



Universität Potsdam

Margret Selting

Imgearbeit bei der Behandlung von Verständigungsproblemen in Gesprächen

first published in:

Linguistik in Deutschland : Akten des 21. Linguistischen Kolloquiums,
Groningen 1986 / hrsg. von Werner Abraham und Ritva Århammar. -
Tübingen : Niemeyer, 1987. - (Linguistische Arbeiten ; 182)
ISBN 3-484-30182-1

Postprint published at the Institutional Repository of the Potsdam University:

In: Postprints der Universität Potsdam

Philosophische Reihe : 56

<http://opus.kobv.de/ubp/volltexte/2010/4207/>

<http://nbn-resolving.de/urn:nbn:de:kobv:517-opus-42077>

Postprints der Universität Potsdam

Philosophische Reihe ; 56

Margret Selting

1. Einleitung

Ich möchte mich in diesem Paper mit Sequenzen aus natürlichen Gesprächen befassen, in denen Interaktionspartner Verständigungsprobleme behandeln. Ich gehe davon aus, daß Verständigung ein Prozeß ist, der von den Interaktionsteilnehmern im allgemeinen und bei der Behandlung von Verständigungsproblemen im besonderen interaktiv hergestellt werden muß. Für die Behandlung von Verständigungsproblemen konstituieren die Teilnehmer ein Problembehandlungsschema. Damit sind Sequenzen gemeint, in denen ein Interaktionspartner - nachdem er selbst oder sein Partner eine Äußerung formuliert hat - ein Problem anzeigt oder manifestiert, das dann bearbeitet werden soll, bis es den Erwartungen des Problemmanifestierenden entsprechend gelöst ist (für genauere Definitionen dieser Kategorien siehe Selting, im Druck; für einen z.T. ähnlichen Ansatz vgl. auch Kindt/Weingarten 1984).

Prototypische Beispiele für solche Sequenzen sind die Gesprächsausschnitte (1) und (2):¹

(1) BB 12/1B: 45-48	<u>Komponenten der Problem-</u> <u>behandlung:</u>
45 K: ja die Kindergeld s gekömp,	Bezugselement
→ 46 S: . was'	Problemmanifestation
47 K: ds Kindergeld is gekömp,	Problembearbeitung
48 S: . ja, ((danach Gesprächsfortsetzung))	Problemlösung impliziert
(2) BB7/5B: 56-62	
56 S: un den- Schwärbehindertnausweis, den ...	Bezugselement
57 S: brau ich natürlich auch, ne'	
→ 58 K: Personalausweis,	Problemmanifestation + Problembearbeitung
59 S: neee' den Schwärbehindertnausweis,	Zurückweisung der Problembearbeitung
60 K: den	
61 K: hät se ja noch <u>nich</u> , das is beäntracht,	
62 K: aber-	

In (1) manifestiert S in Z. 46 ein sich selbst zugeschriebenes Problem, das der Partner K bearbeiten soll, nämlich das Problem, die Äußerung in Z. 45 akustisch nicht verstanden zu haben. In (2) manifestiert und bearbeitet K in Z. 58 mit einer Fremdkorrektur ein Problem, das sie aber der Partnerin S zuschreibt, nämlich das Problem, in Z. 56 einen falschen Ausdruck gewählt zu haben. Selbstzugeschriebene Probleme werden vom Problemträger, der sich selbst die Rolle des Problemverursachers zuschreibt, angezeigt und vom Interaktionspartner bearbeitet. Fremdzugeschriebene Probleme werden vom Problemträger angezeigt und auch bearbeitet, u.a. durch sogenannte fremdinitiierte Fremdkorrekturen, aber dem vorherigen Sprecher als Problemverursacher zugeschrieben.

Die spezifischen syntaktischen, semantischen und prosodischen Strukturen, die die Interaktionspartner bei der Manifestation und Bearbeitung von Verständigungsproblemen verwenden, implizieren dabei ganz spezifische Problemkategorisierungen, d.h. Zuordnungen der Probleme zu bestimmten Problemtypen, für die jeweils ganz bestimmte typ-spezifische Unterstellungen über die Art bzw. das Ausmaß des Problems rekonstruierbar sind.

