

Informelle Kommunikation in
Gesprächen im Grossraumbüro

Abhandlung
zur Erlangung der Doktorwürde
der Philosophischen Fakultät
der
Universität Zürich

vorgelegt von
Helen Kamani Kurukulasuriya
von Zürich ZH und den USA

Angenommen im Frühjahrssemester 2009
auf Antrag von Frau Prof. Dr. Ulla Kleinberger Günther und
Frau Prof. Dr. Annelies Häcki Buhofer

Zürich, 2011

Für meine Grossmutter

Marguerite Huber-Gassmann

Vorwort

Die vorliegende Arbeit entstand aus dem umfangreichen Datenmaterial, welches ich bei den Zürcher Verkehrsbetrieben im Februar 2004 während einer Arbeitswoche erhoben habe. Ich danke allen Teilnehmern herzlich für ihre Einwilligung für die Aufnahme.

Zu dem Zustandekommen dieser Arbeit hat Claudia Peyer mit Korrekturlesen und Kristin Gogolok als Lektorin beigetragen. Dank gilt auch an Stefan Schmid, der mir bei der technischen Umsetzung geholfen hat. Für die Schreibmotivationshilfe möchte ich dem Forum “Writers Who Write” danken.

Eine moralische Unterstützung war meine beste Freundin Aline Wey, die immer weiter weiss und Sandra Herrmann, die immer ein offenes Ohr hat und Michelle Adams, die mich anregt, immer mein Bestes zu geben.

Inhaltsverzeichnis

1	Informelle Kommunikation in der Organisation	6
1.1	Forschungsanliegen	7
1.2	Einleitung	8
1.3	<i>Small talk</i>	14
1.3.1	Phatische Kommunikation	15
1.4	Empraktische Kommunikation	16
1.5	Informelle Kommunikation	17
1.6	Kooperationsunabhängige Kommunikation	18
1.7	<i>Softcommunication</i>	19
1.8	Workplace studies	22
1.9	Wissensmanagement	23
1.10	Stellenwert der <i>Softcommunication</i>	26
1.11	Forschungshintergrund	28
1.12	Sequenzanalytische Untersuchung der <i>Softcommunication</i> im Grossraumbüro	30
1.12.1	Korpus	30
1.12.2	Typische Ablaufmuster	37
1.12.3	Gesprächssorten	53
1.12.4	Besonderheiten	57
1.12.5	Umgebung und der Kommunikationssituation	61
1.12.6	Merkmale der <i>Softcommunication</i>	62

2	‘Nichtübereinstimmung bekunden’ im Grossraumbüro	65
2.1	Einleitung	66
2.2	Theorien zur sprachlichen Umsetzung von Nichtübereinstimmung	70
2.2.1	Einleitung	70
2.2.2	Definition des Streitgesprächs	70
2.2.3	Soziologische Betrachtung	71
2.2.4	Prozessorientierte Betrachtung	72
2.2.5	Konzepte zu Höflichkeit und Unhöflichkeit	76
2.3	Sprachliche Mittel in Konfliktgesprächen	81
2.3.1	Redewiedergabe	81
2.3.2	Personalpronomen und Positionierungen	83
2.3.3	Referenzen	86
2.3.4	Wiederholung und Variation	86
2.4	<i>Mitigation strategies</i>	88
2.5	Strategien des <i>doing disagreement</i>	94
2.6	Deeskalationsfaktoren	98
2.7	Einleitung: Methodisches Vorgehen	101
2.7.1	Allgemeine Bemerkungen	101
2.7.2	Sprachliche Analyse	103
2.8	Analyse	115
2.8.1	<i>Overtly expressed opposition</i>	115
2.8.2	<i>Emerging conflicting views</i>	146
2.8.3	<i>Negotiating through disagreement</i>	160
2.8.4	Zusammenfassung	167
3	Ergebnis	169
3.1	Techniken des ‘widersprechens’	170
3.2	<i>Mitigation strategies</i>	173
3.3	Redewiedergabe	174

3.4	Paraverbale Kommunikation	175
3.5	Proformen	176
3.6	Wiederholungen	177
3.7	Patiens und Agens	180
3.8	Deeskalationsfaktoren	182
3.8.1	Sprachliche Faktoren	182
3.8.2	Situationsbedingte Faktoren	183
3.8.3	Erfahrungsbedingte Faktoren	184
3.9	Forschungszusammenhang	185
	Transkriptverzeichnis	186
	Literaturverzeichnis	187
	Anhang	202

Kapitel 1

Informelle Kommunikation in der Organisation

1.1 Forschungsanliegen

Die vorliegende Arbeit analysiert am Beispiel von Tonaufnahmen einer Arbeitswoche im Grossraumbüro die Gesprächssorte “informelle Kommunikation”. In einer weiteren Untersuchung bearbeite ich die Fragestellung “wie wird Nichtübereinstimmung bekundet in informeller Kommunikation am Arbeitsplatz”.

Das Tonmaterial umfasst 45 Stunden Aufnahmen. Ausführliche Erläuterungen zur Datenerhebung erläutere ich in Kapitel 1.12.1. Die Analyse der Gesprächssorte erfolgt mittels der Sequenzanalyse der aufgezeichneten Gespräche. Die Untersuchung, wie Nichtübereinstimmung bekundet wird, unternehme ich durch eine detaillierte Gesprächsanalyse nach Deppermann (1999) und unter Einbezug der theoretischen Ansätze zu Konflikt, Streit und Höflichkeit (vgl. Kapitel 2.1). Dabei kann der Bereich der Deeskalationsfaktoren empirisch bereichert werden (vgl. Kapitel 3.8).

Aufgrund der Datenschutzvorgaben für die Datenerhebung und der Schwierigkeit eine Aufnahmeerlaubnis zu erhalten, unternehme ich eine qualitative Untersuchung, welche exemplarisch anhand eines Beispiels die Fragestellungen analysiert. Da überwiegend Sprecherinnen im Datenmaterial dokumentiert sind, wird der Aspekt von *Gender* für diese Untersuchung ausgeklammert. Des Weiteren sind durch die Erhebung von reinem Tonmaterial Aussagen zu non- und paraverbale Verhalten nur möglich, wenn diese explizit kommentiert werden (vgl. Kapitel 1.12.1).

Forschungsziel dieser Untersuchung ist die Typologisierung von informellen Gesprächen, welche neben dem Arbeitsablauf stattfinden und sich auf die Arbeitshandlung beziehen und gleichzeitig auch *small talk* Komponenten beinhalten. Im zweiten Teil untersuche ich, wie die SprecherInnen Nichtübereinstimmung bekunden und welche *Mitigation Strategies* und

sprachlichen Mittel als Deeskalationsfaktoren eingesetzt werden, um Streit bei der Äusserung einer Divergenz zu vermeiden.

1.2 Einleitung

Die informelle Kommunikation durchdringt den beruflichen Alltag: Sie bestimmt die Wahrnehmung des Arbeitsklimas, der Betriebsorganisation und der Arbeitstätigkeiten. Denn jede Interaktion trägt dazu bei, dass Beziehungen und Beziehungsmuster der SprecherInnen definiert werden. Die am Arbeitsplatz stattfindende Kommunikation bestimmt die Wahrnehmung des Arbeitsklimas, der Betriebsorganisation und der Arbeitstätigkeiten.¹ Informelle Kommunikation kann sowohl schriftlich wie mündlich realisiert werden - in dialogischer Form oder mit mehreren SprecherInnen. Betriebsintern findet sie mit MitarbeiterInnen unterschiedlicher Hierarchiestufen oder betriebsextern mit KundInnen und GeschäftspartnerInnen statt.

Brünner (2000: 10) definiert den Begriff "Informelle Kommunikation" anhand der Formalisierung des kommunikativen Handelns in Wirtschaftsunternehmen:

Da Wirtschaftsunternehmen Institutionen sind, gibt es formelle institutionelle Regelungen für das Handeln in ihnen - auch für das sprachliche Handeln. Solche formellen Regelungen schreiben vor, wer - mit wem - worüber - wie - wann kommuniziert, also auf Adressaten, Inhalt,

¹Die Organisationstheorien von Weick (2001) und Taylor (2001: 21) stellen fest: "organization emerges in communication, which thus furnishes not only the *site* of its appearance to its members, but also the *surface* on which members read the meaning of the organization to them" (Hervorh. im Original) In dieser Sichtweise der Organization, manifestiert sich diese in den Kommunikationshandlungen der Organisationsmitglieder, Weick (2001: 7) begründet dies durch die retrospektive Entstehung eines kollektiven Zwecks: "Organizations begin to materialize when rationales for commitment become articulated. Since the decisions that stimulate justification originate in small-scale personal acts, organizational rationales often originate in the service of self-justifications. Only later does justification become redefined as collective intention. Justifications can easily be transformed into organizational goals because these goals themselves are so general. But collective goals can best be understood as embellishments of earlier direct efforts to validate the soundness of individual commitments on a smaller scale."

Form, Medium oder Zeitpunkt der Kommunikation. *Erhebliche Anteile* auch des kommunikativen Handelns sind in diesem Sinne *dauerhaft und personenunabhängig geregelt*. Geregelt sind einheitliche fachsprachliche Benennungen ebenso wie standardisierte Berichtsformen oder vorgeschriebene Kommunikationswege zwischen einzelnen Stellen und Abteilungen. [Brünner (2000: 10)] (Hervorhebungen HK)

Wie gross der geregelte Anteil der internen Kommunikation ist, variiert m. E. von Unternehmen zu Unternehmen und ist abhängig von mehreren Faktoren wie z.B. Firmenkultur, Arbeitsinhalt, zeitliche Einschränkungen und Personenzusammensetzung. Die Anzahl MitarbeiterInnen und die räumliche Anordnung der Arbeitsstationen bestimmen, ob und in welcher Form die interne Kommunikation stattfindet. Im Kontrast zur statischen Definition von Brünner (s. o.) steht die organische Erklärung der spontanen Entstehung von Mustern und Strukturen von Menz (2000: 83). Diese enthält die Option für Entwicklung und Wandel der Kommunikationswege.

Der Verstoss gegen die formell festgelegten institutionellen Kommunikationsabläufe im Betrieb oder der ungesteuerte Verlauf von Kommunikation bestimmt ex negativo die informelle Kommunikation: "Formelle und informelle Kommunikation bilden miteinander ein komplexes System und stehen in einem systematischen Gegensatz zueinander." (Brünner 2000: 10)² Diese Unterteilung basiert auf der Annahme, dass Kommunikation in Organisationen festlegbar und planbar ist und informelle Kommunikation ausgeschaltet werden kann. In seiner Untersuchung der internen Kommunikation der Firma NRX stellt Menz (2000: 279) fest:

Nicht-Routinen sind die Regel bei NRX" und "Ja es hat sich gezeigt, dass die interessante Fragestellung Organisation als Tätigkeit und nicht Organisation als Struktur betrifft. Denn diese Struktur ist einem dauernden Wandel, einer dauernden Modifikation und einer dauernden Neudefinition unterworfen, die jeweils sprachlich aktualisiert und realisiert werden. [Menz (2000: 293)]

²Wie Brünner bestimmt Kalmus (1998: 51) die informelle Kommunikation als gegensätzlich zur formellen Kommunikation, für welche er propagiert, dass "der Fluss wichtiger Informationen formell gesichert, strategisch geplant und organisiert sein [muss]."

Um diese Dynamik zu widerspiegeln, stelle ich das Modell der Organisation von Weick (2001: 34) vor, das sechs “Themes” bestimmt, welche die “connections” im Unternehmen beschreiben und damit den Verlauf von Kommunikation bestimmen:

1. There is less rationality than meets the eye.
2. Organizations are segmented rather than monolithic.
3. Stable segments are quite small.
4. Connections among segments have variable strength.
5. Connections of variable strength produce ambiguity.
6. Connections of constant strength reduce ambiguity. [Weick (2001: 34)]

Dieser systemisch orientierte Ansatz geht zurück auf March / Simon (1958). Weick betont die Bedeutung von Interaktionen für das “Sensemaking”, d.h. für die Art und Weise wie Individuen versuchen eine Ordnung herzustellen, indem sie gegenwärtige Prozesse an vergangene Ereignisse anbinden um sie gegenüber Anderen und sich selbst rational erklärbar zu gestalten.³ Mittels Rechtfertigung durch vergangene Ereignisse, kann der/die InteraktantIn eine Entwicklung aufzeigen, die einzelne Ereignisse zu einer Kausalitätenkette zusammenhängt.

Für einen ausführlichen Überblick zur Theoriebildung der internen Kommunikation verweise ich auf Mast (2002: 207 ff.), die die Entwicklung der wissenschaftlichen Genese von den klassischen Organisationstheorien (Taylor 1947, Fayol 1925, Weber 1947) über die Human-Relations-Bewegung (Mayo 1933/1960), den entscheidungstheoretischen Ansätzen mit verhaltenswissenschaftlichen Modellen (Cyert/March 1995) bis zur Systemtheorie (Luhman 1970, Parsons 1967) und den Kontingenztheorien (Weick 1979) beschreibt. Menz (2000: 7) gibt ebenfalls einen Überblick der Organisationskonzepte, er teilt diese in vier Phasen ein: das wissenschaftliche Management der

³Vgl. Weick (2001: 0)

klassischen Strukturalisten,⁴ die Human-Relations-Modelle,⁵ die symbolisch-interaktiven Modelle und das Organisationskonzept der Organisationen als soziale Systeme. Der bereits angedeutete Ansatz von Menz (2000: 83) bestimmt, dass Kommunikation in Organisationen auf Fremd- und Selbstorganisation basiert: “Als Selbstorganisation bezeichnet man das spontane Entstehen von Ordnung, die Herausbildung von Mustern und Strukturen aus vorher ungeordneten Systemen.” Als wichtigste Eigenschaften der internen Kommunikation nennt er die Flexibilität und Stabilität. Ein Unternehmen soll:

[...] beide [Flexibilität und Stabilität] möglichst gleichzeitig und andauernd in sich bewahren und abrufbar halten. Dies bedeutet aber, dass sie [das Unternehmen] sie [Flexibilität und Stabilität] immer aufs Neue generieren muss, wenn sie sich (erfolgreich) halten will. Sie muss ständig im Spannungsfeld zwischen Anpassung und Anpassungsfähigkeit, zwischen Stabilität und Flexibilität balancieren; dies heisst jedoch nichts anderes, als sich am Rande des Chaos zu bewegen, ohne je die Grenze dauerhaft zu überschreiten, eine permanente Oszillation, die lediglich durch sich selbst steuernde Organisationsprozesse aufrecht erhalten werden kann. [Menz (2000: 91)]

Für eine Definition der informellen Kommunikation bedeutet dies, dass für viele Gespräche und Texte nicht unterscheidbar ist, ob sie als formell oder informell einzuteilen sind. Insbesondere, wenn nicht alle der Kriterien der Kommunikation “Adressaten, Inhalt, Form, Medium oder Zeitpunkt” (Brünner 2000: 10) vorbestimmt sind, entstehen Mischformen. Boden (2004: 23) be-

⁴“Ihre Entwicklung wird vorallem Taylor (1911), Weber (1922/1972) und Fayol (1949) zugeschrieben. Ihnen allen gemeinsam ist die Konzeption von Organisationen als hierarchisch strukturierten, statischen und geschlossenen Gebilden. [...] Grösstmögliche Effizienz einer Organisation wird durch die strikte Befolgung von Regeln, Routinen und Programmen erreicht, die von leitenden Personen nach rationalen Erwägungen entwickelt und implementiert werden. [...] Kommunikation wird in dieser Konzeption vor allem unter einem Übertragungs- und Kontrollaspekt von Information gesehen. Erfolgreiche Kommunikation wird verglichen mit dem Transport von Gütern.” (Menz 2000: 9)

⁵“Sie [Das Human-Relations-Modell] geht auf Studien von Mayo (1933) und Roethlisberger/Dickson (1939) zurück und kann als Reaktion auf die klassischen Strukturalisten und deren Beschränkung auf vertikale Kommunikation von oben nach unten verstanden werden. Ihr ist die Einbeziehung informeller Kommunikationskanäle in die Theoriebildung. (Menz 2000: 12)

merkt “I take the distinction between formal and informal organizational structures as simply another social science dichotomy.” Boden (2004) bestätigt die Feststellung von Menz (2000: 279), dass Nichtroutinen die Regel in der Kommunikation in Unternehmen sind:

[...] while the sort of direct observation of organizational behavior provided in this study rapidly reveals that organizations are operating in an informal mode virtually all of the time [...]. [Boden (2004: 29)]

Zur eindeutigen Unterscheidung von informeller und formeller Kommunikation ziehe ich die Charakterisierung von Holmes / Stubbe (2003: 60) bei, danach wird eine Bandbreite für den Grad der Formalität eines “meetings” bestimmt, anhand von spezifischen Angaben zur informellen und formellen Gesprächssituation.

Formal	Informal
Large in size	Small in size (2 - 4 [speakers])
Formal setting	Unplanned location
Starting time specified	Occurs by chance
Finishing time specified	Finishes ‘naturally’
Participants specified	Open to anyone
Formal procedures	Informal style
Explicit structured agenda	„Rolling“ agenda
Tightly integrated group	Loosely connected
Mixed gender group	Same-gender group

[Holmes / Stubbe (2003: 60)]

Diese Kriterien beschreiben den Kontext der Gespräche, die Zusammensetzung der SprecherInnen sowie die Strukturierung des Gesprächs und die kommunikative Praktik eines informellen Gesprächs.⁶ Das Medium wird in dieser Aufstellung nicht berücksichtigt, da vorausgesetzt wird, dass es sich

⁶Den Begriff der kommunikativen Praktik verwende ich wie von Fiehler (2004: 99) definiert: “Grundformen der Verständigung sind kommunikative Praktiken. Wenn wir uns verständigen, so tun wir dies nicht frei und voraussetzungslos, sondern wir tun es im Regelfall auf der Basis von vorgeformten Praktiken [...] Kommunikative Praktiken sind präformierte Verfahrensweisen, die gesellschaftlich zur Verfügung stehen, wenn bestimmte rekurrente Ziele oder Zwecke kommunikativ realisiert werden sollen.”

bei einem *meeting* um ein *face-to-face* Kommunikation handelt. Als Variante zur *face-to-face* Kommunikation wären virtuelle Meetings, Telefon-, Internet- und Videokonferenzen denkbar. In dieser Hinsicht ist wenig erforscht worden – obwohl Daten dazu einfacher zu erheben wären, da die Interaktion in der Aufnahme aufgenommen wird.

Ähnlich definiert Boden “meeting” als eine geplante Zusammenkunft (2004: 84). Sie charakterisiert (1994: 87) das “informal meeting” als “typischerweise nur mündliche Einberufung; kein fester Teilnehmerkreis; selten ein festgelegter Sitzungsleiter (Leitungsfunktionen werden oft vom stathöchsten Teilnehmer wahrgenommen); kein Protokoll; selten eine feste Tagesordnung (wohl aber einen Grund bzw. Anlass für die Besprechung).”⁷ Mit geringfügigen Ergänzungen entspricht dies der obigen Definition von Holmes / Stubbe (2003: 60).

Eine wichtige Eigenschaft der informellen Kommunikation ist, dass sie personengebunden stattfindet. Obwohl der Teilnehmerkreis nicht geplant wird, ist die Kommunikation stark abhängig von den individuellen TeilnehmerInnen. Diese bestimmen mit ihrer spezifischen Kenntnis⁸ die Ausprägung der informellen Kommunikation. Die Konstellation von Faktoren wie Status, Alter und Geschlecht bestimmen das Thema, die Informationstiefe und den Formalitätsgrad mit.

Informelle Kommunikation wird wie oben beschrieben häufig als “ungeregelt” charakterisiert. Dieser Begriff soll nicht als “unstrukturiert” missverstanden werden, sondern im Sinne von “ungesteuert” aufgefasst werden. Dieses Attri-

⁷übersetzt von Brünner (2000: 185)

⁸Vgl. Kapitel 1.9 das Thema und dessen Behandlung. Die Beziehungsmuster zwischen den Interaktanden ergeben die “connections” wie sie Weick (2001: 34) im obigen Zitat beschreibt. Durch diese kleinen Verbindungseinheiten entstehen die “ungeregelten” Kommunikationsmuster und -abläufe, welche dann anschliessend institutionalisiert und damit formalisiert werden. Kalmus (1998: 51) beschreibt diese “Trampelpfade der informellen Kommunikation” als “die effizientesten Wege der offiziellen Information”. Eine Untersuchung zur Bedeutung der informellen Kommunikation unternimmt Kleinberger (2003: 195), indem sie MitarbeiterInnen zu deren Einschätzung des Stellenwert der informellen Gespräche interviewt. Fast alle Befragten schätzten den Stellenwert der informellen Gespräche für den beruflichen Alltag als hoch beziehungsweise sehr hoch ein.

but trägt als zusätzliches Kriterium das Moment des “spontanen Ereignis”⁹ zur Begriffsklärung der informellen Kommunikation bei.

Mit dieser breiten Definition von informeller interner Kommunikation werden verschiedene Gesprächssorten und Gesprächsmerkmale subsumiert. Am häufigsten wird von *Small talk* (Coupland 2000) berichtet. Dann gibt es Untersuchungen zur phatischen Kommunikation, zur empraktischen Kommunikation, zu “Premeeting talk” (Holmes 2000: 43, Mirvel / Tracy 2005) oder Besprechungsvorlauf (Domke 2006: 136) und zur *Softcommunication* (Kleinberger 2003). Klatsch und Tratsch oder *gossip* (Noon/ Delbridge 1993: 25) wird ebenfalls als Teil der informellen Kommunikation betrachtet. Als weitere Formen der Gesprächssorte werden Humor (Holmes 2000) und homileische Diskurse (Brünner 2000: 8) genannt. Im Folgenden grenze ich diese Begriffe voneinander ab.

1.3 *Small talk*

Eine Beschreibung der Gesprächsarten der informellen internen Kommunikation, ist die des “Small talks”. Coupland (2000: 1) definiert diese als “supposedly minor, informal, unimportant and non-serious modes of talk” und stellt die soziolinguistische Frage: “what social functions are realised by speech-events and practices identified by the attribution ‘small talk’?”. Für die Situation am Arbeitsplatz beantwortet Holmes (2000: 33) diese Frage mit “While the exchange [Transkriptbeispiel des Texts] clearly serves the social function of establishing initial contact between two co-workers on a particular day, it also serves a range of other functions, both affective and referential. [...] Talk is inherently multifunctional.” Mit dieser Sichtweise kann *Small talk* nicht als ‘marginal’ oder ‘minor’ bezeichnet werden, da bei jeder Interaktion zwischenmenschliche Beziehungen und Beziehungsmuster ausgehandelt werden. So prägt *Small talk* laufende und zukünftige Interaktionen in Bezug

⁹Michulitz (2005: 71) erläutert: “Zu den informellen Kommunikationswegen gehören alle “ausserplanmässigen Zusammenkommen” relevanter Mitteilungen, angefangen beim kurzen Gespräch im Treppenhaus über die Unterhaltung in der Pause bis hin zu der aufgrund von Bedarf angeregten Kommunikation im Aufgabenprozess.”

auf die “interpersonal relationship” der GesprächsteilnehmerInnen (Holmes 2000: 33 - 34). Für die interne Kommunikation definiert Holmes ein Kontinuum von “Core business talk” über “work-related talk” zu “social talk” und “phatic communion”; die beiden letzteren ordnet sie als *Small talk* ein (Holmes 2000: 38). Diese Gesprächsarten kommen nebeneinander vor und die Gespräche “driften” von einer zur nächsten Kategorie. Die *turns* zu den jeweiligen Gesprächsarten sind miteinander verwoben und die Übergänge sind fließend (Holmes 2000: 42).¹⁰

Small talk wird gleichzeitig für relationale und transaktionale Ziele eingesetzt. Die relationalen Eigenschaften des *Small talks* werden als “phatic communion” bezeichnet (Coupland 2000, Holmes 2000, Schneider 1988). Phatische Kommunikation hat die Funktion, soziale Kontakte zu pflegen, es handelt sich dabei um Kommunikation mit dem Zweck eine “Beziehung” herzustellen oder aufrechtzuhalten. *Phatic communion* als Teil des *Small Talks* erläutere ich anschliessend.

1.3.1 Phatische Kommunikation

Der Begriff “phatic communion” wurde von Bronislaw Malinowski 1923 in seinem Artikel “The Problem of Meaning in Primitive Languages” eingeführt mit der Definition “a type of speech in which the ties of union are created by a mere exchange of words” (Malinowski 1949: 315 in Schneider 1988: 23). Darauf basierend nennt Schneider (1988: 29) die phatische Kommunikation “utterances whose meaning is secondary to their function, i.e. the indication of social solidarity, however vague.” Des Weiteren bestimmt Laver (1975: 218 in Schneider 1988: 30) die phatische Kommunikation als eine Randerscheinung, indem er “phatic communion as normally understood, applying from a limited set of stereotyped phrases of greeting, parting, commonplace remarks about the weather, and small talk, strongly characterizes the marginal phases of interaction only.” Holmes referiert ebenfalls auf La-

¹⁰Schneider beschreibt die Definition von *Small talk* ebenfalls als Teilbereich des Gesprächs (1988: 34) mit “Conversations including small talk may also, though not simultaneously include other types of talk.”

ver (1975: 231 in Holmes 2000: 47), der die folgenden drei Funktionen für die Eröffnungssequenz der *phatic communion* feststellt: Erstens “a propiatory function”, eine annähernde Funktion, welche die potentielle Feindseligkeit der Alternative des Schweigens aufhebt, für Situationen in denen Sprechen erwartet wird (Laver 1975: 221 in Holmes 2000: 47). Zweitens die “exploratory function”, die erlaubt, dass die SprecherInnen auskundschaften, wie die Interaktion gestaltet wird und ein Konsens darüber aushandeln (Laver 1975: 221 in Holmes 2000: 47) und drittens die “initiatory function”, welche den Anfang eines Gesprächs erleichtert. Für die Schlusssequenz bestimmt Laver (1975: 231 in Holmes 2000: 47), dass die *phatic communion* ein kooperatives Verabschieden ermöglicht. Im Kapitel 1.12.2 gehe ich darauf ein, wie diese Funktionen im Korpus vorkommen und welche Ablaufmuster für die Situationen am Arbeitsplatz im Alltag eines Grossbüros erkennbar sind.

1.4 Empraktische Kommunikation

Brünner (2000) versteht unter Wirtschaftskommunikation die Kommunikation in Unternehmen und Betrieben. Sie teilt diese in kooperationsbezogene und kooperationsunabhängige Kommunikation ein. Des Weiteren unterscheidet sie zwischen formeller und informeller Kommunikation, sachlich-technisch und hierarchisch-ökonomisch bezogener Kommunikation, fachinterner und fach-externer Kommunikation, eigenständiger und subsidiärer Kommunikation sowie empraktischer und nicht-empraktischer Kommunikation. Sie (Brünner 2000: 16) definiert diese empraktischen Kommunikation als: “verknüpft und unmittelbar auf diese praktischen Tätigkeiten bezogen sein”. Eine weitere Umschreibung der Prozesse der empraktischen Kommunikation ist ein “arbeitsrelevantes Gespräch”. Holmes und Stubbe (2003b: 55) verwendet die Benennung von “task-oriented interactions” oder “On-task talk”. Im Gegensatz zu den Definitionen mit kontinuierlicher Bandbreite, welche Holmes (2000: 60; 2003: 38) aufstellt, verwendet Brünner (2000) dualistische Parameter, welche m.E. die vorherrschende Gesprächspraxis nicht zu widerspiegeln vermögen. Dennoch möchte ich die beiden Termini “informell” und

“kooperationsunabhängig” von Brünner in den beiden folgenden Kapiteln vorstellen, da diese in der Literatur breit verwendet werden.

1.5 Informelle Kommunikation

Ein weiterer Terminus von Brünner ist derjenige der informellen Kommunikation, als Bestandteil der Wirtschaftskommunikation. Der Formalisierungsgrad der Kommunikation bestimmt diesen Faktor. Formelle Kommunikation bezeichnet Brünner als tendenziell personenunabhängig und als dem Dienstweg entsprechend, während die informelle Kommunikation “ungeregelt ist oder sogar gegen die Regeln verstößt.” (Brünner 2000: 10).¹¹ Laut Brünner (ebd.) bilden formelle und informelle Kommunikation zusammen ein komplexes System und stehen in einem systematischen Gegensatz. Dies ist m.E. eine problematische Sichtweise, da beispielsweise bei formellen und offiziellen Pressemeldungen die Personengebundenheit deutlich gekennzeichnet wird. Im Folgenden möchte ich “informell” wie bereits in der Einleitung 1.2 erläutert, als Zusammenspiel mehrerer Charakteristiken definieren, welche mit der Einteilung in eine Gesprächssorte nach Koch / Oesterreicher mehr Ähnlichkeit hat als mit einer dem - individuell vorhandenen - “Dienstweg” entsprechender Kommunikation.¹²

¹¹Brünner erläutert (ebd.): “Mit der Funktionalisierung der Kommunikation eng verbunden ist ihre Formalisierung (im weiteren Sinne). Da Wirtschaftsunternehmen Institutionen sind, gibt es formelle institutionelle Regelungen für das Handeln in ihnen - auch für das sprachliche Handeln. Solche formellen Regelungen schreiben vor, wer - mit wem - worüber - wie - wann kommuniziert, also auf Adressaten, Inhalt, Form, Medium oder Zeitpunkt der Kommunikation. Erhebliche Anteile auch des kommunikativen Handelns sind in diesem Sinne dauerhaft und personenunabhängig geregelt. Festgelegt sind einheitliche fachsprachliche Benennungen ebenso wie standardisierte Berichtsformen oder vorgeschriebene Kommunikationswege zwischen einzelnen Stellen und Abteilungen. Dennoch findet betriebliche Kommunikation faktisch keineswegs nur in den formell vorgeschriebenen Formen statt. In der Wirklichkeit spielt auch die informelle Kommunikation eine wichtige Rolle, die entweder ungesteuert ist oder sogar gegen die Regeln verstößt. Formelle und informelle Kommunikation bilden miteinander ein komplexes System und stehen in einem systematischen Gegensatz zueinander.”

¹²Brünner beschreibt diese Tatsache mit “Was die Kommunikationsnetze und -wege betrifft, so existieren neben den formell vorgeschriebenen kommunikativen Verbindungen, die der Ablaufstruktur und der hierarchischen Organisationsstruktur folgen, immer auch

Eine Grenze zwischen den Kategorien “informell” und “formell” lässt sich nur künstlich erstellen, es findet ein dauerndes *switchen* und ein permanentes Unterlaufen, ein eigentliches Spiel mit den Kategorien statt. Wie wichtig die soziale Interaktion für einen reibungslosen Ablauf der arbeitsrelevanten Gespräche ist, beschreibt Holmes bei der Untersuchung ihres Korpus (2003d: 65): “The research of the Wellington Language in the Workplace Project indicates, however, that workplace interaction is unlikely to proceed smoothly without the crucial small talk that oils the social wheels.” Die Vermischung von “arbeitsrelevanten” und “privaten” Gesprächen stellt Holmes (2003: 93) ebenfalls fest: “The boundaries between work talk and social talk were by no means rigid and social talk regularly infiltrated business or on-task talk in the workplaces of our corpus.” Daher ist die Unterscheidung von kooperationsbezogener und kooperationsunabhängiger Kommunikation schwer aufrechtzuerhalten.¹³ Im folgenden Kapitel gehe ich auf diese Problematik ein.

1.6 Kooperationsunabhängige Kommunikation

Brünner (2000: 8) unterscheidet zwischen kooperationsbezogener und kooperationsunabhängiger Kommunikation im Betrieb, wobei “Kooperation” für

unkontrollierbare soziale Strukturen - z.B. Freundschafts- und Sympathiebeziehungen, Interessensgemeinschaften und “Seilschaften”. In ihnen bilden sich informelle Kommunikationsstrukturen aus, die mit den formellen in Konflikt geraten können. Die vertikalen “Dienstwege” widersprechen mitunter nicht nur menschlichen Bedürfnissen, sondern oft auch sachlichen Erfordernissen. Sie sind in der Regel langsamer als die informellen – und in manchen Situationen eben zu langsam –, weil mehr Instanzen die Informationen bearbeiten und prüfen. *Ein anderer Grund ist, dass keine Institution alle denkbaren zukünftigen Fälle im Vorwege optimal regeln kann.* Nur idealiter, nicht aber in der Wirklichkeit entsprechen also die formellen Kommunikationsnetze genau dem Kommunikationsbedarf des Handlungssystems. So kommt es zu Widersprüchen, die auch in der Kommunikation Ausdruck finden.” Brünner (2000: 11) (Hervorhebungen HK)

¹³Diese kooperationsbezogene Kommunikation, manchmal auch Arbeitskommunikation genannt, lässt sich analytisch unterscheiden von kooperationsunabhängiger oder sog. Sozialkommunikation und steht zu dieser in einem Spannungsverhältnis. Brünner (2000: 8)

eine Arbeitstätigkeit steht. Sie bezeichnet die Beziehung der beiden Begriffe als Spannungsverhältnis. Kooperationsunabhängige Kommunikation kann laut Brünner (2000: 9) eine Entlastungs- und Motivationsfunktion wahrnehmen, sowie für eine bessere Erfüllung der “ökonomischen Ziele” instrumentalisiert werden. Damit ist die Unterscheidung mit dem Kriterium “dient der Arbeitstätigkeit” hinfällig und es wird m.E. deutlich, dass diese Begrifflichkeit nur insofern hilft, um festzustellen, dass nicht ausschliesslich direkt arbeitsrelevante Themen von den MitarbeiterInnen thematisiert werden. Dieses Fazit zieht Brünner (2000: 9) zusammenfassend: “Wirtschaftskommunikation ist insgesamt, in ihren kooperationsbezogenen wie auch kooperationsunabhängigen Anteilen, für die institutionellen (betrieblichen) Zwecke funktionalisiert - auch wenn dies für beide in unterschiedlicher Weise gilt.” Die Verwendung des Begriffs “kooperationsunabhängig” ist ungünstig, da diese Interaktionen, selbst wenn es sich um homileische Diskurse¹⁴ immer im Kontext des Arbeitsalltags stattfinden und daher ein gewisser Bezug zur Arbeitstätigkeit inhärent besteht – sei dies lediglich, dass die Interaktanten sich am Arbeitsplatz befinden. Ausserdem ist der Begriff in sich nicht stimmig, da Kommunikation jeglicher Art nicht “kooperationsunabhängig” stattfinden kann - insbesondere bei einer Definition von “Kooperation” in Anlehnung an das Kooperationsprinzip von Grice. In der englischsprachigen Literatur gibt es die analoge Unterscheidung von “transactional” und “nontransactional”, wobei hier durch die Begrifflichkeit keine Doppeldeutigkeit mit einem kooperativen Gesprächsverhalten entsteht.

1.7 *Softcommunication*

Kleinberger (2003: 104) führt zur Beschreibung der Gesprächssorte der informellen Kommunikation den Begriff der “softcommunication” ein, in An-

¹⁴“zum Vergnügen oder zur Unterhaltung geführt” (Ehlich/Rehbein 1980) von Brünner (2000: 8) zitiert.

lehnung an den Begriff der *soft skills*.¹⁵ Sie definiert den Begriff wie folgt (ebda.):

Thematisch und formal gesehen sind alle denkbaren Typen vertreten: Privates, Halboffizielles, Offizielles: die Anzahl der GesprächspartnerInnen kann variieren, die Texte können sowohl mündlich als auch schriftlich abgefasst sein, wobei Mündliches dominiert. Orts- und medienungebunden können sie jederzeit bei Kontaktaufnahme von mindestens zwei Beteiligten stattfinden. [Kleinberger (2003: 104)]

Um diesen Terminus in der Definition von Holmes (2000: 38) einzuordnen, umfasst dieser zusätzlich zum im Begriff *small talk* enthaltenen Teilbereich des *social talk* und der *phatic communion* auch den Bereich des *work-related talk*. Eine umfassende Begrifflichkeit ist deshalb sinnvoll, da wie Holmes und Stubbe (2003: 93) feststellen “social talk regularly infiltrated business or on-task talk in the workplaces of our corpus”. *Softcommunication* findet “nebenher” statt, d.h. sie muss nicht im Mittelpunkt der Aufmerksamkeit der Sprecher stehen, bei Interesse kann man sich beteiligen oder andernfalls das Gespräch nicht weiterführen und “versickern” lassen.

Als ebenfalls zur *Softcommunication* zugehörig, weise ich auf das *Premeeting talk* (Holmes 2000: 43, Mirvel / Tracy 2005) oder den Besprechungsvorlauf (Domke 2006: 136) hin, welche vor der zur formellen, d.h. zur *core business talk* gehörigen Besprechung stattfinden kann. Mirvel und Tracy definieren diese Gesprächsart wie folgt:

Premeeting talk is a routine part of the organization; it is an official gathering of organizational participants. It is a place for building work and friendly relationships and lies at the nexus of cultural and institutional forces. [Mirvel und Tracy (2005: 2)]

¹⁵Muir definiert *soft skills* wie folgt: “soft skills are attitudes and behaviours displayed in interactions among individuals that affect the outcomes of such encounters. These differ from hard skills, which are the technical knowledge and abilities required to perform specific jobrelated tasks more formally stated in job descriptions.” Zum Stellenwert der *soft skills* zitiert Muir Mintzberg: “Mintzberg notes that managers must develop effective communication skills that include the ability to scan the environment informally while interacting nonverbally and orally to gather information and to focus on affective aspects of the organization.” (Muir 2004: 96)

Mirvel und Tracy beschreiben die Inhalte dieser Kategorie (ebd.) “although some premeeting interaction is small talk, there are at least three other genres that occur.” Als weitere Gesprächskategorien bestimmen Mirvel und Tracy (2005: 10) “Work Talk”, mit ähnlicher Verwendung wie der Begriff empirische Kommunikation, “Meeting Preparatory Talk” (2005: 14), das ebenfalls unter den Oberbegriff der empirischen Kommunikation fällt, jedoch spezifisch auf das nachfolgende *Meeting* ausgerichtet ist und zusätzlich dazu “Shop Talk”, das sie beschreiben mit:

[Shop talk] involves issues a workplace treats as serious; it is about routine problems of being in a particular industry or profession. Shop talk updates people regarding actions of visible organizational members. Often, although not always, shop talk has a gossipy quality. [Mirvel / Tracy (2005: 16)]

Mirvel und Tracy unterscheiden zwischen Gesprächen, welche direkt arbeitsrelevant sind, welche Holmes und Stubbe “task-related” nennen und Kommunikation über allgemeinere Themen des Arbeitsplatzes, der jeweiligen Branche, deren Opinionleaders und deren EntscheidungsträgerInnen – bis hin zu Informationen, welche als Gerüchte¹⁶ bezeichnet werden können. Gerade die

¹⁶Die Bedeutung von Gerüchten für die informelle Kommunikation wird in der Forschung stark vernachlässigt. Da Gerüchte die negative Konnotation aufrufen von “Weibergeschwätz“ und als inhaltlich irrelevant und despektierlich aufgefasst werden, ist dies nicht verwunderlich, wie Waddington (2005: 222) feststellt: “Unsurprisingly then, there is a dearth of research in the organizational psychology and organizational communication literature addressing the characteristics or functions of gossip as primary aim.” Interessante Forschungsfragen bleiben unbeantwortet (Waddington 2005: 222): “Noon and Delbridge (1993) called for serious analysis and study into organizational gossip, raising a number of key questions: Are some organizations more prone to gossip than others? Is there a link between gossip and types of work process or occupational groups? How conscious are individuals of their gossip strategies? Are there different types of organizational gossip/gossipers? The neglect of gossip as an area of inquiry in organizational research is such that factors influencing the social organization of work and informal structures and processes may be overlooked, or remain hidden.” Die Schwierigkeiten, ein Aufnahmekorpus zu dieser Gesprächssorte aufzustellen liegen auf der Hand. Waddington (2005: 233) unternimmt daher eine Untersuchung mittels Notizen von Untersuchungsteilnehmern, kommt aber zum Schluss, dass “Diary methods have much to offer the emerging research agendas for gossip, offering a valuable means of revealing and describing hidden, unseen or transient organizational phenomena. However, diary methods alone may be insufficient, and multimethod research designs are a means of strategically managing the challenges of capturing and preserving the elusive nature of gossip.”

se feingliederten Definitionen zeigen, wie vielfältig verschiedene Aspekte des Begriffs *Softcommunication* sind.

1.8 Workplace studies

In *Workplace studies* wird die Kommunikation am Arbeitsplatz untersucht. Es besteht eine Forschungstradition für *face-to-face* gesprächsanalytische Untersuchungen in den Bereichen Arzt-Patienten-Kommunikation oder in pädagogischen Situationen. Weit weniger wird geforscht bei den technischen Berufen wie Ingenieuren, eine Ausnahme ist da die Untersuchung von Böhle und Bolte (2002).

Deutschsprachige Korpora zu Gesprächen spontan stattfindender informeller interner *face-to-face* Kommunikation in Betrieben gibt es keine, hier schliesst diese Untersuchung eine Lücke. Hingegen unternimmt Menz (2001) Untersuchungen zu spezifischen Sprechhandlungen in Besprechungen und beschreibt die Organisation der Kommunikation in der Firma NRX, wie auch Brüner (2000), die die Gesprächssorte "Besprechung" der internen betrieblichen Kommunikation erläutert und Domke (2006), die die Entscheidungskomponente bei Besprechungen betrachtet. Des Weiteren analysiert Habscheid (2003) Beratungsgespräche. Als Ausnahmefall ist die Untersuchung von Pschaid (1993) zu nennen, welche in Österreich die mündliche interne Kommunikation in einem englischsprachigen Betrieb untersucht und daher kein deutschsprachiges Korpus erstellt hat. Untersuchungen mittels Interviews mit MitarbeiterInnen zum Thema des Ablaufs und der Bedeutung interner Kommunikation liegen bei Kleinberger (2003) und Cantin (1999) vor. Mit Hilfe von Rollenspielen untersuchen Thimm et al. (2003: 538) die unterschiedlichen strategischen Interaktionen, z.B. geht sie der Frage nach, ob in Konfliktsituationen, andere sprachliche Formulierungen gewählt werden als in Standardsituationen. ¹⁷ Das umfassendste Korpus zu Gesprächen der in-

¹⁷Die Untersuchung stellt mit StudentInnen eine Rollenspielsituation nach, bei welcher die StudentInnen von einer Sekretärin nach erfolgtem Diktat einen Kaffee verlangen. Diese Konstellation ergibt m.E. ein sehr spezifisches Bild. Zum einen, da die Situation nur mit

nerbetrieblichen Kommunikation ist das Language at the Workplace (LWP) Projekt in Neuseeland, das von Janet Holmes betreut wird. Es beinhaltet Gespräche in staatlichen und nichtstaatlichen Betrieben, Fabriken und Kleinfirmen, sowohl der internen wie auch der externen Kommunikation. Insgesamt umfasst es ca. 2500 Interaktionen an zwanzig verschiedenen Arbeitsplätzen, in unterschiedlichen Situationen des beruflichen Alltags.¹⁸ Eine Untersuchung mit dieser Datenbreite existiert für den Deutschsprachigen Raum nicht.

1.9 Wissensmanagement

Neben dem Aspekt der Kommunikation der vorhergehenden Kapiteln, stelle ich das Konzept des Wissensmanagements der Betriebswirtschaft vor, insbesondere der Community-Ansätze. *Softcommunication* beinhaltet arbeitsrelevante Gesprächsthemen; es werden Fragen beantwortet und Informationen weitergegeben, kurz, es wird Wissen geteilt. Winkler (2004: 9) verwendet zur Definition von Wissensmanagement den Ansatz von Bullinger, Wörner und Prieto (1998) nach der man “unter Wissensmanagement grundsätzlich den bewussten, verantwortungsvollen und systematischen Umgang mit der Ressource Wissen und den zielgerichteten Einsatz von Wissen in Organisationen [versteht]. Somit ist Wissensmanagement in Organisationen kein Selbstzweck, sondern dient als Grundlage zur Optimierung bereits bestehender Geschäftsprozesse.”

In Interaktionen findet Wissensmanagement statt. Wie Pohl (1996 : 27) betrachte ich Konversation als soziale Aktivität, die bestimmte Funktionen erfüllt und bestimmten Konventionen unterliegt. Gespräche dienen nicht nur dem Austausch von Informationen, sondern auch der Herstellung von sozialen Beziehungen. Die Wichtigkeit von Gesprächen für soziales Wissen in Betrieben und Institutionen betonen von Krogh, Ichijo und Nonaka (2000: 125) sie

einer Sekretärin und nicht mit einem Sekretär durchgespielt wird, zum anderen, da die Auswahl der Probanden keine breite Streuung des Alters ergibt. Die StudentInnen haben möglicherweise die Situation nicht bereits im Alltag erlebt und stellen somit ein stereotype Vorstellung nach.

¹⁸<http://www.vuw.ac.nz/lals/lwp/> (7. Oktober 2006).

beschreiben den Prozess der Wissensgenerierung, der in Gesprächen stattfindet und woraus “microcommunities” entstehen, wie folgt:

Through extended discussions, which can encompass personal flights of fancy as well as careful exposition of ideas, individual knowledge is turned into themes available for others. Each participant can explore new ideas and reflect on other people’s viewpoints. And the mutual exchange of ideas, viewpoints, and beliefs that conversations entail allows for the first and most essential step of knowledge creation: sharing tacit knowledge within a microcommunity. [von Krogh, Ichijo und Nonaka (2000: 125)]

Das Konzept der *Communities* teilt Winkler (2004: 65) in drei Kategorien ein, der “Learning Community”, der “Community of Practice” (CoP) und der “Community of Interest”. Holmes und Stubbe (2003c) verwenden für ihre Analyse des femininen Arbeitsplatzes den Ansatz der CoP, der für die den Alltag im Betrieb am passendsten ist. Als Zielsetzung der *Community of Practice* definiert Winkler (ebd.) die gemeinsame Wissensnutzung, diese erfolgt durch Kommunikation und über Wissensaustausch. Die Repräsentation (von Wissen in den Gesprächen) dient zum Aufbau einer Wissensbasis, welche wiederum die Grundlage zur gemeinsamen Wissensnutzung darstellt.

Die *Communities* können verschiedenster Art sein, selbstorganisiert oder fremdinitiiert, sie funktionieren strukturübergreifend. Die Teilnahme wird unterschiedlich klassifiziert von der “Core group”, zur peripheren Teilnahme oder eines passiven Zugangs zur *Community*. Die Rollen in einer *Community* sind veränderbar und wechseln, Beispiele dafür sind die Rollen Organisator, Mitglied, Moderator, Leiter, Sponsor. Die *Community* ist einem Lebenszyklus unterworfen, welche diese Veränderungen widerspiegelt.

In der betriebswirtschaftlichen Terminologie wird in den *Communities* implizites Wissen zwischen Individuen übertragen, es findet der Austausch von Erfahrungen statt. Dieser Prozess wird mit Externalisierung benannt und ist ein Transformationsprozess, der implizit vorhandenes Wissen explizit macht. Dies geschieht in Gesprächen mittels Geschichten oder eingebetteten Metaphern. Die Gesprächsteilnehmer kombinieren das explizite Wissen und transformieren es in komplexeres und systematisiertes Wissen. So werden

Expertisegebiete verknüpft, Wissen erfasst, aufbereitet und aus verschiedenen Ressourcen integriert und verteilt. Die einzelnen TeilnehmerInnen der *Community* wandeln das explizite Wissen aus der Organisation wiederum in implizites Wissen um. Wichtig ist, dass die Individuen erkennen, welches Wissen aus der Organisation jeweils relevant ist. Dieser Vorgang ist ein permanenter Lernprozess. Das internalisierte implizite Wissen steht erneut zur Externalisierung in anderen *Communities* zur Verfügung.¹⁹ Der Prozess erfolgt als Kreislauf, der die Verteilung von Wissen, das nicht in Leitfaden und Dokumentationen vorhanden ist, durch die Organisation ermöglicht.²⁰ *Softcommunication* ist ein wichtiger Träger dieses Prozesses, in der wichtige einzelne Fakten erfragt oder in Geschichten relevante Neuigkeiten erzählt werden. Wie Winkler (2004: 47) extrapoliert, kann jedeR durch das Teilen von Wissen, Ideen und Erfahrungen mit Personen mit gleichen Interessen oder Zielen profitieren, wie dies schon auf dem Forum im alten Rom geschah.

¹⁹nach Winkler 2004

²⁰von Krogh et al. nennen dieses implizite Wissen "tacit knowledge", und definieren dieses wie folgt: "Because tacit knowledge is bound to the senses, personal experience, and bodily movement, it cannot be easily passed on to others. In fact, it requires close physical proximity while the work is being done. Here are some typical ways to share tacit knowledge:

- Direct observation: Microcommunity members observe the task at hand and the skills of the others in solving this task, as in a master-apprentice relationship. Observers come to share beliefs about which actions work and which do not. They thereby increase their potential to act in similar situations.
- Direct observation and narration: Members observe the task at hand and get additional explanations from other members about the process of solving the task, often in form of a narrative about similar incidents or a metaphor. The beliefs of observers are further shaped by these stories.
- Imitation: Members attempt to imitate a task based on direct observation of others. Experimentation and comparison: Members try out various solutions and then observe an expert at work, comparing their own performance to the experts'.
- Joint execution: Community members jointly try to solve the task, and the more experienced offer small hints and ideas about how to improve the performance of the less experienced. Normally, tacit knowledge is shared through a combination of these mechanisms, but language is the primary mechanism for this process. "

(von Krogh et al. 2000: 83)

1.10 Stellenwert der *Softcommunication*

Die Bedeutung der *Softcommunication* wird unterschiedlich gewertet. Seit einiger Zeit wird allgemein anerkannt, dass die informelle Gespräche eine relevante Grösse für die Kommunikation im Unternehmen darstellen. Kleinberger (2005: 104) bezeichnet die Gesprächssorte als im betrieblichen Alltag zeitlich am häufigsten vorkommend. Greenberg und Baron (2000: 307) deuten die These an, dass “die informelle Kommunikation das zentrale Nervensystem eines Unternehmens darstellt, während die formale Organisationsstruktur lediglich das Skelett repräsentiert.” Frühere Voten sind zurückhaltender, wie Stroebe et al. (1997: 51), der die informelle Kommunikation als “durchaus sinnvoll” zur Ergänzung der formellen Kommunikation wertet und diesen Mehrwert begründet durch die positive Beeinflussung der Arbeitsleistung und der Verbesserung des Arbeitsklimas in der Organisation. Sein Fazit ist, dass die stete Einhaltung des Dienstweges zu einer “unerwünschten Starrheit des Systems” führt. Diese Feststellung entspricht der Betrachtungsweise von Kommunikation in der Organisation nach Weick,²¹ der ein flexibleres Modell der Kommunikation im Unternehmen entwirft.

Der Nachteil der stark personenbezogenen informellen Kommunikation oder der *Softcommunication* ist ihre Störanfälligkeit,²² ihre Ungenauigkeit und, durch das mögliche “Ausschliessen” von TeilnehmerInnen, die Entwicklung des Phänomens Mobbing (Birker 2000). Nach der Mobbingdefinition von Leymann (1993: 21), welche ”negative kommunikative Handlungen als Kern beinhaltet ist dieser kommunikative Ausschluss nur ein Punkt in einem Katalog von 45 definierten Handlungen welche über einen festgelegten Zeitraum in einer Häufigkeit von mindestens einmal pro Woche vorkommen müssen. *Softcommunication* ist ein Schauplatz unter vielen für das Vorkommen von Mobbing.

²¹Die vormalig zitierte Textstelle lautet: “Connections of constant strength reduce ambiguity.” [Weick (2002: 34)]

²²“Auch wenn man die Wege der informellen Kommunikation für die formelle nutzt, so ist dabei zu bedenken, dass diese Informationskanäle viel leichter zu stören, viel zufälliger und damit viel unsicherer sind als die formellen.” Kalmus (1998: 51)

Weitere negative Aspekte der informellen Kommunikation entstehen nach Stroebe et al. (1997: 51) “wenn konkurriert statt kooperiert wird: wenn daher Informationen als Machtinstrument eingesetzt werden und nicht in erster Linie um Sachaufgaben zu bewältigen” und ebenso “wenn die Ziele der Organisation und die der Mitarbeiter auseinanderklaffen.” Ein weiterer Bestandteil der *Softcommunication*, das Gerücht, kann in negativer Ausprägung ebenfalls das Arbeitsklima beeinträchtigen.

Noon und Delbridge (1993: 23) bezeichnen “gossiping” als “one of the most pervasive activities within organizations”. “Gerüchte teilen”, oder “Klatsch und Tratsch” definieren sie mit: “the process of informally communicating value-laden information about members of a social setting.” (Noon / Delbridge 1993: 25) Je nach dem, wie der Focus gesetzt wird, werden Gerüchte als Versuch des Individuums eine wertende Botschaft an eine Gruppe zu richten, mit der Funktion zu informieren, Einfluss zu nehmen und zu unterhalten interpretiert (Herskovits 1937 in Noon / Delbridge 1993: 5). Die zweite Perspektive auf *gossiping* ist als Prozess durch den eine Gruppe sich bestätigt und erneuert, d.h. durch gegenseitiges Absichern der Werte einer Gruppe und durch Rituale der Gruppenteilnahme (Gluckmann 1963, 1986 in Noon / Delbridge 1993: 26). *Gossip* in Organisationen ist nach Noon und Delbridge (1993: 35) ein informeller Prozess, der wichtige Konsequenzen für die Beziehungen der MitarbeiterInnen und formellen Strukturen am Arbeitsplatz hat.²³ Die Funktion, die das Teilen von Gerüchten erfüllt, sehen Noon und Delbridge (ebd.) darin, dass es die Organisation schützt, indem die MitarbeiterInnen dadurch soziale Mobilität und Einfluss wahren und Abstand erhalten.²⁴ Die Unvermeidbarkeit des Vorkommens von Gerüchten bezeichnen sie im folgenden Zitat (ebd.): “It is facile to believe that gossip can be eliminated and futile for managers to attempt to do so.” Zusammenfassend schätzen die Autoren die Bedeutung von *gossip* als hoch ein und als überall innerhalb der Organisation vorkommend ein.

²³ “important ramifications for the relationships and formal structures at work” [Noon und Delbridge (1993: 35)], Übersetzung H.K.

²⁴ “by offering individuals both informal social mobility/influence and escapism.” [Noon und Delbridge (1993: 35)], Übersetzung H.K.

Softcommunication und die diversen Bestandteile davon ergeben für den Arbeitsalltag vielfältige Impulse. Es ist der soziale Leim und der direkte und schnelle Kommunikationsweg. In Bezug auf den Bestandteil des *Premeeting talk* ist es der Eisbrecher, der die kooperative Kommunikation ermöglicht und erleichtert.

