



Universität Potsdam

Margret Selting

## Nebeneinander-her-reden : Struktur und Entwicklung eines Verständigungsproblems

first published in:  
Grazer linguistische Studien : GLS 26 (1986), S. 131-150

Postprint published at the Institutional Repository of the Potsdam University:  
In: Postprints der Universität Potsdam  
Philosophische Reihe : 65  
<http://opus.kobv.de/ubp/volltexte/2010/4316/>  
<http://nbn-resolving.de/urn:nbn:de:kobv:517-opus-43169>

Postprints der Universität Potsdam  
Philosophische Reihe ; 65

MARGRET SELTING

"NEBENEINANDER-HER-REDEN": STRUKTUR UND ENTWICKLUNG  
EINES VERSTÄNDIGUNGSPROBLEMS

*1. Einleitung*

Gegenstand der vorliegenden Analyse ist ein Verständigungsproblem zwischen einem Behördenmitarbeiter und einer Klientin in einem Gespräch in der Bürgerberatung einer Großstadt in Nordrhein-Westfalen. Es wird gezeigt, wie die unterschiedliche Kategorisierung des Verständigungsproblems durch die Gesprächspartner eine Problemlösung verhindert und zur unausgesprochenen Unzufriedenheit beider Interaktionspartner über das Gespräch führt.

Im nächsten Kapitel (2.) werden die Analyse- und Beschreibungskategorien dargestellt; in Kapitel 3 wird ein Gesprächstranskript vorgestellt, das in Kapitel 4 auf die Behandlung des signalisierten Verständigungsproblems hin untersucht wird. Es wird gezeigt, daß sowohl die unterschiedliche Kategorisierung des Problems durch die Klientin K und den Behördenmitarbeiter S als auch die Zugrundelegung unterschiedlicher Prämissen bei beiden bei der Problembearbeitung darauf zurückgehen, daß S auf der Grundlage seines Wissensrahmens über behördliche Regelungen und Sachverhalte argumentiert und sich weigert, die Perspektive der K zu übernehmen und zu verstehen. Genau dies verhindert die Lösung des Verständigungsproblems zwischen S und K.

*2. Analyse- und Beschreibungskategorien*

Bei dem im folgenden zu beschreibenden Problem handelt es sich um ein "globales Verständigungsproblem". Im Unterschied zu "lokalen Verständigungsproblemen", die das Verstehen und die Interpretation sequentiell unmittelbar voraufgegangener einzelner Äußerungen und Äußerungsteile durch den Rezipienten betreffen (vgl. Selting 1985a, 1985b), betreffen "globale Verständigungsprobleme" das Verstehen oder die Inter-

pretation größerer Handlungskomplexe, die hier auf das Handlungsschema "Behördliche Anliegensbehandlung" (s.u.) bezogen werden können. Oft liegen den globalen Verständigungsproblemen implizite Erwartungen der Teilnehmer - hier der Klientin - bezüglich der Anliegensbehandlung zugrunde, die mit der tatsächlichen Anliegensbehandlung nicht erfüllt werden.

Die Analyse- und Beschreibungskategorien für globale Verständigungsprobleme, die sich z.T. mit denen für lokale Verständigungsprobleme decken, sollen die Aktivitäten der Interaktionspartner im Sinne von Aufgaben erfassen, die für die Problembehandlung durchgeführt werden müssen. Allgemein sind folgende Aufgaben im Problembehandlungsschema zu lösen (vgl. auch Kind/Weingarten 1984):

- (1) *Problemmanifestation durch den Problemträger*
- (2) *Problembearbeitung durch den Rezipienten von (1) oder durch den Problemträger und den Rezipienten von (1) gemeinsam*
- (3) *Signalisierung der Problemlösung durch den Problemträger*

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

Globale Verständigungsprobleme werden in der Regel nur implizit manifestiert und kategorisiert. Oft zieht sich ein Problem latent durch einige Phasen oder das ganze Gespräch hindurch, ohne explizit thematisiert oder kategorisiert zu werden. Der Gesprächsverlauf ist dann durch eine Struktur des "Nebeneinander-her-redens" gekennzeichnet, eine Struktur, die anhand von Fokussprüngen zwischen den aufeinanderfolgenden Gesprächsbeiträgen der Interaktionspartner beschreibbar ist: Durch die Aktivitäten der Teilnehmer, deren "Fokussierungen" und "Refokussierungen" (vgl.

Kallmeyer 1978), wird eine Zentrierung des Gesprächs auf dominante Aspekte hergestellt, die von den Teilnehmern als kohärent oder nicht kohärent zum vorherigen Fokus interpretiert wird. Für Fokussierungen und Fokuswechsel gibt es nach Kallmeyer geordnete Regeln. "Fokussprünge" als für die Gesprächsstruktur des "Nebeneinander-her-redens" charakteristische Aktivitäten liegen dann vor, wenn die Aufmerksamkeitsausrichtung oder der Redegegenstand wechselt, ohne daß der Sprecher entsprechend den geordneten Regeln für Fokuswechsel und Fokussierungen (vgl. Kallmeyer 1978) diesen Wechsel signalisiert und die Beziehung des vorherigen zum folgenden Fokus anzeigt, und wenn retrospektiv rekonstruierbar ist, daß jeder Interaktionspartner die von ihm vorgenommene Fokussierung in Beziehung zu dem von ihm selbst vorher initiierten und/oder fortgeführten Fokus bzw. Thema setzt, nicht aber zum Fokus oder Thema seines Interaktionspartners. Hierbei verfolgt dann jeder Interaktionspartner sein eigenes Anliegen oder Problem kohärent weiter, dieses deckt sich aber nicht mit dem Anliegen oder Problem des Anderen.

