

Nea Auhtola

# Außerhalb der Quaestio – im Kern des Geschehens

Zu Funktion und Inhalt von monologischen und  
dialogischen Nebenstrukturen am Beispiel des  
deutschen Polizeinotrufs 110

Dissertation zur Erlangung des akademischen Grades  
Doktor der Philosophie

Wird mit Genehmigung der Humanistischen Fakultät der Uni-  
versität Helsinki am 7. Oktober 2017 um 10 Uhr im Audito-  
rium XV zur öffentlichen Verteidigung vorgelegt.

ISBN 978-951-51-3639-8 (paperback)  
ISBN 978-951-51-3640-4 (PDF)

## Summary

The aim of this doctoral thesis is to figure out how and why the caller and/or the call-taker digress from the common communicative task of an emergency call. The communicative task, which both parties engage in, is here also known as a *quaestio*, a text quaestion, which is to be answered through completed communicative actions. This thesis also aims at reviewing the feasibility of the *quaestio* theory in the context of modern emergency call research.

The materials analyzed consist of 132 German-speaking emergency calls to the national number of the German police, 110. These calls were recorded in two emergency centres in spring 2012. The duration of the analyzed calls varies between 40 seconds and over nine minutes. The exact names of the emergency centres, as well as any personal names and toponyms, are anonymised in the transcribed excerpts.

This study is grounded on the psycholinguistic *quaestio* theory, which has been applied in the text and conversation linguistics for the past thirty years. By reference to this theoretical foundation, every text, conversation and single contribution to a conversation rests on an explicit or implicit *quaestio* or guideline, which is needed to construct a coherent continuation for a conversation in a given context. In some cases, the participants don't follow the socially agreed main *quaestio* but rather favour temporary digressive *quaestiones*. As a consequence, there emerge diverse subsidiary structures, which may bear a distinctive communicative relevance, since they comprise e.g. meaningful background information, personal opinions and other comments. The total *quaestio* of an emergency call consists of two partial *quaestiones*: The caller provides information about the incident, whereas the call-taker asks questions to ascertain whether the appeal for help really requires resolution by the police. Should the participants, instead of holding on to the institutional *quaestio* of the emergency call, temporarily follow another additional *quaestio*, it is obvious that this temporary *quaestio* must be communicatively valuable, since it outweighs the purpose to complete the emergency call quickly and in an institutionally determined way. This thesis examines the communicative functions of alternative *quaestiones* and differentiates between subsidiary structures which are initiated by the caller or the call-taker, respectively.

In their subsidiary structures, callers usually provide additional information about the evidentiality of their perceptions or express their uncertainty. Call-takers in turn mainly inform the callers about the processing of the emergency call. In general, subsidiary structures play a crucial role in a conversation for the depiction of emotions, relevance and the expression of competence (or the lack of it), with regard to the representation of temporal relations and the use of technical tools. This study classifies monologic and dialogic subsidiary structures separately. This classification depends on the location of the subsidiary structures within one contribution of a single speaker (monologic structures) or within two or more contributions of several speakers (dialogic structures).

The main results of the study reveal that there do exist subsidiary structures aside from the main *quaestio* in the very strictly institutional context of an emergency call. The subsidiary structures are appropriate for imparting additional information, knowledge and thoughts during the emergency. In this manner, the speakers are equipped

with a simple medium to communicate essential facts about each emergency, although this further information doesn't answer the common communicative task, the main *quaestio*. The results of this thesis can be taken into consideration e.g. in the education and vocational training of call-takers as well as in reforming emergency centres and dispatch protocols.

Key words: *quaestio*, emergency call, emergency centre, police, 110, call-taker, caller, subsidiary structure, German

## Tiivistelmä

Väitöskirjani selvittää, miksi ja miten saksankielisissä poliisin hätäpuheluissa poikeetaan puhelun kommunikatiivisesta tehtävästä eli ns. *quaestio*sta. Aineistoni koostuu 132 saksankielisestä poliisin hätäpuhelusta, jotka on nauhoitettu keväällä 2012 kahdessa hätäkeskuksessa Saksassa. Puheluiden kesto vaihtelee 40 sekunnin ja yli 9 minuutin välillä. Hätäkeskusten nimistä, henkilöistä ja paikannimistä käytetään väitöskirjassa pseudonyymejä.

Tutkimus perustuu tekstin- ja keskusteluntutkimuksessa hyödynnettyyn psykolingvistiseen *quaestio*-teoriaan, jonka mukaan jokainen teksti, keskustelu sekä yksittäiset puheenvuorot perustuvat eksplisiittisiin tai implisiittisiin *quaestioihin*. *Quaestio* voidaan mieltää ohjeeksi, joka auttaa puhujaa suunnittelemaan koherentin jatkon tekstille tai keskustelulle. Joissakin tapauksissa *quaestioita* jätetään kuitenkin noudattamatta. Tällöin syntyy erilaisia sivurakenteita, joiden kommunikatiivinen merkitys voi olla suuri, sillä sivurakenteissa ilmoitetaan usein taustatietoja, mielipiteitä ja kommentteja. Hätäpuhelun *kokonaisquaestio* koostuu kahdesta *osaquaestio*sta: soittaja antaa tietoja tapahtuneesta, kun taas hätäkeskuspäivystäjä esittää kysymyksiä määrittelläkseen avuntarpeen todenperäisyyden. Mikäli puhujat ottavat hätäpuhelussa sen riskin, että puhelun keston pidentymisen uhalla (tällä voi olla vaikutusta mm. muiden hätäpuhelujen vastaanottamiseen) jokin muu kommunikatiivinen tehtävä kuin institutionaalinen *quaestio* nostetaan keskiöön, on tällaisella sivurakenteella oltava merkittäviä funktioita. Työssäni selvitetään näitä funktioita ja tutkitaan esim. eroavaisuuksia hätäkeskustyöntekijän ja soittajan aloittamissa sivurakenteissa.

Soittaja antaa sivurakenteissaan tietoja esimerkiksi havaintojensa evidentialisuudesta tai ilmaisee omaa epävarmuuttaan. Päivystäjä sen sijaan informoi soittajaa mm. hätäilmoituksen käsittelystä ja omasta toiminnastaan hätäkeskuksessa. Yleisesti sivurakenteilla on merkitystä mm. emootioiden, teknologisten apuvälineiden, relevanssin, oman (puuttuvan) kompetenssin ja aikasuhteiden kuvaamisessa. Erottelen monologisia ja dialogisia sivurakenteita sen mukaan, esiintyykö rakenne yhden puhujan puheenvuoron sisällä vai vaatiiko se keskustelukumppanin osallistumista.

Sivurakenteet tarjoavat puhujille niinkin institutionaalisessa kontekstissa kuin hätäpuhelussa yksinkertaisen tavan kertoa omista käsityksistään ja ajatuksistaan ja välittää siten valmiiseen puheluskeemaan kuulumattomia mutta muutoin oleellisia tietoja kustakin hätätapauksesta. Tämä tulisi huomioida myös päivystäjien koulutuksessa ja hätäkeskusuudistuksissa.

Avainsanat: *quaestio*, hätäpuhelu, hätäkeskus, poliisi, 110, disponentti, soittaja, sivurakenne, saksa

# Inhaltsverzeichnis

<b>Abbildungsverzeichnis.....</b>	<b>8</b>
<b>Tabellenverzeichnis.....</b>	<b>8</b>
<b>Danksagung .....</b>	<b>9</b>
<b>1 Einleitung.....</b>	<b>11</b>
1.1 Gesellschaftliche Bedeutung der Themenwahl.....	11
1.2 Verschiedene Notrufnummern in Deutschland.....	15
1.3 Anmerkungen zu den Korpusbeispielen und Transkriptionskonventionen .....	18
1.4 Forschungsfragen und Ziel der Arbeit .....	20
1.5 Aufbau der Arbeit .....	22
<b>2 Der Notruf als Gegenstand der Soziologie, Kommunikationsforschung und Linguistik .....</b>	<b>24</b>
2.1 Notrufe innerhalb der Polizeiinstitution und in der Rettungsmedizin .....	24
2.2 Notrufe als Telefonkommunikation .....	31
2.2.1 Telefonkommunikation und Notrufe als kommunikative Praktik.....	31
2.2.2 Kommunikationsprobleme am Telefon und im Notrufgespräch.....	38
2.2.3 Mobile Telefonie bei der Notfallmeldung.....	41
2.2.4 Multimodalität in der Leitstelle und bei Notfalleinsätzen.....	44
2.3 Notrufe als institutionelle Interaktion: konversationsanalytische Aspekte.....	47
2.3.1 Lexikwahl.....	51
2.3.2 Turn-Design und sequentielle Organisation.....	52
2.3.3 Allgemeine strukturelle Organisation .....	57
2.3.4 Soziale Epistemologie und soziale Relationen.....	69
2.4 Weitere linguistisch-soziologische Forschungsschwerpunkte.....	75
2.4.1 Anlässe und Umstände der Notfallmeldung.....	75
2.4.2 Identitäten und Rollen der Teilnehmer und der Leitstellen.....	80
2.4.3 Besonderheiten der sprachlichen Kommunikation im Notruf.....	84
2.5 Zusammenfassung.....	86
<b>3 Die Quaestio als methodische Grundlage .....</b>	<b>89</b>
3.1 Die Quaestio in anderen Wissenschaftsdisziplinen .....	89
3.2 Wurzeln des psycholinguistischen Quaestio-Begriffs .....	91
3.3 Einführung in die monologische und dynamische Quaestio-Theorie.....	94
3.3.1 Monologische Quaestio-Theorie .....	94
3.3.1.1 Zum Wesen der Quaestio .....	95
3.3.1.2 Zur Funktion der Quaestio.....	100
3.3.2 Dynamische Quaestio-Theorie .....	109
3.4 Hauptstruktur vs. Nebenstruktur.....	120
3.4.1 Haupt- und Nebenstrukturen in der Quaestio-Theorie .....	120
3.4.2 Haupt- und Nebensequenzen in der Konversationsanalyse .....	125
3.5 Linguistische Anwendungsbereiche der Quaestio-Theorie .....	127
3.5.1 (Zweit-)Spracherwerb und Sprachvergleich .....	127
3.5.2 Textuelle und syntaktische Aspekte.....	129
3.5.3 Die Quaestio in Hypertexten .....	132
3.5.4 Einbettung in die Tradition der Textlinguistik .....	133
3.6 Forschungsgegenstand dieser Arbeit .....	134

3.6.1 Die Quaestio im Polizeinotruf .....	135
3.6.2 Monologische Nebenstrukturen .....	141
3.6.3 Dialogische Nebenstrukturen .....	146
<b>4 Analysekorpus .....</b>	<b>148</b>
4.1 Materialbeschaffung, Anonymisierung und ethische Aspekte .....	148
4.2 Beschreibung des Materials .....	151
4.3 Merkmale der Leitstellen <i>Wiesenstadt</i> und <i>Schlösserstadt</i> .....	153
<b>5 Ergebnisse der empirischen Untersuchung monologischer und dialogischer Nebenstrukturen .....</b>	<b>159</b>
5.1 Umfang und Häufigkeit monologischer und dialogischer Nebenstrukturen ..	160
5.2 Initiierungstendenzen: Anrufer vs. Disponent .....	163
5.3 Klassen von Nebenstrukturen .....	165
5.3.1 Emotionsausdruck und Beziehungsgestaltung .....	167
5.3.1.1 Monologische Nebenstrukturen zum Emotionsausdruck und zur Beziehungsgestaltung .....	167
5.3.1.2 Dialogische Nebenstrukturen zum Emotionsausdruck und zur Beziehungsgestaltung .....	176
5.3.2 Technologienutzung .....	181
5.3.2.1 Monologische Nebenstrukturen zur Technologienutzung .....	182
5.3.2.2 Dialogische Nebenstrukturen zur Technologienutzung .....	188
5.3.3 Rechtfertigung und Kompetenz .....	193
5.3.3.1 Monologische Nebenstrukturen zur Rechtfertigung und Kompetenz .....	193
5.3.3.2 Dialogische Nebenstrukturen zur Rechtfertigung und Kompetenz ..	199
5.3.4 Genuinität und Relevanz .....	203
5.3.4.1 Monologische Nebenstrukturen zur Genuinität und Relevanz .....	205
5.3.4.2 Dialogische Nebenstrukturen zur Genuinität und Relevanz .....	211
5.3.5 Common ground und Missverständniskorrekturen .....	215
5.3.5.1 Monologische Nebenstrukturen zu common ground und Missverständniskorrekturen .....	215
5.3.5.2 Dialogische Nebenstrukturen zu common ground und Missverständniskorrekturen .....	218
5.3.6 Zeitfenster .....	228
5.3.6.1 Vor dem Telefonat: monologische Nebenstrukturen .....	230
5.3.6.2 Vor dem Telefonat: dialogische Nebenstrukturen .....	233
5.3.6.3 Während des Telefonats: monologische Nebenstrukturen .....	235
5.3.6.4 Nach dem Telefonat: monologische Nebenstrukturen .....	238
5.3.6.5 Nach dem Telefonat: dialogische Nebenstrukturen .....	242
5.3.7 Praktische Epistemologie und Evidentialität in monologischen Nebenstrukturen .....	244
5.3.8 Ungleichheit der Quaestiones in dialogischen Nebenstrukturen .....	250
5.4 Die Manifestation der Quaestio-Bewegung am Übergang von der Haupt- zur Nebenstruktur .....	258
5.5 Beantwortung der Forschungsfragen .....	260
<b>6 Rückschau und Ausblick .....</b>	<b>268</b>
6.1 Zusammenfassung .....	268

6.2 Untersuchungsmethoden, Anwendungsbereiche der Ergebnisse und Ausblick auf künftige Forschungsfragen .....	270
6.3 Schlusswort .....	271
<b>Quellenverzeichnis .....</b>	<b>273</b>
Internet-Quellen .....	273
Literatur .....	274

## **Abbildungsverzeichnis**

<b>Abbildung 1.</b> Verlaufsstruktur von Feuerwehrnotrufen laut Bergmann (1993). .....	61
<b>Abbildung 2.</b> Quaestio-Bewegung zu Beginn von monologischen Nebenstrukturen .....	259
<b>Abbildung 3.</b> Quaestio-Bewegung zu Beginn von dialogischen Nebenstrukturen.	259

## **Tabellenverzeichnis**

<b>Tabelle 1.</b> Strukturmodell des Notrufs laut Zimmerman (1984; 1992a).....	58
<b>Tabelle 2.</b> Referentielle Besetzung, Bewegung und Quaestio-Bewegung an einem Beispielgespräch .....	117
<b>Tabelle 3.</b> Innere Quaestio-Struktur des Notrufs Schlösserstadt_2_53.....	140
<b>Tabelle 4.</b> Geschlechterverteilung der Gesprächspartner im Analysematerial. ....	153
<b>Tabelle 5.</b> Ausstattungsmerkmale der beteiligten Leitstellen. ....	158
<b>Tabelle 6.</b> Anzahl der vom Anrufer bzw. Disponenten initiierten Nebenstrukturen .....	165
<b>Tabelle 7.</b> Zeitliche Bestimmung von Nebenstrukturklassen.....	230
<b>Tabelle 8.</b> Anzahl der Arten der Quaestio-Bewegung in monol. und dial. Nebenstrukturen .....	259
<b>Tabelle 9.</b> Inhalte und Funktionen der Nebenstrukturklassen.....	265



## Danksagung

Vor diesem Dissertationsvorhaben hatte ich noch nie einen Notruf getätigt. In der Zeit seit 2012, als ich an diesem Vorhaben zu arbeiten begann, musste ich jedoch gleich zweimal die Notrufnummer wählen; beim zweiten Mal adressierte ich meinen Notruf an die Nummer 110. Es handelte sich – wie in den meisten Notrufen meines Korpus – um einen Verkehrsunfall. Der polizeiliche Disponent gab mir zu verstehen, ich würde ohne Punkt und Komma reden und meine Wegbeschreibung sei unverständlich. Nach den Termini der vorliegenden Dissertation hat er somit eine Nebenstruktur initiiert, um mir einen Rat zu erteilen, mit welcher verbalen Ausdrucksweise ich das Ziel am effektivsten erreiche, damit mein Anliegen überhaupt dokumentiert und wahrgenommen wird. Kommentare über die Sprechgeschwindigkeit der Anruferin beantworten zwar nicht die Hauptquaestio eines Notrufs, aber sie können hier als Direktiva interpretiert werden, um die Verständlichkeit des Gesagten zu erhöhen und somit am Ende eine positive Dispositionsentscheidung zu gewährleisten.

Da Notruftelefonate gewöhnlich sehr persönliche und empfindliche Momentaufnahmen im Leben eines Menschen darstellen, bin ich umso dankbarer dafür, dass ich genau dieses Untersuchungsmaterial für die Zwecke meiner Dissertation auswerten durfte. Als erstes möchte ich mich deshalb wärmstens bei den Vertreterinnen und Vertretern der beiden Polizeileitstellen bedanken, die mich bei der Materialbeschaffung dieser Arbeit unterstützt haben. Herzlichen Dank für die gute Zusammenarbeit und das Vertrauen!

Diese Dissertation wäre in dieser Form nicht ohne die unentbehrliche Hilfe zahlreicher weiterer Menschen entstanden. Meine Doktormutter Frau Dr. Marjo Vesalainen und mein Doktorvater Herr Prof. Dr. Hartmut Lenk haben mich verständnisvoll, geduldig, inspirierend und stets an meine Kompetenzen glaubend durch das Dissertationsprojekt hindurch begleitet. Bereits vor etlichen Jahren, als ich noch als Studentin der Germanistik meine Richtung suchte, waren sie meine wichtigsten fachlichen Ansprechpartner und haben mich zu einer akademischen Karriere ermutigt. Marjo Vesalainen danke ich wärmstens für alle Gespräche, die mich sowohl beruflich als auch menschlich weitergebracht haben. Hartmut Lenk danke ich für seinen unermüdlichen Einsatz als Doktorvater: Er hat viele (halb)fertige Texte von mir kommentiert und korrigiert; sein ehrliches Feedback hat mich zu immer weiteren Fortschritten motiviert.

Hartmut Lenk hat das deutschsprachige Manuskript auch sprachlich-stilistisch durchgesehen; für die sehr guten Kommentare zum englischsprachigen Abstract gebührt mein bester Dank wiederum Herrn John Calton.

Mein aufrichtiger Dank gilt außerdem Frau Prof. Dr. Irma Hyvärinen, die immer an meinem wissenschaftlichen Heranwachsen interessiert war. Sie und Herr Prof. Dr. Jarmo Korhonen haben meine Arbeit im germanistischen Doktorandenkolloquium kommentiert und mir so auch neue Blickwinkel auf die Betrachtung meines Materials ermöglicht. Beiden möchte ich meinen Dank auch dafür aussprechen, meine Dissertation in die Publikationsreihe *Finnische Beiträge zur Germanistik* aufzunehmen. Für die wertvollen Anmerkungen zu meinem Materialkorpus gebührt mein besonderer Dank auch Frau Prof. Dr. Liisa Tiittula. Auch allen anderen Lehrkräften des Faches Germanistik an der Universität Helsinki gilt mein bester Dank.

In den Seminaren von Prof. Dr. Rainer Dietrich an der Humboldt-Universität zu Berlin habe ich mich im akademischen Jahr 2009/10 zum ersten Mal mit dem psycholinguistischen Begriff der *Quaestio* vertraut gemacht. Es faszinierte mich, mir auf diese Weise die neuesten Errungenschaften der Kohärenzforschung zu erschließen und diese Theoriengrundlage später auch selbst anzuwenden und weiterzuentwickeln. Bereits meine Bachelorarbeit beruhte auf der dynamischen Quaestio-Theorie. Herrn Prof. Dr. Dietrich möchte ich meine Dankbarkeit auch dafür bezeugen, dass er die Vorbegutachtung dieser Arbeit durchgeführt hat und ohne zu zögern sofort bereit war, als Opponent in meiner öffentlichen Verteidigung in Helsinki zu fungieren. Prof. Dr. Thomas Ley hat durch seine ausführliche Vorbegutachtung ebenfalls zur wesentlichen Verbesserung dieser Arbeit beigetragen – herzlichen Dank!

Für meine Aufnahme ins finnische linguistische Doktorandenkolleg Langnet bin ich sehr dankbar. Der Forschergemeinschaft CoCoLaC der Universität Helsinki danke ich für all die ideelle und finanzielle Unterstützung während meines Forschungsvorhabens. Außerdem wurde ich während der Promotion von der Emil-Öhmann-Stiftung der Finnischen Akademie der Wissenschaften, der Wissenschaftsstiftung der Universität Helsinki, der Stiftung „Oskar-Öflunds-Stiftelse“ sowie von dem geistes- und sozialwissenschaftlichen Doktorandenkolleg der Universität Helsinki unterstützt. Besten Dank für das in mich gesetzte Vertrauen! Ebenso dankbar bin ich auch dem Finnland-Institut in Berlin für die wunderbare Gelegenheit, im Sommer 2013 in den schönen Räumlichkeiten am Bahnhof Friedrichstraße arbeiten zu dürfen.

Frau Petra Schirrmann, Frau Dr. Anna Ruusila und Frau Dr. Laura Lahti gilt mein herzlicher Dank dafür, dass ich meine „Helsinki Jahre“ mit ihnen teilen durfte, mal am Mittags- und Kaffeetisch und mal im gemeinsamen Arbeitszimmer.

Einen lieben Dank an meine gesamte Familie und meine Eltern für alles! Ihr habt so viel Geduld und Verständnis gezeigt; ich durfte immer meinen Weg gehen.

Potsdam, im September 2017

Nea Auhtola

# 1 Einleitung

*und ich werde einen abschleppwagen brauchen sehe ich grade ick ach  
du scheiße mir haben sie letzte woche mein auto geklaut das=st  
(jetzt) das auto von meiner frau (-) ich bin gar nicht mehr [fahrtüchtig  
(Anrufer; Schlösserstadt\_2\_54)*

Der betroffene Anrufer gibt im obigen Zitat viel mehr preis als er eigentlich müsste, damit dieser Notruf erfolgreich endet und ein Polizeieinsatz am Unfallort zustande kommt. Die auf den ersten Blick überflüssigen Sequenzen, die er in seiner Aufgeregtheit produziert, bringen das Geschehen in der Notrufleitstelle tatsächlich nicht weiter. Auf den zweiten Blick machen genau diese Sequenzen den Gesprächsbeitrag so spontan, menschlich, genuin. In dieser Arbeit nennen wir vergleichbare Sequenzen *Nebenstrukturen*, denn sie weichen von der kommunikativen Aufgabe des Notrufs ab, und untersuchen die Inhalte und Funktionen, die diesen Sequenzen zugewiesen werden können.

Diese Abhandlung ist aus dem Bedarf entstanden, die deutschsprachige Notrufforschung um eine textlinguistische Perspektive zu ergänzen und mithilfe eines psycholinguistisch fundierten theoretischen Zugangs solche Elemente von Notrufen zu erläutern, die die bisherige Notrufforschung nicht aufgegriffen hat.

## 1.1 Gesellschaftliche Bedeutung der Themenwahl

Tatsache ist, dass das Ge- bzw. Misslingen eines Notrufgesprächs erhebliche Konsequenzen in der außersprachlichen Welt haben kann. Der Notruf ist oft ein bislang wenig transparentes Glied in der Rettungskette<sup>1</sup> und bedarf daher weiterer Erforschung. Über das Misslingen von Notrufgesprächen bzw. über die Folgen einer weniger gelückten Gesprächsführung wird in den Medien und in der Forschung in mehreren Ländern und Sprachgebieten schon länger diskutiert. Stirbt ein Unfallopfer oder ein Verprügelter am Tatort, bevor die Rettung dort eintrifft, wird die am Telefon durchzuführende Notrufabfrage nicht immer automatisch mit einbezogen, wenn nach der Ursache für die tragischen Konsequenzen gefahndet wird. In einigen Fällen können fatale Folgen erst später zum Vorschein kommen; zu einem solchen Zeitpunkt, zu dem sich kaum noch jemand an die Gesprächsführung im Notruf erinnert. Als wichtiges Glied der Rettungskette kann der Notruf jedoch die darauffolgenden Rettungsmaßnahmen maßgeblich beeinflussen.

---

<sup>1</sup> Die Rettungskette ist eine in der Notfallmedizin oft verwendete Bezeichnung, die beispielsweise nach Ahnefeld (2003: 521f.) den Prozess beinhaltet, wie verschiedene Versorgungsabschnitte (Erste Hilfe durch Augenzeugen am Notfallort, der erste Kontakt mit Ärzten über ein Meldesystem, die Ankunft eines mit entsprechendem Personal besetzten Rettungsmittels, Klinikaufnahme) das Ziel anstreben, das Überleben des Patienten zu sichern, vitale Funktionen zu stabilisieren oder wiederherzustellen. Die Glieder der Rettungskette seien laut Luiz (1998: 11f.) die Ersthelfer (meist medizinische Laien, etwa Angehörige des Patienten; Unfallzeugen oder Polizeibeamte), die Disponenten einer Rettungsleitstelle, das Personal des Rettungsdienstes sowie das Personal in der Notaufnahme oder auf Intensivstation.

Bei Hackstein (2008: 34) wird in einem rettungsmedizinischen Zusammenhang ein frei erfundener Notrufdialog in zwei Versionen und mit jeweils verschiedenen Folgen dargestellt, wobei darauf hingewiesen wird, dass klar strukturierte Gespräche gewöhnlich für ein besseres Themenverständnis sorgen. Paraverbale Signale (z. B. aufgeregte vs. ruhige Tonlage), eine sachliche Anrede des Anrufers, eine strukturierte Reihenfolge der Fragen, Bezugnahme auf die Worte des Anrufers, Anweisungen zur Leistung der Ersten Hilfe sowie die Formulierung des Einsatzversprechens sind nach der Darstellung von Hackstein solche Faktoren in der Ausdrucksweise des Disponenten<sup>2</sup>, die den Anrufer ebenfalls zu einer klarer strukturierten Gesprächsführung ermutigen und im späteren Einsatzverlauf einen höheren Erfolgseffekt erzielen. Der Artikel von Hackstein beruht nicht auf einer linguistischen Grundlage, und somit ist es verständlich, dass er nicht mit linguistischen Begriffen operiert. Statt dessen sucht er nach kommunikativ besseren Lösungen, indem er für die Entwicklung weitreichender Standards für die Notrufabfrage plädiert. Für ihn beschreibe „ein Standard in der Notrufabfrage [...] bei gleichen oder ähnlichen Situationen/Lagen gleiche oder ähnliche Fragestellungen mit gleichen oder ähnlichen Dispositionsergebnissen“ (Hackstein 2008: 36). Ein geglückter Einsatz wird im Nachhinein nicht immer logischerweise auf die Strukturiertheit der Notrufabfrage zurückgeführt (ebd.: 39). Außerdem erfahren, wie schon S. Tracy & K. Tracy (1998: 399f.) feststellen, die Leitstellenmitarbeiter kaum, wie die Vorfälle, die in den angenommenen Telefonaten beschrieben werden, in der Wirklichkeit ausgehen. Sie leisten jedoch eine gesellschaftlich sehr bedeutungsvolle Arbeit.