Bei selbstzugeschriebenen Verstehensproblemen kann man z.B. prototypisch folgende Problemtypen unterscheiden, die durch die angegebenen Fragetypen manifestiert und durch die angegebenen Bearbeitungsverfahren erwartbar bearbeitet werden (siehe genauer Selting, im Druck, und 1985):

<u>Problemtyp</u>	<u>Problemmanifestation</u>	<u>Problembearbeitung</u>
akustisches Verstehensproblem	"bitte'", "was'" <u>Aufforderung zur Wiederholung des Bezugslements:</u> spez.Signal/W-Fragewort mit ↗	identische Wiederholung bis Reformulierung des Bezugslements
Referenzproblem	"was,", "wo,", "wie," <u>Referenzfrage:</u> W-Fragewort mit ↘	Ersetzung/Ergänzung des referierenden Bezugsausdrucks durch anderen ref. Ausdr.
lokales Bedeutungsverstehensproblem	"wie x,", "wat fürn x," <u>Nachfrage:</u> W-Fragewort + Zitierung/anaphorische Wiederaufnahme des Bezugslements mit ↘ "x," <u>Echofrage:</u> Zitierung/anaphorische Wiederaufnahme des Bezugslements mit ↗	Ergänzung des Wissensrahmens des Problemträgers durch Lieferung zusätzlicher Informationen (additive Füllung der Wissenslücke) durch z.B. Explikation des Hintergrundes, Abgrenzung vom Gegenteil, usw.

<u>Problemtyp</u>	<u>Problemmanifestation</u>	<u>Problembearbeitung</u>
lokales Erwartungsproblem	"wieso x," <u>Wieso-Nachfrage:</u> Wieso + Zitierung/ anaphorische Wieder- aufnahme des Bezugs- elements mit " ↑ <u>wás'</u> ", " ↑ <u>bráuchn</u> Se nich", <u>prosodisch markierte</u> <u>Problemmanifestation:</u> stärkere Akzente und/ oder höhere Tonlage als "normal"	Widerspruchsklärung, z.B. durch Explikation der Wissensrahmen ge- gebenenfalls beider Interaktionspartner

Bei jedem Problemtyp sind typ-spezifische Unterstellungen rekonstruierbar: Bei akustischen Verstehensproblemen gehen die Interaktionspartner davon aus, daß nur die akustische Dekodierung mißlungen ist, ansonsten aber das Bezugselement verstehbar ist. Bei Referenzproblemen wird ein momentanes Zuordnungsproblem zugeschrieben; die Bekanntheit des Referenten der referierenden Ausdrücke bleibt aber unterstellt. Bei lokalen Bedeutungsverstehensproblemen wird eine Wissenslücke zugeschrieben, die additiv durch zusätzliche Informationen gefüllt werden kann; prinzipielle Reziprozität bleibt aber unterstellt. Nur bei lokalen Erwartungsproblemen wird von Widersprüchen zwischen den Wissensrahmen der Interaktionspartner ausgegangen. Nur hier wird die Unterstellung prinzipieller Reziprozität fallen gelassen.

Zwischen der Problemmanifestation und der Problembearbeitung besteht bei diesen Typen von selbstzugeschriebenen Verstehensproblemen eine Relation konditioneller Relevanz, die ich bei den späteren Analysen zugrunde legen werde. Aus Raumgründen kann ich diese hier aber nicht nachweisen (vgl. insbes. Selting 1985).

Auch bei Fremdkorrekturen impliziert die Struktur der Fremdkorrektur eine Kategorisierung des fremdzugeschriebenen Problems. Hier ergeben sich folgende prototypische Problemtypen (siehe genauer Selting 1986):

<u>Zugeschriebener Problemtyp</u>	<u>Struktur der Fremdkorrektur</u>
Formulierungsproblem/ "Wortverwechslung"	"Sie meiq y", "(leise oder schnell) y," <u>Formulierungskorrektur:</u> prosodisch unmarkierte Ersetzung des Bezugselements

Zugeschriebener
Problemtyp

"Irrtum" bei der Zuordnung von Sachverhalten und/oder Ausdrücken

Inferenz- oder Erwartungsproblem

Struktur der Fremdkorrektur

"nee, y, ", "x nich, y, "

Sachverhaltskorrektur:

Einleitung der Korrektur durch Zurückweisung + prosodisch unmarkierte oder markierte Ersetzung des Bezugselements

"↑y, ", "y"

Sachverhaltskorrektur:

prosodisch markierte Ersetzung des Bezugselements

"née, natürlich is das anders, "

Inferenzkorrektur:

Einleitung der Korrektur durch Zurückweisung + prosodisch markierte oder unmarkierte Ersetzung der Bezugsdarstellung

"↑ aber das is doch y, "

Inferenzkorrektur:

prosodisch markierte Ersetzung der Bezugsdarstellung

Hier unterstellt der Korrigierende beim ersten Problemtyp nur eine momentane "Wortverwechslung", beim zweiten Typ einen "Irrtum" bei der Zuordnung von Sachverhalten und/oder Ausdrücken als momentanes Zuordnungsproblem, und beim dritten Problemtyp den Aufbau falscher Inferenzen oder Erwartungen.