Da aber die Teilnehmer an Gesprächen in der Regel Kohärenz zwischen Fokussierungen unterschiedlicher Gesprächsteilnehmer - wenn diese nicht z.B. durch Gliederungssignale Fokussprünge kennzeichnen (vgl. Müller's "Rahmenschaltelemente" (1984)) - unterstellen (vgl. Merritt 1976), werden nicht signalisierte Fokussprünge, wenn überhaupt, erst retrospektiv erkannt und globale Verständigungsprobleme erst retrospektiv manifest. In einigen Fällen sind sie nur aufgrund von Kommentaren der Gesprächspartner nach dem Gespräch für den Analysierenden rekonstruierbar.

Obwohl die Problemmanifestation und -kategorisierung implizit bleibt, läßt sich dennoch retrospektiv rekonstruieren, daß die Interaktionspartner selbst das Problem - eventuell jeder für sich je anders - kategorisiert bzw. einem Problemtyp zugeordnet haben. Im hier zu beschreibenden Fall werden folgende *Problemtypen* von den Teilnehmern kategorisiert: Der Behördenmitarbeiter kategorisiert ein "Sachverhaltsproblem", die Klientin dagegen ein "globales Erwartungsproblem". Von einem "*Sachverhaltsproblem*" wird hier gesprochen, wenn ein Anliegen entgegen den Erwartun-

gen der Klientin aufgrund der Nicht-Gegebenheit der Voraussetzungen für die Anliegensbearbeitung nicht bearbeitet werden kann und dieses Problem nur unter diesem Aspekt, im vorliegenden Fall der Nicht-Realisierbarkeit, bearbeitet wird. Von einem *"globalen Erwartungsproblem"* spreche ich dagegen, wenn die Klientin Teile oder die gesamte Anliegensbehandlung nicht mit ihren Erwartungen und früheren Erfahrungen vereinbaren kann, dieses Problem jedoch im Gespräch nicht als solches mit der erwarteten Widerspruchsklärung bearbeitet und nicht gelöst wird, sondern sich latent durch das Gespräch hindurchzieht.

In der Bürger-Verwaltungs-Kommunikation werden globale Erwartungsprobleme der Klienten von den Behördenmitarbeitern häufig als Sachverhaltsprobleme bearbeitet, d.h. das Erwartungsproblem wird als Sachverhaltsproblem rekategorisiert. Gerade die Tatsache, daß die Interaktionspartner keine gemeinsame Problemkategorisierung erreichen, ist mithin das Bezugselement des globalen Erwartungsproblems.

### 3. *Das zu analysierende Gespräch: "Beglaubigungen hinten drauf?"*

Im folgenden Gespräch möchte die ca. 18-20 Jahre alte Klientin (K) Beglaubigungen für eine ZVS-Bewerbung vorne und nicht hinten auf eine Bescheinigung vermerken lassen. Sie befürchtet, die ZVS würde sonst die Glaubwürdigkeit der Beglaubigung bezweifeln und wie in anderen Fällen, auf die sie verweist, ihre Bewerbung um einen Studienplatz ablehnen. Der ca. 20 Jahre alte Behördenmitarbeiter (S) lehnt die gewünschte Art der Beglaubigung mit dem Argument der Nicht-Realisierbarkeit ab, da vorne auf der Bescheinigung nicht genug Platz sei.

Der Behördenmitarbeiter bemerkte nach dem Gespräch der Beobachterin gegenüber, die Klientin sei von seinen Argumenten nicht überzeugt gewesen und habe seiner Anliegensbearbeitung nur skeptisch zugestimmt. Sie habe wohl gedacht, Mitarbeiter der Bürgerberatung stellten Blanko-Beglaubigungen aus. (Zu den Transkriptionskonventionen siehe Anhang 1.)