1.11 Forschungshintergrund

Verschiedene Fachrichtungen untersuchen die Wirtschaftskommunikation. Fairhurst und Putnam (1999: 3) listen acht Wissenschaften, welche in unterschiedlicher Weise aufdecken, wie Sprachverwendung die Organisationskultur und -subkultur formt und diese prägt; die zeigen, wie Sprache als organisationaler Code funktioniert; die nachweisen, wie Diskurs koordiniertes Handeln und soziale Prozesse ermöglicht und die belegen, wie der institutionelle Diskurs und die sozialen Konventionen einander gegenseitig beeinflussen. Diese wissenschaftlichen Annäherungen finden in der Linguistik, der Soziolinguistik, der Pragmatik, der Konversations- und Diskursanalyse, der Semiotik, der kritischen Diskursanalyse und der postmodernen Sprachwissenschaft statt. Oftmals werden mehrere dieser Ansätze kombiniert.

Fairhurst und Putnam (1999: 9) benennen die Problematik, dass je nach dem, wie die Organisation definiert wird, die Sichtweise darauf anders ausfällt. Sie stellen den Ansatz von Taylor vor, nach dem die Organisation nicht ein "Gefäß" oder eine physische Struktur ist, welche durch Gespräche reflektiert wird (Putnam / Fairhurst, in press; Smith 1993). In dieser Sichtweise "produziert" die Organisation weder Kommunikation, noch ist es eine gegenseitige Schaffung (Cooren / Taylor, 1997; Smith, 1993). Die Produktionsmetapher wird verworfen, da sie aufrechterhält, dass Kommunikation und Organisation zwar verbundene jedoch separate Phänomene sind.

Im Gegensatz dazu argumentiert Taylor, dass Organisation in der Kommunikation stattfindet.²⁵ Mit einem ähnlichen Ansatz sieht Boden die Sprache als

²⁵ "On the contrary, Taylor and colleagues argue for an equivalency relationship between

Träger der Organisation (1994: 206)²⁶. Sie sieht Kommunikation als kleingestrickte Prozesse welche laufend in den Interaktionen der MitarbeiterInnen entstehen. Die Definition von Organisation bestimmt welche kommunikativen Praktiken in den Vordergrund rücken. In dieser Arbeit betrachte ich die Organisation wie sie sich in den sprachlichen Äusserungen der MitarbeiterInnen manifestiert.

Boden (1994) wie auch Habscheid (2000) thematisieren die Frage des Mikro-Makro-Problems. Habscheid geht in einem Exkurs auf das Modell Karl Weicks ein, das “eine Explikation des Mikro-Makro-Problems [bietet], die eine Nähe sowohl zu Handlungstheorien als auch zu systemtheoretischen Ansätzen aufweist.” Die retrospektive Sinngebung ist bei diesem Ansatz wesentlich. Weick’s Ansatz (2001:34) für *sensemaking* prägt die Interpretation der Gespräche dieser Untersuchung. Aufgrund von authentischen Aufnahmen betrachte ich mittels Sequenzanalyse den Aufbau und Inhalt von spontan stattfindenden Gesprächen in einem Grossbüro.

communicating and organizing, such that the organization can be found in the maneuverings and interpretations of its many conversations. Organising takes place in communication.” (Fairhurst und Putnam 1999: 9) Übersetzung H.K.

²⁶ “by directly observing the sequential context and the consequences of quick verbal exchanges, analysts can track quite distinct interactional processes that are simultaneously organizational.”

1.12 Sequenzanalytische Untersuchung der *Softcommunication* im Grossraumbüro

In der vorliegenden Untersuchung behandle ich die Kommunikation am Arbeitsplatz eines Grossraumbüros in der Schweiz. Insbesondere untersuche ich wie Gespräche, welche parallel zur Arbeitserledigung stattfinden, gestaltet werden. Diese entsprechen der Begrifflichkeit *empraktisch* (Brünner 2000: 16) und gehören zur Gesprächssorte der *Softcommunication*. Die in dieser Situation stattfindende Kommunikation ist hauptsächlich informell, d.h. die face-to-face Gespräche finden zufällig statt. Es gibt einen Anteil an privaten Themen, jedoch sind diese oft gemischt mit bzw. angehängt an arbeitsrelevante Themen.

Die Fragestellungen für die sequenzanalytische Betrachtung des Korpus sind: Wie sieht die Gesprächsstruktur von spontan stattfindenden Gesprächen in der Arbeitssituation aus? Kommen typische Ablaufmuster vor? Welche Themen werden in diesen informellen Gesprächen behandelt? Inwiefern sind diese Gespräche für den Arbeitsprozess wichtig? Wie werden Arbeitsvorgehen untereinander ausgehandelt?

1.12.1 Korpus

Das Korpus umfasst Aufnahmen einer Arbeitswoche – d.h. in diesem Fall 45 Stunden – im Großraumbüro der Abteilung Personalmanagement einer Firma mit ca. 2000 Mitarbeitern.²⁷ Zum Zeitpunkt der Aufnahmen war der Arbeitsplatz von 12 Mitarbeiterinnen und 3 Mitarbeitern (der Vorgesetzte, seine Vertretung und ein Lehrling) besetzt. Das Aufnahmegerät war zentral situiert. Es wurden Plakate aufgehängt, um die Besucher²⁸ der Abteilung zu informieren, dass Aufnahmen stattfinden. Das Mikrophon zeichnete die Gespräche der unmittelbaren Umgebung auf, erfasste jedoch alle Geräusche

²⁷Die Dienstleistungsfirma hat ihren Sitz in der Stadt Zürich.

²⁸Unter ‘Besucher’ verstehe ich Mitarbeiter, deren Arbeitsplatz nicht in diesem Büroraum ist. Nur selten sind firmenexterne Besucher in diesem Büro, da die Konferenzräume für die durchzuführenden Bewerbungsgespräche benachbart sind.

des Raums. Die meisten Gespräche fanden zwischen den Mitarbeiterinnen statt, die Arbeitsplätze der Mitarbeiter waren weiter vom Mikrofon entfernt und daher konnten nur sporadisch Äußerungen von den drei Sprechern aufgenommen werden. Bei Abwesenheit der Sprecherinnen der unmittelbaren Umgebung wurden auch weiter entfernte Gespräche transkribierbar. Es ist nicht möglich, aufgrund der Aufnahmen zu beurteilen, wo ein bestimmtes Gespräch stattgefunden hat. Es wurden täglich in der Mittagspause (bei geringster Anwesenheit der TeilnehmerInnen) die Mikrofonbatterien erneuert – dies war bis auf die Installation und Deinstallation der Aufnahmegeräte die einzige Anwesenheit der Untersucherin während der Aufnahmen. Sichtbarer Teil der Aufnahme war das Mikrofon, welches auf einem Gestell platziert war.

Eine Befangenheit der Sprecher und Sprecherinnen kann für den grössten Teil des Materials ausgeschlossen werden: nach einer zwanzigminütigen Phase des Schweigens, direkt nach der Installation des Aufnahmegeräts klingelt das Telefon und mehrere Gespräche finden statt. Im gesamten Tonmaterial sind verbal geäußerte Hinweise auf die Aufnahmen an 6 Stellen aufgezeichnet. Alle finden an den ersten beiden Aufnahmetagen statt. Danach wurde das Aufnahmegerät nicht mehr direkt thematisiert. Es besteht die Möglichkeit, dass die Tatsache der stattfindenden Aufnahmen an anderen Orten besprochen wurden, beispielsweise in der Mittagspause oder ausserhalb des Raums. In den Aufnahmen war ein geflüstertes Gespräch zu erkennen. Dafür, dass ein – unverständliches – geflüstertes Gespräch stattfindet, ergeben sich verschiedene Interpretationsmöglichkeiten: 1. Die SprecherInnen möchten nicht, dass dies aufgenommen wird. 2. Die SprecherInnen verhindern, dass eine im Raum anwesende Person das Gespräch mitverfolgt. 3. Der vertrauliche Inhalt des Gesprächs wird durch die prosodische Gestaltung widerspiegelt. Durch die Untersuchungsaufnahmen kann ich nicht bestimmen, welche der Varianten zutrifft. Durch die nahtlosen Aufnahmen und der geringe Kontakt zur Untersucherin ist es wahrscheinlich, dass die SprecherInnen für längere Zeiträume die Aufnahmen “vergessen” haben.

Vorgehensweise

Das gesamte Datenmaterial wurde mit einer kurzen Beschreibung der vorkommenden Gespräche in einem Zeitraster erfasst. Im Anhang ist ein Muster dazu vorhanden.

Alle Gespräche mit arbeitsrelevanten Aussagen wurden separat aufgelistet. Als arbeitsrelevant gilt ein Gespräch, das eine Aussage über eine oder mehrere Arbeitshandlungen enthält. Dies kann bedeuten, dass eine einzelne Aussage als ein Gespräch betrachtet wird. Privatgespräche ohne Bezug zur Arbeit werden nicht behandelt – dies war zuvor vereinbart worden. Ausserdem konnten nur Gespräche ohne zu häufige oder lang anhaltende Störgeräusche transkribiert werden.

Bei einer zentralen Aufnahmequelle im Raum entsteht ein Gesprächsteppich von gleichzeitigen, unterschiedlichen Gesprächen. Da diese Gespräche nicht präzise transkribierbar sind, wurden sie nicht in das Korpus aufgenommen. Für die Datenanalyse wurden Gespräche ausgewählt, welche in ruhigeren Phasen stattgefunden haben, d.h. maximal ein Telefonat findet parallel zu dem jeweiligen Gespräch statt. Ich nehme an, dass diese Gespräche ähnlich verlaufen wie diejenigen, welche gleichzeitig mit anderen Gesprächen stattfinden.

Bei dieser Untersuchung wurden die Kriterien für die Einteilung in einzelne Gespräche folgendermaßen festgelegt: 1. Es werden nur Gespräche transkribiert, bei welchen keine parallelen Gespräche stattfinden, außer wenn diese klar unterscheidbar sind, wie dies bspw. bei einem Telefongespräch der Fall ist. 2. Die Gespräche haben vor und nach dem Sprechen einen Abstand von mindestens 20 Sekunden zu den umgebenden Gesprächen. 3. Bei den ausgewählten Gesprächen wird ein neues Thema aufgegriffen, das sich von den Themen der umgebenden Gespräche unterscheidet oder in dem andere Sprecherinnen agieren. Am einfachsten lassen sich die Gespräche nach ihrer Dauer einteilen.

Ich wähle die Einteilung in kürzere (weniger als 3 Minuten), mittlere (3-10

Minuten) und längere (10-30 Minuten) Gespräche, die sich aus der Häufigkeit des Vorkommens in diesem Korpus ergibt.

Dank des umfangreichen Datenmaterials wurden trotz des restriktiven Auswahlverfahrens 64 Gespräche definiert.²⁹ Das gesamte Transkriptmaterial der 64 Gespräche unterschiedlicher Dauer ist zu umfangreich, um in den Anhang integriert zu werden, daher werde ich exemplarisch einige Beispiele vorstellen.

Da die Datenerhebung in der Schweiz erfolgt, sind die Beispiele in Dialekt transkribiert. Eine Übersetzung in Standarddeutsch erfolgt in manchen Fällen, bei denen das Verständnis stark erschwert ist. Die SprecherInnen kommen aus unterschiedlichen Regionen der Schweiz und sprechen unterschiedliche Dialekte, bei der Transkription hebe ich diese Unterschiede nicht hervor, weil sie für die Fragestellung nicht relevant sind. Zur Unterscheidung, welcheR SprecherIn wann spricht, war dieses Merkmal jedoch hilfreich.

In den Aufnahmen kann ein gleichzeitig stattfindendes Telefongespräch von den face-to-face Gesprächen unterschieden werden. Es war nötig, diese Telefongespräche in die Analyse miteinzubeziehen, da oft das Thema eines Telefongesprächs aufgenommen und untereinander besprochen wurde. Telefonanrufe gehören in dieser Arbeitsumgebung zum Arbeitsalltag und können daher nicht ausgeschlossen werden.

In diesem Korpus sind durch die zentrale Aufnahmeart und Situation im Betrieb sieben spontane Gespräche mit drei Sprecherinnen und zwei Gespräche mit vier Teilnehmerinnen enthalten. Die Platzierung des Mikrofons kann mitbestimmen, welchen Radius die Aufnahme erfasst und somit ob die Arbeitsplätze von mehreren SprecherInnen enthalten sind. Im Datenmaterial sind durchaus mehr Gespräche mit mehreren SprecherInnen aufgenommen, allerdings ist die Transkription dieser Gespräche oft nur schwer möglich, nicht nur aufgrund von auftretenden Störgeräuschen, sondern auch wegen der Zuordnung der Redebeiträge zu den Sprecherinnen.

²⁹Da die transkribierten Gespräche je nach ihrer Dauer andere Merkmale aufweisen, habe ich das längste erfasste Gespräch zuerst analysiert. Daraufhin wurden alle übrigen aufgelisteten Gespräche ebenfalls transkribiert, wobei einige sich aus den oben genannten Gründen (Störgeräusche oder parallele Gespräche) als nicht transkribierbar erwiesen.

Durch die Wahl eines Raummikrofons wurde der Fokus auf die verschiedenen SprecherInnen und nicht auf die individuelle Kompetenz eines/r SprecherIn gelegt. Nachteil dieser Aufnahmeart ist, dass sehr viel Tonmaterial benötigt wird, um eine akzeptable Anzahl transkribierbarer Gespräche zu erhalten.

Im Korpus besteht ein Ungleichgewicht zwischen der Anzahl “kurzer” Gespräche (43) und der Anzahl “mittlerer” Gespräche (17). Da die Grenze zwischen diesen Gesprächslaufzeiten willkürlich gesetzt wurde und die Gespräche aus dem Datenmaterial selektiert wurden, können keine Aussagen über die Häufigkeit von einer bestimmten Gesprächsdauer gemacht werden. Möglicherweise ist die Transkriptionsauswahl von verständlichen Gesprächen ein Grund für das häufigere Vorkommen von “kurzen” Gesprächen: Je länger ein Gespräch dauert, umso wahrscheinlicher ist eine Störung in der Aufnahme durch Störgeräusche oder parallele Gespräche, welche die Transkribierbarkeit des Gesprächs verhindern. Trotzdem sind, wie ein 38 minütiges Gespräch³⁰ beweist, längere Zeiträume ohne Störgeräusche möglich. Dass ein Gespräch gerade in diesen “ruhigen” Zeiträumen stattfindet, geschieht willkürlich.

Eine weitere Schwierigkeit bei der Einteilung in “einzelne” Gespräche ist situationsbedingt – die SprecherInnen verbringen den Tag an benachbarten Arbeitspulten. Daher besteht die Möglichkeit einer weiteren Betrachtungsweise: Ein Arbeitstag könnte als ein andauerndes Gespräch mit wechselnden GesprächspartnerInnen beschrieben werden. Am Morgen bei der Ankunft mit dem üblichen “guete morge” wird das Gespräch eröffnet und am Abend mit der Verabschiedung “schöne abig” beendet. Dasselbe Gesprächsthema kann im Laufe des Tages oder der Woche immer wieder aufgegriffen werden, und bei jeder erneuten Behandlung des Themas kann gemeinsames Vorwissen reaktiviert werden. Dieses Phänomen wird im Korpus deutlich sichtbar. Gerade in den Gesprächsreihen mit aufeinander folgenden Gesprächen ist die Segmentierung in Einzelgespräche willkürlich – ab wie vielen Minuten Unterbrechung zwischen der Behandlung desselben Themas kann von einem neuen Gespräch ausgegangen werden? Aus diesem Grund wurden diese Gespräche speziell benannt mit Teil 1, Teil 2, Teil 3, um den vorhandenen Zusammen-

³⁰Es handelt sich dabei um das Gespräch “Diskussion Sitzung 23b”

hang des Gesprächsthemas zu zeigen. Ansonsten wurden die Gespräche nach dem enthaltenen Thema oder Arbeitsvorgang benannt.³¹

Geräuschkulisse

Die Aufnahmesituation im Grossraumbüro bedingt, dass gewisse Störgeräusche im Raum vorhanden sind. Ein Büro enthält eine Anzahl Telefone, einen Fax, Drucker, Schreibmaschine und Computer. Mehrmals in den transkribierten Gesprächen kommt es vor, dass verschiedene Geräusche neben dem Gespräch aufgezeichnet wurden, wie Telefonklingeln, lautes Krachen, lautes Reissen, Tippen, Klappern, Knistern, Rascheln, Heften und das Geräusch des Kopierers. Diese Faktoren behindern eine reine Sprecheraufnahme, welche nur mit Verkabelung der einzelnen SprecherInnen möglich gewesen wäre. Diese Aufnahmeart hätte jedoch eine Befangenheit auslösen können und wäre auch datenschutztechnisch problematisch gewesen, da die MitarbeiterInnen sich im Gebäude bewegen und die gesamte Belegschaft hätte informiert werden müssen. Ausserdem wäre es schwieriger gewesen, die Zustimmung der SprecherInnen für das Projekt zu erhalten.

³¹Bei den vier Gesprächen Teil 1, Teil 2, Teil 3, Unterlagen 26b gibt es einen thematischen und zeitlichen Zusammenhang: Die ersten drei Gespräche erfolgen in kurzen Abständen (12.41, 12.43, 12.47); das letzte im Korpus erfasste Gespräch erfolgt eine Stunde später (13.43). Alle diese Gespräche haben die Einführung des Datenschutzformulars zum Thema. Im ersten Gespräch wird besprochen, wo das Formular abgespeichert ist, im zweiten Gespräch sucht eine Sprecherin danach und im dritten Gespräch soll das Formular für eine Mitarbeiterin ebenfalls ausgedruckt werden und eine weitere Mitarbeiterin soll über diese Einführung informiert werden. Eine Stunde später sucht eine Sprecherin den Leitfaden für diese Neuerung und erhält die Information über den dessen Standort. Hier zeigt sich die Zusammenarbeit im Team. Durch die spontane Besprechung im Raum kommen alle auf denselben Wissenstand. Nur eine Person muss suchen, wo es abgespeichert ist, und diese druckt es für die KollegInnen aus – somit muss dieser Ablauf nicht von allen parallel erarbeitet werden, was Doppelspurigkeiten erspart. Dank der wiederholten Thematisierung hören alle MitarbeiterInnen von der Neuerung und werden damit gleichzeitig informiert. Ausserdem wird explizit gebeten, eine weitere Kollegin einzuführen um sicherzustellen, dass wirklich alle informiert sind.

Paraverbales und Nonverbales

Eine interessante Fragestellung wäre gewesen, die Mimik und Gestik dieser Gesprächssorte zu betrachten. Die zusätzliche Erstellung von Bildmaterial hätte den Rahmen dieses Projekts gesprengt. Für diese Sequenzanalyse steht der verbalisierte Ablauf im Vordergrund. Nur akustisch hörbares nonverbales bzw. paraverbales Verhalten wird betrachtet.

In der Transkription erscheinen nur betonte paraverbale Erscheinungen wie beispielsweise: [fragend], [lachend], [leise], [rufend], [vorschlagend], [vorlesend], [erklärend bittend], [erkennend], [vorwurfsvoll], [gereizt], [versöhnlich], [jubelnd], [prononciert ausgesprochen], [zustimmend], [negierend], [mitteilend].

Die paraverbalen Sprecharten beschreiben die Prosodie der Gespräche. Es kann leise oder laut gesprochen werden, und langsam oder zögerlich gesprochen werden. Eine Aussage kann verwundert oder überrascht klingen. Es kann mit einem negierenden „hmhm“ verneint werden oder ein „ja ja“ kann breit ausgesprochen werden, also langgezogen mit der Mitbedeutung „es nur ruhig zu nehmen“.

Nonverbale Äusserungen gibt es nur sehr spärlich. Ein Beispiel dafür wäre: “tss”³² – als kritische Äusserung der Anwesenheit gewisser Mitarbeiter. Oder: “hhrmmpf”³³ und “hschtu”³⁴, diese Ausdrücke kommen bei unterbrechenden Telefongesprächen vor. Im Gespräch “Gemeinsam 26a” findet sich ein “psch” als Kommentar. Als Sprecherin B Sprecherin A ermahnt, nicht so laut zu sprechen, macht sie “sss”³⁵. Tatsächlich fährt Sprecherin A leiser fort. Weitere nonverbale Elemente sind *Back-Channel-Behavior* wie ein Schnauben während eines Redebeitrags³⁶. Es kommen auch zwei Seufzer “puh”³⁷ und “hei”³⁸ vor. Bei drei Gesprächen entfernen sich Schritte nach der Beendi-

³²Gespräch “Erreichen 26a”, Tier 13

³³Gespräch “Vorbereiten 26b”

³⁴Gespräch “Abschiedsbrief 26a”

³⁵Gespräch “Sitzungsdiskussion”, Tier 82

³⁶Gespräch “Sitzungsdiskussion”, Tier 118

³⁷Gespräch “Sitzungsdiskussion”, Tier 92

³⁸Gespräch “Sitzungsdiskussion”, Tier 400

gung des Gesprächs³⁹. Daraus kann abgeleitet werden, dass diese Gespräche möglicherweise “im Vorbeigehen” stattfinden. Trotz des Weggehens der einen Sprecherin verabschieden sich die Sprecherinnen nicht.

Mehrmals in den transkribierten Gesprächen kommt es vor, dass verschiedene Geräusche neben dem Gespräch aufgezeichnet wurden, als Begleiterscheinungen wie beispielsweise niessen oder husten. Da keine Kameraaufnahmen vorhanden sind, ist es nicht bestimmbar, ob die Sprecherinnen selbst diese Geräusche verursachen oder diese von Personen ausgelöst werden, welche sich nicht am Gespräch beteiligen. Bei Raumaufnahmen können weiter entfernte Geräusche die Aufnahmen verfälschen. Daher nehme ich keine Analyse der Zusammenhänge von non- und paraverbalen Erscheinungen in Verbindung zum Gespräch vor. Es sei denn, die Handlung wird im Gespräch thematisiert.

Aus dem Datenmaterial wird ersichtlich, dass die meisten vorkommenden Gesprächspausen zwischen 2-7 Sekunden dauern. Es können pro Gespräch mehrere Pausen auftreten, ca. die Hälfte der Gespräche des Korpus enthalten Pausen. Der grösste Anteil an Gesprächspausen bedeutet ein Nachhaken an das vorhandene Gespräch. Die Überbrückung von Gesprächspausen mit Reden um des Redens willens kommt in diesem Textkorpus nicht offensichtlich vor. Mitbestimmend kann auch der Faktor der ausgewählten Gespräche sein, da nur Gespräche mit Inhalt zum Thema “Arbeitserledigung” ausgewählt wurden und daher Gespräche ohne thematischen Bezug zu einer Arbeitshandlung von vornherein nicht aufgenommen wurden.

1.12.2 Typische Ablaufmuster

Einleitung

Im Datenmaterial ist ersichtlich, dass die Grussformeln am Morgen bei Ankunft und am Abend vor Verlassen des Büros vorkommen – zudem teilweise auch vor und nach der Mittagspause. Diese Grussformeln sind oft nicht

³⁹Gespräche “Weisungsanleitung 23b”, “Gemeinsam 26a” und “Formular 26a”

ausführlich oder individuell gerichtet. An dieser Stelle ist der Hinweis sinnvoll, dass es sich um einen Gesprächsteppich handelt, der am Morgen mit Arbeitsbeginn anfängt und am Ende des Arbeitstages aufhört. Deswegen haben die einzelnen Gespräche keine explizite Eröffnungs- oder Schlusssequenz in Form von Grußformeln. Die nachfolgenden einzelnen Gespräche beginnen mit einer stark verkürzten Begrüssung, die oft nur die Anrede der Person beinhaltet. Pschaid bemerkt in ihrer Untersuchung die fehlende Begrüssungs- und Abschiedssequenz und stellt fest (1993 : 32), dass diese nur in den Eröffnungsphasen der Telefongespräche Grussformeln stattfinden. Sie meint: “interoffice conversations do not have a fixed beginning and ending. Therefore only telephone conversations are of interest.” Pschaid nimmt das Fehlen der Begrüssung zum Anlass, keine Sequenzanalyse der “interoffice” Gespräche vorzunehmen. Diese Auffassung wird in dieser Untersuchung nicht geteilt. Es finden in dieser Gesprächssituation Gespräche ohne Begrüssungssequenz statt und diese sollten wegen einer Schwierigkeit bei der Einteilung nicht ausgeschlossen werden. Der fehlende Marker der Begrüssung oder der Verabschiedung ergibt zwar Schwierigkeiten bei der Einteilung in einzelne Gespräche, mit den festgelegten Kriterien kann jedoch trotzdem eine Einteilung vorgenommen werden.⁴⁰ Das Argument, dass diese Redehandlungen keine Gespräche sind, da sie nicht ein Begrüssungs- oder Verabschiedungsritual enthalten ist meines Erachtens nicht valide – sobald geredet wird, findet ein Gespräch statt. Wenn Pschaid Begrüssungssequenzen als Höflichkeitsform für obligatorisch erachtet, berücksichtigt sie die Gesprächsform *Softcommunication* nicht. Für diese ist die Begrüssung nicht notwendig. In der folgenden Untersuchung dieser Interaktionen kristallisieren sich alternative Charakteristiken heraus.

Eröffnungssequenz

Es gibt bei der Betrachtung der Redeeinleitungen Regelmässigkeiten: Zum einen ist dies die häufige Verwendung des Verbs “haben” in verschiedener Form, zum anderen die Anrede einer gewissen Person mittels “du” oder

⁴⁰ Ausführungen zu den Kriterien beschreibe ich im Kapitel 1.12.1.

Gespräch Anfangen 26a - [1]

	0	1
A [v]	aber si fangt scho am zweite a	
A [nv/pv]	fragend	
B [v]		ich hans amal so gschriebe ich

[2]

	..
B [v]	nim es scho aa

Gespräch Gemacht 25b - [1]

	0 [109.1]	1
A [v]	händ si da bim M • im foifi inne öppis gmacht	
B [v]		xxx ja aber xxx
Hintergrundgeräusche [nv/pv]		husten

[...]

Gespräch Löschen 25a - [1]

	0 [87.4]	1	2	3	4
A [v]	ah stimmt ich muss das xxx xxx sölli s ander scho lösche				
A [nv/pv]	leise				
B [v]		jaa	jaa		
Hintergrundgeräusche [nv/pv]		3 sec			

[...]

“dir”. Ansonsten wird zusätzlich mit einer Partikel wie “also”, “aso”, “jetzt”, “grad”, “aber”, “ah” oder “da” eingeleitet. Eine Redeeinleitungsformel, welche drei Mal im Datenmaterial vorkommt ist “weisch du”. Die Fragewörter “wer”, “wie” und “was” werden bei den Redeeinleitungen des Datenmaterials ebenfalls häufig verwendet, diese sind Bestandteil der fragenden Anfangssequenzen. Ebenfalls häufig werden performativen Verben wie “mach”, “sött”, “chunt”, “git” oder “tusch” verwendet, beschreiben Handlungen. Diese Gemeinsamkeiten, wie die häufige Verwendung von “haben” und die Anrede mit “du” oder “dir”, in der Ausführung einer Redeeinleitung zeigen, dass es gewisse Bausteine gibt, welche benützt werden.

Je nachdem, ob eine Redeeinleitung zu einer fragenden oder mitteilenden Anfangssequenz gehört, können diese Bausteine unterschiedlich eingesetzt werden: z.B. mitteilend “hans ihre” versus fragend “hesch du”, dieses Beispiel illustriert gleichzeitig, wie das Verb “haben” unterschiedlich in der Anfangssequenz eingesetzt wird. Ein weiterer häufiger Baustein der Redeeinleitung ist die Frage “weisch du”, dieser kommt mehrfach als Anfangssequenz eines informellen Gesprächs vor.

Wie in Kapitel 1.3.1 ausgeführt, gibt es unterschiedliche Funktionen bei einer Eröffnungssequenz mit *phatic communion*. Die verschiedenen Bausteine erfüllen diese unterschiedliche Funktionen der *phatic communion*. Mit der Anrede wird die *propitiatory function* ausgeführt. Die häufige Fragestellung als Eröffnung entspricht der *exploratory function*. Die *initiatory function* findet in ausgeprägter Weise bei dem langen Gespräch statt, bei dem die Sprecherinnen vor ihrer Diskussion ausführlich über ihre Ferien Bericht erstatten und abfragen. Mit dieser Anfangssequenz der Interaktion wird Nähe zwischen den Sprecherinnen hergestellt. Dies hilft im Anschluss das konfliktträchtige Thema ohne Eskalation zum Streit zu besprechen.⁴¹

Die Beispiele für Anfangssequenzen sind ersichtlich auf Transkript 1.1, S. 39. Je nach Gesprächsdauer verläuft die Anfangssequenz unterschiedlich. Ich stelle fest, dass sowohl bei der Kategorie der kurzen Gespräche, wie auch bei dem mittleren Gespräche, der Anteil der Fragen nach Information in der Anfangs-

⁴¹Vgl. Kapitel 2.8

sequenz mit 34.8 bzw. 35 Prozent gleich hoch ist. Die Frage nach Information ist eine Frage, welche nicht mit einer Ja/Nein Antwort beantwortet werden kann. In beiden Kategorien stellt die Einleitung mittels einer Frage jedwelter Art über die Hälfte der Anfangssequenz dar. Somit kann diese Art der Anfangssequenz als eine häufige Variante zur Eröffnung eines Gesprächs bezeichnet werden. Da in dieser Kategorie nur ein langes Gespräch im Korpus enthalten ist, beschreibe ich dieses exemplarisch ohne eine Verallgemeinerung.

Bei den kurzen Gesprächen verläuft die Eröffnungssequenz in der detaillierten Analyse wie folgt: Über die Hälfte der Gespräche beginnen mit einer Frage als Eröffnung (s. Beispiel Gespräch “Anfangen 26a”). Die Gespräche wurden weiter fein gegliedert je nachdem ob die Eröffnungsfrage nach Information verlangt, nach einer Ja/Nein Bestätigung oder eine Frage in den Raum gestellt, welche von keiner/m InteraktionspartnerIn aufgenommen wird. Acht Gespräche beginnen mit einer Mitteilung und sechs Gespräche mit ungerichteten Aussagen (s. Beispiel “Löschen 25a”). Nur ein Gespräch wird mit einer Begrüßung eröffnet. Gerade diese Begrüßung “ja haaalloooo” [affektiert vorgetäuschte Überraschung] wird als Parodie inszeniert, wie der weitere Verlauf des Gesprächs zeigt. Wie in der Einleitung festgestellt, ist eine Begrüßung von Mitarbeiterinnen desselben Büroraumes im Laufe des Tages ist ungewöhnlich und wird prosodisch markiert.

Von den siebzehn Gesprächen mittlerer Länge beginnen zehn mit einer Frage als Eröffnung. Diese Frage enthält bei vier Gesprächen eine zu bestätigende Aussage (s. Beispiel Gespräch “Gemacht 25b”, S. 39) und bedeutet bei sechs Gesprächen eine Frage nach einer Information. Insgesamt beginnt über ein Drittel der Gespräche mit einer Frage nach Informationen. Somit ist dies der häufigste Gesprächsauslöser. Bei fünf Gesprächen von mittlerer Dauer enthalten die Anfangssequenzen eine Mitteilung. Zwei Gespräche sind nicht einzuordnen, da die Anfangssequenz undeutlich ist. Auffallend ist, dass im Unterschied zu den kurzen Gesprächen keine Fragen als Bitten in der Anfangssequenz vorkommen. Im vorliegenden Datenmaterial ergibt eine Bitte als Anfangssequenz ein bestimmtes Gesprächsmuster, woraus nur ein kurz-

es Gespräch entsteht. Dennoch können im Verlauf der mittleren Gespräche, ebenfalls Bitten vorkommen.

Die Anfangssequenz des untersuchten langen Gesprächs ist ausgedehnt. Es findet kein Rückbezug auf ein vorhergehendes Gespräch statt. Bei dieser Gesprächseröffnung berichten die Sprecherinnen ausführlich über den Urlaub, dies enthält Details zu den Wetterverhältnissen, dem Tagesablauf, dem Hotelkomfort, der Qualität des Essens, dem angebotenen Abendprogramm und einem allgemeinen Sinnieren über die Urlaubsdauer von einer Woche. Mit der Aussage “jaaa jetzt simmer wider da • am chrampfe”⁴² findet die Überleitung zum informellen Arbeitsgespräch statt. Da die Ferienerzählung in allen Punkten abgeschlossen ist, gilt der erste Gesprächsteil als beendet. Nach einer kurzen Pause folgt die Aussage: “ah ja ebe •⁴³ mir händ das programm nööd • ich han t E”⁴⁴ und bestimmt einen Themenwechsel. Die Partikelhäufung “ah ja ebe •” mit der folgenden Zäsur bedeutet den Übergang zur Diskussion. Das Gesprächsthema wird bereits angedeutet: “mir händ das programm nööd” in einer direkten Bezugnahme wird informiert: “das gits no gar nonöd”⁴⁵ Eine Organisation des folgenden Gesprächs findet nicht statt. Das Aufgreifen des Themas ist willkürlich und wird ausgelöst durch die erhaltene Traktandenliste der Sitzung vom Freitag und aufgrund einer Erwähnung des Themas an der morgendlichen Sitzung. Im Verlauf der folgenden Diskussion wird jedoch auf eine vorherige Sitzung hingewiesen, in der das Thema eingeführt worden ist und erste Vorbereitungen getroffen wurden: “neinei aso mir händ ja mal inere vorhergehende sitzig won no das [...]”⁴⁶ und “ich ha ja hüt ade sitzig gseit es gitt es dossiercontrolprogramm”⁴⁷. Die Diskussionsteilnehmerinnen kennen einander und sind Spezialistinnen für ihr jeweiliges Gebiet in der Abteilung. Wie die darauf folgende Diskussion von den Sprecherinnen gestaltet wird, erläutere ich im folgenden Kapitel.

⁴²Gespräch “Sitzungsdiskussion”, Tier 71

⁴³Punkte stehen für 1 Sekunde Pause, siehe Transkriptionsrichtlinien S. 202

⁴⁴Gespräch “Sitzungsdiskussion”, Tier 74

⁴⁵Gespräch “Sitzungsdiskussion”, Tier 75

⁴⁶Gespräch “Sitzungsdiskussion”, Tier 167

⁴⁷Gespräch “Sitzungsdiskussion”, Tier 158

Themen und Themenverlauf

Bei der Klassifizierung von Themen ist die Einteilung von Holmes und Stubbe (2003: 63) hilfreich, welche die Art der Themen von Besprechungen betrifft. Sie unterscheiden zwischen “planning or prospective/forward-oriented meeting”, “reporting or retrospective/backward-oriented meeting” und “task-oriented or problemsolving/present-oriented meeting”. Die Gespräche des vorliegenden Korpus sind oftmals Mischformen der obigen Klassifizierung. Die vorwiegende zeitliche Ausrichtung der Gespräche ist, dass sie einen Präsensbezug haben oder zukunftsgerichtet sind. Die Gespräche sind auf der inhaltlichen Ebene *task-oriented* und *problem-solving*.

In der Zeitspanne der mittleren Gespräche sind bereits bei der minimalen Dauer mehrere Themen möglich. Das Gespräch “Diverses 26a” (s. Transkript 1.2, S. 44) mit einer Dauer von nur 66 Sekunden, beginnt mit einer ungerichteten Mitteilung, auf welche die Sprecherinnen B und C reagieren. Darauf folgt die das zweite Thema einleitende Frage “hesch das extra”⁴⁸ und die Sprecherinnen B und C diskutieren über eine Formulierung. Es gibt zwei aneinandergereihte Themen, welche ohne elaborierten Übergang nacheinander stattfinden. Die Anfangssequenz des zweiten Themas beginnt wie eine Redeeinleitung für ein neues Gespräch.

Es kommen ebenso mittlere Gespräche vor, welche ausschliesslich ein Thema verfolgen: Im Gespräch “Adresse 25b” wird eine Adresse erfragt und sogleich gesucht. Diese Suche wird kommentiert; der Vorgang dauert 152 Sekunden und bleibt bei einem Thema. Daher kann gesagt werden, dass die Gesprächsdauer nicht die Anzahl besprochene Themen bestimmt, da auch das längste Gespräch “Sitzungsdiskussion” während 38 Minuten nur ein einzelnes Thema behandelt.

Eine grobe Einteilung der Gespräche in einzelne Themen ergibt, dass nur zwei Gespräche drei Themenschritte enthalten. Dabei ist zu beachten, dass ich die Reflektion über das behandelte Thema als neues Thema bewerte. Bei den übrigen Gesprächen wird entweder nur ein Thema behandelt oder es

⁴⁸Gespräch “Diverses 26a”, Tier 3

Gespräch Diverses 26a - [1]

	0 [215.0]	1	2
A [v]	grad gescht hett wider eine aglüte gha		
B [v]		ja nu	
C [v]			en externe au und en

[2]

	3
B [v]	hesch das extra in zwei als zwei wörter
C [v]	interne das isch nu intern

[3]

	4	5
B [v]	gna oder xxx	
C [v]	sind zwei wörter	xxx und mer chönts au zämenää

[4]

	6	7	8	9
B [v]	es spilt kei	rolle		xxx
C [v]		WIL	wenns es trennt	WÄRS ja sowieso ring zum läse

[...]

findet nur ein Themenwechsel statt. Im allgemeinen bleiben die Gespräche bei einem Hauptthema, das jedoch in verschiedenen Variationen behandelt werden kann.

Bei der Analyse des langen Gesprächs stelle ich eine starke Themenfixiertheit fest. Diese ist durch die vielen offenen Fragen zum Gesprächsthema bedingt. Thema dieser Diskussion ist das neu einzuführende Dossierkontrollprogramm, für welches die zukünftigen Anwenderinnen Vorschläge in die Sitzung vom Freitag einzubringen haben. In diesem Gesprächsbeispiel findet sich ein für unstrukturierte Gespräche scheinbar untypisches Phänomen: Obwohl das Gesprächsthema vorher nicht festgelegt ist, und die Wahl des Themas den situativen Zufällen der Arbeitsumgebung wie Telefonklingeln, Anfragen, Unterbrechungen oder spontanen Äußerungen überlassen ist, bleibt das Gespräch bei einem zentralen Thema im Mittelpunkt, das in mehrere Subthemen aufgeteilt werden kann. Diese Themenfixiertheit ist ansonsten eher ein Merkmal von strukturierten Gesprächen, in denen solange nicht vom Thema abgewichen wird, bis es ausgiebig und erschöpfend behandelt worden ist (Bsp. Moderierte Diskussionsrunde am Fernsehen/ formelle Sitzung). Im Unterschied zur moderierten oder strukturierten Diskussion, gilt hier freies Rederecht, und es gibt keine im Gespräch deutlichen hierarchischen Strukturen der Gesprächsteilnehmerinnen. Daher basiert die Themenfixiertheit des Gesprächs alleine auf der Kooperation der gleichberechtigten Diskussionspartnerinnen. Lediglich das Diskussionsthema spaltet die Gesprächsteilnehmerinnen in ein Pro und Contra Lager, wobei dennoch alle Sprecherinnen konstruktiv an einer Lösung mitarbeiten.

In dieser spontanen unstrukturierten Diskussion wird das Thema zyklisch behandelt in der abwechselnden Besprechung der unterschiedlichen Subthemen. Diese rekurren in Schleifen, bis die Kernfrage des Subthemas für möglichst alle Gesprächsteilnehmerinnen geklärt ist. Die Behandlung der Subthemen findet daher nicht in einer fremdbestimmten Abfolge statt (keine Moderation oder Traktandenliste), sondern basiert alleine auf der Kooperation der Gesprächsteilnehmerinnen, die selbst steuern, welches Subthema wieder auf-

gegriffen wird. Bei Holmes und Stubbe (2003: 69) wird dieser Prozess der Themenbehandlung in rekurrierenden Schleifen folgendermassen beschrieben:

In this style of discussion [spiral or cyclical topic organisation] the same point often recurred several times, each time receiving a little more discussion and taking the argument a little further. [...] Planning meetings often adopted or developed this kind of spiral or cyclical structure, as did meetings which involved 'brainstorming' or creative problem solving. [Holmes und Stubbe (2003: 69)]

Gerade diese thematischen Eigenschaften erfüllt das untersuchte Gespräch "Sitzungsdiskussion": Es gibt ein 'brainstorming' um Wünsche an das Programm zu formulieren und es wird geplant, was in die Sitzung vom Freitag eingebracht werden soll. Es findet keine Konkurrenz um das Rederecht willens statt, denn das Gespräch ist – ebenfalls ungleich der Diskussion der Sitzung oder der moderierten Diskussionsrunde – zeitlich nicht eingegrenzt. Dadurch besteht jederzeit die Möglichkeit, gewisse Diskussionspunkte im Laufe des Arbeitstages erneut zu besprechen. In diesem Gespräch gibt es vor allem den Ausblick, weitere Kolleginnen ebenfalls zu informieren und zu befragen. Ausserdem fällt die Komponente der Selbstdarstellung weitgehend aus, da kein Publikum oder keine wertende Instanz das Gespräch begleitet, wie es in einer formelleren Sitzungssituation der Fall sein könnte. Jedoch ist den SprecherInnen bewusst, dass ihre Redebeiträge später als Redewiedergabe von den KollegInnen wiedergegeben werden könnten.

In thematisch fixierten Gesprächen tritt in Fällen von Exkursen eine Themenkontrolle in Kraft: Die Exkurse müssen wieder zum Hauptthema zurückgeführt werden. In strukturierten Gesprächen geschieht dies oft durch den Gesprächsleiter. In diesem Gespräch ist kein solcher Talkmaster vorhanden und dennoch finden die Subthemenwechsel reibungslos statt und die Exkurse bleiben als solche im Raum stehen. Es gibt keine Ermahnungen für Abschweifungen und die Sprecherinnen resümieren in Eigenregie den Verlauf der Diskussion.⁴⁹ Die rekurrierenden Themen des zyklischen Gesprächs sind:

⁴⁹Beispiel für ein resümieren in Tier 318: "das vertrag denn au drüberielauft isch au no zum bischpil guet no en idee gsi"

- die Abwehrreaktion gegen die Neuerung im Arbeitsablauf (Einführung eines Dossiercontrollprogramm, welches alle Bewerbungen erfasst)
- die Klärung der Frage, welche Art Vorschläge in die Sitzung mit einzubringen sind
- die Wünsche, welche das Programm erfüllen soll (erst möglich nach der Klärung welcher Art die Vorschläge sein sollen)
- die unterschiedliche Ansicht über die Folgen, die die Einführung der Neuerung mit sich bringt
- der Abgabetermin der Vorschläge an der Sitzung am Freitag.

In diesem Gespräch ist der Wechsel von Schleife zu Schleife thematisch bedingt: Die Abwehrhaltung leitet über zur Forderung nach mehr Information, damit man weiss welche Vorschläge zu entwickeln sind und sich einbringen kann. Da Sprecherin C die Einführung des Programms verteidigt, werden Missverständnisse aus dem Weg geräumt und der Abwehrhaltung folgt bei dieser Variante die Formulierung von Wünschen, was das Programm können sollte. Die Unklarheit welches Programm entstehen wird, löst wiederum die Frage aus, welche Folgen die Einführung haben wird, und ob die Neuerung eine Effizienzsteigerung darstellt. Diese Frage kann nicht abschliessend beantwortet werden. Die Aussage von Wünschen wird gefolgt von Fragen zum Abgabetermin oder der Abwehrhaltung, da in der Formulierung der Wünsche bereits die Machbarkeit angezweifelt wird. Die Frage, ob der Termin am Freitag eingehalten werden kann, wird entweder von der Forderung nach mehr Information oder durch eine Abwehrhaltung gefolgt.

Der Ablauf eines ungesteuerten Gesprächs mit rekurrierenden Schleifen wird ebenfalls bei Cheepen (1988: 116) festgestellt und erweitert, da sie in der Rekurrenz ein Mittel zur Gesprächssteuerung sieht:

The major topic movements associated with interactional troubles are Topic Loops, involving a return by the speakers to a topic already discussed earlier in the encounter. Interactional trouble is, then, one of the causes of major topic disruption and movement in dialogue; when

it once has occurred, it can be predicted that a topic move BACKWARDS will follow. [...] Scapegoat Repairs and Topic Loops are, then major factors in the topical construction of informal, relaxed conversation, and their existence, which has been demonstrated throughout this chapter, is evidence for what has, until now, been unrecognised – an ongoing monitoring and planning of the topics of so-called “spontaneous” conversation. [Cheepen (1988: 116)]

Dabei ergibt sich der schleifeninterne Ablauf aus dem thematischen Inhalt der Schleife: Je nachdem wie lange der Konfliktpunkt ungelöst bleibt, wird die Schleife immer wieder aufgegriffen. Auch bei bereits gelösten Schleifen gibt es ein erneutes Vorkommen, um die Lösung zu generalisieren und die Errungenschaft des Diskussionsverlaufs zu bestätigen.

Schlusssequenz

Pschaid (1993: 47) stellt bei den von ihr untersuchten Telefongesprächen am Arbeitsplatz folgenden Beendigungsablauf fest:

The extractor is then followed by either (i) a conclude pair, or (ii) an outcome check, or (iii) both, or (iv) an outcome check and a conclude pair, or (v) a conclude pair and an outcome check. This will be followed by, if at all, a sealing promise and by sealing thanks. Before the leave take, a sealing wish will appear. [Pschaid (1993: 47)]

Obwohl diese Untersuchung keine Telefongespräche betrachtet, lässt sich ein ähnlich variabler Ablauf der Schlusssequenz feststellen. Als gleichwertig für *conclude pair* / *outcome check* wären die Kategorie Antwort / Bestätigung / Mitteilung als Schlusssequenz zu betrachten. Bei einer Antwort als Schlusssequenz löst die responsive Beantwortung der Frage das Ende des Gesprächs aus. Kennzeichnend für die Bestätigung als Schlusssequenz, ist ein zustimmender Partikel wie “ja”, “jawoll”, “ja ja”, “ähä”, “mhm”, “aha” oder eine bestätigende Aussage wie “scho nid” oder “alles klar”. Als Unterscheidungskriterium zu einer Antwort als Schlusssequenz, enthält eine Bestätigung keine neue Information. Gespräche, welche mit einer Mitteilung enden sind von einer Bestätigung oder Antwort abzugrenzen, indem sie als Abschluss eine

Gespräch Erreichen 26a -[4]

[...]

		13	14
C [v]	aber de au reduziert das weisch		dä isch au nöd immer ume
C [nv/pv]		tsss	

[5]

	15 [162.]
A [v]	oder ich probiers nachher nomal

Gespräch Stelle 26b - [1]

	0 [153.0]	1	2
A [v]	weisch du das grad per zuefall chunnt de X at stell vom Y		
A [nv/pv]	fragend		
B [v]			ja
Hintergrundgeräusche [nv/pv]			7 sec

[2]

	3	4	5	6
A [v]	müsst ich en det obe nüme ane	hä		
A [nv/pv]		fragend		
B [v]			eis zwei drü vier foif	xxx
B [nv/pv]			leise	

Gespräch Teil 2 26b - [1]

	0 [44.2]	1	2	3
A [v]	datenschutz datenschutzrevers			mal luege
A [nv/pv]	vorlesend			zu sich
B [v]			ja s chönts no sii	
Hintergrundgeräusche [nv/pv]				3 sec

[2]

A [v]	was da passiert
A [nv/pv]	

zusätzliche Bemerkung abgeben, welche nicht erfragt wurde. Analog zur Kategorie *sealing thanks, sealing wish* enden die untersuchten Gespräche mit höflicher Bedankung oder Verabschiedung.

Die Schlussequenz der untersuchten kurzen Gespräche verläuft mehrheitlich mit *conclude pair / outcome check*. Das häufigste Element ist das der Bestätigung. Die Auffächerung der Schlussequenzen der kurzen Gespräche ergibt folgende Variationen: Siebzehn Gespräche enthalten ein bestätigendes Element als Schlussequenz, bei dreizehn Gesprächen besteht dieses aus einer Bestätigung im Sinne einer Zustimmung oder Ablehnung. Ebenfalls bestätigend jedoch ergänzt mit einer Mitteilung sind weitere vier Gespräche. Neun Gespräche haben ein höfliches Ende mit einer Bedankung, einer Verabschiedung oder es wird ein guter Appetit gewünscht. Bei acht Gesprächen löst die präzise Beantwortung der gestellten Frage das Ende des Gesprächs aus, denn der offene Punkt ist geklärt und das Thema und Gespräch somit beendet. Ein Gespräch franst am Ende aus und ein Gespräch endet mit einer unbeantworteten Frage, da die angesprochene Sprecherin mit einer anderen Arbeitshandlung beschäftigt ist. Zwei Gespräche werden durch Telefonanrufe unterbrochen und damit beendet. Dass diese Unterbrechung als unangenehm empfunden wird, zeigt sich in den Seufzern “hhhrmmpf” und “hschtu” bevor das Telefon abgenommen wird.

Es kann aufgrund der Auswahl der Gespräche nicht gesagt werden, ob die Gespräche im Grossraumbüro im Allgemeinen eher von kurzer Dauer sind, doch lässt sich eine Tendenz zu mehrheitlich kurzen Gesprächen feststellen. Da diese Art der Gespräche häufig vorkommt wäre es schade, gerade diese aus der Sequenzanalyse auszuschliessen. Trotz ihrer Kürze enthalten diese Gespräche einen “sum-up” oder “outcome check”.⁵⁰

⁵⁰Die durchschnittliche Dauer der kurzen Gespräche liegt bei ca. 16 Sekunden. Im Gespräch “Teil 2 26b” (Transkript 1.3, S. 49) mit einer Dauer von nur zehn Sekunden ist in der Schlussequenz ein verkürzter *outcome check* enthalten: “mal luege was da passiert” (Standarddeutsche Formulierung: Sehen wir einmal was passieren wird). Ein *outcome check* findet sich bei Gespräch “Vordatieren 26a”, in der die Zusammenfassung des Gesprächs enthalten ist: “isches en aktuelle xxx untersuech gsi oder” zur Datierung eines Formulars. Im Gespräch “Unterlagen 26b” wird per *sum-up* rekapituliert und präzisiert: “hets xxx rechts nebed ihrem pult anegstellt”. Die gestellte Frage, wo die Datenschutzunterlagen sei-

Ähnlich den kurzen Gesprächen enden über die Hälfte der Gespräche von mittlerer Dauer mit einer Mitteilung oder einer bestätigenden Mitteilung. Ein kleinerer Anteil der Gespräche endet mit einer Höflichkeitsfloskel und zwei Gespräche fransen aus. Von den Schlussequenzen, welche eine Mitteilung enthalten, gibt es zwei unterschiedliche Kategorien. Bei den einen wird eine Mitteilung über eine zukünftige Arbeitshandlung gemacht. Bei den anderen wird über bereits erledigte oder allgemeine Arbeitshandlungen reflektiert. Bei den Mitteilungen der Arbeitshandlungen wird meist die 1. Person Singular gewählt.⁵¹ Das heisst die Sprecherin erläutert in der Schlussequenz ihren planerischen Ausblick auf das weitere Vorgehen bei der Erledigung des besprochenen Themas.⁵² Bei der zweiten Art der Mitteilungen als Schlussequenz wird über die bereits erledigte Arbeitshandlung sinniert.⁵³ Diese Mitteilungen über erledigte Arbeitsabläufe könnte man gleichzeitig als *sum-up* bezeichnen.

Die die Schlussequenz eine Höflichkeit in Form einer Bedankung oder einer Verabschiedung enthält. Bei Höflichkeit als Schlussequenz wird fast immer gedankt, wenn auch in verschiedenen Variationen.⁵⁴ In einigen Fällen ist die

en, wäre mit dem ersten Teil der Schlussequenz bereits beantwortet. Ein weiterer *sum-up* ist im Gespräch "Abgemeldet 26b" mit dem zusammenfassendem Kommentar dokumentiert: "jetzt hesch es ere gseit". Dies bezieht sich auf die vorherige Kritik.

⁵¹Vgl. Gespräch "Erreichen 26a": "ich probiers nachher nomal", s. Transkript 1.3, S. 49, Gespräch "Sitzung 26a": "ich verzelle denn", Gespräch "Teil 3 26b": "mues jetzt grad mal usdrucke", Gespräch Teil 1 26b: "weisch ich han [...] die müsst ich ja" und "aso [soll ich] 'b' und 'c' [schreiben]". Nur beim Gespräch "Mutationsverlauf 24a" wird der unbestimmte Plural verwendet: "das mer das grad chan sammle".

⁵²Wird z.B. im Gespräch "Erreichen 26a", die Mühe beschrieben, jemanden telefonisch zu erreichen, so beschreibt der Ausblick, dass man es später noch einmal versuchen wird. Ist das Gesprächsthema die später stattfindende Sitzung "Sitzung 26a", so lautet das Handlungsversprechen, dass man davon berichten wird.

⁵³Bei der Besprechung des fehlenden Beiblatts in Gespräch "Parkplatz 26b" heisst es: "si händ das eh xxx gliich gwüsst was si münd". Als *outcome check* über die Auswirkungen des fehlenden Beiblatts nachgedacht. Im Gespräch "Gemacht 25b" wird erzählt, was bereits getan wurde.

⁵⁴Vgl. Gespräch "Morgen 25a", Tier 3: "tanke schöns", Gespräch "Kommt nicht 25b", Tier 6 - 7: "tanke villmal", Gespräch "Telefonhütenprivat 27a", Tier 15: "tanke gell" oder "tanke" mit der Replik "bitte" in den Gesprächen "Post 26b", Tier 4 - 5 und "Ohren 25a", Tier 9 - 10. oder "ok merci" 32 und "merci vill maal" mit der Replik "bitte gern gscheh" 33. Bei zwei Gesprächen wird eine Arbeitsanleitung mit "merci" 34 und "mhm tanke" 35 be-

Schlusssequenz ein Ausfransen des Gesprächs. Es ist möglich, dass ein Thema keinen weiteren Gesprächsstoff bietet oder bereits erledigt ist. Da man sich nicht räumlich entfernt und die Möglichkeit besteht, später am Tag weiter zu sprechen, ist die Formulierung einer elaborierten Schlusssequenz nicht erforderlich.⁵⁵

Die Antwort als Schlusssequenz kommt nur bei Gesprächen von kurzer Dauer vor. Eine These ist, dass Gespräche, welche länger dauern, sich stärker als Gespräch konstituieren und daher eine explizite Ausleitung benötigen.⁵⁶ Im Verlauf eines längeren Gesprächs eröffnen sich mehr Leerstellen für Antworten und eine direkte Replik als Gesprächsende ist nicht mehr valabel. Mit dem vorhandenen Datenmaterial lässt sich dafür keine allgemeine Regel herleiten.