Dass Notrufe nicht immer optimal durchgeführt werden und dass die erwünschten, positiven Ergebnisse ausbleiben, haben viele Notrufforscher vorwiegend in der Rettungsmedizin schon vor einiger Zeit erkannt: Bereits 1992 bezeichnen Diehl et al. den Notruf als die „eigentliche Schwachstelle innerhalb eines Rettungssystems“; daran anschließend bezeichnet Sefrin (1996) den Notruf fast wortgleich als die „Schwachstelle der Rettungskette“. In der Rettungsmedizin wird der Notruf unter anderem aus dem Grund als eine Schwachstelle der Rettungskette angesehen, weil vom frühzeitigen

---

2 In dieser Arbeit wird mit der Bezeichnung *Disponent* durchgängig auf diejenigen Mitarbeiter einer Notrufleitstelle Bezug genommen, die Notruftelefonate annehmen und einen potenziellen Polizei- oder Rettungseinsatz einleiten. In vielen US-amerikanischen konversationsanalytischen Untersuchungen ist oft von *Call-Takers* die Rede, deren Aufgabe es ist, eingehende Telefonate zu protokollieren und diese Informationen an einen Disponenten weiterzuleiten. Somit erfolgt die Arbeitsaufteilung der beiden Mitarbeiter so, dass der *Call-Taker* als erste Kontaktperson mit einer Leitstelle dient und der Disponent erst die vom *Call-Taker* abgefragten Informationen an die Einsatzkräfte weiterleitet. In diese Arbeitsaufteilung bieten unter anderem die Schriften von Heritage & Clayman (2010) und Whalen (1995a, b) Einblicke. Der Artikel von Fele (2008) über italienische Leitstellen bestätigt die Tatsache, dass auch in einigen Teilen von Italien eine Zweiteilung zwischen einem Mitarbeiter, der Telefonate annimmt, und einem anderen, der die richtigen Einsatzkräfte über die nächsten Aufträge benachrichtigt, erfolgt. In den zwei Polizeileitstellen, deren Tonbandaufnahmen in dieser Dissertation analysiert werden, werden die zwei Kernaufgaben nicht zwischen zwei verschiedenen Personen aufgeteilt, sondern derjenige, der eingehende Telefonate annimmt, schickt auch die Einsatzkräfte los. Außerdem kommt in der deutschsprachigen rettungsmedizinischen Literatur gehäuft nur der Begriff *Disponent* vor, und zwar auch als Bezeichnung für den Mitarbeiter, der sowohl mit den Anrufern als auch mit den Rettungskräften interagiert (siehe hierzu bspw. Huber & Schäuble (2010) und Hildebrand (2006)). Bei Luiz (1998) wird als Äquivalent für den Begriff „Disponent“ die in den USA übliche Bezeichnung „Dispatcher“ verwendet, allerdings auch für den Mitarbeiter, der für die Notrufannahme zuständig ist.

Eintreffen des Rettungsdienstes die Vermittlung einer adäquaten Hilfe abhängt (Sefrin 2001: 556). Wird der Bedarf nach einer gewissen Rettungseinheit von einem medizinischen Laien nicht glaubwürdig genug ausgedrückt, bekommt der Leitstellendisponent eventuell einen falschen Eindruck von dem Geschehenen und kann somit den Rettungsdienst nicht immer schnell genug informieren. Trappe (2007: 265) meint, die Bezeichnung „Schwachstelle“ treffe deshalb auf den Notruf zu, weil nicht einmal in allen Bundesländern eine einheitliche Notrufnummer vorliegt. Tatsache ist, dass schon die Polizei (110) und die Feuerwehr (112) über unterschiedliche Notrufnummern verfügen, was bei einigen Anrufern bei der korrekten Zuordnung des jeweiligen Vorfalles für Schwierigkeiten sorgen kann. Dass Notrufleitstellen zum Kern der Rettungskette gehören, thematisieren auch Arntz & Kreimeier (2010), die „die Leitstelle als Zentrale der ‚chain of survival‘“ bezeichnen, ohne darauf Bezug zu nehmen, ob die Leitstellen die Aufgabe als Koordinator der Rettungskette erfolgreich erfüllen. Die „chain of survival“ wird nach den Autoren als „grundlegendstes Konzept der Notfallversorgung“ betrachtet, und um die prä- und innerklinische Notfallmedizin geschmeidig in einen Gesamtprozess einzubinden, sind gewisse Mindeststandards gefordert, damit die Leitstellen dieser zentralen Aufgabe gerecht werden (ebd. 2010: 101). Zu der Frage, ob der Notruf bereits als zweites oder erst als drittes Glied der Rettungskette gelten soll, nehmen mehrere Publikationen allerdings unterschiedliche Positionen ein (vgl. Ahnefeld 2003: 521f.; Luiz 1998: 11f.; Schmidt & Döbele 2010: 142).

Um der Problematik auf den Grund zu gehen, in welchem Sinne die Gesprächsführung im Notruf als misslungen und als eine Schwachstelle bezeichnet werden könnte, haben diverse Gesprächsforscher solche Notruftelefonate untersucht, die aufgrund ihrer tragischen Folgen zu großen Medienereignissen wurden. In einigen konversationsanalytischen Studien, wie beispielsweise bei Whalen et al. (1988), Parker et al. (1995), Garcia & Parmer (1999) und Svennevig (2012), sind sprachliche Fehlleistungen der Leitstellenmitarbeiter und der Anrufer gleichermaßen ausfindig gemacht worden. Somit konnte nachgewiesen werden, dass der Notruf als erster bestehender Kontakt zwischen den Betroffenen und den Leitstellen ein durchaus relevantes Forschungsobjekt ist, das nicht frei von Missverständnissen und sonstigen interpersonalen Beziehungsproblemen ist.

Eines der ersten Notruftelefonate, das in der konversationsanalytischen Literatur immer wieder zitiert und als Fallbeispiel für Missverständnisse verwendet wird, wird erstmals bei Whalen et al. (1988) in kompletter Länge thematisiert. Dabei geht es um einen Notruf, der 1984 in Dallas, USA, getätigt wurde. Der Anrufer benötigte einen Krankenwagen für seine Mutter, blieb aber in seinen Aussagen über ihren Gesundheitszustand teilweise inkonsistent. Als die Rettungskräfte endlich zu der Patientin gelangten, fanden sie diese tot auf, da der Fall von der Leitstelle nicht als dringend eingestuft wurde. Whalen et al. (1988: 358) schlagen nach einer konversationsanalytischen Feindarstellung vor, dass die beiden Teilnehmer eher divergierende Vorstellungen von dem Vorfall sowie verschiedene Erwartungen von dem weiteren Verlauf des Telefongesprächs hegten. Anstatt zentrale Informationen über den Gesundheitszustand der Patientin zu erfragen und zu vermitteln, engagierten sich die Gesprächspartner vielmehr darin, sich zu streiten.

Die fehlende situationelle Sensitivität des Leitstellenmitarbeiters gegenüber der Ernsthaftigkeit der Lage sowie seine unzureichenden Ortskenntnisse wurden in der Studie von Parker et al. (1995) als wesentliche Auslöser dafür festgemacht, dass trotz mehrerer Meldungen ein Jugendlicher bei einer Schlägerei in Philadelphia, USA, im Jahre 1994 erschlagen wurde. Die besorgten Anwohner und die Medien machten die zeitliche Verzögerung des Polizeieinsatzes und somit die Qualität des telefonischen Kontakts zur Polizei zumindest teilweise verantwortlich für die fatalen Folgen, was in der Analyse von Parker et al. auch bestätigt werden konnte.

Dass die sprachlichen Handlungen des Anrufers (z. B. Darstellung des Ereignisses, Preisgabe des eigenen Beteiligungsgrades) die Interpretationen der Leitstellenmitarbeiter erheblich beeinflussen, wurde bei Garcia & Parmer (1999) nachgewiesen. In ihrem Artikel wurde ein in den amerikanischen Medien 1997 rege besprochener Fall untersucht, bei dem zwei Polizeioffiziere, auf die geschossen worden war, schließlich ihren Verletzungen erlagen. Der Anrufer hatte den Fallhergang und seinen eigenen Beteiligungsgrad den Medienberichten zufolge nicht glaubwürdig genug ausgedrückt. Eine konversationsanalytische Untersuchung des betreffenden Telefonats brachte die Autoren zu dem Schluss, dass die Medien hierbei zugunsten des Leitstellenmitarbeiters die Schuld des Anrufers übermäßig groß darstellten. Garcia & Parmer (1999: 319) schreiben, dass die inkonsistente Performanz des Anrufers am Telefon es für den Leitstellenmitarbeiter schwer machte, seine Botschaft zu verstehen und ihn ernst zu nehmen.

Einen jüngeren Fall in Norwegen stellt Svennevig (2012) dar: Eine Frau starb an einem kardialen Ereignis, da die Rettung nicht schnell genug losgeschickt wurde. Der Leitstellenmitarbeiter bezeichnete das Telefonverhalten zweier Familienmitglieder als feindselig und bestand darauf, dass die Rettungskräfte die Wohnung der Erkrankten nur in polizeilicher Begleitung betreten. Svennevig zeigt auf, wie die fehlenden Voraussetzungen für ein einvernehmliches Handeln dazu führten, dass alle Gesprächsteilnehmer das Telefonverhalten des Gegenübers als ein Bündel von Inkooperativität und Feindseligkeit ansahen.

Nach Hackstein (2008: 39) erlebt ein deutscher Bürger statistisch gesehen einmal im Leben eine Notfallsituation, in der die Hilfe eines institutionellen Rettungsdienstes benötigt wird. Wenn ein Notfall tatsächlich auftritt, geht es dabei möglicherweise um die Rettung von Menschenleben, weshalb es für alle Beteiligten von Interesse ist, den Ablauf eines Notrufs und die Bereitstellung von Hilfe möglichst reibungslos zu gestalten. Da den Gesprächspartnern nicht alle Ausdrucksmöglichkeiten zur Verfügung stehen (die nonverbalen Verhaltensweisen wie Blickkontakt, Mimik/Gesichtsausdruck, Gestik, Körperhaltung, Abstand und Winkel zwischen den Gesprächspartnern sowie situative Einflüsse sind in einem telefonischen Notruf nicht verfügbar), müssen sie sich ausschließlich am direkt Ausgesprochenen sowie an den paraverbalen Verhaltensweisen (Merkmale der Stimme: Lautstärke, Stimmlage, Modulation, Sprechtempo, Pausen) orientieren (Smentek & Garms-Homolová 1997: 17f.). Schon allein der stimmlich-artikulatorische Ausdruck kann durch unbeabsichtigte Wirkungen verschiedene Kommunikationsstörungen verursachen; bei Bose et al. (2012) wird dies für Call-Center-Gespräche gezeigt, aber es ist keineswegs ausgeschlossen, dass auch im Notruf vergleichbare Erscheinungen auftreten.

Als eine Ergänzung zu rettungsmedizinischen Untersuchungen über die Effektivität der Rettungskette und über die Erstversorgung vor Ort ist es von Belang, Notruftelefonate auf sprachlicher Ebene zu untersuchen, damit Indikatoren dafür ausfindig gemacht werden könnten, wie eine kohärente Gesprächsführung im Notruf erfolgt und in welcher Weise Missverständnisse und Inkohärenzen so beseitigt werden können, dass die Qualität der Disposition erhalten bleibt. Da Notrufe in der heutigen Technikklandschaft hauptsächlich über das Medium Telefon<sup>3</sup> durchgeführt werden, sind demzufolge auch Schwierigkeiten in der Notfallkommunikation meistens auf Probleme in der mündlichen Gesprächsführung zurückzuführen (bis auf solche Fälle, bei denen beispielsweise Hintergrundlärm oder Störungen der Leitung für Hör- und Verständnisprobleme sorgen).<sup>4</sup>

In dieser Arbeit soll die sprachliche Seite von Notruftelefonaten in den Mittelpunkt rücken, was für die allgemeine Erforschung des Notrufkonzepts bei der Polizei, in der Medizin und in der Gesprächsforschung interessante Impulse zu geben vermag. Hier wird mit den Methoden der Psycholinguistik der Frage nachgegangen, inwieweit die Gesprächsteilnehmer im Notruf an einer gemeinsamen kommunikativen Aufgabe festhalten und inwiefern solche Sequenzen bedeutend sind, die dieser kommunikativen Aufgabe auf den ersten Blick nicht folgen.

## 1.2 Verschiedene Notrufnummern in Deutschland

In Deutschland geläufige Notrufnummern für eine Kontaktaufnahme mit dem Rettungsdienst, der Polizei oder der Feuerwehr sind die europaeinheitliche Notrufnum-

---

3 Stastny & Merka (2006) kreieren einen Entwurf für die Art einer zukünftigen Notfallmeldung. Neben dem seit Jahrzehnten bekannten Modell der telefonischen Notfallmeldung könnte heutzutage auch der Internet-Notruf zum neuen Standard entwickelt werden. Inzwischen werden zusätzlich SMS-betriebene Notfalldienste angeboten, um über das eigene Mobiltelefon verschiedene Hilfsorganisationen (u. a. die Feuerwehr) zu alarmieren (vgl. IQ1). Als vermeintliche Konkurrenz für den telefonischen Polizeinotruf wird bei Lasley & Jones Palombo (1995) ein computerbasiertes Meldesystem empirisch getestet. In der Studie werden telefonische Meldeverfahren mit computerisierten Meldungen in kontrollierten Laborverhältnissen verglichen. Es wurden tatsächlich dokumentierbare Unterschiede ans Licht gebracht, und zwar so, dass die Anzahl der gemeldeten Fälle anstieg, sobald die Probanden die computerbasierte Methode aufgriffen (ebd.). Bei Kramarz-von Kohout (2016) finden sich weitere moderne Möglichkeiten einer multimedialen Notfallmeldung.

4 Für Hörgeschädigte und für diejenigen, die nicht in der Lage sind, gesprochene Sprache zu verstehen oder zu erzeugen, steht in den meisten europäischen Ländern, inklusive Deutschland, ein Notfall-Telefax zur Verfügung. Laut der Internet-Seite des deutschen Notfall-Telefaxes 112 wissen Disponenten bei auflaufenden Notrufen noch nicht, um was für einen Notruf es sich handelt; es sei nur die Rufnummer des Hilfesuchenden auf dem Display zu sehen. Nach dem Abfragen sei bei Notfall-Telefaxen ein Faxsignal zu hören, so dass das Gespräch über eine Zieltaste auf ein eigens dafür reserviertes Faxgerät vermittelt werden könne. Somit könne ein Notfall-Fax sofort verarbeitet werden, ohne zugunsten von telefonischen Notrufen benachteiligt zu werden. Die deutsche Vorlage eines Notfall-Telefaxes beinhaltet mehrere Felder, die dem entsprechen, was in einem telefonischen Notruf gewöhnlich abgefragt wird. Es werden laut den Faxvorlagen sowohl die Personalien, die Ortsangaben als auch genauere Informationen zum Geschehen und die Art der gewünschten Einsatzkräfte benötigt. (vgl. IQ2)

mer 112 sowie die zusätzliche nationale Notrufnummer 110 (Telekommunikationsgesetz § 108, IQ3)<sup>5</sup>. Die europaweite Kurzwahlnummer 112 wurde in der Bundesrepublik 1992 verbindlich eingeführt (IQ4), angestoßen wurde dies durch eine Entscheidung des Rates der europäischen Gemeinschaft zur Einführung einer europäischen Notrufnummer. Von den beiden Notrufnummern sollen eingehende Notrufe unverzüglich zu der örtlich zuständigen Leitstelle weitergeleitet werden (IQ4). Die Kurzwahlnummern 110 und 112 unterscheiden sich auch darin, dass unter der 112 in erster Linie die Feuerwehr und der Rettungsdienst zu erreichen sind, während sich die 110 als nationaler Polizeinotruf in Deutschland profiliert. Der Sondercharakter der Kurzwahl 110 als Polizeinotruf wird auf der Homepage mancher Landespolizeianstalten in Deutschland explizit erwähnt. Über die 110 sind allerdings auch der Rettungsdienst und die Feuerwehr alarmierbar, denn bei Bedarf kann während einer polizeilichen Notrufabfrage noch eine weitere Verbindung zur Feuerwehr oder zum Rettungsdienst hergestellt werden, falls die Abklärung des Vorfalls eine direkte Absprache mit anderen Institutionen erfordert. Dies ist in einigen Telefonaten in unserem Analysekörper der Fall, das ausschließlich aus polizeilichen Notruftelefonaten der Nummer 110 besteht. Die folgenden Aussagen der Disponenten aus zwei Telefonaten meines Korpus bestätigen das: Die Telefonate werden zwar angenommen aber umgehend zum Rettungsdienst weitergeleitet. Im Beispiel (1) berichtet die Anruferin (ANR) dem Disponenten (DIS) über eine anfallartige Erkrankung ihres Mannes; im Beispiel (2) handelt es sich um einen verletzten Schüler. Genauer zu den hier verwendeten Transkriptionskonventionen und zur Darstellung der Korpusbeispiele in dieser Arbeit findet sich im nächsten Kapitel (1.3).

(1) Schlösserstadt\_1\_37: zur rettung durch

037 ANR er sagt ihm wird die hand jetzt taub (es hat) früher  
038 angefangen gleich nach abendbrot dass er gebrochen hat  
039 denn hat sich das wieder beruhigt dann  
040 war=[(dat) jetzt wieder und und=h (-) jetzt <EA> ist  
041 DIS [hmm  
042 ANR wie so hyperventilieren er rennt hier auf und ab und  
043 sagt ihm wird die hand taub ihm wird die hand [taub (-)  
044 DIS [hm  
045 ANR und mein onkel ist jetzt immer hinter ihm her passt auf  
046 [((atmet)) irgendwie ganz komisch  
047 DIS [hm  
048 (2.0)  
049 DIS **ich drücke jetzt mal schnell zur rettung durch denn**  
050 ANR ha=ah  
051 DIS bleiben sie nen kleinen moment dran=ja [(-) frau  
052 ANR [ja:  
053 DIS knobloch  
054 ANR ja:  
055 DIS jo=u

---

5 In der ehemaligen DDR war darüber hinaus landesweit die Notrufnummer 115 für medizinische Notfälle in Gebrauch (Kluve et al. 2009: 16).



## (2) Schlösserstadt\_2\_63: rettungsleitstelle

007 ANR ö:hm ich bin in der neuen grundschule in hennef=ein kind  
008 ist grade hingefallen mit dem kopf auf der (-) auf die  
009 kante=u:nd ähm: hat jetzt ne ziemlich große platzwunde  
010 eh=und diesbezüglich wollten wir jetzt grade den notarzt  
011 mal rufen  
012 DIS und das ist hennef welche straße  
013 ANR öh=hm gartenstraße neun=öh hauptstraße zweiunddreißig  
014 DIS hauptstraße zweiunddreißig die grundschule  
015 ANR genau  
016 DIS und ihr name war  
017 ANR lorenz gregor  
018 DIS **herr lorenz (-) bleiben sie mal einen moment ran herr**  
019 **lorenz [ich**  
020 ANR [ja  
021 DIS **(verbinde) sie mal durch zur rettungsleitstelle ja**  
022 ANR okay ja danke schön

Seit April 2012 ist der Bereitschaftsdienst der Kassenärztlichen Vereinigungen für ambulante behandelbare Krankheitsfälle unter der Nummer 116 117 zu erreichen. In einigen Regionen Deutschlands ist der ärztliche Bereitschaftsdienst auch unter den Bezeichnungen Notdienst oder Notfalldienst bekannt (IQ5), was zu Verwechslungen mit der 112 führen kann. Wer im Saarland die 116 117 wählt, landet im Rahmen eines Pilotprojektes automatisch in der Rettungsleitstelle, die in jedem individuellen Fall entscheiden soll, ob ein Notarzt oder ein Hausarzt am ehesten benötigt wird (Arntz & Kreimeier 2012: 285).

Crain (1990) behauptet, dass gerade die Vielfalt an Notrufnummern in Deutschland für Verwirrung Sorge, denn viele Bürger, die eigentlich die Polizei unter der Nummer 110 oder sogar die allgemeine Auskunft erreichen möchten, rufen versehentlich beim Feuerwehrnotruf 112 an. In Deutschland existieren diverse Notfall- und Beratungsnummern u. a. von Mobilfunkoperatoren, Versicherungsanbietern, Automobil-Clubs und Verbraucherzentralen. Das Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend hat ein kostenloses Hilfetelefon *Gewalt gegen Frauen* ins Leben gerufen (IQ6). Nur die Notrufnummern 110 und 112 genießen laut dem Telekommunikationsgesetz (§ 108) einen anerkannten Status als Telefonlinien, deren Wahl unverzüglich eine Verbindung zu der örtlich zuständigen Notrufleitstelle herstellen soll (IQ4). Somit haben Notrufe auch im Mobilfunkverkehr einen Vorrang vor anderen Telefonaten.

In der Verordnung über Notrufverbindungen (NotrufV, IQ7) wird neben dem klassischen telefonischen Notruf auch das sogenannte eCall (In-vehicle eCall)<sup>6</sup> erwähnt, worunter eine Notrufverbindung verstanden wird, die mittels in Kraftfahrzeugen eingebauter Einrichtungen entweder manuell oder bei schweren Unfällen automatisch durch die Fahrzeugelektronik eingeleitet wird; der Ursprung dieser Verbindung

---

6 Das neue eCall-System könnte in Europa jährlich sogar 2 500 Menschenleben retten, falls das System flächendeckend eingeführt wird (Rauecker 2007). In österreichischen Pilotprojekten wurde festgestellt, dass 72 Prozent aller durch ein eCall erfolgten Notfallmeldungen von der zuständigen Notrufzentrale innerhalb von 2 Minuten abgehandelt wurden, und 96 Prozent der Meldungen konnten innerhalb von 4 Minuten abgeschlossen werden (ebd.).

liegt immer noch in Mobilfunknetzen (NotrufV § 2, IQ7). Auf Initiative der Europäischen Kommission wurde 2004 eine Absichtserklärung zur Einführung des eCalls vorgelegt, damit die Verkehrssicherheit durch die schnellere medizinische Versorgung der Unfallopfer erhöht wird (IQ8). Der Vorteil des eCalls liegt darin, dass die Positionsdaten des Unfallfahrzeugs automatisch an die Notrufleitstelle übermittelt werden; zeitgleich wird auch eine Sprachverbindung zwischen dem Fahrzeug und der Notrufleitstelle aufgebaut (ebd.). Die automatische Ortsbestimmung durch geographische Koordinaten erleichtert die Überprüfung der Korrektheit der mündlich übermittelten Daten; laut dem Analysekorpus ist dies im Notruf eine keineswegs triviale Aufgabe.

### **1.3 Anmerkungen zu den Korpusbeispielen und Transkriptionskonventionen**

Die Ergebnisse der empirischen Analyse von Notruftelefonaten werden in dieser Arbeit durch zahlreiche Beispiele belegt. Es ist zweckgemäß, die Konventionen der Transkription an dieser Stelle darzulegen, damit alle Beispiele von der Notation her bereits vor der detaillierten Beschreibung des Analysematerials im Kapitel 4 nachvollzogen werden können. Einige Korpusbeispiele werden an mehreren Stellen in dieser Arbeit analysiert. Obwohl sich dieselben Beispiele somit wiederholen, werden daran jedoch jedes Mal andere Aspekte in Betracht gezogen, und die Auszüge aus den Originalgesprächen haben oft einen anderen Umfang – jeweils den relevanten Perspektiven entsprechend. Die genauen Zeilenangaben solcher Beispiele, die an mehreren Stellen besprochen werden, können aus Formatierungsgründen gelegentlich leicht variieren.

Alle Ortsangaben und alle personenbezogenen Daten in den Korpusbeispielen dieser Arbeit sind geändert worden. Es treten zwar authentische, in der Wirklichkeit existierende Ortsnamen in den Beispielen auf, aber sie haben keinerlei Bezug zu den ursprünglichen Ortsnamen. Die beteiligten zwei Leitstellen, die meine Materialbeschaffung unterstützt haben, werden mit den Pseudonymen *Schlösserstadt* und *Wiesenstadt* bezeichnet.

Das unten stehende Beispiel (3) dient ausschließlich dem Zweck der Veranschaulichung der Kodierung. Jedes Korpusbeispiel in dieser Arbeit wird nach dem folgenden Prinzip kodiert. An erster Stelle in der Zeile der Kodierung steht die laufende Nummer des jeweiligen Beispiels. Nach der Nummer erfolgt die Angabe der Leitstelle, in der das Telefonat eingegangen ist, gefolgt vom individuellen Kennzeichen des Telefonats (hier: *Wiesenstadt\_2\_21*). Diese Kennzeichen wurden jedem Telefonat während der Transkribierung verliehen, je nachdem, auf welcher CD die Aufzeichnungen enthalten waren und in welcher Reihenfolge sie transkribiert wurden. Damit mehrere verschiedene Auszüge aus einem Telefongespräch voneinander unterschieden werden können, erhält jedes Beispiel noch einen individuellen Titel (hier: halteverbot). Im transkribierten Teil sind in der linken Spalte die Zeilen der Originaltranskription mit angegeben; so ist zu erkennen, ob sich der Auszug eher im frühen oder späten Gesprächsverlauf ereignet. Danach werden die Beteiligten mittels Akronymen bezeichnet: ANR steht für den Anrufer; DIS für den Disponenten. In späteren Kapiteln

dieser Arbeit werden vereinzelt überdies weitere Bezeichnungen wie BEK (Bekannter), MIT (Mitfahrer), VER (Verursacher) und ZEU (Zeuge) auftauchen. Im Beispiel (3) sind Hinweise auf herausgeschnittene Gesprächsbeiträge im Sinne der Anonymisierung (Zeilen 6 und 7) sowie auf die Tastaturgeräusche mit enthalten (Zeilen 8 und 13). Die Anonymisierung sowie weitere ethische Aspekte werden näher im Kapitel 4.2 thematisiert; zum Sinn der Angabe der Tastaturgeräusche ist ein eigenes Beispiel im Kapitel 2.2.4 mit eingeführt.