- 1 K: Tag, ich wollte- . m ne Beschéinigung beglaubign  
2 S: gun Tåg-  
3 K: lassen für- . (? als ?) ne Bewérbung bei er ZVŠ,  
4 S: ja,  
5 S: dürft ich ma gráde séhn' kóstat natürlich- . dréi Mark,  
6 K: ja, ich- .  
7 K: hab schon gehórt, . pró Seite dann, + .. +  
8 S: pró- . begláubigte Seite,  
9 S: ((bláttert in Papieren)) (.) sehn, ... äh- béide Séiten'  
10 K: . (kurz) ähja,\* mhm' + .. +  
11 S: das sind also zwéi Fotokopien, ne'  
12 S: máchen wa dóch, (ca. 10 Sekunden Pause)  
13 K: ah híntrá drauf' . is das-  
14 K: . já' . géht das'  
15 S: . hm, vórne drauf ká(nn) ich die  
16 S: ja nich-  
17 K: . äh denn: normálerweise' m- . aso da stánd  
18 K: da éxtra daß: äh- . daß es áuf der Séite direkt, weil sons-  
19 K: . kónttrá die avon áusgehn daß man- . ähm das ers  
20 K: hínterher da ráuf kopiert hat oder so, . aso die-  
21 S: . née das wird ja au noch mit mit Hándschrift wird das  
22 S: das ja au noch . éingetragn, . in diesen Stémpel muß  
23 K: mhm'  
24 S: ich ja au noch hándschriftlich was éintragn,  
25 K: .. aer  
26 K: géht das nich daß Ses auch vórne draufmachen' . wéil-  
27 K: ich hab da also schon zíemlich ähm- . schléchte Sáchen  
28 K: gehórt, daß aso wenn ich das jetz da hínschicke daß  
29 K: die das dann nich ánnem wenn- . das nich éindéutig  
30 K: is,  
31 S: . ja ich méin ich kann jetz ráufgehn u ich kann Ihn  
32 S: das kopíern, auf die Hálfte, .. dann wírd das natúrlich

- 33 S: alles etwas kléiner, ne' . das kónnst ich also máchen,  
 34 K: (kurz) hm,  
 35 K: und wenn Sie den- den Stémpel hÍer drauf: máchn  
 36 K: irgendwie das geht nÍch,  
 37 S: ja dann:- dann:- . síeht man  
 38 S: natúrlÍch die Hálfte díeser ganzen Sachen nÍch mehr,  
 39 S: und das dúrfn wir nÍch, ich muß au noch n Síegel  
 40 S: drunter machen und so weiter- . man síeht man das nÍch  
 41 K: mhm'  
 42 S: mehr (? an ?), síeht auch nÍch mehr den den  
 43 S: Stémpelaufdruck hier, sélber,  
 44 K: .. na ich/ ich mein  
 45 K: (relativ schnell) ich 'bin mir da ziemlich únsÍcher daß (d)a  
 46 K: (d)a die das ánnehm,\* . áhm weil-  
 47 S: mhm' . nee ich meine wenn wir  
 48 S: Zéugnisse beglaubÍgen fúr die ZVS- (tÍef, etwas leÍser) dann  
 49 S: máchen wir das áuch hÍnten drauf, + .. +  
 50 K: .. hm,  
 51 S1: (leÍse, im HÍntergrund) das géht auch nÍch anders, wo soll  
 52 S: das géht auch  
 53 S1: man das dráufdrúcken, (? auch nÍch auf Zéugnisse oder  
 54 S: nÍch ánders,  
 55 S1: so, ?)  
 56 S: aso-  
 57 K: aso ich hab hier auch schon Zéugnisse  
 58 K: beglaubÍgn lassn, (etwas unríthmÍsche, abgeháckte Sprechweise) da:  
 59 K: áh hat dann ne Kollégin von Ihn das . gemácht, das hatt  
 60 K: ich allerdings dann auf som Dóppel: áh bógn, . gehábt  
 61 S: naja, sÉhn  
 62 K: und dann- . hat sie es so auf die MÍtte- .. gemácht,\* .  
 63 S: Se, das is- naja,  
 64 K: und das war allerdings auf der SÉite wo die SchrÍft  
 65 S: na is/ Ís aber hÍer natúrjÍch-

- 66 K: war,
- 67 S: is natürjich hier etwas dramatisch weil (d)as sön
- 68 S: großer Stempel is, ne' . ich mein ich kann jetzt  
.....
- 69 K: (kurz) ja,
- 70 S: rüfgehn ich kann Ihn das verkleinern, dann is das  
.....
- 71 S: also die Hälfte von diesem hier, . isses also auf der  
.....
- 72 S: Hälfte dann kann ich Ihn auf die andre Seite den  
.....
- 73 S: Stempel draufmachn,  
.....
- 74 S1: (leiser, im Hintergrund)machen se eigentlich immer hinten,
- 75 S1: und is nie beanstandet wordn, . fürn
- 76 S1: Regierungspräsidenten, auch für de ZVS also-
- 77 K: und da is
- 78 K: also vorne: wirklich nichts: äh von dem Stempel oder
- 79 K: n/ da wird nichts mehr draufgeschriebm jetzt, .  
.....
- 80 K: (? nein, ?) denn ich mein ich- ich weiß es nich,
- 81 S: .. nein,
- 82 K: aber: sone Freundin von mir- is also letztes Jahr- .
- 83 S: mhm'
- 84 K: nich angekommen bei (d)er ZVS weil die: irgendwas an dem
- 85 K: Zeugnis:, an der Beglaubigung auszusetzen hattn, ich
- 86 K: weiß jetzt nich genau was das war, . aber- m deswegen:  
.....
- 87 K: bin ich so etwas- (leiser Schnalzlaut)
- 88 S: ich meine Sie könn ja
- 89 S: au noch die- wir sch/ wir stelln/ ich stell Ihn hier
- 90 K: (leise) skeptisch,
- 91 S: ne Quittung aus' die könn äh könn Se ja dann im
- 92 S: Originál sogar mitschickn, . (leise) né'\* . daß Sie also
- 93 S: hier gewesen sind' un daß das- äh- (? so glaubwürdig
- 94 K: äh diese/ Sie mein
- 95 S: is, ?) könn Se
- 96 K: diese Quittung sollt ich mitschicken dann,
- 97 S: machen, die wird nämlich- . beides noch vom Gleichen- .