Die Angemessenheit meiner bisherigen Behauptungen über die Struktur des Problembehandlungsschemas und die Problemtypen kann ich hier aus Platzgründen nicht weiter nachweisen. Die kurze Einführung in die Problemtypen war aber als Voraussetzung für die nunfolgende Analyse notwendig.

Im folgenden möchte ich anhand von Gesprächssequenzen aus der Bürger-Verwaltungs-Kommunikation² zeigen, daß Interaktionspartner die unterschiedlichen Problemtypen in einer Präferenzstruktur untereinander ordnen. Hiernach sind weniger gravierende Problemtypen, bei denen weniger und weniger grundlegende Gemeinsamkeitsunterstellungen fallen gelassen werden müssen, bevorzugter als gravierendere Problemtypen, bei denen mehr und grundlegendere Gemeinsamkeitsunterstellungen fallen gelassen werden müssen. Evidenz für diese Präferenzstruktur ergibt sich vor allem aus zwei Beobachtungen:

- (1) Gesprächspartner folgen einer ganz bestimmten Richtung bei aufeinanderfolgenden Manifestationen und Bearbeitungen desselben Problems.
- (2) Problembearbeitende folgen einer ganz bestimmten Richtung, wenn sie ein selbstzugeschriebenes Problem des Partners rekategorisieren: Dann wird ein ganz bestimmter Problemtyp, den der Problemmanifestierende kategori-

siert hat, vom Problembearbeitenden anders oder neu kategorisiert und damit einem anderen Problemtyp zugeordnet.

Die hierdurch rekonstruierbaren Präferenzstrukturen lassen sich in Anlehnung an Goffman's (1978) Konzept der "Imagearbeit" ("face work") erklären.

2. Präferenzstrukturen bei der Behandlung von Verständigungsproblemen

Präferenzstrukturen bestehen sowohl bei der Zuschreibung von Problemen an sich selbst oder den anderen wie auch bei der Kategorisierung der Problemtypen.

2.1. Selbstzuschreibung vor Fremdzuschreibung

In meinem Korpus werden selbstzugeschriebene Probleme häufiger manifestiert als fremdzugeschriebene. Weitere Evidenz für eine Präferenzstruktur, wonach Selbstzuschreibungen vor Fremdzuschreibungen bevorzugt werden, ergibt sich u.a. aus Gesprächsausschnitten, in denen beide Zuschreibungen in Bezug auf dasselbe Bezugselement nacheinander vorkommen. Hierbei werden dann in der Regel zunächst Probleme als selbstzugeschriebene manifestiert, bevor sie gegebenenfalls danach dem anderen zugeschrieben werden. Ein Beispiel findet sich im Gesprächsausschnitt (3):

(3) s-34-3: 250-268

- 250 S: nun páß ma auf, Wéihnachtsgeld dat schickn wa Dir zú,
 251 S: né:' .. kriss glau(b) ich (? dréi hier für ?)
 252 K: ja, für/
 253 S: zweihunnert Mark, ne' (rel.leise) ja
 254 K: für den Jungq áuch was'
 255 S: natürlich'
 256 K: . ná:, vores Jahr hat er hab ich ja no nix
 257 K: gekricht,
 → 258 S: (rel.leise) ↓ wie vorges Jahr hab ich nix
 259 S: gekricht,* (rel.leise) ↓ ja war dat/
 260 K: ↓ für den Jungq,*
 → 261 S: wiesó hass enn da nix gekricht für den Jungq,*
 262 K: (leise)&weiß
 263 K: i nich, vielléich war der noch zu júng da,* ((schnupft))
 264 S: . (evt. zu jd. anderen, leise) ↓ (? ja is in ?) Ördnung,*
 → 265 S: .. Wéihnachtsmann, natürlich hasse letzte Jahr für n
 → 266 S: Jungq-wat jekricht, já, habta do(ch)
 267 K: wát denn,
 268 S: hündertachtzig Márk gekricht, .