Bei zwei Gesprächen⁵⁷ sind Telefonanrufe die Ursache für ihre Beendigung. Im Gespräch "Ts-Telefonnachfrage 25a" reiht sich eine Anfrage via Telefon an ein vorheriges Thema, danach wird das vorherige Thema nicht wieder aufgenommen – wie auch bei den übrigen von Telefonaten unterbrochenen Gesprächen. Die vorhergehenden Gesprächsthemen sind evt. nicht mehr aktuell für die Situation. Ausserdem besteht jederzeit die Möglichkeit erneut dieses Thema aufzugreifen, da es kein dringliches Thema zu sein scheint.

dankt. Beim Gespräch Adresse 25b bedankt sich die Sprecherin für das Heraussuchen einer Adresse. Die Formulierung für diese aktive Handlung ist ausführlicher: „tanke vill mal“ wird mit „bitte schön“ (Tier 37) repliziert. Im Gespräch "Februar 25b", Tier 22 ist es ein höfliches Bestätigen und Abschiednehmen: "isch guet tschüüs" von Sprecherin A nachdem sie mit dem *outcome check* "moll tun doch no chli baschtle", Tier 11 und dem *sum-up* „speziell bruch ichs ja“ eine Überarbeitung der abgegebenen Arbeit verlangt hat. In drei Fällen, Gespräche "Merci 26b", "Post 26b" und "Ohren 25a" ist nicht ersichtlich, weshalb gedankt wird. Möglicherweise ist die Ursache für das Danken eine nonverbale Geste.

⁵⁵Im Gespräch "Stelle 26b" zeigt sich ein Beispiel für das Fehlen eines *sum-up*, s. Transkript 1.3, S. 49.

⁵⁶Pschaid (1993: 45) bestätigt diese These indirekt, indem sie einen Zusammenhang zwischen ausführlicher Schlusssequenz und Gesamtdauer des Gesprächs erwähnt: "I will only look at those conversations that are long enough to show an adequate ending, because a short exchange will not need an outcome check, a sum-up and the like", werden in dieser Untersuchung auch die Schlusssequenzen der "kurzen" Gespräche betrachtet, da diese Gespräche im Korpus häufiger vorkommen.

⁵⁷Gespräch "Vorbereiten 26b", "Abschiedsbrief 26a"

Das lange Gespräch “Sitzungsdiskussion” hat als Schlussequenz verschiedene Schritte: In mehreren Anläufen, nachdem alle Subthemen zu einer Übereinkunft geführt haben, wird das Gespräch durch Ablenkungen von außen beendet. Dies könnte als “finishing naturally” eingeordnet werden (Holmes / Stubbe 2003: 60) oder als Ausfransen bezeichnet werden. Es gibt ein Schlusswort von Sprecherin B: “sisch scho schwierig sovill kompromiss”.⁵⁸ Die Teilnahme am Gespräch ist freiwillig, daher versandet das Gespräch nach der Klärung des zentralen Themas und bildet ein natürliches Ende.

1.12.3 Gesprächssorten

In diesem Kapitel charakterisiere ich die vorkommenden Gesprächssorten des Datenmaterials. Die Gesprächssorte basiert auf den individuell eingesetzten kommunikativen Praktiken. Fiehler definiert diese wie folgt:

Grundformen der Verständigung sind kommunikative Praktiken. Wenn wir uns verständigen, so tun wir dies nicht frei und voraussetzungslos, sondern wir tun es im Regelfall auf der Basis von vorgeformten Praktiken [...]. Kommunikative Praktiken sind präformierte Verfahrensweisen, die gesellschaftlich zur Verfügung stehen, wenn bestimmte rekurrente Ziele oder Zwecke kommunikativ realisiert werden sollen. [Fiehler (2004: 99)]

Für die Situation des Büroalltags gibt es ein Repertoire von kommunikativen Praktiken, der dem Grad der Formalität und der Zusammensetzung der Gesprächsteilnehmern angepasst wird.⁵⁹Die kommunikativen Praktiken sind

⁵⁸Gespräch Sitzungsdiskussion, Tier 515

⁵⁹Vgl. Fiehler (2004: 100): “Unsere individuelle kommunikative Praxis besteht zu weiten Teilen darin, aus diesem Repertoire relativ zu unseren Zielen und Zwecken entsprechende Praktiken auszuwählen und von ihnen sukzessive Gebrauch zu machen. [...] Bei kommunikativen Praktiken handelt es sich also um abgrenzbare, eigenständige kommunikative Einheiten, für die ihre Zweckbezogenheit und Vorgeformtheit konstitutiv sind und für die es gesellschaftlich auch Bezeichnungen gibt. Die Existenz solcher Bezeichnungen widerspiegelt, dass es sich nicht um analytische Einheiten handelt, sondern dass diese Praktiken im Bewusstsein der Gesellschaftsmitglieder abgrenzbare und eigenständige kommunikative Ereignisse darstellen.” und Fiehler (2004: 102): Eine kommunikative Praktik zu lernen heisst, den für sie spezifischen Satz von Regeln zu lernen, wobei alle Regeltypen für das Ausführen der betreffenden Praktik von Bedeutung sind.

geprägt durch die *Softcommunication* und die Empraktik der stattfindenden Gespräche.

Bitten, Anfragen, Abklärungen

Die häufigste Gesprächseröffnung von kurzen oder mittleren Gesprächen ist diejenige einer Frage. Dies ergibt unterschiedliche Varianten von kommunikativen Praktiken. Die kurzen Gespräche erfüllen die pragmatische Funktion einer Bitte, einer Anfrage oder Abklärung.

Bei kurzen Gesprächen ist das weitaus häufigste Gesprächssorte die der Anfragen. Mehr als die Hälfte aller Gespräche enthalten den Kern einer Anfrage, dies fasst die Gesprächssorte der Bitten mit ein. Von den restlichen Gesprächen enthalten die meisten eine Mitteilung, entweder in Form einer Informationsweitergabe oder als Mitteilung über eine ausgeführte oder auszuführende Handlung, dies entspricht der Gesprächssorte der Abklärung.

Je nachdem wie die Frage gestellt wird, entsteht ein unterschiedliches Gesprächsmuster. Bei der Einteilung in die Kategorie "Bitte" wird in der Anfangssequenz der Gesprächs um die Erledigung einer Arbeitshandlung gebeten⁶⁰. Eine Frage nach Information erwartet in der Antwort eine Auskunft und ist daher eine Anfrage. Im Gegensatz dazu wird bei den Fragen nach Bestätigung in der Frage bereits eine Annahme gemacht. Dieser kann zugestimmt oder abgelehnt werden, dies entspricht der Gesprächssorte der Abklärung.

Ein Merkmal der kommunikativen Praktik einer Anfrage ist, dass diese nur teils an eine bestimmte Person gerichtet ist. Die Hälfte der Anfragen wird ohne explizite Anrede gestellt. Im vorgestellten Beispiel Gespräch "Kurzanfrage 9.41 24a" ist die Anrede an ein undefiniertes "ihr" gerichtet, Sprecherin B antwortet - und fühlt sich somit angesprochen. In der sprachlichen Gestaltung der Gespräche mit expliziter Anrede beginnen diese mit der Anrede "du" oder "dir" oder in der Höflichkeitsform mit "si" oder mittels der namentli-

⁶⁰(Ein Beispiel für ein kurzes Gespräch mit einer Bitte ist Gespräch "Kurzanfrage 9.41 24a" (s. Transkript 1.4, S. 55)

Gespräch Kurzanfrage 9.41 24a - [1]

	0 [42.1]	1
A [v]	ich sött rasch use chönd ihr villich lose	
A	fragend	
B [v]	ja ich han eigentlich no	

[2]

	2	3
A [v]	es gaht es chunt nöd grad öppis	
B [v]	em X sis telefon	ja isch guet

[3]

	4	5
A [v]	tschüss	
B [v]	ja	

chen Anrede. Die übrigen stellen eine Frage nach Information ohne diese zu adressieren. Es wäre möglich, dass die ungerichteten Anreden nonverbal an eine bestimmte Person gerichtet werden, da in keinem der Gespräche eine Unsicherheit entsteht, wer angesprochen wurde.⁶¹ Die Fragestellungen verlangen meist bereits spezifisches Wissen und auch implizites Vorwissen zur Beantwortung, daher nehme ich an, dass der/die AdressatIn, durch das thematische Vorwissen ebenfalls erkennt, dass er/sie angesprochen ist.

Im Gegensatz dazu ist die Bitte in allen vorkommenden Gesprächen explizit bestimmte Personen gerichtet, ob dies nun mit “du”, “dir”, “ihr” oder konjugiertem Verb geschieht wie bei “tusch”. Wie die Bitten sind beinahe alle Abklärungen an eine bestimmte Person gerichtet mit “du”, konjugiertem Verb oder mit Namensnennung. Das Gesprächsmuster der Abklärung beginnt mit einer Frage nach Bestätigung. Als Tendenz ist zu erkennen, dass eine allgemeine Frage nach Information auch ohne Adressierung in den Raum gestellt werden kann, während eine Bitte immer an eine Person gebunden wird. Dass dies der Fall ist, scheint eine allgemeinbekannte Tatsache. Im vorliegenden Datenmaterial entsprechen die InteraktantInnen in ihrer alltäglichen Gesprächspraxis dieser Regel.

Besprechungen und Gruppendiskussion

Bei den Anfangssequenz mit einer Mitteilung wird diese ohne Anrede formuliert. Nur eine einzige Mitteilungen ist explizit mit “du” an eine bestimmte Person gerichtet. Erst im Laufe des Gesprächs ist erkennbar, dass in der Mitteilung bereits auf implizites Wissen zurückgegriffen wird und daher eine bestimmte Person angesprochen ist, die Anrede wird jedoch nicht verbalisiert.⁶² Bei den Anfangssequenzen mit einer Mitteilung tritt also anstelle von

⁶¹Es gibt keine Verzögerung der Beantwortung oder gleichzeitiges Ansetzen zweier Sprecherinnen bei der Replik auf die ungerichteten Anfragen, s. Beispiel Gespräch “Kurzanfrage 9.41 24a”, S. 55

⁶²Ein Beispiel dafür ist das Gespräch “Schonwieder 24a”. Das Gespräch beginnt mit einer Mitteilung, die als Feststellung formuliert ist: “jetzt schribt dä schowider ich glaub dem müssted mer das mal säge”. Dass dies an eine bestimmte Person gerichtet ist erkenntlich, denn Sprecherin A weiss trotz der dürftigen Information “dä”, um wen es sich handelt. Im

einer Anrede mit “du” die Feststellung “ich”, “sie” oder “es” mit einer Beschreibung, was für eine Handlung ausgeführt wird oder wurde. Bei diesen kurzen Besprechungen wird eine gewisse Arbeitshandlung thematisiert.

Es zeigt sich, dass ungerichtete Aussagen als Gesprächseinleitung nicht gezwungenermaßen aufgenommen werden müssen. Bei allen gerichteten Aussagen des Korpus wird das Gespräch aufgenommen. Bei zwei ungerichteten Gesprächseinleitungen hingegen findet sich keine Gesprächspartnerin. Dies kann unterschiedliche Gründe haben, z.B. dass keine gesprächsbereiten Sprecherinnen anwesend sind oder sich niemand angesprochen fühlt, da die Aussage nicht gerichtet ist⁶³. Ist eine Gesprächseröffnung wirklich erwünscht, so wird nach der ersten ungerichteten Aussage ohne Reaktion nachgehakt.⁶⁴

Holmes und Stubbe (2003: 59) beschreiben die Themen dieser kurzen Besprechungen mit: “Some meetings occurred spontaneously when people encountered each other fortuitously and took opportunity to discuss an issue of common interest and concern.” Die Kommentare und Mitteilungen sind im vorliegenden Datenmaterial zu ausgeführten oder aktuellen Arbeitsschritten und zu Angelegenheiten von gemeinsamen Interesse. Im folgenden Kapitel gehe ich auf weitere Besonderheiten der Gespräche des Korpus ein.

1.12.4 Besonderheiten

Wie viel Information muss ein/e SprecherIn explizit machen um verstanden zu werden? Nach der Theorie von Grice dominiert in diesen Situationen die Maxime der Relevanz über die Maxime der Quantität. In den Fragestellungen der Sprecherinnen werden oftmals wichtige Informationen weggelassen. Dafür besteht die Möglichkeit sofort nachzufragen, wenn ein Sachverhalt zu wenig ausgeführt wird, diese Option wird in den aufgezeichneten Gesprächen ausgeschöpft. Hingegen wird bei den Erklärungen zu Fragen häufig nicht an

weiteren Verlauf des Gesprächs wird deutlich, dass Sprecherin B diesen Arbeitsauftrag an Sprecherin A weitergegeben hat.

⁶³Vgl. Gespräch “Liste 26b” und “Schriftlich 26b”

⁶⁴Vgl. Gespräch “Gemailt 25a”

Auführlichkeit gespart, was bis zur Selbstreflektion “di überlegige” führen kann, womit die Sprecherin implizit meint: “was ich mir wieder für Gedanken dazu mache”.

Durch die Gesprächssituation bedingt, teilen die Gesprächsteilnehmerinnen implizites Wissen. Ein Beispiel des Korpus ist, als Sprecherin A die offene Frage stellt.⁶⁵ “B wi heisst dä scho wider zum vorname” [fragend rufend] kann Sprecherin B unverzüglich antworten: “Raamon”. Eine weitere Erläuterung ist nicht nötig. Die Interaktion besteht lediglich aus einer Frage und Antwort.

Bei zwei Gesprächen wird deutlich, dass wegen paralleler nonverbaler Handlungen die Nennung des Themenobjekts überflüssig werden kann.⁶⁶ Die Situation dieses Gesprächs ist, dass der Lehrling bringt etwas herbeibringt und meldet, “di letschte”, die Sprecherin antwortet mit backchanneling: “grad di letschte”. Dann bedankt sich der Lehrling. Die elliptischen Satzteile spart das Verb “das sind” und Objekt wovon es “die Letzten” sind aus, dies scheint in der Situation ersichtlich zu sein. Im Back-Channel-Behavior wird die Aussage lediglich gespiegelt, ohne zusätzliche Angaben oder Rückfragen. Weshalb der Bringende dankt, ist unklar, die Ursache könnte eine nonverbale Handlung sein.

Eine ähnliche Situation findet sich bei der Anfrage mittels einer Bitte⁶⁷. Mit der Aussage ist anzunehmen, dass nonverbal ebenfalls eine Übergabe verknüpft ist: “also tärf ich dir dä da gä no zur vorbereitig ähm” [fragend lachend]. In dieser Situation ist jedoch nicht deutlich genug, was die Sprecherin geben möchte. Daher fragt Sprecherin B zur Sicherheit nach, ob sie richtig verstanden hat: “aso das xxx”⁶⁸. Ihre Annahme wird bestätigt wird mit “mhm”.⁶⁹ Die Sprecherin fragt nach, da die verkürzte Frage nicht eindeutig ist.

Ebenfalls durch die Gesprächssituation bedingt ist, dass die Sprecherinnen

⁶⁵Gespräch “Kurzfrage 15.09 23b”, Tier 0 - 1

⁶⁶Gespräch “Merci 26b”

⁶⁷Gespräch “Vorbereiten 26b”, Tier 0 - 1

⁶⁸Gespräch “Vorbereiten 26b”, Tier 2

⁶⁹Gespräch “Vorbereiten 26b”, Tier 3

benachbart sitzen und daher dasselbe Thema über den Tag hinweg mehrmals aufgenommen wird. Da manche Gespräche eine Reihe bilden, muss das Thema trotz zeitlichem Abstand nicht genannt werden:⁷⁰ “hesch du de D no t infos wege dem ding da” enthält nur eine präzise Angabe, nämlich den Namen der Empfängerin von “infos” zum “ding da”. Trotzdem ist wegen den vorhergehenden Gesprächen der Sequenz klar, dass dies zum Thema “Datenschutz” gehört. Der zeitliche Abstand zwischen diesen Gesprächen erlaubt diese Verkürzung und eventuell gibt es eine begleitende nonverbale Handlung. In den oberen drei Beispielen wird deutlich, dass das implizite Wissen der GesprächsteilnehmerInnen ermöglicht, dass das Thema nicht explizite benannt werden muss.

Durch die Gesprächssituation und geteiltes implizites Wissen können vage Aussagen vorkommen. Dies zeigen die sehr offen gehaltenen Fragen in den Raum, die ohne eine Anrede formuliert sind:⁷¹ “isch das irgendöppis das isch intern das sitzigszimmer [name]” [fragend]. Trotz den dürftigen Angaben antworten zwei Sprecherinnen. Erst in der Folge wird klar, dass alle ein e-mail Schreiben bekommen haben und sich Sprecherin A erkundigt hat, ob sie es öffnen darf. Obwohl Sprecherin B meint “ich han mich nonig” und wieder implizit meint “ich hab mich noch nicht mit meinen mails befasst”, weiss sie bereits, dass es sich um ein e-mail handelt. Sprecherin C hat den Vorteil, dass sie gerade jenes Mail ausgedruckt hat, und daher Bescheid weiss, was gemeint ist mit “irgendöppis” und “sitzungszimmer [name]”. Die GesprächsteilnehmerInnen teilen ein spezifisches Weltwissen, dass erlaubt, für das Verständnis wesentliche Informationen bereits vorauszusetzen.

Falls die fehlende Information benötigt wird, wird ohne nachgefragt. Wie bei Kleinberger (2004: 203) beschrieben, nennen die Interviewpartnern zwei Bereiche als vorteilhaft bei der Gesprächssorte *Softcommunication*: “Stimmungen im Team und die geringe Hemmschwelle beim Nachfragen.” Dies kann als Praxis bei den untersuchten Gesprächen bestätigt werden. Ist eine Aussage undeutlich oder unklar, wird ohne Zögern nachgefragt. Über den

⁷⁰Gespräch “Teil 3 26b”

⁷¹Gespräch “Mail 27a”

zweiten genannte Punkt, die Stimmung im Team, gibt der Anhaltspunkt der Höflichkeit Auskunft. Wie die GesprächsteilnehmerInnen Höflichkeit verwenden beschreibe ich im Folgenden.

Zur Definition von Höflichkeit verwende ich den Ansatz von Held (2003: 6): “Es geht also darum, dass sich Personen in Gesprächen à l’aise fühlen und, wiederum ein wesentlicher Punkt, dies nicht nur passiv tun, sondern daran aktiv mitwirken bzw. mitarbeiten.” Dabei liegt das Hauptaugenmerk nicht personenbezogen auf dem Verlust oder Gewinn von “face” (Goffmann 1972: 324), sondern auf der Auswirkung der Höflichkeitserscheinungen auf den Gesprächsverlauf. Der Aspekt der Rücksichtnahme auf den Gesprächspartner wird miteinbezogen, wie bei Holmes (1995: 26) beschrieben: “Positive politeness is essentially other-oriented behaviour.” Höflichkeit besteht nach diesen Definitionen darin, sowohl auf die Gesprächssituation zu wirken wie auch auf den/die GesprächspartnerIn orientiert zu sein.

Neben den höflichen Schlussequenzen finden sich innerhalb der Gespräche Beispiele für Höflichkeit: Es wird Glück gewünscht, höflich erbeten, gedankt und sich nach der Gesundheit erkundigt. Es gibt keine frappanten Unhöflichkeiten im untersuchten Datenmaterial. Sogar an dringende Bitten wird die Floskel “went so guet wärsch tanke”⁷² angehängt. Ein Arbeitsbefehl wird umformuliert als höfliche Anfrage: “also tärf ich dir dä da no gä zur vorbereitig ähm”⁷³. Während die erste Bitte eine relativ geläufige Bitte-Formel ist, sind in der zweiten Anfrage verschiedene Höflichkeitsstrategien vorhanden: mit “also” werden Partikel der Höflichkeit verwendet (Weydt 2003: 16). Es herrscht eine gewisse Grundüberzeugung, dass Partikel einen ganz wesentlichen Beitrag dazu leisten, dass die Äusserungen, in denen sie stehen, höflicher, verbindlicher und freundlicher wirken. Partikel machen Texte weniger abrupt und schroff und haben eine angenehme Wirkung. Diese Feststellung lässt sich im vorliegenden Datenmaterial bestätigen. Zusätzlich zum Einsatz von Partikeln wird mit “darf” ein höfliches Modalverb eingesetzt.

Es wäre ungewöhnlich, wenn in einer Arbeitsumgebung keine Un-

⁷²Gespräch “Teil 3 26b”, Tier 3

⁷³Gespräch “Vorbereiten 26b”, Tier 0

mutsäusserungen vorkommen würden. Das Fehlen jeglicher Kritik, würde meines Erachtens ebenso auf eine Befangenheit der Sprecherinnen hinweisen, da diese Aussagen Teil des Datenmaterials werden. Die Wichtigkeit, dass die Möglichkeit besteht auch Ärger und Frustration ausdrücken zu können, wird bei von Krogh et al. (2000: 51) beschrieben:

This kind of tacit knowledge [frustration] can be the hardest to make explicit in a business organization, because individual workers do not want to appear incompetent. [...] Sometimes the power of tacit knowledge can be found in airing feelings or thoughts that may seem negative.[...] At most, an emotional struggle, once validated and understood, may lead to an innovative solution.

Unmutsäusserungen, wie sie im obigen Zitat beschrieben werden, kommen im Gespräch "Sitzungsdiskussion" vor. Jenes Gespräch hat ein weiteres auffälliges Merkmal: Das konfliktträchtige Thema der halbstündigen Diskussion wird nur an einzelnen Stellen explizit formuliert. Während des Gesprächs wird fast ausschliesslich mit Proformen auf das Thema referiert. Im Kapitel 3.5 gehe ich ausführlich auf dieses Phänomen ein.

1.12.5 Umgebung und der Kommunikationssituation

Charakteristisch für die Gesprächssituation ist die offene Raumgestaltung des Großraumbüros. Unterbrechungen durch vorbeigehende Arbeitskollegen sind häufig, vor allem in den Zeitphasen des Grüßens morgens bei Ankunft und abends beim Verlassen des Arbeitsplatzes. Diese Begrüßungen unterscheiden sich hinsichtlich Ausführlichkeit und Dauer. Prägend für die informellen Gespräche ist, dass solche Unterbrechungen durch die Umgebung jederzeit möglich sind. Im Gegensatz zu formellen Gesprächen, die eine Erklärung oder Entschuldigung erfordern, wenn eine Ablenkung erfolgt, wird bei informellen Gesprächen selbstverständlich und direkt, manchmal sogar ohne Überleitung, an das vorherige Gespräch angeschlossen. Gespräche der *Softcommunication* werden den Forderungen der Arbeitsumwelt (unterbrechende Telefonate, Anfragen) in der Wichtigkeit untergeordnet. Die Tatsache, dass die Gespräche des Korpus empraktisch sind, und beiläufig zum Arbeitsprozess stattfinden,

ist m.E. ein Grund dafür. *Softcommunication*, einschliesslich des *Small talks*, bewirkt ebenfalls, dass das informelle Gespräch als weniger dringlich erachtet wird. In den Gesprächen des Korpus' gehen die SprecherInnen auf jede Unterbrechung ein und lassen diese Störungen zu. In den Gesprächen des Korpus' zeichnet sich ab, dass Gespräche mit externen GesprächspartnerInnen bevorzugt angenommen werden. Ein Telefonanruf ist demnach "wichtiger" als das stattfindende Gespräch. In manchen Fällen werden die Gespräche nach den Telefonaten nicht wieder aufgenommen. Ich stelle die dominierende Wichtigkeit der Telefongespräche als Kommunikationskanal fest.

Die Kommunikationssituation der Gespräche wirkt demnach auf den Ablauf des Gesprächs. Holmes bestätigt diese Beobachtung:

Finally the length of small talk exchanges reflects a wide variety of factors. The place and time are obvious influences. Where it occurs in the corridors in passing, it will be typically brief, performing its canonical function of creating and maintaining social relations within a broader context in which the primary avowed goals of the organisation predominate." [Holmes (2000: 46)]

Die Häufigkeit der vorkommenden kurzen Gespräche kann demnach zu einem gewissen Teil auf die Gesprächssituation zurückgeführt werden. Aufgrund des Datenmaterials stelle ich fest, dass diese ausgewählten Gespräche nicht unnötig ausgedehnt werden.

Das vorliegende Korpus verdeutlicht ebenfalls, dass bei *softcommunication* die für ein Gespräch konstituierenden Marker der Begrüssungs- und Verabschiedungssequenz wegfallen. Grund dafür liegt zum einen in der Gesprächssituation, da die GesprächsteilnehmerInnen sich jeweils am Morgen und Abend begrüssen und damit diese Einleitung im Verlauf des Tages wegfällt, zum anderen werden die Gespräche wie oben ausgeführt kurz gehalten.

1.12.6 Merkmale der *Softcommunication*

In den Gesprächen werden Telefonanrufe gemeldet, es gibt Arbeitsanleitungen, Telefonnummern werden gesucht, Formulare und Anforderungen bespro-

chen, über mehrfache Bewerbungen sinniert, Formulierungen bei schriftlichen Erzeugnissen werden verbessert und weitergegebene Arbeitsaufträge werden nachgeprüft. Nach der Einteilung von Holmes und Stubbe (2003: 63) würden diese Gespräche vorwiegend als “task-oriented or problem-solving” bezeichnet werden. Eine zweite Charakterisierung von Holmes und Stubbe (2003b : 65) als “transactional talk [...] focusing on information exchange” entspricht den vorliegenden Gesprächen ebenfalls.

Je nach Dauer der Gespräche entstehen bei dieser kommunikativen Praktik verschiedene Gesprächsmuster. Bei kurzen Gesprächen kommen oft kleine Bitten vor. Ansonsten werden vorwiegend Informationen erfragt oder eine Annahme soll bestätigt werden. Diese Gespräche sind an eine bestimmte Person gerichtet. Da eine spezifische Auskunft gewünscht wird, ist die Frage persönlich adressiert. Die Schlussequenzen sind bestätigend, mitteilend oder höflich. Es findet bei den meisten Gesprächen – seien sie von noch so kurzer Dauer — ein *sum-up* statt. Die Behauptung von Pschaid (1993: 45), dass Schlussequenzen von kurzen Gesprächen kein *sum-up* enthalten, kann für dieses Datenmaterial widerlegt werden.

Das lange Gespräch “Sitzungsdiskussion” zeigt sich ein zyklisches Gesprächsmuster. Verschiedene Subthemen werden wiederholt aufgegriffen und weiterentwickelt, bis ein Konsens gefunden wird. Dieser kann ebenfalls wiederholt werden, um gemeinsame Errungenschaften der Diskussion zu rekapitulieren. Das Gespräch franst am Ende aus, indem zwei parallele Telefonanrufe geführt werden. Die Schlussequenz des Gesprächs basiert auf der Lösung der unterschiedlichen Subthemenschleifen. Diese werden individuell gelöst und benötigen daher keine Gesamtausleitung.

In der Gesprächstiefenstruktur wird deutlich, dass bei allen Gesprächen des Korpus eine starke Themenbindung besteht. Generell wird pro Gespräch ein Thema behandelt. Nur bei wenigen Gesprächen wird das Thema gewechselt, unabhängig von der Dauer des jeweiligen Gesprächs. Obwohl ein einzelnes Gesprächsthema das Gespräch bestimmt, kann dieses von verschiedenen Blickwinkeln aus betrachtet und reflektiert werden. Die Themenbindung kann durch Unterbrechungen gestört werden, wie sie in einem Grossraumbüro

vorkommen können. In diesem Fall werden die Gespräche nicht unverzüglich wieder aufgenommen. Die Gespräche entstehen aus einer aktuellen Fragestellung zur Arbeitserledigung (task-oriented), besteht dieser Hintergrund nicht mehr – entweder weil die Aufgabe erledigt wurde oder das Problem geklärt ist – so verliert das Thema seine Aktualität und das Gespräch franst aus.

Bei den gesprächsexternen Kriterien ist der Kommunikationszusammenhang durch das Trägermedium der Arbeitsumgebung, welches parallele Gespräche erlaubt und der Kommunikationssituation ausserhalb einer strukturierten Gesprächsform wie einer Sitzung, Besprechung etc. gegeben. Die Textfunktion liegt im Austausch von arbeitsrelevanten, planerischen oder berichtenden Informationen. Die Gespräche finden zwar spontan in einer unstrukturierten Situation statt, folgen jedoch bestimmten Ablaufmustern.

In den Gesprächen am Arbeitsplatz im Grossraumbüro, welche eine Aussage über eine oder mehrere Arbeitshandlungen enthalten, werden für die Arbeitserledigung wesentliche Informationen geteilt. Die unmittelbare Arbeitsumgebung kann als Community betrachtet werden, bei der der Prozess des “sharing tacit knowledge” (von Krogh et al. 2000: 83) stattfindet.

Kapitel 2

**‘Nichtübereinstimmung
bekunden’ im Grossraumbüro**

2.1 Einleitung

Die Fragestellung dieser Untersuchung lautet, wie Nichtübereinstimmung in der informellen internen Kommunikation, der *Softcommunication*, sprachlich realisiert wird. Die Äusserung von Dissens steht im Zusammenhang mit Höflichkeit, Konflikt, Problemlösung und Streit. Im folgenden Kapitel stelle ich verschiedene Theorien zu diesen Phänomenen vor, wie beispielsweise die Theorien zu Konflikten von Spiegel (1995), Briggs (1996), Brenneis (1996) und Buttny (2004). Anschliessend erläutere ich die analytischen Mittel, die ich zur Betrachtung der Beispiele verwende und stelle das Korpus vor. In der folgenden Analse zeige ich anhand der Transkriptbeispiele, wie die Sprecherinnen Nichtübereinstimmung bekunden. Daraufhin fasse ich die Ergebnisse zusammen und lege dar, welche Faktoren bei der sprachlichen Bearbeitung von Divergenzen wirken.

‘Nichtübereinstimmung’ wähle ich als Übersetzung für den Begriff “disagreement”, der in der englischsprachigen Literatur (Brown / Levinson 1978; Pomerantz 1984; Greatbatch 1992; Holmes / Stubbe 2003b; Kangasharju 2002; Stalpers 1995; Wasson 2000) verwendet wird. Die wörtliche Übersetzung von *disagreement* bietet sich an, da damit die Zweiteiligkeit des Wortes *disagreement* besser wiedergespiegelt wird als mit den Varianten “Verschiedenheit” oder “Unterschied”.¹ In der Literatur wird der Begriff *disagreement* als Tätigkeit behandelt, z.B. als “disagreement acts” (Stalpers 1995; Brown / Levinson 1978), “disagreeing” (Pomerantz 1984) oder “doing disagreement” (Holmes / Stubbe 2003b) oder als Substantiv verwendet wie bei Kuo (1994: 95) “disagreement strategies” und schlicht “disagreement” (Baym 1996; Kangasharju 2002). *Doing disagreement* ist als Aktion zu verstehen und nicht als passiv stattfindendes Phänomen.

¹Langenscheidts Enzyklopädisches Wörterbuch der englischen und deutschen Sprache, “Der Grosse Muret-Sanders” Teil 1, 1. Band A-M, 11. Aufl. 1996: “**disagreement** 1. Nichtübereinstimmung *f*, Verschiedenheit *f*, Unterschied *m*: in from zum Unterschied von, abweichend von. - 2. Widerspruch *m* (between zwischen *dat*). - 3. Meinungsverschiedenheit *f*. - 4. Streitigkeit *f*, Misshelligkeit *f*. - 5. selten ungünstige (Aus)Wirkung auf die Gesundheit.”

Die Sprechhandlung² ‘Nichtübereinstimmung bekunden’ umfasst die sprachliche Umsetzung von widersprechen, kritisieren, einen Vorwurf abwehren oder gegen etwas argumentieren, als Sammelbegriff für unterschiedliche Formen des Ausdrucks einer divergierenden Meinung. Diese Verwendung entspricht dem Begriff von Holmes / Stubbe (2003c) “doing disagreement”.

Drei Faktoren prägen die Sprechhandlung des *doing disagreement*: Das Verhältnis der GesprächsteilnehmerInnen zueinander, der Grad der Formalität des Gesprächs (Holmes / Stubbe 2003: 60; Wasson 2000: 461, Depermann 2003: 22) und die Hierarchie-Verhältnisse und Power Strukturen (Holmes Stubbe 1999, Locher 2004) der InteraktantInnen; im Anschluss werde ich jeden dieser Faktoren erläutern.

Den Aspekt des individuellen Interaktanten behandeln Holmes und Stubbe (2003b: 53), indem sie die subjektive Konstruktion thematisieren, welche die Umsetzung des “doing” mitbeeinflusst.

In other words, each person’s subjectivity is constructed, ethnicised, gendered, professionalized, within the social, economic and political discourse to which they are exposed (Weedon 1987: 21). The degree to which this process is a conscious one naturally varies in different contexts, but there is extensive research demonstrating the many ways in which people use discourse in constructing their psychological identity (e.g. Bruner 1990; Chafe 1994; Schiffrin 1996).[(Holmes et al. 1999: 352)]

Das Verhältnis der Interaktanten bestimmt deren Solidarität und Kooperation und wie stark Rücksicht auf das eigene *face* sowie das des Gesprächspartners genommen wird. Die “social distance” der SprecherInnen bestimmen Holmes / Stubbe (2003: 57) als ein Faktor, der die sprachliche Umsetzung von *doing disagreement* prägt. Goffman’s Theorie des *face* (1959, 1983) und die Höflichkeitstheorie von Brown und Levinson (1978), welche darauf basiert, verzeichnen verschiedene Strategien zum Umgang

²Für eine Definition der Sprechhandlung möchte ich auf Wagner (2001: 87) hinweisen, der diese wie folgt definiert: “Sprechhandlung ist der allgemeinste Terminus für alles, was ein Sprecher mit Sprache tun kann. Sie bildet den Oberbegriff für die drei Unterbegriffe Sprechakt, Sprechplan und Kommunikationsmuster.”

mit *disagreement acts*. Pomerantz (1984: 95) benennt die zeitlich verzögerte Äusserung, das “Herunterspielen” und die Enthaltung bei der sprachlichen Umsetzung der dispräferierten Handlung von Nichtübereinstimmung und Kritik.³ Dennoch wird unweigerlich am Arbeitsplatz die Erfordernis entstehen, Nichtübereinstimmung zu bekunden, und damit “face-threatening acts” (FTAs)⁴ durchzuführen. Je nachdem, was für ein Verhältnis zwischen den SprecherInnen besteht, wird diese sprachliche Äusserung anders artikuliert. In den folgenden Kapiteln erörtere ich die sprachliche Umsetzung von Nichtübereinstimmung und in der Analyse gehe ich auf die Beispiele aus dem Korpus ein, in denen Nichtübereinstimmung vollzogen wird. Da bei der Umsetzung von Nichtübereinstimmung das Potenzial für Unhöflichkeit besteht gehe ich in Kapitel 2.2.5 auf die Forschungsergebnisse ausführlich ein.

Wie Nichtübereinstimmung bekundet wird, ist abhängig von der Formalität der Gesprächssituation. Ob diese als eher formell oder informell eingeschätzt wird, hängt z.B. laut Holmes et al. (2003: 60) von den Antworten auf folgende Fragen ab: Ist der zeitliche und inhaltliche Ablauf vordefiniert und sind die Teilnehmenden des Gesprächs eingeladen? Nehmen mehr als zwei bis vier MitarbeiterInnen teil? Sind die GesprächspartnerInnen nur lose verknüpft? Ist der Ort vorgegeben? Sind die Teilnehmenden unterschiedlichen Geschlechts? Je eher diese Fragen mit Nein beantwortet werden können, desto weniger formell ist die Gesprächssituation.⁵ In ihrem Artikel zur Sprechhandlung *doing disagreement* betrachten Holmes et al. (2003b: 54) “the formal workplace meeting”, die formelle Sitzung. In dieser Untersuchung soll dieselbe Fragestellung für die informelle Gesprächssituation in einem Grossraumbüro

³“As dispreferred actions in their respective environments, both disagreeing and criticizing one’s coparticipants may be delayed, downplayed, or withheld.” Pomerantz (1984: 95)

⁴Brown und Levinson (1978: 68)

⁵Brüner (2000: 185) zitiert die Definition von Boden (1994: 87) mit “Informelle Besprechungen grenzt Boden durch folgende Kriterien ab: typischerweise nur mündliche Einberufung; kein fester Teilnehmerkreis; selten ein festgelegter Sitzungsleiter (Leitungsfunktionen werden oft vom statushöchsten Teilnehmer wahrgenommen); kein Protokoll; selten eine feste Tagesordnung (wohl aber einen Grund bzw. Anlass für die Besprechung)”. Die Definition für “informelle Kommunikation” unterscheidet sich in folgenden Punkten von derjenigen von Holmes und Stubbe (2003): Der Ort wird nicht erwähnt und die Anzahl der TeilnehmerInnen ist nicht beschränkt.

bearbeitet werden, wie “doing disagreement at work” in der Situation im Grossraumbüro anhand der Transkriptbeispiele stattfindet.

Als weiteren relevanten Faktor nennen Holmes und Stubbe die Hierarchieverhältnisse der Interaktanten: “workplace interactions are seldom neutral in terms of power” (1999: 354). In diesen Zusammenhang möchte ich die Relevanz der pragmatischen Aspekte der “Institutionellen Bedingungen” und der “Wissensasymmetrie” (Deppermann 2003: 22) stellen, die massgeblich dafür sind, “wer was wie weit begründen muss, wer was in Frage stellen darf, aber auch, welche Themen zum Gegenstand der Verhandlung werden können und wie viel Zeit Argumentationen in Anspruch nehmen dürfen.” (ebd.) und die Tatsache, dass die SprecherInnen über unterschiedliches Wissen verfügen und somit Wissensdifferenzen zu überbrücken sind (ebd.). Die internen Strukturen wirken auf die stattfindende Kommunikation und damit darauf, wie Nichtübereinstimmung bekundet wird. Wie bereits in Kapitel 1.9 erläutert, basiere ich Wissensmanagement auf das Konzept der “microcommunities” wie bei von Krogh, Ichiro und Nonaka (2000) erläutert.

In den folgenden Kapiteln stelle ich Theorien zur sprachlichen Umsetzung von Konflikt, Streit und Höflichkeit vor. Die Kategorisierung der Begriffe erläutere ich anhand der Systematik zu Streit von Spiegel (1995) vor. Zusätzlich ziehe ich soziologische und philosophische Darstellungsweisen (Briggs 1996, Brenneis 1996, Buttny 2004) und Höflichkeitsforschung (*xxx*) bei, um den Konfliktbegriff weiter zu erläutern.

2.2 Theorien zur sprachlichen Umsetzung von Nichtübereinstimmung

2.2.1 Einleitung

Der Inhalt von nichtübereinstimmenden, kontrastierenden oder divergierenden Gesprächen hat Konfliktpotential und kann zu Streit führen. Bei informellen Gesprächen im Arbeitsalltag des Korpus werden Vorgänge und Arbeitsabläufe behandelt, dass dabei unterschiedliche Vorgehensweisen, Einschätzungen oder Massnahmen vorkommen, liegt auf der Hand. In diesem Kapitel erläutere ich verschiedene Ansätze zu Konflikt, Streit und Höflichkeit, beziehungsweise mangelnde Höflichkeit.

2.2.2 Definition des Streitgesprächs

Für einen Überblick der Definitionen des Streitbegriffs möchte ich auf Spiegel (1995: 13 - 16) verweisen. In der vorliegenden Arbeit werde ich die Termini des “Konflikts”, der “Konfliktaustragung”, der “Konfliktaustragungsformen” und des “Streits”, von Spiegel (1995: 16 - 21) übernehmen:

Entstehen Diskrepanzen weil mindestens zwei Ideen, Personen oder Gruppen in bezug auf Sachverhalte, Verhaltens- oder Wertvorstellungen aufeinanderprallen, so handelt es sich um einen Konflikt. Ein Konflikt liegt allen oppositionellen Austragungsformen zugrunde. Dies impliziert, dass Konflikte sowohl friedlich (kooperativ) wie auch kontrovers (unkooperativ) behandelt und gelöst werden können. [Spiegel (1995: 16)]

Die Art dieser Diskrepanz bestimmt, welcher Art die Konfliktform ist. Als Beispiele nennt Spiegel (1995: 16) “Sachverhaltskonflikte, Meinungskonflikte, Verhaltenskonflikte, Wertekonflikte u.a.m.” Diese Konflikte beschreibt Spiegel (1995: 17) als Prozesse, welche in der Konfliktbearbeitung unterschiedlich ausgetragen werden. Dieser Prozess wird als Konfliktaustragungsform definiert:

Konfliktaustragungsformen endlich betreffen die unterschiedlichen Arten, wie ein Konflikt ausgetragen werden kann, wie z.B. Krieg, Streit, körperliche Gewalt. Er [Der Konfliktaustragungsprozess] schliesst konsequenterweise auch die friedlichen Austragungsformen von Konflikt wie Beratungsgespräch, Verhandlung u.ä. mit ein. [Spiegel (1995: 17)]

Als Kontrast zum kooperativen Verlauf eines Konflikts definiert Spiegel (1995: 17) "Streit" als eine "verbale, kontroverse und unkooperative Austragungsform von Konflikt". Auf die Gesprächssituation im Grossraumbüro übertragen, interpretiere ich die Definition von Spiegel wie folgt: Diskrepanzen in der informellen Kommunikation entstehen, weil zwei oder mehrere Personen verschiedene Ideen oder Meinungen zu einem oder mehreren Sachverhalten haben. Im Unterschied zur unkooperativen Konfliktaustragung des Streits ist "doing disagreement" - wie im Datenmaterial ersichtlich ist - eine weitgehend kooperative Konfliktaustragungsform.

Ein weiterer Aspekt von Nichtübereinstimmung in Gesprächen sind die soziologischen und philosophischen Komponenten. Im folgenden Kapitel gehe ich darauf ein, als Ausweitung des Zitats über die subjektive Konstruktion (Holmes et al. 1999:352) des individuellen Interaktanden in Verbindung mit der Umsetzung von Konflikt im Gespräch.

2.2.3 Soziologische Betrachtung

Eine soziologische Perspektive auf das sprachliche Phänomen des Konflikts gibt Briggs (1996: 4), indem er die Bedeutung von Konflikten für die soziale Konstruktion von Wirklichkeit hervorhebt. Der Begriff des Konflikts ist demnach neutral besetzt und gilt nicht als abnormer oder pathologischer Zustand, der gelöst werden muss.

[...] conflict is not simply a departure from normal social processes but rather involves complex social forms that play a broad range of roles in constituting social life. It is particularly fruitful to examine the relationship between conflict and narrative at this juncture in that students of narrative and of discourse have similarly pointed to the complex ways that language shapes - rather than simply reflects - the social world. [Briggs (1996: 14)]

Briggs (1996: 5) erachtet die diskursive Bewältigung von Konflikterzählungen für die Bildung individueller und gemeinschaftlicher Identität als notwendig, da im Konfliktaustragungsprozess die Differenzierung des Anderen zum Selbst vollzogen wird. Die Betrachtung von Konflikt als Erzählung eröffnet die Interpretation im Rahmen von metadiskursiven Praktiken.⁶ Zum einen kann mit den beiden Perspektiven “narrative events”, d.h. der sprachlichen Einbettung der Erzählung, und “narrated events”, d.h. die Worte und Taten, welche beschrieben werden, analysiert werden. In einem nächsten Schritt kann der Grad der Nähe oder Distanz zwischen Erzählungsweise und Erzählung bestimmt werden (Briggs 1996: 24ff). Diese Unterscheidung ist wesentlich für eine Betrachtung der Mikro- und Makroebene von Konfliktgesprächen.

2.2.4 Prozessorientierte Betrachtung

Für die Betrachtung der Sprechhandlung “Nichtübereinstimmung bekunden” ist es hilfreich, weitere Konzepte einzubeziehen, die sich auf eine prozessorientierte Sicht des Konflikts konzentrieren. Wie Brenneis (1996: 43) feststellt, ist Konflikt ein Prozess und kein Zustand. In seinem Konzept wird die Erzählung, die “Story”, als Mittel eingesetzt, um Probleme zu erörtern, die eigenen Ziele zu verfolgen und um einen Konflikt auszuhandeln. Die Konfliktpartner erzählen je ihre *Story* des Konfliktes. Brenneis betrachtet den Konfliktaustragungsprozess als Summe der *Stories* der GesprächsteilnehmerInnen, die zu einer Ko-Erzählung zusammenwachsen. In diesem Prozess kann die Intertextualität der Erzählungen betrachtet werden. Im Laufe des Konflikts nimmt eine der Konflikterzählungen die vorherrschende Stellung ein und wird zur Referenzerzählung oder Ko-Erzählung, an der sich die übrigen Konflikterzählungen orientieren. Wie eine *Story* sich etabliert und durch wessen Anregung dies geschieht, prägt die anschließende Reflektion des Konflikts und hat Auswirkungen auf das Image der Kon-

⁶“By presenting discourse in narrative form, narrators and their audiences gain access to a range of metadiscursive practices for shaping social interactions as well as the production and reception of discourse.” (Briggs 1996: 19)

fliktpartnerInnen. Durch diese Betrachtungsweise kann die etablierte Referenzerzählung dem “Experten” oder der “Expertin” des Gesprächs zugeteilt werden. Ähnlich argumentiert Schiffrin (1990: 253) mit der Feststellung:

Stories can be used to support a speaker’s claim during argument because they lead the listener toward a sympathetic alignment with the position being argued. Another way of saying this is that stories create testimony for the position - a testimony which invites the listener to join in an interactional allegiance and endorse the speaker’s position. Thus, what a story can create is a widened base of support for the position. [Schiffrin (1990: 253)]

Die einzelne *Story* und ihre Umsetzung und Rezeption im Gespräch bestimmt damit den Status des/r GesprächsteilnehmerIn mit. In dieser Betrachtung gewinnt die *Story* Bedeutung als Referenz oder Zeugnis der SprecherIn, welche als Beitrag zur gemeinsam ausgehandelten Streiterzählung zu verstehen ist. Durch die “interactional allegiance” gewinnt die *Story* Anhänger oder Gegner. Im Kapitel 2.3 werden die sprachlichen Mittel erläutert, diese sind beispielsweise Wiederholungen und Variationen mit leichter Abwandlung oder Redewiedergabe zur Zitierung des Gesprächsbeitrags. Durch diese Reflektierungen der verschiedenen *Stories* wird das Publikum und die GesprächsteilnehmerInnen zum bestimmenden Faktor wessen oder welche *Story* als Referenzerzählung ausgehandelt wird.

Was die Publikumskonstellation betrifft, stellt Brenneis fest, dass Konflikt-erzählungen komplex sind: Zum einen besteht das Publikum aus den GesprächspartnerInnen, dann kommen jene hinzu, die zuhören, ohne sich zu äussern – die sich jedoch potenziell ins Gespräch einschalten können – und schliesslich die Personen, welche zu einem späteren Zeitpunkt in einer Folgerzählung davon erfahren (Brenneis 1996: 43). Die Möglichkeit für ein wachsendes Publikum – und eine wachsende Gesprächsteilnehmerzahl – bestimmt den Faktor der Öffentlichkeit der internen Gespräche im Betrieb.

Die Tatsache des Vorhandenseins eines “indirekten” Publikums bei Gesprächen im Grossraumbüro lässt die Gesprächssituation eines privaten Alltagsgesprächs zu einer öffentlichen Eigenpositionierung werden – zumindest

firmenintern betrachtet. Die Eskalation eines Konfliktes ergibt in dieser Betrachtung “Erzähl-Stoff”, der *face-threatening* sein kann. Die ZuhörerInnen und TeilnehmerInnen der Ko-Erzählung sind nicht nur als passive “Adressaten” zu verstehen, sondern als “MitgestalterInnen”, die eigene Interpretationen liefern, Motive attribuieren, Glaubwürdigkeit zuteilen und die *Story* weitertragen. Die Weiterverbreitung der *Story* kann im Fall eines Streits oder eines Konflikts negative Auswirkungen auf das *face* der Beteiligten haben. Wasson (2003) untersucht den Aspekt wie MitarbeiterInnen *disagreement* äussern und welche Auswirkungen dies auf ihr Netzwerk und ihre Karriere innerhalb der Organisation hat. Sie kommt zum Schluss:

From the point of view of the employees, a disposition toward caution assisted them in moving up the corporate hierarchy. It helped speakers protect their reputation by preventing them from inadvertently alienating other employees, or becoming associated with unpopular ideas. The hesitation to disagree with their fellows also facilitated employees' efforts to build strong social networks. [Wasson (2003: 33)]

Die ethnologische Untersuchung kommt zu dem Schluss, dass das berufliche Ansehen durch die Einnahme oppositioneller Positionen geschadet. Im vorliegenden Datenmaterial wird ersichtlich, dass die SprecherInnen tunlichst vermeiden, antagonistisch zu agieren und selbst ‘bald on record’ Aussagen mit Mitigation acts kompensiert werden. Der Aufbau eines Netzwerks und die individuelle Karriere sind demnach abhängig von der Kompetenz der SprecherInnen, keine Antipathie zu provozieren und sich nicht mit unbeliebten Ideen in Verbindung zu bringen (Wasson ebda.), dazu ist es wichtig, die Sprechhandlung des *disagreement* geschickt vorzunehmen, dass Streit vermieden wird und keine negative Assozierung zum/r SprecherIn entsteht und ein Erzählereignis entsteht, das sich als geteiltes Wissen etabliert.

Wie am Anfang des Kapitels 2.2.3 erwähnt, konstituieren Konfliktgespräche soziale Wirklichkeit. Brenneis (1996: 48) beschreibt, dass in Konfliktgesprächen Wissen generiert wird, indem ein Erzählereignis geschaffen wird. Die Wichtigkeit der Erzählereignisse für die Schaffung von neuen Wirklichkeiten ist selbstverständlich nicht auf Konflikterzählungen beschränkt. Doch

die ausgehandelten Erzählereignisse eines Konfliktes helfen den beteiligten SprecherInnen problemlastige Beziehungen oder Ereignisse zu definieren, zu klären und zu verstehen. In einer Synthese mit dem Begriff der Streitmuster von Spiegel⁷ entsteht aus der Summe der Erzählereignisse – inklusive der Konflikterzählungen – ein Streitmuster.

Brenneis' Konfliktkonzept der *Story* als Erzählereignis, seine vielschichtige Öffentlichkeit und seine variable Teilnehmerzahl, ergibt interessante Fragestellungen in Bezug auf eine prozessorientierte und interaktive Sicht auf Konflikte: Wie wird *disagreement* verhandelt in der Öffentlichkeit eines Gesprächs im Grossraumbüro? Die Divergenz beim *doing disagreement* beinhaltet das Potenzial zur Konfliktenstehung. Eine solche Divergenz kann über den Sachverhalt selbst entstehen, sowie darüber, wie der Sachverhalt behandelt werden soll, d.h. auf der Meta-Ebene, wie die Konfliktaustragung stattfindet. Spiegel beschreibt dies allgemein mit 'was sich auf der Sachverhaltsebene – manchmal auch auf der Beziehungsebene – als Störfaktor erweist' (Spiegel 1995: 22). In der Untersuchung des Korpus der Kommunikation in einem Grossraumbüro werde ich nicht zwischen Konflikten der Beziehungs-, Sach- oder Metaebene unterscheiden. Eine solche Einteilung macht m.E. keinen Sinn. Die Metaebene "wie das Problem angegangen werden soll" wird bei jedem Konflikt parallel zum Verlauf ausgehandelt. Ausserdem hat ein Problem immer gleichzeitig Aspekte der Sach- und der Beziehungsebene, die jeweils unterschiedlich gewichtet werden – eine Trennung ist schwierig belegbar.

Der Begriff der "Divergenz" ist eine neutrale Übersetzung von "Problem". Diesen definiert Buttny (2004: 2) wie auch Brenneis (1996) als wertneutral, als "linguistische Abstraktion":

Problems are linguistic abstractions from actions or events, which come to constitute that state-of-affairs for certain actors. Also, problems call for solutions. Just as interlocutors can disagree as to the nature

⁷ "Die Streitmuster selbst werden zum einen durch die gemeinsame Beziehungsgeschichte, in der die Beteiligten ihre gegenseitigen Grenzen ausgelotet haben, entwickelt und geprägt. Zum anderen spielen die Persönlichkeit der Aktanten und ihre jeweilige Stilisierungen, die sie im Laufe der Beziehungsgeschichte ausgehandelt haben, eine wesentliche Rolle." (Spiegel 1995: 20)

of the problems, so they can disagree as to what is to be done about it. [Buttny (2004: 2)]

Probleme werden in den unterschiedlichsten kommunikativen Handlungen bearbeitet: Berichte, Bitten und Vorwürfe sind einige Beispiele, die Buttny (2004: 2) nennt. Ebenso beschreibt er, dass die Problemerkörnung in unterschiedlicher Ausprägung stattfindet: Als ausführlicher Bericht oder stichwortartige Beschreibung, als expliziter Streit oder indirekte Andeutung; mit der thematischen Bandbreite der Erzählung vergangener Ereignisse bis hin zur Darstellung möglicher Zukunftsszenarien. In jeder Gesprächssituation besteht das Potenzial, dass Probleme auftreten.

Ein weiterer Fokus von Buttny (2004: 4-5) ist, wie die einzelnen *Stories* der SprecherInnen rezipiert und als Probleme anerkannt werden und welchen Interaktionsprozess dies auslöst, wie sie sich dabei positionieren und welche sozialen Realitäten damit geschaffen oder wiederhergestellt werden. Die Idee, dass Probleme eine Ko-Konstruktion der GesprächsteilnehmerInnen darstellen, ist dabei ein zentraler Punkt seines Ansatzes. Wie Brenneis (1996) stellt Buttny (2004: 5) die Ko-Erzählung und die Prozesssicht des Konfliktes in den Vordergrund; Probleme werden durch die Sprechhandlung manifest.⁸

2.2.5 Konzepte zu Höflichkeit und Unhöflichkeit

Höflichkeit, respektive Unhöflichkeit, ist eine wichtige Komponente bei der Umsetzung der Sprechhandlung von Nichtübereinstimmung bekunden. Je nach dem wie Höflichkeit realisiert und von der/m InteraktionspartnerIn interpretiert wird, bestimmt wie kooperativ die Konfliktaustragung verläuft. Wie Höflichkeit als *Mitigation Strategy* eingesetzt wird, führe ich

⁸“In looking at talking problems the challenge is to uncover interesting aspects of the phenomena beyond just stating what the problems are about, the content of talk. One way to do this is to consider how we engage in problem talk, the practices used to talk problems. Secondly, given that someone is often said to be responsible or accountable for problems, how do participants position themselves, or others, in the course of talking problems. How persons talk about problems and how they position themselves result in certain representations of the events.” (Buttny 2004: 5)

in Kapitel 2.4 aus. Im Folgenden gebe ich einen Überblick über die linguistische Forschung der Höflichkeit und unternehme eine Synthese zum Höflichkeitskonzept, welches ich zur Analyse verwende.