- 98 S: unterschriebm' da sind also Gebührnmarke/  
 99 S: Originálgebührnmarken drauf' da wird auch- .  
 100 S: (leiser) (? ich zéig Ihn das ma, ?) wo hámmerr denn, hier  
 101 S: líecht er ja,\* . da wird aso genau éingetragn' f/ für  
 102 S: wén' und- . wás das is' die Hóhe der  
 103 K: mhm'  
 104 S: Verwaltungsgebührn' dann wern die Gebührnmarkn  
 105 S: draufgeklebt' . un das unterschreibt derjenige auch,  
 106 K: mhm'  
 107 S: . ich mein ich kann- (große Bandbreite) kann Ihn das auch  
 108 S: verkleinern auf die Hälfte der Seite' . un dann auf  
 109 S: die ándere- . auf die andere fréie Seite kann ich Ihn  
 110 S: dann den Stémpel draufmachn,\* nur ís das natürlich- .  
 111 S: alles viel kléiner nur,  
 112 K: jaja, . (leise) ha:, . ich wéiß  
 113 K: nich,\* naja, aber Síe mein also das:- . das wird  
 114 K: immer so gemácht,  
 115 S: wir ha/ machen das immer so, weil ich  
 116 S: jetz hier auch- . nich kein Plátz habe u/ um diesen  
 117 S: großen Stémpel da- . noch dráufzukriegn- . und  
 118 K: mhm' hm,  
 119 S: äh- . ich meine wenn- (etwas schneller) wenn ich den da  
 120 S: jetz dráufdrücke und die lésen den/ könn den  
 121 S: Stémpelaufdruck nich lesen, dánn bekomm Se aso mit  
 122 S: Sícherheit Ärger, . und wenn auch hier jetz noch  
 123 K: (leise) mhm'  
 124 S: jemand unterschriebm muß' der schreibt dann hier noch  
 125 S: in die:\* Beschéinigung réin' .. (aus tiefer Tonlage aufsteigend)  
 126 S: denn also die könn nichts dagegen habm daß daß die  
 127 S: auf der auf der Rückseite- \* . ähm- . daß da der  
 128 S: Stémpel draufgemácht wird, . denn das wird ja au  
 129 K: mhm'

- 130 S: noch nächträglich wird das ja auch noch äh- .
- 131 S: äh händschriftlich éingetragn' . und äh aso wer
- 132 K: mhm'
- 133 S: son son Díenstsiegel, das is són Díng hier' wer das/
- 134 S: wer das aso nächmacht oder irgendwie verkehrt der
- 135 S: kann aso damit réchnen daß er- . órndlichn Árger
- 136 S: kricht, ne'
- 137 K: mhm' . aber s/ aso ich ha/ ich stell mir
- 138 K: jetz nur vór daß die sich ja dénken könntn- . daß-
- 139 K: ich mein das is zwar írgndwie áu nich:- . (...)
- 140 S: ja Sie mein
- 141 S: daß daß die aso aso írgend eins (.) äh:-
- 142 K: daß die aso
- 143 K: írgend son Blátt da' äh- getz- aber née das wár do
- 144 K: éigtlich Blódsinn, (..)
- 145 S: ja Sie komm ja auch nich an den
- 146 S: Stémpel blánko dran, ne' . né'
- 147 K: jaja, is klár, . nee das- wírd schon so
- 148 K: géhn, . mhm' ... wúrdé das auch was kóstn wenn:-
- 149 K: wenn man das so verkleínern läßt' . verkleínern-
- 150 S: . kánn ich Ihñ máchen,
- 151 K: das kóstet nich extra was, .
- 152 K: aber née, . (sehr leise) ich werd das jetz ma so-
- 153 ((ca. 2 Minuten Pause, in denen S offenbar die Beglaubigung macht;  
zwischen durch kurzes Gespräch von S mit S1 über anderes Thema))
- 154 S: (leise) jetz ma ich Ihñ au no n Síegel auf die
- 155 S: Gebührnmarken drauf damit die au gründlich wíssen
- 156 S: daß das von úns is- . zwar n schönes großes'
- 157 (ca. 35 Sekunden Pause)
- 158 S: (sehr leise) únd die Quítting, . (.) das wárn die
- 159 S: beidñ- . Begláubigungñ' .. un dás is die
- 160 K: (leise) mhm' dánke,

- 161 S: Quittung,\* jetzt bekomm i noch séchs Mark von Ihq,  
 162 K: mhm'  
 163 ((ca. 15 Sekunden Pause, in denen S mit der Geldkassette hantiert))  
 164 S: sind zéhn- . (leise) (? vier zurück, ?) + .. +  
 165 K: (leise) dánke,  
 166 S: un wénn: wénn tatsächlich was sein sollte dann:  
 167 S: komm Se hér dann machn wa noch n Schréibq,  
 168 K: mhm-  
 169 ((ca. 35 Sekunden Pause))  
 170 K: wiedersehn,  
 171 S: mhm' wiedersehn,  
 172 S1: wiedersehn,