Im Weiteren zählt S das gezahlte Weihnachtsgeld für die Familienmitglieder des K einzeln auf.

Hier manifestiert S in Z. 258-259 zunächst mit einer Nachfrage ein sich selbst zugeschriebenes lokales Bedeutungsverstehensproblem: die Bedeutung des von ihm in der Problemmanifestation nach dem W-Fragewort wie zitierten Bezugselement vorges Jahr hab ich nix gekriecht soll offensichtlich von K mit beispielsweise einer Explikation des Hintergrundes erläutert werden. Danach in Z. 261 manifestiert S dann ein ebenfalls sich selbst zugeschriebenes lokales Erwartungsproblem mit einer Wieso-Nachfrage: Mit seinen Erwartungen und mit seinem Wissensrahmen ist unvereinbar, daß K letztes Jahr für seinen Sohn kein Weihnachtsgeld vom Sozialamt erhalten hat. Als durch die von K beigetragenen Problembearbeitungen das Problem des S nicht gelöst wird, holt S die Akte des K zu Hilfe und korrigiert erst dann in Z. 265-266 den K mit einer Fremdkorrektur, die durch die Einleitung mit der auf K bezogenen Anrede Weihnachtsmann, markiert wird. Mit dieser markierten Fremdkorrektur schreibt nun S das Problem dem K zu: K hatte offenbar eine falsche Inferenz oder Erwartung aufgebaut, von der er jetzt ausgegangen ist. Bevor also S dem K das Problem zuschreibt, versichert er sich vorher seines eigenen Verstehens und prüft die Akten.

Diese Präferenz von Selbstzuschreibung vor Fremdzuschreibung von Problemen entspricht im wesentlichen der von Schegloff/Jefferson/Sacks 1977 beschriebenen Präferenz von Selbst (initiiierungen) vor Fremd (initiiierungen) (von) Reparaturen. Weiterhin zeigt sich an diesem Beispiel (3) auch das unterschiedliche Sequenzformat, das Schegloff/Jefferson/Sacks als Evidenz für ihre Präferenzstruktur beschrieben haben: Während die Manifestationen selbstzuschriebener Probleme im Folgeturn auf das Bezugselement ohne Pause oder dergleichen folgen, läßt S vor der Manifestation des dem K fremdzugeschriebenen Problems eine Pause, in der er die Akten prüft. Weiterhin kann die markierte Einleitung der Korrektur mit Weihnachtsmann, durchaus als "Modulierung" der Korrektur (ebd.: 378) gesehen werden, nämlich als kurzen Übergang in eine eher scherzhaft-ironische Modalität (vgl. Kallmeyer 1979, Müller 1984).

2.2. Selbstzuschriebene Verstehensprobleme: Referenzprobleme vor lokalen Bedeutungsverstehensproblemen vor lokalen Erwartungsproblemen

Im Gesprächsausschnitt (3) dokumentiert sich ebenfalls eine Präferenzstruktur unter den selbstzuschriebenen Problemtypen. In Z. 258-259 wird, wie bereits ausgeführt, von S ein lokales Bedeutungsverstehensproblem manifestiert. Von

K wird dieses jedoch nicht mit einem der hier erwartbaren Bearbeitungsverfahren, z.B. einer Explikation des Hintergrundes des Bezugselements, bearbeitet. Vielmehr ersetzt K hier in Z. 260 lediglich den definiten Ausdruck ich aus dem Bezugselement durch den anderen definiten Ausdruck für den Jungr. Er präzisiert damit nur den Referenten des Ausdrucks ich von sich selbst zu sich selbst als Stellvertreter für seinen Sohn. Er rekatégorisiert damit das von S manifestierte Bedeutungsverstehensproblem als Referenzproblem. Damit schreibt K dem S nur das Problem zu, den Referenten des Ausdrucks ich falsch zugeordnet zu haben, nicht aber, zusätzliche Informationen zu benötigen. K probiert hier offenbar aus, ob die Kategorisierung als Referenzproblem als weniger gravierendem Problem nicht auch zur Problemlösung ausreicht.