Das Standardwerk zur Höflichkeitstheorie ist die Entwicklung der *Face*-Theorie von Goffmann (1967) durch Brown und Levinson (1987). Obwohl dieses “Universal”- Höflichkeitskonzept in der Forschung ausgiebig rezipiert und angewandt wird⁹, wurde in den letzten Jahren oftmals Kritik an verschiedenen Aspekten des Ansatzes geäußert. Dennoch dominiert selbst über zwanzig Jahre nach ihrem Erscheinen die Theorie von Brown Levinson die Forschung (Mullany 2004: 15). Brown und Levinson (1987) unterteilen die *Face*-Theorie in *negative face*, der Wunsch ungestört zu bleiben, und *positive face*, das Bedürfnis gemocht und bewundert zu werden (ebda.). Bei *positive politeness* wird dem *positive face* mittels *Face Flattering Acts* (FFA) Rechnung getragen, bei *negative politeness* wird der Umstand anerkannt, dass gestört wird, und mit *Mitigation* werden die *Face Threatening Acts* (FTA) abgefedert und dafür Abbitte geleistet. Trotz des weit zurückliegenden Erscheinungsdatums des Höflichkeitsmodells von Brown und Levinson (1987) ist dessen Verwendung in der Forschung immer noch sehr verbreitet. Die grösste Studie der *workplace studies* von Holmes (2003) verwendet das Höflichkeitsmodell von Brown und Levinson, wie auch diese Untersuchung es tut.

An der Höflichkeitstheorie sind in den letzten Jahren Schwachstellen aufgezeigt worden. Da mehrere Kritikpunkte in der vorliegenden Arbeit berücksichtigt sind, möchte ich diese zusammenfassend vorstellen. Fukushima (2004: 368) fasst die Kritik an am Höflichkeitsmodell von Brown und Levinson zusammen und bemängelt, dass Brown und Levinson (1987) den Fokus auf “sentence-level politeness” legen. Sie erklärt die Notwendigkeit, ein Konzept von “discourse politeness”, wie von Usami (2002) eingeführt, zu entwickeln (ebda.), welche den Hörer als Interaktant in die Höflichkeitsforschung

⁹Beispielsweise in Mullany (2004: 15): “Conceptualisations of politeness The influence of their [Brown and Levinson’s ([1978], 1987) model of politeness universals] framework can be witnessed even in attempts at considerably revising their theory, including Mills’ (2002) work.”

miteinbezieht¹⁰. Höflichkeit definiert sich nicht nur aufgrund der eigentlichen Aussage, sondern auch im Kontext und in der Reaktion und Dynamik der InteraktionspartnerInnen (Spencer-Oatey 2000, 2005; Culpeper 1996; Fraser und Nolan 1981).¹¹ Spencer-Oatey (2005: 101 - 102) verweist ebenfalls auf die Theorie von Brown und Levinson und kritisiert mit Verweisen auf Matsumoto (1988), Mao (1994) und Scollon und Scollon (1995), dass das Modell die Freiheit des/r SprecherIn überbewertet und die soziale Identität und die Mitberücksichtigung gesellschaftlicher Normen vernachlässigt ist¹².

¹⁰“Although there have been many studies on politeness, these have tended to be one-sided and have been restricted in scope, focusing mostly on production. [...] In other words, it can be said that, to date, the focus in politeness research has been on the utterance by the speaker. However, I believe it is important to include the hearer in politeness research, as both speaker and hearer are necessary in determining how politeness is interpreted and acted up.” Fukushima (2004: 365-366)

¹¹Fukushima (2004: 368) zitiert Spencer-Oatey (2000: 2-3): “[Spencer-Oatey] makes the point that politeness is not only concerned with linguistic politeness, but also involves behavioural politeness, although she does not use such terms as linguistic and behavioural politeness. She states that “politeness” is often interpreted as referring to the use of relatively formal and deferential language, such as formal terms of address like *Sir* or *Madam*, request patterns such as *would you be so kind as to ...*, and formal expressions of gratitude and apology (ibid.: 2). She further goes on to say that “...sentences or linguistic constructions are *not ipso facto* polite or rude; rather, politeness is a social judgement, and speakers are judged to be polite or rude, depending on what they say in what context” (ibid.: 3). I would like to add “what they do” to “what they say” to her statement, as politeness is also manifested through actions, not only by words, as stated above.” Die Feststellung, dass eine Aussage inhaltlich nicht eindeutig - ohne zusätzliche Indizien - als unhöflich gewertet werden kann, findet sich auch bei Culpeper (1996: 350 - 351), der dazu Fraser und Nolan zitiert: “If one considers acts in the abstract, one might broadly concur with the idea that some acts are inherently polite, whilst others are inherently impolite. However, must bear in mind that any assessment of politeness outside the theorist’s vacuum will take context into account. [...] Fraser and Nolan (1981) make this point: “... no sentence is inherently polite or impolite. We often take certain expressions to be impolite, but it is not the expressions themselves but the conditions under which they are used that determines the judgment of politeness.” (1981: 96)”

¹²“Many linguists have challenged Brown and Levinson’s (1978) conceptualization of face. [...] In other words, Matsumoto’s (1988) criticisms of Brown and Levinson are twofold: that they have ignored the interpersonal or social perspective on face, and that they have over-emphasized the notion of individual freedom and autonomy. In line with this, Mao (1994) suggests that two competing forces shape our interactional behavior: the ideal social identity, and the ideal individual autonomy. The ideal social identity motivates members of a community to associate themselves with each other and to cultivate sense of homogeneity. The ideal individual autonomy, on the other hand, motivates members to preserve their freedom of action and to mark off separate and almost inviolable space. [...] Similarly Scollon and Scollon (1995: 36) distinguish between involvement face, which

Mullany (2004: 15) rezipiert ebenfalls Kritik des Konzepts von Brown und Levinson (1987) durch Austin (1990) und Thomas (1995), welche Beispiele nennen, in denen SprecherInnen turns absichtlich *face-threatening* gestalten. Eelen (2001) kritisiert, dass Unhöflichkeit zu kurz kommt im Konzept, da überwiegend die FTA Vermeidung behandelt wird.¹³

Stewart (2008: 31 ff.) erwägt, ob das Modell von Brown und Levinson (1987) für die Unhöflichkeit verwendbar ist und argumentiert, dass bei *face-protective strategies* das Modell von Brown und Levinson (1987) ein wertvolles Gerüst bietet. Sie benennt Eelen's Kritik (Eelen 2001), dass das Modell einem "triple conceptual bias" unterliegt, dass Unhöflichkeit der Höflichkeit unterliegt, dass der Sprecheräußerung gegenüber der Hörerrezeption Vorrang gegeben wird und dass die Höflichkeitsproduktion hervorgehoben wird über die Höflichkeitsrezeption.

In Anbetracht dieser Kritikpunkte führe ich die Definition von Culpeper zur Unhöflichkeit ein, um die Unterscheidung vorzunehmen, ob die Sprechhandlungen der Analyse höflich oder unhöflich vorgenommen werden. Stewarts (2008: 33) verwendet dieses Zitat der Definition:

Culpeper's (2005: 38) definition is a useful point of departure: "Impoliteness comes about when: (1) the speaker communicates face-attack intentionally, or (2) the hearer perceives and/or constructs behaviour as intentionally face-attacking, or a combination of (1) and (2)" [Stewart (2008: 33)]

Stewarts (2008: 34) erweitert diese Definition mit der Erläuterung des Angriffs auf die Qualität der sozialen Identität, der *sociality rights* oder der

is concerned with "the person's right and need to be considered a normal, contributing, or supporting member of society", and independence face, which emphasises the person's "right not to be completely dominated by group or social values, and to be free from the impositions of others" (1995:37). They explain that both aspects are intrinsic to face, and that an appropriate balance needs to be maintained between them: showing too much involvement threatens a person's independence, but granting them too much independence threatens his/her sense of involvement." Spencer-Oatey (2005: 101 - 102)

¹³Mullany (2004: 15): "As Brown and Levinson base their theory on the avoidance of FTAs, it is therefore unable to account for occasions where the overriding speaker intention is to be uncooperative. Similarly, Eelen (2001) makes the point that Brown and Levinson's concentration on strategies of FTA avoidance results in linguistic impoliteness being overlooked."

Assoziationsrechte der ZuhörerInnen, und verwendet wie Culpeper das Rapport Management Model von Spencer-Oatey (2001). Mit dem Einbezug der Hörschaft in der Analyse und dem umfassenden Vorgehen nach Deppermann (1999)- welches nicht nur *sentence-level* stattfindet - kann ich die Kritikpunkte an dem Höflichkeitsmodell von Brown und Levinson (1987) für diese Untersuchung berücksichtigen.

2.3 Sprachliche Mittel in Konfliktgesprächen

Wie im vorangegangenen Kapitel ausgeführt, entstehen Konfliktgespräche durch eine Divergenz zwischen SprecherInnen und können als *story* betrachtet werden. Bei einer Erzählung verwenden die SprecherInnen verschiedene sprachliche Mittel, wie zunächst die Redewiedergabe (vgl. Kapitel 2.3.1). Ein weiterer wichtiger Punkt ist der interaktive Aspekt des Aushandelns der unterschiedlichen Positionen; dazu wesentlich ist die gegenseitige Anrede der GesprächsteilnehmerInnen und die Positionierung der Aussagen durch Personalpronomina. Wie ich diesen Aspekt untersuche, erläutere ich im Kapitel 2.3.2. Kernpunkt des Konflikts ist der Sachverhalt; mit welchen Referenzen dieser bezeichnet wird, ist relevant für die Konfliktaustragung. Wie ich Referenzen unterteile, stelle ich in Kapitel 2.3.3 vor. Danach beschäftige ich mich im Kapitel 2.3.4 mit der Spezifik der Wiederholung in Gesprächen.

2.3.1 Redewiedergabe

Redewiedergabe heisst, dass die Aussage einer anderen Quelle zugeordnet wird. Dies kann explizit erfolgen mit dem Hinweis “das hat x gesagt”, oder durch Stimmverstellung, indem zitiert wird.¹⁴ Günther (1992: 75) bemerkt, dass in gesprochener Sprache Zitate im eigentlichen Sinne nicht möglich sind. Daher führt sie den Begriff von Tannen (1986) “konstruierter Dialog” ein. Zitate sind deswegen schwer realisierbar, weil einerseits die Präzision eines wörtlichen Zitats – mangels Schriftlichkeit – fehlt und zum anderen die Aussage “dramatisiert” wird. Die in einen neuen Kontext eingeblendete Aussage zeigt zwei Facetten, wie Buttny im Folgenden bemerkt:

Reported speech can be characterized as a “doublevoiced discourse”

¹⁴“Reported speech may be simply characterized as quoting another person’s or one’s own prior words. This may take the form of direct quotation (puportedly quoting the actual words of the original speaker) or indirect quotation (a summary of what was said in the words of the teller)(Holt 1996). Anmerkung des Autors: This familiar distinction between direct and indirect discourse is problematic, especially the notion of indirect speech, but it need not concern us here (see Sternberg 1982 for a discussion and Payne, unpublished, for a more adequate category scheme).” Buttny (1998: 48)

reflecting both the original speaker and the present speaker (Bakhtin 1988) – “double-voiced” in that the present speaker appropriates the quoted discourse for his or her own purposes in the present context. [Buttny (1998: 48)]

Einerseits ermöglicht die Verwendung von direkter Rede die Erzählung des Ablaufs eines Gesprächs mit Rede und Gegenrede. Die Dramatisierung in diesem Fall ist eine Aufführung, bei der die ZuhörerInnen die einzelnen Gesprächsschritte mitverfolgen können. Zum andern wird das “Nachstellen” der Situation immer gefärbt durch den Kontext, in den es gesetzt wird. Durch die Inszenierung können den Sprechern Worte in den Mund gelegt werden und durch paraverbale Markierung oder absichtliches Stottern etc. kann die Reaktion des Zitierten übertrieben dargestellt werden.¹⁵ Besonders in der Situation von Konflikten ist die Nennung von Sachverhalten als Zeugnis eines dritten Sprechers eine Gesprächsstrategie.¹⁶ Dagegen stellt Briggs fest: “In conflict settings, representing speech provides disputants with resources for evaluating the role of discourse in social life” (Briggs 1996: 20f.). Die Wirkung von Einschüben anderer Sprecher gibt Aufschluss über deren Rolle und sozialen Positionierung sowie über die Relevanz des zitierten “Zeugnis”.

Die Verwendung von Aussagen, die anderen SprecherInnen zugeordnet werden, ist eine Möglichkeit Kritik oder Nichtübereinstimmung zu umgehen. Holt (1996) beschreibt in ihrem Fazit das Vorkommen von direkter Rede im Zusammenhang mit *disagreement*:

Direct Reported Speech in Conversation was also associated with contexts when providing evidence of what a speaker said is particularly

¹⁵“In the case of direct discourse, a chunk of speech is framed as being situated in both narrated and narrative events. Brenneis, Briggs, and Haviland show how reported speech enables narrators to embed characterizations not only of what was said but of how it was said, thereby attributing affective and moral qualities to the speaker (see also Besnier 1993).” (Briggs 1996: 27)

¹⁶Diese Einschätzung teilt Pomerantz (1984b: 609): “People routinely consider the sources or bases of believing in a state of affairs when that state of affairs is called into question.” Gerade in der Konfliktsituation wird “in Frage gestellt”, der Einsatz von “konstruiertem Dialog” oder die Nennung einer Quelle kommt daher eine besondere Bedeutung zu. “Giving evidence in the form of telling the source or basis of believing an assertion is engendered by disputes, disagreements, and challenges – activities in which the validity of assertions is called into question.” Pomerantz (1984b: 615)

important, when, for example, one is complaining about what someone said or disagreeing about a previous utterance, or when trying to depict in a series of utterances the stances of the reported speakers through the quoted talk”. [Holt (1996: 242)]

In der Konstellation von Redewiedergabe eines nicht anwesenden Konfliktpartners wird ein “latenter Konflikt” offenbar, da die Konfliktursache vorhanden ist, jedoch nicht konfrontativ ausgetragen wird, sondern lediglich indirekt beschrieben oder erzählt wird. Das Einflechten von Aussagen nichtanwesender SprecherInnen kann als Präsentieren von Beweismaterial betrachtet werden. Wie Pomerantz (1984) beschreibt:

Presenting evidence is another way of mitigating overtly stated disagreements. People clearly disagree when they assert contrary states of affairs. When, however, conversants recount their personal experiences that are contrary to the states of affairs asserted by co-conversants, or when they cite other people’s assertions that are contrary to their co-conversants’, they are in disagreements-of-sorts. [Pomerantz (1984: 620)]

Wird lediglich eine Tatsache berichtet, muss der/die SprecherIn keine Verantwortung für den Inhalt übernehmen. Die Äusserung von Nichtübereinstimmung wird auf diese Weise an eine weitere Instanz delegiert, und es findet lediglich eine abgeschwächte Nichtübereinstimmung statt (*disagreement-of-sorts*). Die von Pomerantz zuerst genannte Umgehung von *disagreement* – indem etwas als “persönliche Erfahrung” markiert wird – erläutere ich im folgenden Kapitel als eine “agensbetonte” Aussage.

2.3.2 Personalpronomen und Positionierungen

“Agensausparung” oder “Agensbetonung” stellt nach Günther (1992: 95) eine Möglichkeit dar, “die Verantwortung einer Aussage nicht ausschliesslich selbst übernehmen zu müssen” und “Rückhalt bei einer potentiellen Masse Gleichgesinnter zu suchen” (Günther 1992: 99) oder die individuelle Einschätzung hervorzuheben. Wie bei der Redewiedergabe, bei der sich die SprecherInnen auf eine fremde Aussage berufen, kann beispielsweise mit

der Technik der Agensausparung ein eingennommener Standpunkt als den von mehreren SprecherInnen markiert werden.¹⁷ Die sprachlichen Formulierungen dafür erfolgen mit ‘man’-Aussagen und ‘wir’-Konstruktionen und der ‘du’-Aussage, in der das “du” exemplarisch als Pars-pro-toto Konstruktion im Sinne von “man” verwendet wird. Welcher “Ausgangspunkt” für eine Aussage gewählt wird, ist in der Konfliktsituation ein wichtiger Hinweis dafür, wie die Aussage verstanden werden soll bzw. ob diese als allgemeingültige Feststellung gemeint ist oder als individuelle Ankündigung erfolgt. Somit bestimmt die Wahl des Personalpronomens in der Äusserung von *disagreement* eine wichtige Bedeutungsebene.¹⁸ Fasulo und Zucchermaglio (2002: 1120) stellen fest, dass im italienischen Sprachgebrauch – in der Situation einer Sitzung – ein Zusammenhang zwischen der Wahl von Personalpronomen und der Herstellung von Rollen-Mustern in der Interaktion besteht.¹⁹ Sie untersuchen das markierte “Ich” im Italienischen, d.h. die ausdrückliche Nennung des Personalpronomens im Gegensatz zum Einsatz der impliziten, “unmarkierten” Variante der konjugierten Verbform und kommen zu dem Schluss, dass die Verwendung des Ich-Markers die organisationale Rolle in dem Sinne

¹⁷Wie SprecherInnen die “Verantwortung” für ihre Aussage umverteilen beschreibt Pomerantz “When people are concerned with being accountable for what they say, they may mitigate their accountability by presenting sources or bases for believing particular states of affairs, without accountably asserting the states of affairs that are suggested.” (1984b: 609) Dies geschieht indem die Aussage als “allgemeine Einschätzung” formuliert wird und offen gelassen wird, ob der/die SprecherIn diese teilt.

¹⁸Pomerantz nennt ein Beispiel für die Umverteilung des “Ausgangspunkts”, die Sprecherin sagt: “I guess he calls it a nervous breakdown.”, dies analysiert sie dahingehend, dass die Sprecherin keine eigene Aussage macht, da sie ihren Standpunkt nicht nennt (Pomerantz 1984b: 618) Die Erklärung für diese Erzählweise sieht Pomerantz darin, dass über “touchy or sensitive matter” gesprochen wird, oder anders formuliert, dass SprecherInnen Themen behandeln, die sie als vertraulich und/oder schamhaft erachten (1984b: 617). Stewart (2008: 40) beschreibt in ihrer Analyse einer Sitzung bei einer Zeitung ebenfalls wie der Einsatz von Personalpronomen eine Korrektur erlaubt in der Positionierung der Sprecher: “The use of the personal pronoun nous (on fai . . . c’était nous qui faisons faire), a self-correction of the much less specific on, has two possible referents: the “we” as of those present in the meeting and the more powerful corporate “we” as in “we Lyon Matin”.”

¹⁹Die “Rolle” definieren Fasulo und Zucchermaglio als “situated identity”, welche erst durch die Interaktion entsteht, im Unterschied zum soziologischen Rollenbegriff, mit Begriffen wie “Arzt” und “Patient” (Fasulo / Zucchermaglio 2002: 1120).

beeinflusst, dass die “formellere Identität” innerhalb der Interaktion aktiviert wird (Fasulo / Zucchermaglio 2002: 1142).

Der “Ausgangspunkt” einer Aussage, also je nachdem welches Personalpronomen oder wer als “agens” bestimmt wird, ist ebenso relevant für den Konfliktverlauf wie die spezifische Addressierung eines “patients”.²⁰ Zusätzlich zu den oben genannten sprachlichen Mitteln möchte ich analog die “Patiensaussparung” und “Patiensbetonung” einführen. Die Patiensaussparung bedeutet, dass der/die GesprächsteilnehmerIn “unbestimmt” als Teil einer Personengruppe adressiert wird. Damit wird die Verantwortung aufgeteilt, und die angesprochene Person ist nicht persönlich gemeint, obwohl sie in gewissen Fällen durchaus angesprochen werden soll. Bei der Patiensaussparung wird in der Realisierung von Nichtübereinstimmung der/die GesprächsteilnehmerIn generell und unpersönlich angesprochen. Der sprachliche Ausdruck für Patiensaussparung variiert. Zum einen gibt es die ‘sie’-Konstruktion, bei der vage gehalten wird, wer gemeint ist: Lediglich eine unbestimmte Gruppe von Personen wird angesprochen; zum anderen die ‘ihr’-Konstruktion, indem der/die AdressatIn als Teil der unbestimmten Gruppe miteinbezogen wird, jedoch keine individuelle Verantwortung trägt. Hier wird dem/der Betroffenen die Möglichkeit gegeben, das Gesicht zu wahren. Weitere Varianten, die Referenzperson vage zu bezeichnen, sind die Ausdrücke mit “öpper”, “jede und jedi” etc. Im Gegensatz dazu wird bei der Patiensbetonung explizit genannt, wer gemeint ist: Mittels “du”, “dich” bzw. namentlich. Pomerantz stellt dazu fest:

“If interactants talk about fellow-interactants’ blameworthy actions they may be seen to be accusing, reprimanding, chastising, etc. their fellow-interactants. Talking about a fellow-interactant’s wrong-doing is often seen as a sensitive action to perform, and as such may be done with caution.” [Pomerantz (1984b: 618)]

Diese *caution* wirkt auf die Wahl der Anrede und Bezeichnung. Um eine “Anschuldigung” zu vermeiden, wird meist mit einer patiensaussparender

²⁰Liedtke zitiert Bussmann (1983: 13) “Agens [lat. agere ‘handeln’; egl. actor]. Satzglied, das den Urheber einer Handlung bezeichnet im Unterschied zum Patiens als dem von der Handlung betroffenen Element.”

Aussage operiert, oder in Form der Patiensbetonung hervorgehoben, dass das Gegenüber gerade nicht gemeint ist. In den Transkriptbeispielen erläutere ich den Einsatz von Personalpronomen und wie diese die Positionierung die Aussage beeinflussen.

2.3.3 Referenzen

Die SprecherInnen in der Gesprächssituation des Grossraumbüros teilen ihre Arbeitsumgebung und kommunizieren beinahe täglich miteinander, daher kann gemeinsames Wissen gegenseitig vorausgesetzt werden. Dies ist mit ein Grund, dass häufig Proformen eingesetzt werden können.²¹ Proformen erlauben den SprecherInnen insbesondere auf bereits aktivierte Referenzbereiche zu verweisen (Günther 1992: 221). So kann für spezielle Themen die “unangenehme Situation, einen Sachverhalt explizit zu benennen” (ebd.), vermieden werden. Vor allem in der Gesprächsform der Diskussion werden Proformen häufig eingesetzt. Dabei kann der Referenzbereich sich verschieben, wie Günther (1992: 133) feststellt. Sie unterscheidet detailliert vier Arten der Proformen: die anaphorische und kataphorische Verwendung, die anaphorische Verwendung auf einen virtuellen Referenzbereich hin, und die Durchmischung, in der “mehrere Referenzbereiche gleichzeitig aktiviert sind” (Günther 1992: 134). Wie dies sprachlich umgesetzt wird, werde ich in den Transkriptbeispielen zeigen.

2.3.4 Wiederholung und Variation

Tannen (1989: 52) erklärt “repetition serves an over-arching purpose of creating interpersonal involvement”. Sie zählt verschiedene Funktionen auf, welche Wiederholungen von Wörtern, Satzteilen und Sätzen bewirken. Als wichtigsten Aspekt nennt sie die “metamessage of involvement” (Tannen 1989: 52). Dies bezieht sich vor allem auf die Allo-repetition, der Wiederholung durch eine/einen GesprächsteilnehmerIn – im Unterschied zur Ei-

²¹vgl. Kapitel

genwiederholung. Repetition tritt in unterschiedlicher Weise auf: analog als wortwörtliche Wiederholung, in leichter Veränderung der Aussage als Variation oder in anderer Formulierung als Paraphrase. Die Zeitachse reicht von der sofortigen Wiederholung bis zur Verzögerung um Tage, Wochen, Monate oder Jahre (Tannen 1989: 54).

Tannen stellt fest (1989: 78), dass Gespräche von amerikanischen Jugendlichen besonders reich an Wiederholungen sind. Ihre Annahme ist, dass die Art und Anzahl von Repetition mit dem kulturellen und individuellen Gesprächsstil variieren. Als weitere Ursache für Wiederholungen, nennt sie den kulturellen Wert, der darauf gelegt wird, dass das Gespräch mit ‘sprechen’ aufrechterhalten wird (Tannen 1989: 79), d.h. dass ein Gespräch weiter “fließt”, selbst wenn auf inhaltlicher Ebene keine neuen Aussagen gemacht werden.

Schiffrin (2006: 5 f.) weist auf Jakobsons Rahmenstellung (1960) hin, welche neben der referentiellen Funktion einer Wiederholung oder Variation auch die phatische Funktion, die emotive / expressive Funktion, die conative / an den Empfänger angepasste Funktion beschreibt. Wiederholung definiert sie in diesem Zitat:

Despite the array of different functions that utterances serve, ‘same’ in Linguistics is usually understood as referential sameness: sounds, morphemes, words, sentences, propositions, and texts are the ‘same’ if they contribute to a representation of the same thing in a world.
[Schiffrin (2006: 5 f.)]

Sie stellt fest, dass jede Rekurrenz in gewisser Weise anders als das erstmalige Vorkommen ist, sei es nur, dass die Rekurrenz bereits genannt wurde (Schiffrin 2006: 314). Ihr Ansatz der Untersuchung von “referrals” und “narrative” (Schiffrin 2006: 12) gleicht dem hier vorliegenden insofern, indem ich ebenfalls Personalpronomen und Referenzen betrachte sowie den Ansatz der Erzählung von Brenneis (1996) und Buttny (2004) verwende.

Eine weitere Erklärung für häufige Wiederholungen bei Nichtübereinstimmung ist in der Gesprächssorte begründet. Laut Spranz-Fogasy (1986: 38 - 40) ist die am häufigsten angewandte Technik des ‘widersprechens’ die der

“Gegenbehauptung”. Diese bedeutet die “direkte kontradiktorische Umkehrung der Sachverhaltsdarstellung des Gegenübers”. In seiner Definition der Gegenbehauptung erklärt Spranz-Fogasy:

Auffällig ist die hohe Affinität zwischen der ‘Gegenbehauptung’ und ihrer Bezugsäusserung: Letztere wird oft im Wortlaut – unter Verwendung von Negationszeichen – wiederholt, oder es wird ihre syntaktische Struktur übernommen. Neben der Wiederholung im Wortlaut werden anaphorische Verweisformen eingesetzt, gelegentlich finden sich auch Paraphrasen der Bezugsäusserung. [Spranz-Fogasy (1986: 39)]

Wiederholungen oder Doppelungen mit einem kurzen Einschub dazwischen bezeichnet Wong (2000) als sprachliches Mittel zur Erzählung, welches bei der Wiederaufnahme der Erzählung nach einer Unterbrechung vorgenommen wird.

Die Funktion von Wiederholungen ist demnach auf unterschiedlichen Ebenen festzustellen. Zum einen als kulturelle Praxis, die Gespräche als andauerndes Sprechens definiert, dann auf der sprachlichen Ebene als Folge von direkten Aufnahmen des vorangehenden Gesprächsbeitrages und als Mittel zur Weiterführung einer Erzählung.

2.4 *Mitigation strategies*

Der Ausdruck von *doing disagreement* bedeutet, einen dispräferierten Gesprächsbeitrag zu machen (Pomerantz 1984: 95). Dies kann mit einer “bald on record”²² Aussage geschehen oder mit “schonender” Ausdrucksweise, indem die Ablehnung oder Kritik durch ein “Ausweichmanöver” erfolgt. Brown und Levinson führen für dieses Vorgehen den Begriff “mitigation strategy” ein. Sie erläutern mehrere Strategien zur Vermeidung von direkter Kritik aufgrund der “Face-Negotiation Theorie” von Goffmann (1967), welche auf der Unterscheidung zwischen “face-saving”, d.h. “schonender”, und *face-threatening*, d.h. “bedrohlicher”, Gesprächsbeiträge basiert. Oetzel und Ting-

²²Dieser Begriff ist gehört zur Höflichkeitstheorie von Brown und Levinson (1987)

Toomey (2003) fassen in ihrem Artikel die *Face-Negotiation Theorie* für die Anwendung in Konfliktsituationen²³ wie folgt zusammen:

In a nutshell, the face-negotiation theory argues that: (a) people in all cultures try to maintain and negotiate face in all communication situations; (b) the concept of face becomes especially problematic in uncertainty situations (such as embarrassment and conflict situations) when the situated identities of the communicators are called into question; (c) cultural variability, individual-level variables, and situational variables influence cultural members' selection of one set of face concerns over others (such as self-oriented face-saving vs. other-oriented face-saving); and (d) subsequently, face concerns influence the use of various facework and conflict strategies in intergroup and interpersonal encounters. [Oetzel / Ting-Toomey (2003: 600)]

Stalpers (1995: 278) systematisiert und erweitert den Katalog der "Umgehungstaktiken", der *Mitigation strategies* von Brown und Levinson (1978), um zwei weitere Propositionen²⁴ und teilt die Aktionen zur *mitigation* auf der Mikro-Ebene der Sprache wie folgt ein:

- A1 a pause occurs before the delivery of the disagreement act.
- A2 the disagreement act is prefaced by one or more discourse markers announcing that a disagreement act is about to be delivered, for instance [...] 'yes'
- A3 the disagreement act is prefaced by a token agreement, [...]
- A4 an utterance expressing appreciation or apology comes before the disagreement act.
- A5 the disagreement act is modulated by a qualifier, such as [...] 'I believe' or [...] 'I'm not sure but'.
- A6 the disagreement act is performed with hesitation features, such as clause internal pauses and forms of self-editing.
- A7 the disagreement act is displaced over a number of acts by acts other than those mentioned under (A4) and (B).

²³Die Untersuchung von Oetzel und Ting-Toomey (2003) konzentriert sich auf interkulturelle Aspekte der Konfliktaustragung

²⁴Oetzel und Ting-Toomey (2003: 600) differenzieren 32 Propositionen. Je nach dem, wie fein das Raster gebildet wird, ergeben sich unterschiedliche Unterteilungen, da es sich um eine kontinuierliche Skala handelt. Die Verwendbarkeit der Kataloge ist ebenfalls abhängig davon, wie ausführlich transkribiert wird.

- B the disagreement act is accompanied in the same turn with a support. By means of a support, a speaker provides information which underscores the credibility of another statement. Depending on the context, a support can be an explanation, a justification, or a defense of a position.
- C1 the disagreement act is modulated by means of clause internal expressions such as [...] 'maybe', [...], 'rather, preferably', or modal verbs.
- C2 the disagreement act is indirect. That is, there is no explicit rejection which negates unequivocally the previous speaker's statement. The disagreement is expressed by other acts typically occurring in disagreement sequences: apology (strategy A4), support or a statement expressing an alternative to the previous speaker's statement. [Stalpers (1995: 278)]

Den von ihr entwickelten Katalog verwende ich in der Analyse der Beispiele in Kapitel 2.8, da damit die Betrachtung der einzelnen *turns*, in denen Nichtübereinstimmung stattfindet, möglich ist. Im Rahmen der Höflichkeitstheorie von Brown und Levinson (1978) und dessen Bestandteils der *mitigation acts*, gibt es mehrere Untersuchungen zu *disagreement* im Kontext der Organisation. Die Fragestellungen und Ergebnisse dieser Untersuchungen stelle ich im Folgenden kurz vor, es sind die Arbeiten von Stalpers (1995), Wasson (2000) und Holmes / Stubbe (2003c).

Die Untersuchung von Stalpers betrachtet Nichtübereinstimmung in Gesprächen des betrieblichen Kontexts und vergleicht die Häufigkeit des Vorkommens von *mitigation acts* mit dem Vorkommen in Situationen von Alltagsgesprächen. Stalpers (1995: 276) definiert den "disagreement act" als Sprechhandlung, die bei Missverstehen (*miscommunication*) und abweichender Ansicht (*dissent*) unternommen wird. Im Falle des Missverstehens nehmen die Interaktanten irrtümlicherweise an, dass sie dasselbe meinen. Bei abweichender Ansicht ist deutlich, dass die GesprächsteilnehmerInnen in einem Sachverhalt oder Meinungsinhalt divergieren. Stalpers stellt fest, dass diese Unterscheidung für den *disagreement act* oft nicht eindeutig bestimmbar ist (1995: 276). Die Zweiteiligkeit des Begriffs zu *miscommunication* und *dissent* erinnert an die Problemdefinition bei Buttny (2004: 2) mit der Unterteilung in Problem und in die Metaebene Problembehandlung sowie bei

Spiegel (1995: 22) mit der Sachverhaltsebene und der Meinungsebene. Dagegen unterscheidet Stalpers (1995: 276), ob versehentlich oder absichtlich eine divergierende Meinung vertreten wird. Da *disagreement acts* erst in der Reaktion eines/einer SprecherIn deutlich werden (Stalpers 1995: 277), findet ihre Bestimmung erst in der Folgeerwartung²⁵ statt. Stalpers schliesst in ihrer Definition explizit aus, dass Nichtübereinstimmung aktiv als Thema aufgegriffen wird (1995: 277).²⁶ Diese Einteilung ist m.E. problematisch, da – wie Deppermann (1999: 69) bemerkt – die Bestimmung rückwirkend vorgenommen wird und Hypothesen über Folgeerwartungen aufzustellen sind. Diese müssten im faktischen Interaktionsverlauf begründet werden; in manchen Fällen ergibt das Audio- oder Videodatenmaterial keine eindeutige Festlegung.

Das von Stalpers untersuchte Korpus besteht aus elf Aufnahmen von “business conversations” französischer und niederländischer Geschäftspartner. Die Gespräche werden nicht in einen betrieblichen Kontext gestellt. Weiterhin ist nicht eruierbar, in welchen Gesprächssituationen diese Aufnahmen erstellt wurden und es gibt keine Angaben zur Zusammensetzung der SprecherInnen und ihren jeweiligen Arbeitsaufträgen. Die verwendeten Beispiele sind keine internen Besprechungen sondern Auftragserteilungen, Absprachen über Lieferbedingungen und Verkaufsverhandlungen; Stalpers benennt die von ihr untersuchte Gesprächssorte “business talk” (1995: 275, 281) und “business negotiations” (1995: 280, 281, 288); diese beiden Begriffe verwendet sie in austauschbarer Weise.²⁷ In der Einführung des Sammelbandes “The Discourse of

²⁵“Die erste Äusserung schafft Bedingungen, durch die ein bestimmter Typ von Folgehandlungen relevant wird.” Deppermann (1999: 68). Kangasharju (2002: 1456) weist ebenfalls auf die Bedeutung der sequentiellen Ordnung hin: “[...] it has been convincingly demonstrated that, when designing and delivering their turns, those involved in disagreement are deeply dependent on what their co-participants have said and done in and through previous turns (e.g. Bilmes, 1994; Boden, 1994: 200 ff.; Goodwin / Goodwin, 1990: 102). This is a consequence of the sequential implications of the conversational turns; the participants must constantly relate their responses to the utterances produced by the prior speakers.”

²⁶“This definition excludes cases where a speaker states that there is a disagreement as a topic initiative.” (Stalpers 1995: 277)

²⁷Aufgrund der von Stalpers verwendeten Beispiele verstehe ich unter den von ihr verwendeten Begriffen *business negotiations* und *business talk* die Verhandlungsgespräche mit einem Kunden. Gerade in diesem Kontext kommen m.E. negative Effekte durchaus

Business Negotiation” (Ehlich / Wagner 1995: 29 f.) wird der Begriff definiert als “A discourse counts as a negotiation if the participants relate themselves to each other’s goals and interests and to the problems of implementing their goals.” und “To do business, the participants have to reach an agreement.”

Da eine nähere Bestimmung der Gesprächssorte *business negotiations* fehlt, ist es schwierig, ihre Schlussfolgerung nachzuvollziehen, dass *disagreement acts* in *business negotiation* abgeschwächt (d.h. mit *Mitigation strategies*) geäußert werden.²⁸ Ihre zweite Annahme, dass *disagreement acts* im unpersönlichen *business talk* weniger negative Effekte für die GesprächspartnerInnen haben als in Alltagsgesprächen, d.h. “casual conversations”, ist in verschiedener Weise fragwürdig: Im Artikel wird nicht erklärt, welche Alltagsgespräche für den Vergleich verwendet wurden. Die einzige Angabe dazu ist, dass das Datenmaterial für *business negotiations* umfangreicher war als für *casual conversations*. Ein Vergleich über die Anzahl von Abschwächungsstrategien für den *disagreement act* von Alltagsgesprächen und Gesprächen im geschäftlichen Kontext ist m. E. nicht sinnvoll, da je nach Gesprächssituation und Konstellation der Teilnehmenden die Resultate dafür situationsabhängig sind.

Eine ethnografische Untersuchung von *disagreement* und den eingesetzten *Mitigation strategies* im Kontext des Arbeitsplatz unternimmt Wasson (2003). Da sie wie Stalpers die *Mitigation strategies* nach Brown und Levinson (1978) verwendet, stelle ich ihre Ergebnisse im selben Zusammenhang vor. Wasson (2000: 32) begleitet 16 Monate eine abteilungsübergreifende Kommission in einem Technologiekonzern und erstellt Tonbandaufnahmen von unterschiedlichen Sitzungen. Sie entwickelt zwei Thesen: Zum einen die

vor – wie das Beispiel (Stalpers 1995: 287f.) der Verhandlung der Zahlungsmodalitäten zeigt. Der *disagreement act* in jenem Beispiel resultiert in einer expliziten Versicherung der Kooperation und wird doppelt bestätigt und versichert: “yes yes (1.2) okay I am here to cooperate with you right” (Stalpers 1995: 288). Im Vergleich zu Gesprächen meines Korpus der informellen Kommunikation wird in diesem *turn* ausgiebig mit *Mitigation strategies* geantwortet.

²⁸ “There are 59 disagreement sequences in the data. 49 (or 83.1%) of the 59 disagreement acts are mitigated; and of these 49, 36 (or 61% of the total) make use of more than one mitigation strategy. It is rare that a disagreement act shows more than 4 mitigation strategies” Stalpers (1995: 280)

jenige, dass in Gesprächen, in denen *face* gewonnen werden kann, oft Markt-Metaphern verwendet werden, um die Situation in der Organisation zu beschreiben. Zum anderen, dass Vorsicht, “caution”, die Kommunikation prägt. Bezüglich dem Ablauf der einzelnen *turns*, bei denen disagreement stattfindet, kommt Wasson (2003: 43) zu dem folgenden Schluss:

[...] first of all, team members engaged in extensive mitigation of negative assessments. Secondly, they frequently proffered a move I labeled a “reversal”. When somebody put forward a suggestion that was met by a negative assessment – perhaps just a long silence - they often reversed their opinion. Whereas before they had said, “why don’t we do X,” they subsequently suggested, “why don’t we do not-X”. Such reversals immediately followed a negative assessment in more than half the cases. Thirdly, the reversal was often a collaborative process. Other participants helped the person whose suggestion had been negatively evaluated accomplish the reversal in a maximally face-saving way. They all worked to produce the appearance that this individual had produced the new opinion “spontaneously” on her own. These were often striking examples of Goffmanesque tact (Goffmann 1967: 30).

Wenn also ein Vorschlag auf unerwarteten Widerstand trifft, d.h. “unabsichtlich” *disagreement* geäußert wird, folgt die Formulierung von “reversals” in denen ein “Rückzug” des Vorschlags unternommen wird. Zielsetzung bei Wasson ist, die Interaktionen in Zusammenhang mit der Organisationskultur und -geschichte zu setzen, daher interpretiert sie das Vorkommen von *reversals* und die festgestellten negativen Auswirkungen von *bald on record* Aussagen als prägend für das Prinzip der Vorsicht, *caution*, mit der Nichtübereinstimmung geäußert wird. Hintergrund des Konzepts von Wasson (2000: 461) ist der “level of surveillance”, ein Kontinuum das in der gegenseitigen Kontrolle, der “scrutiny of one’s peers” begründet ist. Der Grad der “Überwachung” ist durch die Gesprächssituation gegeben und wird zum Teil von den GesprächsteilnehmerInnen verhandelt. Wasson bezieht sich dabei auf Foucaults “Überwachen und Strafe”. Diese Feststellung korreliert mit dem Grad der Formalität der Gesprächssituation und dem Hierarchieverhältnis der SprecherInnen, wie in der Einleitung beschrieben wurde.²⁹

²⁹Vgl. S. 67

Die Untersuchung des *doing disagreement* von Holmes (2003b) ist die detaillierteste Analyse der Nichtübereinstimmung bei institutionellen Gesprächen. Ausgehend von Konzepten des Konfliktmanagements, verwenden Holmes und Stubbe (2003b: 56) für ihre soziolinguistische Untersuchung die Diskursanalyse und die Höflichkeitstheorie nach Brown und Levinson (1978). Ein wesentliches Resultat der diskursanalytischen Forschung ist, dass Verneinen oder Ablehnen der dispräferierte Sprechakt ist: “where possible, and in general, people try to avoid explicitly disagreeing with others.” (Holmes, Stubbe 2003b: 56; Pomerantz 1984: 95). Zur Situation am Arbeitsplatz gehört, dass “face-threatening-acts” (FTA)³⁰ wie Kritik oder Verneinung zwangsläufig stattfinden; obwohl SprecherInnen oftmals Nichtübereinstimmung vermeiden, indem sie das Potenzial für Zustimmung maximieren, ist es nicht immer möglich oder vorteilhaft, abweisende Aussagen auszuklammern (Holmes, Stubbe 2003b: 57).

Zusammenfassend bestätigen die vorgestellten Untersuchungen, dass Nichtübereinstimmung durch Umgehungstaktiken, *mitigation acts*, “abgefedert” wird. Stalpers (1995) unternimmt den Versuch festzustellen, ob *business talk* – im Vergleich zu Alltagsgesprächen – einen erhöhten Bedarf an *mitigation* aufweist, während Wasson (2000) *mitigation* in der Kommunikation in der Organisation als notwendig erachtet, da die jeweilige Organisationskultur eine gewisse “soziale Kontrolle” ausübt. Holmes und Stubbe (2003b) bestätigen das Vorkommen von *mitigation*, weisen aber darauf hin, dass in manchen Situationen *bald on record* Aussagen eine Gesprächsstrategie für Nichtübereinstimmung darstellen. Die Merkmale der drei Strategien des *doing disagreement* stelle ich im folgenden Kapitel vor.

2.5 Strategien des *doing disagreement*

Holmes und Stubbe (2003b) definieren die drei Strategien, “overtly expressed disagreement”, “emerging conflicting views” und “negotiating through

³⁰Vgl. Brown und Levinson (1978: 68)

disagreement”, wie *doing disagreement* im Kontext der Besprechung sprachlich realisiert wird. Sie entwickeln die Strategien aufgrund des dreiteiligen Modells der “conflict styles”³¹ des Konfliktmanagements.

“Overtly expressed opposition” definieren Holmes und Stubbe (2003b: 58ff.) als die Strategie der expliziten Entgegnung, der *bald on record* Aussage. Obwohl dies einen dispräferierten Akt darstellt, gibt es soziologische Faktoren, die erlauben, dass auch ohne *mitigation acts* Nichtübereinstimmung betont wird: die Situation ist eher formell, der/die SprecherIn hat eine gewisse Autorität, das *doing disagreement* wird von Humor begleitet. Nicht nur der Grad der Formalität ist entscheidend, ob *overtly expressed opposition* stattfindet, sondern Holmes und Stubbe bestimmen (2003b: 60) auch die unterschiedliche Gesprächskultur am Arbeitsplatz als relevanten Faktor.³² Je nach Arbeitsumgebung, Organisationskultur und Personenzusammensetzung sind die FTA der Strategie *overtly expressed opposition* erlaubt oder gar erwünscht.

Die zweite Strategie nennen Holmes und Stubbe “emerging conflicting views” (2003b: 63). Hier ist die Nichtübereinstimmung erst im Verlauf von mehreren *turns* zu erkennen und kann wie *overtly expressed opposition* durch Humor aufgelockert werden. Das *doing disagreement* wird mit *mitigation acts* und nicht explizit geäußert. Da nicht explizit abgelehnt oder verneint wird, sind oftmals mehrere Anläufe nötig, bis alle Gesprächsteilnehmer erkennen, dass eine Nichtübereinstimmung bekundet wird und darauf Bezug nehmen.

Als letzte Strategie beschreiben Holmes und Stubbe (2003: 66) das “nego-

³¹ “Thus, conflict style is a combination of traits (e.g., cultural background and personality) and states (e.g., situation). There are numerous approaches for explaining conflict styles, but the primary approaches are the five-style and three-style models. [...] Proponents of the three-style model explained that these five styles can be reduced to the following three primary conflict styles: (a) control, forcing, or dominating; (b) solution-oriented, issue-oriented, or integrating; and (c) nonconfrontational, smoothing, or avoiding (Putnam / Wilson, 1982).” Oetzel und Ting-Toomey (2003: 601)

³² “[...] our extensive analysis of workplace interaction indicate, that conflict, opposition, and disagreement are less frequently expressed in overt terms in white-collar ‘professional’ workplaces than in blue-collar workplaces. However, this generalisation is less true for formal meetings than it is for informal conversations or one-to-one discussions between work colleagues, particularly when the point of the interaction is to discuss the adequacy of particular proposals.” Holmes, Stubbe (2003b: 60)

tiating through disagreement”. Ähnlich wie bei *emerging conflicting views* wird ein Sachverhalt wiederholt aufgegriffen und in einer kooperativen Problembehandlung bearbeitet. Es wird durch das *disagreement* verhandelt, indem der wiederholt auftretende Konfliktpunkt immer wieder neu behandelt wird, bis ein Konsens erreicht wird und eine allgemein akzeptierte Lösung, Betrachtungs-, oder Vorgehensweise ausgehandelt ist. Dabei werden die zum Teil sehr gemässigten – fast unmerklichen – Ausdrücke von Nichtübereinstimmung ernsthaft und ausgiebig diskutiert. Diese Strategie der Nichtübereinstimmung bedingt, dass wiederholt nachgehakt werden darf, was ermöglicht, dass zurückhaltend bejahende “ja aber” Aussagen bis zu einer positiven Bestätigung ausdiskutiert werden. Holmes und Stubbe (2003b: 66) sehen in der ausgeprägten kooperativen Themenbehandlung dieser Strategie ein Merkmal “femininer” Arbeitsplatzkultur.

Die Gesprächssituationen meines Korpus oszillieren zwischen den Strategien, nacheinander werden verschiedene Strategien eingesetzt. Ich verwende die drei Strategien, um die Beispiele des Korpus einzuteilen und das Vorkommen der zur Ablehnung nötigen sprachlichen Mittel zu betrachten. Im Kapitel *overtly expressed opposition* (vgl. Kapitel 2.8.1) stelle ich sieben Beispiele vor. Bei den *emerging conflicting views* (vgl. Kapitel 2.8.2) wird mit Kommentaren und Wiederholungen deutlich, dass “der Schuh drückt”, indem in zwei Erzählungen eine nicht anwesende Person indirekt kritisiert wird. In den Beispielen von *negotiating through disagreement* (vgl. Kapitel 2.8.3) verhandeln die Sprecherinnen, wie sie mit einem Problempunkt umgehen. Dabei können Aussagen der *overtly expressed opposition* parallel vorkommen. Die Einteilung in diese drei Strategien von Holmes und Stubbe (2003b) ist nicht uneindeutig sondern zeigt eine Tendenz der Gesprächssequenz an.

Neben der generellen Einteilung der Transkriptbeispiele in Strategien, analysiere ich *turn-by-turn*, wie in den Gesprächen Nichtübereinstimmung bekundet wird. Im folgenden Kapitel stelle ich das Konzept der ‘widersprechens’ von Spranz-Fogasy (1986) vor, das die pragmatischen Elemente des *doing disagreement* auf der Mikroebene systematisch einteilt. Diese Kategorien ver-

wende ich, um die sprachlichen Realisierungen von Nichtübereinstimmung zu unterscheiden.

‘widersprechen’

‘Widersprechen’ ist eine Sprechhandlung auf der Mikroebene der Sprache, mit der Nichtübereinstimmung ausgedrückt wird. Der vorangehenden Äusserung wird im folgenden *turn* eine andere Interpretation entgegengesetzt.³³ Spranz-Fogasy (1986) untersucht die verschiedenen sprachlichen Vorkommen für die Situation der Schlichtungsgespräche und definiert die verschiedenen “Techniken des widersprechens”. Für die pragmatische Analyse der Äusserung von Nichtübereinstimmung verwende ich diese Kategorien und fasse die Ergebnisse zusammen in Kapitel 3.1, wie die Techniken des ‘widersprechen’ von den Sprecherinnen in der Situation am Arbeitsplatz eingesetzt werden und welche zusätzlichen Techniken sie einsetzen, um zu ‘widersprechen’.

Spranz-Fogasy (1986: 34-35) bestimmt die Technik der **Reklamation** als eine unspezifische Zurückweisung, welche sprachlich meist als “nein” oder als eine Rückfrage geäußert wird. Wie auch die **konträre Beurteilung** erlaubt diese Technik keine *Mitigation strategies*. Beide ergeben *bald on record* Aussage und weisen den Gültigkeitsanspruch der vorhergehenden Aussage zurück – sinngemäss: “das ist nicht wahr” (Spranz-Fogasy 1986: 35-36). Die Technik der **Gegeneinschätzung** (Spranz-Fogasy 1986: 37-38) hingegen, “also da denk ich ein bisschen anders”, stellt hingegen eine Alternative in Aussicht.

³³“Wird nämlich einem Interaktionsteilnehmer das Rederecht erteilt oder bestimmt er sich selbst an einer dafür vorgesehenen Gesprächsposition als Sprecher, so kann er an dieser Stelle einer vorangegangenen Sachverhaltsdarstellung des Gegenübers seine eigene Auffassung entgegensetzen. Unter dem Aspekt der thematischen Progression ist ‘widersprechen’ nicht als Fortschreibung der Interaktion zu interpretieren. Vielmehr wird einer vorangegangenen Sachverhaltsdarstellung die Ratifikation verweigert und der damit verbundene Versuch der Verständigung über einen Sachverhalt gilt zunächst als fehlgeschlagen.” Spranz-Fogasy (1986: 16-17) Nicht näher bestimmt ist die Abfolge der Äusserungen. Die “vorangegangene Sachverhaltsdarstellung”, welche nicht bestätigt wird, kann unter Umständen in einem anderen Gespräch der Interaktionsteilnehmer behandelt worden sein. Für den situativen Kontext der informellen Gespräche muss kein direkter Anschluss erfolgen und es kann jederzeit unterbrochen werden. Vgl. Kapitel ??

Diese ist zu differenzieren von der **Alternativbehauptung** (Spranz-Fogasy 1986: 40-41), welche auf einen Sachverhalt referiert, dazu jedoch eine inkompatible Interpretation liefert. Die Technik der **Einschränkung und Erweiterung** (Spranz-Fogasy 1986: 41-43) verändert den Bezugsrahmen der vorhergehenden Aussage. Als weitere Techniken definiert Spranz-Fogasy (1986:) die **Begründung, Erläuterung, Berufung** und die der **Bekräftigung**. Diese erklären sich aus ihrer Benennung. Bei der Analyse der Transkriptbeispiele werde ich die Techniken des ‘widersprechen’ als sprachliches Mittel zum Ausdruck von Nichtübereinstimmung kommentieren und für die Gesprächssorte der informellen Kommunikation im institutionellen Rahmen erweitern.

2.6 Deeskalationsfaktoren

Eine Nichtübereinstimmung bekunden heisst, dass ein diskursives Problem entsteht, d.h. es entstehen Divergenzen auf der Sachverhalts- und der Meinungsebene (Spiegel 1995). Ein Problem gibt Anlass zum Konflikt. Nach der Terminologie von Spiegel (1995) ist die Problembehandlung der Prozess der Konfliktaustragung. Ein Konflikt kann bei unkooperativer Haltung Anlass zum Streit geben oder kooperativ gelöst werden. Mit Deeskalationstechniken (Sarter 1985)³⁴ wird ein Streitausbruch vermieden und eine Konfliktaustragung ermöglicht. Die kooperative Problembehandlung berücksichtigt die Fragestellung, “wie gehen wir die Nichtübereinstimmung an?” (Buttny 2004). Die GesprächsteilnehmerInnen verhandeln gleichzeitig das Problem und die Art und Weise, wie dieses besprochen wird.

Aus der Erläuterung der sprachlichen Mittel des vorhergehenden Kapitels

³⁴Am Beispiel eines Radiointerviews ortet Sarter (1985) folgende Konfliktvermeidungstechniken: Themenwechsel (Sarter 1985: 341), Tempuswechsel (Sarter 1985: 344), Akzentverschiebung durch Konkretisierung (Sarter 1985: 345), Akzentverschiebung durch Generalisierung (Sarter 1985: 347). Die von Sarter (1985) untersuchte Gesprächssituation ist ein Live-Interview; ein erfahrener Interviewer spricht mit zwei jungen Männern. Es handelt sich dabei nicht um eine Alltagssituation, sondern um eine mediale Inszenierung: Die Gesprächsteilnehmer versuchen das Publikum für “ihren” Meinungsinhalt zu gewinnen, die Sprecher kennen einander nicht und haben sich auf das Gesprächsthema vorbereitet.

sind mehrere Deeskalationstechniken abzuleiten: mit *Mitigation strategies* werden die FTA³⁵ möglichst vermieden. Die SprecherInnen setzen eine “Umgehungstaktik” ein, welche nicht die Aufnahme des Themas verhindert, sondern dafür sorgt, dass eine sachte Behandlung im *face-saving* Modus erfolgt.

Ein weiteres sprachliches Mittel, welches eine deeskalierende Funktion erfüllt, ist die Wahl der Personalpronomen. Die der Situation angepasste Bezeichnung des “agens” und “patiens”, ermöglicht ein bestätigende oder vage formulierte Meinungsbekundung und Adressierung bzw. Benennung der GesprächsteilnehmerInnen. Durch Agensausparung kann Kritik als Meinung einer grösseren Gruppe geäußert werden; mit der Agensbetonung wird der eigene Standpunkt versichert. SprecherInnen wählen die Formulierung als patientsaussparende Aussage und umgehen damit die direkte persönlich adressierte Kritik. Der dispräferierte Sprechakt wird somit vage gehalten, die patientsbetonende Adressierung bestimmt die adressierten Personen als nicht zur Gesprächsinteraktion zugehörig oder bestätigt die GesprächsteilnehmerInnen.

Deeskalation geschieht mittels Wiederholungen. Durch die mehrfache Thematisierung werden problematische Punkte immer wieder neu bearbeitet und somit Aussagen, welche die GesprächspartnerInnen nicht als “Problem” auffassen, dennoch verhandelt. Damit löst sich möglicher Konfliktstoff, ohne dass er als solcher bezeichnet werden muss. Das Problem wird implizit verhandelt und lediglich die Wiederholung markiert ein Nachhaken der GesprächsteilnehmerInnen. Durch den Einsatz von Wiederholungen entsteht keine “peinliche” oder “irritierende” Gesprächspause, die als Affront verstanden werden kann. Die Wiederholungen erleichtern den Einstieg in eine Erzählsequenz, in der Erklärungen und Beweggründe ausgeführt werden und möglicher Konfliktstoff beseitigt wird.

Durch die Verwendung von Referenzen muss ein “heikles” Thema nicht explizit geäußert werden und der exakte Referenzbereich wird vage gehalten. Kritische Äusserungen müssen somit nicht *bald on record* genannt werden. Dies vermeidet eine konfrontative Äusserung und erfüllt eine deeskalierende Funktion.

³⁵vgl. Brown und Levinson (1978: 68), “face threatening acts”

In ähnlicher “Umgehung” der direkten Nennung, kann die Formulierung von Nichtübereinstimmung mittels Redewiedergabe stattfinden. Die erzählte Gesprächssituation wird nachgestellt und die daraus zu ziehenden kritischen Schlüsse implizit suggeriert. In dieser Art der sprachlichen Thematisierung findet keine “Anschuldigung” statt, dennoch wird Nichtübereinstimmung bekundet.