In diesem Gespräch wird das Problem von K manifestiert mit "ah hĩntq dráuf' . is das- . já'. géht das'" (Z.13-14). Das Problem wird offenbar zu Beginn der routinemäßig begonnenen Anliegensbearbeitung manifestiert und bezieht sich auf die Art und Weise der durchzuführenden Anliegensbearbeitung. Es wird bearbeitet, indem S die Anliegensbearbeitung offenbar unterbricht und S und K gemeinsam die Voraussetzungsklärung wieder aufnehmen und die von K geforderten Voraussetzungen zur Anliegensbearbeitung klären. Erst wenn diese Voraussetzung, dieses Problem der K, gelöst bzw. hinreichend bearbeitet ist, kann die Anliegensbearbeitung wieder aufgenommen werden.

Im vorliegenden Fall ähnelt die Problembearbeitungssequenz z.T. dem Handlungsschema "Beraten" vgl. Kallmeyer 1985, Nothdurft 1984). Sie erstreckt sich von der Problemmanifestation in Z.13-14 bis zur endgültigen Problemlösung in Z.152 und ist in das Handlungsschema eingebettet. Die Struktur des gesamten Gesprächs kann unter Bezug auf die Komponenten des Handlungsschemas "Behördliche Anliegensbehandlung" und die Problembearbeitung wie in Abbildung 1 schematisch dargestellt werden.

Zeilen	Komponenten der verschiedenen Handlungsschemata
1-2	(Gesprächseröffnung) BEHÖRDLICHE ANLIEGENSBEHANDLUNG
1-3	Anliegensformulierung (K)
5-11	Voraussetzungsklärung (S und K) (u.a. Benennung eventueller Hindernisse: Kosten)
12	Einstieg in die Anliegensbearbeitung (S)
13-14	Suspendierung der Anliegensbearbeitung durch Problemmanifestation (K)
15-151	PROBLEM- BE- HANDLUNG
	Problembearbeitung (S und K): Voraussetzungsklärung: Realisierbarkeit von K's Voraussetzungsbedingung/ -erwartung
152	Entscheidung (Problemlösung?)
153-165	Anliegensbearbeitung (im wesentlichen Beglaubigung und Bezahlung)
165-168	Schemabeendigung
170-172	(Gesprächsbeendigung)

Abbildung 1: *Schematische Systematisierung  
der Gesprächsstruktur*

Bei der Problembearbeitung soll im folgenden die unterschiedliche Kategorisierung des Problems durch S und K genauer analysiert werden.

#### 4. *Unterschiedliche Kategorisierung des Problems: Erwartungsproblem versus Sachverhaltsproblem*

Die Problemmanifestation der K in Z.13-14 bezieht sich - wie gesagt - auf die routinemäßig von S begonnene Anliegensbearbeitung. Das Problem wird von K zunächst mit einer Vergewisserungsfrage (vgl. Selting 1985a) manifestiert, in der sie die Art und Weise wie S die Beglaubigung machen will, nämlich "hinten drauf", hinterfragt. Mit den weiteren Fragen, "jäh" und "geht das" (Z.14) wird die Problemmanifestation offenbar lediglich expandiert. Sie könnten durch S's Schweigen nach den jeweils vorangegangenen Fragen bedingt sein. Das Problem wird zunächst nicht näher kon-

kretisiert. Die Fokussierung der K läßt jedoch hier auf ein (zunächst lokales) *Erwartungsproblem* schließen: sie war offenbar davon ausgegangen, die Beglaubigung würde vorne drauf gemacht. S reagiert zögernd. Auf die einzelnen Teile der Problemmanifestation reagiert er nicht. Nach einer kurzen Pause kündigt er nach der gesamten Problemmanifestation zunächst mit dem Dialogsignal "hm,", das nach Ehlich (1979) "komplexe Divergenz" und "Ratlosigkeit" ausdrückt, eine Problembearbeitung an. Diese wird fortgesetzt mit einer Abgrenzung der von K problematisierten Art und Weise der Anliegensbearbeitung gegenüber dem von K implizierten Gegenteil: "vorne drauf kä(nn) ich die ja nich-". S geht damit auf das Problem der K ein, indem er ihre Erwartung aufnimmt; er bearbeitet das Problem aber unter *Realisierbarkeitskriterien* weiter, d.h. er rekategorisiert das Problem als Sachverhaltsproblem.

In Z.17-20 legt K den Hintergrund ihrer Problemmanifestation dar: sie beruft sich auf eine fordernde Instanz ("aso da ständ da extra daß: äh-.daß es auf der Seite direkt,") und begründet diese Forderung ("weil sons- . könntn die avon ausgehn daß man -. ähm das ers hinterher da rauf kopiert hat oder so,"). Hiermit ist die *Glaubwürdigkeit* der Beglaubigung als Bezugselement des Problems der K thematisiert. Insofern als sie die (unterstellten?) Glaubwürdigkeitskriterien und -forderungen der ZVS als Maßstab nimmt, bestätigt sich hier bei K die Kategorisierung als *Erwartungsproblem* in Bezug auf S's Anliegensbearbeitung.