In Z. 259 setzt S daraufhin offenbar mit einer weiteren Nachfrage an, die vermutlich das noch nicht bearbeitete Bedeutungsverstehensproblem weiter bearbeiten sollte. Diese Nachfrage wird aber abgebrochen und S manifestiert dann in Z. 261 mit einer Wieso-Nachfrage ein lokales Erwartungsproblem. Hiermit rekatégorisiert S nun, nachdem die bisherige Problembearbeitung nicht zur Problemlösung ausreichte, das zuvor manifestierte lokale Bedeutungsverstehensproblem als lokales Erwartungsproblem. Er signalisiert nun nicht mehr einen Mangel an Informationen, sondern den Widerspruch von K's Angaben zu seinen eigenen Erwartungen, wonach das Sozialamt für Kinder von Sozialleistungsempfängern immer auch Weihnachtsgeld zahlt. Dieses Problem muß mit einer Widerspruchsklärung bearbeitet werden. Hier gibt K dann auch einen Erklärungsversuch und S prüft die Akten, bevor er K's Angaben zurückweist.

Bei unterschiedlichen Aktivitäten im Problembehandlungsschema orientieren sich S und K hier an derselben Art von Präferenzstruktur: Danach scheinen Interaktionsteilnehmer Referenzprobleme, lokale Bedeutungsverstehensprobleme und lokale Erwartungsprobleme in dieser Reihenfolge als zunehmend gravierend und entsprechend weniger präferiert zu ordnen.

2.3. Fremdzugeschriebene Probleme: "Wortverwechslungen" vor "Irrtümern" vor Inferenz- oder Erwartungsproblemen

Auch unter den verschiedenen Typen von fremdzugeschriebenen Problemen scheint eine Präferenzstruktur zu bestehen. Diese läßt sich daraus rekonstruieren, daß in einigen Fällen Sprecher bestimmte Typen von Fremdkorrekturen nahelegen und andere damit eher ausschließen und daß in anderen Fällen eine ganz bestimmte Abfolge von Elementen unterschiedlicher Typen von Fremdkorrekturen auftritt. Da fremdzugeschriebene Probleme jedoch generell weniger häufig ma-

nifestiert werden, ist die im folgenden herausgearbeitete Präferenzstruktur nur durch wenige Beispiele belegt und bedarf der weiteren Überprüfung.

Ein Beispiel für die Nahelegung eines bestimmten Typs von Fremdkorrektur und damit einer bestimmten Problemkategorisierung findet sich im Gesprächsausschnitt (4):

(4) BB3/8B: 13-23

- 13 S1: .. a(l)so Städtplan
 14 S1: reicht nich, bißchen größer, .
 15 K: bißchen größer,
 16 S1: es gibt son- son-
 17 K: eines zu fünfzwanzigttausend
 18 K: oder so,
 → 19 S1: . (leise) eins zu zwanzigttausend, ja'*
 20 K: eins zu z/zwanzigttausend hat der,
 21 S1: zwanzigttausend
 22 S1: is der- . jetzt gibt es noch n größeren- der hängt-
 23 S1: der hängt hier vorne auf dem Flür,

Hier formuliert S1 in Z. 19 nach einer kurzen Pause eine unmarkierte Fremdkorrektur, die leise gesprochen und mit dem Zustimmungserwartung induzierendem Signal 'já' abgeschlossen wird. Eine solche unmarkierte Fremdkorrektur wird normalerweise verwendet, um dem Partner ein Formulierungsproblem, z.B. aufgrund einer vermuteten Wortverwechslung, zuzuschreiben. Dagegen werden markierte Fremdkorrekturen verwendet, um dem Partner ein (semantisches) Zuordnungsproblem oder ein Problem bei der Zuordnung von Ausdrücken und/oder Sachverhalten zuzuschreiben, z.B. aufgrund von fehlendem Wissen. Im vorliegenden Beispiel (4) wird durch die Form der Fremdkorrektur also lediglich ein Formulierungsproblem zugeschrieben, obwohl mit Sicherheit davon ausgegangen werden kann, daß K's Angabe einer falschen Maßstabsbezeichnung nicht auf ein Formulierungs- sondern auf ein Wissensproblem oder einen "Irrtum" zurückgeht.

Zur Erklärung der signalisierten Problemkategorisierung muß nun die Bezugsäußerung des K in Z. 17/18 herangezogen werden. Hier hatte K das Bezugselement der Korrektur durch den Zusatz oder so bereits als ungenau formuliert charakterisiert und damit zwar eine Formulierungskorrektur erwartbar gemacht, eine Sachverhaltskorrektur aber eher verhindert. Nach der Kennzeichnung des Bezugselements als ungenau kann damit keine eigentliche Sachverhaltskorrek-

tur in markierter Form mehr erfolgen, ohne das zugeschriebene Problem "hochzuspielen". Es zeigt sich also, daß K eine bestimmte offenbar präferierte Problemkategorisierung nahelegt³, und daß S bei der Behandlung des Problems sich dieser Problemkategorisierung anschließt.