### (3) Wiesenstadt\_2\_21: halteverbot

```

001  DIS  polizeinotruf
002  ANR  guten tag äh öhm wir haben folgendes problem wir haben
003      hier=hm ähm ein parkverbot öhm ein halteverbot für einen
004      umzug und hier stehen zwei auto:s
005  DIS  ja=a wo ist denn das
006  ANR  und zwar in der innenstadt in den ((teile
007      herausgeschnitten))
008      (3.0) ((tippen auf der tastatur))
009  DIS  was sind das für fahrzeuge und die kennzeichen haben sie
010      die
011  ANR  ja nen moment (2.0) das eine ist ein:: einser-bmw:
012  DIS  hm=hm
013      (2.0) ((tippen auf der tastatur))
014  DIS  das andere
015  ANR  und das andere:=eh (-- ) ist ein smart (-) sieht so aus
016      wie=n=
017  DIS  ja (-) ich schicke (ihnen) jemand vorbei
018  ANR  danke:
019  DIS  bitte tschüss
020  ANR  tschü:

```

Die für diese Arbeit analysierten Notrufmitschnitte sind von mir vollständig transkribiert worden. Als Transkribierungshilfe diente das Programm VLC Media Player. Dabei wurde eine vereinfachte Version des Gesprächsanalytischen Transkriptionssystems (GAT)<sup>7</sup> verwendet; die leichten Modifikationen dieses Systems wurden von mir vorgenommen. Die Transkripte sind in Kleinbuchstaben verfertigt; in Großbuchstaben werden ausschließlich deutlich akzentuierte Silben gekennzeichnet. Unten wird kurz dargestellt, wie die in dieser Arbeit relevanten Zeichen des Transkripts zu deuten sind.

#### Verlaufsstruktur

[ ]	Überlappungen und Simultansprechen
[ ]	
=	schneller, unmittelbarer Anschluss neuer Turns oder Einheiten

#### Pausen

(.)	Mikropause
(-), (--), (---)	kurze, mittlere, längere Pause
(2.5)	geschätzte Pause (Angabe mit einer Stelle hinter dem Punkt)

---

<sup>7</sup> Vgl. Selting et al. (1998).

### Sonstige segmentale Konventionen

und=äh	Verschleifungen innerhalb von Einheiten
:, ::, :::	Dehnung, Längung, je nach Dauer
äh, öh, etc.	Verzögerungssignale, sog. „gefüllte Pausen“
<EA>	deutlich hörbares Einatmen
<AA>	deutlich hörbares Ausatmen

### Lachen

((lacht))	Beschreibung des Lachens
((kurzer lachansatz))	

### Rezeptionssignale

hm, ja, nein, nee	einsilbige Signale
hm=hm, ja=a,	zweisilbige Signale
nein=ein, nee=e	

### Sonstige Konventionen

((hustet))	para- und außersprachliche Handlungen u. Ereignisse
( )	unverständliche Passage je nach Länge
(wir)	vermuteter Wortlaut
(wir/wie)	mögliche Alternativen
?	hoch steigende Tonhöhenbewegung der Intonationsphrase

Beim Simultansprechen werden in dieser Arbeit oft nur die jeweiligen Anfangspunkte mit angegeben, da es kompliziert ist, den genauen Endpunkt zu bestimmen: Daher erscheinen in den Transkripten an solchen Stellen oft nur die linken eckigen Klammern, ohne dass die betreffenden Abschnitte mit den rechten Klammern abgeschlossen werden. Ohne weitere technische Unterstützung ist es außerdem schwierig, die genaue Dauer der Pausen zu messen: Daher wird in den Transkripten oft auf die Angabe einer Mikropause bzw. einer kaum hörbaren Pause verzichtet, und die numerischen Angaben zur Dauer weiterer Pausen sind hier nur Annäherungswerte. Bei Angaben zum Lachen ist es nicht immer eindeutig, welchem Sprecher die Lachsequenzen zugeschrieben werden können, weswegen in solchen Zusammenhängen manchmal die Bezeichnungen ((lachen)) oder ((kurzer lachansatz)) in einer eigenen Zeile verwendet werden, ohne diese Handlung direkt einer Person zuzuordnen.

Die Besonderheiten des gesamten Analysekorpus sowie die Materialbeschaffung für die Zwecke dieser Arbeit werden im Kapitel 4 thematisiert.

## **1.4 Forschungsfragen und Ziel der Arbeit**

In dieser Abhandlung wird anhand des *Quaestio*-Begriffs der psycholinguistisch orientierten Text- und Gesprächsforschung aufgezeigt, dass Notrufe generell auf einer zentralen kommunikativen Aufgabe bzw. *Quaestio* beruhen, deren Einhaltung Gesprächskohärenz stiftet (zur *Quaestio* vgl. v. Stutterheim 1997; Grommes & Dietrich 2002; Dietrich & Grommes 2003 und Grommes 2005). Wird diese kommunikative Aufgabe zeitweilig unterbrochen oder abgeändert, müssen dafür besondere Gründe existieren, wenn schon die Gesprächsteilnehmer darauf verzichten, unter Zeitdruck

die kommunikative Aufgabe zu befolgen und das Gespräch möglichst schnell abzuschließen. Hier wird untersucht, welche Funktionen solche Sequenzen im Notruf übernehmen, die der kommunikativen Aufgabe nicht entsprechen, und welche Sachverhalte außerhalb der zentralen kommunikativen Aufgabe kommuniziert werden. Dabei soll aufgezeigt werden, dass die Gesprächsteilnehmer schon so – durch Nebenstrukturen, die der kommunikativen Hauptaufgabe nicht direkt entsprechen – ein geeignetes Werkzeug zur Aushandlung von Missverständnissen und zur Vermittlung zusätzlicher Informationen anwenden.

In dieser Arbeit wird insgesamt den folgenden Forschungsfragen nachgegangen, deren Lösungen gesondert in jedem betreffenden Kapitel besprochen und am Ende der Arbeit im Kapitel 5.5 noch zusammenfassend dargestellt werden. Es geht um zwei Hauptfragekomplexe mit eigenen Unterkategorien.

## **1 Quaestio im Notruf**

- 1.1 Inwieweit eignet sich das Konzept der Quaestio bzw. der kommunikativen Aufgabe für die Analyse von Notrufen?
- 1.2 Inwieweit dienen die im Rahmen dieser Abhandlung entwickelten Konzepte der monologischen und dialogischen Nebenstrukturen der Modellierung der Quaestio-Thematik im Notruf?
- 1.3 Inwieweit gehen die Arten der Quaestio-Bewegung (nach Grommes 2005) im Notruf mit der Initiierung von Abweichungen von der kommunikativen Hauptaufgabe einher?

Es werden Merkmale des Quaestio-Konzeptes auf verschiedenen Ebenen der Kohärenzstiftung so dargestellt, dass dabei geklärt wird, in welcher Weise der Quaestio-Begriff in dieser Arbeit angewendet wird und welche Konsequenzen dies für den Verlauf der Analyse hat. Zugleich werden die Analysebegriffe *monologische* und *dialogische Nebenstruktur* eingeführt, um zu verdeutlichen, auf welche Weise von der Quaestio abgewichen wird.

## **2 Monologische und dialogische Nebenstrukturen im Notruf**

- 2.1 Welche Funktionen und Ziele werden im Notruf durch monologische und dialogische Nebenstrukturen angestrebt?
- 2.2 Unterscheiden sich monologische und dialogische Nebenstrukturen auch inhaltlich und funktional oder nur strukturell voneinander?

Die Gesamthypothese für den empirischen Teil lautet, dass jeder Notruf – so wie auch jedes thematisch mehr oder weniger konsistente Gespräch – erwartungsgemäß auf einer Quaestio bzw. einer kommunikativen Hauptaufgabe beruht, die während des Gesprächs durch Sprechhandlungen gelöst werden soll. Pilotuntersuchungen (vgl. Auhtola 2014a) haben gezeigt, dass Notrufe zudem solche Sequenzen beinhalten, die nicht quaestiogemäß sind. Wenn in einem solchen streng koordinierten Gesprächstyp wie einem Notruf vergleichbare Sequenzen außerhalb der Quaestio vorkommen, muss

ihnen eine besondere Bedeutung zukommen, da mit deren Initiierung der geplante Verlauf der Bearbeitung der Quaestio verlassen wird. Dann nehmen die Gesprächsteilnehmer in Kauf, dass sich der Notruf um mehrere u. U. wichtige Sekunden verlängert, weil während einer nicht direkt zur Quaestio gehörigen Sequenz kurz andere Sachverhalte priorisiert werden. Gerade im Notrufgespräch ist die Zeit zur Bearbeitung eines einzelnen Anliegens sehr knapp, zumal andere zeitgleich auflaufende Gespräche auch eine hohe polizeiliche Relevanz besitzen können. Daher liegt es auf der Hand, dass in erster Linie nur die Quaestio – kein Sachverhalt außerhalb der Quaestio – abgehandelt werden sollte. Entgegen dieser Erwartung werden in dieser Arbeit allerdings genau solche Sequenzen in deutschsprachigen polizeilichen Notrufgesprächen aufgefunden und analysiert, die offensichtlich nicht quaestiogemäß sind. Das Ziel dieser Untersuchung ist es daher die Funktionalität und den inhaltlichen Mehrwert solcher Sequenzen in der Notfallmeldung zu überprüfen. Zugleich will diese Arbeit die Entwicklung der Quaestio-Theorie und der Notrufforschung im Allgemeinen vorantreiben, indem diese in einem bisher ungewöhnlichen, aber fruchtbaren Kontext miteinander in Verbindung gebracht werden.

## 1.5 Aufbau der Arbeit

Diese Monographie setzt sich aus zwei Hauptteilen zusammen, von denen der theoretische Teil (Kapitel 1–3) die Grundlage zum Verständnis des empirischen Teils (Kapitel 4–6) und zur Position dieser Arbeit im Forschungskontext bereitstellt. Im empirischen Teil wird ein Korpus von 132 deutschsprachigen Notruftelefonaten der Polizei im Rahmen der Quaestio-Theorie analysiert.

Nachdem im Kapitel 1 auf die Thematik und die Erkenntnisziele dieser Arbeit eingegangen wurde, wird im Kapitel 2 der theoretische Hintergrund der allgemeinen Notrufforschung erläutert. Dabei wird der Stand der Notrufforschung im Bereich der Polizeiinstitution, in der Rettungsmedizin und schließlich in linguistisch-soziologisch geprägten Arbeiten erörtert. Es werden auch verschiedene kommunikative Merkmale des Notrufs als asymmetrische, institutionelle und technisch vermittelte Kommunikation sowie die Stellung des Notrufs als eigene kommunikative Praktik diskutiert, da dies die gesellschaftliche Wahrnehmung von Notrufen sowie die linguistische Herangehensweise an das Analysematerial beeinflusst. Die theoretischen Anmerkungen werden an geeigneten Stellen mit konkreten Beispielen aus unserem Analysekorpus untermauert. So wird eine Synthese zwischen den bisherigen Kenntnissen und dem Gegenstand dieser Arbeit hergestellt.

Das Kapitel 3 stellt den Kernbegriff dieser Arbeit, die Quaestio, vor. Es werden historische und literaturwissenschaftliche Aspekte der Quaestio erörtert, um die erforderliche Abgrenzung zwischen verschiedenen Gebrauchsweisen des Wortes *Quaestio* in verschiedenen Forschungsdisziplinen zu verdeutlichen. Alle anderen Termini, die in dieser Arbeit zur Quaestio-Thematik zur Anwendung kommen, werden hier ebenfalls definiert und in den erforderlichen Analysezusammenhang gestellt. Es werden die monologische und die dynamische Quaestio-Theorie vorgestellt und diskutiert, wobei auch darauf eingegangen wird, welche Merkmale bzw. Erkenntnisse dieser

Theorien in die theoretische Grundlage dieser Arbeit einfließen. Die zentralen Analysebegriffe der empirischen Analyse – die Nebenstrukturen bzw. Abweichungen von der Quaestio – werden hier ebenfalls grundlegend definiert.

Das Kapitel 4 umfasst die Beschreibung des analysierten Materials, das aus zwei Teilkorpora deutschsprachiger polizeilicher Notruftelefonate besteht. Es werden Basisinformationen zu den Schritten der Materialbeschaffung geliefert, und die Charakteristika des Materials sowie der beteiligten Leitstellen werden hier so weit angegeben, wie es nur möglich ist, ohne die Anonymität der Beteiligten zu gefährden.

Kapitel 5 präsentiert die Ergebnisse der Korpusanalyse und interpretiert sie vor dem Hintergrund der Textsorte Polizeinotruf. Das Gesamtkorpus wird auf monologisch und dialogisch ausgeführte Nebenstrukturen hin untersucht. Diese beiden Kategorien – monologische bzw. dialogische Gesprächsführung beim Auftreten einer Nebenstruktur – stellen die Hauptanalyseklassen dar, zwischen denen Unterschiede und Gemeinsamkeiten dokumentiert werden sollen. Dabei geht es primär darum, auf welche besonderen Sachverhalte sich solche Gesprächsstrukturen konzentrieren, die der Quaestio nicht treu sind. Zugleich wird ermittelt, welche Funktionen solche mono- oder dialogischen Nebenstrukturen im Notrufgespräch übernehmen. Dadurch wird klar, welche Aspekte dazu beitragen, ob eine anfangs zwangsläufig monologische Nebenstruktur sich durch die Beteiligung beider Gesprächsteilnehmer zu einer dialogischen Nebenstruktur ausweitet. Die Ergebnisse werden durch zahlreiche transkribierte Auszüge aus den untersuchten Notrufen illustriert. Am Ende fasst das Kapitel 5.5 die Ergebnisse aus der Sicht der Forschungsfragen zusammen.

Im Kapitel 6 werden die Methoden und die Relevanz der Korpusuntersuchung auf den Prüfstand gestellt, und dabei werden auch solche neu herausgearbeiteten Aspekte der Quaestio-Forschung besprochen, die die Übertragung der Ergebnisse und Bemerkungen auf andere Gebrauchskontexte zulassen und die Weiterentwicklung der polizeilichen Gesprächsschulung fördern. Im Schlusswort wird konkretisiert, welcher Stellenwert der Quaestio-Forschung in einem interdisziplinären Diskurs zugeschrieben und welche Bedeutung Nebenstrukturen im Notruf von verschiedenen Akteuren beigemessen werden kann.

## **2 Der Notruf als Gegenstand der Soziologie, Kommunikationsforschung und Linguistik**

Dieses Hauptkapitel setzt sich das Ziel, die bisherige Forschungstradition im Bereich von Notruftelefonaten zu beleuchten. Im Unterkapitel 2.1 werden Forschungstendenzen sowohl innerhalb der Polizeiinstitution als auch in der Rettungsmedizin erläutert. Das Kapitel 2.2 nähert sich dem Notruf als Telefonkommunikation: Es werden Aspekte technisch vermittelter Kommunikation und die Rolle des Notrufs als potenzielle kommunikative Praktik erläutert. Außerdem werden Probleme und Missverständnisse in der Telefon- und Notrufkommunikation beleuchtet, wobei die mobile Telefonie in der Notfallmeldung sowie die Multimodalität der Leitstellenarbeit in eigenen Subkapiteln besprochen werden. Kapitel 2.3 beschreibt den Notruf als institutionelle Interaktion mit ihren spezifischen Merkmalen und Einschränkungen. Das darauffolgende Subkapitel 2.4 widmet sich weiteren linguistisch-soziologischen Forschungsergebnissen zu den Umständen und Anlässen, den Teilnehmern und Leitstellen und zum Sprachgebrauch bei der Notfallmeldung. Während die Kapitel 2.2 und 2.3 technisch-strukturelle Prinzipien ans Licht bringen, werden im Kapitel 2.4 nun auch die Teilnehmer und die Situationen der Notfallmeldung erörtert. Somit wird der Notruf in seinem Gesamtkontext betrachtet, ohne auf sprachlich-technische Leistungen reduziert zu werden.

### **2.1 Notrufe innerhalb der Polizeiinstitution und in der Rettungsmedizin**

Im folgenden Kapitel wird darauf eingegangen, inwieweit der Polizeinotruf aus der Sicht der polizeilichen Institution inner- und außerhalb der deutschsprachigen Länder bisher untersucht worden ist. Im Anschluss wird auf die grundlegenden Ergebnisse der rettungsmedizinischen Notrufforschung fokussiert.

Die Polizeiinstitution verfügt im Falle des Notrufs nur über einen bedingten Zugriff auf sämtliche polizeilich relevante Informationen. Sie ist angewiesen auf die Kooperationsbereitschaft der Bürger, darf private Orte nur beschränkt betreten und persönliche Themen nur mit Vorbehalt behandeln, sie muss sich mit vielen Arten von Kriminalität auseinandersetzen und mit verschiedenen Verbrechen zurechtkommen (Manning 1977). Die Bürger benötigen mehrere Foren, um die Polizei bei ihrer Arbeit zu unterstützen, und zum Zweck dieser Kontaktaufnahme ist u. a. der Polizeinotruf eingerichtet worden. Ob ein an die Polizei adressierter Anruf überhaupt ernst genommen oder weitergeleitet wird, wird durch eine Vielzahl von Filtern bestimmt: die Entscheidung eines Bürgers, überhaupt zu telefonieren, die Menge und Art der verfügbaren Operatoren, das Verhalten des zuständigen Polizeipersonals. Mechanische Störungen und Computerfehler, eine zeitweise auftretende Überlastung des Systems, Warteschleifen und fehlende Information können sich auf die Wahrnehmung eines Telefonats beachtlich auswirken (Manning 1988: 11). Für Manning (2003: 11) ist die polizeiliche Arbeit eine komplexe, sich entfaltende Idee. Das Vertrauen hat eine unerlässliche Bedeutung innerhalb der Polizeiinstitution: Insgesamt ist es zentral sowohl für



die Funktion der Polizei als auch für deren berufliche Kultur (ebd.). Der Ausgangspunkt ist nicht, dass die Polizei sich von vornherein und uneingeschränkt auf die Bürger verlassen kann, sondern dass sie das Vertrauen zu den Bürgern stets einer kritischen Überprüfung unterziehen muss, indem die Beamten z. B. den angebrachten Grad des Vertrauens evaluieren, mit verschiedenen Interaktionssituationen zurechtkommen, diverse Bitten um polizeiliche Hilfe gewichten und aggressive und feindselige Ausdrücke und Gefühlsausbrüche abwehren (ebd.).

An der Anzahl der insgesamt publizierten Beiträge zum Thema Polizeinotruf lässt sich feststellen, dass der Polizeinotruf 110 im deutschen Sprachgebiet weniger erforscht worden ist als der an die Feuerwehr bzw. den Rettungsdienst adressierte Notruf 112. Rettungsmediziner beschäftigen sich oft mit den gesundheitlichen Folgen einer mehr oder weniger geglückten Gesprächsführung im Notruf. Innerhalb der Polizeiorganisation mag es nicht immer ganz so klar sein, zu wessen Tätigkeitsbereich die Notrufforschung gehört und welchen Nutzen sie hat, weil unmittelbare, überlebenswichtige Erkenntnisse hierbei eventuell schwieriger wahrzunehmen sind als beim Notruf 112. Für Dreher & Feltes (1996: 14) sei die Unterscheidung zwischen der Notrufnummer 110 und einer „normalen Rufnummer“<sup>8</sup> der Polizei nicht zweckmäßig, denn auch über weitere polizeiliche Nummern eingehende Telefonate können inhaltlich einen Notfall darstellen (ebd.). Daher kamen die Autoren zu der folgenden Definition: „Notruf ist jene fernmündliche Mitteilung des Bürgers an die Polizei, die eine baldige polizeiliche Reaktion zur Intention hat“ (ebd.).

Dreher (1995: 127; 2003: 194) betont, auf Feltes (1984) Bezug nehmend, dass Notrufforscher im anglosächsischen Sprachraum auf eine lange Tradition der Erforschung von Notrufen und Funkwageneinsätzen zurückblicken können, die bereits in den 1970er Jahren ins Leben gerufen wurde, während die Thematisierung des Notrufthemas als Forschungsgegenstand in Deutschland lange Zeit ignoriert wurde. Feltes (1995: 23) stellte fest, dass die Evaluation polizeilicher Tätigkeit in Europa im Allgemeinen und in Deutschland im Besonderen in den Kinderschuhen steckt; außerdem gestaltet es sich als schwierig, wissenschaftlich begleitete Projekte über das Polizeiwesen in Deutschland durchzuführen, während vergleichbare Projekte in den USA regelmäßig realisiert werden (vgl. auch Ley 1998: 65). In Deutschland dürfte die Polizeiorganisation ein wenig Angst vor einer öffentlichen Evaluation haben, und für die Polizei sei es ungewohnt, mit der Wissenschaft umzugehen, soweit es sich nicht um eine kriminalistisch-naturwissenschaftliche Herangehensweise handelt (Feltes 1995: 23). In Deutschland erfolge die Ausbildung von Polizeibeamten überdies außerhalb des regulären Ausbildungs- und Hochschulbereichs, und es würden kaum Sozialwissenschaftler oder Kriminologen im Bereich der Polizei angestellt (ebd.), was zu einer Trennung der polizeiinternen Forschung und der sonstigen Sozialforschung beiträgt. Allerdings können gerade durch die Dokumentierung der Situationen, die für die Bürger einen Anlass geben, die Polizei zu alarmieren, sozialstrukturelle Zusammenhänge rekonstruiert werden (Dreher 2003: 194).

---

<sup>8</sup> Anführungszeichen im Original.

In Österreich ist der Wiener Polizeinotruf von Hanak (1991) unter soziologischer Perspektive umfassend analysiert worden. Die wissenschaftliche Beschäftigung mit dem Polizeinotruf erscheine unter mehreren Gesichtspunkten angebracht (ebd.: 4). Manche Bemerkungen von Hanak sind nach wie vor aktuell, denn die Erforschung des Polizeinotrufs hat seit dem Erscheinen seines Werks insgesamt keine gewaltigen Fortschritte aufzuweisen. Erstens konstatiert er, dass der Polizeinotruf „einen unmittelbaren Blick auf die akuterer Sicherheitsprobleme der Bevölkerung und ihre polizeiliche Bearbeitung eröffnet“ (ebd.). Keineswegs alle polizeilich zu behebenden Probleme haben entgegen den generellen Vermutungen mit Kriminalität zu tun (vgl. ebd.). Anhand der Problembeschreibungen können polizeiliche Telefonate als Materialquelle dafür dienen, Wahrnehmungen irritierter Bürger z. B. über die jugendliche Gangkultur festzuhalten (Meehan 2000). Zweitens klassifiziert Hanak (1991: 4) notrufbezogene Studien als sinnvoll, weil sie die Vielfalt der Situationen darstellen, in denen die Bürger ein Hilfeersuchen äußern und die Polizei somit zum Handeln auffordern. Drittens stelle die Anwendung des Polizeinotrufs als Analysematerial eine Gelegenheit dar, vielen Bürgern das Arbeitsfeld der Polizei realistischer näherzubringen: Statt der Bekämpfung der Kriminalität setzt sich das gesamte polizeiliche Handlungsprogramm in der Tat aus Hilfeleistungen, Kontroll-, Überwachungs-, Gefahrenabwehr- und Verwaltungstätigkeiten zusammen (ebd.: 5). Viertens sei der Notruf zur Erforschung der Schnittpunkte zwischen der Strafverfolgung und den weiteren polizeilichen Tätigkeitsfeldern eine exemplarische Illustration der Verschmelzung dieser Bereiche (ebd.).

Bei Dreher & Feltes (1995, 1996), Dreher (1995, 2003), Feltes (1995) und Hanak (1991) richtet sich das Interesse in erster Linie auf die Einsatzthematik.<sup>9</sup> Von besonderer Bedeutung für die vorliegende Abhandlung ist der auch bei Hanak (1991: 8) erwähnte Einsatzgrund „Straßenverkehr“. Die Materialien in unserem Korpus beinhalten zwar etliche sonstige Telefonate, die nach der Klassifikation bei Hanak eher den Gruppen „Lärm“, „Einbruch“ und „Krankheitsverdacht“ zuzuordnen sind, aber der Großteil der Anrufer in den hier untersuchten Telefonaten thematisiert Problemlagen des Straßenverkehrs.

Von den bisherigen Forschungsarbeiten in der deutschsprachigen Polizeiforschung weist die Masterarbeit von Müller (2008) an der Deutschen Hochschule der Polizei die meisten Schnittpunkte mit der vorliegenden Untersuchung auf. In seiner Arbeit werden die Umstände der Kommunikation im Polizeinotruf mit einem besonderen Blick auf verschiedene Software und Abfrageprotokolle untersucht. Er verwendet in seiner Analyse auch gesprächslinguistische Begriffe und Sichtweisen, wie konversat-

---

9 Dreher & Feltes (1996) werten baden-württembergische polizeiliche Notruftelefonate aus und zielen darauf ab, ein „Gesamtbild der Notrufe und Funkwageneinsätze zu erstellen“ (ebd.: 9); dabei wird auch die Kriminalgeographie der untersuchten Gegenden besprochen. Das Werk beinhaltet viele Erkenntnisse über Einsatzgründe und Funkwageneinsätze in einem geographisch relativ eng begrenzten Gebiet in Deutschland; als Pilotstudie wird dieses Vorhaben erstmals bei Dreher (1995) präsentiert. Dreher (2003) fasst die zuvor als eigenständiges Werk erschienene Studie (Dreher & Feltes 1996) zusammen. Zur genauen Phänomenologie der Einsatzgründe sind bei Hanak (1991) mehrere Kapitel vorhanden; ebenfalls beleuchtet er die Abhängigkeiten zwischen Uhrzeit, Wochentag und Notrufart: Die Nachmittags- und Abendstunden am Freitag seien gekennzeichnet durch auffällig viele Notfalleinsätze.

ionale Kohärenz (nach Rack & Boos 2004), konversationale Dominanz, hermeneutische Sequenzanalyse (nach Ley 1998), inhaltliche Vollständigkeit und Gesprächsstruktur<sup>10</sup>. Hierbei handelt es sich um eine Arbeit zur Thematik des deutschsprachigen Polizeinotrufs, die an geeigneten Stellen in der vorliegenden Studie berücksichtigt werden soll, die aber wenig Empirie und eine eher spärliche Einbindung in die gesprächslinguistische Tradition aufweist, sodass sie hier im polizeilichen und nicht im linguistischen Rahmen betrachtet werden soll.