In Z.21-24 weist S dieses Bezugselement und damit diese Kategorisierung des Problems durch K zurück, indem er eine handschriftliche Eintragung in den Beglaubigungsstempel als Gewähr für Glaubwürdigkeit darstellt. In diesem Argument und dessen Reformulierung wird insgesamt dreimal die Partikelkombination "ja au noch" verwendet, womit einerseits der Sachverhalt als allgemein bekannt dargestellt und andererseits ein Widerspruch gegen die Annahme der K, eine Beglaubigung könne unter gewissen Umständen unglaubwürdig sein, impliziert wird. Das Problem wird von S weiterhin als *Sachverhaltsproblem* kategorisiert und bearbeitet.

Die hiermit etablierte unterschiedliche Kategorisierung des Problems der K wird während großer Teile der Problembearbeitung aufrechterhalten

und ist evtl. eine Ursache dafür, daß K's Problem nicht zufriedenstellend gelöst wird. Die Foki der Gesprächsteilnehmer bis hierher und innerhalb der weiteren Problembearbeitung können schematisch wie in Abbildung 2 (s. Anhang 2) gegenübergestellt werden: Bei K überwiegen die Fokussierungen auf antizipierte Beanstandungen durch die ZVS. Sie befürchtet bzw. erwartet, daß die *Glaubwürdigkeit* der Beglaubigung *nicht* gesichert ist und belegt diese Erwartung durch Hinweise auf und Erzählungen über Fälle, in denen die von ihr erwarteten Probleme auftraten. Bei S hingegen überwiegen zunächst die Fokussierungen auf die *Realisierbarkeit* der von K vorgeschlagenen Problemlösungen. Erst mit seinem eigenen Problemlösungsvorschlag in Z.87-94 fokussiert er das Problem der Glaubwürdigkeit und bearbeitet K's Erwartungsproblem unter der Prämisse, die von K bezweifelte Glaubwürdigkeit sei gegeben; allerdings werden auch die anderen Foki ("Realisierbarkeit" und "Normalfall") wiederaufgenommen und weiterverfolgt. Es handelt sich hier - vornehmlich bis zum Problemlösungsvorschlag des S in Z.88-95 strukturell um ein "Nebeneinanderherreden" (vgl. Kap.2), das sich im Schema durch Fokussprünge darstellen läßt.

Von Z.88-95 an wird das Problem der Glaubwürdigkeit der Beglaubigung von K *und* S thematisiert und es treten keine Fokussprünge mehr auf. Allerdings fokussiert K das Problem weiterhin als mögliche *Nicht-Gegebenheit* der Glaubwürdigkeit, wohingegen S die *Gegebenheit* der Glaubwürdigkeit fokussiert, d.h. die Interaktionspartner legen unterschiedliche Prämissen zugrunde.

Insgesamt wird also das Erwartungsproblem der K von S zwar zur Grundlage bzw. zum Ausgangspunkt seiner Problembearbeitung gemacht, aber selbst nicht bearbeitet, sondern eher in seiner Relevanz rückgestuft. Er bearbeitet eher das Problem der Realisierbarkeit als das der Glaubwürdigkeit und unterstellt unhinterfragt die Gegebenheit der Glaubwürdigkeit, die K bezweifelt. Eine mögliche Alternative hätte z.B. für S darin bestehen können, die Problemkategorisierung der K und ihre Befürchtungen genauer und expliziter als ernstzunehmendes Problem zu akzeptie-

ren, zu hinterfragen und zu bearbeiten, um so zu einer gemeinsamen Problemkategorisierung und -lösung zu gelangen.

In der Endphase der Anliegensbearbeitung (Z.154-156) und in der Schemabeendigung (Z.166-168) thematisiert S noch zweimal das Erwartungsproblem der K: er versichert implizit die Glaubwürdigkeit der Beglaubigung, worauf K verbal gar nicht reagiert, und er bietet an, im Falle des Auftretens der von ihr erwarteten Probleme zu helfen. Auf letzteres reagiert K mit einem schwachen und eher mit gleichbleibender Intonation artikulierten Rezeptionssignal "mhm-" (Z.169). S selbst interpretierte dieses Verhalten der K als Hinweis darauf, daß ihr Problem nicht gelöst worden sei.

Im vorliegenden Fall explizierte S nach dem Kontaktgespräch seine Interpretation des Erwartungsproblems: K habe wohl gedacht, die Mitarbeiter der Bürgerberatung stellen Blanko- Beglaubigungen aus. Da diese Unterstellung, die S auch im Gespräch kurz zurückweist (Z.147-148), die Glaubwürdigkeit und Legitimität der Beamten generell anzweifelt, liegt die Vermutung nahe, daß er sich hier u.a. persönlich in Frage gestellt fühlt und daher die Bearbeitung dieses Problems zurückweist.