Auf eine weitere Präferenzstruktur von "Irrtümern" bzw. Problemen bei der Zuordnung von Ausdrücken und/oder Sachverhalten zueinander vor Inferenz- oder Erwartungsproblemen deutet der Gesprächsausschnitt (5) hin:

(5) S-34-5: 116-126

- 116 S: (relativ laut) (.) hasse denn hast du denn irgendwie
 117 S: du hast do den Arbeitsun* fähigkeitsbescheinigung
 118 S: gehabt vom Arzt, die haste zur Krankenkasse gebracht,
 119 K: die hab
 → 120 K: ich zu(m)/ ja, nein, zum Arbeitsamt, die muß dat
 → 121 K: (? Arbeitsamt ?), kricht dat Arbeitsamt ja,
 122 S: ja, ein kriegt
 123 S: Arbeitsamt un ein Krankenkasse,
 124 K: das macht der Arzt ja,
 125 K: schickt der zur Krankenkasse,
 126 S: (relativ leise) ja'
 127 K: (schnell) und das Arbeitsamt kricht von mir

In Z. 120 formuliert K nach einem abgebrochenen Äußerungsfragment und dem Signal ja, die markierte Ersetzung eines Einzelelements der vorausgegangenen Äußerung: nein, zum Arbeitsamt. Mit derartigen markierten Fremdkorrekturen signalisieren Interaktionspartner in der Regel eine Fremdzuschreibung eines "Irrtums" bei der Zuordnung von Ausdrücken und/oder Sachverhalten. Jedoch fügt S hier anschließend die Äußerung die muß dat (? Arbeitsamt ?), kricht dat Arbeitsamt ja, an. Mit diesem Zusatz wird der Hintergrund seiner Korrektur expliziert; mit der Partikel ja wird auf die unterstellte Bekanntheit dieses Hintergrundes verwiesen. Diese Bearbeitungsweise ist jedoch eher typisch bei Fremdzuschreibungen von Inferenz- oder Erwartungsproblemen, bei denen eine ganze Bezugsdarstellung durch eine andere Darstellung in syntaktisch vollständiger Form ersetzt wird.

Es ergeben sich zwei Interpretationsmöglichkeiten hinsichtlich der Funktion dieser Zusatzbearbeitung: (1) Der Zusatz fungiert als Verständigungssicherung für S in Bezug auf die Korrektur. (2) Mit dem Zusatz wird ein dem S zugeschriebenes, aber nicht zuerst bearbeitetes, Inferenz- bzw. Erwartungsproblem bearbeitet. Beide Interpretationsmöglichkeiten lassen sich vereinbaren,

wenn man die erste Korrektur als Manifestation und Bearbeitung eines dem Partner zugeschriebenen "Irrtums" analysiert und den Zusatz als präventive (Mit-) Bearbeitung eines in-Rechnung-gestellten Erwartungsproblems. Diese Interpretation wird gestützt durch die Reaktion des S, der in Z. 122-123 offenbar demonstriert, daß die Information des K für ihn keine neue Information ist; S weist damit die Kategorisierung eines Erwartungsproblems zurück. Im weiteren Gespräch wird jedoch deutlich, daß K's in-Rechnung-Stellung eines Erwartungsproblems bei S sich durch das weitere Verhalten des S als "berechtigt" bzw. als richtige Hypothese über den Wissensrahmen des S erweist (vgl. insbesondere die Nachfrage ja' des S in Z. 126).

Nach dieser letzten Analyse ergibt sich, daß Interaktionspartner offenbar die Bearbeitung von "Irrtümern" bevorzugen vor der Bearbeitung von Inferenz- oder Erwartungsproblemen.

In beiden Beispielen (4) und (5) zeigt sich somit Evidenz für eine Präferenzstruktur unter den fremdgeschriebenen Problemen. In beiden Fällen weist weiterhin zudem der verzögerte Einsatz der Fremdkorrektur, in (4) nach einer Pause und in (5) nach einem abgebrochenen Äußerungsfragment, auf die generelle Dyspräferenz von Fremdzuschreibungen von Problemen hin.