Außerhalb der deutschsprachigen Länder ist bei der Erforschung des Polizeinotrufs in den letzten Jahren eine größere Bandbreite wahrzunehmen. Teller et al. (2006) erläutern den Einbezug eines spezifischen Gruppentrainingsprogramms in die Fortbildung von Leitstellendisponenten in den USA, damit sie verschiedene psychische Krankheiten und Krisen bei Anrufern eindeutiger erkennen können. Die Autoren schlussfolgern, dass die Einführung des Trainingsprogramms zur Krisenintervention dazu führt, dass die Disponenten immer mehr Telefonate mit einer potenziellen mentalen Störung als Hintergrundproblematik richtig erkennen und die Patienten immer häufiger zur freiwilligen Kontaktaufnahme mit einer entsprechenden Therapieeinrichtung bewegen. Die Autoren zeigen auf, dass psychiatrisch bedingte Notrufe durchaus auch an die Polizei adressiert werden können und dass Polizeibeamte auf den Umgang mit psychiatrischen Patienten vorbereitet sein sollten; dies sei nicht nur die Aufgabe des Rettungsdienstes (vgl. hierzu auch Pajonk et al. 2001; Kölch et al. 2012; Berzewski 2009). Zu den ersten Beiträgen dazu, wie Polizeibeamte in Notfällen mit psychiatrisch Kranken umgehen und dabei eine gewisse Diskretion bewahren, zählt Bittner (1967).<sup>11</sup> Bei Borum (2000) werden polizeiliche Reaktionen auf solche Ereignisse diskutiert, an denen mental Kranke beteiligt sind.

In den USA wird bei Mazerolle et al. (2001) die Unterscheidung zwischen zwei Notrufnummern erörtert. Als die Nummer 311 für nicht-dringende polizeiliche Angelegenheiten ins Leben gerufen wurde, war bei der Notrufnummer 911 eine wöchentliche Reduzierung der eingegangenen Notrufe um etwa 25 % zu verzeichnen; diese Entwicklung war den Forschern zufolge eindeutig auf die neue Rufnummer zurückzuführen. Gewisse Inhaltskategorien der bei der Polizei eingegangenen Telefonate vermehrten sich deutlich bei der Rufnummer 311 und wurden nicht mehr so häufig an die 911 gerichtet: Diebstahl, Parkverstoß, Lärmbelästigung, Sachbeschädigung, Betrugerei und verdächtige Person waren in dieser Studie solche Inhaltsgruppen, die von der Nummer 911 zu der 311 wanderten. Die dringendsten Telefonate, die an die 311 abgesetzt werden, sollten laut den Autoren doch weiterhin disponiert werden; dies spricht auch dafür, dass es nicht ausschließlich den Anrufern überlassen werden darf, die Dringlichkeit eines gewissen Geschehens zu beurteilen. Diesbezüglich könnte die

---

10 Mit Gesprächsstruktur werden bei Müller (2008) solche Phänomene des Strukturmodells für Notrufe gemeint, die hier im Kapitel 2.3.3 genauer besprochen werden.

11 Es ist allerdings nicht nur von Belang, für die Polizeibeamten und für sonstige Disponenten weiterführende Kurs- und Trainingseinheiten in Bezug auf den Umgang mit psychiatrisch Erkrankten zu organisieren, sondern auch potenzielle Anrufer, die an psychiatrischen Leiden oder Behinderungen verschiedenen Grades leiden, sollten adäquates Training zwecks eines unkomplizierten Gesprächsverlaufs im Notruf erhalten. Somit könnten auch diejenigen, deren Handlungsvermögen eingeschränkt ist, bei Bedarf einen Notruf tätigen, was ggf. das Überleben sichern kann (vgl. auch Risley & Cuvo 1980).

Frage aufgeworfen werden, ob auch deutsche Anrufer ihre Telefonate anders adressieren würden, wenn sie ausdrücklich auf eine parallele Rufnummer für nicht-dringende Angelegenheiten aufmerksam gemacht würden. Die oben genannten Inhaltskategorien, die die amerikanischen Anrufer nach der Einführung der Rufnummer 311 nicht mehr an die Notrufnummer 911 adressierten, entsprechen im Großen und Ganzen dem Inhalt vieler Telefonate in unserem Analysekorpus; diese Telefonate wurden allerdings direkt an die deutsche polizeiliche Notrufnummer 110 getätigt.

Die bedeutsamsten Faktoren bei der Zufriedenheit der Bürger mit dem polizeilichen Handeln hängen damit zusammen, wie die Polizei direkt vor Ort inmitten des fraglichen Geschehens agiert: Höflichkeit, Hilfsbereitschaft, Fairness, Orientierung an den Aussagen der Bürger und Bereitschaft zur Klärung des vorliegenden Problems sind Faktoren, die eine hohe Zufriedenheit mit den polizeilichen Handlungen gewährleisten können (Skogan 2005: 316f.). Oberflächlicherweise kann auch sozialen Faktoren wie der Herkunft, dem Alter und den Sprachkenntnissen der Bürger in dem analysierten US-amerikanischen Material eine Bedeutung beigemessen werden, denn diese persönlichen Aspekte spielen eine Rolle dafür, wie die Bürger von der Polizei behandelt werden (ebd.: 317). Weitzer & Tuch (2005) argumentieren, dass trotz der breit untersuchten demographischen Perspektive auch zahlreiche nicht-demographische Aspekte die Zufriedenheit der Bürger beeinflussen: Situationelle und strukturelle Faktoren der jeweiligen Einsätze und der umgebenden Gesellschaft sind hierbei von Bedeutung.

Andere Erkenntnisse über die polizeiliche Interaktion mit Bürgern, allerdings nicht in einem Notrufsetting, sondern in Gesprächen mit Bürgern bei echten Einsätzen, liefert Limberg (2008) in seinem Beitrag über die deutsche Dokumentarserie *Ärger im Revier*. Limberg untersucht Konfliktfälle zwischen den polizeilichen Akteuren und den Bürgern, in denen das eigene sprachliche Repertoire ausgeschöpft wird, um den Gesprächspartner absichtlich zu beleidigen (vgl. ebd.: 155).

Im Bereich der Notfallmedizin bildet der Notruf den ersten Kontakt zwischen Not- oder Unfallzeugen und einer Rettungsleitstelle. Die Notfallmedizin klassifiziert solche Vorfälle als Notfall, in denen Gefahr für Leib und Leben der Betroffenen entsteht; solche Situationen können unter anderem durch Verbrennungen, Vergiftungen, Verletzungen und lebensbedrohliche Erkrankungen entstehen (Schmidt & Döbele 2010: 142).<sup>12</sup> Nach dem § 323 des Strafgesetzbuchs (StGB) ist jeder Bürger dazu verpflichtet, Erste Hilfe zu leisten und als Ersthelfer zu agieren (siehe Luiz 1998: 11f.). Ohne

---

12 Es herrschen hierbei vor allem unter den polizeilichen und medizinischen Laien sicherlich keine eindeutigen Vorstellungen darüber, was jeweils als Notfall gilt. Arntz & Poloczek (2012) geben Gründe für die Motivation an, sich mit dem Rettungsdienst in Verbindung zu setzen bzw. dies nicht zu tun. Sie befassen sich auch mit der Lage der Berliner Feuerwehr, die zugleich Träger des städtischen Rettungsdienstes ist, und meinen, ein erheblicher Teil der im Jahre 2011 eingegangenen 1,1 Mio. Anrufe setze sich aus „Spaßanrufen“ zusammen, bei denen es um spielende Kinder oder sogar um groben Unfug gehe (siehe hierzu auch Kapitel 2.4.1). Im Extremfall können solche Anrufe zur Überlastung der Leitstelle oder eines Disponenten führen, wobei die Zustellung der Hilfe für tatsächlich gefährdete Patienten verzögert werden kann (ebd.: 661). Außerdem kann der Missbrauch des Notrufs nach dem § 145 StGB sogar mit einer Freiheitsstrafe bis zu einem Jahr geahndet werden (ebd.). Arntz & Poloczek (2012: 661f.) greifen auch die von Person zu Person unterschiedliche Definition einer Notlage auf und beschäftigen sich fortan mit den Faktoren in der Biographie und den sozialen Umständen des Anrufers

dass der Betroffene selbst, ein Ersthelfer oder ein weiterer Unfallzeuge einen Notruf tätigt, können die entstandenen Schäden jedoch nicht behoben werden.

Kaufmann & Kanz (2012: 291) stellen die (medizinische) Leitstelle in der Patientenversorgung als „das Bindeglied zwischen der Gesellschaft, der Feuerwehr und den Rettungswachen und letztlich auch dem Gesundheitswesen“ in den Mittelpunkt ihrer Analyse. Die Autoren legen das Hauptaugenmerk allerdings auf die Standardisierung von medizinischen Notruftelefonaten durch eine einheitliche Notrufabfrage. Dies ist, in Verbindung mit dem Erfolg der darauffolgenden Disposition bzw. mit der Weiterleitung des Hilfeersuchens an ein geeignetes Rettungsmittel (siehe auch Kaufmann & Kanz 2012: 295), aktuell ein intensiv diskutiertes Thema in der Rettungsmedizin.

In der rettungsmedizinischen Diskussion über den Notruf werden verschiedene Standardisierungsmodelle zur Vereinheitlichung des Notrufabfrageprotokolls über verschiedene Leitstellen hinweg erörtert. Ein kurzer Überblick über verschiedene anwendbare Standardisierungsprogramme zur Durchführung strukturierter Notrufabfragen, die sowohl PC- als auch papiergestützt erfolgen können, findet sich bei Kaufmann & Kanz (2012: 293f.). Die Autoren meinen, Disponenten benötigen in vielen Zusammenhängen Entscheidungshilfen oder festdefinierte Abfrageprotokolle, um die mündliche Notrufabfrage aufgabengerecht zu erledigen. Nach Kaufmann & Kanz (ebd.: 294) ist ferner zwischen solchen Systemen zu unterscheiden, die einerseits die Struktur eines Entscheidungsbaums haben und deren Anwendung nach einer relativ kurzen Schulung einzuführen ist, und die andernfalls nur durch besonders qualifizierte Disponenten angewendet werden können. Die notfallmedizinische Literatur zum Thema Notrufabfrage beschäftigt sich mehrheitlich mit dem standardisierten Notrufabfrageprotokoll SNAP. Baumann et al. (2009) erkunden das Feld der standardisierten Notrufabfrage in Deutschland ebenfalls etwas näher. Zu den aktuellsten Fragen in der deutschen Leitstellenthematik gehört gerade die Problematik, wie die Vorgabe von Abfrageprotokollen gestaltet werden müsste und wie Disponenten ausgewählt und geschult werden müssten, damit sie in ihrer Arbeit den europäischen Reanimationsrichtlinien in Anlehnung an Koster et al. (2010) gerecht werden können (Kumpch & Luiz 2011: 194).

Kappus (2010: 789) erläutert die Hintergründe, warum Notrufabfragestellen überhaupt die Einführung einer standardisierten Abfrage in Erwägung ziehen sollten: Eine qualitativ hochwertige und standardisierte Abfrage soll für den Disponenten Rechtssicherheit schaffen, indem für die Dispositionsentscheidung objektivierbare und vergleichbare Daten zur Verfügung gestellt werden – dadurch habe ein gleiches Meldebild im Idealfall die gleiche Dispositionsentscheidung zur Folge. Er führt fort, dass die Gesprächsführung zwischen dem Disponenten und dem Anrufer bei einer herkömmlichen, nicht-standardisierten Abfrage sehr von der Kooperation des Anrufers und der subjektiven Lageeinschätzung des Disponenten abhängt, wobei nicht immer

---

sowie mit den Merkmalen des jeweiligen Notfalles, die die Entscheidung des Anrufers mit beeinflussen, die 112 zu wählen oder alternativ auf die Tötung eines Notrufes zu verzichten.

entscheidende Fragen zum Zustand des Patienten gestellt würden (ebd.). Dieses Problem sei auch nicht durch intensive Weiterbildung der Leitstellenmitarbeiter zu lösen (ebd.: 790).

Sellin (2011) untersucht die Gesprächsführung und die Dispositionsqualität<sup>13</sup> von rettungsdienstlichen Notrufen vor und nach der Einführung von SNAP bei der Berliner Feuerwehr. Gesprächslinguistisch gesehen erweist sich das Analyseraster von Sellin (2011: 11–13) nach den Kriterien *Professionalität*, *Gesprächsdominanz*, *Gesprächsstruktur* und *Kommunikationsprobleme* als erweiterungsbedürftig<sup>14</sup>. Für sie manifestiert sich Unprofessionalität beispielsweise darin, dass sich der Disponent aggressiv, unhöflich oder sonst unangemessen (ungeduldig, gelangweilt) verhält. Hierbei geht es auch um ihre introspektiven Wahrnehmungen, anstatt die Wahrnehmungen der realen Anrufer oder deren Reaktionen auf das angeblich unprofessionelle Verhalten des Disponenten zu untersuchen.<sup>15</sup> Nicht alle Disponenten verwenden Unhöflichkeit oder (scheinbare) Aggressivität unbeabsichtigt, als Zeichen von fehlender Selbstdisziplin, sondern sie können auch versuchen, einen streitsamen Anrufer dadurch wieder auf die richtige Bahn zu lenken und ihre autorisierte Rolle als Gesprächsführer zu betonen (vgl. *Forcieren* bei Kallmeyer & Schmitt (1996) und Auhtola (2014c)).

Krebes (2012) entwickelt einen neuen Abfragealgorithmus für solche Notruftelefonate, in denen der Schlaganfall als potenzieller Auslöser für ein gewisses Symptomenbild gilt. Es seien spezifische Unterschiede in den Telefonaten mit Schlaganfallpatienten vorhanden, wenn man sie mit denen ohne Schlaganfall als Ursache vergleiche (ebd.: 37). Obwohl Krebes die Anwendbarkeit des Algorithmus bei der täglichen Notrufabfrage befürwortet, fällt an der Abfragestruktur linguistisch gesehen einiges auf. Als zentrale Frage wird dem Anrufer nach diesem Algorithmus die Frage gestellt, warum er glaube, es handele sich um einen Schlaganfall, falls der Anrufer eigenständig einen Verdacht auf Schlaganfall äußert (ebd.: 24). Anschließend soll der Disponent sich danach richten, ob die genannten Symptome und Hintergründe typische oder untypische Symptome darstellen. Ausschlaggebend ist hierbei das Fragewort *warum*: Linguistische Analysen von Notrufgesprächen, wie beispielsweise bei

---

13 Sellin geht ferner nicht darauf ein, wie der Begriff Dispositionsqualität eindeutig zu definieren ist, obwohl er sogar ein Teil des Titels ihrer Dissertation ist. Die Dispositionsqualität kommt auch bei Lenz et al. (2000) vor und hängt nach den Autoren sehr mit dem Qualitätsmanagement einer Leitstelle zusammen. Die Qualität der Notrufabfrage sowie des Dispositionsprozesses sollte so untersucht werden, dass die vermutete Lage des Notfalls mit der tatsächlichen Lage verglichen wird – demzufolge sollte der zuständige Disponent zusätzliche Informationen darüber erhalten, ob die Dispositionsentscheidung dem entspricht, was sich am Not- oder Unfallort in welchem Schweregrad ereignet (Lenz et al. 2000: 72).

14 Laut Sellin ist ein ähnliches Analyseschema in einigen weiteren rettungsmedizinischen Arbeiten zu finden, wie beispielsweise in den Dissertationen von Baumann (2002), Engelke (1998) und Gieseke (1998); darüber hinaus verwendeten die taiwanischen Forscher Ma et al. (2007) und Lu et al. (2006) vergleichbare Kategorien.

15 In der Höflichkeitsforschung ist häufig von *first-order*-Höflichkeit (Höflichkeit1) und *second-order*-Höflichkeit (Höflichkeit2) die Rede, wobei bei der Höflichkeit1 gerade die sozialen Akteure selber die Entscheidungen fällen, wie das Verhalten eines anderen einzuschätzen ist. In Sellins Arbeit fehlt diese Grundlage völlig. Vgl. zur Höflichkeitsforschung bspw. Watts et al. (1992), Eelen (2001) und Locher & Bousfield (2008).

Whalen et al. (1988), zeigen auf, dass etliche Anrufer solche Ergänzungsfragen vom Disponenten nicht erwarten, weil sie darauf eingestellt sind, dass sie automatisch Hilfe erhalten, ohne dieses Verlangen begründen zu müssen. Außerdem kann eine lange Notrufabfrage an sich zur Frustration des Anrufers führen, wenn ihm nicht klar ist, zu welchem Zweck weitere Fragen gestellt werden, die er für unberechtigt hält und nicht beantworten kann (Whalen et al. 1988: 352). Diese Kritik soll nicht bedeuten, dass der Algorithmus von Krebs mit einer durch *warum* eingeleiteten Zentralfrage inadäquat gestaltet ist, sondern hier soll nur thematisiert werden, in welcher Weise eine zusätzliche sprachwissenschaftliche Herangehensweise an die Fragenpalette ein durchdachtes Endergebnis begünstigt hätte. Der folgende Auszug aus dem Telefonat *Schlösserstadt\_2\_71* aus unserem Korpus verdeutlicht, wie der Disponent dem Anrufer den wachsenden Bedarf nach Zusatzinformationen begründen kann, damit dieser die für den Dispositionserfolg wesentlichen Fragen nicht als Zeitverschwendung betrachtet: *okay also die funkwagen sind unterwegs der rettungswagen ist auch unterwegs es sind jetzt nur noch n=paar informationen die ich noch brauche*. Eine frühzeitige Einsatzzusicherung kann somit auch in einem dringenden Fall weitere Fragen legitimieren.

## 2.2 Notrufe als Telefonkommunikation

Der Notruf kann als Teilbereich und Forschungsobjekt mehrerer Forschungstraditionen angesehen werden. In den vorangehenden Kapiteln wurde erläutert, inwieweit der Notruf als Forschungsgegenstand der Polizeiforschung und der Rettungsmedizin Fuß gefasst hat und welches die maßgebenden Tendenzen in den bisherigen Forschungsarbeiten sind. Im Folgenden wird der Notruf als Mitspieler aus der Perspektive der Forschung zur Telefonkommunikation vorgestellt.

Zuerst wird im Kapitel 2.2.1 das Augenmerk auf Notrufe als technisch vermittelte Kommunikation gerichtet. Dabei wird das Wesen des Notrufs als eine eigene kommunikative Praktik im Sinne von Fiehler et al. (2004) diskutiert. Darüber hinaus werden auch die technischen Voraussetzungen und im Kapitel 2.2.2 die typischen Problemquellen in der Telefon- und Notrufkommunikation ergründet. Da die moderne Telefonkommunikation vorwiegend über Mobiltelefone erfolgt, wird im Kapitel 2.2.3 deren Stellenwert in der Notrufkommunikation diskutiert. Der technische Fortschritt betrifft nicht ausschließlich die Umstände der Notfallmeldung, sondern auch die Arbeitsschritte der Disponenten in den Leitstellen nehmen multimodale Züge an; darauf werden wir im Subkapitel 2.2.4 zu sprechen kommen.

### 2.2.1 Telefonkommunikation und Notrufe als kommunikative Praktik

Da die meisten kommunikativen Praktiken, die sehr kontextspezifische Sprachverwendungsweisen darstellen, sich voneinander sehr unterscheiden (Fiehler et al. 2004: 22), ist es schwer, Merkmale festzulegen, die all diesen Praktiken gemeinsam sind, aber es lassen sich demgegenüber Eigenschaften definieren, die für Klassen von verschiedenen Praktiken gelten (ebd.: 53). Darüber hinaus sei allen kommunikativen Praktiken gemeinsam, dass die Verständigung in ihnen durch *bedeutungstragende leibliche Aktivitäten in zeitlicher Sukzession* hervorgebracht werde (ebd.). Fiehler et

al. (ebd.: 56) kommen zu dem Schluss, dass technische Geräte bestehende kommunikative Praktiken modifizieren und dadurch sogar die Entstehung völlig neuer Praktiken herbeiführen. „Ein Telefongespräch führen“ gilt bei den Autoren als eine eigenständige kommunikative Praktik und zählt somit nicht nur als Unterbegriff zur mündlichen, technologisch gestützten Kommunikation. Dass das Telefonieren einen „festen Platz“<sup>16</sup> unter allen denkbaren kommunikativen Praktiken hat, wird auch bei Höflich (2000) als ein Gemeinplatz betrachtet. Schon Höflich (1992: 311) plädierte dafür, dass kommunikative Praktiken<sup>17</sup> sich durch die Beteiligung verschiedener Kommunikationstechnologien auszeichnen. Er unterstreicht, dass Letztere nicht nur als „neutrale Vehikel“<sup>18</sup> zur Übermittlung von Informationen angesehen werden dürfen, sondern sich im privaten Alltag verankern und somit auch gewisse soziale Bedeutungen tragen. Kommunikationstechnologien werden nach Höflich zu einem Bestandteil von kommunikativen Praktiken, wobei sich bestimmte situationelle Gebrauchsweisen für gewisse technologische Anwendungen herausbilden (Höflich 1992: 311).

Hopper (1992: 9) betont, dass telefonische Kommunikation in der Tat der *Face-to-face*-Kommunikation viel mehr gleicht, als auf den ersten Blick vermutet werden könnte. Er führt fort, dass viele Studien, die zur Kontrastierung der Telefonkommunikation und der *Face-to-face*-Kommunikation eingesetzt worden seien, am Ende doch ergeben hätten, dass diese beiden kommunikativen Praktiken essenzielle Ähnlichkeiten aufwiesen. Höflich (1989: 199; 2000: 89) behauptet, dass die Telefonkommunikation im Gegensatz zu Alltagsgesprächen nicht ohne Weiteres als eine defizitäre Kommunikationsform zu betrachten ist, was auch bei Hopper (1992) zum Ausdruck kommt.

Zunächst wird hier thematisiert, ob die Handlung „einen Notruf absetzen“ als eine selbstständige kommunikative Praktik angesehen werden soll. Diese gehört zwar unangefochten zum Kontinuum aller denkbaren Telefongespräche, unterscheidet sich aber von alltäglicher Telefonkommunikation vor allem durch die Institutionalität. Hierzu werden folgende Bedingungen angewendet, die bei Fiehler et al. (2004: 56) zur Charakterisierung und Differenzierung von kommunikativen Praktiken dargelegt werden und von denen einige auf die Grundbedingungen menschlicher Kommunikation zurückgehen (vgl. auch ebd.: 53):

1. Kurzlebigkeit/Flüchtigkeit
2. Zeitlichkeit

---

16 Anführungszeichen im Original.

17 Im Gegensatz zu Fiehler et al. (2004) und deren Begriff „kommunikative Praktik“ verwendet Höflich (1992) den Terminus „kommunikative Praxis“, ohne dies jedoch genauer zu definieren. Die beiden Begriffe sind nach dem Duden-Onlinewörterbuch zwar synonym, und für die beiden werden auch teilweise dieselben Synonymvorschläge angegeben (Arbeitsweise, Methode, Technik, Verfahrensweise, Vorgehensweise, Vorgangsweise, Modalität und Modus für ‚Praxis‘; Arbeitsweise, Behandlungsweise, Methode, Taktik, Technik, Verfahrensweise und Vorgehensweise für ‚Praktik‘), aber trotzdem kann hier ohne Definition des ursprünglichen Autors nicht eindeutig festgemacht werden, ob Höflichs kommunikative Praxis wirklich einer Fiehler’schen kommunikativen Praktik entspricht.

18 Anführungszeichen im Original.



3. Anzahl und Größe der Parteien
4. Ko-Präsenz der Parteien und Gemeinsamkeit der Situation
5. Wechselseitigkeit der Wahrnehmung
6. Multimodalität der Verständigung
7. Interaktivität
8. Bezugspunkt der Kommunikation
9. Institutionalität
10. Verteilung der Verbalisierungs- und Thematisierungsrechte
11. Vorformuliertheit von Beiträgen.

Da die Kriterien (1) und (2) auf alle mündlichen Praktiken zutreffen (ebd.: 56; Clark 1996: 9), ist es naheliegend, davon auszugehen, dass sie sowohl in alltäglichen Telefongesprächen<sup>19</sup> als auch in Notrufgesprächen in gleicher Weise vorhanden seien. Die Telefonkommunikation erfolgt durch die Erzeugung flüchtiger (Clark 1996: 9), tonbasierter (Hopper 1992: 8) Sprache, und Interaktion dieser Art hat einen deutlichen Anfangspunkt (ebd.: 9), von dem aus alle weiteren Äußerungen ein zeitliches Kontinuum bilden. Mittels verschiedener Aufnahmegeräte ist es jedoch unkompliziert, Gespräche aufzuzeichnen und später wieder abzuspielen; somit ist die vermeintliche Kurzlebigkeit aufgehoben. In Ausnahmefällen können Abhör- und Aufnahmegeräte direkt den Telefonverkehr eines gewissen Anschlusses aufzeichnen. Notruftelefonate unterscheiden sich hier grundsätzlich von sonstiger Telefonkommunikation, denn sie werden in der Regel automatisch digital dokumentiert (vgl. Arminen 2005).