Neben den sprachlichen Mitteln zur Deeskalation sind erfahrungs- und situationsbedingte Faktoren vorhanden: Die Gesprächssituation ist informell, die SprecherInnen haben eine Beziehungsgeschichte, in der die Streittoleranz und Streitmuster laufend ausgehandelt werden. Es ist ein Erfahrungswert der SprecherInnen, dass Streit im Büro nicht produktiv ist. Streit bietet “Erzählstoff”, der in der Weiterverbreitung das eigene *face* bestimmt. In der Kenntnis der GesprächsteilnehmerInnen über die Auswirkungen auf ihr *face* werden Streitgespräche vermieden.

In der soziologischen und philosophischen Betrachtungsweise des Konflikts konstituiert die Konfliktaustragung soziale Wirklichkeit (Briggs 1996). Der aus der Divergenz resultierende Konflikt und dessen Austragung wird wertneutral aufgefasst und als Ko-Erzählung interpretiert (Brenneis 1996, Buttny 2004). Dabei etabliert sich eine Erzählung zur Referenzerzählung und der damit assoziierte Interaktant avanciert zum “Experten” dieses Gesprächsthemas. Dadurch, dass ein/eine SprecherIn als “Instanz” sich etabliert, kann diese/dieser Problempunkte klären, Kompetenz markieren und damit die Sachlichkeit der Diskussion sicherstellen. Der Vorgang, dass sich ein/eine GesprächsteilnehmerIn mit einer Referenzerzählung “etabliert” oder die SprecherInnen sich auf eine Ko-Erzählung einigen, ist eine weitere Erleichterung der kooperativen Konfliktaustragung.

In der Regel verlaufen die untersuchten Problembehandlungen kooperativ. Sicherlich kommt in der Situation des Arbeitsalltags Streit vor – es muss jedoch angenommen werden, dass an jenen Arbeitsplätzen, wo Streit oft eskaliert, eine Aufnahmebewilligung zur Datenerhebung schwierig zu erhalten ist. Im untersuchten Korpus (vgl. Kapitel 2.7.1) ist kein Streit dokumentiert, wie die folgende Analyse der Konfliktsituationen zeigt.

2.7 Einleitung: Methodisches Vorgehen

2.7.1 Allgemeine Bemerkungen

Korpus

Für die Erstellung des Korpus' verwende ich das in Kapitel 1.12.1 beschriebene Datenmaterial. Es ist bereits für "neutrale" Forschungsfragen schwierig, die Aufnahmebewilligung eines Betriebs und dessen MitarbeiterInnen zu erhalten – selbst wenn Anonymität zugesichert wird. Die Erhebung von Daten mit Fokus auf Nichtübereinstimmung der Interaktanten ist problematisch. Konflikte aufzuzeichnen, die in Streit ausbrechen, ist eine Herausforderung, besonders in einem professionellen Umfeld. Ein Betrieb legt nicht offen, dass Konflikte vorkommen und die beteiligten Interaktanten werden die Aufnahmen nicht begrüßen. Ein "vergiftetes" Arbeitsklima enthält mit Sicherheit eskalierende Konflikte.

Im vorliegenden Datenmaterial, werden die Konflikte kollaborativ behandelt. Wie dies sprachlich umgesetzt wird, zeigen die von mir untersuchten Gesprächssituationen. Die Aufnahmen stammen von der sequenzanalytischen Bestimmung der informellen Kommunikation. Nach der sequenzanalytischen Bearbeitung der Daten habe ich im Gesprächsinventar der Aufnahmen gezielt Gespräche gesucht, bei denen unterschiedliche Ansichten geäußert werden, oder eine Anfrage abgewehrt wird.

Konfliktpotential zu orten ist nur indirekt möglich. Die Bestimmung der Transkriptstellen mit Nichtübereinstimmung war schwierig – im Korpus kommen keine persönlichen Angriffe vor, die leicht zu bestimmen wären. Sehr häufig wird indirekt Kritik geübt und die Divergenzen sind "getarnt". Undeutliches Sprechen oder Hintergrundgeräusche erschweren das eindeutige Verständnis einzelner Passagen. Zur Auswahl der Transkriptstellen habe ich im Gesprächsinventar jene Notationen gewählt, in denen die Sprecherinnen unterschiedliche Standpunkte vertreten. Erst anschliessend habe ich bestimmt, welche Art Nichtübereinstimmung geäußert wurde, sei es als Mei-

nungsverschiedenheit, Abwehr, Widerspruch oder Kritik. Die Definition dieser Termini erfolgt in in der Analyse.

In sieben Gesprächen der Aufnahmen konnte ich verschiedene Arten von Nichtübereinstimmung nachweisen, anhand von 15 Transkriptbeispielen werde ich die sprachlichen Mittel vorstellen, welche die Sprecherinnen zur *doing disagreement* anwenden. Nur an wenigen Stellen werden Kritik oder Vorwürfe explizit ausgedrückt, oftmals wird mit Kommentaren und Wiederholungen deutlich, dass “der Schuh drückt”, z.B. wird in zwei Erzählungen eine nicht anwesende Person indirekt kritisiert. Da keine eskalierenden Konflikte vorkommen, lautet die Untersuchungsfrage, welche deeskalierende Mittel die Sprecherinnen einsetzen, um Nichtübereinstimmung zu äussern.

Methodisches Vorgehen

Für die sprachliche Analyse halte ich mich an die methodologischen Leitlinien der Gesprächsanalyse von Deppermann³⁶. Ich unternehme eine systematische Betrachtung und verwende dazu die Parameter zur Analyse der Transkripte nach Deppermann (1999). Im folgenden Kapitel 2.7.2 erörtere ich die Kategorien für die untersuchten Gespräche. Das heisst ich paraphrasiere die Transkriptbeispiele und füge eine Handlungsbeschreibung bei, ich betrachte die Äusserungsgestaltung und Formulierungsdynamik, mache eine Kontextanalyse und untersuche wie das Timing verläuft. Bei der detaillierten Analyse im Kapitel 2.8 beschreibe ich die Folgeerwartungen und die interaktiven Konsequenzen. Die Sequenzanalyse und die Ablaufmuster untersuche ich für die Textsorte der informellen Kommunikation im Allgemeinen in Kapitel 1.12.

³⁶Deppermann stellt folgende Richtlinien zur Analyse der Gespräche auf:

- Sozusagen soweit als möglich auf die Aktivitäten der Gesprächsteilnehmer zu stützen,
- Zu zeigen, dass seine Interpretationen mit den Details des interaktiven Geschehens lückenlos vereinbar sind,
- Zu explizieren, dass und wie die Äusserungen der Gesprächsteilnehmer im Sinne seiner Aussagen interpretiert werden können. [Deppermann(1999: 51)]

2.7.2 Sprachliche Analyse

Paraphrase und Handlungsbeschreibung

Die sieben Gespräche, aus denen zum Teil mehrere Transkriptbeispiele stammen, haben eine je unterschiedliche Sprecherzusammensetzung. Das Korpus enthält verschiedene Gesprächssorten wie Diskussionen, Anweisungen, Bit-ten, Besprechungen und eine Rüge³⁷. Ich stelle jedes der Gespräch kurz vor, damit die Transkriptbeispiele in einen Zusammenhang gestellt sind und be- ginne mit den beiden längsten Gesprächen:

Die meisten Transkriptbeispiele entnehme ich dem Gespräch **“Sitzungsdis- kussion”**; in wechselnder Zusammensetzung besprechen vier Sprecherinnen ein Traktandum (Tagesordnungspunkt) aus einer Sitzung derselben Woche. Diese ist für den Freitag der Woche der Aufnahmen anberaumt. Es geht um die Einführung eines Dossierkontrollprogramms³⁸ und die Sprecherinnen wurden aufgefordert, ihre Wünsche an das Programm in der Sitzung einzu- bringen. Das Gespräch beginnt nach einer ausführlichen Urlaubserzählung (7 min). Es findet ein Übergang statt zu einer Gruppendiskussion, die 38 min dauert. Das Thema der Diskussion ist kontrovers, da die Effizienz der Einführung eines Dossierkontrollprogramms in Frage gestellt wird. Die Spre- cherinnen müssen aber im Laufe des Gesprächs erkennen, dass die Einführung eine beschlossene Tatsache ist. In rekurrierenden Schleifen werden die einzel- nen Subthemen “Abwehr gegen die Neuerung”, “einzubringende Vorschläge”, “Wünsche an das Programm”, die “Folgen der Einführung” und der “Termin der Sitzung” behandelt.³⁹

Im Zentrum der Diskussion dieses Gesprächs steht die “Effizienzfrage”, die auch als Hauptargument herangezogen wird.⁴⁰ Befürworterinnen und Geg- nerinnen der Einführung des Dossierkontrollprogramms beanspruchen beide,

³⁷Die Definition dieser Gesprächssorten folgt anhand der Analyse)

³⁸Mit einem Dossierkontrollprogramm können die Bewerbungen für die Stellenanzeigen erfasst werden und ihr jeweiliger Status verfolgt werden. Die Abteilung in der die Aufnah- men erhoben wurde war die Personalabteilung.

³⁹Vgl. Transkripte S. 116, 124, 129, 134, 137, 148, 161

⁴⁰Gespräch “Sitzungsdiskussion”, Tier 240: “t frag isch eifach öbs effizienter isch”

dass sie eine effiziente Lösung suchen. Dass diese Einführung eine Erleichterung für den Arbeitsprozess bedeutet, wird von zwei Sprecherinnen bestritten.⁴¹ mit den Meinungsäußerungen “nöd effizient”⁴² und “finds eifach nöd en effizienzsteigerig ESO wenns [...]”.⁴³ Während eine dritte Sprecherin das Dossierkontrollprogramm erläutert und verteidigt.⁴⁴ Die Diskussion “endet” gewissermassen mit der Aussage, dass man es mal versucht und schaut, ob es länger dauert (diese Aussage ist nicht neutral formuliert, es wird als wahrscheinlich erachtet, dass es länger dauert).

Im zweiten Gespräch längerer Dauer, der “**Weitergabe**”, besprechen zwei Mitarbeiterinnen die Übergabe von Dossiers (Akten, Unterlagen), d.h. was das weitere Vorgehen bei den einzelnen Bewerbungskandidaten ist. In chronologischer Reihenfolge erzählt die Sprecherin den Ablauf des Bewerbungsprozess der einzelnen Kandidaten, sie teilt Hintergrundinformationen wie beispielsweise wer welchen Eindruck hinterlassen hat und welche Besonderheiten zu beachten sind. Dabei wird sie unterbrochen durch Telefonanrufe oder Anfragen von Kolleginnen. Die beiden Sprecherinnen schweifen ab vom Thema (Ferienvertretung und Abgabe dieser Bewerbungsdossiers) und sinnieren über ihren Arbeitsalltag im Allgemeinen und der stattfindenden Arbeitsabläufe.⁴⁵

In beiden Gesprächen von mittlerer Dauer ist das empraktische Merkmal gut belegbar, z.B. im Gespräch “**Adresse**”.⁴⁶ Die Sprecherin erkundigt sich nach einer Adresse. Die Bittstellerin handelt aus (*negotiating through disagreement*), wie sie eine solche Anfrage stellen sollte. Gleich im Anschluss wird ihrer Bitte Folge geleistet und ihre Arbeitskollegin beginnt sogleich die Suche nach der gewünschten Adresse und kommentiert dabei ihr Vorgehen. Als Gesprächsabschluss bedankt sich die Sprecherin für die erhaltene Adresse. Das Gespräch kommentiert die Arbeitshandlung.

⁴¹Gespräch “Sitzungsdiskussion”, Tier 200: “effektivi erliechterig”

⁴²Gespräch “Sitzungsdiskussion”, Tier 203, 211

⁴³Gespräch “Sitzungsdiskussion”, Tier 234

⁴⁴Gespräch “Sitzungsdiskussion”, Tier 238: “wott er en effizienti sach wont das züg chasch ietue jederziit weisch wo di war isch und für über seriebrief chasch abhandle”

⁴⁵Vgl. Transkripte S. 140, 151, 153

⁴⁶Vgl. Transkript S. 165

Mit derselben Schlussequenz, einer Verdankung, endet das Gespräch **“Formular”**.⁴⁷ Nach der Gesprächseröffnung mit einer Unmutsäußerung erhält die Sprecherin Hilfestellungen ihrer Kollegin zum Vorgehen. Die Bearbeitung des Formulars wird ihr erklärt und bei jeder Äußerung ihrer Fehlannahme, wird sie korrigiert und erhält eine Erklärung. Erst nach mehrmaligen Nachhaken akzeptiert sie die Begründung und das Gespräch endet. Dieses Transkriptbeispiel besteht aus mehreren Ausschnitten des Gesprächs.

Die folgenden drei Gespräche sind sehr kurz und daher zeigt das Transkriptbeispiel die vollständige Interaktion. Im Gespräch **“Abgemeldet”**⁴⁸ rügt eine Sprecherin ihre Kollegin: Sie wirft ihr vor, dass sie sich nicht vorgängig bei ihr abgemeldet habe. Aus dem Gesprächszusammenhang ist zu erkennen, dass die Sprecherin deswegen in die Besprechung ihrer Kollegin geplatzt ist. Mit ihrem Vorwurf rechtfertigt sie ihre Störung damit, dass sie nicht informiert wurde. Eine dritte Sprecherin kommentiert das Gespräch.

Bei der Interaktion **“Kurzfrage 9.41”**⁴⁹ handelt es sich um die kurze Bitte, ob die Sprecherin das Telefon hüten könne. Nach kurzem Zögern sagt sie zu. Im dritten kurzen Gespräch **“Februar”**⁵⁰ ist das empraktische Thema eine detaillierte Arbeitsanweisung und der Kommentar, dass die Aufgabe weiter ausgearbeitet werden soll: “moll tun doch no chli baschtle”.⁵¹ Das Gespräch beginnt mit der Frage “aso mit dem zwei meinsch du de februar chasch nüme februar schriibe”. Dies werte ich als implizite Kritik der Nachlässigkeit. Die Nichtübereinstimmung besteht darin, dass die Sprecherin kritisiert, dass der Monatsnamen abgekürzt wird⁵².

⁴⁷Vgl. Transkript S. 155

⁴⁸Vgl. Transkript S. 144

⁴⁹Vgl. Transkript S. 163

⁵⁰Vgl. Transkript S. 158

⁵¹Gespräch “Februar”, Tier 11, Transkript S. 158

⁵²Gespräch “Februar”, Tier 0, Transkript S. 158

Äusserungsgestaltung und Formulierungsdynamik

Die Sprecherinnen äussern Nichtübereinstimmung vorwiegend in kurzen Sätzen mit einer Adressierung wie “weisch”, “gäll”, “du” oder “ihr”. Oftmals sind die Satzkonstruktionen in ihrer Kürze elliptisch.⁵³ In der Analyse der Transkriptbeispiele stellte ich fest, dass Proformen, Wiederholungen und konjunktivische Formulierungen häufig verwendet werden. Diese sprachlichen Merkmale erläutere ich detailliert in Kapitel 3.

Gesprächsübergreifend ist bei der Analyse der Transkriptbeispiele auffällig, dass deutlich gesprochen wird und an vereinzelt Stellen lauter gesprochen wird, um das Rederecht zu erhalten oder um eine Aussage zu betonen. Die Äusserungsgestaltung lässt keine längeren Pausen zu. Die Sprecherinnen verwenden stilistische Mittel wie Ironie und rhetorische Figuren. Sie sind emotional am Gespräch beteiligt; der Grad variiert, je nachdem wie stark die Sprecherin vom Thema des Gesprächs in ihrer Arbeitserledigung betroffen ist. Im Gespräch “Sitzungsdiskussion” erörtern die Sprecherinnen, dass die Diskussion nicht für alle Gesprächsteilnehmerinnen dieselbe Relevanz hat. Sie besprechen explizit, inwiefern das behandelte Thema sie betrifft. Ihre Betroffenheit wird “quantifiziert”, indem sie angeben, wieviele einzelne Dossiers (Bewerbungsunterlagen) sie in das Programm einpflegen müssen. In den Aufnahmen ist hörbar, dass die prosodische Gestaltung der Sprecherinnen sich unterscheidet, je nach dem wie sehr sie unmittelbar vom Thema betroffen sind.

Zur Äusserungsgestaltung im Gespräch “Weitergabe” ist zu bemerken, dass eine schriftliche Grundlage vorhanden ist: Die Dossiers, die einzeln abgehandelt werden. Diese Tatsache prägt den Verlauf der Interaktion insofern, als eine chronologische Erzählung entsteht. In den beiden längeren Gesprächen “Sitzungsdiskussion” und “Weitergabe” ist jeweils eine der Sprecherinnen die Expertin und beantwortet die meisten Fragen. Im Gespräch “Sitzungsdiskussion” ist Sprecherin C die Verantwortliche für dieses Traktandum (Tagesordnungspunkt) der Sitzung und kennt daher alle Vorgaben.

⁵³Vgl. Kapitel 2.7.2

Die anderen Sprecherinnen sind jedoch jeweils Expertinnen für ihr Gebiet. Dies zeigt sich, weil die Sprecherinnen stellvertretend für ihre Kolleginnen “Inputs” an die Sitzung einbringen möchten.

Die Positionierung als Expertin geschieht im Gespräch “Weitergabe” bei der Übergabe der Dossiers wegen Ferienabwesenheit. Sprecherin A ist die Übergebende und kennt daher die Dossiers aus erster Hand. Sprecherin B soll zwischenzeitlich die Arbeitshandlungen weiterführen und nimmt daher Instruktionen an. Sie bekundet Aufmerksamkeit und hört aktiv zu. In der Gesprächssituation dominiert Sprecherin A mit langen Gesprächsbeiträgen während Sprecherin B sich nur mit kurzen Einwüfen und Bestätigungen äussert. Im zweiten Teil des Gesprächs wechseln die Rollen der Sprecherinnen; es folgen langen Beiträge der Sprecherin B, da sie das Thema wählt und ihre Nachfragen stellt.

Auch in den kürzeren Gesprächen kristallisiert sich jeweils eine Sprecherin als “Expertin” heraus: Bei der Anfrage “Adresse” kommentiert die Sprecherin ihre detaillierte Suche, bei der Arbeitsanleitung “Formular” begründet die Sprecherin kompetent, weshalb die Annahme ihrer Kollegin falsch ist; beim Auftrag “Februar” macht die Sprecherin konkrete Angaben, wie sie es haben will und zeigt so ihren Expertinnenstatus in der Gestaltung der Story. Die jeweils als “Expertin” bezeichnete Person kann je nach Thema wechseln, sie entwickelt ihren Status, indem sie die meisten Fragen beantwortet oder zusätzliche Informationen gibt. Im Laufe eines Gesprächs etabliert somit eine Sprecherin ihre Position. Dies entspricht der Betrachtung des Konflikts als Ko-Erzählung: Es entsteht eine Referenzerzählung.

Die Gespräche werden von den Sprecherinnen als *Story* inszeniert: z.B. “erzählt” eine Sprecherin der anderen von den Dossiers, welche sie bearbeitet.⁵⁴ Durch die Formulierung als Erzählung kann Sprecherin A die Details des Dossiers schildern. Sie nennt dabei systematisch, welche Kandidaten welche Vorzüge und Nachteile haben und welche Personalverantwortlichen welche Meinungen zu den Kandidaten haben. Durch die Verwendung von Stilmitteln wie Redewiedergabe, ist die Informationsmenge für Sprecherin

⁵⁴Gespräch “Weitergabe”

B einfacher zu behalten. Dass Sprecherin A aktiv ein Erzählschema verfolgt, kündigt sie selbst wörtlich an: “verzells dir eifach einisch”⁵⁵ und “aber das du eifach einisch weisch di näme scho mal ghört”.⁵⁶ Das “einisch” könnte man als “einfach so einmal” oder “nur so” verstehen. Der Inhalt muss nur “einisch”, d.h. “einmal” erzählt werden, damit ein Eindruck entsteht und nicht alle Details behalten werden müssen. Die Erzählung basiert auf möglichst grosser Vollständigkeit. Durch die zusätzlichen Hintergrundinfos wie “aso weisch s isch s isch au no e flotte aso s isch e so”⁵⁷ werden die vielen einzelnen Fakten für die Zuhörerin B plastischer und besser verständlich.

Die Einbettung von Information in eine Erzählung findet bei Gesprächen von mittlerer und längerer Dauer statt. Im Gespräch “Sitzungsdiskussion” ist die Erzählung gesprächseinleitend; die Sprecherin rekapituliert ihre Ferienwoche. Auf der sprachlichen Ebene des Ausdrucks verwenden die Sprecherinnen unterschiedliche Arten von berufsspezifischen Termini. Dies ist zum einen Fachsprache in Bezug auf das Bewerbungsverfahren wie: “t absag [...] s iladigsdatum”⁵⁸, “ableit”⁵⁹, “hundert sätz”⁶⁰, “de erscht tag brief de brief unterlagen nachfordere”⁶¹, “uswertig”⁶². Im Gespräch “Weitergabe” werden verschiedene Ausdrücke von Prozessen und fachspezifische Sprache verwendet. Die eingehenden Bewerbungsunterlagen werden mit “dossiers” bezeichnet und der eine Kandidat “hett sich aber im gspräch nöd so guet verkauft”.⁶³ Dies soll ausdrücken, dass der Kandidat im Bewerbungsgespräch nicht gegläntzt hat. Des Weiteren kommt der Ausdruck “eingehen” und “überbrücken” vor, was in diesem Zusammenhang heisst, dass der Kandidat die Stelle verlässt und

⁵⁵Gespräch “Weitergabe”, Tier 139

⁵⁶Gespräch “Weitergabe”, Tier 186

⁵⁷Gespräch “Weitergabe”, Tier 92

⁵⁸Gespräch “Sitzungsdiskussion”, Tier 160

⁵⁹Gespräch “Sitzungsdiskussion”, Tier 168

⁶⁰Möglicherweise sind Datensätze gemeint. Gespräch “Sitzungsdiskussion”, Tier 179

⁶¹Gespräch “Sitzungsdiskussion”, Tier 185

⁶²Gespräch “Sitzungsdiskussion”, Tier 191

⁶³Gespräch “Weitergabe”, Tier 260

nur als Zwischenlösung angestellt wird: “wänn er denn eventuell au würd iigaa dänn hä mer eifach überbrückt öbs glücklich isch oder nöd aber”.⁶⁴

Ebenfalls kommen Akronyme wie “pm”⁶⁵, für “Personal Management Abteilung” oder “iap”⁶⁶, als Abkürzung für “Institut für Angewandte Psychologie” vor (beides als einzelne Buchstaben ausgesprochen). Die allgemeinen Fremdwörter haben meist einen Zusammenhang mit den Microsoft Office Applikationen. Im Gespräch “Sitzungsdiskussion” wird ausgiebig über den Word Serienbrief diskutiert. Die Meinung der beteiligten Sprecherinnen spiegelt am besten die Aussage “seriebrief das isch mischt”⁶⁷ wider. Interessant ist, wie die Sprecherinnen den Neologismus Serienbrief mit Verbformen in Verbindung stellen, es gibt keine konsistente Formulieren. Die verwendeten Kombinationen sind: Serienbrief einrichten oder machen können, im Serienbrief eingeben, über Serienbrief abhandeln, eine Verknüpfung in den Serienbrief machen.

Die Formulierungsdynamik der Gespräche zeigt eine hohe Reziprozität der Sprecherinnen in Form von direkten Anschlüssen mit Aufnahme desselben Wortes der Vorrednerin. Dies ergibt “adjacency pairs” (Levinson 1983: 303 f.) als kleinste Einheit von je einem *turn* jeder Sprecherin, bei der ein *turn* die Replik auslöst und die beiden *turns* funktional verwandt sind. Ein weiterer Beleg der starken Reziprozität ist das Phänomen “Duetting”,⁶⁸ bei dem eine Sprecherin den Satz der anderen ergänzt.⁶⁹ Das aktive Feedbackverhalten der Sprecherinnen ergibt einige *overlaps*.⁷⁰

Kangasharju (2002: 1448) weist auf das unterschiedliche Gesprächsverhalten hin bei *disagreement* in “multiperson settings” im Vergleich zu “one-on-one”

⁶⁴Gespräch “Weitergabe”, Tier 254

⁶⁵Gespräch “Sitzungsdiskussion”, Tier 98

⁶⁶Gespräch “Sitzungsdiskussion”, Tier 184, 185

⁶⁷Gespräch “Sitzungsdiskussion”, Tier 353, 354

⁶⁸Dieses Gesprächsverhalten nennt Coates (1996: 118) “Jointly constructed utterances” und bezeichnet es als häufig bei “friendly talk” unter Frauen. Vgl. Kapitel 2.7.2

⁶⁹Vgl. Transkriptbeispiel “Aber sie diskutieren es nie aus”, S. 140

⁷⁰Das häufige Vorkommen von *overlaps* erklärt Coates (1996: 133) mit dem Begriff “collaborative floor”, vgl. Kapitel 2.7.2.

disagreements. Sie untersucht anhand von 25 Sitzungen,⁷¹ wie opponierende Allianzen unter den GesprächsteilnehmerInnen gebildet werden. Dabei stellt sie als charakteristisch für die Gesprächssituation mit mehreren Teilnehmern fest, dass die Möglichkeit besteht, für einen längeren Zeitabschnitt zu schweigen oder lediglich nonverbal zu agieren. Ohne die zusätzlichen Informationen von Bildmaterials kann ich nicht festlegen, ob gewisse InteraktantInnen nonverbal teilnehmen. Durch die Aufnahmen ist nicht verfolgbar, wer im Raum anwesend ist. Im Korpus sind drei Gespräche (“Sitzungsdiskussion”, “Abgemeldet”, “Februar”) enthalten mit mehreren sich verbal äussernden Teilnehmern. Die Sprecherinnen beziehen Position zum Gesprächsthema oder kommentieren die Interaktion. Die übrigen vier Gespräche sind dyadisch. Dennoch besteht für diese Gespräche die Möglichkeit, dass sie unterbrochen werden. Dies geschieht beispielsweise im Gespräch “Weitergabe”: In den verwendeten Sequenzen sind nur zwei Sprecherinnen dokumentiert. In der gesamten Interaktion finden aber mehrere Unterbrechungen statt: durch Telefonanrufe und durch den Chef, der sich bei den Sprecherinnen abmeldet. Für die informellen Gespräche ist es charakteristisch, dass Unterbrechungen und Einmischungen wie Kommentare von weiteren Anwesenden vorkommen können. Die Auswirkungen der Gesprächsumgebung und der Zusammensetzung der Gesprächsteilnehmerinnen erläutere ich im folgenden Kapitel.

Kontextanalyse

Für die ausgewählten Gespräche gilt dieselbe Gesprächssituation wie in Kapitel 1.12.1 beschrieben. Da in der Abteilung vorwiegend Frauen arbeiten, werden alle Sequenzen der Transkriptbeispiele ausschliesslich von Sprecherinnen realisiert. Holmes und Stubbe (2003c: 584) untersuchen den “Community of Practice”⁷² des “‘Feminine’ Workplace” und stellen fest: “the overall ef-

⁷¹Die Studie basiert auf Filmaufnahmen von *meetings* einer finnischen Kommission mit sechs Fachpersonen unterschiedlichen Hintergrunds, die Richtlinien für die Fusion zweier staatlicher Behörden erarbeiten.

⁷²Holmes (2006b: 13) erklärt die Verwendung des Konzepts *Community of Practice* mit der Definition von Eckert und Mac Connell-Ginet (1992: 464): “an aggregate of people who come together around mutual engagement in an endeavor. Ways of doing things, ways of

fect is one of high-energy, good-humored, friendly interaction, with many of the features of “all-together-now” talk identified by Coates (1988, 1996) in describing the talk of women friends.” Diese Merkmale lassen eine hohe Kooperativität erwarten. Wie in einer ’femininen’ Arbeitsplatzkultur *disagreement* formuliert wird, führen die Autorinnen wie folgt aus:

Directness, it appears, is generally appropriate in meeting when giving instructions to subordinates about routine tasks within their area of responsibility. However, these women tend to use a much less confrontational and more ameliorative style when dealing with problems on a one-to-one basis, when the task is more complicated, or when criticism of an individual is implied. In such cases, mitigation and indirectness are more often evident, even where this might appear to be a less immediately efficient style. [Holmes / Stubbe (2003c: 594)]

Die im oben genannten Zitat gelisteten charakteristischen Vorgehensweisen von Frauen am Arbeitsumgebungen mit hohem Frauenanteil kann ich exemplarisch anhand der Transkriptbeispiele des Korpus’ belegen:

- Die direkte Art, Anweisungen zu formulieren, zeigt das Gespräch “Februar”. Die Sprecherin stellt ihre Anforderungen ausführlich und explizit.⁷³
- Im Gespräch “Adresse” insistiert die Sprecherin auf ihrer Anfrage - ohne zu konfrontieren. Mit der zweifachen Wiederholung einer Beschwichtigung umgeht die Sprecherin die explizite Kritik, die sie mit ihrer Nachfrage auslöst.⁷⁴
- Die Erzählung eines Vorgangs mit impliziter Kritik einer Kollegin wird im Gespräch “Weitergabe” deutlich. Diese Sequenz wird in Redewiedergabe erzählt und stellt die Situation lediglich nach, ohne den offensichtlichen “Faux-pas” zu benennen.⁷⁵

talking, belief, values, power relations - in short, practices - emerge in the course of this mutual endeavor. As a social construct, a CofP is different from the traditional community, primarily because it is defined simultaneously by its membership and by the practice in which that membership engages.”

⁷³Vgl. Kapitel 2.8.1, s. Transkript 2.1, S. 116

⁷⁴Vgl. Kapitel 2.8.3, Transkript 2.15, S. 165

⁷⁵Vgl. Kapitel 2.8.2, s. Transkript 2.10, S. 153

Die Beschreibung des *Community of Practice* eines *'feminine' workplace* nach Holmes und Stubbe treffen auf das untersuchte Korpus zu. Mangels eines Vergleichs mit Aufnahmen von Gesprächen mit Männern und Frauen und mit nur Männern kann ich keine Aussage machen, in welcher Intensität die Charakterisierung zutrifft. Für die Einordnung der Gespräche in den Kontext von informellen Gesprächen unter Frauen stelle ich die Kriterien vor, welche Coates (1996) verwendet.

Als typisch für die Gespräche von mehreren Sprecherinnen identifiziert Coates (1996: 117ff.) auf der Mikroebene der Sprache verschiedene linguistische Mittel, wie "friendly talk", d.h. spontane, improvisierte Gespräche. Zum einen geschieht dies mit "Duetting",⁷⁶ bei der eine Sprecherin die angefangene Aussage einer weiteren Sprecherin komplettiert. Als Konsequenz dessen kommen ebenfalls häufig Ellipsen vor, da bei manchen Satzanfängen die Fortsetzung nicht aufgenommen wird.⁷⁷ Ein weiteres Phänomen laut Coates (1996: 124ff.) ist das gemeinsame Suchen eines Ausdrucks, bei dem die Interaktantinnen Vorschläge machen. Dies kann als *duetting* mit mehr als zwei Teilnehmerinnen bezeichnet werden. Paralleles Sprechen im *overlap* erklärt Coates (1996: 133) mit dem Begriff "collaborative floor". Dieser *floor* ist als eine gemeinsame Konstruktion aller Sprecherinnen zu verstehen, die mit bestätigendem Feedbackverhalten oder "minimal responses".⁷⁸ Sie beteiligen sich am Gespräch während des *turns* einer Sprecherin. Die Platzierung dieser Bestätigungen kann sowohl gegen das Ende des *turns* wie auch als Zwischeneinwurf geschehen. Bei erzählerischen *turns* ist ein weniger häufiges Vorkommen dokumentiert (Coates 1996: 145). Als besonders wichtige Komponente für Gespräche unter Frauen nennt Coates (1996: 145) "Lachen". Dieses ist am Ende eines Beitrags, begleitend oder als Reaktion auf eine Aussage feststellbar und hat verschiedene Funktionen: Belustigung, Überraschung, Erschrecken, Sympathie oder Katharsis. Lachen ist ein Bestandteil des *collaborative floors* indem die Gesprächsteilnahme signalisiert wird, ohne eine Aussage produzieren zu müssen (Coates 1996: 146). Ein letzter Punkt, den

⁷⁶Coates (1996: 118) "Jointly constructed utterances"

⁷⁷Coates (1996: 122) führt dazu den Begriff "Incomplete utterances" ein.

⁷⁸Coates 1996: 142

Coates (1996: 151) erörtert, ist die Betrachtung der Gespräche als “talk as play”, mit dem Ziel, dass die Pflege der sozialen Beziehungen wahrgenommen wird und unter Berücksichtigung, dass “wie” etwas gesagt wird ebenso wichtig ist, wie “was” gesagt wird, womit die Wichtigkeit des gemeinsamen *collaborative floors* für das Gespräch ausgeführt wird. Diese Charakteristika kann ich für das vorliegende Datenmaterial bestätigen.

Timing

Wie zuvor ausgeführt, ist diese Gesprächssituation mit *collaborative floor* zu beschreiben. Der Sprecherwechsel verläuft in der Regel glatt, d.h. es gibt keine längeren *overlaps*. Die Passagen in denen gleichzeitiges Sprechen stattfindet, sind geprägt durch das Vorkommen von aktivem Feedbackverhalten. Dass Interesse und Rückmeldungen auffallend häufig vorkommen, ist ein Merkmal für Gespräche unter Frauen dar.⁷⁹ Nur bei drei *turns* aller Transkriptbeispiele kommt kompetitive Überlappung vor. Dies geschieht wenn die Sprecherin versucht das Rederecht zu erlangen oder zu behalten, indem sie Einwürfe in den Gesprächsbeitrag der Sprecherin macht. In der Regel ergreifen die Sprecherinnen das Rederecht in Selbstwahl.

Die Sequenzen von Nichtübereinstimmung sind von unterschiedlicher Dauer. Die Sprecherinnen äussern *disagreement* über wenige *turns* hinweg⁸⁰ bis hin zum mehrfachen Aufgreifen problematischer Aspekte innerhalb eines Gesprächs.⁸¹ Diese Feststellung teilt Kangasharju (2002: 1449) für das von ihr untersuchte Korpus:

In principle a disagreement may be visible only for the length of one turn, or even for a shorter time (such as the length of a headshake), or it can be operative for a whole encounter. The length of the disagreement sequences in the present database varies between a few turns and about 15 min. [Kangasharju (2002: 1449)]

⁷⁹Vgl. Coates (1996: 133)

⁸⁰Z.B. Gespräch “Kurzfrage 9.41”

⁸¹z.B. Gespräch “Sitzungsdiskussion” mit den Transkriptbeispielen S. 116, 124, 129, 134, 148, 137, 161

Nichtübereinstimmung erscheint somit als punktuelles sowie als andauerndes sprachliches Phänomen. In der folgenden Analyse stelle ich unterschiedliche Transkriptbeispiele aus Konfliktgesprächen vor. Dabei handelt es sich um Ausschnitte aus einer längeren Diskussion und um mehrere kurze Interaktionen.

2.8 Analyse

Anhand von Transkriptausschnitten zeige ich, wie die Sprecherinnen Nichtübereinstimmung sprachlich umsetzen und unterteile die Transkriptbeispiele nach den Strategien von Holmes und Stubbe (2003b) in die Kategorien *overtly expressed opposition*, *emerging conflicting views* und *negotiating through disagreement*.⁸² Anschliessend weise ich auf die sprachlichen Besonderheiten hin und untersuche die verwendeten sprachlichen Mittel. Mit den verschiedenen Herangehensweisen, die ich im vorhergehenden Kapitel erläutert habe, decke ich die unterschiedlichen Ebenen ab, in denen Nichtübereinstimmung bekundet wird. Im Kapitel 3 fasse ich die Ergebnisse der einzelnen Punkte zusammen.

2.8.1 *Overtly expressed opposition*

In diesem Kapitel gehe ich ausführlich auf die Transkriptbeispiele des Gesprächs "Sitzungsdiskussion" ein. Die Zusammenfassung der gesamten Interaktion ist in Kapitel 2.7.2 nachzulesen. Für das Kontextverständnis sind die Ausschnitte chronologisch angeordnet. Die Gesprächssorte ist eine Diskussion mit planerischem Charakter. Dieser wird durch die Wahl der Formulierungen belegt. Häufig werden Szenarien mit der Verwendung von konjunktivischen Konstruktionen entworfen, die sich wie folgt zusammensetzen: "wenn" x passiert, "dann" hat dies die Konsequenz y. Das Gespräch wird von mehreren wechselnden Teilnehmerinnen geführt.

In den beiden letzten Beispielen findet *overtly expressed opposition* im Verlauf eines kurzen Gesprächs (s. Kapitel 2.8.1) und im Zusammenhang einer längeren Besprechung zweier Sprecherinnen (s. Kapitel 2.8.1) statt.

"Das machen wir nicht"

Das Beispiel 'Das machen wir nicht' (s. Transkript 2.1, S. 116) entspricht der Strategie *overtly expressed disagreement* aufgrund der direkten ablehnenden

⁸²Vgl. Kapitel 2.5

[62]

	80	81
A [v]	das mached mir nöd het mir t'E gseit ich erfass im fall sicher nöd zweihundert	
B [v]	xxx	
D [v]		

[63]

	..	82	83	84
A [v]	dossierich	das mach ich nöd hey da bin ich fall hey da schafft eine alei di chönd		
A [nv/pv]		leise		
B [v]		sss		
B [nv/pv]		lachen		
C [v]		het de n		
C [nv/pv]		leise		
D [v]		was sölls		

[64]

	..	85
A [v]	de öpper astelle won das macht für euse bereich	
C [v]	ja went den t'adresse musch igä	

[65]

	..	86	87	88
A [v]		ich weiss nöd xxx	nei aber de chönds	
A [nv/pv]		schliesst lachend		
C [v]	zum nei xx	aber eifach	säg das ja nöd z lut	

[66]

	..	89 [61.]
A [v]	aber das mach ich nüme de mus ich öpper ha wo mir hilft bi so sache	
C [v]	es git scho	

Aussage “das mached mir nöd”.⁸³ Dabei ist zu bemerken, dass die Verantwortung dafür einer dritten Sprecherin (“E”) zugesprochen wird⁸⁴ und damit als Redewiedergabe⁸⁵ einer dritten Sprecherin ausgesagt wird.

Diese Aussage geschieht *bald on record*. Dennoch ist es als agensaussparende ‘wir’-Konstruktion geäußert, so dass die Verantwortung für die Weigerung nicht auf die Sprecherin allein fällt. Im direkten Anschluss wird klar, dass die Sprecherin selbst die ablehnende Haltung ihrer Kollegin teilt, besonders, weil sie die Aussage beinahe wörtlich und agensbetont wiederholt: “das mach ich nöd”.⁸⁶ Agensaussparung und Agensbetonung treten hintereinandergereiht auf, d.h. in der ersten Instanz wird die direkte Nichtübereinstimmung “abgelenkt”. Erst nachdem sie sich auf Sprecherin E berufen hat, äussert Sprecherin A ihre ablehnende Meinung explizit. Dabei referiert sie mehrmals mit der Proform “das”, welche nur mit Kontextwissen zu erschliessen ist. Die Sprecherin betont, in welchem ausgeprägten Mass⁸⁷ sie von dieser Einführung betroffen ist. Damit positioniert sie sich als wichtige Gesprächsteilnehmerin. Sie verwendet für den Ausdruck ihrer *disagreement* verschiedene sprachliche Mittel, die ich einzeln in den folgenden Unterkapiteln vorstelle.

Es kommen mehrfache Wiederholungen unterschiedlicher Art vor (s. Transkript 2.1, S. 116). Besonders auffällig ist die Wiederholung von Personalpronomina: Sprecherin A äussert sich stark agensbetont, indem sie “ich” in jedem *turn* wiederholt.⁸⁸ Dies geschieht, weil sie mehrmals ansetzt, um zu sagen, dass sie bei der Einführung des Dossierkontrollprogramms eine Hilfskraft benötige, um die Dossiers einzugeben.

Eine weitere Wortwiederholung ist die der Partikel. Die Rekurrenz “hey da” hat eine appellative Komponente und kommt aufgrund einer Umformulie-

⁸³Gespräch “Sitzungsdiskussion”, Tier 80

⁸⁴Gespräch ‘Sitzungsdiskussion’, Tier 80: “het mir t’E gseit”

⁸⁵vgl. Kapitel 2.3.1

⁸⁶Gespräch “Sitzungsdiskussion”, Tier 83

⁸⁷Gespräch “Sitzungsdiskussion”, Tier 81: “ich erfass im fall sicher nöd zweihundert dossier”

⁸⁸Gespräch “Sitzungsdiskussion”, Tier 81, 82, 83, 84, 86, 88

rung zweimal vor.⁸⁹ Der *turn* “im fall”⁹⁰ betont die begleitete Aussage und “aber”⁹¹ markiert den Widerspruch.

Ebenfalls wiederholt werden ganze Satzsegmente, wie die Begründung: “**di chönd de öpper astelle** won das macht für euse bereich”.⁹² Dies wiederholt sie in leichter Variation ein zweites Mal “nei aber **de chönds** aber das mach ich nüme de mus ich **öpper ha wo mir hilft** bi so sache”⁹³ die dritte Wiederholung dieser Aussagesequenz folgt im nächsten analysierten Transkriptbeispiel.⁹⁴ Durch die mehrfache Wiederholung kann Sprecherin A ihren Standpunkt deutlich ins Gespräch einbringen. Ihre Ablehnung des Sachverhalts “Einführung des Dossierkontrollprogramms” ist Teil der Effizienzdiskussion, ob die Einführung des Dossierkontrollprogramms sinnvoll ist oder nicht. Die Sprecherin äussert ihre Meinung deutlich und erklärt: “ich han kei erliechterig dur so öppis ich han meh arbet”.⁹⁵

Ein weiterer *turn*, der wiederholt wird, ist die Nichtübereinstimmung “das mach ich nöd”,⁹⁶ den Sprecherin A in einer leichten Abwandlung “das mach ich nüme”⁹⁷ formuliert. Diese Variation verursacht eine Bedeutungsverschiebung. Zuerst wird kategorisch mit “nöd”⁹⁸ verneint, anschliessend mit “nüme”⁹⁹ auf unbestimmte Situationen referiert, in denen die Sprecherin “das”¹⁰⁰ oder “so sache”¹⁰¹ mitgemacht hat. Im nächsten Kapitel gehe ich auf die Verwendung der Proformen ein.

Die Sequenz der *overtly expressed opposition* beginnt mit der Referenz auf

⁸⁹Gespräch “Sitzungsdiskussion”, Tier 84

⁹⁰Gespräch “Sitzungsdiskussion”, Tier 81, 84

⁹¹Gespräch “Sitzungsdiskussion”, Tier 88

⁹²Gespräch “Sitzungsdiskussion”, Tier 84

⁹³Gespräch “Sitzungsdiskussion”, Tier 88

⁹⁴Vgl. Transkript 2.2, S. 124, Tier 96: “denn bruch ich **öpper won mir da hilft**”

⁹⁵Vgl. Transkript 2.4, S. 134, Tier 243

⁹⁶Gespräch “Sitzungsdiskussion”, Tier 83

⁹⁷Gespräch “Sitzungsdiskussion”, Tier 88

⁹⁸Gespräch “Sitzungsdiskussion”, Tier 83

⁹⁹Gespräch “Sitzungsdiskussion”, Tier 88

¹⁰⁰Gespräch “Sitzungsdiskussion”, Tier 83, 88

¹⁰¹Gespräch “Sitzungsdiskussion”, Tier 88

“das” wie im *turn* “**das** mached mir nöd”.¹⁰² Kataphorisch erklärt Sprecherin A, worauf sie referiert: “ich erfass im fall sicher nöd zweihundert dossier”. Damit drückt sie gleichzeitig ihre Ansicht darüber aus, was die Konsequenz der Einführung des Dossierkontrollprogramms sein wird. In den nächsten beiden Referenzen nimmt sie wieder auf die Erfassung der Dossiers Bezug: “won **das** macht für euse bereich” und “**das** mach ich nüme”. Die kataphorische Referenz aktiviert gleichzeitig zwei Bedeutungsfelder: Die Einführung des Dossierkontrollprogramms und den damit verbundenen Arbeitsaufwand. Die nächste Referenz mit “das” ist eine anaphorische. Sprecherin C meint: “säg **das** ja nöd z lut”.¹⁰³ Ihr “das” bezieht sich auf die vorhergehende unverständliche Aussage von Sprecherin A. Diese Aussage untersuche ich im folgenden Unterkapitel. Obwohl die Referenz von Sprecherin C wörtlich dieselbe ist wie diejenige von Sprecherin A, nämlich “das”, kann Sprecherin A ihre anaphorische Referenzbereichsaktivierung ohne Erläuterung wiederaufnehmen und ihre Aktivierung von “das” verwenden.

Eine weitere Proform dieses Ausschnitts ist “so sache”. Solche Sachen – diese Formulierung hat eine negativ konnotierte Bedeutung. Die Einführung des Dossierkontrollprogramms wird nicht als “Projekt” bezeichnet sondern als Sache. Die Referenz bezieht sich auf das Dossierkontrollprogramm selbst und darauf, dass dessen Einführung angestrebt wird. Dies ist ein Fall der Durchmischung, da mehrere Referenzbereiche aktiviert sind. Der Ersatz von “Dossierkontrollprogramm” durch “so sache” erlaubt Kritik, ohne diese explizit ausführen zu müssen.

Eine deutliche *mitigation strategy*, die Sprecherin A einsetzt, ist ihre Entgegnung “ich weiss nöd xxx”.¹⁰⁴ Dies entspricht Strategie A5 nach Stalpers¹⁰⁵ – denn die Unsicherheitsbekundung relativiert die Aussage. Dass sie ihren *turn* lachend schliesst, hat eine apologetische Komponente und wird bei Holmes et al. (2003b: 61) zur Charakterisierung des *overtly expressed oppositi-*

¹⁰²Gespräch “Sitzungsdiskussion”, Tier 80

¹⁰³Gespräch “Sitzungsdiskussion”, Tier 87

¹⁰⁴Gespräch “Sitzungsdiskussion”, Tier 86

¹⁰⁵vgl. S. 90

on verwendet. Ihre Kollegin warnt sie daraufhin: “säg das ja nöd z lut”,¹⁰⁶ deswegen ist anzunehmen, dass sie eine gewagte Aussage gemacht hat. Die Replik “nei aber [...]”¹⁰⁷ bestätigt ihre Kollegin, weicht aber nicht von ihrer Nichtübereinstimmung ab, sondern führt dazu, dass die Sprecherin ihre Forderung, “di chönd de öpper astelle won das macht für euse bereich”,¹⁰⁸ wiederholt.

In der Wiederholung der Aussage “di chönd de öpper astelle”¹⁰⁹ und in der folgenden elliptischen Wiederholung “de chönds” und “de mus ich öpper ha”¹¹⁰ sind zwei Patiensaussparungen festzustellen, in denen die “sie”-Konstruktionen unbestimmt und ungerichtet bleiben. Wer diese Aufgabe unternehmen soll – als “öpper”, jemand, bezeichnet – wird nicht ausgesprochen. “Sie können dann” ist im Schweizerdeutschen als “die sollen” oder “die müssen” zu verstehen. Das “die” bezieht sich m.E. auf “die Chefs”. Dies erschliesst sich aus dem Kontext, da “sie” über Neueinstellungen befinden. Die Patiensaussparung wird in diesem Fall eingesetzt, um die Forderung weniger konkret zu äussern; man kann sie stellen, ohne dass bereits Verantwortlichkeiten dafür zugeschrieben werden.

Die Techniken, die Sprecherin A einsetzt um zu ‘widersprechen’, sind vielfältig. Spranz-Fogasy stellt fest, dass oftmals die Eingangssequenz eine Reklamation ist. Bei dieser Sequenz meines Korpus trifft dies zu. Die Sprecherin weist die vorhergehende Aussage zurück mit: “das mached mir nöd” und ergänzt mit der Technik der Berufung “hett mir t’E gseit”.¹¹¹ Es folgt die Begründung “ich erfass im fall sicher nöd zweihundert dossier”.¹¹² In der nächsten Schleife rekurriert sie ihre Reklamation mit: “das mach ich nöd”¹¹³

¹⁰⁶Gespräch “Sitzungsdiskussion”, Tier 87

¹⁰⁷Gespräch “Sitzungsdiskussion”, Tier 88

¹⁰⁸Gespräch “Sitzungsdiskussion”, Tier 84

¹⁰⁹Gespräch “Sitzungsdiskussion”, Tier 84

¹¹⁰Gespräch “Sitzungsdiskussion”, Tier 88

¹¹¹Gespräch “Sitzungsdiskussion”, Tier 80

¹¹²Gespräch “Sitzungsdiskussion”, Tier 81

¹¹³Gespräch “Sitzungsdiskussion”, Tier 83

und hängt eine zweite Begründung an: “hey da schafft eine alei [daran]”¹¹⁴. Daraufhin folgt eine Empfehlung oder Forderung – je nach Interpretation des *turns* “di chönd de öpper astelle won das macht für euse bereich”.¹¹⁵ Diese Aussage kann gleichzeitig als Weigerung verstanden werden: Jemand muss angestellt werden, denn die Sprecherin wird diese Arbeit nicht erledigen.

Diese Abwehrsequenz löst die Beschwichtigung der Kollegin aus und deren Erklärung “ja went den t’adresse musch igä zu nei xx aber eifach”.¹¹⁶ Aus dem Kontext ist ersichtlich, dass ihre Argumentation heisst, dass es keine Rolle spielt, ob sie die Adresse in den Briefkopf eingebe oder in eine Adressdatei einpflege. Sie begründet damit, dass die Einführung des Programms keinen zusätzlichen Aufwand generiert. Die Replik der Sprecherin “ich weiss nöd”¹¹⁷ entspricht der Technik der Gegeneinschätzung von Spranz Fogasy (1986: 37). Ihre Aussage deutet den Sachverhalt im Sinne von “ich habe da meine Zweifel” um. Dies interpretiere ich gleichzeitig als entgegengesetzend und alternativ zum vorangehenden *turn*. Der unverständliche Abschluss der Gegeneinschätzung löst die Warnung der Sprecherin C aus: ‘säg das ja nöd z lut’¹¹⁸ – möglicherweise äussert Sprecherin A an dieser Stelle sehr explizit ihre ablehnende Meinung. Die Ermahnung löst einen Schritt zurück aus. Sprecherin A wiederholt ihren vorhergehenden Vorschlag oder ihre Empfehlung – je nach dem ob ihr *turn* optativ oder adhortativ interpretiert wird. Sie modifiziert dahingehend, dass nicht mehr die Zweideutigkeit einer möglichen Weigerung besteht. Sie sichert ihre Kooperation zu, “de mus ich **öpper ha wo mir hilft** bi so sache”¹¹⁹ und bezieht sich selbst in den Prozess mit ein. In dieser Formulierungsvariante wiederholt sie ihren Vorschlag – oder Forderung – “denn bruch ich **öpper won mir da hilft**”.¹²⁰

Die Techniken des ‘widersprechens’ von Spranz-Fogasy sind für diesen Tran-

¹¹⁴Gespräch “Sitzungsdiskussion”, Tier 84

¹¹⁵Gespräch “Sitzungsdiskussion”, Tier 84

¹¹⁶Gespräch “Sitzungsdiskussion”, Tier 85

¹¹⁷Gespräch “Sitzungsdiskussion”, Tier 86

¹¹⁸Gespräch “Sitzungsdiskussion”, Tier 87

¹¹⁹Gespräch “Sitzungsdiskussion”, Tier 88

¹²⁰Vgl. Transkript 2.2, S. 124, Tier 96

skriptausschnitt einsetzbar. Daneben kommen Techniken vor, welche nicht durch die beschriebene Liste abgedeckt werden: Die **Warnung** der Kollegin, dass sie diese Aussage nicht laut äussern solle, passt zu keiner der beschriebenen Techniken. Grundsätzlich haben die Sprecherinnen ein kooperatives Gespräch: sie fallen einander nicht ins Wort und sie nehmen Bezug auf einander. Der Hinweis, dass sie dies nicht zu laut sagen soll, hat verschiedene Bedeutungsebenen: Die Illokution ist eine Warnung. Die Konsequenzen bei Nichtbeachtung werden jedoch nicht erklärt. Die Perlokution gelingt, denn die Sprecherin rekurriert in ihrem *turn* zurück auf ihre vorhergehende Aussage und reagiert damit auf die Warnung. Cheepen (1988: 116) sieht in der Rekurrenz ein Mittel zur Gesprächssteuerung.¹²¹ Die Wiederaufnahme der vorherigen Aussage ist nach Cheepen ein Anzeichen für eine Rückkehr zum “sicherem” und bereits bearbeiteten Gesprächsthema. In dieser Sequenz ist dieser Schritt deutlich zu erkennen.

Eine weitere Technik, die bei Spranz-Fogasy nicht vorkommt, ist die **Empfehlung oder Forderung**. Sprecherin A nimmt hypothetisch an, dass die Einführung des Dossierkontrollprogramms stattfinden wird und stellt ihre Empfehlung oder – falls die Aussage als Bedingung interpretiert wird – ihre Forderung, dass jemand eingestellt werden soll dies zu tun. Diese Technik entspricht der Technik der Alternativbehauptung, hat aber zusätzlich die Komponente eines Anspruchs. Dass eine Forderung abgeschwächt geäußert wird und gleichzeitig als Empfehlung verstanden werden kann, kommt im Datenmaterial häufig vor. Die Konstruktion beschreibe ich wie folgt: Sprecherin A widerspricht nicht durch ihre Forderung, ihre Aussage ist nicht als Entgegnung formuliert. Die Sprecherin sinniert zum Thema des Sachverhalts, ihr Fazit ist jedoch dessen Ablehnung. Die Schwierigkeit bei der Formulierung des Vorgangs zeigt, wie sehr der Widerspruch durch eine vordergründige Annahme abgeschwächt wird. Nach der Terminologie von Stalpers (1995: 278) entspricht dies der *mitigation strategy C4*,¹²² d.h. die Äusserung der Alternative entspricht der Meinungsäußerung einer negativen Prognose.