3. Das Imagekonzept als Erklärung: Präferenzen für die Wahrung und Pflege des Selbst- und des Fremd-Image

Es stellt sich nun die Frage, wie sich die beschriebenen Präferenzstrukturen erklären lassen. Schegloff/Jefferson/Sacks (1977: 369) erwähnen in einer Fußnote eine mögliche Ordnung unter den Typen von Selbstinitiierungen von Fremdkorrekturen, also meinen Manifestationstypen für selbstzuschriebene Verstehensprobleme, nach dem Kriterium der "Stärke" oder "Kraft", das Bezugselement zu lokalisieren. Sie vermuten eine Präferenz für stärkere vor schwächeren Formen. Eine ähnliche Präferenz beschreibt Mazeland 1984 bei der Steuerung der Fehlerbehandlung durch Lehrer im schulischen Unterricht.

Die von mir vorgelegte Analyse am Beispiel der Bürger-Verwaltungs-Kommunikation ergibt jedoch eine weitgehend genau umgekehrte Ordnung. Während Schegloff/Jefferson/Sacks' Ordnungskriterium allerdings aus einer teilnehmerunabhängigen Analyseperspektive resultiert, in der die Störungsreparatur zur Wiederherstellung einer ungestörten Kommunikation als allgemeines Ziel jeglicher Reparaturen in Gesprächen gesehen wird, gehe ich davon aus, daß bei der Störungsbehandlung immer auch die Perspektiven der Teilnehmer mitberücksichtigt werden müssen: Eine Störung wird einem der Teilnehmer als Problem-

verursachendem zugeschrieben und Problemerkategorisierungen implizieren Hypothesen und Inferenzen über z.B. das Wissen und die Erwartungen der Teilnehmer. Neben der Annahme, daß unterschiedliche Reparaturtypen den Interaktionsprozeß und die Reziprozitätsgrundlage der Kommunikation unterschiedlich stark beeinträchtigen, ist die Hypothese plausibel, daß Interaktionspartner unterschiedliche Kategorisierungen von zugeschriebenen Problemen als unterschiedlich starke Selbstkompromittierungen oder als unterschiedlich starke Eingriffe in das autonome Handeln des Anderen interpretieren, die gegebenenfalls Anlaß für ungewünschte Inferenzen geben könnten. Hieraus ergibt sich, daß eine Analyse der interaktiven Behandlung von Verständigungsproblemen eine Analyse der Reziprozitätsgrundlage der Kommunikation und der sich hier konstituierenden "rituellen Ordnung" (Goffman 1978) und eine Analyse des Kontextes und der Interaktionsbeziehung zwischen den Teilnehmern mit umfassen muß.

Das Konzept der "rituellen Ordnung" ist nach Goffman 1978 mit dem Konzept des "Image" verbunden. Interagierende streben ein (rituelles) Gleichgewicht an, das bei drohendem Ungleichgewicht gegebenenfalls durch "Ausgleichshandlungen" wiederhergestellt werden muß. Dabei spielen die Wahrung und Pflege des eigenen Image wie auch des Image des Partners eine hervorragende Rolle. Image meint dabei ein "in Termini sozial anerkannter Eigenschaften umschriebenes Selbstbild" (Goffman 1978: 10) bzw. "das alltägliche Selbstbild eines jeden" (Holly 1979: 35). Dieses Image ist situationsbezogen und muß in jeder Interaktion neu konstituiert werden. Die Aufrechterhaltung von Image wird als Bedingung für Interaktion überhaupt aufgefaßt (vgl. Goffman 1978: 17). In jeder Interaktion und im besonderen zur Behebung rituellen Ungleichgewichts verwenden Interagierende Handlungen, "durch deren symbolische Komponente der Handelnde zeigt, wie achtenswert er ist oder für wie achtenswert er die anderen hält" (ebd.: 25); damit leisten sie "Imagearbeit".

Das Konzept der Imagearbeit ist bisher in der Linguistik vor allem in Bezug auf die Analyse von Sprechaktsequenzen konkretisiert worden. So beschreibt z.B. Holly 1979 Bestätigungssequenzen, in denen Elemente wie "Dank", "Anerkennung", "Bestätigung", "Zustimmung", usw. in besonderer Weise für Imagearbeit verwendet werden, oder korrektive Sequenzen, in denen mit z.B. "Rechtfertigungen", "Entschuldigungen" oder "höflichen Ersuchen" ein vorheriger sogenannter "Zwischenfall" unter dem Aspekt der Imagearbeit behandelt wird. Hier werden dann vornehmlich Sprechakte oder andere sprachliche Ausdrucksmittel isoliert, die primär Funktionen bezüglich von Imagearbeit erfüllen.