##### 5. Fazit

Wenn die hier explizierte Interpretation dieses Gesprächs und die Kategorisierung der Verständigungsprobleme mit den Perspektiven und Sichtweisen der Interaktionspartner selbst übereinstimmt, so bestätigt sich hier die in Selting (1985) an umfangreichem Material rekonstruierte *Präferenzstruktur*: das von K fokussierte Erwartungsproblem wird - unter einer anderen Prämisse - von S erst bearbeitet, nachdem die Bearbeitung des Problems als Sachverhaltsproblem durch S nicht zur Problemlösung führte und K ihr Problem bereits mehrmals plausibilisiert hat. S zieht es vor, das Problem zunächst als Realisierbarkeitsproblem - d.h. als Sachverhaltsproblem - zu bearbeiten. Für S ist offenbar die Lösung des Sachverhaltsproblems eine notwendige Voraussetzung für die Fortsetzung der suspendierten Anliegensbehandlung. Zudem stellt ein Sachverhaltsproblem, das er auf der Grundlage seines Wissensrahmens über behörd-

liche Regelungen bearbeiten kann, eine weniger gravierende Interaktionsstörung dar als ein globales Erwartungsproblem, für dessen Bearbeitung er sich viel stärker in die Perspektive der K hineinversetzen muß, um ihre Erwartungen und Befürchtungen zu rekonstruieren und zu verstehen. Gerade diese unterschiedliche Kategorisierung des Problems ist das Verständigungsproblem zwischen S und K.

Mit der gemeinsamen Fokussierung auf das Erwartungsproblem im zweiten Teil der Problembearbeitung (ab Z.88-95) wird das Problem auch nicht gelöst, da beide Interaktionspartner weiterhin unterschiedliche Prämissen zugrundelegen. Auch hier zeigt sich mithin eine Tendenz bei S, seinen Wissensrahmen über behördliche Regelungen als Grundlage seiner Argumentation und Beratung nicht zu verlassen und K's Perspektive nicht zu übernehmen. In dieser Nicht-Übernahme der Perspektive der K durch S liegt somit das Nicht-Erreichen einer Problemlösung für K begründet.

## Anhang

### 1. Transkriptionskonventionen

#### Intonation und Charakterisierung der Sprechweise:

x <sub>i</sub>	= fallende Intonation	} notiert am Ende einer Einheit, Richtung gilt ab letzter akzentuierter Silbe
x <sub>i</sub> '	= steigende Intonation	
x-	= gleichbleibende Intonation	
aber dá kam	= primär akzentuierte Silbe einer Einheit	
<u>s</u> icher	= auffällig starker Akzent	
si:cher	= Längung eines Vokals	
<u>s</u> <u>i</u> <u>c</u> <u>h</u> <u>e</u> <u>r</u>	= Dehnung des ganzen Wortes	
sicher	= schnelle Sprechweise bei kurzen Passagen	
(leise) *	= Charakterisierung der Sprechweise, gilt bis "*"	



*Sprechpausen*

- . = kurzes Absetzen, kurze Pause (ca. 1-2 Sekunden)
- .. = kurze Pause (ca. 2-4 Sekunden)
- ... = mittlere Pause (ca. 5 Sekunden)
- + ... + = Pause zwischen Redebeiträgen, die nicht einem Sprecher zugeschrieben werden kann

*Verständlichkeit*

- (..), (...) = unverständliche Passage, je nach Länge
- (? er kommt ?) = vermuteter Wortlaut, nicht sicher rekonstruierbar
- a(l)so = "l" als nicht mit Sicherheit identifizierbarer Laut

*Rezeptionssignale*

- |                                 |   |   |
|---------------------------------|---|---|
| hm<br>ja<br>nein<br>nee<br>mhm' | } | eingipflige Signale, in der Regel mit steigender ('), fallender (,), oder gleichbleibender (-) Intonation<br><br>= zweigipfliges Rezeptionssignal mit fallend-steigender Intonation |
|---------------------------------|---|---|

*Sonstiges*

- / = Abbruch, Selbstunterbrechung eines Sprechers bei Sprecherwechseln wird in die Partiturschreibweise übergegangen, untereinander Stehendes in der Klammer ist parallel zu lesen
- [B:  
K:]

(Zur Notation von phonetischen und morphophonemischen Merkmalen der Sprechstile vgl. die genauere Begründung der Transkription in Selting (1985).)

2. Abbildung 2: Systematisierung der Struktur des Verständigungsproblems

Zeilen	Fokussierungen der K	Fokussierungen des S
13-14	<u>Problemdefinition: hinten drauf? geht das?</u>	
15-16		<u>Abgrenzung von Alternative: "vorne drauf kä(nn) ich die ja nich-" (Realisierbarkeit nicht gegeben)</u>
17-20	<u>Problemplausibilisierung/ Hintergründe des Problems: mögliche Beanstandung der ZVS (Problemfokussierung: (-) Glaubwürdigkeit)</u>	
21-24		<u>Zurückweisung des Problems + Begründung: mit Handschrift was eintragen (= Sicherung der (+) Glaubwürdigkeit)</u>
25-30	<u>Problemlösungsvorschlag (K): vorne draufmachen + Begründung/Problemplausibilisierung: schlechte Sachen gehört bzgl. möglicher Beanstandung durch ZVS ((-) Glaubwürdigkeit)</u> ?	
31-33		? <u>Problemlösungsvorschlag 1 (S): kopieren auf die Hälfte/verkleinern (= Voraussetzung der Realisierbarkeit von Problemlösungsvorschlag (K))</u>
35-36	<u>Reformulierung Lösungsvorschlag (K)</u>	
37-43		<u>Realisierbarkeit nicht gegeben: man sieht die Hälfte nicht mehr; gegen Vorschriften</u>
44-46	<u>Reformulierung des Problems: mögliche Beanstandung durch ZVS ((-) Glaubwürdigkeit)</u>	
47-49		<u>Zeugnisse für ZVS werden auch hinten drauf beglaubigt (= Normalfall)</u>