¹²¹vgl. Zitat S. 46

¹²²“The disagreement is indirect. That is no explicit rejection which negates unequivocally the previous speaker’s statement. The disagreement is expressed by other acts typically

“Wir brauchen das nicht”

Die Transkriptstelle ‘Wir brauchen das nicht’ (s. Transkript 2.2, S. 124) schliesst beinahe nahtlos an das vorhergehende Beispiel an. Ein Seufzer zeigt, dass Sprecherin A resigniert. Diese paraverbale Äusserung nimmt Sprecherin C zum Anlass, um mit einer “wenn...dann...”-Konstruktion vor den Konsequenzen von Passivität zu warnen: “will **wänn** nüt chunnt **denn** ischs denn einfach so wi immer”.¹²³ Diese spiegelt Sprecherin A sogleich mit der Aufnahme derselben Konstruktion: “ah **wenn** das **wenn** das wüki chunt FÜR ALL für all”.¹²⁴ “**denn** bruch ich [...]”.¹²⁵ Die analoge Formulierung zeigt, wie stark die Sprecherinnen aufeinander Bezug nehmen und ergibt “enge” *adjacency pairs*.¹²⁶

Die *overtly expressed opposition* wird in der nachfolgenden Debatte über die Konsequenzen formuliert: “**mir chönd gar nöd** drüber diskutiere will mer de inhalt nöd kenned aso **ich cha nöd** a däre sitzig mit infos cho”.¹²⁷ Die antwortende Sprecherin schliesst erneut mit einer “gespiegelten” Konstruktion an: “aber **du chasch** säge”.¹²⁸ Dies geschieht im *overlap* mit der Sprecherin D, welche sich gleichzeitig an das Votum anschliesst mit “das säg ich ja auuu”.¹²⁹ In den folgenden Unterkapiteln zeige ich die sprachlichen Mittel, welche die Sprecherinnen anwenden, um ihre Nichtübereinstimmung zu bekunden.

Eine Sequenz ist die Wiederholung der “wenn...dann...”-Konstruktion, die Sprecherin A und C beide einsetzen. Innerhalb des Gesprächsbeitrags gibt es zwei Doppelungen. Sprecherin A setzt zweifach an: “ah **wenn das wenn das**

occurring in disagreement sequences: [...] a statement expressing an alternative to the previous speaker’s statement.”

¹²³Gespräch “Sitzungsdiskussion”, Tier 93

¹²⁴Gespräch “Sitzungsdiskussion”, Tier 94

¹²⁵Gespräch “Sitzungsdiskussion”, Tier 96

¹²⁶s. Kapitel 2.7.2

¹²⁷Gespräch “Sitzungsdiskussion”, Tier 101

¹²⁸Gespräch “Sitzungsdiskussion”, Tier 102

¹²⁹Gespräch “Sitzungsdiskussion”, Tier 102

- [74] .. 92 93 94
- | | |
|-----------|--|
| A [v] | ah wenn |
| A [nv/pv] | seufzen |
| C [v] | mached will wänn nüt chunnt denn ischs denn eifach so wi immer |
- [75] .. 95 96
- | | |
|-------|---|
| A [v] | das wenn das wüki chunt FÜR ALL für all denn bruch ich öpper won mir da |
| C [v] | ja |
- [76] .. 97 [62.] 98
- | | |
|-----------|--|
| A [v] | hilft das isch absolut |
| C [v] | aso das isch wüki s ziel das nachhere alles drüberiegaht jetzt macheds au nu |
| C [nv/pv] | carrier statt career / pm : personal management |
- [77] ..
- | | |
|-----------|---|
| C [v] | mir und s carrier nachher denn s ganze "p" "m" muss bewerbige det ine erfasse |
| C [nv/pv] | |
- [78] 99 100
- | | |
|-----------|--|
| A [v] | si het gseit mir bruched das nöd |
| A [nv/pv] | leise |
| C [v] | de würd ich eu empfehle das ihr das mal em n |
| C [nv/pv] | leise |
- [79] .. 101
- | | |
|-----------|---|
| B [v] | mir chömid DE erscht t info über will ich ha gmeint mir chönd gar nöd |
| C [v] | säged |
| C [nv/pv] | |
- [80] ..
- | | |
|-------|---|
| B [v] | drüber diskutiere will mer de inhalt nöd kenned aso ich cha nöd a däre sitzig mit |
|-------|---|
- [81] .. 102 103
- | | |
|-------|---|
| B [v] | infos cho |
| C [v] | aber du chasch säge wast wotsch was du bruchsch |
| D [v] | das säg ich ja auuu |

wüki chunt **FÜR ALL für all**".¹³⁰ Sie betont "FÜR ALL" indem sie lauter spricht und identisch wiederholt mit "für all" – mit dieser Betonung will die Sprecherin sicherstellen, dass sie selbst betroffen ist, obwohl sie generell formuliert. Ihre Annahme wird von Sprecherin C bestätigt. Daher schliesst sie mit dem zweiten Teil der Konstruktion an: "**denn** bruch **ich** öpper won mir da hilft".¹³¹ Dieser agensbetonte Anschluss mit "ich" bestätigt, dass sie nachfragt um zu erfahren, ob sie mitgemeint ist. Sprecherin C führt daraufhin aus, wie der Ablauf der Einführung des Dossierkontrollprogramms vorgesehen ist.¹³²

In der Wiederholung wird dieselbe Aussage variiert, die bereits im letzten Transkriptbeispiel gemacht wurde: "si het gseit mir bruched das nöd"¹³³. An beiden Stellen wurde dieselbe Konstruktion mit dem Verb "machen" gebildet.¹³⁴ Die Bedeutungsverschiebung besteht darin, dass beim zweiten Mal akzeptiert wird, dass das Dossierkontrollprogramm wirklich eingeführt wird und klar ist, dass sie es "machen" werden. Der Diskussionsfokus verlagert sich auf die Effizienzdiskussion, beziehungsweise auf die Frage, ob sie das Dossierkontrollprogramm "brauchen". Mit jeder Wiederholung werden die *turns* leicht modifiziert und dokumentieren so die Entwicklung, die in der Gesprächsschleife stattfindet.¹³⁵

Die Referenz "das" deutet in diesem Transkriptbeispiel auf verschiedene Bereiche: In der Aussage von Sprecherin A wird zweifach auf "das Dossierkontrollprogramm" referiert, in der dritten Verwendung "**das** isch absolut [klar / nötig /...]"¹³⁶ – einer elliptischen Aussage – ist die Referenz neutral oder anaphorisch zu verstehen als "die Tatsache, dass Hilfe benötigt wird". Sprecherin C nimmt die Proform im *overlap* auf und verwendet "das" ebenfalls neutral oder kataphorisch mit der Bedeutung "die umfassende Einführung":

¹³⁰Gespräch "Sitzungsdiskussion", Tier 94

¹³¹Gespräch "Sitzungsdiskussion", Tier 96

¹³²Gespräch "Sitzungsdiskussion", Tier 98

¹³³Gespräch "Sitzungsdiskussion", Tier 99

¹³⁴Gespräch "Sitzungsdiskussion", Tier 80, Tier 88.

¹³⁵Vgl. Kapitel 1.12.2

¹³⁶Gespräch "Sitzungsdiskussion", Tier 97

“**das** isch wüki s ziel”.¹³⁷ Sie referiert auf das Dossierkontrollprogramm mit “**det** ine”.¹³⁸ Sprecherin A spricht leise “si het gseit mir bruched **das** nöd”;¹³⁹ damit schliesst sie an den aktivierten Referenzbereich “das Dossierkontrollprogramm” an.

Die nächste Referenz mit “das” macht Sprecherin C. Sie bezieht sich anaphorisch auf die vorherige Aussage “de würd ich eu empfehle das ihr **das** em n säged”.¹⁴⁰ Der Wechsel des Referenzbereichs muss nicht explizit genannt werden. Für das Verständnis ist zu erwähnen, dass “n” für den Namen des Abteilungsleiters gesetzt ist. Sprecherin C empfiehlt in diesem *turn*, dass sie ihre Meinung dem Chef melden sollten. Ihr Gesprächsbeitrag beginnt mit “denn”, dem zweiten Teil einer “wenn...dann...“-Konstruktion und ist im Konjunktiv formuliert.¹⁴¹ Diese Konstruktion wird, wie im bereits behandelten Transkriptbeispiel, als Warnung verwendet. Sprecherin C verweist die Sprecherinnen darauf, wessen Entscheidungen sie kritisieren.

Nur wenige *Mitigation strategies* werden in diesem Transkriptbeispiel eingesetzt: Die beiden leise gesprochenen *turns* “sie het gseit mir bruched das nöd” und “de würd ich eu empfehle das ihr das mal em n [Abteilungsleiter] säged”¹⁴² sind eine Variante von *self-editing*(A6); bei der zögerlich gesprochen wird. Die Sprecherinnen A und C redigieren ihren Gesprächsbeitrag durch eine geringe Lautstärke – dies interpretiere ich als Nachwirkung der Ermahnung “säg das ja nöd z lut”.¹⁴³ Eine weitere *mitigation strategy* geschieht auf der inhaltlichen Ebene. Der Einschub “ich ha gmeint”¹⁴⁴ entspricht der Strategie A5, indem die Folgeaussage durch diese Einleitung relativiert wird.

Eine weitere spezielle Form der Patienzaussparung ist die Form “FÜR ALL

¹³⁷Gespräch “Sitzungsdiskussion”, Tier 97

¹³⁸“das mached mir nöd het mir t'E gseit” Gespräch “Sitzungsdiskussion”, Tier 98

¹³⁹Gespräch “Sitzungsdiskussion”, Tier 99

¹⁴⁰Gespräch “Sitzungsdiskussion”, Tier 100

¹⁴¹Die unterschiedliche Schreibweise von “denn” und “dann” ist auf den Dialekt der Sprecherin zurückzuführen.

¹⁴²Gespräch “Sitzungsdiskussion”, Tier 99, 100 (S. 124)

¹⁴³Gespräch “Sitzungsdiskussion”, Tier 87

¹⁴⁴Gespräch “Sitzungsdiskussion”, Tier 101

für all”¹⁴⁵ mit der die Sprecherin sich versichern will, dass wirklich alle von der Einführung des Dossierkontrollprogramms betroffen sind. Aus dem Kontext ist zu erschliessen, weshalb sie sich nicht miteinbezogen hat: “das mached **mir** nöd het mir t’E gseit”¹⁴⁶ und “si het gseit **mir** bruched das nöd”.¹⁴⁷ Die Sprecherin beruft sich wiederholt mit einer Agensbetonung auf ihre Quelle “t’E” und “sie”. Die Verantwortung für die Ablehnung wird an eine Drittperson (“si”) delegiert; parallel dazu wird die Nichtübereinstimmung agensaussparend (“mir”) formuliert. Damit betont sie, dass sie und eine Sprecherin E angenommen haben, dass diese Einführung bei ihnen nicht stattfindet. Sprecherin C zählt in ihrer Replik zu dieser Feststellung explizit die verschiedenen Bereiche auf, welche umfasst werden, wie “carrier” und “p m”¹⁴⁸. Dennoch entspricht sie der agensaussparenden Aussage von Sprecherin A (“mir”), indem sie ihrerseits patiensaussparend meint “de würd ich **eu** empfehle das **ihr** das mal em n säged”.¹⁴⁹ Einer agensaussparenden Äusserung wird mit einer patiensaussparenden Replik begegnet.

Im folgenden Beispiel: “**mir** chönd gar nöd drüber diskutiere will mer de inhalt nöd kenned aso **ich** cha nöd a däre sitzig mit infos cho”¹⁵⁰ wird agensaussparend angesetzt mit einer generalisierenden Negierung (“**mir** chönd nöd”). Daraus entwickelt die Sprecherin ein agensbetonendes Fazit (“aso **ich** cha nöd”). Die Reaktion erfolgt in Wechselwirkung patiensbetont “aber **du** chasch säge”.¹⁵¹ Wie im oberen Absatz nimmt die direkt gespiegelte Äusserung die Agensbetonung mit einer Patiensbetonung auf.

Die Feststellung “s ganze ‘p’ ‘m’ muss bewerbige det ine erfasse”¹⁵² löst den Widerspruch von Sprecherin A aus: “si het gseit mir bruched das nöd”.¹⁵³

¹⁴⁵Gespräch “Sitzungsdiskussion”, Tier 94

¹⁴⁶Gespräch “Sitzungsdiskussion”, Tier 80

¹⁴⁷Gespräch “Sitzungsdiskussion”, Tier 99

¹⁴⁸(“p” “m” ist das Akronym für “Personal Management”) Gespräch “Sitzungsdiskussion”, Tier 98

¹⁴⁹Gespräch “Sitzungsdiskussion”, Tier 100

¹⁵⁰Gespräch “Sitzungsdiskussion”, Tier 101

¹⁵¹Gespräch “Sitzungsdiskussion”, Tier 102

¹⁵²Gespräch “Sitzungsdiskussion”, Tier 98

¹⁵³Gespräch “Sitzungsdiskussion”, Tier 99

In gewisser Weise entspricht dies der Technik der Gegenbehauptung und der Berufung, da sie sich auf eine dritte, nicht anwesende, Sprecherin bezieht und inhaltlich bestreitet, dass sie mit dem Dossierkontrollprogramm arbeiten müssen. Weil die Sprecherin aber leise spricht, wirkt der Gesprächsbeitrag “wehleidig” oder “trotzig” und nicht “resolut widersprechend”. Die prosodische Gestaltung, in der Widerspruch geäußert wird, ist entscheidend für die Signalisation, dass es sich um Widerspruch handelt. Eine Aussage, welche inhaltlich ‘widersprechen’ vollbringt aber prosodisch nicht entsprechend gestaltet ist, erschwert bei der Analyse den *turn* als Widerspruch zu erkennen.

Sprecherin C antwortet ebenfalls leise mit einer Empfehlung oder Forderung, sie meint sogar wörtlich: “de würd ich eu empfehle”.¹⁵⁴ Diese kooperative Handlung ist eine Technik des Widerspruchs. Sprecherin C gibt auf der inhaltlichen Ebene ihre Verantwortung ab. Ihre Empfehlung ist, dass der Widerspruch oder die Weigerung dem Chef vorgetragen wird. Die Reaktion auf diese, in leiser Stimme gemachten Empfehlung, ist heftig und wird mit lauter Stimme von Sprecherin B geäußert. Sie verwendet dazu die Technik der Einschränkung “mir chömid **DE erscht** t info über” und der Begründung “**ich ha gmeint** mir chönd gar nöd drüber diskutiere” und einer zweiten Begründung “**will** mer de inhalt nöd kenned”. Daraufhin macht die Sprecherin B eine Erläuterung und gleichzeitig die resultierenden Begründung “**aso** ich cha nöd a däre sitzig mit infos cho”.¹⁵⁵ Sprecherin C widerspricht mit der Technik der Gegenbehauptung “aber du chasch säge [...]”.¹⁵⁶ In diesem Transkriptbeispiel wird jeweils eine Begründung mit einer weiteren “erklärenden” Komponente wie einer Einschränkung oder Erläuterung ergänzt.

“Ich finde so ist es keine Effizienzsteigerung”

In diesem Transkriptbeispiel (s. Transkript 2.3, S. 129) kommt erneut die “wenn...dann...”-Konstruktion zweifach vor.¹⁵⁷ Im thematischen Verlauf des

¹⁵⁴Gespräch “Sitzungsdiskussion”, Tier 100

¹⁵⁵Gespräch “Sitzungsdiskussion”, Tier 101

¹⁵⁶Gespräch “Sitzungsdiskussion”, Tier 102

¹⁵⁷Gespräch “Sitzungsdiskussion”, Tier 231, 234

[176]

228

A [v] das isch

[177]

.. 229 230 231 [71.]

A [v]	genau das isch jetzt das won ich meine oder		
C [v]	ja super		und susch
C [nv/pv]	trocken		
D [v]	uuh lago mio du		

[178]

.. 232 233 234

A [v]		nei aber	
A [nv/pv]		ausrufend	
B [v]	s gaht scho		ich finds eifach
B [nv/pv]	ausrufend		
C [v]	wänn ihr finded das gäch nöd denn tun ich		

[179]

..

B [v] nöd en effizienzsteigerig ESO wennis du nöd chasch no es biz wennis nöd wennis

[180]

.. 235

B [v]	nöd mit enere person verhänkt isch find ich es machts eifach kei sinn		
C [v]			nei wirts

[181]

.. 236 237

B [v]	und darum		
C [v]	nöd sii s wirts nöd si es chunnt denn irgendwänn i drü vier foif sechs jahr		

Gesprächs ist an dieser Stelle bereits der Fokuswechsel zur Effizienzdiskussion erfolgt. Ich wähle diese Sequenz als Beispiel für *overtly expressed opposition*, da zum einen die ironische Bemerkung “ja super”¹⁵⁸ geäußert wird und zum anderen die beiden direkten Aussagen “ich finds eifach nöd en effizienzsteigerig ESO” und “find ich machts eifach kei sinn”.¹⁵⁹ Mit diesen beiden *turns* wird die Einführung des Dossierkontrollprogramms negativ bewertet. Ausserdem kommen verschiedene Ausrufe “uuh lago mio du”¹⁶⁰ und “nei aber”¹⁶¹ vor. In einem *overlap* versucht Sprecherin B das Rederecht wieder zu erlangen, sie begründet ihre Nichtübereinstimmung mit “und darum”.¹⁶² Da *overlaps* generell selten vorkommen, ist dies ein *marker*, dass die Sprecherinnen sich stark am Gespräch beteiligen. Ein weiteres Indiz dafür ist, dass die Sprecherinnen sich beschweren und lauter sprechen.¹⁶³

An drei Stellen werden Sequenzen wiederholt: Die Sprecherinnen setzen mehrmals an, bevor sie ihren Gesprächsbeitrag beenden. Die Wiederholung “**das isch** genau **das isch** jetzt **das** won ich meine oder”¹⁶⁴ analysiere ich im folgenden Kapitel, da es sich um eine Proform handelt.

Eine weitere Wiederholung ist: “**wenns** du nöd chasch no es biz **wenns** nöd **wenns** nöd [...]”. Die Bedingung “wenn es” wird dreifach wiederholt, bis die Endung angefügt wird und das Fazit der Nichtübereinstimmung folgt: “find ich machts eifach kei sinn”.¹⁶⁵ Die Sprecherin betont damit, weshalb sie zu ihrem Schluss kommt – erst nach dieser ausführlichen Einleitung kann sie die Nichtübereinstimmung bekunden. Sie verwendet dazu eine “wenn...dann...”-Konstruktion. Diese ist eine Wiederholung der Konstruktion der Sprecherin C: “wänn ihr finded das gäch nöd denn tun ich”¹⁶⁶ Die Hypothese, im

¹⁵⁸Gespräch “Sitzungsdiskussion”, Tier 229

¹⁵⁹Gespräch “Sitzungsdiskussion”, Tier 234

¹⁶⁰Gespräch “Sitzungsdiskussion”, Tier 229

¹⁶¹Gespräch “Sitzungsdiskussion”, Tier 233

¹⁶²Gespräch “Sitzungsdiskussion”, Tier 236

¹⁶³Gespräch “Sitzungsdiskussion”, Tier 234 “ESO”, Tier 229 “ja super” [trocken], Tier 230 “uuh lago mio du”

¹⁶⁴Gespräch “Sitzungsdiskussion”, Tier 228

¹⁶⁵Gespräch “Sitzungsdiskussion”, Tier 234

¹⁶⁶Gespräch “Sitzungsdiskussion”, Tier 231

Konjunktiv formuliert, dass “es nicht gehe”, löst Entrüstung aus. Die Gesprächsteilnehmerinnen bestreiten diese Annahme heftig. Der erste Ausruf ist die Umkehrung der Aussage “s gaht scho”.¹⁶⁷

Die dritte Wiederholung “wirds nöd sii”¹⁶⁸ ist im *overlap* mit dem Einwurf von Sprecherin B. Deshalb wiederholt die Sprecherin “s wirds nöd si”.¹⁶⁹ Damit behält sie das Rederecht und fährt in ihrer Erläuterung fort.

Die wiederholte Referenz auf “das” mit ‘**das** isch genau **das** isch jetz **das** won ich meine oder’¹⁷⁰ bezieht sich anaphorisch auf die vorangehenden *turns*, in denen besprochen wurde, wie das Dossierkontrollprogramm konkreter aussehen würde. Dabei wird die Beschreibung, “wie es sein könnte”, immer komplexer - der aktivierte Referenzbereich für “das” ist ein “kompliziertes Eingabemodul”. Sprecherin C nimmt mit derselben Proform (“das”)¹⁷¹ wieder auf den allgemeinen Referenzbereich, die “Einführung des Dossierkontrollprogramms”, Bezug ohne auf die Verschiebung des Referenzbereichs hinzuweisen. Dieser bleibt parallel als das “allgemeine Gesprächsthema” aktiviert.

Sprecherin B nimmt die reaktivierte Referenz auf mit “es” und betont mehrfach: “s gaht scho”.¹⁷² Sie fängt an mit der Meinungsbekundung “ich finds eifach nöd en effizienzsteigerig ESO wenns du nöd chasch no es biz wenns nöd wenns nöd mit enere person verhänt isch find ich **es** machts kei sinn”. Es ist auffällig, wie häufig sie auf den aktivierten Bereich referenziert. Dazu nimmt sie mit “ESO” kataphorisch auf ihre eigene Begründung Bezug und kritisiert, dass das Programm nicht auf die Person “massgeschneidert” ist.

Sprecherin B setzt bei ihrem *disagreement act* mehrere *Mitigation strategies* ein: Sie macht einleitend ein *token agreement*¹⁷³ “s gaht scho”¹⁷⁴

¹⁶⁷Gespräch “Sitzungsdiskussion”, Tier 232

¹⁶⁸Gespräch “Sitzungsdiskussion”, Tier 235

¹⁶⁹Gespräch “Sitzungsdiskussion” Tier 236

¹⁷⁰Gespräch “Sitzungsdiskussion”, Tier 228

¹⁷¹Gespräch “Sitzungsdiskussion”, Tier 231 “wänn ihr findet **das** gäch nöd”

¹⁷²Gespräch “Sitzungsdiskussion”, Tier 232

¹⁷³Vgl. Stalpers (1995: 278); Brown und Levinson (1978: 113)

¹⁷⁴Gespräch “Sitzungsdiskussion”, Tier 232

(A3). Dann moduliert sie ihre Aussage, indem sie betont, es sei ihre Meinung “ich finds” und “find ich es”¹⁷⁵ (A5). Schliesslich unterstützt sie ihre Nichtübereinstimmung mit einer begründenden Erläuterung “wenns nöd mit enere person verhänt isch”(B). In ihrem *turn*, der nur kurz durch einen Ausruf von Sprecherin A unterbrochen wird, wendet sie also drei *Mitigation strategies* an und kann so ihre Kritik äussern. Es ist eine starke Nichtübereinstimmung den Sinn zu hinterfragen. In diesem Beispiel ist ersichtlich, dass *Mitigation strategies* die *bald on record* Aussage einleiten. Eine Annahme ist, dass Meinungsbekundungen immer mit *mitigation* formuliert werden, und bei *overtly expressed opposition* von mehreren *mitigation acts* begleitet werden.

In diesem Transkriptbeispiel verwenden alle Sprecherinnen die Formulierung mit Agensbetonung. Sprecherin A sagt agensbetont “**ich** meine”.¹⁷⁶ Sprecherin C reagiert mit “ihr” (patiensbetont gerichtet an die Gesprächspartnerinnen) auf die Ausrufe und nennt agensbetont die Konsequenz, die sie vornehmen würde “denn tun **ich**”¹⁷⁷. Schliesslich spricht Sprecherin C ebenfalls agensbetont “**ich** finds [...] find **ich**”.¹⁷⁸ Die auffällige Agensbetonung dieser Passage zeigt, wie sehr die Sprecherinnen in das Gesprächsthema involviert sind.

Die Sprecherinnen setzen eine Palette von Techniken des ‘widersprechens’ ein: Sprecherin A macht eine Bestärkung: “das isch genau das isch jetzt das won ich meine oder”.¹⁷⁹ Den sie mit dem *tag* “oder” als Redeabschlussmarker beendet. Sprecherin C macht eine Reklamation, indem sie die Sachverhaltsdarstellung zurückweist, mit der ironischen Formulierung “ja super”.¹⁸⁰ Die ‘widersprechen’- Technik der konträren Beurteilung setzt Sprecherin B

¹⁷⁵Gespräch “Sitzungsdiskussion”, Tier 234

¹⁷⁶Gespräch “Sitzungsdiskussion”, Tier 228

¹⁷⁷Gespräch “Sitzungsdiskussion”, Tier 231

¹⁷⁸Gespräch “Sitzungsdiskussion”, Tier 234

¹⁷⁹Gespräch “Sitzungsdiskussion”, Tier 228

¹⁸⁰Gespräch “Sitzungsdiskussion”, Tier 229

ein. Sie meldet “s gaht scho”¹⁸¹ in einer Umkehrung von “gäch nöd”¹⁸² und schliesst mit einer Begründung an. Sprecherin C verneint mit einer Reklamation: “nei wirds nöd sii s wirds nöd si”¹⁸³ und wendet die Technik der Alternativbehauptung an: “es chunt denn irgendwänn i drü vier foif sechs jahr”.¹⁸⁴ Mit diesen Komponenten kann diese Sequenz zu dem bei Spranz-Fogasy als “Kontrastierung” beschriebenen Vollzugsmodus gezählt werden, diese eröffnet den “Interaktionsteilnehmern die Möglichkeit, eine gemeinsame Definition eines Sachverhalts zu finden” (1986: 60).

“Die Frage ist, ob es effizienter ist”

In der anschliessenden Sequenz (s. Transkript 2.4, S. 134) verleiht Sprecherin B ihrer vorherigen Aussage “s gaht scho”¹⁸⁵ mit lauter Stimme Nachdruck in einer Umformulierung “ja CHÖNNE tüm mer das scho”.¹⁸⁶ Die thematische Wiederholung erlaubt es, Rückbezüge zu machen und eine Schleife wieder neu aufzunehmen.

Ein weitere inhaltliche Wiederholung in diesem Beispiel ist die Effizienzfrage “t frag isch eifach öbs effizienter isch”,¹⁸⁷ die von einem Lachen begleitet wird. Diese Frage ist als rhetorische Frage zu verstehen, denn die Sprecherin hat bereits bekundet, dass sie es nicht sinnvoll findet.¹⁸⁸ Damit findet *overtly expressed opposition* statt. Mit ihrem Lachen mildert Sprecherin B die provokative Entgegnung ab.

Sprecherin A äussert ebenfalls ihre Nichtübereinstimmung: Sie spricht mit einer leisen, gedrückten Stimme und macht zwei Doppelungen in ihrem *turn*.

¹⁸¹Gespräch “Sitzungsdiskussion”, Tier 232

¹⁸²Gespräch “Sitzungsdiskussion”, Tier 231 (Standarddeutsche Formulierung: Es gehe nicht)

¹⁸³Gespräch “Sitzungsdiskussion”, Tier 235, 236

¹⁸⁴Gespräch “Sitzungsdiskussion”, Tier 237

¹⁸⁵Gespräch “Sitzungsdiskussion”, Tier 232

¹⁸⁶Gespräch “Sitzungsdiskussion”, Tier 240

¹⁸⁷Gespräch “Sitzungsdiskussion”, Tier 234: “ich finds eifach nöd en effizienzsteigerig ESO” (Vgl. Transkript 2.3, S. 129)

¹⁸⁸Gespräch “Sitzungsdiskussion”, Tier 234: “find ich es machts kei sinn”

[186]

	240		241	242
B [v]	ja CHÖNNE	tüm mer das scho t frag isch eifach öbs effizienter isch		
B [nv/pv]			lachen	
C [v]	susch würd ich säge			aso das
E [v]				aso

[187]

	..	243		
A [v]		für mich gitts zuesatz für mich gits wider		
A [nv/pv]		leise gedrückt		
C [v]	won ich gseh han isch es super aber ähm			

[188]

	..			
A [v]	mal zuesätzliche arbet ich han kei erliechterig dur soöppis ich han meh arbet			

Sie setzt doppelt an mit “für mich gitts zusatz”, und ergänzt mit “**wider mal** zusätzlich arbet” – damit positioniert sie sich als Opfer “wiederholter Zusatzarbeit”. Ihre zweite Wiederholung ist die rhetorische Figur der Anapher kombiniert mit einem Oxymoron, das denselben Inhalt gegensätzlich ausdrückt: “**ich han** kei erliechterig dur soöppis **ich han** meh arbet”.¹⁸⁹

Die Proform “das” referiert in beiden Fällen auf das Thema, die Einführung des Dossierkontrollprogramms. Sprecherin C ergänzt mit “es” – das Dossierkontrollprogramm – sei super.¹⁹⁰ Es findet kein ‘widersprechen’ im Sinne von Spranz-Fogasy statt. Die Sprecherin entgegnet der “Effizienzfrage” nicht durch Widerspruch, sondern durch die Schilderung “ihrer Testerfahrung”. Mit ihrer *mitigation* lässt sie offen, ob dies auch für ihre Gesprächspartnerinnen gilt. Sprecherin A teilt ihre Einschätzung mit und referiert mit “so öppis” auf das Programm und die Einführung. Dies hat eine negativ konnotierte Bedeutung, ihre Kritik wird durch die Wortwahl ausgedrückt.

Sprecherin C verteidigt die Einführung des Dossierkontrollprogramms: “aso das **won ich gseh han** isch es super **aber ähm**”.¹⁹¹ Damit verwendet sie zwei modulierende *Mitigation strategies* (A5). Sie relativiert ihre Aussage indem sie diese agensbetonend auf “ihre Ansicht” beschränkt und als *tag* “aber ähm” anfügt. Diese angehängte relativierende Formulierung ergibt den Eindruck, es sei nur ihre persönliche Meinung, müsse demzufolge nicht bindend sein. Daraufhin erklärt Sprecherin A ebenso stark agensbetont, was die Auswirkungen ihrer Ansicht nach für sie selbst seien, indem sie die Personalpronomen wiederholt “für mich [...] für mich [...] ich han [...] ich han[...]”.¹⁹² Die Agensbetonung erlaubt, Aussagen zu machen, die für die Sprecherin selbst gelten. Damit kann eine konträre Beurteilung stattfinden, ohne dass der Einschätzung der opponierenden Sprecherinnen die Gültigkeit abgesprochen wird. Dies bewirkt, dass die Aussage nicht als Widerspruch

¹⁸⁹Gespräch “Sitzungsdiskussion”, Tier 243

¹⁹⁰Gespräch “Sitzungsdiskussion”, Tier 242

¹⁹¹Gespräch “Sitzungsdiskussion”, Tier 242

¹⁹²Gespräch “Sitzungsdiskussion”, Tier 243

eingestuft wird. Daher findet keine Bearbeitung dieses Beispiels nach den Techniken des 'widersprechens' statt. Eine These der Deeskalationsfaktoren ist, dass durch die agensbetonten Diskussionsbeiträge kein 'widersprechen' geschieht und dies die kooperative Konfliktbearbeitung erlaubt und deswegen kein Streitauslöser entsteht.

“Das gibt ein Chaos”

In dieser Sequenz (s. Transkript 2.5, S. 137) äussert Sprecherin A *overtly expressed opposition* mit zwei kritischen Bemerkungen “das git es chaos” und “das wird denn wider sones gwurscht aso”.¹⁹³ Sprecherin C nimmt direkt Bezug und bedauert die ablehnende Haltung der Kolleginnen: “s isch schad wen ir so negativ igstellt sind”.¹⁹⁴ Sprecherin A wehrt sich gegen diese Einschätzung mit ‘nei es isch’ und “nei ich”¹⁹⁵ und versucht das Rederecht zurückzuerhalten. Als sie das Rederecht erhält, richtet sie sich an die Sprecherin C mit: “weisch . ich gsehns nöd [...]” und erklärt, dass sie nicht versteht, dass auf “eifach öppis” bestanden werde.

In diesem Transkriptbeispiel verwenden die Sprecherinnen häufig “wenn...dann...” Konstruktionen. Bereits in der Kritik betont Sprecherin A, dass bei der angestrebten Situation, der Einführung des Dossierkontrollprogramms, “**denn** wider” ein Durcheinander, ein “gwurscht”, zu erwarten ist. Sprecherin C schlussfolgert, dass “**wen** ir so negativ igstellt sind [...] **denn** wirds würkli en zwang oder”.¹⁹⁶ Diese Perspektive nimmt Sprecherin A auf und wiederholt “**wenn** mer eifach öppis würd besta” und “**wen** de jede und jedi öppis mus zämewürfle”.¹⁹⁷ Sprecherin C entgegnet mit dem Pendant “mir münd **den** genau säge was mir wo wänd [...]” Die Häufung dieser Formulierung ist bedingt durch die Besprechung eines planerischen und zukunftsorientierten Themas.

¹⁹³Gespräch “Sitzungsdiskussion”, Tier 283, 274

¹⁹⁴Gespräch “Sitzungsdiskussion”, Tier 275

¹⁹⁵Gespräch “Sitzungsdiskussion”, Tier 276, 278

¹⁹⁶Gespräch “Sitzungsdiskussion”, Tier 275, 277

¹⁹⁷Gespräch “Sitzungsdiskussion”, Tier 280, 283

[208]

274

A [v]	das wird denn wider sones
C [v]	
HG [nv]	

[209]

.. 275 276 277

A [v]	gwurscht aso	nei es isch
C [v]	s isch schad wen ir so negativ igstellt sind	denn wirts würkli

[210]

.. 278 279 280

A [v]	nei ich	gsehns eifach nöd •weisch •ich gsehns nöd wenn
C [v]	en zwang oder	und zwar

[211]

.. 281 282283

A [v]	mer eifach öppis würd besta	wen de jede und jedi öppis mus
A [nv/pv]		leise
B [v]		ja
C [v]		chömmmer ja gar nöd

[212]

.. 284

A [v]	zämewürfle das git es chaos
C [v]	mir münd den genau säge was mir wo wänd das isch

[213]

..

A [v]	
B [v]	
C [v]	ja genau de springendi punkt oder

In mehreren *turns* wird mit “das” und “es” auf das allgemeine Gesprächsthema “Dossierkontrollprogramm” und “Einführung des Dossierkontrollprogramms” referiert.¹⁹⁸ Die Aussage “**das** git es chaos”¹⁹⁹ nimmt diesen Referenzbereich auf und macht gleichzeitig den anaphorischen Bezug zum Bedingungssatz “wenn de jede und jedi öppis mus zämewürfle”.²⁰⁰ Die Replik der Sprecherin C “**das** isch ja genau de springendi punkt” nimmt diesen mehrfachen Referenzbereich auf. Die Sprecherinnen nehmen stark aufeinander Bezug, indem sie Proformen “teilen”.

Sprecherin A verwendet für ihre erste Meinungsbekundung “ja CHÖNNE tüm mer das scho”²⁰¹ keine *mitigation acts*. Sie sagt *bald on record*, was sie von der Einführung hält. In den folgenden *turns* bestärkt sie ihre ablehnende Haltung. Ihr Zögern lenkt die Aufmerksamkeit auf ihre Anrede, “weisch”,²⁰² und ist eher als rhetorische Pause zu verstehen, denn als *mitigation strategy* A1, einer den *disagreement act* einleitenden Pause.

In diesem Transkriptbeispiel ohne *mitigation acts* wird die Patiensbetonung vermieden – die Aussparungen kommen folgendermassen vor: ‘Es ist’-Konstruktionen wie “**s isch** schad”²⁰³ “nei **es isch**”²⁰⁴. Eine weitere Patiensaussparung ist die ‘Ihr’-Konstruktion “wen **ir** [...]”²⁰⁵ und die Agensausparungen mit ‘man’- und ‘wir’-Konstruktionen: “wenn **mer** eifach”,²⁰⁶ “chömmer ja gar nöd”²⁰⁷ und “**mir** münd den”.²⁰⁸ Sprecherin C möchte mit den ‘wir’-

¹⁹⁸ Gespräch “Sitzungsdiskussion”, Tier 274: “**das** wird denn wider sones gwurscht”, Tier 277: “denn wirts würkli en zwang oder”, Tier 280 “gsehns eifach nöd weisch ich gsehns nöd”

¹⁹⁹ Gespräch “Sitzungsdiskussion”, Tier 283

²⁰⁰ Gespräch “Sitzungsdiskussion”, Tier 283

²⁰¹ Gespräch “Sitzungsdiskussion”, Tier 240

²⁰² Gespräch “Sitzungsdiskussion”, Tier 275

²⁰³ Gespräch “Sitzungsdiskussion”, Tier 275

²⁰⁴ Gespräch “Sitzungsdiskussion”, Tier 276

²⁰⁵ Gespräch “Sitzungsdiskussion”, Tier 275

²⁰⁶ Gespräch “Sitzungsdiskussion”, Tier 280

²⁰⁷ Gespräch “Sitzungsdiskussion”, Tier 281

²⁰⁸ Gespräch “Sitzungsdiskussion”, Tier 284

Konstruktionen betonen, dass alle gemeinsam angesprochen sind, Vorschläge zu bringen.²⁰⁹

Die Beschreibungen mit unbestimmtem Artikel wie “sones”,²¹⁰ “öppis”,²¹¹ “jede und jedi”²¹² lassen ebenfalls eine präzise Zuweisung aus. Ausserdem können sie als negativ konnotiert aufgefasst werden als “irgendetwas oder irgendjemand”. Sprecherin A macht zwar ohne *mitigation acts* eine direkte kritische Aussage, sie vermeidet aber in den folgenden *turns* Ausführungen zur Adressierung.

Sprecherin C widerspricht der provokativen Meinungsäusserung nicht, sondern bedauert die “negative Einstellung”. Dies löst die zweifache Reklamation von Sprecherin A aus. In diesem Transkriptbeispiel kommt der seltene Fall eines doppelten “nei” vor.²¹³ Sprecherin A erläutert ihre Annahme, dass auf “etwas bestanden wird”²¹⁴ und Sprecherin C reagiert mit der konträren Beurteilung “chömmmer ja gar nöd”.²¹⁵ Darauf folgen weitere Schritte der Begründung und Erläuterung.²¹⁶

“Aber sie diskutieren es nie aus”

Die *overtly expressed opposition* findet in mehreren *turns* statt (s. Transkript 2.6, S. 140). Zum einen wird ironisierend kritisiert: “das tuet em k nonig uffalle”²¹⁷. Der mit “k” bezeichnete Arbeitskollege ist nicht anwesend. Dann wird in der rhetorischen Dreierfolge “wills unklar isch und undurchsichtig isch und nöd sicher”²¹⁸ festgestellt, dass der Prozessablauf nicht korrekt

²⁰⁹Gespräch “Sitzungsdiskussion”, Tier 284: “was **mir** wo wänd”

²¹⁰Gespräch “Sitzungsdiskussion”, Tier 274

²¹¹Gespräch “Sitzungsdiskussion”, Tier 280, 283

²¹²Gespräch “Sitzungsdiskussion”, Tier 283

²¹³Gespräch “Sitzungsdiskussion”, Tier 276, 278

²¹⁴Gespräch “Sitzungsdiskussion”, Tier 280

²¹⁵Gespräch “Sitzungsdiskussion”, Tier 281

²¹⁶Gespräch “Sitzungsdiskussion”, Tier 283, 284

²¹⁷Gespräch “Weitergabe”, Tier 301

²¹⁸Gespräch “Weitergabe”, Tier 303

[110]

298

A [v] und dä wott no go reise

[111]

.. 299 300 301

A [v] öppe zwei jahr und s automobil au scho gkauft aber das tuet em k nonig uffalle

[112]

302

303

A [v] aso weisch es isch di hätted ihn eigentlich scho wi zur wuche müsse xxx xxx

A [nv/pv] empört - stimme hissing

B [v] vorallem

[113]

..

304

A [v] und

B [v] wills unklar isch und undurchsichtig isch und nöd sicher isch wän mer nöd

[114]

..

305

306

307

A [v] vorallem de f hett immer no s gfühl mir händ ja no de p ich weiss eifach uf

B [v] nöd ghüür

[115]

..

308

309

A [v] de andere siite de p isch nöd en kandidat aber si diskutiereds nie us

A [nv/pv] nachdrücklich empört

B [v] nei aber das

[116]

..

310

311

312

A [v] jetzt han ich gseit de han ich eifach gseit ich mach gar nüt

B [v] findi mühsam und du musch denn so quasi dehinder

[117]

..

313

314

A [v] er müs er müssi mit em k das diskutiere isch de p überhaupt en kandidat du ich

[118]

..

315

A [v] weiss nöd wie n ich dir das söll schriibe

B [v] tun mir bitte eifach uf em e-mail schriibe

abläuft. Zur weiteren Bestärkung wird “nöd ghüür”²¹⁹ angehängt. Schliesslich kritisieren die Sprecherinnen nicht anwesende Adressaten namentlich “aber si diskutierends nie us”, dies ist ein Merkmal des *overtly expressed opposition*.²²⁰ Die Personen “si” sind anaphorisch aktiviert. Sprecherin B bestärkt ihre Kollegin: “nei aber das findi müehsam und du musch denn so quasi dehinder”.²²¹

In diesem Transkriptbeispiel wird das Fehlverhalten von nicht anwesenden männlichen Sprechern kritisiert. Es handelt sich dabei nicht um persönliche Kritik, sondern um deren Vorgehensweise, ihr kommunikatives Verhalten wird negativ bewertet. Im selben Gespräch wird Sprecherin A kritisiert, dies geschieht jedoch indirekt²²². In dieser Situation wird ein latenter Konflikt manifest. Dies sind die beiden einzigen Beispiele für Kritik an nicht anwesenden Personen, die im Zusammenhang mit einem Arbeitsprozess thematisiert werden.

Es werden keine *Mitigation strategies* eingesetzt: Die Sprecherinnen teilen ihre Kritik an Personen, welche nicht am Gespräch teilnehmen. Es besteht keine gegenseitige Uneinigkeit. In dieser stark agensbetonten Sequenz möchte die Sprecherin möglichst deutlich ihre Ansicht äussern. Als eine leichte *mitigation*, die jedoch nicht im Katalog von Stalpers aufgeführt ist, möchte ich die Formulierung der Dreierfolge ‘wills unklar isch und undurchsichtig isch und nöd sicher’²²³ anführen. Die Sprecherin kritisiert mit der Negation “un-” und “nöd” der Positiva (d.h. es ist nicht “schlecht”, sondern “nicht gut!”). Diese Passage beinhaltet kein gegenseitiges ‘widersprechen’. Die Sprecherinnen sind sich einig in der Kritik der nicht anwesenden Personen, daher betrachte ich die Sequenz nicht mit den Techniken des ‘widersprechens’.

In der gegenseitigen Wiederholung wird sichtbar, dass die beiden Sprecherinnen stark aufeinander Bezug nehmen; Sie nehmen voneinander Wörter auf

²¹⁹Gespräch “Weitergabe”, Tier 305 (Standarddeutsche Formulierung: Nicht geheuer)

²²⁰Gespräch “Weitergabe”, Tier 308

²²¹Gespräch “Weitergabe”, Tier 310

²²²vgl. Kapitel 2.10

²²³Gespräch “Weitergabe”, Tier 303

und fahren damit fort, wie z.B. mit der Einleitung “vor allem”.²²⁴ Die starke Responsivität zeigt sich in der engen Abfolge dieser *turns* und dem *duetting*. Sprecherin A macht in einer Ellipse die Andeutung: “aso weisch **es isch** di hätted [...]”,²²⁵ worauf Sprecherin B ergänzt “vor allem wills unklar **isch** und undurchsichtig **isch** und nöd sicher **isch** wän mer nöd”.²²⁶

Die Sprecherinnen in diesem Dialog referieren mit “es” auf den angesprochenen Arbeitsprozess.²²⁷ Der Referenzbereich bleibt aktiv mit: “aber si diskutiereds nie us’.²²⁸ Sprecherin B nimmt anaphorisch Bezug mit “nei aber **das** findi müehsam”²²⁹, d.h. anaphorisch auf diese Kritik und gleichzeitig auf das allgemeine Thema. Eine weitere Proform “das” bezieht sich auf den gesamten Arbeitsablauf und die Prozessbeschreibung mit “ich weiss nöd wie n ich dir **das** söll scribe.”²³⁰ Proformen werden verwendet, um auf das Gesprächsthema oder auf den vorhergehenden *turn* zu referieren.

In dieser Transkriptsequenz wird personenbetont formuliert, d.h. gleichzeitig agens- und patiensbetont, wie im *turn* “das findi müehsam und **du** musch denn so quasi dehinder”,²³¹ “de han **ich** eifach gseit **ich** mach gar nüt **er** müs **er** müssi mit em **k** das diskutiere [...] **du ich** weiss nöd wie ich dir das söll scribe”²³² und “**ich** weiss eifach uf de andere siite”.²³³ Die Person, welche mit “er” in der indirekten Rede beschrieben ist, wurde bereits anaphorisch als Referent aktiviert und ist daher keine Patiensaussparung.²³⁴ Für diesen komplexen Inhalt (welche Person, welche Meinung zum Arbeitsprozess hat) ist es nötig, die Personen möglichst deutlich zu kennzeichnen. Dies geschieht

²²⁴ Gespräch “Weitergabe”, Tier 303, 304

²²⁵ Gespräch “Weitergabe”, Tier 302

²²⁶ Gespräch “Weitergabe”, Tier 303

²²⁷ Gespräch “Weitergabe”, Tier 302 ‘**es isch**’, Tier 303 “vor allem wills”

²²⁸ Gespräch “Weitergabe”, Tier 308

²²⁹ Gespräch “Weitergabe”, Tier 309

²³⁰ Gespräch “Weitergabe”, Tier 314

²³¹ Gespräch “Weitergabe”, Tier 309

²³² Gespräch “Weitergabe”, Tier 309

²³³ Gespräch “Weitergabe”, Tier 307

²³⁴ Gespräch “Weitergabe”, Tier 306: “de f hett immer no s gfühl [...]”

mittels Namen und, um die eigene Rolle nachvollziehbar zu machen, mit der Agensbetonung “ich”.

“Du hast dich nicht abgemeldet”

Dieses Beispiel (s. Transkript 2.7, S. 144) beginnt untypisch für ein Gespräch der internen *Softcommunication* mit einer Begrüssung als Eröffnung des Gesprächs.²³⁵ Allerdings ist das langgezogene “ja haaallloooo”²³⁶ ironisch zu verstehen, wie der nachfolgende Gesprächsinhalt deutlich macht, da die begrüßte Kollegin im Begriff ist zu gehen “ich gange jetzt den”.²³⁷

Der begründete Vorwurf: “du hesch dich nöd abgemeldet bi mir dass du bi ihre bisch hanis nöd gwüsst”²³⁸ kündigt das Gesprächsthema an. Die Sprecherin ist in die Besprechung ihrer Kollegin hineingeplatzt, weil sie nicht darüber informiert war. Sie rechtfertigt sich dafür und verteidigt sich mit einem Angriff. Mit einem *overlap* bestätigt Sprecherin B diese Feststellung und, als sie das Rederecht erhält, wiederholt sie ihr “nei” und erklärt: “ich han mich nur bi mim team abmolde”. Sprecherin A bestätigt ebenfalls und erläutert “**ebe de** chan ich au nöd wüsse das ich det vorne nöd törf STÖRE”. Daraufhin macht Sprecherin B eine anaphorische Referenz auf den vorhergehenden *turn* “**das** isch klar”. In dieser Sequenz kommen mehrfache gegenseitige Bestätigungen aneinandergereiht vor mit den *turns* “gell”, “ja” und “jaSO”.

Dieses Beispiel enthält keine Wiederholungen, ausser die Aussage “hanis nöd gwüsst”²³⁹. Diese wird variiert mit: “chan ich au nöd wüsse”.²⁴⁰ Mit “ja” bestätigen sich die Sprecherinnen nach dieser direkten Kritik gegenseitig. Die lokale Proform “det” wird verwendet, die anaphorisch auf “di vorne” referiert.

²³⁵Vgl. Kapitel 1.12.2

²³⁶Gespräch “Abgemeldet”, Tier 0

²³⁷Gespräch “Abgemeldet”, Tier 1

²³⁸Gespräch “Abgemeldet”, Tier 5, 6

²³⁹Gespräch “Abgemeldet”, Tier 6

²⁴⁰Gespräch “Abgemeldet”, Tier 8

[1]

	0 [301.2]	1	2	3	4
A [v]	ja haaallloooo			HHMM	
A [nv/pv]				"wie bitte"	
B [v]		ich gange jetzt den			da t frau X eusi alti xxx händ di
B [nv/pv]			hähä		gereizt

[2]

	..	5	6
A [v]		du hesch dich nöd abgemeldet bi mir dass du bi ihre bisch hanis nöd gwüsst	
A [nv/pv]		vorwurfsvoll	
B [v]	vorne hä		nei

[3]

	7	8
A [v]		ebe de chan ich au nöd wüsse das ich det
B [v]	nei ich han mi nu bi mim team abmolde	

[4]

	..	9	10	11	12	13	14	15	16
A [v]	vorne nöd törf STÖRE		gell	jaSO				ja	
B [v]		das isch klar	ja						
B [nv/pv]		versöhnlich							
C [v]					jetzt hesch es ere gseit				
HG								allgemeines	

[5]

	..
HG	kichern

Am Ende dieser Sequenz kichern die Sprecherinnen. Die ironische Bemerkung. “jetzt hesch es ere gseit” löst den Vorwurf in Humor auf. Dies ist ein Mittel, mit dem die *bald on record* Kritik gemildert wird. Es werden keine *Mitigation strategies* eingesetzt. In dieser Sequenz wird mit Begründungen als Technik des ‘widersprechens’ operiert. Der Vorwurf besteht aus einer Begründung: “hanis nöd gwüsst”²⁴¹ und die Sprecherin reagiert mit doppelter Reklamation, die sogleich mit einer Begründung belegt wird.²⁴²

²⁴¹Gespräch “Abgemeldet”, Tier 6

²⁴²Gespräch “Abgemeldet”, Tier 6, 7: “nei”, “nei ich han mi nu bi mim team abgmulde”

2.8.2 *Emerging conflicting views*

Die fünf Transkriptbeispiele stammen aus unterschiedlichen Gesprächen des Korpus. Das erste Beispiel ist ein weiterer Ausschnitt der Interaktion “Sitzungsdiskussion”. Die beiden folgenden Transkriptbeispiele sind Teil des längeren Gesprächs “Weitergabe”. Das Transkript “Ich bekomme den Frust” besteht aus mehreren Ausschnitten eines kurzen Gesprächs. Das weitere Transkriptbeispiel “Du hast Dich nicht abgemeldet” bildet eine vollständige Interaktion ab.

Bei *emerging conflicting views* wird die Nichtübereinstimmung als Kommentar formuliert²⁴³ und wird mehrfach aufgegriffen. Dieses Phänomen könnte man als “nachhaken” bezeichnen. Ich werde in der Beschreibung der Beispiele darauf hinweisen. Eine weitere Variante ist, dass im Laufe eines Gesprächs kritisiert wird.²⁴⁴ Bei *emerging conflicting views* wird erst nach mehreren *turns* deutlich, dass eine Nichtübereinstimmung besteht, da erst beim Nachhaken der Gesprächsteilnehmerinnen deutlich wird, dass eine Unstimmigkeit besteht.

In zwei Transkriptbeispielen wird deutlich widersprochen. Diese beiden *turns* äussern explizit *overtly expressed opposition*: “chasch nüm februar schriebe”²⁴⁵ und “s dossiercontrollprogramm händ mir s ja gar nie welle”.²⁴⁶ Dennoch teile ich diese Sequenzen als *emerging conflicting views* ein, da die Strategien von Holmes et al. (2003b) nebeneinander eingesetzt und die Übergänge zwischen den Strategien fließend verlaufen. Auf diese Weise kann ein *turn* kann gleichzeitig zwei der Strategien verfolgen.

Auf die einzelnen *Mitigation strategies* werde ich bei der Analyse der Beispiele eingehen. Bei der Strategie der *emerging conflict views* wird eher kommentiert als widersprochen. Daher sind *Mitigation strategies* weniger häufig

²⁴³vgl. Kapitel 2.8.2, 2.8.2, 2.8.2

²⁴⁴vgl. Kapitel 2.8.2

²⁴⁵Gespräch “Februar”, Tier 0, Transkript S. 158 (Standarddeutsche Formulierung: Kannst Du nicht mehr “Februar” schreiben)

²⁴⁶Gespräch “Sitzungsdiskussion”, Tier 133, Transkript S. 148 (Standarddeutsche Formulierung: Das Dossierkontrollprogramm wollten wir noch nie)

festzustellen als bei den *bald on record* Aussagen der Transkriptbeispiele des *overtly expressed opposition*.

“Das wollten wir nie”

Dieses Transkriptbeispiel (s. Transkript 2.8, S. 148) gehört zum Gespräch “Sitzungsdiskussion”. Der behandelte Konflikt wird in den ersten fünf Kapiteln²⁴⁷ anhand von Beispielen für *overtly expressed opposition* erörtert. Kapitel 2.7.2 enthält eine Zusammenfassung des Gesprächs.

Sprecherin B äussert *overtly expressed opposition*: “s dossiercontrollprogramm händ mir s ja gar nie welle”; dieser *turn* ist einer der wenigen expliziten Referenzen auf das Gesprächsthema “Dossierkontrollprogramm”.²⁴⁸ Die Feststellung drückt aus, dass sie das Dossierkontrollprogramm nie wollten und nun – aus dem Gesprächskontext ersichtlich – doch erhalten, daher wird eine starke Nichtübereinstimmung deutlich. Die Sprecherin führt aus “drum isches chli schwierig die formulierig was mir WEND”,²⁴⁹ denn die Sprecherin ist nun aufgefordert, Vorschläge zur Einrichtung des Dossierkontrollprogramms einzubringen. Dies obwohl sie das Dossierkontrollprogramm nie wollte.

Die *emerging conflicting views* werden manifest: Sprecherin C hat bereits ein Dossierkontrollprogramm, Sprecherin A und B haben nur eine vage Ahnung, was dies ist und verlangen eine “vorinfo”.²⁵⁰ Das Produkt soll ihnen vorgestellt werden. Sprecherin C hingegen versteht diesen Wunsch nicht “ich weiss nöd was ihr wänd”,²⁵¹ denn “s produkt gits no nöd”.²⁵² Sprecherin A weiss, dass das Programm anhand der Wünsche für die Sprecherinnen massgeschneidert wird. Das Konfliktpotential besteht darin, dass die Sprecherin-

²⁴⁷Vgl. Kapitel 2.1 bis 2.7

²⁴⁸vgl. Kapitel 2.3.2

²⁴⁹Gespräch “Sitzungsdiskussion”, Tier 133, Transkript S. 148

²⁵⁰Gespräch “Sitzungsdiskussion”, Tier 139

²⁵¹Gespräch “Sitzungsdiskussion”, Tier 140 (Ich weiss nicht was ihr wollt)

²⁵²Gespräch “Sitzungsdiskussion”, Tier 142 (Standarddeutsche Formulierung: Denn es gibt das Produkt noch nicht)

- [101] .. 133
 B [v] weisch s
 C [v] •wichtig das mer eus überleged waas mer alles wänd oder
- [102] ..
 B [v] dossiercontrollprogram händ mir s ja gar nie welle drum händ mir s ja nöd
- [103] .. 134
 A [v] ja ihr hend die
 B [v] übernaa drum isches chli schwierig die formulierig was mir WEND
 B [nv/pv] lachen
- [104] .. 135
 A [v] erfahrig vo det das händ mir alles nöd oder
 C [v] ich meine das wo mir jetzt da hend
- [105] .. 136
 B [v] aber
 C [v] isch natürlich im weitische nöd das won nachane sötti uft bei gstellt werde das
- [106] .. 137
 B [v] du musch eus die infos vorher Gä was es sötti sii mir chönd nöd ane sitzig cho go
 C [v] isch vill eifacher
- [107] .. 138 139
 B [v] säge was mir wänd wän mir ja gar nöd aso ich tänke mir
 C [v] aso was söll ich eu Gä
 C [nv/pv] fragend
- [108] .. 140 141 142
 B [v] münd e vorinfo ha sproDUKT vorstelle bevor mir
 C [v] ich weiss nöd was ihr wänd s produkt gits
- [109] ..
 B [v]
 C [v] no nöd

nen A und B eine Erklärung zu den Details des Dossierkontrollprogramms fordern, während Sprecherin C zu erklären versucht, dass dieses erst aufgrund ihrer Wünsche entwickelt wird. Es entsteht eine scheinbar unlösbare Situation – wie die Sprecherinnen mit dem Teufelskreis umgehen, zeigt die Schleife “Vorschläge einbringen”²⁵³ des Gesprächs “Sitzungsdiskussion”.