Dagegenüber lassen sich in den von mir analysierten Sequenzen kaum explizite sprachliche Ausdrucksmittel ausmachen, die auf Imagearbeit hinweisen. Vielmehr implizieren die von den Gesprächspartnern zugrundegelegten Präferenzstrukturen auf implizitere Weise eine Orientierung am Selbst und am Partner als sozial und interaktiv kompetentem Interaktionsteilnehmer, dem man so weit und so lange wie möglich ein Höchstmaß an geteiltem Wissen und an Kooperationswilligkeit unterstellt. So scheinen Fremdkorrekturen als Fremdzuschreibungen von Problemen als potentieller Eingriff in die Kommunikationstätigkeit des Anderen als autonomem Subjekt generell dyspräferiert zu sein. Wenn ein solcher Eingriff aber schon nötig ist, dann werden generell weniger gravierende Problemtypen bevorzugt vor gravierenderen Problemtypen. Ebenso wie bei selbst-zugeschriebenen Problemen und deren Behandlung probiert man eventuell vorher erst einmal aus, ob nicht weniger gravierende Problemkategorisierungen auch zur Problemlösung ausreichen, bevor man eine gravierendere Problemkategorisierung signalisiert.

Hiermit zeigt sich bei Problembehandlungssequenzen ein sehr subtiler Aspekt der von Goffman beschriebenen rituellen Ordnung, der vermutlich in jeder Interaktion unter der Oberfläche und nicht immer an expliziten sprachlichen Ausdrücken ablesbar wirksam ist.

Anmerkungen

- 1 Zu den Transkriptionskonventionen siehe Selting, im Druck, oder 1985.
- 2 Dem Institut für deutsche Sprache, Mannheim, danke ich für die Überlassung des Sonderkorpus "Sozialamtsgespräche", den Mitarbeitern der Bürgerberatung für ihre bereitwillige Kooperation. Frau Schaldach danke ich für die Herstellung der Druckvorlage.
- 3 Zu weiteren Techniken von Nahelegungen bestimmter Problemkategorisierungen siehe Auer 1984, der auch darauf hinweist, daß hierdurch die Grenzen zwischen Selbst- und Fremddinitierungen von Reparaturen im Sinne von Schegloff/Jefferson/Sacks 1977 verwischt werden.

Literatur

- Auer, J.C.P. 1984: "Referential problems in conversation". In: *Journal of Pragmatics* 8: 627-648.
- Goffman, Erving 1978: *Interaktionsrituale*. Frankfurt/M.: Suhrkamp.
- Holly, Werner 1979: *Imagearbeit in Gesprächen*. Tübingen: Niemeyer.

- Kallmeyer, Werner 1979: "'(Expressif) Eh ben dis donc, hein' pas bien'" - Zur Beschreibung von Exaltation als Interaktionsmodalität." In: Klopfer, Rolf (Hrsg.): Bildung und Ausbildung in der Romania. München, 549-568.
- Kindt, Walther/Weingarten, Rüdiger 1984: "Verständigungsprobleme". In: Deutsche Sprache 3 (1984): 193-218.
- Mazeland, Harrie 1984: "Was kostet denn iks?" - semantisch-pragmatische Analyse einer Frage". Arbeitspapier 11 im DFG-Projekt "Analysemethoden von Unterrichtskommunikation". Seminar für allgemeine Sprachwissenschaft, Universität Düsseldorf, Dezember 1984 (mimeo).
- Müller, Klaus 1984: Rahmenanalyse des Dialogs. Tübingen: Narr.
- Schegloff, Emanuel/Jefferson, Gail/Sacks, Harvey 1977: "The preference for self-correction in the organization of repair in conversation". In: Language 53: 361-382.
- Selting, Margret 1985: "Reparaturen und lokale Verstehensprobleme. Oder: Zur Binnenstruktur von Reparatursequenzen". Manuskript, Universität Oldenburg. Erscheint in: Linguistische Berichte 108/9 (1987).
- Selting, Margret 1986: "Fremdkorrekturen als Manifestationsformen von Verständigungsproblemen". Manuskript, Universität Oldenburg. Erscheint in: Zeitschrift für Sprachwissenschaft (1987).
- Selting, Margret, im Druck: Verständigungsprobleme. Eine empirische Analyse am Beispiel der Bürger-Verwaltungs-Kommunikation. Tübingen: Niemeyer.