- 51-56 [S1 und S:]  
Realisierbarkeit anders nicht  
gegeben
- 57-66 Stützung des Lösungsvor-  
schlags (K): Erfahrungen  
mit Kollegin in der BB;  
Einschränkung der Über-  
tragbarkeit
- 61/63/+  
65-68 Zurückweisung der Übertrag-  
barkeit der Stützung
- 68-73 Reformulierung des Problem-  
lösungsvorschlags 1 (S)
- 74-76 [S1:] immer hinten, auch für  
ZVS (= Normalfall)
- 77-80 Vergewisserungsfrage:  
vorne wirklich nichts  
draufgeschrieben?;  
Akzeptabilitätsprüfung  
bzgl. des Normalfalls
- 80-90 Problemplausibilisierung/  
Hintergründe des Problems:  
bei Freundin wurde Beglau-  
bigung beanstandet von der  
ZVS ((-) Glaubwürdigkeit)
- 88-95 Problemlösungsvorschlag 2 (S):  
Quittung mitschicken (Problem-  
fokussierung: (+) Glaubwürdig-  
keit sichern)
- 94-96 Bestätigungsfrage:  
Quittung mitschicken?
- 95-105 Plausibilisierung des Problem-  
lösungsvorschlags 2 (S):  
Erläuterungen zur Quittung:  
Sicherung der (+) Glaubwürdigkeit
- 107-  
111 Reformulierung des Problemlösungs-  
vorschlags 1 (S)
- 112-  
114 Manifestation von Un-  
sicherheit/Unentschlos-  
senheit + Bestätigungs-  
frage: immer so gemacht?  
(Normalfall)

- 115- Bestätigung: immer so gemacht  
135 (Normalfall) + Begründung:  
ProblemLösungsvorschlag (K):  
nichtgegebene Realisierbarkeit,  
wird erst recht Probleme verur-  
sachen.  
Normalfall = allgemein akzeptiert  
und gegen Mißbrauch abgesichert  
(= Entkräftigung von antizipiertem  
Einwand K's) (Bekräftigung von (+)  
Glaubwürdigkeit)
- 137- (-) Glaubwürdigkeit:  
147 Antizipation möglicher  
Beanstandung durch ZVS  
+ Relevanzrückstufung
- 145- Entkräftigung der möglichen Be-  
146 anstandungen durch ZVS (+) Glaub-  
würdigkeit gegeben
- 147- Entscheidung: Akzeptie-  
148 ren von Problemlösungs-  
vorschlag 2 (S); →  
148- Refokussierung von Pro-  
151 blemlösungsvorschlag 1  
(S)
- 152 Zurückweisung Problem-  
lösungsvorschlag 1 (S)  
(impliziert: Akzeptieren  
von Problemlösungsvor-  
schlag 2 (S))

---

"→" = Fokussprünge

*Prämissen in Bezug auf die Glaubwürdigkeit*

"(+)" Glaubwürdigkeit" = Glaubwürdigkeit gegeben

"(-)" Glaubwürdigkeit" = Glaubwürdigkeit möglicherweise *nicht* gegeben

*Literatur*

- Ehlich K. 1979, Formen und Funktionen von 'HM'. Eine phonologisch-pragmatische Analyse, in: H.Weydt (Hg.), *Die Partikeln der deutschen Sprache*, de Gruyter, Berlin, pp.39-57
- Kindt W./Weingarten R. 1984, Verständigungsprobleme, in: *Deutsche Sprache 3*, pp.193-218
- Kallmeyer W. 1978, Fokuswechsel und Fokussierungen als Aktivitäten der Gesprächskonstitution, in: R.Meyer-Hermann (Hg.), *Sprechen - Handeln - Interaktion*, Niemeyer, Tübingen, pp.191-241
- Kallmeyer W. 1985, Handlungskonstitution im Gespräch. Dupont und sein Experte führen ein Beratungsgespräch, in: E.Gülich/Th.Kotschi (Hgg.), *Grammatik, Konversation, Interaktion*, Niemeyer, Tübingen, pp.81-122
- Merritt M. 1976, On questions following questions in service encounters, in: *Language in Society 5*, pp.315-357
- Müller K. 1984, *Rahmenanalyse des Dialogs*, Narr, Tübingen
- Nothdurft W. 1984, "... äh folgendes Problem äh ..." *Die interaktive Ausarbeitung "des Problems" in Beratungsgesprächen*, Narr, Tübingen
- Selting M. 1985a, *Verständigungsprobleme in der Bürger-Verwaltungskommunikation*, Diss., Universität Bielefeld
- Selting M. 1985b, *Reparaturen und lokale Verstehensprobleme, oder: Zur Binnenstruktur von Reparatursequenzen*, Manuskript, Universität Oldenburg

Margret Selting  
Fachbereich 2

Universität Oldenburg  
D-2900 O l d e n b u r g