Die klassische Anzahl der teilnehmenden Parteien (3) beschränkt sich im Falle von Telefongesprächen normalerweise auf zwei Personen; es sei denn, es handelt sich z. B. um eine Telefonkonferenz. Aufgrund der technischen Entwicklung können inzwischen auch mehrere Teilnehmer z. B. über die Lautsprecherfunktion dazugeschaltet werden. Im Kapitel 2.4.2 wird darauf hingewiesen, dass das Zwei-Teilnehmer-Konzept im Notrufkontext in gewissem Maße als überholt gilt.

Eine zumindest zeitliche Ko-Präsenz und eine gemeinsame Interaktionssituation (4) können mittels technischer Geräte hergestellt werden (ebd.: 64). Die Problematik bezüglich der Ko-Präsenz bzw. der gemeinsamen Situation der Interagierenden wird bereits bei Hopper (1992) und Clark (1996) besprochen: Während die Ko-Präsenz ein wichtiges Merkmal der *Face-to-face*-Kommunikation darstellt, ist sie zumindest in ihrer räumlichen Dimension in Telefonkommunikation meist nicht vorhanden, was die Telefoninteraktion weiter weg aus dem Kernbereich grundlegender menschlicher Kommunikation verdrängt. Allerdings ist, falls es sich nicht um eine Kommunikation

---

<sup>19</sup> Hier werden Notrufgespräche erstrangig mit alltäglichen, informellen Telefongesprächen zwischen Freunden und Verwandten kontrastiert. Weitere Modelle von Telefongesprächen, wie Beratungsgespräche, geschäftliche Telefonate zwischen Personen unterschiedlichen institutionellen Ranges oder Reklamationsgespräche müssten auf ähnliche Kriterien hin überprüft werden, um ihren Status als eigenständige kommunikative Praktik zu verifizieren. Mit der Behauptung, dass Telefongespräche an sich eine kommunikative Praktik darstellen (Fiehler et al. 2004: 56), fassen die Autoren vermutlich alle denkbaren Telefongespräche zusammen, die nur mithilfe des Kommunikationsmediums Telefon geführt werden. Hier soll es nun darum gehen, innerhalb dieser kommunikativen Praktik die Existenz weiterer untergeordneter Praktiken zu überprüfen.

mit einem Anrufbeantworter handelt, die Gleichzeitigkeit der Sprechhandlungen gewährleistet, denn die Interagierenden teilen jeweils die Ereigniszeit des Telefonats. So wie Fiehler et al. (2004) feststellen, bleiben bei der Ausweitung einer gemeinsamen Situation die Ko-Präsenz der Personen (4) und die wechselseitige Wahrnehmung und Beeinflussung (5) erhalten. Hier wird also klar, dass Fiehler et al. unter Ko-Präsenz nur eine gemeinsame Situation verstehen, die nicht unbedingt aus einem gemeinsamen physischen Umfeld bestehen muss, und die somit auch im Falle eines Telefongesprächs bzw. eines Notrufs erhalten bleibt, denn es wird ja eine gemeinsame Gesprächssituation eröffnet. Clark (1996) vertritt hier einen strengeren Blickpunkt, denn enger gesehen umfasst die Ko-Präsenz ausschließlich psychisch geteilte Situationen, womit Telefongespräche, die in einem getrennten Umfeld stattfinden, aufgrund dieser Definition dieses Kriterium nicht erfüllen.

Hinsichtlich der Kriterien (5) bis (7) kann zwischen verschiedenen Unterarten von Telefongesprächen kaum unterschieden werden. Die Eigenschaft der wechselseitigen Wahrnehmung (5) bei Fiehler et al. kann mit der bei Clark & Brennan (1991: 141) erwähnten Sequentialität<sup>20</sup> in Zusammenhang gebracht werden: Schon der Ausdruck „wechselseitige Wahrnehmung“ beinhaltet die Interpretation, dass die Hör- und Seh-wahrnehmungen einer Interaktionssituation (im Telefongespräch nur Hörwahrnehmungen) sequentiell erfolgen. Wenn in der Betrachtungssituation nur zwei Teilnehmer präsent sind und sie nicht vorhaben, sich in weiteren Handlungen zu engagieren, die sie von der Gesprächssituation ablenken würden, erfolgt die Wechselseitigkeit der Hörwahrnehmungen auch am Telefon sequentiell; natürlich unter der Voraussetzung, dass die Interagierenden nicht gleichzeitig sprechen. Die Multimodalität der Verständigung (6) könnte beispielsweise mit der Anmerkung von Clark (1996: 9) in Verbindung gebracht werden, dass zumindest die Kanäle des Seh- und Hörkontakts während einer Kommunikationssituation aktiviert sind, wobei Telefonkonversationen allerdings nur auf die Ebene des Hörkontakts reduziert sind (vgl. Hopper 1992: 8).<sup>21</sup> Im

---

20 Die Sequentialität findet sich in der Auflistung der elementaren Kontext- und Gesprächsmerkmale für *Face-to-face*-Kommunikation bei Clark (1996) nicht wieder, auch wenn Clark & Brennan (1991) die Rolle der Sequentialität in *Face-to-face*-Interaktion sehr wohl anerkennen. Laut Clark & Brennan bilden einzelne Gesprächsbeiträge in *Face-to-face*-Interaktion eine zusammenhaltende Sequenz, die keine intervenierenden Beiträge aus anderen Konversationen mit weiteren Menschen beinhaltet; bei anderen Medien, wie bei Anrufbeantwortern, Briefen und E-Mails kann der Antwortprozess wiederum durch viele weitere Handlungen unterbrochen werden (Clark & Brennan 1991: 141).

21 Die fehlende Blickkontaktmöglichkeit kann die Interaktion am Telefon stark beeinträchtigen, da gerade der Blickkontakt in großem Maße für die Gesprächseröffnung, die Koordination des Gesprächs und den Erhalt der Interaktion sorgt; ein absichtlich abgelehnter Blickkontakt kann in *Face-to-face*-Kontexten überdies vieles darüber aussagen, wie stark sich die Interagierenden in der Kooperation engagieren, und somit können potenzielle Interaktionsprobleme vorhergesagt werden (Kidwell 2006: 745). Beim Absetzen von Notrufen kann es allerdings auch von Nutzen sein, dass die Interagierenden keinen Augenkontakt haben und dass die Kommunikation nur über die sprachliche Ebene übertragen wird. S. J. Tracy & K. Tracy (1998: 408) machen darauf aufmerksam, dass der fehlende Blickkontakt aus der Perspektive des Disponenten nicht ohne Weiteres ein Schwachpunkt ist, da viele Disponenten in besonders herausfordernden Situationen einen Bedarf nach dem Ausdruck der eigenen Irritation, Belustigung oder des Ekels über nonverbale Wege verspüren. Laut S. J. Tracy & K. Tracy (1998) empfinden Disponenten sehr viele unterschiedliche Emotionen während der Notrufabfrage, und sie benötigen fein entwickelte Strategien, um institutionell verbotene Emotionen zu verdrängen (um die Beziehung zum Anrufer nicht zu gefährden). Der Schutz des anonymen Emotionsausdrucks, der sich durch das

klassischen Sinne ist das Telefon kein multimodales Kommunikationsmittel; in dieser Arbeit wird davon ausgegangen, dass die betroffenen Anrufer mit der Polizeileitstelle unimodal über den Hörkontakt kommunizieren, auch wenn neuere technische Entwicklungen für die private Kommunikation schon multimodale Möglichkeiten bieten. Dass die Gesprächsteilnehmer einander ständig beeinflussen, verschafft Interaktivität (Bedingung 7) (Fiehler et al. 2004: 54) und gilt ebenfalls für Telefongespräche, insofern als die beiden Gesprächsteilnehmer gleich gute technische Möglichkeiten haben, das Gesagte des Partners unverzüglich wahrzunehmen (mit diesem Merkmal sind somit auch die Unverzögerlichkeit und die Gleichzeitigkeit im Sinne von Clark (1996: 9) zu vereinbaren).

Der Bezugspunkt der Kommunikation (8) kann auch in alltäglichen Telefongesprächen stark variieren: Situationsbezogene Kommunikation, die alle Elemente der aktuellen gemeinsamen Situation umfasst (Fiehler et al. 2004: 69), kann am Telefon in Form der Besprechung der aktuell durchgeführten Handlungen und beteiligten Personen erfolgen; bei hoher Relevanz können auch Notrufe darauf beruhen. Erfahrungen und Erlebnisse des Anrufers sind für den Leitstellendisponenten ursprünglich situationsexterne Aspekte (vgl. ebd.: 70), doch der Disponent bemüht sich sehr darum, an diesen Erfahrungen mindestens so teilzuhaben, dass er die institutionell relevanten Informationen herleiten kann.

Beachtliche Unterschiede zwischen Alltagstelefonaten und Notrufen tauchen erst in Bezug auf das Kriterium (9), Institutionalität, auf. Fiehler et al. (ebd.) konstatieren, die Zunahme und Ausdifferenzierung gesellschaftlicher Institutionen haben zur Herausbildung einer Vielzahl neuer kommunikativer Praktiken und zur Adaptation bestehender Praktiken geführt. Das bedeutet, dass Institutionalität bei einer bereits akzeptierten, eigenständigen Praktik schon neue Nuancen hervorbringen kann. Während die Gesprächspartner in einem alltäglichen Telefonat meistens gleichberechtigt sind und als sie selbst agieren, hat im Notrufgespräch der Disponent eine institutionelle Rolle als Vertreter einer Behörde inne. Es zählt somit nicht die zwischenmenschliche Beziehungsbildung, sondern die Erledigung einer kommunikativen Aufgabe, die im institutionellen Rahmen und vor allem im standardisierten Notruf sehr eng gefasst ist.

Beim Kriterium (10) thematisieren Fiehler et al. (2004: 71) auch weiterhin die Einschränkungen, die auch auf Notrufgespräche zutreffen. Die Verteilung der Verbalisierungs- und Thematisierungsrechte erscheint in alltäglichen, nicht vorbestimmten Gesprächssorten oft sehr freizügig, und die Verteilung des Sprecherrechts wird eher spontan ausgehandelt, während in der institutionellen Kommunikation (aber auch bei nicht-institutionellen Erzählungen, Reden und Vorträgen) gewisse vorstrukturierte Vorgaben für die Beteiligungsrollen existieren (ebd.). Während ein vergleichbarer Zwiespalt in alltäglichen Telefonaten unter Bekannten im Normalfall nicht stattfindet, basieren Notruftelefonate von vornherein auf einem institutionellen Fundament. Wie auch bei Whalen (1995b) klargestellt wird, können Disponenten den Redefluss des Anrufers auch absichtlich unterbrechen, wenn sie der Überzeugung sind, dass die vom

---

Kommunikationsmedium Telefon bietet, ist somit für die Disponenten eine bedeutende Bewältigungsstrategie für Stress und Arbeitsbelastung.

Anrufer angebotenen Informationen für das Gesamtziel des Gesprächs nicht von Relevanz sind. Auch das Tempo der Mitteilung wird durch das allgemeine Arbeitstempo des Disponenten koordiniert: Der Anrufer soll seine Informationen oft weiter segmentieren, und zwar typischerweise durch die Fragen und das Layout des elektronischen Formulars des Disponenten vorstrukturiert (vgl. hierzu auch Whalen 1995b).

Das Kriterium (11) bei Fiehler et al. (2004) zur Differenzierung von kommunikativen Praktiken ist darauf ausgerichtet, zwischen der Vorformuliertheit und Nicht-Vorformuliertheit von Beiträgen zu unterscheiden. In freien, spontanen, nicht-institutionellen Zusammenhängen formulieren die Gesprächsteilnehmer ihre Beiträge aus der Situation heraus; dies trifft im Regelfall auch auf alltägliche Telefongespräche zu. Es können aber auch vorformulierte Beiträge verschiedenen Grades reproduziert werden (ebd.: 72). Soweit Disponenten in einer Leitstelle auf standardisierte Notrufabfragesysteme zurückgreifen, ist von einer gewissen Vorformuliertheit auszugehen. Außerdem wird Leitstellendisponenten durch vorgegebene Abfrageformulare eine gewisse Reihenfolge der Notrufabfrage nahegelegt. Whalen (1995b) thematisiert, wie sogar die Reihenfolge bestimmter Textfelder in einem während der Abfrage auszufüllenden Formular Einfluss darauf hat, wie der Disponent an das Problem des Anrufers herangeht. Whalen (ebd.) gibt zu verstehen, dass Notrufe in erster Linie nicht nur Gespräche sind, sondern sie haben ein schriftlich festzuhaltendes Resultat – ein ausgefülltes Abfrageformular – zum Ziel.

Die Vorformuliertheit von Notruftelefonaten wird außerdem durch den Aspekt gestärkt, dass in vielen Leitstellen eine Einigung darüber herrscht, dass Disponenten jedes Telefonat mit einem standardisierten Spruch eröffnen sollen; dieser Spruch dient oft zur kategorialen und persönlichen Identifikation des Disponenten und wird nicht jedes Mal spontan produziert, sondern er gehört zur kommunikativen Praktik einer Leitstelle (vgl. Kapitel 2.3.3). Maßgebend ist, dass die vorgeformten Äußerungen vom Vertreter der Notrufbehörde stammen; ein vorgeformter Sprachgebrauch dieser Art gehört zum institutionellen Äußerungsstil des Disponenten und wird von den Anrufern nicht ausgeübt.<sup>22</sup>

Anhand der obigen Erörterungen lässt sich nun die Schlussfolgerung ziehen, dass Notruftelefonate als kommunikative Praktik nicht mit alltäglichen Telefonaten zusammenfallen, weil die Kriterien (9), (10) und (11) sowie teilweise auch das Kriterium (8) in institutionellen Notruftelefonaten anders ausfallen als in alltäglichen Telefongesprächen zwischen Bekannten. Die meisten Unterschiede zwischen diesen kommunikativen Praktiken ergeben sich durch die Anwesenheit des Kriteriums Institutionalität. Die eventuellen Unterschiede bei den Bezugspunkten der Interaktion (8) hängen vorwiegend damit zusammen, dass die Anrufer bei institutioneller Kommunikation oft solche Sachgrößen thematisieren müssen, die für sie zwar aus dem unmittelbaren Kontext heraus zugänglich sind, mit denen der Vertreter der jeweiligen Institution aber

---

22 In einer Krisensituation benötigen etliche Anrufer möglicherweise gerade eine persönliche Ansprache, um einen ausreichenden Ansporn zur Mitteilung ihrer Sorgen zu erhalten (vgl. Ley 1998: 68f.); daher sind kategoriale Identifikationen der Polizei oder der Feuerwehr für viele Anrufer nicht immer einladend genug.

erst einmal vertraut gemacht werden soll. Notrufdienstleistungen am Telefon sind allerdings mittelbare Dienste, bei denen die Einsatzkräfte an den Notfallort geschickt werden; demgegenüber bieten institutionelle Helplines die erforderliche Hilfeleistung sofort über den telefonischen Weg (vgl. Firth et al. 2005: 29, Anm. 3). Dies würde dafür plädieren, dass Notrufe eine eigenständige kommunikative Praktik jenseits der sonstigen Helpline-Telefonate bilden. Wie Wakin & Zimmerman (1999: 409) behaupten, zählen Notruftelefonate zu Servicetelefonaten und repräsentieren unter diesen eine eigene Klasse; sie werden bei Wakin & Zimmerman mit Telefonauskünften zur Suche von Rufnummern verglichen und weisen auch im Vergleich zu den letztgenannten Telefonaten Unterschiede auf, auch wenn die beiden zur institutionellen Telefonkommunikation gehören.<sup>23</sup> Der Ansatz von Wakin & Zimmerman (1999) beweist, dass auch die innere Analyse der Gesprächsstrukturen wertvoll ist, wenn sehr ähnliche, aber doch nicht identische kommunikative Praktiken verglichen werden.

Notruftelefonate werden in dieser Arbeit als eigenständige kommunikative Praktik zum Kontinuum institutioneller Telefonate gezählt; außerhalb dieses Kontinuums existieren wiederum nicht-institutionelle, alltägliche Telefonate. Die Übergänge sind hier jedoch fließend.

In Konversationen, auch in Telefonkonversationen, geht es den Gesprächsteilnehmern nicht nur darum, miteinander zu reden, sondern es werden viele Projekte zusammen vollzogen: Die gemeinsamen Projekte<sup>24</sup> sind oft der Grund dafür, warum die Gesprächsteilnehmer zusammenkommen, und dem Gespräch wird durch die Erledigung und Koordination dieser Aufgaben eine Gestalt verliehen (Bangerter, Clark & Katz 2004: 1). Um der Frage nachgehen zu können, was in einer Konversation geschieht, müssen die gemeinsamen Projekte, in denen sich die Interagierenden engagieren, verstanden werden (ebd.).

---

23 Wakin & Zimmerman (1999) analysieren in erster Linie Gesprächseröffnungen in Servicetelefonaten, wobei sie feststellen, dass diese sich von alltäglichen Telefonaten unterscheiden. Lokale Unterschiede zwischen diesen Arten von Telefonaten ergeben sich daraus, dass die kanonischen Eröffnungssequenzen (Begrüßungsformeln und Fragen nach dem Befinden des Gesprächspartners), die für alltägliche Telefonate typisch sind, in Servicetelefonaten entweder getilgt, ersetzt oder repositioniert werden. Nummernauskünfte unterscheiden sich von Notruftelefonaten wiederum vor allem darin, dass der Gesprächsbeginn in den erstgenannten Telefonaten noch spärlicher ist, denn es fehlt oft eine kategorische Identifikation des institutionellen Vertreters. Ein weiterer Unterschied besteht darin, dass die gemeinsame Serviceleistung, die im Fokus des Gesprächs steht, in Notruftelefonaten deutlich vielfältiger ausgeprägt ist als in Telefonauskünften (ebd.: 419f.).

24 Vgl. hier *joint actions* bei Clark (1996): Selbst wenn jeder Gesprächspartner für sich selbst handelt und einzelne Teilhandlungen vollzieht, trifft es für Dialoge zu, dass alle Beteiligten auch gemeinsame Handlungen, *joint actions*, durchführen (Clark 1996). Dabei gestaltet jeder Beteiligte seine eigene Handlung, aber das Ensemble aller Beteiligten konstituiert darüber hinaus eine gemeinsame Handlung, die nicht aus der Summe aller Teilhandlungen konstruiert werden kann, sondern die noch mehr darstellt als alle Einzelhandlungen zusammen; in gleicher Weise ist beispielsweise die Gesamtleistung eines Orchesters umfassender als die Summe aller Teilhandlungen der einzelnen Mitglieder (ebd.).

## 2.2.2 Kommunikationsprobleme am Telefon und im Notrufgespräch

Laut Höflich (2000: 92) ist die Telefonkommunikation vor allem dann anfällig für Kommunikationsprobleme, wenn die Sprache ausbleibt und Pausen nicht mehr durch Aufmerksamkeitssignale (*aha, ja, so so*) gefüllt werden. Mahler (2009: 301f.) macht darauf aufmerksam, dass nicht einmal in der Bürokommunikation, die sehr markant von Telefongesprächen dominiert wird, alle Akteure sich mit dem Telefon so angefreundet haben, dass die Kommunikation vollkommen problemlos stattfindet. Zugleich bringt sie zum Ausdruck, dass dem Vorhaben, besser telefonieren zu lernen und die Qualität der Telefonate zu steigern, kaum Aufmerksamkeit gewidmet wird. Kleinere Anleitungen für professionelles Telefonverhalten werden schon bei Wellmann & Zelms (1995: 144) skizziert: Da die Telefonkommunikation anonymer ist als die *Face-to-Face*-Kommunikation, kann schon ein einzelner Fehler, ein geringer Versprecher oder mangelnde Konzentration zu erheblichen Kommunikationsschwierigkeiten führen, da diese nicht durch den physischen Kontext ausgeglichen werden können. Da das Telefongespräch eine subtile, komplexe Form des Dialogs sei, sei eine gute Vorbereitung auf die Gesprächsführung sehr wichtig (ebd.). Durch sorgfältige Vorbereitung und gründliches Training des eigenen Telefonverhaltens kann eventuell der Ruf des Telefons als „notwendiges Übel“ (Mahler 2009: 301) und „Teufelsding“ (Wellmann & Zelms 1995: 144) positiver gefärbt werden. Esbjörnsson & Weilenmann (2005) untersuchen den Verlauf von Telefonkonversationen und das Verhalten der Kommunizierenden in potenziell schwierigen Kontexten; dabei gelangen sie zu dem Schluss, dass sich die Gesprächsteilnehmer nicht immer darauf einigen können, in welchen Kontexten und an welchen Orten es überhaupt anständig ist, ein Telefongespräch zu führen.

Von der Heiden (2009) zeigt, dass die Gesprächsteilnehmer sogar einer bedrohlichen Krisensituation und der differenzierenden Interessenlage zum Trotz eine geteilte Wirklichkeit am Telefon konstruieren können. Im Notrufgespräch erweist sich die Interessenlage der beiden Teilnehmer selten so zwiespältig wie in einer Krisensituation, aber in solchen Fällen, in denen das Hilfeersuchen beispielsweise nicht in vollem Maße akzeptiert wird, kann die Lage eskalieren. Öffentliche Dienstleistungen wie polizeiliche oder rettungsmedizinische Hilfe zählen nicht zu kommerziellen Leistungen, bei denen ein zahlender Kunde tatsächlich Anspruch auf ein gewisses Leistungsspektrum hat, und bei der Notrufzentrale können Anrufer nicht einfach unbegründet einen Streifenwagen „bestellen“, obwohl sie beim Lieferservice durch einen zumindest teilweise vergleichbaren Gesprächsverlauf eine Pizza bestellen können (vgl. Heritage & Clayman 2010).

Im Notruf sind Kommunikationsprobleme schon deswegen nicht selten, weil nur wenige Anrufer mit den Begriffen und Vergleichsgrößen operieren, die für die Disponenten aussagekräftig sind, d. h. die Anrufer sprechen nicht die Sprache der Polizei (vgl. Jorgensen 1981: *speak police*). Bei der Unterscheidung von kriminellen Aktionen von nicht-kriminellen soll der Disponent seine frühere Erfahrung mit einbinden und auch den Bewegungsspielraum nutzen, den der Anrufer ihm durch vage Definitionen ermöglicht (ebd.). Diese sprachlichen Angelegenheiten sind auch heute noch Teil der Problematik der polizeilichen Interaktion. Sprachliche Probleme ereignen

sich genauso sehr zwischen zwei Muttersprachlern und zwischen Mutter- und Fremdsprachlern, da die polizeiliche Terminologie erst Teil eines speziellen, beruflichen Spracherwerbs ist. Sprachliche Schwierigkeiten, der emotionale Zustand des Anrufers sowie das Benehmen bzw. die Einstellungen des Disponenten werden bei Jorgensen (ebd.: 270) als Kommunikationsprobleme angeführt. Hier wird der Eindruck vermittelt, als seien Kommunikationsprobleme und die Faktoren, die zu ihnen führen, variable Merkmale der Teilnehmer. Es muss jedoch nicht immer die Aufregung des Anrufers oder die Indifferenz des Disponenten für Probleme sorgen, sondern oft liegt das Problem in der sprachlichen Ausdrucksform der eigenen Emotionen und Gedanken. Die emotionale Erregung mancher Anrufer können die wenigsten Disponenten bändigen, aber dafür ist es essenziell, leichter modifizierbare sprachliche Ausdrücke zu überdenken. Wie Fiehler et al. (1999: 141) schreiben, ist es für eine erfolgreiche Lösung von Kommunikationsproblemen wichtiger, die Ursachen dieser Probleme zu kennen und effiziente Lösungsverfahren zu besitzen. So wird es schließlich möglich, das wahrgenommene Problem auf eine sequentielle Erscheinung zurückzuführen und es in der sequentiellen Organisation zu beheben.

Als ein Kommunikationsproblem der Polizei betrachtet Manning (1988: 3) die Aufgabe, kontrolliert und kalkuliert auf die immer zahlreicheren Anfragen der Bürger einzugehen, diese zu filtern und zu beantworten. Die Polizei interveniert oft aktiv in die Privatsphäre von vielen Bürgern, und die Beamten müssen bereit sein, dabei erfolgreich und angemessen kommunizieren zu lernen (ebd.).

In verschiedenen Interaktionskonstellationen sind auch jeweils verschiedene Grade von Vertrauen und Zweifel typisch; in polizeilicher Arbeit ist viel mehr Skepsis und Zweifel vorhanden als im alltäglichen Leben (Garcia & Parmer 1999: 297f.). Ein Standpunkt zur Überwindung des Zweifels wäre bspw. die aufrichtige Formulierung der eigenen Aussagen gemäß der aktuellen Situation vor Ort (Harpster et al. 2009).

K. Tracy (1997)<sup>25</sup> führt an, dass Notruftelefonate für die beiden Beteiligten interaktionell sehr angespannte Situationen sein können, in denen die beiden Gesprächspartien Irritation und sogar Wut ausdrücken (ebd.: 315). Obwohl Disponenten darauf geschult werden, mit böswilligen und aufgeregten Anrufern in der Interaktion respektvoll und geduldig umzugehen, ist es möglich, dass sie auch einmal die Geduld verlieren und den Anrufer in einer frechen Weise ansprechen: Frechheit in der Kommunikation wird als absichtliches kommunikatives Verhalten zur Beleidigung und zur respektlosen Behandlung des Gesprächspartners definiert (K. Tracy & S. J. Tracy 1998:

---

25 Die Arbeiten von K. Tracy und Kollegen werden in der Regel aus der Sicht einer handlungsbasierten Diskursanalyse (*action-implicative Discourse Analysis, AIDA*) durchgeführt. Dieser methodische Ansatz konzentriert sich auf kommunikative Praktiken in institutionellen Zusammenhängen, bei denen ein Netzwerk der Probleme, der konversationellen Bewegungen und Strategien und der jeweiligen Ideale in der betreffenden Praktik konstruiert werden (vgl. K. Tracy 2005: 306). Diese Methode kann u. a. in der Erforschung von polizeilichen Telefonaten so angewendet werden, dass die Diskrepanzen zwischen den Praktiken der unterschiedlichen Teilnehmerrollen verglichen werden (vgl. ebd.: 306–309). Die AIDA beinhaltet auch normative Analyseschritte, denn es soll unter all den vielfältigen Zielen einer institutionellen Praktik ein Fokus festgelegt werden (ebd.: 316). Diesbezüglich weicht das Verfahren also von der Konversationsanalyse ab. Anstatt konversationsanalytisch die von den Teilnehmern konstruierten Situationsbedeutungen zu untersuchen, strebt AIDA danach, zu bestimmen, was jeweils mehr oder weniger plausibel zu welcher Praktik gehört.