In dieser Sequenz fällt auf, dass der “Gruppen-Faktor” der Einführung betont wird mit dem mehrfach wiederholten agensaussparend Personalpronomen “mir”. Der Referenzbereich von “mir” wechselt im Verlauf der Sequenz. In einer betonten Verwendung empfiehlt Sprecherin C: “das **mer eus** überleged waas **mer** alles wänd oder”,²⁵⁴ der Referenzbereich bezieht alle Sprecherinnen mit ein. Sprecherin B bezieht das “mir” auf sich und Sprecherin A und ihre Arbeitsgruppe in ihrer Äußerung ohne Miteinbezug von Sprecherin C: “händ **mir** s ja gar nie welle”.²⁵⁵ Sprecherin A weist darauf hin, dass die Arbeitsgruppe von Sprecherin C bereits Erfahrungen mit einem Dossierkontrollprogramm gemacht hat aber ihre Gruppe nicht: “ja **ihr** hend die erfahrig vo det das händ **mir** alles nöd oder”.²⁵⁶ Mit der “ihr” Formulierung distanziert sie sich von dieser anderen Gruppe um Sprecherin C. Sprecherin C bezieht sich nun auch auf ihre Gruppe “ich meine das wo **mir** jetzt da hend isch [...]”.²⁵⁷ Alle Personalpronomen sind in agensaussparend eingesetzt, die Sprecherinnen äussern sich jeweils für “ihre” Gruppe. Der Referenzbereich verschiebt sich von “mir” für alle Sprecherinnen zu “mir” für die Gruppen der einzelnen Sprecherinnen.

Dieser Wechsel zu den “Einzelgruppen” wird in *emerging conflicting views* beibehalten. Hier wird kombiniert zwischen den Forderungen der Sprecherinnen, die agensbetont formuliert sind und für wen sie dies fordern, “ihre Grup-

²⁵³Vgl. Kapitel 1.12.2

²⁵⁴Gespräch “Sitzungsdiskussion”, Tier 132 (Standarddeutsche Formulierung: Dass wir uns überlegen was wir alles möchten, oder)

²⁵⁵Gespräch “Sitzungsdiskussion”, Tier 133 (Standarddeutsche Formulierung: Wir wollten es eigentlich noch nie)

²⁵⁶Gespräch “Sitzungsdiskussion”, Tier 134 (Standarddeutsche Formulierung: Ja, ihr habt bereits Erfahrung mit einem ähnlichen Programm, das haben wir alles nicht)

²⁵⁷Gespräch “Sitzungsdiskussion”, Tier 135 (Ich meine das, was wir jetzt haben [...]).

pe”, die mit Patienzaussparung bezeichnet wird: “was söll **ich eu** gä”,²⁵⁸ “aso **ich** tänke **mir** münd e vorinfo ha”²⁵⁹ und “**ich** weiss nöd was **ihr** wänd”.²⁶⁰ Die Sprecherinnen betonen damit, dass sie sich als Repräsentantinnen ihrer Gruppe sehen und für diese Informationen sammeln. In der Folge des Transkripts wird dies explizit erwähnt mit der Aussage: “ja de mümmer vorher no zämesitze ICH muss mit mine kollege chöne rücksprach nä öb das ihne entspricht”.²⁶¹ Die Sprecherinnen haben das Ziel, dass die Mitglieder ihrer Gruppe, welche bei der Diskussion nicht anwesend sind, die Möglichkeit haben, sich dennoch einzubringen.

“Ich will mich da nicht auf etwas einlassen”

Emerging conflicting views ist in diesem Transkriptbeispiel (s. Transkript 2.9, S. 151) passiv zu verstehen, d.h. die Sprecherinnen sind sich nicht uneinig, sondern erläutern einander gegenseitig ihre Beweggründe. Es gibt daher keinen Anlass, Techniken des ‘widersprechens’ anzuwenden. Sprecherin A erklärt, weshalb sie einen Kommentar eingefügt hat. Dabei wird deutlich, dass sie mit dem Ablauf des Arbeitsprozesses nicht einverstanden ist, aber nicht eingreifen möchte.

Sprecherin A liest ihre Notizen vor und Sprecherin B bestätigt gedoppelt “**ah ebe das** langed scho **ahh das** langed scho”.²⁶² Sprecherin A möchte das Rederecht zurückerhalten und unterbricht zweifach mit “aber”.²⁶³ Sprecherin B erklärt, sie schreibe das für X (Name der Person ist nicht verständlich)²⁶⁴ und Sprecherin A meldet sofort, sie habe es für “h” geschrieben.²⁶⁵ Sprecherin B

²⁵⁸Gespräch “Sitzungsdiskussion”, Tier 138 (Was soll ich Euch geben?)

²⁵⁹Gespräch “Sitzungsdiskussion”, Tier 139 (Also ich denke wir müssen eine Vorinformation haben)

²⁶⁰Gespräch “Sitzungsdiskussion”, Tier 140 (Ich weiss nicht, was ihr wollt.)

²⁶¹Gespräch “Sitzungsdiskussion”, Tier 147 (Standarddeutsche Formulierung: Ja, wir müssen vorher noch zusammensitzen, ich muss mit meinen Kolleginnen Rücksprache nehmen, ob ihnen das entspricht.

²⁶²Gespräch “Weitergabe”, Tier 36 - 38

²⁶³Gespräch “Weitergabe”, Tier 37, 39

²⁶⁴Gespräch “Weitergabe”, Tier 40, 41

²⁶⁵Gespräch “Weitergabe”, Tier 41

[14]

35

A [v]	sicher und gute umgang wirkt natürlich
A [nv/pv]	Sprechstil: schnell abgelesen

[15]

.. 36 37 38

A [v]	bodenständig gradlinig aufrichtig ist auch xxx	aber
B [v]		ahh ebe das langed scho ahh das

[16]

.. 39 40

A [v]	aber
B [v]	langed scho will es gaht mir ja meh dadrum ich schrib das au im gegesatz nöd

[17]

.. 41 42 43

A [v]	für de h han ich s gschriebe	aber ich han gwüsst s
B [v]	für de xxx	damit ers chan verchaufe

[18]

.. 44 45

A [v]	isch en xxx ich han eifach tänkt ich han nöd luscht mich da uf irgendöppis de f hätt
A [nv/pv]	leiser

[19]

.. 46 47 48 49 50 51 52

A [v]	ihm verzellt was es für en typ	aso weisch	xx glaub
A [nv/pv]			2 sek zögernd
B [v]			s mager
C [v]		xxx	
C [nv/pv]		fragend, leise	
HG [v]	xxx	xxx	

[20]

.. 53 54 55 56 57

A [v]	ja aber dä isch absolut	JA isch mega mager gsi ich glaub elf dossiers oder
A [nv/pv]		sinnierend
B [v]	gsi da	xxx

[21]

.. 58 59

A [v]	zwölfxxx absage natürli
B [v]	das isch s elfi gsi das isch jetzt zwölfi

unterstellt ihr ein Motiv: “damit ers chan verchaufe”.²⁶⁶ Darauf widerspricht Sprecherin A mit einem dritten “aber” und erläutert, weshalb sie den vorgelesenen Kommentar ins Dossier notiert hat: “ich han nöd luscht mich da uf irgendöppis”.²⁶⁷ Die elliptische Formulierung lässt das Satzende “einzu-lassen” aus. Ihre Nichtübereinstimmung formuliert sie als Kommentar. Sie will nicht direkt in den Arbeitsprozess eingreifen und sich mit ihrer Meinung exponieren, sondern sie zieht es vor, mit einer Randbemerkung zu figurieren, um Entscheidungsträger “h” auf einen relevanten Punkt hinzuweisen.

Sprecherin A wendet mehrere *Mitigation strategies* in ihrem *turn* an, bevor sie ihre “Unlust” erklärt: “aber **ich han gwüsst** s isch [...] **ich han eifach tänkt [leiser]** ich han **nöd luscht** mich da uf irgendöppis [...]”. Zweimal moduliert sie ihre Aussage (A5): Sie verwendet mit “einfach” (C1) einen relativierenden Partikel und sie spricht leiser (A6) und macht damit *self-editing*. Mit diesen Strategien mildert sie den Ausdruck ihres Nichteinverständnisses.

“Aha, ach ja stimmt”

Dieses Transkriptbeispiel ist Teil des Gesprächs “Weitergabe”. Im Laufe einer Nacherzählung (s. Transkript 2.10, S. 153) kritisiert Sprecherin B implizit eine nicht anwesende Arbeitskollegin. Dies ist das zweite Beispiel für einen latenten Konflikt. Das erste Beispiel erörtere ich in Kapitel 2.8.1. Sie erzählt die Begebenheit in der indirekten Rede, wobei sie an zwei Stellen in den konstruierten Dialog wechselt und mit verstellter Stimme – als nachgestelltes Zitat – die Aussage der Arbeitskollegin wiedergibt. Sprecherin B setzt das sprachliche Mittel der Redewiedergabe ein.²⁶⁸ Den Perspektivenwechsel vollzieht sie an den kritischen Momenten der Erzählung, d.h. bei der Schuldzuweisung an die Arbeitskollegin²⁶⁹ und deren Reaktion²⁷⁰ als diese

²⁶⁶Gespräch “Weitergabe”, Tier 42

²⁶⁷Gespräch “Weitergabe”, Tier 44

²⁶⁸vgl. Kapitel 2.3.3

²⁶⁹Gespräch “Weitergabe”, Tier 8: “du ihr händ doch emal so äh so rechtsvorschläg übercho wie quasi mer müssti wiisige formuliere”

²⁷⁰Gespräch “Weitergabe”, Tier 20: “aha ah ja stimmt”

[1]

0 [148.] 1 2

B [v] hüt am morge han ich gschwind mit em z gredt gha si hät mir aglüte ghaund dänn

[2]

.. 3 4 5

B [v] nach herhan ihre doch letschthi e stellignahm duregschickt öb das so für sie okay

B [nv/pv] betont

[3]

.. 6 7 8

B [v] isch sieund dänn nachane schickt si mir zru gg und seit du ihr händ

B [nv/pv] und ausgedehnt stimme

[4]

..

B [v] doch emal so äh so rechtsvorschläg übercho wie quasi mer müssti wiisige

B [nv/pv] verstellt

[5]

.. 9 10 11 12 13 14

A [v] mhm mhm blöd jaja

B [v] formuliere aso weisch so quasi blocksätz äh blockschrift blocksetzig

[6]

15 16 17

A [v] mhm

B [v] und dänn nachane ich so ja das sigi richtig aber si hebi mir ja letschti gseit gha

[7]

.. 18 [149.] 19

A [v] mhm

B [v] das seig für si unbequem wänn ich ihre e scho fertigi wiisige inebache si hebs

[8]

.. 20 21

B [v] wahrschinli nu stellignahm abgä das segi geeigneter für si aha ah ja stimmt

B [nv/pv] stimme verstellt 3 sec

[9]

.. 22 23 24 25 26

A [v] du häsch di häts agschisse xxx respektive da chasch kreativ sii

A [nv/pv] glucksend

B [v] xxx

B [nv/pv] pause herzliches

[10]

.. 27 28

A [v] das sind inserat das isch en usschribigs instruktionen das sind di wiisige wo

B [nv/pv] lachen 153

von Sprecherin B abgewehrt wird. Die zuhörende Sprecherin A gibt an mehreren Stellen Hörerfeedback²⁷¹ und kommentiert nach einer kurzen Pause die Geschichte mit einem glucksenden Lachen “du häsch di häts agschisse [...]”

Die *emerging conflicting views* werden in der Erzählung deutlich, die Arbeitskollegin hatte um eine Änderung des Ablaufs gebeten und als die Sprecherin ihren Wunsch befolgte, hatte sie sich über die selbst geforderte Neuerung beschwert. Sprecherin B kommentiert nicht das Fehlverhalten der Arbeitskollegin, sondern sie präsentiert es in einer Erzählung “wie es vor sich ging”. In dieser Erzählung entsteht der Eindruck, dass die Arbeitskollegin vergesslich ist und sich vorschnell beschwert hat, ohne dass Sprecherin B dies explizit erwähnen muss. Ausserdem demonstriert Sprecherin B mit ihrer Erzählung, dass sie sich gegen jene Arbeitskollegin behauptet hat. Dies führt zum elliptischen Kommentar von Sprecherin A “du häsch” und zum Schluss “di häts agschisse [...]”.²⁷² Durch die vorhergehende zögerliche Pause ist ihr Kommentar vorsichtig formuliert und der Wechsel zum allgemeinen Gesprächsthema kann erfolgen.

“Ich bekomme den Frust wegen einer Seite”

Das Transkriptbeispiel (s. Transkript 2.11, S. 155) zeigt drei Ausschnitte des Gesprächs “Formular”. Die Nichtübereinstimmung wird als Kommentar formuliert: “ich chum jetzt de fruscht über weg ei siite”;²⁷³ diese Aussage teile ich als *emerging conflict views* ein. Gleichzeitig ist dieser *turn* die Gesprächseröffnung mit einer Feststellung des Unmuts. Mit der Formulierung “weg ei siite” wird relativiert – der Frust ist nur wegen “einer” Seite. Im Anschluss wird das Thema des Formulars aufgegriffen.²⁷⁴

In vier Wiederholungen erwähnt Sprecherin A, dass sie angenommen hatte, dass ein spezielles Vorgehen zur Anwendung kommt, da der Mitarbeiter be-

²⁷¹Gespräch “Weitergabe”, Tier 9, 11, 13, 18

²⁷²Gespräch “Weitergabe”, Tier 22

²⁷³Gespräch “Formular”, Tier 0

²⁷⁴Gespräch “Formular”, Tier 2 (Standarddeutsche Formulierung: Dann können wir das Formular ausfüllen) Es ist nicht eindeutig eruierbar, ob die Seite das Formular betrifft.

[1]

0 [157.2]

1

2

A [v] ich chum jetzt de fruscht über weg ei siite de chö mer das formular usfülle

B [v] xxx neu

[3]

12

A [v] nu will er scho es jahr

B [v]

[4]

.. 13

14

A [v] da isch müsst er jetzt will er scho es jahr da isch s ander au nomal

B [v] das isch gliich

[5]

15 16

17 18

A [v] mache mhm

B [v] NEI will das sind t uflage das mer en astelled und das sind t uflage das de s

[6]

19 [158.]

20 21

A [v] guetich han eifach tänkt gha weisch wäns

B [v] strasseverkehrsamt de lernfahruswis gitt

[7]

..

22 23

A [v] es jahr her isch das er das au no mal müsst mache demit xxx überhaupt zuegestaht

B [v] nei will das isch strenger

[22]

74

A [v] ich ha ebe gmeint weisch ich ha denn gseh dä isch

B [v]

[23]

..

75 76

77

A [v] es jahr debi was söll jetzt dä xxx

B [v] mhm nei s andere isch eigentlich nöd das mer öpper

[24]

..

78

79

B [v] astelled wo de job de nöd chan und s ander sind uflage vom strasseverkehrsamt xxx

[25]

80 81

A [v] merci

HG schritte entfernen sich

155

reits ein Jahr für die Firma arbeitet. Sie meint: “nu will er **scho es jahr da isch**”²⁷⁵ dies ist die erste Aufnahme der *emerging conflicting views*. Ihre Kollegin antwortet ihr: “**das isch gliich**”,²⁷⁶. Dies ist im Sinne von “dieses Argument spielt keine Rolle” zu verstehen und entspricht der Technik der konträren Beurteilung von Spranz-Fogasy.²⁷⁷ In der zweiten Wiederholung “müsst er jetzt will er **scho es jahr da isch** s ander au nomal mache”²⁷⁸ fällt ihr Sprecherin B mit einem lauten “**NEI**” ins Wort und gibt eine differenzierte Antwort: “**will** das sind [...]” und “und das sind [...]”.²⁷⁹ Dies bestätigt Sprecherin A mit “guet” und erklärt in der dritten Wiederholung, weswegen sie ihre Annahme getroffen hat: “ich han eifach tänkt gha weisch wäns **es jahr her isch** das er das au no mal müsst mache [...]”.²⁸⁰ Wieder fällt ihr Sprecherin B mit einem *overlap* ins Wort mit: “**nei will** das isch strenger”.²⁸¹ In der Schlusssequenz des Gesprächs greift Sprecherin A erneut dieselbe Formulierung auf mit: “ich ha ebe gmeint weisch ich ha denn gseh **dä isch es jahr debi**”.²⁸² Dieses Mal gibt Sprecherin B nur die Rückmeldung: “mhm”.²⁸³ Erst als Sprecherin A mit “was söll jetzt dä [...]”²⁸⁴ nachhakt, wehrt Sprecherin B ab mit “**nei**” und derselben differenzierten Erklärung: “s andere isch [...] und s ander sind [...]”.²⁸⁵ Daraufhin endet das Gespräch, indem sich Sprecherin A bedankt.²⁸⁶

²⁷⁵Gespräch “Formular”, Tier 12 (Standarddeutsche Formulierung: Eben weil er schon ein Jahr in der Firma arbeitet)

²⁷⁶Gespräch “Formular”, Tier 13 (Das spielt keine Rolle)

²⁷⁷vgl. Kapitel 2.5

²⁷⁸Gespräch “Formular”, Tier 14 (Standarddeutsche Formulierung: Müsste er, da er bereits ein Jahr da ist das andere ebenfalls wiederholen)

²⁷⁹Gespräch “Formular”, Tier 16, 18

²⁸⁰Gespräch “Formular”, Tier 20, 21 (Standarddeutsche Formulierung: Ich habe angenommen, da es bereits vor einem Jahr war, müsste er das auch noch einmal machen)

²⁸¹Gespräch “Formular”, Tier 22, 23

²⁸²Gespräch “Formular”, Tier 74 (Standarddeutsche Formulierung: Ich meinte eben, weisst Du, ich habe dann gesehen, dass er ein Jahr schon da ist)

²⁸³Gespräch “Formular”, Tier 75

²⁸⁴Gespräch “Formular”, Tier 76 (Standarddeutsche Formulierung: Was soll er nun [...])

²⁸⁵Gespräch “Formular”, Tier 77

²⁸⁶Gespräch “Formular”, Tier 80

Die mehrfache Wiederaufnahme von Sprecherin A hat zur Folge, dass Sprecherin B zuerst ablehnt, dann mit Vehemenz verneint und schliesslich zwei weitere Verneinungen äussert. Sie widerspricht bei jedem erneuten Aufgreifen der Annahme von Sprecherin A, ohne *mitigation acts* einzusetzen. Um zu ‘widersprechen’ verwendet sie die Technik der Reklamation und Begründung mit der Formel “nei will”,²⁸⁷ – ins Hochdeutsch übersetzt “nein, da/weil/”. Dieser Fall zeigt Nichtübereinstimmung, jedoch in der Variante, dass Sprecherin B Auskunft über eine Fehlannahme gibt. Die Verneinung ist daher kein *disagreement act*, sondern als Hilfestellung für die Kollegin zu verstehen.

“Kannst Du nicht mehr Februar schreiben”

Die Gesprächseröffnung (s. Transkript 2.1, S. 116) erfolgt über eine Nichtübereinstimmung “aso mit dem zwei meinsch februar **chasch nüme februar schriibe**”.²⁸⁸ Je nachdem, ob man diese Aussage als Kritik oder als Kommentar interpretiert, kann sie als *overtly expressed opposition* oder als *emerging conflict views* verstanden werden. Die saloppe Antwort in der Folgeäusserung von Sprecherin B deutet auf eine Interpretation ihrerseits als Kommentar hin, da sie mit der Aussage “ähä”,²⁸⁹ keine abzuwehrende Kritik anerkennt und Sprecherin A mit “ja isch guet”²⁹⁰ akzeptiert. In den folgenden *turns* wird deutlich, dass Sprecherin A eine Arbeit von Sprecherin B kritisiert und wiederholt darauf hinweist, was sie “will” und was sie “nicht will”. Damit wird deutlich, dass sie mit gewissen Punkten nicht einverstanden ist. Deswegen teile ich dieses Transkriptbeispiel bei den *emerging conflict views* ein.

Die Nichtübereinstimmung zeigt sich lediglich darin, dass Sprecherin A wiederholt betont, was sie nicht will und eine sehr explizite Anweisung erteilt, während Sprecherin B als Feedback einmal lacht, eine Anregung gibt und schliesslich bestätigend akzeptiert. Die mehrfachen Anweisungen erfolgen mit

²⁸⁷Gespräch “Formular”, Tier 16, 18, 22, 23

²⁸⁸Gespräch “Februar”, Tier 0

²⁸⁹Gespräch “Februar”, Tier 1

²⁹⁰Gespräch “Februar”, Tier 2

[1]

	0 [120.4]				1	2
A [v]	aso mit dem zwei meinsch du de februar chasch nüme februar schriibe					ja isch
B [v]						ähä

[2]

	..					
A [v]	guet nur ich wetts denn natürli getrennt weisch ich wett nöd dass t uf all fäll jetzt					

[3]

	3 [121.]	4	5			
A [v]	depot druf hesch	nei und drum schnell die ebe abnäa weisch und denn wett				
B [v]						
B [nv/pv]	lachen					
C [nv/pv]	xxx					

[4]

	..					
A [v]	ich natürli nöd es depot sibe bi de xxx isch					
B [v]						chostestell chöntisch doch au no näa

[5]

	7	8	9	10	11	
A [v]				was heisst das "p"e"	moll tun doch no chli baschtle	
A [nv/pv]				fragend		
B [v]				xxx		
C [nv/pv]	cha me det wünsche					
HG	4 sec					

[6]

	12	13	14	15	16	17	18
A [v]	• •t choschtestell wetti no druf		aha ja	aso äh am am am			speziell
A [nv/pv]	lachen		zögerlich				
C [v]			xxx				
C [nv/pv]			7 sec				
HG			4 sec				

[7]

	..					
A [v]	bruch ichts ja ha weg de xxx tusches ufs iis un denne chunnt sicher risiko nummere					

[8]

	..	20	21	22		
A [v]	xxx gell	isch guet tschüüss				
B [v]	mhm					

immer derselben Formel. Diese besteht aus einer Anrede mit “weisch”, dem Wunsch oder der Forderung ”ich wett” oder “ich wett nöd” mit Agensbetonung und der zukunftsgerichtete Partikel “denn” oder “no”.²⁹¹ Sprecherin A kommentiert zusammenfassend, dass es noch einer Überarbeitung bedürfe: “moll tun doch no chli bastle”²⁹² und mildert mit einem Lachen die implizite Kritik “es ist noch nicht gut genug” ab. Dies entspricht der Feststellung von Holmes et al. (2003b: 63), dass Nichübereinstimmung oft mit Humor aufgelockert wird.

²⁹¹Gespräch “Februar”, Tier 2: “nur **ich wetts denn** [...] **weisch ich wett nöd** [...]”, Tier 5: “**weisch** und **denn wett ich** natürli **nöd** [...]”, Tier 13: “t chostestell **wetti no druf**”

²⁹²Gespräch “Februar”, Tier 11 (Tüftle noch daran weiter)

2.8.3 *Negotiating through disagreement*

Holmes (2006b: 149) isoliert die Strategie, bei der die Nichtübereinstimmung bis zum Konsens verhandelt wird, als “typically lengthy, complex and very context-dependent discussions”. Vor allem das Gespräch “Sitzungsdiskussion” entspricht dieser Charakterisierung, da insgesamt durch die Nichtübereinstimmung verhandelt wird und in kooperativer Weise ein umstrittenes Traktandum einer späteren Sitzung diskutiert wird. Im ersten Beispiel analysiere ich einen Ausschnitt des Gesprächs, in dem die Sprecherinnen einander gegenseitig versichern, dass sie eine Diskussion der Sache führen und keinen persönlichen Angriff intendieren.

Das zweite Beispiel “Kurzfrage 9.41” zeigt eine kurze Interaktion, bei der die Verhandlung implizit stattfindet. Ein weiteres kurzes Gespräch, “Nicht im Gang draussen”, in dem eine nicht intendierte Mahnung verhandelt wird, erörtere ich in der dritten Interaktion. Im Ausschnitt des Gesprächs “Adresse” wird eine Kritik bearbeitet und anschliessend der besprochene Auftrag unverzüglich ausgeführt. In diesen Transkriptbeispielen wird der Dissens geradlinig aufgelöst. Dies ist kontextabhängig, da das jeweils behandelte Problem von den Sprecherinnen nicht als schwerwiegend eingeordnet wird. Der Kontext des Problems und die kooperative Verhaltensweise der Sprecherinnen ist m.E. der relevante Faktor für die speditive Klärung dieser beiden Sachverhaltskonflikte.

“Stellt mir gerade ab”

Dieses Transkriptbeispiel (s. Transkript 2.13, S. 161) ist Teil des Gesprächs “Sitzungsdiskussion”. Ein charakteristischer Aspekt der Textsorte der informellen Gespräche wird in dieser Sequenz deutlich: Im Hintergrund findet ein weiteres Gespräch statt und ein Telefonat läuft parallel zur Diskussion.

Das Transkriptbeispiel beginnt mit einem *turn*, der als Äusserung der *overtly expressed disagreement* eingeordnet werden könnte. Die Folgeaussagen sind jedoch kooperativ und verhandeln den Problempunkt, der darin besteht, dass Sprecherin A lachend ihren Unmut ausdrückt: “stellt mer grad wider ab im

[281]

	399	400
A [v]	stellt mer grad wider ab im fall du	
B [nv/pv]	lachen	
C [v]		hei
Telefon [v]	<i>ich ha zerscht gmeint es sig de avor</i>	
HG [v]	xxx	xxx

[282]

	..	401 [83.]	402	403
A [v]	xxx sich nüt gäge dich gell das weisch überhaupt nöd			
C [v]	neienei isch xxx es stellt natürlich			
C [nv/pv]	seufzend			
Telefon [v]	<i>de fat bi eus t</i>			
HG [v]	xxx			

[283]

	..	404	405	406
A [v]	und niemert wott			
B [nv/pv]	lachen			
C [v]	au xxx schnell ab xxx			
Telefon [v]	<i>suecherei los</i>	<i>eifach wen xxx xxx</i>	xxx	

fall du”.²⁹³ Mit diesem Lachen mildert sie ihre Nichtübereinstimmung ab. Als Replik zeigt sich Sprecherin C mitfühlend und seufzt “hei”.²⁹⁴ In diesem *turn* nimmt sie die Unmutsbekundung an und zeigt sich verständnisvoll. Damit ermöglicht sie die Thematisierung einer negativer Meinung und *negotiating through disagreement* findet statt. Sprecherin A beeilt sich zu patiensbetont ausdrücklich zu artikulieren, dass die Nichtübereinstimmung die Sache betrifft und nicht die Kollegin, die für die Einführung des Programms die Vorschläge sammelt: “sisch nüt gäge **dich** gell das weisch überhaupt nöd”.²⁹⁵ Diese Versicherung akzeptiert die angesprochene Arbeitskollegin im *overlap* mit “neinei isch xxx”²⁹⁶ und zeigt weiterhin Verständnis für die nichtübereinstimmende Haltung der Kollegin: “ es stellt natürlich au xxx schnell ab xxx”.²⁹⁷ Diese verallgemeinernde Bemerkung zeigt Sympathie für die opponierende Haltung, indem Sprecherin C bekennt, dass das Problem durchaus Anlass gibt zu Unmutsäußerungen. Für das *negotiating through disagreement* ist sowohl die explizite Bestätigung, dass sie auf der sachlichen Ebene bleibt und keinen persönlichen Angriff intendiert, sowie die verständnisvolle Haltung der Sprecherin C kennzeichnend. Diese Sequenz verdeutlicht, wie die Gesprächsteilnehmerinnen im Verlauf des Gesprächs “Sitzungsdiskussion” die Problempunkte kooperativ verhandeln und einander gegenseitig dies explizit zusichern.

“Ich habe eigentlich noch...”

Das Gespräch “Kurzfrage 9.41” (s. Transkript 2.14, S. 163) gehört zur Gesprächssorte der kurzen Bitten. Auf die Anfrage von Sprecherin A: “ich sött rasch use chönd ihr villich lose”²⁹⁸ bekundet Sprecherin B eine implizite Nichtübereinstimmung. Sie erklärt, sie hüte bereits das Telefon von X.

²⁹³Gespräch “Sitzungsdiskussion”, Tier 399 (Da habe ich sogleich wieder keine Lust dazu, muss ich Dir sagen.)

²⁹⁴Gespräch “Sitzungsdiskussion”, Tier 400

²⁹⁵Gespräch “Sitzungsdiskussion”, Tier 401, 402

²⁹⁶Gespräch “Sitzungsdiskussion”, Tier 402

²⁹⁷Gespräch “Sitzungsdiskussion”, Tier 403

²⁹⁸Gespräch “Kurzfrage 9.41”, Tier 0

[1]

	0 [42.1]	1
A [v]	ich sött rasch use chönd ihr villich lose	
A [nv/pv]	fragend	
B [v]	ja ich han eigentlich no em X sis telefon	

[2]

	2	3	4	5
A [v]	es gaht es chunt nöd grad öppis		tschüss	
B [v]	ja isch guet		ja	

Mit der einleitenden *token agreement* “ja”²⁹⁹ nimmt sie an, erklärt aber unverzüglich, dass sie bereits ein anderes Telefon hütet: “ich han eigentlich no em X sis telefon”.³⁰⁰ Sprecherin A versichert ihr daraufhin, dass sie keinen Anruf erwartet: “es gaht es chunt nöd grad öppis”.³⁰¹ Damit beseitigt sie die Bedenken von Sprecherin A, welche in ihrer Erklärung³⁰² besorgt war, dass sie nicht mehrere Telefone hüten könne. Sprecherin B bestätigt: “ja isch guet”³⁰³ und Sprecherin A verabschiedet sich.³⁰⁴

In diesen fünf *turns* geschieht das *negotiating through disagreement* in impliziter Weise, ohne dass auf der Äusserungsebene eine Verneinung stattfindet. Sprecherin B benützt mehrere *Mitigation strategies* nach Stalper (1995) indem sie bejaht (A3), moduliert “han eigentlich no” (A5) und einen Grund der dagegen spricht anführt (B). Damit widerspricht sie nicht der Bitte von Sprecherin A, sondern verzögert ihre Zusage bis Tier 3 “ja isch guet”. Die Gesprächsteilnehmerinnen verhandeln die implizite Verneinung, bis diese aufgelöst wird.

“Nicht im Gang draussen”

Im Gespräch “Adresse” ist die Gesprächseröffnung (s. Transkript 2.15, S. 165) die Anfrage der Sprecherin A, ob die Kollegin B bereits von X um die Adresse von Y gebeten wurde. Im *overlap* bejaht Sprecherin B und erklärt: “si hett gseit das langt bis morn de han ich das nöd gmacht”.³⁰⁵ Sprecherin A setzt dreifach an: “**de** bisch du **de** hesch du **de** kensch du”,³⁰⁶ um nach der “Adresse” nachzuhaken. Da Sprecherin B bereits erwähnt hat, dass sie es nicht gemacht hat, bedeutet die Wiederholung ihrer Frage, dass sie insistiert. Das mehrfache Ansetzen, bevor sie dennoch nach der Adresse fragt, zeigt eine

²⁹⁹Gespräch “Kurzfrage 9.41”, Tier 1

³⁰⁰Gespräch “Kurzfrage 9.41”, Tier 1

³⁰¹Gespräch “Kurzfrage 9.41”, Tier 2

³⁰²Gespräch “Kurzfrage 9.41”, Tier 1

³⁰³Gespräch “Kurzfrage 9.41”, Tier 3

³⁰⁴Gespräch “Kurzfrage 9.41”, Tier 4

³⁰⁵Gespräch “Adresse”, Tier 2

³⁰⁶Gespräch “Adresse”, Tier 3

[1]

0 [196.3]

1

2

A [v] jetzt weiss i nöd öb ich t X scho weg de adresse vo de Y

B [v] ja ja si hett gseit das langt bis

B [nv/pv] breit

[2]

3

A [v] de bisch du de hesch du de kensch du e neu

B [v] morn de han ich das nöd gmacht

[3]

4

A [v] adresse

B [v] nei aber ich muss is aber ich has au scho ide adresse will si münd mir das

[4]

5

6

7 [197.]

A [v] nei es pressiert scho nöd weisch wege dem ich ha nu

B [v] amigs da am gang usse xxx nöd würlkli

[5]

8

A [v] nöd gwüsst isch si zu dir cho oder nöd

B [v] ja ebe zwüschet tür und angle hett si s mir

[6]

9 10

A [v] aha weisch es xxx aber äh es pressiert scho nöd gell

B [v] gseit

zögernde Sprechweise, die als sie *mitigation strategy* (A6) einsetzt. Die Replik auf diesen *turn* ist ebenfalls gedoppelt: Sprecherin B verneint und moduliert mit zweimaligen “nei **aber ich** [...] **aber ich** has [...]”.³⁰⁷ Dann äussert sie ihre Kritik an der Art und Weise, wie sie angefragt wurde – nämlich auf dem Gang: “si münd mir das amigs da am gang usse xxx nöd würcgli”.³⁰⁸ In diesen *turns* findet das *negotiating through disagreement* statt. Sprecherin A beschwichtigt damit, dass es keine Eile hat und adressiert ihre Aussage mit “weisch” und dass sie nicht wusste, ob die Anfrage bereits gestellt wurde oder nicht: “nei **es pressiert scho nöd weisch** wege dem ich ha nu nöd gwüsst isch si zu dir cho oder nöd”.³⁰⁹ Sprecherin B erklärt weiter: “ja ebe zwüschet tür und angle hett si s mir gseit”.³¹⁰ Damit betont sie, dass die Anfrage sie auf eine ungünstige Art erreicht hat. Sprecherin A bestätigt mit “aha”³¹¹ und richtet sich erneut an die Sprecherin mit “weisch” und betont ein zweites Mal, dass es nicht eilt und fügt den *tag* “gell” an. Dies ist in dieser Verwendung eine Adressierung: “es xxx aber äh **es pressiert scho nöd gell**”.³¹² Diese Sequenz enthält in sich verschachtelte Wiederholungen. Da die Sprecherin A nach der Adresse nachfragt, hält sie die Anfrage aufrecht und bekommt unverzüglich die gewünschte Adresse.

Negotiating through disagreement bedeutet in dieser Sequenz, dass eine Sprecherin erklärt, dass sie etwas nicht gemacht hat und erklärt, dass eine Anfrage “zwischen tür und angle” für sie unpraktisch ist. Sprecherin A verhandelt durch diese Nichtübereinstimmung, indem sie ihre Repliken adressiert und betont, dass es nicht eilt – zu verstehen als: Nicht Sprecherin B hat sich verspätet mit der angefragten Information, sondern Sprecherin A hat zu früh nachgefragt, weil sie nicht wusste, ob Kollegin X bereits gefragt hatte. Sprecherin A zeigt damit Verständnis. Daraufhin akzeptiert Sprecherin B diese

³⁰⁷Gespräch “Adresse”, Tier 4

³⁰⁸Gespräch “Adresse”, Tier 4

³⁰⁹Gespräch “Adresse”, Tier 5, 6

³¹⁰Gespräch “Adresse”, Tier 8

³¹¹Gespräch “Adresse”, Tier 9

³¹²Gespräch “Adresse”, Tier 10

Version des Ablaufs der Anfrage. Sie macht sich sogleich auf die Adresssuche und gibt Sprecherin A nach einigen Abklärungen die korrekte Anschrift.

Es findet kein 'widersprechen' statt, da die Sprecherinnen kooperativ die Situation behandeln. Sie verwenden jedoch die pragmatischen Komponenten des 'widersprechens'. Sprecherin B setzt *Mitigation strategies* dahingehend ein, dass sie zweifach eine Erläuterung offeriert (B). Mit ihrer Aussage "si hett gseit das langt bis morn"³¹³ nennt die Sprecherin einen Grund, der entschuldigt, weshalb sie die Anfrage nicht bereits bearbeitet hat. Gleichzeitig führt sie als zweite Erklärung die ungünstige Art und Weise an, wie sie den Auftrag erhalten hat. Die Doppelung einer Begründung und Erläuterung – beides Techniken des 'widersprechens' – hilft Sprecherin B ihr *face* wiederherzustellen, da sie den Auftrag nicht vorbereitet hatte.

2.8.4 Zusammenfassung

Mit der Analyse der Transkriptbeispiele möchte ich die verschiedenen Aspekte des *doing disagreements* hervorheben. Mit den Techniken des 'widersprechens' von Spranz-Fogasy verfolge ich die pragmatische Entwicklung des Gesprächs. Die *Mitigation strategies* helfen, auf der Mikro-Ebene der Sprache Störfälle zu orten. Auf der Ebene Satzbau sind auffällige sprachliche Mittel zum Ausdruck von *disagreement* zum einen die Wort- und Satzteilwiederholungen und zum andern die vielfachen Referenzen mittels Proformen. Aus der Gesprächssituation ergibt sich für planerische Aussagen oder Anleitungen die Verwendung eines konjunktivischen Satzbaus, der als optativ geäußert wird, oft mit der Formel "wenn..dann...". Ausserdem kann ich eine bewusste Wahl von agensbetonten und agensaussparenden Aussagen belegen, die ebenso sorgfältig durch Patienzaussparung oder Patiensbetonung an die Adressatinnen gerichtet werden. Die Bezeichnung einer Anrede oder der agierenden Person, welche Rücksicht auf das *face* der Gesprächsteilnehmer nimmt, werde ich als einen weiteren Deeskalationsfaktor.

³¹³Gespräch "Adresse", Tier 2 (Sie hatte gesagt, dass es reicht wenn ich das Morgen erledige.)

Mit der umfassenden Palette von verschiedenen Analysen zeige ich, wie ‘Nichtübereinstimmung bekunden’ auf allen Ebenen der Textsorte der informellen Gespräche Spuren hinterlässt. Dabei kann ich die mehrdimensionale Wirkung der erarbeiteten Deeskalationsfaktoren nachweisen. Diese wurden in der bisherigen gesprächsanalytischen Forschung stark vernachlässigt. Bei Sarter (1985) werden sie lediglich auf der sprachlichen Ebene analysiert und nicht als inherent durch die Gesprächssituation bestehend. Dies obwohl Sarter durchaus mit situativen Begründungen die Deeskalationsfaktoren hinterlegt.

Die wiederholte Anwendung unterschiedlicher Deeskalationsfaktoren hilft, die Konfliktbearbeitung kooperativ zu gestalten und vermeidet die Entstehung eines Streitauslösers. Auf diese Weise wird trotz der Verortung der informellen Gespräche im Alltag – diejenige Situation, welche das Vorkommen von Streit erleichtert – die Eskalation zum Streit permanent unterlaufen.

Kapitel 3

Ergebnis

3.1 Techniken des 'widersprechens'

In diesem Kapitel vergleiche ich die unterschiedliche Umsetzung der Sprechhandlung 'widersprechen' in der Situation der Schlichtungsgespräche und der informellen Kommunikation in einer Alltagssituation im Grossraumbüro. Um Nichtübereinstimmung zu bekunden findet 'widersprechen' statt, ausser in der Gesprächssituation, in der sich die Gesprächsteilnehmer untereinander einig sind und zusammen ein Problem besprechen, welches eine nicht am Gespräch teilnehmende Personen betrifft.

Das von Spranz-Fogasy (1986) für die Herleitung der Techniken untersuchte Korpus besteht vorwiegend aus Schlichtungssituationen, in denen Konflikte behandelt werden, die vorher zu Streit geführt haben. Bereits bei Gesprächsbeginn sind die Positionen der Gesprächsteilnehmer konträr, aus diesem Grund ist das Schlichtungsgespräch mit Schlichter anberaumt worden. Als neutrale und eingreifende Instanz am Gespräch nimmt ein Schlichter teil. Dies sind drei wesentliche gesprächsexterne Kriterien der Kommunikationssituation, welche sich von der Situation im Büroalltag unterscheiden. Bei der Gesprächssorte der informellen Kommunikation wird *disagreement* oft erst im Verlauf des Gesprächs geäussert, die Zusammensetzung der Sprecher ist zufällig und es ist kein Termin gesetzt an dem das Gespräch stattfindet. .

Im Unterschied zu den Gesprächen der informellen Kommunikation entspricht die Gesprächssituation der Schlichtungsgespräche einer geplanten, moderierten Besprechung in einer möglicherweise ungewohnten Umgebung. Es handelt sich nicht um eine spontan sich ereignende Alltagssituation. Ein weiterer Unterschied ist, dass die Anzahl der Interaktanten festgelegt ist und diese als Privatpersonen – mit Ausnahme des Schlichters – und nicht als "Fachleute" auftreten. Spranz-Fogasy weist (1986: 138) der Verfahrensllogik von Schlichtung zu, dass die Einigung auf eine konsensfähige Deutung des Konfliktsachverhalts in der Regel vom Schlichter geleistet wird. Das Gesprächsziel des Schlichtungsgesprächs soll zwar wie die Strategie des *negotiating through disagreement*¹ einen Konsens der Parteien aushandeln, die

¹Holmes, Stubbe (2003b: 66), Kapitel 2.4

sprachliche Umsetzung derselben pragmatischen Handlung ergibt aber jedoch ein anderes Bild. Aus der Analyse ergibt sich, dass in einem bereits eskalierten Konflikt andere Techniken des ‘widersprechens’ verwendet werden, als in der Gesprächssituation im Grossraumbüro.

Im Vergleich des ‘widersprechens’ in unterschiedlichen Gesprächssituationen wird deutlich, wie sehr die äusseren Faktoren die sprachliche Umsetzung ein und derselben Sprechhandlung bestimmen. Die meisten gelisteten Techniken kommen beiderorts als Bauelemente vor, ergeben aber bei der Untersuchung der gesprächsinternen Kriterien, eine unterschiedliche Wortwahl. In der untersuchten Situation des Büroalltag wird ein anderes Register gewählt, es kommen weniger derbe Formulierungen vor, als in den Beispielen bei Spranz-Fogasy.

Ein wesentlicher Unterschied im Vorkommen der Techniken ist, dass die Reklamation, welche bei den untersuchten Schlichtungsgesprächen in allen Vollzugsmodi des ‘widersprechens’ enthalten sein kann (1986: 51-62).² im Korpus der informellen Gespräche nicht zwingend vorkommt. Diese Technik wird im untersuchten Korpus mehrheitlich vermieden – es findet jedoch dennoch ‘widersprechen’ als Sprechhandlung statt. Im folgenden Kapitel 3.2 erläutere ich das sprachliche Mittel der *Mitigation strategies*, welches von den Sprecherinnen eingesetzt wird um ‘widersprechen’ ohne Reklamation zu ermöglichen.

Die am häufigsten von den Sprecherinnen eingesetzte Technik ist die der Begründung. Diese wird begleitet von einer Reklamation, kann aber auch – wie bereits angedeutet – alleine stehen. D.h. vor der kausalen Begleitung wird verneint, oder sie enthält selbst ‘widersprechen’, jedoch nicht als gegensätzliche Aussage wie bei der Technik der konträren Beurteilung. Diese Technik kommt ebenfalls mehrmals vor und wird genauso häufig wie die Technik der Erläuterung eingesetzt. Allen drei Techniken ist gemeinsam, dass eine

²vgl. Spranz-Fogasy (1986: 54) “Beim Vollzug der ‚Konträren Intervention‘ muss der Opponent zentral die korrekte Sequenzialisierung seines Beitrags beachten. Die Techniken ‚Reklamation‘, ‚konträre Beurteilung‘ und ‚Gegeneinschätzung‘ sind geradezu prädestiniert für einen Einsatz in unmittelbarer Folge auf die Äusserung des Gegenübers (der Einsatz z.B. von “nein” zu einem späteren Zeitpunkt erfordert einen meist nicht mehr akzeptablen Referenzaufwand).”

Erklärung zum Sachverhalt abgegeben wird. Damit wird der Problempunkt genannt und die Problembehandlung kann stattfinden. Diese Herangehensweise stelle ich als eine Strategie der Deeskalation fest.

In seiner Untersuchung der ‘widersprechen’-Phänomene schreibt Spranz-Fogasy (1986: 32), dass offengelassen werden muss, ob die erarbeitete Liste der Phänomene in anderen Interaktionszusammenhängen ausreichend ist. Im Datenmaterial der informellen Kommunikation kommen zwei weitere Techniken des ‘widersprechens’ vor, die ich an entsprechender Stelle eingeführt habe. Zum einen ist dies die Technik der Warnung, bei welcher die Sprecherin ermahnt wird, ihre Aussage nicht zu laut zu äussern. Die Verbindung einer Thematisierung, wie “gesprochen werden soll” und “controversial opinions” erklärt Wasson (2000: 463) wie folgt:

Employees at Sigma Corporation most often engaged in metapragmatic discourse about caution by joking about the dangers of its opposite: Outspokenness. Sometimes they drew on a metaphor in which the act of *talking* stood for the articulation of *controversial opinions*.” (Hervorhebungen im Original) [Wasson (2000: 463)]

Gerade die Warnung “säg das ja nöd z lut”³ verdeutlicht, wie sehr den MitarbeiterInnen bewusst ist, dass kritische Aussagen eine negative Wirkung auf ihr *face* haben können. Die Sprecherin übt damit eine soziale Kontrolle aus, indem sie ihre Kollegin warnt, ihren *turn* nicht zu laut zu sagen, da Konsequenzen zu befürchten sind.⁴

Zum anderen wird die Technik der Empfehlung oder Forderung eingesetzt. Dies bedeutet, dass ein Ratschlag erteilt wird, der weder der Technik der Alternativbehauptung noch der Gegeneinschätzung entspricht. Erst in der Folgeerwartung kann im Transkript ausgewertet werden ob die Aussage als Empfehlung oder Forderung aufgenommen wird. Die Formulierung ist zweideutig.

Die unterschiedliche Gesprächssorte prägt die Realisierung der Sprechhandlung ‘widersprechen’ nicht nur auf der gesprächsinternen Ebene der Wort-

³Gespräch “Sitzungsdiskussion”, Tier 87, Transkript S. 116

⁴vgl. Wasson (2000: 463 ff.)

wahl, sondern auch das Gesprächstrukturmuster wird an angepasst durch die Verwendung von erläuternden und begründenden Techniken und dem weniger häufigen Einsatz einer direkten Reklamation. Ausserdem kann ich zwei weitere Techniken feststellen, die beide auf eine zurückhaltende Art Widerspruch ausdrücken. Die Warnung, gewisse Aussagen zu machen und die Formulierung einer Empfehlung oder Forderung, welche inhaltlich gesehen eine widersprechende Haltung darstellt. Eine Betrachtung der Techniken des ‘widersprechens’ in der Situation der Gespräche der informellen Kommunikation hilft, die Sequenzen zu orten und die pragmatische Vorgehensweise der Sprecherinnen bei der Äusserung von Nichtübereinstimmung festzuhalten.

3.2 *Mitigation strategies*

Bei allen drei Strategien setzen die Sprecherinnen *Mitigation strategies* ein. Je nach Strategie variiert, welche Umgehungstaktik verwendet wird. Bei *overtly expressed disagreement* wird sehr oft modulierend gesprochen (A5). Die *bald on record* Aussage, die diese Strategie definiert, wird oft, aber nicht immer, durch mehrfache *mitigation* eingeleitet. Durch die modulierende Vermeidungstaktik entsteht Vagheit, welche einen Spielraum offenlässt für “nicht-absolute” Feststellungen. Eine Nichtübereinstimmung, welche mit Vagheit geäussert wird, erlaubt die Bearbeitung des Konfliktes im *face-saving* Modus und bedeutet eine Deeskalation eines möglichen Streitgrundes in sprachlicher Hinsicht.

Die Strategie *emerging conflicting views* zeigt keine charakteristische *mitigation*. Ich stelle fest, dass bei dieser Strategie eher kommentiert als widersprochen wird und nur einzelne *bald on record* Aussagen kommen vor. Wird hingegen die Strategie *negotiating through disagreement* eingesetzt, gibt es keine *bald on record* Aussagen. Durch die pragmatische Aufgabe der Verhandlung, die für diese Strategie bestimmend ist, kommt häufig die *mitigation strategy B* vor. Der *disagreement act* wird im selben *turn* mit einer unterstützenden Aussage ausbalanciert, wobei diese die Glaubwürdigkeit einer anderen Einschätzung widerlegt. Je nach Kontext ist die unterstützende

Aussage eine Erklärung, eine Rechtfertigung oder die Verteidigung einer eingenommenen Position.

Die Analyse der *Mitigation strategies* ist aufschlussreich, um auf der Mikroebene der Sprache Anzeichen für Nichtübereinstimmung zu orten. In der Analyse stelle ich fest, dass Sprecherinnen gezielt *mitigation* einsetzen, um “gewagte” oder “heikle” Aussagen vorgängig abzufedern, d.h. vor der *bald on record* Aussage wird mit Umgehungstaktiken Vagheit geschaffen und damit die provokative Meinungsbekundung abgesichert, um die Aushandlung des Konflikts kooperativ zu gestalten und eine Eskalation zu vermeiden.

3.3 Redewiedergabe

Das sprachliche Mittel der Redewiedergabe kommt vor, wenn über Aussagen von nicht anwesenden Personen gesprochen wird. Oftmals wird der Perspektivenwechsel eingesetzt, damit eine Situation in direkter Rede erzählt werden kann. Das sprachliche “Nachstellen” der Situation ergibt den Eindruck einer neutralen Beschreibung des Gesprächs, oder erlaubt es, ironisch kommentiert den Ablauf eines Gesprächs zu demonstrieren.

Im Beispiel “Aha, ach ja stimmt” äussert die Sprecherin Kritik an einer dritten Person in einer mit Redewiedergabe formulierten Nacherzählung. Diese Konstellation, in der Nichtübereinstimmung weitererzählt wird, ergibt kein ‘widersprechen’. Die Geschichte selbst zeigt, wie Konflikte nachbearbeitet werden und, wie Buttny⁵ beschreibt, die Sprecherinnen ihre relative Position aushandeln. In ihrer Nacherzählung versucht Sprecherin B ihre Story der Konflikterzählung zu etablieren, dies entspricht der von Brenneis⁶ aufgestellten These. Als sprachliches Mittel ihrer Erzählung verwendet sie die Redewiedergabe,⁷ womit sie ein “heikles” Thema – den Irrtum der Kollegin – vermeintlich neutral darstellen kann. Eine weitere Interpretation dieser

⁵vgl. Kapitel 2.2.4

⁶vgl. Kapitel 2.2.4

⁷vgl. Kapitel 2.3.3

Sequenz ist, dass die Sprecherin der kritisierenden Kollegin “nichts recht machen” kann, d.h. obwohl diese die Änderungen selbst gewünscht hat, übt sie Kritik als diese ausgeführt werden. Für diese Lesart spricht, dass die Sprecherin mit ihrer Nacherzählung diese Sichtweise etablieren möchte, damit wenn weitere Kritik von jener Kollegin eintrifft, diese mit Vorsicht aufgenommen wird.

Eine weitere Verwendung von Redewiedergabe im Zusammenhang mit *doing disagreement* wird von den Sprecherinnen eingesetzt, um die Verantwortung für Aussagen nicht anwesenden Personen zuzuschreiben. Dies wird verwendet um “Komplizen” für den eigenen Standpunkt zu zitieren und deren Meinung mit Quellenangabe zu nennen. Damit kann eine konträre Meinung geäußert werden, ohne dass diese vorerst als eigene Ansicht markiert werden muss. Mit dem Vorkommen von Redewiedergabe wird auch die Aussage verdeutlicht, dass bei allen Redebeiträgen ein “zukünftiges” Publikum mitberücksichtigt wird, da den SprecherInnen bewusst ist, dass was sie sagen zitiert werden kann.⁸

3.4 Paraverbale Kommunikation

Aufgrund der Datenerhebung ohne Bilddaten kann ich nur hörbare paraverbale Kommunikation analysieren. An mehreren Stellen begleitet Lachen eine kritische Aussage,⁹ Häufiges Lachen definieren Holmes et al. (2003b) als ein Merkmal des *doing disagreement*, Coates (1996) nennt es ein Signal, dass das Gespräch zu *friendly talk* eingeteilt werden kann, durch die Sprecherzusammensetzung von ausschliesslich Frauen entsprechen die Interaktionen der von ihr beschriebenen Gesprächsart.

Als weitere paraverbale Kommunikation wird geseufzt¹⁰ und gekichert.¹¹ Auf

⁸vgl. Zitat Brenneis (1996: 43), S. 73

⁹Gespräch “Sitzungsdiskussion”, Tier 86 “ich weiss nöd xxx”; Tier 234 “t frag isch eifach obs effizienter isch”

¹⁰“Wir brauchen das nicht”, “Stellt mir grad ab”

¹¹“Du hast Dich nicht abgemeldet”, “jetzt hesch es ere gseit”, Sprecherin A bejaht und alle kichern.

die Seufzer und das Gekicher wird eingegangen. Beim Seufzer zeigt sich die Kollegin verständnisvoll und macht ihre Replik mit “hei”,¹² einem weiteren Seufzer – an anderer Stelle erfolgt daraufhin eine Warnung.¹³ Das Kichern entsteht, da eine am Gespräch unbeteiligten Sprecherin die vorhergehende Konfliktbehandlung kommentiert “jetzt hesch es ere gseit”¹⁴. Dies zeigt, dass die Gespräche und Aushandlungen von Konflikten in der Situation der informellen Kommunikation von den Kolleginnen rezipiert oder zumindest zur Kenntnis genommen werden. Dies entspricht der These von Brenneis (1996: 43), dass ein Publikum für die Gespräche passiv vorhanden ist und wie Buttny (2004: 4) feststellt die Konfliktbearbeitung soziale Realitäten schafft – in diesem Fall durch die Feststellung, dass eine Zurechtweisung erfolgt ist.

3.5 Proformen

Nur selten wird das Gesprächsthema mehr als einmal explizit genannt, durch die Gesprächssituation bleibt das Thema präsent und wird durch Pronomen ersetzt – der gemeinsame Rahmen ermöglicht die Vereinfachung und die Maxime der Qualität nach Grice verlangt keine wiederholte Nennung. Die Sprecherinnen verwenden dieselben Proformen über mehrere *turns* hinweg und nehmen damit stark aufeinander Bezug – ein Merkmal für kooperatives Gesprächsverhalten.

