg. von Peter Schröder und Hugo Steger. – Düsseldorf: Schwann 1981. S. 418–456.
- [Habermas 1981] Habermas, Jürgen: *Theorie des kommunikativen Handelns*. Band 2: *Kritik der funktionalistischen Vernunft*. – Frankfurt/M.: Suhrkamp 1981.
- [Kallmeyer/Schütze 1976] Kallmeyer, Werner/Schütze, Fritz: *Konversationsanalyse*. – In: Studium Linguistik 1 (1976), 1–28.
- [Kallmeyer/Schütze 1977] –: *Zur Konstitution von Kommunikationsschemata der Sachverhaltsdarstellung*. – In: Gesprächsanalysen. Hrsg. von Dirk Wegner. – Hamburg: Buske 1977. S. 159–274.
- [Kindt/Weingarten 1984] Kindt, Walther/Weingarten, Rüdiger: *Verständigungsprobleme*. – In: Deutsche Sprache 3 (1984), 193–218.
- [Luhmann 1964] Luhmann, Niklas: *Funktionen und Folgen formaler Organisation*. – Berlin 1964.
- [Quasthoff 1979] Quasthoff, Uta: *Eine interaktive Funktion von Erzählungen*. – In: Interpretative Verfahren in den Sozial- und Textwissenschaften. Hrsg. von Hans-Georg Soeffner. – Stuttgart: Metzler 1979. S. 104–126.
- [Quasthoff 1980] –: *Erzählen in Gesprächen*. – Tübingen: Narr 1980.
- [Schütze 1978] Schütze, Fritz: *Strategische Interaktion im Verwaltungsgericht – eine soziolinguistische Analyse zum Kommunikationsverlauf im Verfahren zur Anerkennung als Wehrdienstverweigerer*. – In: Interaktion vor Gericht. Hrsg. von Wolfgang Hoffmann-Riem u. a. – Baden-Baden 1978. S. 19–100.
- [Selting 1983] Selting, Margret: *Institutionelle Kommunikation: Stilwechsel als Mittel strategischer Interaktion*. – In: Linguistische Berichte 86 (1983), 29–48.
- [Selting 1985] –: *Levels of style-shifting. Exemplified in the interaction strategies of a moderator in a listener participation programme*. – Universität Oldenburg 1984. [Manuskript]. Erscheint in: Journal of Pragmatics 9, 2/3.
- [Wenzel 1984] Wenzel, Angelika: *Verstehen und Verständigung in Gesprächen am Sozialamt*. – Tübingen: Niemeyer 1984.