225f.). In Anlehnung an die Ausführungen von Goffman (1955, 1967) konzipieren K. Tracy & S. J. Tracy die Idee eines Gesichtsangriffs (*face attack*), der in der Interaktion aus persönlicher Böswilligkeit eingesetzt wird, um den Gesprächspartner bewusst zu beleidigen (K. Tracy & S. J. Tracy 1998: 226f.).

Manch ein Anrufer, der sich inmitten eines Notfalles befindet, ist aufgeregt, ängstlich, wütend, traurig und deshalb auch unfähig zu erfassen, warum die Hilfeleistung nicht immer sofort und bedingungslos erfolgt. Eine große Herausforderung für den Leitstellendisponenten ist daher, den Vorfall, den der Anrufer als einen dringenden, bedrohlichen und lebensverändernden Moment definiert, in einen routinemäßigen Anruf zu verwandeln (Zimmerman 1992a: 458).

Eglin & Wideman (1986) greifen ferner die interaktionale Form der These der *professionellen Dominanz* nach Freidson (1970) und Johnson (1972) auf und schlagen eine eigene, konversationsanalytisch fundierte Erklärung vor, warum der Kontext der polizeilichen Interaktion bspw. durch Überlappungen, abrupten Sprechhandlungen und der Asymmetrie der Frage-Antwort-Sequenzen gekennzeichnet ist. Nach Eglin & Wideman (1986: 342) kann die interaktionale Perspektive so verstanden werden, dass Dienstleistungsgespräche, in denen sich ein Experte und ein Kunde treffen, Foren für Konflikte, für Streit oder zumindest für Verhandlung seien. Darüber hinaus können mehrere Arten von Dienstleistungsgesprächen je nachdem abstrahiert werden, wie die Situation jeweils definiert wird, wie die interaktionale Agenda lautet und welche Ressourcen erhältlich sind (ebd.). Zu dieser Definition gehört auch, dass die beiden Interaktionspartner konkurrierende Interessen in Bezug auf die Sache hegen (ebd.). Die interaktionale These besagt überdies, dass der Anbieter der professionellen Dienstleistungen eher daran interessiert ist, das Anliegen des Kunden so wahrzunehmen, dass die Interpretation mit seinen eigenen professionellen oder tatsächlich sogar höhergestellten Vorstellungen einhergeht (ebd.: 342f.). Die Autoren betonen, dass besondere sprachliche Elemente, die in die Interaktion eingebettet werden, nach der interaktionalen These dafür verwendet werden, die eigene Kontrolle über die Begegnung mit dem Kunden weiterhin zu verstärken: Solche Elemente seien Unterbrechungen, Fragen und Schweigen (ebd.: 343).

Bei Ley (2011) werden verschiedene Fallbeispiele aus der authentischen polizeilichen Arbeitspraxis thematisiert. Allen Telefonaten ist gemeinsam, dass in ihnen Phänomene der Misskommunikation präsentiert werden: Das Schema der Institution und das Schema des Anrufers kollidieren oft miteinander. Bei der Analyse eines mitten in der Nacht abgesetzten Telefonats stellt Ley fest (2011: 26), dass der Polizist dem Anrufer im Verlaufe des Gesprächs nur drei Fragen stellt, von denen nur eine einen Bezug auf das Anliegen des Gesprächs hat – es geht um ein mitten im Wohngebiet durch Erdbeben entstandenes Loch, in das bereits Autos hineingefallen sind. Ein späteres Telefonat zwischen der Leitstelle und den Einsatzkräften, das ebenfalls bei Ley (ebd.: 27–30) wiedergegeben wird, lässt an der Strukturierung der über das Loch angegebene Informationen erkennen, dass das erste Telefonat hinsichtlich der Ermittlung des Ausmaßes misslungen war. Der Anrufer konnte die erforderlichen Angaben zur Thematisierung des Geschehenen nicht übermitteln; der Polizist wiederum konnte diese auch nicht erfragen, und als Folge dessen bleibt im Gespräch zwischen der Leitstelle und den Einsatzkräften weiterhin unklar, wie groß das Loch ist und wie die von ihm



ausgehende Gefahr einzuschätzen ist (ebd.: 26, 30). Im weiteren Einsatzverlauf stellt sich heraus, dass es sich um einen „gewaltigen Krater“ (ebd.: 31) handelte, bei dem bereits Stromkabel frei hingen und ein Stromhäuschen hineinzustürzen drohte. Ley zieht daraus den Schluss, dass solche Anruferberichte, die dem Disponenten nicht schlüssig vorkommen, kritisches Hinterfragen rechtfertigen, um zu einer näheren Bestimmung des Anliegens zu gelangen (vgl.: ebd.: 39.).

Als Folge inadäquater Konzeptualisierungen seitens des Disponenten wird in einem Notruf bei Paoletti (2009) eine falsche Dispositionsentscheidung getroffen: Ein Rettungshubschrauber wird losgeschickt, um eine bereits tote Person vermeintlich zu retten. Kommunikative Probleme verhindern demnach die diagnostische Arbeit, die gerade medizinische Leitstellenmitarbeiter leisten müssen. Daher sind Disponenten oft gezwungen, den fraglichen Notfall überzubewerten (ebd.: 245).

Um Kommunikationsproblemen vorzubeugen, sollte den Bürgern konkret beigebracht werden, wie sie im Notruf zu kooperieren haben; ebenso sollten sich die Disponenten umfassendere geographische Kenntnisse aneignen (Paoletti 2012a: 207). Insgesamt baut sich im Notruf ein Spannungsfeld dahingehend auf, wie gründlich die Informationen für den Disponenten sein müssen und wie der Anrufer möglichst ohne Verzögerung Hilfe erhält (Paoletti 2012b: 672). Als Resultat ist bei Paoletti (ebd.: 689) festgehalten, dass die Fähigkeit eines Disponenten, sich auf die emotionale Lage der Anrufer einzustellen, einen festen Bestandteil der Kompetenz eines Leitstellendisponenten darstellt (ebd.: 690).

Besondere Probleme können vorwiegend in solchen Situationen auftreten, in denen die Anrufer auf ihrer Anfrage beharren, manchmal mit starken emotionalen Reaktionen wie Überraschung oder Irritation, und in denen das Anliegen schließlich nicht polizeilich behoben werden kann, weil es nicht als polizeilich relevant definiert wird (Rønneberg & Svennevig 2010: 303; Rønneberg 2009, 2012). Wenn der Anrufer immer wieder auf einer polizeilichen Beteiligung besteht, trotz wiederholter Ablehnungen durch die Polizei, kann dies eventuell einen offenen Konflikt zur Folge haben (ebd.). In solchen Fällen agieren die Polizeibeamten somit nicht nach den Prinzipien der Serviceorientiertheit und tragen deshalb auch nicht zu einem guten Verhältnis mit Bürgern bei (ebd.). Abrupt ausgedrückte Ablehnungen seitens der Polizei können als sehr feindselig wahrgenommen werden und zu größeren Konflikten eskalieren, wenn der Anrufer zugleich die polizeilichen Regeln und Prozeduren ignoriert (ebd.). Ley (2013) lehnt die kundenorientierte Perspektive in der polizeilichen Arbeit ab, da diese die zentralen Aufgaben der Polizei nicht ausreichend abdecke und tendenziell negativ gebraucht werde.

### 2.2.3 Mobile Telefonie bei der Notfallmeldung

Das Internet und das Mobiltelefon als neuere Medien haben sich nach Logemann & Feldhaus (2002a: 210) in einer verhältnismäßig kurzen Zeit „veralltäglich“<sup>26</sup>. Dass Mobiltelefone im familiären Leben sowohl Risiken als auch Chancen hervorrufen, wird genauer bei Feldhaus (2004) thematisiert. Telefoniert wird *im Beruf, in der*

---

26 Der Ausdruck „Veralltäglichung“ ist in diesem Kontext bereits in der Originalschrift vorhanden (siehe Logemann & Feldhaus 2002a: 210).

*Schule, in öffentlichen Räumen und in den vielfältigen Notfallsituationen* (Logemann & Feldhaus 2002b).<sup>27</sup> Das Mobiltelefon lobpreisen Logemann & Feldhaus (ebd.) als Lebensretter in Notfallsituationen. An diesem Zusammenhang ist die positive Seite der medientechnischen Entwicklung wahrzunehmen.

Moderne Smartphones beherrschen neben den herkömmlichen SMS- und Anruhfunktionen auch diverse andere Möglichkeiten der zwischenmenschlichen Kommunikation. Nichtsdestotrotz sollte die einfache Bedienung der Anruhfunktion bei der Produktentwicklung nicht in Vergessenheit geraten. Beispielsweise für Notfallpatienten, insbesondere beim Auftreten eines Schlaganfalls oder Herzinfarkts, zählt jede Minute, und deshalb sollte es nicht zu Verzögerungen bei der Alarmierung des Notarztes kommen, die durch eine zu komplizierte Bedienung der Geräte verursacht sein könnten.

Nach Burkart (2007: 106) sei einer der wichtigsten Unterschiede zwischen Handy und Festnetztelefon die Eigenschaft, dass das Telefonieren mit dem Handy auch an solchen Orten möglich ist, wo es früher unmöglich war: Am Strand, auf dem Berg, in der Wüste und in einem Spezialmodus sogar im Flugzeug. Dies ermöglicht es, dass ein unmittelbarer Kontakt zwischen den Unfallteilnehmern und der Polizei oder dem Rettungsdienst unabhängig vom Unfallort hergestellt werden kann. Allerdings sind Handynutzer abhängig von der Signalstärke in der jeweiligen Region. Ein weiteres Problem bei Mobiltelefonen ist die begrenzte Akkudauer. Ling (2004: 38–41) stellt ebenfalls fest, dass die Nutzung von mobilen Telefonen insbesondere in chronischen sowie akuten Krisen- und Notsituationen die allgemeine Sicherheit erhöht, da die Kontaktbedürfnisse der Betroffenen unmittelbar erfüllt werden können. Dass neue Technologien auch den Notdienst mit effektiveren Handlungsmodellen und verbesserten Kommunikationsmöglichkeiten versehen können, wird bei Monares et al. (2011) verdeutlicht. Mobile Anwendungen ermöglichen es auch dem Notfallpersonal, verschiedene Interaktionsgeschehen aufzunehmen und diese im Nachhinein zu evaluieren (ebd.).

Landgren & Nulden (2007) untersuchen im Speziellen die Bedeutsamkeit mobiler Meldegeräte bei der Notfallmeldung. Sie können die Vermutung bestätigen, dass der Austausch der Rückrufnummern für eine erneute Kontaktaufnahme die Verwaltung der Einsätze effizienter macht. Chapman & Schofield (1998) konnten bereits vor fast zwanzig Jahren in Australien feststellen, dass sich Mobiltelefone bei der unverzüglichen Notfallmeldung als unabdingbar erweisen. Hierbei sprechen die Autoren von „Handy-Samaritanismus“<sup>28</sup>, wenn sie sich darauf beziehen, dass Unfallopfer, Verursacher und vor allem Zeugen selbstlos und unverzüglich die Polizei oder den Rettungsdienst alarmieren können, nur weil sie ein tragbares Telefon bei sich haben (ebd.). In der britischen Studie von Wu et al. (2012) wird bestätigt, dass eine über ein Mobiltelefon erfolgte Notfallmeldung in einem lebensbedrohlichen Fall den Erfolg der Rettungs- und späteren klinischen Maßnahmen erhöht. Bei Festnetztelefonaten sind die Erfolge nicht so deutlich nachzuweisen (ebd.). Kovic & Lulic (2011) behaupten, Mobiltelefone besäßen schon alleine durch ihren allgegenwärtigen Stellenwert in

---

27 Kursivschrift der eingeführten Begriffe auch im Original vorhanden.

28 Im englischsprachigen Originaltext wird der Begriff *cellular samaritanism* verwendet.

der modernen Gesellschaft ein starkes Potenzial, die Glieder der Rettungskette enger zusammenzuschweißen. Die Autoren bringen zum Ausdruck, dass Mobiltelefone erstens das Rettungspersonal dabei unterstützen können, in jeder Phase des Rettungsprozesses die erforderlichen Schritte zu vollziehen; zweitens ermöglichen Mobiltelefone dem Rettungspersonal einen schnellen Kontakt zu höhergestellten medizinischen Mitarbeitern und können durch verschiedene Anwendungen auch Entscheidungshilfen darbieten (ebd.). Kovic & Lulic (ebd.) schlussfolgern, dass Mobiltelefone eigentlich als medizinische Geräte angesehen werden sollten und deren Gebrauch bei Laien sowie medizinischen Fachleuten weiterhin erforschenswert sei. Hinweise darauf, wie Mobiltelefone insgesamt die Rettungskette beschleunigen, sind auch bei Landolli et al. (2007) zu finden.

Die folgenden Auszüge aus authentischen Notrufen der Leitstelle Schlösserstadt sind richtungweisend dafür, wie Anrufer nicht nur von der Mobilität des Handys, sondern auch vom drahtlosen Internet-Anschluss und weiteren Eigenschaften moderner Smartphones profitieren.

#### (4) Schlösserstadt\_1\_24: iphone

```

009   DIS   ja wo sind sie denn bitte ungefähr
010   ANR   in meißen (--) ich hab grad das gegoogelt [das ist
011   DIS                                 [ja
012   ANR   ungefähr also auf der autobahn und das müsste genau
013         meißen heißt das hier der=öh=
014   DIS   =genau (sind) sie zwischen radebeul und meißen oder
015         meißen schon durch
016   ANR   also (-) auf meinem (-) iphone steht nur meißen und
017         das=st direkt (-) ich bin direkt auf so einer kleinen
018         parkstation a=neben der autobahn

```

Im obigen Beispiel geht es darum, dass die Anruferin mit dem Auto gegen eine Leitplanke auf der Autobahn gefahren ist. Im ersten Gesprächsbeitrag der Anruferin wird die Nutzung technischer Geräte bzw. eines Smartphones deutlich. Dabei gibt die Anruferin zu verstehen, sie wäre sonst nicht imstande gewesen, die Örtlichkeit zu ermitteln, aber durch die Suchmaschine Google hat sie ihren Standpunkt bestimmen können. Ihre Ortsangabe beruht auf primären Beobachtungen über das unmittelbare Umfeld, die mit geographischen Informationen ergänzt werden, die ihr sekundär über den drahtlosen Internetdienst zugänglich sind. Sie hat ein iPhone bedient und orientiert sich an den Suchergebnissen ihrer Google-Anfrage. Mobiltelefone und Smartphones werden also nicht nur zur bloßen Kontaktaufnahme mit der Notrufzentrale gebraucht, sondern sie dienen schon vor oder während der Notrufabfrage als Hilfsmittel, um zu erfragten Informationen zu gelangen.

Im Beispiel (5) meldet sich die Anruferin bei der Notrufzentrale, weil ihre Tochter auf einem Pferdehof von einem Pferd getreten worden ist. Es geht hierbei eher um eine rettungsdienstliche Angelegenheit, aber der polizeiliche Disponent verpflichtet sich dazu, einen Rettungswagen loszuschicken. Das Problem ist jedoch, dass der Anruferin die genaue Anschrift des Pferdehofs unbekannt ist.

#### (5) Schlösserstadt\_1\_67: googeln

032 DIS die rettung braucht eine genaue anschrift um [dorthin zu  
033 ANR [ (brauch)  
034 DIS finden  
035 ANR na ach ja dann **muss ich dat googeln**  
036 DIS <EA> nja

Der Disponent besteht darauf, die genaue Anschrift zu erfahren, denn sonst könne er keine Rettungskräfte zu dem Pferdehof schicken. Schließlich schlägt die Anruferin in der Zeile 35 vor, sie würde die Anschrift über die Suchmaschine Google herausfinden. Hier wird somit aufgezeigt, dass die Anruferin ihr Smartphone auch über den bloßen Telefonkontakt hinaus zu nutzen in der Lage ist. Der Anruferin im Beispiel (5) ist außerdem bewusst, dass nicht nur der Disponent mit seinem Computersystem, sondern auch sie selbst nach ergänzenden Informationen zu suchen vermag.

Die obigen Beispiele gewähren einen ersten Einblick darin, dass manche Anrufer über das Potenzial des Smartphones während der Notrufabfrage gut informiert sind. Somit sind Mobiltelefone und Smartphones nicht nur mobile Begleiter, mit denen sich eine unmittelbare Kontaktaufnahme mit der Notrufzentrale ermöglicht, sondern sie werden als kleine Taschencomputer verwendet, welche die Notrufabfrage sehr bereichern können.

#### 2.2.4 Multimodalität in der Leitstelle und bei Notfalleinsätzen

In der letzten Zeit sind multimodale Analysen in Leitstellen in den Fokus der Forschung gerückt. Dabei steht nicht nur die wörtlich übermittelte Kommunikation am Telefon im Mittelpunkt, sondern alles visuell Wahrnehmbare erlangt ein großes Gewicht. Multimodale Analysen werden häufig aus dem Grund eingesetzt, die faktische Komplexität von Interaktion zu erfassen, was nur durch die Fokussierung auf die Gesamtheit aller Elemente (z. B. Sprache, Intonation, Mimik, Blick, Gestikulation, Körperposition) ermöglicht werden kann (Mondada & Schmitt 2010: 7). Durch Videoaufnahmen kann z. B. in der Leitstellenumgebung ermittelt werden, wie sich mehrere Leitstellenmitarbeiter zueinander verhalten, wenn ein Notruf eingeht, und wie ihre Blickrichtungen und Körperbewegungen die Orientierung an dem Notruf einerseits und an dem physischen Umfeld andererseits andeuten (vgl. ebd.).

Habscheid et al. (2010) verfolgen simulierte Notfalleinsätze der Feuerwehr per Videoaufnahmen und steuern so zur Zunahme der multimodalen Forschung im Feld der Notfallbehebung bei. Es handelt sich um eine Analyse des Zeitrahmens nach einem Notruf, in der ein Einsatz bereits zustande kommt: Was passiert an Ort und Stelle, wie greifen die Einsatzkräfte auf die vorhandenen Kommunikationsmittel zurück (Funk, Mobiltelefon, Karten und Lagepläne, Kreide und Tafeln) und wie werden etwaige Problemfälle bei der Anwendung technischer Kommunikationsmittel behoben (vgl. Habscheid et al. 2010: 243). Die Autoren (ebd.: 265) schreiben Notfällen und Krisen die Unvorhersehbarkeit als zentrales Merkmal zu: Jede Krisensituation besitzt eine eigene Dynamik. Die erschwerten Umstände können demnach kein komplexes und offenes Kommunikationssystem vertragen; vielmehr seien z. B. Knappheit, maximale

Verständlichkeit und terminologische Präzision Eigenschaften eines möglichst belastbaren und verständlichen Systems (vgl. ebd.: 266).<sup>29</sup> Das Rettungspersonal muss mehrere gemeinsame Projekte, die simultan eine hohe Relevanz aufweisen, gleichzeitig bewältigen und ihren Prioritätsgrad einschätzen können; hierzu gibt es mehrere Handlungsmöglichkeiten, je nachdem, ob diese Projekte z. B. parallel oder nacheinander bewältigt werden und ob einem bestimmten Projekt ein überwiegender Handlungsbedarf zugeschrieben wird (Deppermann 2014). Dyrks et al. (2008) schlagen wiederum vor, dass ad hoc entworfene Karten des betreffenden Geländes bei Feuerwehreinsätzen die Kommunikation zwischen den Beteiligten fördern. Somit müssen nicht alle Kommunikationsprinzipien vorher festgelegt sein, sondern sie können einvernehmlich erst in der Situation erfunden und etabliert werden.

Fele (2008) analysiert die multimodale Kooperation von Disponenten in einer medizinischen Leitstelle. Er will die Frage beantworten, was für eine Handlungskette durch ein eingehendes Notruftelefonat angestoßen wird. Dabei geht es nicht darum, dass die beiden Leitstellenmitarbeiter (Disponent und Call-Taker) unabhängig voneinander eine individuelle Gesprächsleistung erbringen, sondern Fele sieht die Situation so, dass das für einen Anruf zuständige Leitstellenpersonal eine eigene Gesprächspartei bilde (ebd.).<sup>30</sup> Die Kohärenz und die Verständlichkeit des Diskurses werden von mehreren Leitstellenmitarbeitern gemeinsam erzeugt, und alle als Team arbeitenden Mitarbeiter produzieren gemeinschaftlich Komponenten in den Gesprächssequenzen (Fele 2008). Die Videoanalyse zeigt, in welcher Weise u. a. Bewegungen, Blickrichtungen, Nicken, das Weglegen von Gegenständen usw. dazu beitragen, dass sich die Leitstellenmitarbeiter an einer einvernehmlich erreichbaren Lösung orientieren (vgl. ebd.). Ein typisches Merkmal für diesen Austausch sei, dass die beiden Leitstellenmitarbeiter eigenständige Gesprächsbeiträge im Funkkontakt mit den Rettungskräften produzieren, obwohl der Disponent dies einzig und allein übernehmen sollte (ebd.). Der Funk als Kommunikationsmedium ermöglicht es den beiden Mitarbeitern, in den Gesprächsverlauf einzugreifen, weil das Funkgerät zwischen den beiden platziert ist und somit keinem der beiden direkt gehört (ebd.). Ein medizinischer Notruf besteht aus viel mehr als aus einer Audioaufnahme, falls auch der gesamte Umgebungskontext in die Analyse einbezogen wird (vgl. Fele 2012: 300). Es können beispielsweise bereits die Worte des Call-Takers während eines Telefonats maßgeblich sein, um die Einsatzeinleitung zu starten, ehe die beiden Mitarbeiter mit ihrem gegenseitigen Informationstransfer überhaupt beginnen (ebd.).

Mondada (2008) geht auf die Tippgeräusche ein, die entstehen, wenn der Leitstellenmitarbeiter die mitgeteilten Angaben in sein Computersystem eingibt. Ähnliche Prozesse werden bereits bei Zimmerman (1992a: 423f.) angesprochen. Im Beispiel (6) wird veranschaulicht, wie die auch für den Anrufer hörbaren Tippgeräusche das Gespräch sequenzieren und für die stillen Pausen eine Rechtfertigung bieten (Zeilen 10,

---

29 Dies ist bereits bei der Alarmierung von Einsatzkräften umgesetzt worden, indem die Art des jeweiligen Einsatzes mit einem spezifischen Code ausgedrückt wird (vgl. auch Whalen 1995a, Paoletti 2009: 230). Die Einigung auf einen Code gehört ebenfalls zur diagnostischen Arbeit während der Notrufabfrage (Paoletti 2009).

30 In der vorliegenden Arbeit agiert in jedem Notrufgespräch allerdings nur ein Leitstellenmitarbeiter.

13 und 21). Die Tippsequenzen treten in Begleitung von deutlich wahrnehmbaren Pausen auf, geben aber dem Anrufer zugleich zu verstehen, dass sein Anliegen in Bearbeitung ist.

(6) Schlösserstadt\_1\_10: auf dem bohnbüchel

```

007  DIS   in welchem ort sind sie denn
008  ANR   in leverkusen
009  DIS   (leverkusen)
010      (2.0) ((tippen auf der tastatur))
011  ANR   hmh (-) (zittert noch) ein bisschen aber es geht ihm
012      eigentlich schon gut ja (--)) ((seufzt))
013      (4.0) ((tippen auf der tastatur)) ((DIS sagt etwas
014      leise))
015  ANR   hm?
016  DIS   (ja den) bohnbüchel habe ich gar nicht
017  ANR   na doch geht es wohl nicht ((kurzer lachansatz)) auf (-)
018      dem (-) bohnbüchel (--)) 34
019  DIS   (vierunddreißig)
020  ANR   leverkusen pattscheid
021      (5.0) ((tippen auf der tastatur)) ((ANR gähnt)) ((lautes
022      geräusch))
023  DIS   (jetzt habe ich dat) dort (-) vierund[dreißig ja
024  ANR                                     [hm                hm:=hm

```

Raevaara et al. (2013) untersuchen die telephonische Experten-Laien-Kommunikation bei der finnischen Sozialversicherungsbehörde *Kela* (Volkspensionsanstalt). In diesen Telefonaten ist der Computer auch immer in den Gesprächskontext involviert. Es gibt verschiedene Möglichkeiten, die Anwesenheit des Computers in der Situation einzu beziehen, und wie Raevaara et al. (ebd.: 56f.) thematisieren, ist die Hinwendung zum Computer eine typische Art und Weise, Serviceorientiertheit und Bereitschaft zum Helfen zu signalisieren. Da auf die Daten des Anrufers nur über den Computer zugegriffen werden kann, ist dieser Schritt unabdingbar, falls der Kunde bei seiner Angelegenheit tatsächlich auch bedient werden soll. Dieser Schritt bildet ebenfalls den Übergang vom bloßen Zuhören zur Verarbeitung des Anliegens (ebd.: 57). Der Computer nimmt natürlich nicht selbst an der Interaktion teil, wird aber zum Erhalt und zur Überprüfung der Daten des Anrufers herangezogen und ist als eine situationelle Ressource zu betrachten.<sup>31</sup> Ebenso kann die Anwesenheit des Computers im Notruf den Disponenten zuweilen ablenken und für Nebenstrukturen neben der aktuellen kommunikativen Aufgabe sorgen (vgl. Kapitel 5.3.2.1 und 5.3.2.2).

Mondada (2011) beobachtet Formulierungen zu Ortsangaben in Audio- und Videoaufnahmen von mehreren Notrufleitstellen. Die Untersuchung gelangt zu dem Ergebnis, dass der Zugriff auf weitere Software und das Internet unabdingbar ist, falls solche Ortsangaben verarbeitet werden sollen, bei denen ausreichende Ortskenntnisse

---

31 Hier gilt teilweise auch das Prinzip der lokalen Sensitivität von Unterhaltungen: Die Objekte und Ereignisse im unmittelbaren Wahrnehmungsfeld der Gesprächsteilnehmer sind als thematisches Potenzial zugelassen (Bergmann 1988: 303). Im Telefongespräch kann nicht davon ausgegangen werden, dass die physischen Umfeld der Interagierenden für den jeweils Anderen in gleicher Weise erschließbar sind. Trotzdem wird es dem Anrufer anhand seines Weltwissens klar sein, dass der Arbeitsplatz des Kundenberaters mit einem Computer ausgestattet ist, was für eine virtuell geteilte Umgebung sorgt.

seitens der Gesprächspartner fehlen. Dies wird besonders ausdrücklich im Kapitel 5.3.2 in dieser Arbeit besprochen.