In der Diskussion “Dossierkontrollprogramm” wird das Thema (“dossiercontrollprogramm”/“programm”) nur sechs Mal ausgesprochen während des über halbstündigen Gesprächs – das Gesprächsthema wird somit vorwiegend mittels Proformen genannt. Der Referenzbereich verschiebt sich dabei vom Programm selbst, zur Arbeit, welche durch die Einführung verursacht wird, zur Einführung und Gestaltung des Programms und zu den Konsequenzen, welche die Einführung verursachen wird. Diese Bedeutungsverschiebungen werden vollzogen, ohne dass das Thema explizit angesprochen werden muss

¹²

¹³Wir brauchen das nicht

¹⁴Tier (Jetzt hast Du ihr aber die Meinung gesagt)

und sind lediglich im Zusammenhang und durch den Verlauf des Gesprächs zu verstehen.

Für das Programm gibt es verschiedene weitere Bezeichnungen neben “das” und “es”, wird es mit “sistem” betitelt und als Vergleich dazu wird die “klein version” oder “abgespeckti version” zur Ansicht angeboten. Dadurch, dass die Referenz mehrdeutig bleibt, ist der Hinweis darauf vage. Das Thema des Gesprächs stellt gleichzeitig den Konfliktpunkt dar, durch die Referenzen darauf bleibt dieser implizit bestehen, muss aber nicht präzise artikuliert werden; so wird das Thema angesprochen, ohne, dass es benannt werden muss. Die indirekte Bearbeitung des Problems ist ein weiteres sprachliches Mittel, wie einer Eskalation vorgebeugt wird.

Wie bereits im Kapitel 2.8.1 anhand der Transkriptbeispiele erläutert, werden Proformen ebenfalls verwendet, um mit einer negativen konnotierten Mitbedeutung eine Referenz zu machen. Dies erlaubt es, Unmut zu äussern ohne dass “verurteilt” wird. Mit einer Referenz, die unspezifisch formuliert ist, wird deutlich, dass eine ambivalente bis kritische Haltung hinter der Aussage steht.

3.6 Wiederholungen

Die Transkriptbeispiele des Korpus für Nichtübereinstimmung zeigen ein hohes Vorkommen von wiederholten Worten oder Satzteilen. Kangasharju (2002: 1451) bemerkt für ihren Korpus von Arbeitsbesprechungen in finnischer Sprache die Verwendung von Wiederholungen zur Aufnahme einer divergierenden Aussage:

In the present database, the most common way of formulating the first alignment turn C is by repeating some elements of the prior turn B, when turn C is located immediately after turn B [...]. In this sequential location, a repeat is an unambiguous and quickly available device to use. Particularly the first alignment turn (C) needs to be explicit, because this turn accomplishes two tasks simultaneously: it displays agreement with turn B and disagreement with turn A. [Kangasharju (2002: 1451)]

Sie stellt fest, dass die Wiederholung eines *turns* erlaubt, einen vorherigen Gesprächsschritt aufzunehmen. Im Folgenden möchte ich die verschiedenen Funktionen der Wiederholungen erörtern, die in den Transkriptbeispielen vorkommen. Gewisse Repetitionen – meist einzelne Wörter oder Satzteile – haben die Funktion das Rederecht zu erlangen oder zu behalten, in diesem Fall wird lauter wiederholt oder als Einwurf mehrmals den Redebeitrag angefangen.¹⁵ In der Situation des *doing disagreement* wird Widerspruch ausgelöst und dabei oftmals aktiv versucht, das Rederecht zu erringen, deswegen sind Wiederholungen mit dieser Funktion häufig.

Die Wiederholung eines Wortes oder Satzteils einer anderen Sprecherin zeugt gleichzeitig von der intensiv teilnehmenden Zuhörerschaft. Beispielsweise nehmen die Sprecherinnen den vorhergehenden *turn*-Beginn auf um fortzufahren.¹⁶ Mit *Allo-repetition* wird Anteilnahme zugesichert, welche im Beispiel des Gesprächs Weitergabe,¹⁷ mit *duetting* weiter vertieft wird. Diese Aufmerksamkeitsbezeugungen zeigen die hohe Kooperation der Sprecherinnen, die dazu beiträgt, dass der Konflikt nicht zum Streit eskaliert.

Eine weitere Funktion der Wiederholung ist “nachhaken”: Durch die wiederholte Behandlung eines unklaren Punktes wird ein Missverständnis geklärt und es entsteht kein Konflikt. Im Gespräch “Formular” wird vierfach derselbe Punkt aufgegriffen und erörtert.¹⁸ Im Gespräch “Februar” erklärt die Sprecherin explizit und ausführlich ihre Wünsche. Sie wiederholt und zählt dabei auf, was sie möchte oder “wett” und vermindert durch ihre deutliche Erklärung, dass ein Problem entsteht.¹⁹ Durch häufige Repetition erkennen die Gesprächsteilnehmerinnen, dass dieser Aspekt bearbeitet werden muss und das *negotiating through disagreement* kann stattfinden. In einigen Transkriptbeispielen besteht die Wiederholung darin, dass die

¹⁵vgl. Gespräch “Sitzungsdiskussion”, Transkript S. 129, Tier 235, 236: “s wirs nöd si”; Gespräch “Weitergabe”, Transkript S. 151 Tier 37, 39, 43, 54: “aber”

¹⁶vgl. Gespräch “Sitzungsdiskussion”, Transkript S. 148, Tier 138, 139: “aso” und Gespräch “Weitergabe”, Transkript S. 140, Tier 303, 304: ”vor allem”

¹⁷vgl. Transkript S. 140

¹⁸vgl. Gespräch “Formular”, Transkript S. 155, Tier 12, 14, 21, 74: “scho es jahr”

¹⁹vgl. Gespräch “Februar”, Transkript S. 158, Tier 2, 5, 13: “wett”

Nichtübereinstimmung immer wieder geäußert wird, z.B. erklärt eine Sprecherin in dreifacher Variation ihre Befürchtung, dass es für sie zusätzliche Arbeit geben wird. Dass sie dies explizit mit Wiederholungen betont, trägt wie im Beispiel des “nachhakens” dazu bei, dass das Thema behandelt wird und der Problempunkt beachtet wird. Dies zeigt, wie Deeskalation mittels Wiederholung von Nichtübereinstimmung stattfindet.

Mittels Repetitionen wird beschwichtigt, wie Sprecherin A im Beispiel zeigt: “es pressiert scho nöd”²⁰ versichert sie zweifach kombiniert mit der Anrede mit “weisch” oder “gäll”. Als eine ähnliche Funktion ist die “entschuldigende” oder “begründende” Wiederholung zu interpretieren. Im Gespräch “Abgemeldet” wiederholt die Sprecherin “hanis nöd gwüsst”²¹ in der Variation “chan ich au nöd wüsse”²².

Tannen (Tannen 1989: 52, 79) bemerkt, dass Wiederholungen den fortwährenden Gesprächsfluss ermöglichen und als Interessensbekundung der Sprecher interpretiert werden. Für die Situation der kooperativen Nichtübereinstimmung möchte ich dies übersetzen mit, durch “wiederholendes” Sprechen signalisieren die Gesprächsteilnehmerinnen, dass sie weiterhin am Gespräch und der Konfliktbehandlung interessiert sind und ihre Kooperation und Teilnahme am Gespräch wird im Gesprächsablauf dokumentiert.

In den behandelten Transkriptbeispielen für *doing disagreement* zeigen sich weitere parallele Funktionen für die häufigen Wiederholungen: Zum einen sind diese bedingt durch den Gesprächsablauf, im *turn-taking* zur Erlangung des Rederechts; dann kommen Repetition vor um nachzuhaken oder auf einem Standpunkt zu insistieren; und schliesslich dienen sie der Aufnahme und der Betonung von Begründungen und Entschuldigungen.

Eine weitere sehr häufige Wiederholung ist die der “wenn...dann...“-Konstruktion. Mit dieser hypothetischen Formulierung kann eine eigene Einschätzung geäußert werden. So können heikle oder nicht genehme

²⁰vgl. Gespräch “Adresse”, Transkript S. 165, Tier 6, 10

²¹Gespräch “Abgemeldet”, Transkript S. 144, Tier 6

²²Gespräch “Abgemeldet”, Transkript S. 144, Tier 8

Themen in der konjunktivischen Form angegangen werden. Die häufigste Verwendungsart dieser Konstruktion ist die Formulierung als Warnung, d.h. “wenn” x passiert, “dann” hat dies die Konsequenz y.²³

3.7 Patiens und Agens

Die Agensaussparung mit “wir” Konstruktion erlaubt die Verantwortung für *bald on record* Aussagen auf eine unbestimmte Menge von Personen zu verteilen, im Anschluss daran kann mit Agensbetonung die eigene, deckungsgleiche Meinung vertreten werden – die Referenz darauf, dass man nicht alleine dieser Ansicht ist, bleibt aktiv. Die Sprecherinnen verwenden zuerst eine generelle Feststellung, die agensaussparend ist und wiederholen diese agensbetont. Eine weitere Funktion von agenssparenden “wir” Konstruktionen ist die Betonung, dass die Sprecherinnen als Repräsentantinnen ihrer Gruppe auftreten. Damit positionieren sie sich als Expertinnen für ihren jeweiligen Bereich und heben hervor, dass sie nicht nur für sich selbst “sprechen”, sondern auch ihre Kolleginnen vertreten. Zusätzlich eröffnet die Einführung der Aussage mit Agensaussparung, dass der Meinungs- oder Sachverhalt auf mehrere Verantwortliche geteilt wird und damit ein Thema lanciert werden kann als Versuch, als Testballon, und erst im Anschluss - nach Erhalt des *Feedbacks* der GesprächspartnerInnen - kann die Aussage mit Agensbetonung als eigene bestätigt werden.

Bei Passagen in denen die Sprecherinnen stark involviert sind, verwenden sie agensbetonte Aussagen; diese werden für Meinungsbekundungen eingesetzt in Verbindung mit den Verben “meinen” und “finden”. Eine weitere Eigenschaft der Agensbetonung ist, dass mehrere – auch einander widersprechende – Aussagen unterschiedlicher Sprecherinnen aneinandergereiht werden können. Obwohl jeweils gegensätzliche Äusserungen gemacht werden,

²³Gespräch “Sitzungsdiskussion”, Tier 93 “will **wänn** nüt chunnt **denn** ischs denn eifach so wi immer”; Tier 94,96 “ah **wenn** das **wenn** das wüki chunt FÜR ALL für all” “**denn** bruch ich; Tier 231, 234 wänn ihr findet das gäch nöd denn tun ich” “**wenns** du nöd chasch no es biz **wenn** nöd **wenns** nöd mit enere person verhänt isch [**dann**] find ich es machts eifach kei sinn”;

wird diese Inkongruenz nicht als Widerspruch aufgenommen, da jede Sprecherin ihre persönliche Meinung nennt und nicht die andere Meinung angreift. Durch die Agensbetonung wird diese Tatsache hervorgehoben.

Die Patiensaussparung erlaubt es unbestimmt und ungerichtet zu formulieren. Die Konstruktionen mit "sie" verwenden die Sprecherinnen um Forderungen oder Empfehlungen zu stellen. Damit wird eine Vagheit in der Zuweisung der Verantwortlichkeit hergestellt. Diese wird beibehalten indem weitere Referenzen an eine unbestimmtes "jemand" gerichtet werden. Der Einsatz von Patiensaussparung ist insofern eine Deeskalationsstrategie, als mit dass Anschuldigungen, Kritik oder negative Äusserungen an eine unbestimmte Personengruppe gerichtet werden können. Da die jeweiligen Gesprächsteilnehmer nicht direkt und persönlich angesprochen werden, entsteht kein Streitauslöser, obwohl in gewissen Fällen die Adressaten 'mitgemeint' sind.

Die Patiensbetonung kann ebenfalls deeskalierend verwendet werden, indem versichert wird, dass die Kritik oder Ablehnung kein persönlicher Angriff darstellt. Eine weitere Verwendung ist die patiensbetonte Quellenangabe, bei der die Herkunft der Information deutlich gekennzeichnet wird. Dadurch können nicht anwesende Sprecherinnen ins Gespräch miteinbezogen und als "Rückhalt" und "Verstärkung" der eigenen Meinung eingesetzt werden.

Die Sprecherinnen nehmen von einander gegenseitig die Perspektive auf, d.h. einer agensaussparender Äusserung wird mit einer patiensaussparender Replik begegnet, oder einer Agensbetonung wird mit einer Patiensbetonung erwidert. Diese Wiederaufnahme zeigt die Kooperation der Sprecherinnen und belegt, dass die Sprecherinnen stark aufeinander Bezug nehmen, sich gegenseitig bestätigen und bewusst "personengerichtet" ihre Aussage machen.

Insgesamt kann ich belegen, dass die Sprecherinnen in der Wahl der Adressierung mit Patiensbetonung und -aussparung und der Origo-Nennung mit Agensbetonung und -ausparung die jeweils deeskalierende und kooperative Variante wählen.

3.8 Deeskalationsfaktoren

In der Gesprächssituation der informellen Kommunikation werden Konflikte kooperativ verhandelt, im vorliegenden Datenmaterial kommt es nicht zu Streit. Die Gespräche gehören zu den Alltagsgesprächen, in denen nach Spiegel (1995: 20) Streit hauptsächlich stattfindet, jedoch gibt es Restriktionen, die verhindern, dass Streit ausbricht. Die Begründungen dafür sind auf unterschiedlichen Ebenen zu sehen:

3.8.1 Sprachliche Faktoren

Die Entwicklung zum Streit wird in den untersuchten Gesprächen vermieden, indem die Problembehandlung routiniert erledigt wird, und die Problempunkte so oft wiederaufgenommen werden, bis die Divergenz gelöst ist. Daher gibt es keinen Streitauslöser. Entscheidend ist, dass die vorherrschende Gesprächskultur den SprecherInnen erlaubt, so oft wie nötig nachzuhaken: Damit werden auch Problempunkte bearbeitet, die anfangs nicht als solche anerkannt werden, sondern erst in der mehrfachen Wiederholung als solche akzeptiert und bearbeitet werden. Dass die Problembehandlung ein kritischer Aspekt zur Entstehung von Streit ist, bemerkt Spiegel (1995: 23):

Ein Problem stellt einen Störfall dar, der einem Konflikt zugrunde liegen und zu einem Streit führen kann, aber nicht muss. Ein Streit ergibt sich erst dann, wenn die Problembehandlung selbst nicht reibungslos verläuft, weil z.B. die Beteiligten gegensätzliche Standpunkte und Interessen vertreten und deshalb vielleicht ein Problem nicht als solches anerkennen wollen. [Spiegel (1995: 23)]

Die SprecherInnen wenden die erwähnten sprachlichen Mittel, wie beispielsweise Redewiedergabe, neutralisierende Proformen, ausgiebige Wiederholungen und *face-saving* Patiens und Agens Gestaltung der Aussagen an, um die Problembehandlung die reibungslos zu gestalten.

3.8.2 Situationsbedingte Faktoren

Spiegel positioniert Streit im “privaten Bereich” und als Alltagsgespräch:

Streit ist ein Phänomen, das sich wesentlich im privaten Bereich abspielt. Hier können ganz andere Regeln als im gesellschaftlich offenen und damit der allgemeinen Kritik und Wertung zugänglichen Bereich gelten. Kulturell wirksame und anerkannte Standards von Verhaltensmustern präsentiert eine Gesellschaft im öffentlichen Raum, und die Interaktanten haben im privaten Bereich die Möglichkeit, sich daran zu halten oder auch nicht. Das bedeutet, dass die Beteiligten in der privaten, der Öffentlichkeit nicht zugänglichen Abgeschlossenheit ihre eigenen individuellen Rollen, Handlungsspielräume und Grenzen entwickeln und präsentieren, die sehr viel weiter gehen können (oder auch sehr viel enger gezogen sein können) als die in der Öffentlichkeit akzeptierten. [Spiegel (1995: 20)]

Die Gespräche der informellen Kommunikation teile ich als öffentliche Gespräche ein. Nach Brenneis‘ Modell des Konflikts, bei der die Konfliktzählung ein “wachsendes” Publikum hat, erhalten sämtliche Gespräche einen “öffentlichen” Charakter, selbst im “privaten Bereich”. Für die Gesprächssituation im Grossraumbüro bedeutet dies, dass die SprecherInnen wissen, dass ihre Erzählungen öffentlich sind und es ist ihnen bewusst, dass ein Publikum für die *Story* besteht. Dass ihre Aussagen zitiert werden können, ist ein weiterer Faktor, der die Streitbereitschaft mindert. Wasson (2000: 477) kommt in ihrer ethnografischen Untersuchung zum Ergebnis:

They [the team members of Sigma corporation] knew that reputations could be helped or harmed by the stories that employees constantly circulated about their fellows. Their caution indexed the power of the organization to control the career success of its members, and the power of fellow employees to shape their reputation through gossip. [Wasson (2000: 477)]

Das Bewusstsein der MitarbeiterInnen über die Konsequenzen ihrer Aussagen, ergibt die Vorsicht, mit welcher “kontroverse” Themen bearbeitet werden.

3.8.3 Erfahrungsbedingte Faktoren

Die Auswirkungen von Konflikten mittlerer Intensität am Arbeitsplatz erklären die Sozialpsychologen Stroebe et al. (1997: 262) in ihrer Beschreibung der Prozesstheorien zur Arbeitsmotivation:

Und schliesslich wird in der Theorie des produktiven Konflikts die Auffassung vertreten, dass die Beschäftigten durch Konflikte mittlerer Intensität motiviert werden können, ihre berufliche Leistung zu verbessern, während Konflikte entweder zu geringer oder zu hoher Intensität den Beteiligten und ihrer Organisation wahrscheinlich eher schaden als ihnen nutzen werden. [Stroebe et al. (1997: 262)]

Es gibt eine Bandbreite von “Konfliktstärke” oder “Intensität”, die auf die Wahrnehmung des Konflikts durch die Teilnehmer wirkt. Die Skala wird durch die Organisationskultur,²⁴ die Arbeitsumgebung und die GesprächspartnerInnen mitbestimmt und ergibt die individuell feststellbare Gesprächskultur.

Auf die Bedeutung der Konfliktaustragung wird ebenso in der aktuellen Managementliteratur verwiesen: “Clashes between parties are the crucibles in which creative solutions are developed and wise trade-offs among competing objectives are made” (Weiss et al. 2005: 93). In dieser neutralen Sichtweise des Prozesses ist unwesentlich, ob ein Konflikt kooperativ verhandelt wird und somit kein Streit entsteht. Doch gerade die Intensität des Konflikts ist laut Stroebe et al. der Faktor, der die Auswirkungen des Konflikts mitbestimmt. Als Deeskalationsfaktor leite ich her, dass den SprecherInnen als Erfahrungswert bekannt ist, dass eine Eskalation zum Streit eine Intensitätsüberschreitung darstellt, daher vermeiden sie eine “Grenzüberschreitung” und bewahren ihr *face*.

Dennoch haben die SprecherInnen einen “Einsatz” (Potter, 1996 in Buttny 2004: 5) in ihrer Repräsentation, ihrer *Story*. Ob ihre Version des Sachver-

²⁴“In this way, the culture of a workplace is constantly being instantiated in ongoing talk and action; it develops and is gradually modified by large and small acts in regular social interaction within ongoing exchanges. Larger patterns are established through the accumulation of repeated individual instances, and each instance gains its significance against the backdrop of the established norms.” Holmes (2006b: 15)

halts zur Referenz des Gesprächs wird, hat ebenfalls Auswirkungen auf ihr Ansehen²⁵ – im Gespräch positionieren sich die TeilnehmerInnen relativ zueinander (Buttny 2004: 6). Durch diese Perspektive auf die Gespräche des Korpus ist erklärbar, weshalb sich oft eine “Expertin” für das jeweilige Gesprächsthema herauskristalliert. Dies geschieht, wenn die *Story* einer SprecherIn als Referenzerzählung anerkannt wird. Für die Konfliktaustragung ist dieser Schritt einer etablierten und akzeptierten gemeinsamen *Story* ein Teil der kooperativen Problembehandlung und damit ein weiterer Faktor, der die Vermeidung von Streit ermöglicht.

Die Summe der ausgehandelten Konflikterzählungen ergibt das Streitmuster – dieses erlaubt, dass die SprecherInnen wissen, wie in der Situation des Grossraumbüros mit Konflikt umgegangen wird und welche Streittoleranz vorhanden ist. Diese Kenntnis ermöglicht, dass die erprobten Grenzen nicht überschritten werden und die Konfliktaustragung ohne Eskalation zum Streit verläuft. In der Analyse habe ich zusätzlich festgestellt, dass die SprecherInnen gegenseitig eine Warnung aussprechen, wenn zu kritische oder unkooperative Aussagen gemacht werden. Wo die Grenze liegt, dass eine Warnung erfolgen soll ist von der jeweiligen Bürokultur abhängig und ist ein erfahrungsbedingter Deeskalationsfaktor.

Die fehlende Entwicklung zum Streit wird somit immer auf allen dieser Ebenen, der Problembehandlung auf der Sach- und der Beziehungsebene, der sprachlichen Ebene, der Ebene der Gesprächssorte und vor allem durch die Kooperation der Interaktanten mitbestimmt.

3.9 Forschungszusammenhang

²⁵Die Politeness Theorie verwenden Holmes et al. (2003b: 56 - 57) eine ausführlichere Darstellung folgt in Kapitel 2.4

Transkriptverzeichnis

1.1	Anfangssequenzen	39
1.2	Themen und Themenverlauf	44
1.3	Schlusssequenzen	49
1.4	Bitten, Anfragen Abklärungen	55
2.1	Das machen wir nicht	116
2.2	Wir brauchen das nicht	124
2.3	Ich finde so ist es keine Effizienzsteigerung	129
2.4	Die Frage ist, ob es effizienter ist	134
2.5	Das gibt ein Chaos	137
2.6	Aber sie diskutieren es nie aus	140
2.7	Du hast dich nicht abgemeldet	144
2.8	Das wollten wir nie	148
2.9	Ich will mich da nicht auf etwas einlassen	151
2.10	Aha, ach ja stimmt	153
2.11	Ich bekomme den Frust wegen einer Seite	155
2.12	Kannst Du nicht mehr Februar schreiben	158
2.13	Stellt mir gerade ab	161
2.14	Ich habe eigentlich noch...	163
2.15	Nicht im Gang draussen	165

Literaturverzeichnis

Bakhtin, Michail Michajlovic (1988): The dialogic imagination. Holquist, Michael (Hrsg.); übersetzt von Emerson, Caryle and Holquist, Michael. Austin: University of Texas Press.

Baym, Nancy K. (1996): Agreements and Disagreements in Computer-Mediated Discussion. In: Research on Language and Social Interaction 29(4), S. 315-345.

Besnier, Niko (1993): Reported speech and affect on Nukulaelae Atol. In: Hill, Jane H. / Irvine, Judith T.: Responsibility and evidence in oral discourse. Cambridge: Cambridge University Press, S. 161 - 181.

Bilmes, Jack (1994): Negotiation and compromise: microanalysis of a discussion in the United States Federal Trade Commission. In: Firth, Alan (Hrsg.): The Discourse of Negotiation. Oxford, Pergamon, S. 61 - 81.

Birker, Klaus / Pepels, Werner (2000): Handbuch krisenbewusstes Management: Krisenvorbeugung und Unternehmenssanierung. Berlin: Cornelsen.

Blum-Kulka, Shoshana et al. (Hrsg.) (1989): Cross-Cultural Pragmatics: Requests and Apologies.

Boden, Deirdre (1994): The Business of Talk: Organizations in Action. Cambridge, Polity Press.

Boden, Deirde / Zimmermann, Don H. (Hrsg.) (1991): Talk and Social Structure. Studies in Ethnomethodology and Conversation Analysis. Polity Press.

Böhle, Fritz / Bolte, Annegret (2002): Die Entdeckung des Informellen. Der schwierige Umgang mit Arbeitsalltag. Campus Verlag Frankfurt /New York.

- Bussmann, Hadumod (1983): Lexikon der Sprachwissenschaft. Stuttgart: Kröner Verlag.
- Buttny, Richard (2004): Talking Problems. Studies of Discursive Construction. Albany, State University of New York Press.
- Buttny, Richard (1998): Putting Prior Talk Into Context: Reported Speech and the Reporting Context. In: Research on Language and Social Interaction 31 (1), S. 45 - 58.
- Brenneis, Donald (1996): Telling Troubles. Narrative, Conflict, and Experience In: Briggs, Charles L. (Hrsg.): Disorderly Discourse. Narrative, Conflict, and Inequality. New York: Oxford University Press, S. 3 - 40.
- Bruner, Jerome (1987): Life as narrative. In: Social Research 54, S. 11 - 32.
- Briggs, Charles L. (1996): Introduction. In: Briggs, Charles L. (Hrsg.): Disorderly Discourse. Narrative, Conflict, and Inequality. New York: Oxford University Press, S. 41 - 52.
- Brown, Penelope / Levinson, Stephan C. (1978): Politeness. Cambridge: Cambridge University Press. (=Studies in Interactions Sociolinguistics 4)
- Brünner, Gisela (2000): Wirtschaftskommunikation. Linguistische Analyse ihrer mündlichen Formen. Tübingen: Max Niemeyer Verlag.
- Cantin, Françoise (1999): Die innerbetriebliche Kommunikation verstehen und gestalten. Ein konstruktivistischer Ansatz und eine qualitative Analyse. Bern: Verlag Paul Haupt.
- Carlson, Lisa J. (1999): "Interactive Conflict Resolution by Ronald J. Fisher" In: The American Political Science Review Vol. 93, No. 2 (Jun, 1999), S. 483 - 484.
- Chafe, Wallace (1994): Discourse, Consciousness, and Time. Chicago: University of Chicago Press.
- Cheepen, Christine (1988): The Predictability of Informal Conversation. London: Pinter Publishers.
- Coates, Jennifer (1988): Gossip revisited: Language in all-female groups. In:

Coates, Jennifer; Cameron, Deborah (Hrsg.): Women in Their Speech Communities. London: Longman, S. 94-121.

Coates, Jennifer (1996): Women Talk. Oxford: Blackwell.

Coupland, Justine (2000): Introduction: Sociolinguistic perspectives on small talk. In: Coupland, Justine (Hrsg.): Small Talk. Pearson Education (= Language in Social Life Series).

Culpeper, Jonathan (2011): Impoliteness. Using Language to Cause Offence. Studies in Interactional Sociolinguistics 28. New York: Cambridge University Press.

Culpeper, Jonathan (1996): Towards an anatomy of impoliteness. Journal of Pragmatics 25, S. 349 - 367.

Cyert, Richard M. / March, James G. (1995): Eine verhaltenswissenschaftliche Theorie der Unternehmung. Stuttgart: Schaeffer-Poeschel.

Drew, Paul / Heritage, John (1992): Analyzing talk at work: an introduction. In: Drew, Paul / Heritage, John (Hrsg.): talk at work. Cambridge: Cambridge University Press, S. 3 - 65.

Dannerer Monika (2005): Effizienz in beruflicher Kommunikation: Überlegungen zu einer linguistischen Beschreibung am Beispiel von innerbetrieblichen Besprechungen. In: Ammon, Ulrich / Mattheier, Klaus J. / Nelde (Hrsg.): Sociolinguistica, Internationales Jahrbuch für Europäische Soziolinguistik 19, S. 36 - 49.

Deppermann, Arnulf (2003): Desiderata einer gesprächsanalytischen Argumentationsforschung. In: Deppermann, Arnulf / Hartung, Martin: Argumentieren in Gesprächen. Gesprächsanalytische Studien. Tübingen: Stauffenburg Verlag, S. 10 - 26.

Deppermann, Arnulf (1995): Praxis der Gesprächsanalyse. Forschungsberichte des Psychologischen Instituts der Albert-Ludwigs-Universität Freiburg i. Br.

Domke, Christine (2006): Besprechungen als organisational Entscheidungskommunikation. Berlin: Walter de Gruyter

- Ecker, Penelope / MacConnell-Ginet, Sally (1992): Communities of practice: Where language, gender and power all live. In: Hall, Kira et al. (Hrsg): Locating Power: Proceedings of the Second Berkeley Women and Language Conference. Berkeley: University of California.
- Eelen, Gino (2001): A Critique of Politeness Theories. Manchester: St. Jerome.
- Ehlich, Konrad / Wagner, Johannes (1995): The Discourse of Business Negotiation. Berlin, New York: Mouton de Gruyter (= Studies in anthropological linguistics 8)
- Ehlich, Konrad / Rehbein, Jochen (1980): Sprache in Institutionen. In: Lexikon der germanistischen Linguistik. Tübingen, S. 338 - 345.
- Eisenberg, Eric M. / Phillips, Steven R. (1991): Miscommunication in Organizations. In: Coupland, Nikolas /Giles, Howard / Wiemann, John M. (Hrsg.): "Miscommunication" and Problematic Talk. California et al.: Sage Publications, S. 244 - 258.
- Fairhurst / Putnam (1999): Reflections on the Organization - Communication Equivalency. In: Communication Review; Jan 1999, Vol. 3 Issue 1/2, p1, S. 1 - 19.
- Fayol, Henri (1949): General and industrial management. London: Piman Publishing Company.
- Fasulo, Alessandra / Zucchermaglio, Cristina (2002): My selves and I: identity markers in work meeting talk. Journal of Pragmatics 34, S. 1119 - 1144.
- Fetzer, Anita (2002): Negotiating rejections: A sociocultural analysis. In: Multilingua 21/4 Walter de Gruyter, S. 399-422.
- Fiehler et. al. (2004): Eigenschaften gesprochener Sprache. Tübingen, Gunter Narr Verlag.
- Fraser, Bruce (1990): Perspectives on Politeness. Journal of Pragmatics 14, S. 219-236.
- Fukushima, Saeko (2004): Evaluation of Politeness: The Case of Attentiveness. Multilingua 23, S. 365 - 387.

- Gee, James Paul (2005): *An Introduction to Discourse Analysis: theory and method*. New York: Routledge.
- Gluckman, Max (1963): Gossip and scandal. *Current Anthropology* 4. S. 307 - 316.
- Gluckman, Max (1968): Psychological, sociological and anthropological explanations of witchcraft and gossip: a clarification. *Man* 3, S. 20 - 34.
- Goffmann, Erving (1959): *The presentations of self in everyday life*. New York: Doubleday.
- Goffmann, Erving (1967): *Interaction ritual: essays in face-to-face behaviour*. Neuauflage 2005, New Jersey: Transaction Publishers.
- Goffmann, Erving (1983): The interaction order. In: *American Sociological Review*, 48, S. 1 - 17.
- Goodwin, Charles / Goodwin, Marjorie Harness (1990): Interstitial argument. In: Grimshaw, Allen D. (Hrsg.): *Conflict Talk*. Cambridge, Cambridge University Press, S. 281 - 324.
- Graham, Sage L. (2007): Disagreeing to agree: Conflict, (im)politeness and identity in a computer-mediated community.
- Greatbatch, David (1992): On the management of disagreement between news interviewees. In: Drew, Paul / Heritage, John (Hrsg.): *talk at work*. Cambridge: Cambridge University Press, S. 268 - 301.
- Greenberg, Jerald / Baron, Robert A. (2000): *Behavior in organizations : Understanding and managing the human side of work*. Upper Saddle River, NJ : Prentice Hall.
- Grimshaw, Allen D. (Hrsg.) (1990): *Conflict talk. Sociolinguistic investigations of arguments in conversations*. Cambridge et al.: Cambridge University Press.
- Günther, Ulla (1992): "und also das ist gar nicht es Tabu bei uns, nein, überhaupt nicht". Sprachliche Strategien bei Phone-in-Sendungen am Radio zu tabuisierten Themen. Bern, Frankfurt et al.: Peter Lang Verlag (= Zürcher Germanistische Studien 32).

- Habscheid, Stephan (2003): Sprache in der Organisation. Sprachreflexive Verfahren im systemischen Beratungsgespräch. Berlin: Walter de Gruyter.
- Habscheid, Stephan (2000): Das "Mikro-Makro-Problem" in der Gesprächsforschung. In: Online-Zeitschrift zur verbalen Interaktion (ISSN 1617-1837) Ausgabe 1 (2000), S. 125-148 (www.gespraechsforschung-ozs.de)
- Held, Gudrun (2003): Partikeln und Höflichkeit. Frankfurt am Main: Peter Lang Verlag.
- Heritage, John (2002): Oh-Prefaced Responses to Assessments. A Method of Modifying Agreement/Disagreement. Ford, Cecilia et al. (Hrsg.): The Language of Turn and Sequence. New York: Oxford University Press, S. 196 - 224.
- Herskovits, Melville (1937): Life in a Haitian valley. New York: Knopf.
- Holmes, Janet (2006): Workplace narratives, professional identity and relational practice. In: De Fina et al. (Hrsg.): Discourse and Identity, (= Studies in Interactional Sociolinguistics 23), S. 166 - 187.
- Holmes, Janet (2006b): Gendered Talk at Work. Constructing Gender Identity through Workplace Discourse. Malden: Blackwell Publishing (= Language and Social change).
- Holmes, Janet / Stubbe, Maria (2003): Power and Politeness in the Workplace. A Sociolinguistic Analysis of Talk at Work. Pearson Education (= Real Language Series).
- Holmes, Janet / Stubbe, Maria (2003b): Doing disagreement at work. A sociolinguistic approach. In: Australian Journal of communication, Vol. 30(1), S. 351 - 385.
- Holmes, Janet / Stubbe, Maria (2003c): "Feminine" Workplaces: Stereotype and Reality. In: Holmes, Janet and Meyerhoff, Miriam (Hrsg.): The Handbook of Language and Gender. Malden: Blackwell, S. 573 - 599.
- Holmes, Janet (2003d): Small Talk at Work: Potential Problems for Wor-

- kers with an Intellectual Disability. In: Research on Language and Social Interaction. Vol. 36, Nr. 1. New Jersey: Mahwah.
- Holmes, Janet (2000): Doing collegiality and keeping control at work: small talk in government departments. In: Coupland, Justine (Hrsg.): Small Talk. Pearson Education (= Language in Social Life Series).
- Holmes, Janet et al. (1999): Analysing aspects of social identity in interaction. In: Sarangi, Srikant; Roberts, Celia (Hrsg.) Talk, Work and Institutional Order. Discourse in Medical, Mediation and Management Settings. New York, Mouton de Gruyter, S. 351 - 385.
- Holt, Elizabeth (1996): Reporting on Talk: The Use of Direct Reported Speech in Conversation. Research on Language and Social Interaction 29 (3), S. 219 - 245.
- House, Juliane (2005): Politeness in Germany: Politeness in *Germany*? In: Hickey, Leo / Stewart, Mirande (Hrsg.): Politeness in Europe. Cleveland, Buffalo, Toronto: Multilingual Matters (Multilingual Matter Series 127), S. 13-28.
- Iedema / Scheeres (2003): From Doing Work to Talking Work: Renegotiating Knowing, Doing, and Identity. In: Sarangi, Srikant / Candlin, Christopher (Hrsg.): Researching the Discourses of Workplace Practice. In: Applied Linguistics. Vol. 24, No. 3. Oxford: Oxford University Press.
- Jakobson, Roman (1960): Closing statement: linguistics and poetics. In Sebeok, Thomas Albert (Hrsg): Style in language. Cambridge: MIT Press. S. 350 - 377.
- Jacoby, Sally / Gonzales, Patrick (2002): Saying What Wasn't Said. Ford, Cecilia et al. (Hrsg): The Language of Turn and Sequence. New York: Oxford University Press, S. 123 - 164.
- Jariah Mohd. Jan (2003): Code-switching for power wielding: Inter-gender discourse at the workplace. In: Multilingua 22, S. 41 - 57.
- Jaworski, Adam / Coupland, Justine (2005): Othering in gossip: "you go out you have a laugh and you can pull yeah okay but like...". Language in Society 34, S. 667 - 694.

- Kallia, Alexandra (2004): Linguistic Politeness: The Implicature Approach. In *Multilingua* 23. S. 145 - 169.
- Kallmeyer, Werner (1979): Linguistische Aspekte des Textsortenproblems. In: Frier, Wolfgang / Labrousse, Gerd (Hrsg.): *Grundfragen der Textwissenschaft : linguistische und literaturwissenschaftliche Aspekte*. Amsterdam : Rodopi (= *Amsterdamer Beiträge zur neueren Germanistik* 8). S. 59 - 109.
- Kalmus, Michael (1998): *Praxis der Internen Kommunikation. Vom Schwarzen Brett zum Intranet*. Essen, Stamm Verlag
- Kangasharju, Helena (2002): Alignment in disagreement: forming oppositional alliances in committee meetings. In: *Journal of Pragmatics* 34, S. 1447 - 1471.
- Kendon, Adam et al. (1975): *Organization of Behavior in Face-to-Face Interaction*. Den Haag: Mouton.
- Kiener, Alain et al. (2002): *Mobbing und andere psychosoziale Spannungen am Arbeitsplatz in der Schweiz*. Staatsekretariat für Wirtschaft.
- Kleinberger Günther, Ulla (2003): *Kommunikation in Betrieben. Wirtschaftslinguistische Aspekte innerbetriebliche Kommunikation*. Bern: Peter Lang Verlag (= *Zürcher Germanistische Studien* 57).
- Köhne, Marija (2004): *Die Bedeutung von intraorganisationalen Netzwerken für den Wissenstransfer in Unternehmen*. Bamberg: Difo-Druck.
- Kuo, Sai-hua (1994): Agreement and Disagreement Strategies in a Radio Conversation. In: *Research on Language and Social Interaction* 27(2), S. 95 - 121.
- Kurukulasuriya, Helen (im Druck/2007): *Informelle Kommunikation im Grossraumbüro*. In: Lavric, Eva / Kuhn, Julia / Fischer, Fiorenza / Wochele, Holger / Konzett, Carmen (Hrsg.): *Language, Products and Professions. From Code Choice to Onomastics. Proceedings of two Workshops at the Austrian Conference of Linguistics, Graz 29.-30.10.2005*. (= *Sprache im Kontext*). Frankfurt/M. et al.: Peter Lang.
- Laver, John (1975): *Communicative Functions of Phatic Communication*. In:

- Kendon, Adam et al.: Organization of Behavior in Face-to-Face Interaction. The Hague: Mouton Publishers, S. 215 - 238.
- Laver, John (1981): Linguistic Routines and Politeness in Greeting and Parting. In: Coulmas, Florian: Conversational Routine. Explorations in Standardized Communication Situations and Prepatterned Speech. Den Haag: Mouton Publishers, S. 289 - 304.
- Levinson, Stephen C. (1983): Pragmatics. Cambridge: Cambridge University.
- Leyman, Heinz (1993): Mobbing. Psychoterror am Arbeitsplatz und wie man sich dagegen wehren kann. Hamburg: Rowohlt.
- Liedtke, Joachim (1990): Narrationsdynamik. Analyse und Schematisierung der dynamischen Momente im Erzählprodukt. Tübingen: Max Niemeyer Verlag.
- Locher, Miriam A. (2004): Power and Politeness in Action. Disagreements in Oral Communication. Berlin et al.: Mouton de Gruyter. (= Language, Power and Social Process 12)
- Lüschow, Frank / Zitzke, Elke (1999): Unternehmen brauchen Diskussionen. Zu viele Führungskräfte fürchten die Konfrontation. In: Mönnich, Annette / Jaskolski, Ernst W. (Hrsg.): Kooperation in der Kommunikation. München / Basel: Ernst Reinhardt Verlag (= Sprache und Sprechen 35).
- Luhmann, Niklas (1970): Soziologische Aufklärung. Köln: Westdeutscher Verlag.
- Manno, Guisepppe (2005): Politeness in Switzerland: Between Respect and Acceptance? . In: Hickey, Leo / Stewart, Miranda (Hrsg.): Politeness in Europe. Cleveland, Buffalo, Toronto: Multilingual Matters (Multilingual Matter Series 127), S. 100 - 114.
- March, James G. / Simon, Herbert A. (1958): Organizations. New York : Wiley.
- Mast, Claudia (2002): Unternehmenskommunikation: Ein Leitfaden. Stuttgart: Lucius und Lucius.

- Mayo, Elton (1933): *The human problems of an industrial civilization*. New York: Macmillan.
- McCarthy, Michel (2003): Talking back: "Small" Interactional Response Tokens in Everyday COnversation. *Research on Language and Social Interaction* 36(1), S. 33 - 63.
- Menz, Florian (2000): *Selbst- und Fremdorganisation im Diskurs: Interne Kommunikation in Wirtschaftsunternehmen*. Wiesbaden: Deutscher Universitätsverlag.
- Michulitz (2005): *Kommunikationsprozessanalyse - ein interdisziplinärer Beitrag zur Analyse der Kommunikation in Organisationen*. Aachen: Shaker Verlag.
- Mills, Sara (2004): Class, Gender and Politeness. In: *Multilingua* 23, S. 171 - 190.
- Mirvel, Julien C. / Tracy, Karen (2005): Premeeting Talk: An Organizationally Crucial Form of Talk. In: *Research on Language and Social Interaction*, 38(1), S. 1 - 34.
- Morris, G.H. et al (1994): "Well, Ordinarily I Would, But": Reexamining the Nature of Accounts for Problematic Events. In: *Research on Language and Social Interaction*, 27(2), S. 123 - 144.
- Muir, Clive (2004): Learning Soft Skills at Work. An Interview with Annalee Luhman. In: *Business Communications Quarterly*, Vol. 67, No. 1, March 2004, S. 95 - 101.
- Mullany, Louise (2004) : Gender, Politeness and Institutional Power Roles : Humour as a Tactic to gain Compliance in Workplace Business Meetings. In: *Multilingua* 23, S. 13-37.
- Nixdorf, Nina (2002): *Höflichkeit im Englischem, Deutschen, Russischen. Ein interkultureller Vergleich am Beispiel von Ablenkungen und Komplimentarwiderungen*. Marburg: Tectum Verlag.
- Noon, Mike / Delbridge, Rick (1993): News From Behind My Hand: Gossip in Organizations. In: *Organization Studies* 14/1, S. 23 - 36.

- Nothdurft, Werner (1984): "... äh folgendes problem äh..." Die interaktive Ausarbeitung "des Problems" in Beratungsgesprächen. Tübingen: Günther Narr Verlag.
- Oetzel, John / Ting-Toomey, Stella (2003): Face Concerns in Interpersonal Conflict. A Cross-Cultural Empirical Test of the Face Negotiation Theory. In: *Communication Research*, Vol. 30, No. 6, Dezember 2003, S. 599 - 62.
- Pohl, Margrit (1996): Geschlechtsspezifische Unterschiede im Sprachverhalten: eine psychologische Untersuchung von Kooperativität und Dominanz in informellen Gesprächssituationen. *Europäische Hochschulschriften: Reihe 6, Psychologie; Bd. 541*. Lang.
- Pomerantz, Anita (1984): Agreeing and disagreeing with assessments: some features of preferred/dispreferred turn shapes. In: Heritage, John / Atkinson, John Maxwell: *Structures of Social Action. Studies in Conversation Analysis*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Pomerantz, Anita (1984b): Giving a source or basis: The practice in conversation of telling 'how I know'. *Journal of Pragmatics* 8, S. 607 - 625.
- Potter, Jonathan (1996): *Representing Reality: Discourse, Rhetoric and Social Construction*. London: Sage Publications.
- Pschaid, Priska (1993): *Language and Power in the office*. Buchreihe zu den Arbeiten aus Anglistik und Amerikanistik; Band 7. Zugl.: Graz, Univ., Diss., 1992. Tübingen: Gunter Narr Verlag.
- Putnam, L. L. / Wilson, C. (1982): Communication strategies in organizational conflicts: Reliability and validity of a measurement. In: M. Burgoon (Hrsg.): *Communication yearbook* 6. Beverly Hills: Sage, S. 629-652.
- Roethlisberger, Fritz J. / Dickson, William J. (1934): *Management and the worker: technical vs. social organization in an industrial plant*. Boston, MA: Harvard University.
- Sarter, Heidemarie (1985): Konfliktvermeidungsstrategien und Techniken ihrer Realisierung. Ein Rundfunkinterview mit Algeriern in Frankreich. In: Rehbein, Jochen (Hrsg.): *Interkulturelle Kommunikation*. Tübingen: Gunter Narr Verlag (= Kommunikation und Institution) S. 336 - 348.

- Schank, Gerd (1981): Untersuchungen zum Ablauf natürlicher Dialoge. München (= Heutiges Deutsch I/14).
- Schank, Gerd (1987): Linguistische Konfliktanalyse. Ein Beitrag der Gesprächsanalyse. In: Schank, Gerd / Schwitalla, Johannes (Hrsg.): Konflikte in Gesprächen. Tübingen: Gunter Narr Verlag (= Tübinger Beiträge zur Linguistik 296). S. 18 - 98.
- Schiffrin, Deborah (1990): Management of a co-operative self during argument. In: Grimshaw, Allen D. (Hrsg.): Conflict talk. Sociolinguistic investigations of arguments in conversations. Cambridge et al.: Cambridge University Press, S. 241 - 259.
- Schiffrin, Deborah (1996): Narrative as a self-portrait: Sociolinguistic constructions of identity. In: Language in Society 25, S. 167 - 203.
- Schiffrin, Deborah (2006): In Other Words. Variation in reference and narrative. Cambridge et al.: Cambridge University Press (= Studies in Interactional Sociolinguistics 21).
- Schwartzmann, Helen B. (1989): The Meeting. Gatherings in Organizations and Communities. New York: Plenum Press.
- Schwitalla, Johannes (1987): Sprachliche Mittel der Konfliktreduzierung in Streitgesprächen. In: Schank, Gerd / Schwitalla, Johannes (Hrsg.): Konflikte in Gesprächen. Tübingen: Gunter Narr Verlag (= Tübinger Beiträge zur Linguistik 296). S. 99 - 175.
- Schneider, Klaus P. (1988): Small Talk. Analysing Phatic Discourse. Marburg: Hitzeroth.
- Schütte, Wilfried (1987): Muster und Funktionen von Kommunikationsspielen in latenten Konflikten: Pflaumereien und andere aggressive Spässe. In: Schank, Gerd / Schwitalla, Johannes (Hrsg.): Konflikte in Gesprächen. Tübingen: Gunter Narr Verlag (= Tübinger Beiträge zur Linguistik 296). S. 239 - 284.
- Spiegel, Carmen (1995): Streit: eine linguistische Untersuchung verbaler Interaktionen in alltäglichen Zusammenhängen. Tübingen: Günther Narr Verlag.

- Spencer-Oatey, Helen (2000): Introduction: Language, Culture, and Rapport Management. In: Spencer-Oatey, Helen (Hrsg.): *Culturally Speaking: Managing Rapport through Talk across Cultures*. London: Continuum, 1-8.
- Spencer-Oatey, Helen (2005): (Im)Politeness, Face and perception of Rapport: Unpackaging their Bases and Interrelationships. In: *Journal of Politeness Research* 1 (2005), S. 95 - 119.
- Spranz-Fogasy, Thomas (1986): "Widersprechen": Zu Form und Funktion eines Aktivitätstyps in Schlichtungsgesprächen. Eine gesprächsanalytische Untersuchung. Tübingen: Gunter Narr Verlag.
- Stalpers, Judith (1995): The expression of disagreement. In: Ehlich, Konrad / Wagner, Johannes (Hrsg.): *The Discourse of Business Negotiation*. Berlin, New York: Mouton de Gruyter S. 275 - 289.
- Stewart, Miranda (2008): Protecting Speaker's Face in Impolite Exchanges: The Negotiation of Face-Wants in Workplace Interaction. In: *Journal of Politeness Research* 4, S. 31 - 54.
- Stroebe, Wolfgang et al. (Hrsg.) (1997): *Sozialpsychologie: Eine Einführung*. 3. und erw. Auflage. Berlin: Springer.
- Taylor, Frederick Winslow (1947): *Scientific management*. New York: Harper.
- Taylor, James R. (2001): What is "Organizational Communication"? Communication as a Dialogic of Text and Conversation. *The Communication Review*, Vol. 3 (1-2), S. 21 - 63.
- Tannen, Deborah (1986): Introducing Constructed Dialogue in Greek and American Conversational and Literary Narrative. In: Coulmas, Florian (Hrsg.): *Direct and indirect Speech*. Berlin et al. S. 311 - 332 (= *Trends in Linguistics. Studies and Monographs* 31).
- Tannen, Deborah (1989): *Talking voices. Repetition, dialogue, and imagery in conversational discourse*. Cambridge / New York / Melbourne: Cambridge University Press.
- Thimm, Caja / Koch, Sabine C. / Schey, Sabine (2003): *Communicating Gendered Professional Identity: Competence, Cooperation, and Conflict in*

- the Workplace. In: Holmes, Janet / Meyerhoff, Miriam (Hrsg.): *The Handbook of Language and Gender*. S. 528 - 549.
- Thornborrow, Joanna (2002): *Language and Interaction in Institutional Discourse*. Harlow et al.: Longman (= Real Language Series)
- Tracy, Karen (1998): *Analyzing Context: Framing the Discussion*. *Research on Language and Social Interaction*, 31 (1), S. 1-28.
- Usami, Mayumi (2002): *Discourse Politeness in Japanese Conversation: Some Implications for a Universal Theory of Politeness*. Tokyo: Hitsuji Shobo.
- von Krogh, Georg et al. (2000): *Enabling Knowledge Creation: How to unlock the mystery of tacit knowlegde and release the power of innovation*. Oxford University Press.
- Waddington, Kathryn (2005): *Using diaries to explore the characteristics of work-related gossip: Methodological considerations from exploratory multi-method research*. In: *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, S. 221 - 236.
- Wagner, Klaus R. (2001): *Pragmatik der deutschen Sprache*. Frankfurt am Main: Peter Lang Verlag.
- Wasson, Christina (2003): *The Janus-Faced power of Language in Organizations*. In: Müller, Andreas P. / Kieser, Alfred (Hrsg.): *Communication in Organizations. Structures and Practices*. Frankfurt am Main: Peter Lang Verlag. S. 21 - 46.
- Wasson, Christina (2000): *Caution and consensus in American business meetings*. In: *Pragmatics* 10/4, S. 457 - 481.
- Weedon, Chris (1987): *Feminist practice and Poststructuralist Theory*. Oxford: Blackwell.
- Weick, Karl E. (1979): *The Social Psychology of Organizing*. Mc Graw Hill
- Weick, Karl E. (2001): *Making Sense of the Organization*. Cornwall: Blackwell Publishing.
- Weiss, Jeff / Hughes, Jonathan (2005): *Want Collaboration? Accept - and*

actively manage - conflict. In: Harvard Business Review, März 2005, Vol. 83, Issue 3, S. 93 - 102.

Weydt, Harald (2003): (Warum) spricht man mit Partikeln höflich? In: Held, Gudrun (2003) Partikel und Höflichkeit. Frankfurt am Main: Peter Lang Verlag.

Winkler, Katrin (2004): Wissensmanagementprozesse in face-to-face und virtuellen Communities. Kennzeichen, Gestaltungsprinzipien und Erfolgsfaktoren. Berlin, Logos Verlag.

Wong, Jean (2000): Repetition in Conversation: A Look at "First and Second Sayings". In: Research on Language and Social Interaction 33(4), S. 407 - 424.

Anhang

Transkriptionsrichtlinien

Die Anonymisierung der Transkripte erfolgte in “Sprechreihenfolge”. Die erste Sprecherin des Gesprächs wurde mit A benannt, die zweite mit B, usw. Sprecherinnen werden mit A - H benannt, Sprecher mit N - T, besprochene Aussenstehende mit U - Z. Es handelt sich daher bei derselben Benennung in verschiedenen Gesprächen nicht um dieselbe Person. Für die Fragestellung dieser Untersuchung sind die individuelle Sprachkompetenz und Kooperationsleistung nicht wesentlich. Zur Anonymisierung wurden von den Sprecherinnen erwähnte Dossiers oder andere Firmennamen mit eckiger Klammer [Betrieb] ohne Namensnennung beschrieben. Bei Gesprächen mit Namensnennungen wurden die Namen mit Grossbuchstaben wie X, Y, Z ersetzt. Sprecherinnen werden mit A - H benannt, Sprecher mit N - T, besprochene Aussenstehende mit U - Z.

Transkribiert wurde nach den Richtlinien der Linguistischen Abteilung der Universität Zürich.²⁶ Die Schreibweise des Schweizerdeutschen wird an die Standardsprache angeglichen. Die Gespräche sind in Partiturnotation transkribiert. In einer separaten Zeile “(nv/pv)” wird nonverbales Verhalten wie lachen oder niessen und paraverbales Verhalten wie “Sprechart/Prosodie” vermerkt (anstelle von Satzzeichen). Gleichzeitig stattfindende Telefonate werden in einer separaten Zeile ohne ausführliche Transkription vermerkt.

²⁶Die AutorInnen: Harald Burger, Ulla Günther, Annelies Häcki Buhofer, Regula Rüegg, Hansjakob Schneider. Überarbeitung 1998: Franziska Gugger, Eva Lia Wyss. Zürich, Oktober 1998

Ich verzichte auf die standardisierte Gross- und Kleinschreibung – Grossbuchstaben bedeuten eine Betonung, oder sind Ersatz für eine Namensnennung. Kurze Pausen sind mit Punkten bezeichnet, pro Sekunde Dauer einen Punkt “●”, bei Pausen von länger als 3 Sekunden ist die Dauer in der Zeile “(nv/pv)” vermerkt. Gedehte Vokale werden verdoppelt. Unverständliches und nicht wird mit ”xxx“ bezeichnet, wobei dies keine Anzahl der Silben bezeichnet. Eine fragliche Stelle im Transkript setze ich in eckige Klammern []. Fragmentcharakter wird nicht durch “/” gekennzeichnet und Versprecher werden nicht mit [SIC] markiert. Ausserdem wird Codeswitching nicht mit Kursivdruck angezeigt, sondern in der Zeile “pv/nv” bemerkt (z.B. wenn ein englisches Wort absichtlich deutsch ausgesprochen wird) Enklitisch oder proklitisch ausgesprochene Einheiten werden Wort für Wort geschrieben (s chind, sim mer).

Lebenslauf

Persönliche Daten

Name: Helen Kamani Kurukulasuriya
Geburtsdatum: 9.1.1978
Geburtsort: Chicago, USA
Familienstand: ledig
Wohnort: 8914 Aeugst am Albis, Zürich

Ausbildung

1998 - 2005 Studium der deutschen Sprach- und Literaturwissenschaft an der Universität Zürich
1991 - 1998 Kantonsschule Limmattal, Matura Typus B

Berufstätigkeit

2009 - 2011 arvato digital services llc., Los Angeles:
Projekt Managerin
2007 - 2009 Random House Inc., New York:
Mitarbeiterin Personalwesen
2005 - 2007 Orell Füssli Verlag AG, Zürich:
Mitarbeiterin Vertrieb und Marketing
2003 - 2005 Cremefresh Productions, Zürich:
Promotionseinsätze und Buchhaltungsarbeiten
1998 - 2003 Exotic Produce J. Q. Kurukulasuriya, Zürich:
Buchhaltung, Verzollung, Verkauf

Zürich, 4. April 2011