Seitdem u. a. in Finnland und Schweden nur eine Person für den kompletten Prozess der Anrufannahme und Disposition zuständig ist, sind auch komplexere Computersysteme erforderlich, um dem verantwortlichen Mitarbeiter bei der Dispositionsentscheidung Hilfe zu leisten (Vaajala et al. 2013: 131). Ein markanter Faktor bei der Entstehung von Kommunikationsproblemen sei das Multi-Tasking des Disponenten: Viele computergestützte Prozesse erfordern eine gewisse Verarbeitungszeit, was die Aufmerksamkeit des Disponenten zeitweilig vom Anrufer weglenkt (ebd.: 147). Viele Anrufer sind sich über die PC-basierten Aufgaben des Disponenten nicht im Klaren, und aufgrund des Zeitdrucks können nur wenige Disponenten ihren Gesprächspartner darüber informieren (ebd.). Vaajala et al. fassen die Art der Zusammenarbeit des Disponenten und des Anrufers so zusammen, dass diese nur deshalb kooperieren, um miteinander wetteifern zu können (*collaborate to compete*): Es wird zusammengearbeitet, solange dies den Beteiligten bei der Realisierung der eigenen Ziele einen Nutzen bringt (ebd.: 151). Für den Disponenten ergeben sich eigentlich nur „motiviert Abweichungen vom Protokoll“ als Alternative, das Gespräch in die richtige bzw. institutionell vorgesehene Richtung zu lenken (vgl. ebd.: 152), was durch die Bestrebung der Zweckmäßigkeit der Quaestio-Nebenstrukturen im empirischen Teil dieser Dissertation gestützt wird. Die Arbeitsweisen der Disponenten erweisen sich als verhältnismäßig flexibel: So werden divergierende interaktionale Bedürfnisse ausgeglichen (ebd.: 152, 154).

### **2.3 Notrufe als institutionelle Interaktion: konversationsanalytische Aspekte**

Notrufe gehören zur technisch vermittelten *institutionellen* Kommunikation. Nachdem oben im Kapitel 2.2.1 der Stellenwert des Notrufs als Telefonkommunikation und als eigenständige institutionelle Praktik besprochen wurde, wenden wir uns hier der institutionellen Kommunikation zu. Dieses Kapitel schließt auch den Aspekt ein, dass es zugleich um die Kommunikation am Arbeitsplatz geht. Die Grenzziehung zwischen Alltag und Institutionalität ist eine traditionelle Frage in der Gesprächsforschung und Pragmalinguistik und wird mithilfe verschiedener Ansätze bearbeitet (siehe Meer 2011: 29–36). So ergeben sich bspw. die folgenden Merkmalpaare für alltägliche und institutionelle Konversationen: Der Alltag sei gekennzeichnet durch Gleichberechtigung und Partnerschaftlichkeit, alle haben gleiches Wissen zur Verfügung, und es bestehen die gleichen Möglichkeiten für alle (ebd.: 33). In institutionellen Zusammenhängen seien unter- und überlegene Interagierende präsent, und einige Personen seien bevorrechtigt; die Experten haben einen Wissensvorsprung und verfügen über Macht; dies könne sogar zum Machtmissbrauch führen (ebd.). Allerdings treffen diese Beschreibungen, insbesondere in Bezug auf die Schilderung der Alltagskonversation, eher auf idealisierte Situationen zu.

Drew & Heritage (1992: 21f.) machen darauf aufmerksam, dass es nicht immer sinnvoll ist, eine strikte Differenzierung zwischen institutioneller Kommunikation ei-

nerseits und alltäglicher Kommunikation andererseits vorzunehmen. Es können jedoch Gruppenmerkmale für verschiedene Gruppen institutioneller Interaktion festgehalten werden (ebd.). Trotz verschiedener Merkmallisten zur Unterscheidung der institutionellen und alltäglichen Praktiken (vgl. z. B. Fiehler et al. 2004) gilt hier festzuhalten, dass institutionelle Gespräche größtenteils aus der gleichen Vielfalt an kommunikativen Ressourcen zusammengesetzt sind wie alltägliche Konversationen (Heritage 2005: 107).

Notrufe bilden eine eigene strukturelle Klasse institutioneller Kommunikation, die sich durch ihre kurze Dauer und ihren engen Fokus auszeichnet und die somit zur zielorientierten institutionellen Kommunikation zählt (Cromdal 2013). Ein wichtiges Merkmal von Notrufen ist die Sichtweise des Disponenten, dass bereits in der *pre-beginning*-Phase jeder eingehende Anruf als virtueller Notfall behandelt wird (ebd., vgl. Kapitel 2.3.3).

Drew & Heritage (1992) nehmen in der Betrachtung der institutionellen Kommunikation eine konversationsanalytische Perspektive an. Die sprachliche Interaktion innerhalb eines bestimmten Kontextes wird oft auch *talk-in-interaction* genannt.<sup>32</sup> Unter institutioneller Interaktion werden aufgabengebundene Interaktionskontexte verstanden, in denen mindestens einer der Teilnehmer als Vertreter einer formalen Organisation agiert (ebd.: 3). Die Teilnehmer wollen durch einen sprachlichen Austausch gewisse Aufgaben erledigen: Die Laien streben durch die Interaktion diverse praktische Ziele an, und die institutionellen Gesprächspartner sollen wiederum gemeinsame Interaktion mit Laien betreiben, um deren Ziele zu erreichen (ebd.).

Im Kreise der Konversationsanalyse wurden bisher überwiegend die Anfangssequenzen von Notruftelefonaten untersucht (Cromdal 2013). Abschlussequenzen sind bisher eher minimal analysiert worden, höchstens bei Zimmerman (1984, 1992a) und Bergmann (1993) in Anlehnung an allgemeine Strukturvorstellungen von Notrufen, und bei Auhtola (2014b) als Widerspiegelung der subjektiven Situationsrolle des Anrufers, insoweit als Danksagungen am Ende des Gesprächs darauf schließen lassen.

Außerhalb der Konversationsanalyse wurde vor allem in der deutschsprachigen Literatur eine weitere Methode zur Analyse von Notruftelefonaten etabliert, und zwar die objektiv-hermeneutische Sequenzanalyse.<sup>33</sup> Ley (1995b, 1998, 2011, 2016) verwendet diesen Ansatz, der sich auf die objektive Hermeneutik von Oevermann (1986,

---

32 Die *talk-in-interaction* wird vorwiegend mittels der Konversationsanalyse erforscht. Psathas (1995: 1) fasst zusammen, dass die Konversationsanalyse als die zentrale Forschungsrichtung zur Analyse der alltäglichen Interaktion bekannt ist; dadurch sei es möglich, die Organisation sozialer Aktivitäten zu entdecken und deren Eigenschaften zu beschreiben und zu analysieren. Somit umfasst *talk-in-interaction* alltägliche und routinemäßige Aktivitäten sozialen Lebens, die in verschiedene Interaktionssituationen eingebettet werden (ebd.: 1f.). Die Konversationsanalyse ist wiederum die Analysemethode dieser Art von Interaktion, die davon ausgeht, dass soziale Handlungen für deren Produzenten bedeutungsvoll sind und dass sie eine innere Organisation aufweisen (ebd.: 2). Viele Aussagen über die institutionelle Kommunikation, die in diesem Kapitel zitiert werden, beziehen sich auf konversationsanalytische Publikationen.

33 Der Unterschied zwischen der Konversationsanalyse und der objektiven Hermeneutik besteht vor allem darin, dass die objektiv-hermeneutische Analyse den sogenannten Normalfall in den Vordergrund bringt und je nachdem, wie das Verhalten des Polizisten im Normalfall konstruiert sein sollte, das sprachliche Handeln und dessen Motive in einem einzelnen Fall bewertet (Ley 2011: 10). Der Normalfall im strukturellen Sinne heißt, dass bis zum Beweis des Gegenteils im Notruf davon auszugehen ist,



1993, 2000) stützt und der bei Ley (2010) anhand von authentischen Notrufdaten ausführlich dokumentiert wird. Laut Ley besteht der Kern des polizeilichen Handelns darin, *routiniert Krisen*<sup>34</sup> zu bewältigen (1998: 65). Hier geht es um die Routinemäßigkeit für den Polizisten: Die Reaktion auf eine Krise seitens der Polizei soll routiniert erfolgen, denn eine ebenfalls krisenhafte Reaktion wäre kontraproduktiv (ebd.). Ein Normalfall der Notruf tätigung und -annahme wird objektiv-hermeneutisch so konstruiert, dass sich der Polizist an der Notrufleitung auf jedes Telefonat als Krise einstellt, die ohne unverzügliche polizeiliche Beteiligung nicht bewältigt werden kann (ebd.). Auch wenn der Polizeibeamte wiederholt erlebt hätte, dass die Notrufleitung immer wieder missbraucht wird, muss er sich bei jedem Telefonat trotzdem auf einen Krisenfall einstellen, weil sonst die Gefahr droht, dass der Leitstellenmitarbeiter der Institution des Notrufs nicht gerecht wird (ebd.: 65f.). Zusammengefasst lautet der Leitgedanke bei Ley, dass ein Krisenfall des Anrufers einen Normalfall für den Polizeibeamten darstellt. Bei Ley (ebd.: 67f.) wird ein Beispielfall präsentiert, in dem der Anrufer mehrmals eine krisenbezogene Beschreibung dessen abgibt, dass ein Verkehrsunfall passiert ist, aber statt sich ein Bild über den Verkehrsunfall zu verschaffen, arbeitet der Disponent dabei nur sein Protokoll ab, indem er den Namen und die Hausanschrift des Anrufers wissen will, was für die Krisenbewältigung kontraproduktiv ist und nur dem Ausfüllen des Protokollformulars dient (ebd.: 69–71). Ley nennt dieses Phänomen *bürokratische Prozedur* (ebd.: 71) und bringt zum Ausdruck, dass unmotivierte, nur aus der institutionellen Praxis stammende Fragesequenzen auch unnötig viel Zeit in Anspruch nehmen. Die zu intensive Konzentration der Interagierenden auf kleinere Themenkomplexe eines Ereignisses, wie z. B. auf die Identität des Anrufers oder auf dessen Beteiligungsrolle sowie auf den Ort, kann tatsächlich dazu führen, dass der eigentliche Überblick über eine dringende Notsituation in den Hintergrund gedrängt wird (Garcia 2015).

Bei Notrufgesprächen geht es um telefonisch vollzogene institutionelle Kommunikation, in der der Disponent als Vertreter einer öffentlichen Institution die Rolle der professionellen Gesprächspartei übernimmt. Einige Disponenten engagieren sich in der Notrufabfrage auch durch ihre private Persönlichkeit, aber in einem optimalisierten Notrufgespräch agieren die Teilnehmer vorwiegend nicht in den Rollen, die sie als Privatperson in einem alltäglichen Dialog übernehmen würden. Bei Whalen & Zimmerman (1987: 177) wird beispielhaft dargestellt, wie sich der Gesprächsverlauf im Notruf leicht abändert, als sich die Gesprächspartner zufälligerweise an der Stimme erkennen. Statt einer offiziellen Notrufabfrage treten dann persönliche Begrüßungssequenzen auf. Die Bemühungen, auch die Beziehungsseite der Interaktion zu berücksichtigen,

---

dass das zu meldende Ereignis ohne polizeiliche Beteiligung sonst nicht bewältigt werden kann (ebd.: 11). Daher erfolgt eine objektiv-hermeneutische Sequenzanalyse so, dass das Modell des Normalfalls in jedem zu analysierenden Gespräch getestet wird; durch Vergleiche mit dem Normalfall kann ermittelt werden, welche einzelnen Interaktionszüge hinsichtlich des Normalfalls sehr unangemessen sind (ebd.), und somit können Schwachstellen in der Kommunikation zwischen dem Anrufer und der Leitstelle kenntlich gemacht werden.

34 Kursivschrift von mir.

sichtigen (siehe Schulz von Thun 2010), sind demnach in unpersönlichen institutionellen Zusammenhängen geringer, aber der frühere Bekanntheitsgrad der Interaktionspartner ändert dies. In Ausnahmefällen kann die Institutionalität somit vielmehr durch die gemeinsam zu erledigende Aufgabe als durch die Rollenverteilung der Teilnehmer definiert werden.<sup>35</sup>

In Anlehnung an Levinson (1992) führen Drew & Heritage (1992: 22) aus, dass die folgenden Eigenschaften auf institutionelle Interaktion im Großen und Ganzen zutreffen:

Erstens beinhaltet institutionelle Interaktion seitens mindestens eines Teilnehmers ein Kernziel, eine Aufgabe oder eine Identität (oder mehrere hiervon), die konventionell mit der jeweiligen Institution assoziiert werden (ebd.). Die Aufgabenorientiertheit gehört somit zum Herzstück der institutionellen Kommunikation. Zweitens kann institutionelle Interaktion oft spezifische Einschränkungen in Hinsicht auf die Beiträge aufweisen, die als zulässig empfunden werden;<sup>36</sup> dieser Gedanke von Drew & Heritage (ebd.) steht im Einklang mit Levinsons (1992: 69) Vorschlag zu den Einschränkungen, die die von ihm entworfenen *activity types*<sup>37</sup> aufweisen können. Drittens weisen Drew & Heritage (1992: 22) noch darauf hin, dass in institutioneller Interaktion verschiedene Inferenzen und Implikaturen vorhanden sein können, die gegenüber der alltäglichen Interaktion gerade für institutionelle Zusammenhänge kennzeichnend sind (ebd.: 24).

Die Teilnehmer eines Notrufs kooperieren durch die ganze Interaktion hindurch nach einem vorhersagbaren Schema (Drew & Heritage 1992: 22f.). Drew & Heritage (ebd.) merken jedoch an, dass sogar in solchen institutionellen Begegnungen, in denen die Teilnehmer die gleiche Auffassung über die anzustrebenden Ziele teilen, der Vollzug dieser Ziele dennoch variieren kann. Außerdem sind die Zielstellungen der Experten durch professionelle und institutionelle Beschränkungen vorformuliert; die der Laien sind wiederum teilweise sehr vage und schwer verständlich (ebd.). Das bedeutet, dass nicht einmal in einem sehr streng definierten und zielorientierten Notruf davon ausgegangen werden kann, dass die beiden Teilnehmer die mutmaßlichen Zielstellungen tatsächlich in ähnlicher Weise konzipieren und vollziehen.

---

35 Dies gilt als ein Grund dafür, Notruftelefonate anhand der Quaestio-Theorie zu analysieren, die ebenfalls die Aufgabenorientiertheit des Interaktionsgeschehens betont. Hierzu folgt mehr in den nächsten Kapiteln.

36 Zu diesen Einschränkungen könnte u. a. gehören, dass die Interviewten in einem Nachrichteninterview dem Redakteur keine Interviewfragen stellen, Ärzte ihren Patienten keine Auskünfte über ihre eigenen Krankheiten und Beschwerden geben und Anrufer bei der Notrufzentrale keine Eheberatung erhalten können bzw. dürfen (vgl. Heritage 2005: 107).

37 Levinson (1992) beschäftigt sich mit *activity types*, die verschiedene Arten von kulturell anerkannten Aktivitäten umfassen. Seine Definition ergibt verschiedene Klassen von Aktivitäten, deren Grenzen allerdings sehr verschwommen sind. Diese Aktivitätstypen ähneln den kommunikativen Praktiken von Fiehler et al. (2004), sind aber viel allgemeiner und enthalten kein deutliches Merkmalbündel zur Unterscheidung zwischen den einzelnen Klassenvertretern. Levinson meint nur, der Wechsel der Adressierungsform und die Integrität der sprachlichen Interaktion eines Geschehens könnten dabei hilfreich sein, zwischen einzelnen Aktivitäten zu unterscheiden, aber ein fertiges Kriterienraster wird hier nicht bereitgestellt (vgl. Levinson 1992: 69f.).

Drew & Heritage (1992: 29–53) stellen verschiedene Forschungsdimensionen institutioneller Interaktion vor, anhand derer in den folgenden Kapiteln aufgezeigt wird, welche Eigenschaften von Notrufen sie zum Gegenstand der Erforschung institutioneller Interaktion machen. Diese Dimensionen sind die Lexikwahl (*lexical choice*), das Turn-Design, die sequentielle Organisation, die allgemeine strukturelle Organisation, die soziale Epistemologie sowie die sozialen Beziehungen. Das Wissen um die Manifestation dieser Dimensionen im Notruf ist eine wesentliche Voraussetzung für die konkrete Analyse von Notrufgesprächen.

### 2.3.1 Lexikwahl

Durch die Wahl von Ausdrücken und Wörtern können die Gesprächsteilnehmer in signifikanter Weise zu verstehen geben, wie sie sich zum jeweiligen Kontext verhalten (Drew & Heritage 1992: 29). Hierzu zählt nicht nur die Fachsprache des Experten; auch die Wahl zwischen mehreren deskriptiven Begriffen ist immer kontextgebunden (Drew & Heritage: ebd.), wobei die Gesprächsteilnehmer von Kontext zu Kontext neu abwägen müssen, welchen Ausdruck sie verwenden dürfen.

Hierbei können u. a. Personalpronomina und deren Gebrauch betrachtet werden. Wie Drew & Heritage (ebd.: 30) anhand eines Beispiels von Whalen et al. (1988: 433) thematisieren, kommt dies auch in Notruftelefonaten zum Vorschein. So verwenden bspw. sowohl der Experte als auch der Anrufer, falls letzterer ebenfalls eine Organisation vertritt (der Anrufer kann z. B. Ladenbesitzer sein), das Pronomen der ersten Person Plural oft als Medium der Referenz auf sich selbst. Auf diese Weise betonen die Interagierenden ihre institutionellen Identitäten mehr als die persönlichen Identitäten (ebd.). Die erste Person Singular ist im Sprachgebrauch der Disponenten allerdings nicht ausgeschlossen, wenn sie von sich selbst und den Handlungen reden, die sie nur persönlich ausführen können. Beispiel (7) thematisiert, wie der Disponent im Umgang mit der Anruferin die Form der ersten Person im Singular wählt, als er sich auf seine unmittelbaren, sofortigen Handlungen und Überlegungen bezieht.

#### (7) Wiesenstadt\_3\_46: verlängerung

```
025   DIS   moment das muss ich kurz noch mal auf der karte eingeben
026           (2.0)
027   DIS   die straße hat nämlich glaube ich gar keinen namen
028           kleine feldstraße ist das die verlängerung <EA>
```

In der Zeile 25 referiert der Disponent auf sich selbst, als er seine folgenden Handlungen ankündigt: Er sucht die genaue Örtlichkeit des gemeldeten Unfalls am PC. Das Personalpronomen im Singular in der Zeile 27 bezieht sich wiederum darauf, dass der Disponent den Wahrheitsgehalt seines Gesprächsbeitrags mit einer gewissen Unsicherheit betrachtet. Im Beispiel (8) kommt wiederum zum Vorschein, dass das Pronomen im Plural von der Disponentin als Referenz auf die Organisation verwendet wird.

#### (8) Schlösserstadt\_1\_39: wir kümmern uns

```
039   DIS   wir kümmern uns drum ja
```

In der Tat wird die Disponentin sich selbst nicht mehr um die Behebung der gemeldeten Ruhestörung kümmern; sie wird nur die während der Notrufabfrage erhobenen Daten an die zuständigen Beamten im Streifenwagen weiterleiten. Wahrscheinlich weiß sie zum Zeitpunkt dieses Einsatzversprechens (vgl. Bergmann 1993: 295) auch nicht, welche Kollegen sie losschickt. Die polizeiliche Hilfe scheint nur einfacher zugänglich zu sein, da durch die Pluralform nicht nur eine einzelne Person, sondern scheinbar eine größere Organisation hinter dem Einsatzversprechen steht.

### 2.3.2 Turn-Design und sequentielle Organisation

In Bezug auf das Turn-Design werden bei Drew & Heritage (1992: 32) zwei Dimensionen unterschieden, die auch in Notruftelonen beobachtbar sind: Erstens soll die Auswahl einer Handlung, die in einem Turn<sup>38</sup> vollzogen wird, dargestellt werden, und zweitens gehören hierzu die Einzelheiten über die verbale Konstruktion eines Turns.

Indem Drew & Heritage behaupten, eine wesentliche Eigenschaft des Turn-Designs stecke darin, eine angemessene Handlung für jeden Turn auszumachen (ebd.: 33), bringen sie auch zum Ausdruck, dass Gespräche und vor allem Redezüge der Gesprächspartner immer auch eine Handlung bzw. eine Stellungnahme zum aktuellen Gespräch beinhalten. Im Notruf ist es erwartbar, dass sich die Handlungen der Gesprächspartner von Telefonat zu Telefonat sehr ähneln, vorausgesetzt, dass die zu betrachtenden Telefonate auf einem *adjacency pair*<sup>39</sup> beruhen, und zwar auf der Vorerwartung, dass jeder Anrufer ein Hilfeersuchen äußert, auf die vom Disponenten eine Reaktion erwartet wird (vgl. Zimmerman 1992a, Bergmann 1993: 298–300, Heritage & Clayman 2010: 58). Dieses *adjacency pair* verleiht vielen Notruftelonen einen recht strengen Rahmen, der die nächsten Inhalts- und Handlungsschritte bestimmt. Wenn in voneinander unabhängigen Notruftelonen in mehreren Kultur- und Sprachgebieten gleichartige Muster zum Turn-Design entdeckt werden, sind diese

---

38 *Turn* und *Sequenz* sind Kernkonzepte der *talk-in-interaktion* (Ford et al. 2002: 4). *Turn-Taking-Systeme* (bzw. der Sprecherwechsel) sollen nach Sacks et al. (1974) dazu eingesetzt werden, dass nur eine Partei auf einmal redet und dass sich die Teilnehmer in der Sprecherrolle abwechseln. Sacks et al. (ebd.) nennen die Bestandteile eines Turns bzw. Redezuges *unit-types*, die einzelne Wörter, Formeln, Sätze oder Satzgefüge sein können. Ein Turn bildet somit den Redezug einer einzelnen Person von der Übernahme der Sprecherrolle bis zur Übergabe der Sprecherrolle an den nächsten Sprecher. Dies geschieht allerdings nicht immer ganz geradlinig, sondern Überlappungen und unvorhergesehene, rücksichtslose Übernahmen des Rederechts können sehr wohl als Unterbrechungen des Redebeitrags des anderen stattfinden. Mehrere Modelle zum Wechsel des Rederechts werden bei Sacks et al. (1974) präsentiert.

39 Der Begriff *adjacency pair* wurde ursprünglich bei Schegloff & Sacks (1973) eingeführt und wird auf Deutsch als *Paarigkeit* bezeichnet (vgl. Schwitalla 1979). Laut Schegloff & Sacks (1973: 74) besteht ein *adjacency pair* aus zwei aufeinanderfolgenden Sequenzen, die von verschiedenen Gesprächsteilnehmern produziert werden und die miteinander zusammenhängen (z. B. Frage–Antwort, Begrüßung–Begrüßung, Angebot–Annahme/Ablehnung). Im Notruf handelt es sich allerdings um kein klassisches *adjacency pair*, dessen Bestandteile direkt aufeinanderfolgend geäußert werden, sondern die erste Bitte um Hilfe (oder schon die Tötigung des Notrufs, vgl. Drew & Heritage 1992) seitens des Anrufers löst eine Reaktion (Anerkennung bzw. Ablehnung der Bitte) seitens des Disponenten aus; zwischen diesen Bestandteilen befinden sich aber oft weitere Beiträge, in denen die Bitte legitimiert und die Umstände des Geschehenen spezifiziert werden sollen (vgl. Zimmerman 1998).

vermutlich dadurch bedingt, dass sich die Handlungsebene auf das gleiche *adjacency pair* stützt (vgl. Kapitel 2.3.3 und 2.3.4). Zum Vollzug einer Handlung können prinzipiell mehrere Ausdrucksweisen zur Verfügung stehen (Drew & Heritage 1992: 34), aber in institutionellen Gesprächssorten, die seitens des Experten täglich mehrmals hintereinander abgearbeitet werden, können gewisse Ausdrucksweisen zur Routine werden, so dass ein ähnlicher Beitrag des Laien immer eine ähnliche Reaktion erfährt (vgl. 2.2.1).

Die sogenannte Distributionsregel von Schegloff (1968: 1075f.) besagt für Telefongespräche, dass der Angerufene zuerst sprechen darf (ebd.: 1076). In polizeilichen Telefonaten kann Schegloff die Distributionsregel in den meisten Fällen nachweisen: Der Polizeibeamte spricht zuerst, falls er angerufen wird, und der Laie produziert ebenfalls einen ersten Redezug, falls er von der Polizei angerufen wird (ebd.: 1079). Die Distributionsregel wird auch nicht immer eingehalten, denn z. B. simultanes Sprechen verletzt diese Regel (vgl. ebd.). Nichtsdestotrotz handelt es sich hier um einen Mechanismus, der die Turn-Taking-Organisation auch im Notruf in Gang bringt, und zwar zumeist zugunsten des Disponenten, der als Adressat zuerst spricht.

Die Turn-Taking-Systeme institutioneller Interaktion nehmen oft eine Frage-Antwort-Form an (Drew & Heritage 1992: 39; Sacks 1995: 380f.), was auch auf Notruftelefonate zutrifft. Dies sagt auch viel über die Verteilung der Gesprächsrollen aus. Im Notruf stellt der Disponent dem Anrufer Fragen, da er dies durch seine Expertenrolle darf: Er muss zu Informationen über den jeweiligen Notfall gelangen, um die Disposition der Einsatzkräfte bewältigen zu können. Im Notruf ist der Anrufer letztendlich der Fallexperte, denn er verfügt meistens über das erforderliche Wissen über den jeweiligen Vorfall, und der Disponent erfragt als standardisiertes Arbeitsmanöver Teile dieses Wissens, um dadurch das Hilfeersuchen des Anrufers bearbeiten zu können. Dass auch der Anrufer in gewissen Fällen dem Disponenten Fragen stellen kann, kommt in meinem Korpus insbesondere bei Nachfragen nach den Details des Einsatzes vor (vgl. Kapitel 5.3.6.4 und 5.3.6.5). Laut Curl & Drew (2008) sind Fragen seitens des Anrufers zumindest beim Hilfeersuchen zu Beginn des Telefonats nicht selten (vgl. auch 2.4.3).

Nach Heritage (2005: 116) ist die dominanteste Form eines Turn-Taking-Systems, dass sich einer der Gesprächspartner (normalerweise der Laie) nur auf die Beantwortung von Fragen beschränkt. Dabei wird das Rederecht des Laien reduziert (er ist nur Adressat von Fragen), und die Art der Beiträge, die diese Personen produzieren dürfen, wird ebenso vom Fragensteller koordiniert (sie dürfen nur die ihnen gestellten Fragen beantworten). Dies hat einiges gemeinsam mit der Gesprächsführung im Notruf, denn einige Anrufer lassen sich vom Disponenten ohne Weiteres durch das Gespräch hindurch lenken, ohne dass sie die nötigen Informationen von selbst preisgeben und das Rederecht beanspruchen. Dies ist u. a. auch daran zu erkennen, dass nur wenige Anrufer reden, während der Disponent die abgefragten Informationen in den PC eingibt. Es scheint so, dass viele Anrufer die Vorerwartung verinnerlicht haben, dass sie am besten nur dann zu sprechen haben, wenn ihnen das Rederecht explizit zugewilligt wird.

Die Beispiele (9) und (10) entstammen demselben Gespräch zwischen einem Disponenten und einer Anruferin, die sich als Zeuge eines Autounfalls meldet. Die Anruferin teilt zwar zu Beginn des Telefonats einen beachtlichen Anteil der benötigten Angaben von sich aus mit, aber sie adaptiert im Verlaufe des Gesprächs eine eher beschränkte Turn-Taking-Organisation. Die Reduktion der Anruferin zu einem bloßen Fragenbeantworter (Heritage 2005: 116), der kaum noch das Rederecht beansprucht, plädiert für eine besonders strenge Realisierung der Turn-Taking-Organisation in diesem Notruf.

(9) Wiesenstadt\_1\_9: links runter

027 DIS **okay und=hm die person ist jetzt aber noch an seinem**  
 028 **fahrzeug ja**  
 029 ANR ja der ist noch an seinem fahrzeug  
 030 **(14.0)**  
 031 DIS **so wenn=eh wenn ich jetzt [eh=öh das ist dann (-) von**  
 032 ANR [ja  
 033 DIS **ihnen aus gesehen links runter oder rechts runter=**  
 034 ANR =öhmm: links runter

Die Interaktion zwischen den beiden Sprechern nimmt sowohl im obigen Beispiel als auch in beachtlichen Teilen des Restgesprächs die Form an, dass der Disponent Vermutungen mit einem Frageinhalt äußert, die von der Anruferin bestätigt werden sollen; es handelt sich um subjekteingeleitete Fragen mit der Satzgliedfolge eines Deklarativsatzes. Die Anruferin meldet sich nur dann zu Wort, wenn sie dazu aufgefordert wird. Dies geschieht, indem ihr die ersten Glieder eines *adjacency pairs* (Zeilen 27–28, 31 und 33) mit einem Reaktionserfordernis unterbreitet werden. In der Zwischenzeit bleibt sie stumm; es entsteht somit eine beachtliche Gesprächspause (Zeile 30), während der die beiden Gesprächsteilnehmer schweigen.

Wären die Fragen des Disponenten im Beispiel (9) nicht so einfach zu beantworten gewesen, hätte die Anruferin sie vermutlich mit der nächstbesten Alternative beantwortet, wie im Beispiel (10) in den Zeilen 43 sowie 47–48.

(10) Wiesenstadt\_1\_9: ausgestiegen

042 DIS **(ah) bei der stephanskirche**  
 043 ANR genau da steht er fast  
 044 DIS **okay**  
 045 **(9.0)** ((tippen auf der tastatur))  
 046 DIS **ist der denn jetzt schon ausgestiegen**  
 047 ANR ja der stand eben mitten auf der straße: aber jetzt sehe  
 048 ich im moment keinen mehr  
 049 **(3.0)**  
 050 DIS **und der unfall ist aber auf der straße neue**  
 051 **brückenstraße passiert ja**  
 052 ANR ja das ist die straße ja das ist neue brückenstraße die  
 053 straße (genau)

Auch hier ist zu beobachten, dass die Anruferin nur dann einen Turn übernimmt, wenn ihr durch die Frage-Antwort-Organisation von *adjacency pairs* signalisiert wird, dass

eine Rückmeldung von ihr erwartet wird. Der Projektmarker *okay* in der Zeile 44 beendet nach der Terminologie von Bangerter et al. (2004)<sup>40</sup> das kommunikative Teilprojekt über den jetzigen Standort der gesuchten Person; die Anruferin scheint dieses Signal auch so zu verstehen, dass die Ermittlung des Standortes der Person nun beendet ist bzw. zumindest der schriftlichen Bearbeitung des Disponenten überlassen wird (vgl. Tippgeräusche in der Zeile 45). Für die Analyse sind auch in diesem Abschnitt die Gesprächspausen wichtig: Die Zeilen 45 sowie 49 beinhalten jeweils eine deutliche Pause, nach der ein neues kommunikatives Teilprojekt eröffnet wird. Diese Projekteröffnungen werden stets vom Disponenten initiiert. Auch dieses Beispiel lässt somit das Muster erkennen, dass die Anruferin zumindest während der Notrufabfrage die Sprecherrolle nicht eigenständig beansprucht.

Im Beispiel (11) wird ein entgegengesetzter Fall veranschaulicht: Der betreffende Disponent hält die Anruferin stets auf dem Laufenden und vermittelt ihr Details aus der aktuellen Bearbeitung des Falles; somit kann die Anruferin die Bearbeitung der Ortsangabe fast in Echtzeit verfolgen. Der Disponent gibt ihr außerdem zu verstehen, ab wann er keine neuen Informationen aufnehmen kann (vgl. Zeile 27). Die Anruferin kommentiert aktiv die Suchaktionen des Disponenten, der mit seinen Fragen und frageähnlichen Annahmen sicherstellt, dass die Interaktion nicht zum Versiegen kommt.

(11) Wiesenstadt\_3\_46: auf der karte eingeben

012 DIS **ah ja ich muss kurz noch auf der karte gucken wo genthin**  
 013 **ist da unten ist es so: und dann sind sie von da**  
 014 **hochgefahren diese=eh (--) hat diese straße überhaupt**  
 015 **einen namen (--) die die so scharf nach links und dann**  
 016 **nach rechts einen knick macht**  
 017 ANR ja genau [(-) mit so zwei blöden kurven drinne  
 018 DIS [(nehme ich mal an) okay und  
 019 dann kommt man ja irgendwann zum (-) stendaler berg (--)  
 020 (wie wie stehen sie)  
 021 ANR ja (--) [genau  
 022 DIS [da noch davor oder dahinter  
 023 [(wahrscheinlich sind sie)  
 024 ANR [nee vorm stendaler berg  
 025 DIS ja da ist ja dann noch der wald <EA>  
 026 ANR genau  
 027 DIS **moment das muss ich kurz noch mal auf der karte eingeben**  
 028 **(2.0)**  
 029 DIS die straße hat nämlich glaube ich gar keinen namen  
 030 kleine feldstraße ist das die verlängerung <EA>  
 031 **(3.0)**  
 032 DIS **na**  
 033 **(4.0)**  
 034 DIS **gut** was haben sie für ein fahrzeug  
 035 ANR ähm toyota corolla

---

40 In der Originalschrift von Bangerter et al. (2004) geht es zwar um englischsprachige Partikeln, aber diesem in der deutschen Sprache verwendeten *okay* kann an dieser Stelle die gleiche Funktion zugewiesen werden wie projektabschließenden *okays* im Englischen.

Bis zur Zeile 26 erfolgt die Form des Turn-Takings hier überwiegend nach dem Muster, dass der Disponent erfragt oder errät, wo sich die Anruferin befinden könnte. Die Anruferin wird so zu weiteren Sprechhandlungen animiert. In der Zeile 26 wird signalisiert, dass die Suche nach der Örtlichkeit in Zusammenarbeit mit der Anruferin vollzogen werden konnte, wobei das Eintragen der Daten in den Zeilen 27 bis 33 nur als Einzelleistung des Disponenten erfolgt. Bemerkenswert ist, dass die Anruferin sich hierbei nicht zum Gespräch eingeladen fühlt, und sie übernimmt das Rederecht erst nach der Zeile 34: Ihr wird angeboten, das *adjacency pair* Frage–Antwort durch eine gängige Antwort zu vervollständigen. Dieses Beispiel veranschaulicht das Phänomen, wie die Autorität des Disponenten die Gesprächsentscheidungen der Anruferin beeinflusst. Sobald sich die Anruferin angesprochen fühlt, schlüpft sie in die Rolle des Fragenbeantworters: In der Zeile 17 möglicherweise unaufgefordert, in der Zeile 35 wiederum durch eine Frage aufgefordert.

Nach Heritage (2005: 117) sollen Turn-Taking-Systeme voneinander unterschieden werden, die einerseits obligat durch längere Frage-Antwort-Ketten zustande kommen und die andererseits nur fakultativ eine Frage-Antwort-Organisation beinhalten. Zu der erstgenannten Kategorie gehörten beispielsweise Notruftelefonate, während Nachrichteninterviews sowie Gerichtsverhandlungen nicht auf einer Frage-Antwort-Auslegung basieren müssen (ebd.). Hier gilt zu beachten, dass in Hinsicht auf Notruftelefonate explizit die interrogative Serie, der Kernteil des Telefonats (siehe Kapitel 2.3.3), als Realisation der Frage-Antwort-Auslegung erwähnt wird (siehe Heritage 2005: 117). Allerdings ist es anhand unseres Korpus möglich, dass Frage-Antwort-Sequenzen auch außerhalb der interrogativen Serie vorkommen; dies ist typisch für Fälle, in denen sich die Anrufer beim Gesprächsabschluss z. B. nach dem zeitlichen Rahmen des Einsatzes erkundigen (vgl. 5.3.6). Dies wird im Beispiel (12) veranschaulicht.

(12) Wiesenstadt\_2\_39: die klingeln da

```

036  DIS   (schon mal)=so: der schaden war (-) am zaun ja
037  ANR   ja=a
038  DIS   ((tippen an der tastatur)) (schaden (--)) am (--)) zaun)
039      alles klar ich schicke die kollegen da mal hin und sie
040      machen sich bemerkbar b: beziehungsweise die klingeln da
041      bei ihnen (wenn sie nicht finden) ne
042  ANR   öh wie lange dauert das
043  DIS   (      ) (--)) obwo:hl (--)) s=sieht gut aus sieht aus als
044      ob ein auto frei ist

```

Ab der Zeile 38 initiiert der Disponent die erste offizielle Endsequenz, indem er die Art der Schädigung zusammenfasst und den Anrufer auf den Einsatz vorbereitet. Somit ist die interrogative Serie für den Disponenten beendet. Vom Anrufer wird am ehesten eine Bestätigung und Annahme des Hilfsangebots erwartet; statt dessen erkundigt er sich danach, wann die Einsatzkräfte eintreffen. Somit eröffnet er eine neue Frage-Antwort-Sequenz, anstatt die Einleitung des Gesprächsabschlusses anzunehmen. Dieses Beispiel erläutert das Phänomen, dass auch Anrufer im Notruftelefonat Fragen stellen können. Zur Formulierung von Fragesequenzen im Notruf siehe 2.4.3.



### 2.3.3 Allgemeine strukturelle Organisation

Was das Turn-Design auf der Ebene eines Redezeuges präsentiert, das will die strukturelle Organisation auf der Ebene des Gesamtgesprächs darstellen – jedoch nicht nur so, dass Handlungen und sprachliche Äußerungen in einem einzelnen Gespräch untersucht werden, sondern es werden wiederkehrende Muster der Gesprächsgestaltung über einzelne Gespräche hinaus analysiert.

Institutionelle Gespräche nehmen eine spezifische Struktur der Äußerungen an, während dies für alltägliche Konversationen in der Regel nicht gilt (Drew & Heritage 1992: 43). Die Aufgabenzentriertheit ist bei vielen institutionellen Praktiken ein Grund dafür, warum die Interaktion durch eine vorbestimmte Schablone verwirklicht wird: Die Gedanken der Teilnehmer kreisen um eine zentrale Aufgabe, und es haben sich standardisierte Methoden herausgebildet, um diese Aufgabe zu erledigen. Drew & Heritage (ebd.) betonen auch, dass der Notruf besonders deutlich den Einfluss vorgegebener struktureller Organisation aufweise, da die Gesprächsteilnehmer mit geringstmöglichem Aufwand die gemeinsame kommunikative Aufgabe zu erledigen beabsichtigten. Konträr dazu verhalten sich aber die Ergebnisse der vorliegenden Arbeit: Es bleiben in der Tat auch Freiräume für solche Gesprächsmuster übrig, die nicht direkt das Erreichen des kommunikativen Ziels fördern. Dennoch ist in einem größeren Notrufkorpus oft eine Konformität der Gesprächsgestaltung zu erkennen, die wiederum einen Ausgangspunkt für die Darstellung der davon möglicherweise abweichenden Sequenzen bietet.

Drew & Heritage (1992: 43) gehen in Anlehnung an Zimmerman (1992) davon aus, dass die strukturelle Organisation von Notrufen so konform ist, weil die Beiträge nach lokal verwalteten Routinen produziert werden. Die während eines Notrufgesprächs produzierte Gestalt soll nicht als mechanische Reproduktion einer idealtypischen Struktur betrachtet werden; außerdem ergibt sich die oft wiederkehrende Form nicht durch die Verfolgung von Scripts oder Protokollen (Zimmerman 1992a: 460). Bei Notrufen sind über Personen-, Leitstellen-, Landes- und Kulturgrenzen hinaus ähnliche Strukturmuster zu verzeichnen (vgl. Zimmerman 1984, 1992a; Bergmann 1993). Die vorherige Erfahrung von Anrufern mit anderen institutionellen Praktiken bewirkt, dass viele Anrufer Erwartungen in Bezug auf den Verlauf von Notrufen haben (K. Tracy 1997) und diese durch das Turn-Design zur Geltung zu bringen versuchen.<sup>41</sup> Eglin & Wideman (1986: 355) bestätigen das Vorkommen einer interaktionalen Organisation des telefonischen Polizeigesprächs, das bereits bei Sharrock & Turner (1978) und Zimmerman (1984) nachgewiesen wurde. Die beiden Parteien sind daran orientiert, das Gespräch als ein Set von Aufgaben zu betrachten, in denen die fragliche Dienstleistung ersucht und geboten wird (Eglin & Wideman 1986: 355).

---

41 Manche Anrufer können Vorabinformationen über die Arbeitsweise der Polizei über verschiedene Spielfilme und Fernsehserien erwerben. Inszenierte Serien können den Leitstellenalltag nicht wahrheitsgemäß darstellen, und es ist fragwürdig, ob sich die meisten Anrufer in Stresssituationen an den Verlauf von Rettungseinsätzen erinnern können, insoweit als diese Thematik im Fernsehen angesprochen wird (vgl. Parket et al. 1995: 65; Imbens-Bailey & McCabe 2000: 278; Whalen & Zimmerman 1998).

Nach Zimmerman (1984, 1992a) gehören die folgenden Schritte zur Struktur eines Notrufs: Gesprächseröffnung, Hilfeersuchen, Informationslieferung, Einsatzversprechen und Gesprächsbeendigung. Die Abfolge muss nicht so modellhaft erfolgen, sondern die Teilnehmer können auch andere Struktureinheiten mit einbauen (Zimmerman 1992a: 461). Zu Gesprächseröffnungen im Notruf liegt mit Zimmerman (1992b) eine eigenständige Untersuchung vor. Notruftelefonate nehmen ihre endgültige Form dadurch an, dass die Teilnehmer Gesprächselemente aus dem Repertoire alltäglicher Konversationen so modifizieren, dass die Eigenarten des jeweiligen Kommunikationsmodus im Auge behalten werden (ebd.: 462). Zu Handlungen in Telefonaten außerhalb des Notrufkontextes siehe z. B. Berens (1981).

Tabelle 1. Strukturmodell des Notrufs laut Zimmerman (1984; 1992a).

Zimmerman (1984: 214)	Zimmerman (1992a: 419)
	Pre-beginning
Opening/Identification	Opening/identification/acknowledgement
Complaint/Request	Request
Interrogative Series <sup>42</sup>	Interrogative Series
Remedy/Response	Response
Closing	Closing

Gleichartige Verlaufsmuster wie im Notruf kommen laut Zimmerman (1984: 215f.) z. B. bei einem Servicetelefon einer Fluggesellschaft und bei einem Rettungsdienst für Tiere vor.<sup>43</sup>

Sonst ähneln sich die beiden obigen Darstellungen in der Tabelle 1 stark, aber in der späteren Version von Zimmerman (1992a) ist eine deutlichere hierarchische Binnenstruktur zu erkennen. Dabei wird klar, dass die Phasen eines Notrufs nicht nur

42 Bei Sharrock & Turner (1978: 175) wird eine vergleichbare Interrogation *police-initiated fact-seeking sequence* genannt. Wie Zimmerman (1984, 1992a) und Sharrock & Turner (1978) konstatieren, erscheint die interrogative Serie zeitlich vor der polizeilichen Erwiderung auf die Anfrage des Anrufers. Vor der Anerkennung bzw. Ablehnung der Anfrage müssen auch die Authentizität und die Relevanz der Anfrage überprüft werden (Heritage & Clayman 2010), was vom Anrufer nicht unbedingt bewusst wahrgenommen wird (Zimmerman 1984: 220). Die meisten Fragen, die während der interrogativen Serie gestellt werden, betreffen die jeweilige Anfrage direkt, um so zu definieren, ob die gewünschte Hilfe gewährleistet werden kann (Heritage & Clayman 2010: 58). So werden Informationen über das Problem an sich, über die Ortsangabe und bei Bedarf weitere Details wie die Identität des Anrufers, seine Beteiligung und seine Motive für die Annahme der Echtheit des Problems erfragt (ebd.). Auch die innere Struktur eines Polizeiverhörs umfasst einen wichtigen Interrogationsteil; der Zweck des Polizeiverhörs ist es, einen schriftlichen Bericht über das Anliegen zu verfassen, und durch die Interrogation sollen so die relevanten Aspekte über die besprochenen kriminellen Handlungen und deren Hintergründe erhoben werden (Linell & Jönsson 1991: 79).

43 Der Verlauf eines Helpline-Telefonats, der bei Firth et al. (2005: 1) präsentiert wird (Problembeschreibung durch den Anrufer, Besprechung des Problems, Hilfe oder Beratung durch den Experten, Abschluss des Telefonats), gleicht der Verlaufsstruktur eines Notrufgesprächs nach den Angaben von Zimmerman (1984, 1992a) und Bergmann (1993).

sequentielle, aufeinander folgende bloße Strukturblöcke sind, sondern sie bilden eine sich nach innen vertiefende Hierarchie, bei der sich auch einzelne *adjacency pairs* herauskristallisieren (*Opening–Closing; Request–Response*), deren Glieder allerdings nicht immer unmittelbar nacheinander erscheinen. In diese Paarsequenzen können außerdem andere strukturelle Phasen eingebettet werden, wie der obigen Darstellung zu entnehmen ist. Damit *Opening* und *Closing* vollständig ausgeführt werden können, so dass einem *Opening* (Gesprächseröffnung)<sup>44</sup> tatsächlich ein *Closing* (Gesprächsbeendigung) des Gesprächs folgt, müssen dazwischen eine Anfrage (*Request*) und deren Erwiderung (*Response*) einrücken. Die letztgenannte Paarsequenz Anfrage–Erwiderung wird aber auch nicht gültig, bevor mittels der interrogativen Serie (Abfrage) die Art des Responses bestimmt wird (bzw. ob das Anliegen überhaupt authentisch und relevant ist; siehe hierzu Heritage & Clayman 2010 und Kapitel 5.3.4). Ein weiterer Unterschied zwischen der früheren und der späteren Darstellungsform von Zimmerman ist, dass die spätere Version einen Vorbeginn (*pre-beginning*) vor der ersten Äußerung berücksichtigt. Die Thematik um den Begriff *pre-beginning*, der auf Schegloff (1979) zurückgeht, ist Zimmerman zwar bereits in seinem Artikel 1984 bekannt, aber er meinte damals, die Identifizierung des Gesprächspartners bereits vor dem eigentlichen Gesprächsbeginn, was in *Face-to-Face*-Konversationen ja schon allein durch den Blickkontakt möglich ist, könne am Telefon nicht vor der Gesprächseröffnung erfolgen und könne somit keine Bedingung für das Zustandekommen einer Telefonkonversation festlegen (Zimmerman 1984: 216f.). In seiner späteren Schrift erkennt Zimmerman (1992a: 432f.) die Bedeutsamkeit der Phase *pre-beginning* für die Notrufgestaltung an. Der Vorgang der Identifizierung des jeweiligen Anrufs als Notruf wird nämlich vom Anrufer durchgeführt, indem er vor dem eigentlichen Gesprächsbeginn die Notrufnummer wählt (ebd.: 432; Whalen & Zimmerman 1987). Somit können alle Notrufe, die in einer Leitstelle eingehen, bereits vor den ersten Worten und vor der Äußerung des Hilfeersuchens als beabsichtigte Notrufe klassifiziert werden, denn vor der Tätigung des Notrufs müssen ernsthafte Anrufer den Beschluss gefasst haben, dass ihr Anliegen eine notfallmäßige polizeiliche oder medizinische Angelegenheit ist.

Bergmann (1993: 292), der sich linguistisch-soziologisch mit Feuerwehrtelefonaten beschäftigt, ist der Auffassung, dass diese zwei gemeinsame Merkmale besitzen: Sie sind zum einen von sehr kurzer Dauer und nehmen zum anderen einen monothematischen Verlauf. Da die meisten Notruftelefonate der kurzen Dauer sowie der Monothematik<sup>45</sup> treu sind, kann davon ausgegangen werden, dass auch solche Anrufer,

---

44 Im Gegensatz zu alltäglichen Telefonaten ist in der institutionellen Interaktion der Gebrauch unterschiedlicher Formate für die Gesprächseröffnung viel begrenzter (Mondada & Schmitt 2010: 14). Überhaupt konzentriert sich die Forschung zu Gesprächseröffnungen außerhalb gewöhnlicher Alltagskontexte überwiegend auf Not- und Hilfefesttelefonate (Márquez Reiter & Luke 2010: 111).

45 Die Konzentration eines Notruftelefonats auf eine kommunikative Aufgabe, die während der gesamten Interaktion erhalten bleibt (im Notruf: der Austausch relevanter Informationen, um das Hilfeersuchen des Anrufers anzuerkennen bzw. abzulehnen), bedeutet, dass jeder relevante Gesprächsbeitrag im Notruf zu diesem Kernthema beiträgt. Aus dem strukturellen Einheitsschema eines Notrufes folgt, dass jeder Abschnitt, der einen eigenen Strukturteil bildet, eine eigene Zielsetzung beinhaltet, aber diese Subziele werden immer aus der Sicht des Gesamtziels koordiniert (Heritage 2005: 121).

die noch nie zuvor einen Notruf abgesetzt haben, doch eine Art Alltagswissen darüber besitzen, dass sich die Beteiligten im Notruf auf einen thematischen Kern zu beschränken haben (vgl. Bergmann 1993: 292). Somit ist zu schlussfolgern, dass sich die Darstellungen von notrufrelevanten Angelegenheiten („Meldungen“) in ihrer kommunikativen Struktur wesentlich von den Darstellungen derselben Ereignisse in familiären Kontexten („Erzählungen“) unterscheiden (ebd.). Im Notruf ist es generell nicht von Belang, alle möglichen Dimensionen einer narrativen Konstruktion mitzuteilen (vgl. Imbens-Bailey & McCabe 2000), sondern am häufigsten kommen die Dimensionen zum Ausdruck, die dabei hilfreich sind, einen Einsatz einzuleiten: **Was** geschehen ist, **wen** das Ereignis betrifft, **wo** das Ereignis stattgefunden hat und **was über die Art** des Ereignisses noch berichtet werden kann (Imbens-Bailey & McCabe 2000: 289f.)<sup>46</sup> Dass Bergmann (1993: 292) meint, Notrufe seien eher Meldungen als Erzählungen (s. o.), geht damit einher, was Imbens-Bailey & McCabe (2000) über Notruftelefonate behaupten: Notrufen fehlt die narrative Grundstruktur, so wie diese in manchen weniger institutionellen Gesprächssituationen vorhanden ist. Während die Autoren (ebd.) allerdings die Rolle von Narrationen als Form des Gesprächsbeginns im Notruf betonen, gehen Cromdal et al. (2008) davon aus, dass der Gesprächsbeginn oft als Deskription formuliert wird. Banks & Romano (1982) und Manning (1988) machen darauf aufmerksam, dass verschiedene Notrufleitstellen andere Konventionen besitzen, die wiederum die Gesprächsführung der Disponenten markant beeinflussen können.

Für Notrufe ist laut Bergmann (1993: 300) konstitutiv, dass die Bearbeitung des Anliegens des Anrufers das ausschließliche Ziel der Interaktion ist. Von dieser elementaren Interaktionssequenz aus sei es möglich, die Verlaufsstruktur von Notrufgesprächen zu generieren: Zu Beginn steht die Paarsequenz, die sich aus der initiativen Komponente des Anrufers [Wunsch/Bitte/Verlangen] und der responsiven Komponente [Erfüllung] bzw. [Nicht-Erfüllung] des Wunsches zusammensetzt; durch die äußere Erweiterung dieser Paarsequenz durch die für Telefongespräche allgemein üblichen Eröffnungs- und Beendigungsphasen wird eine fünfphasige Verlaufsstruktur erreicht (ebd.: 298–300). Notrufe bilden nach Bergmann (ebd.) keine eigene kommunikative Gattung, da die Gleichförmigkeit bzw. Vorformuliertheit nicht durch die Orientierung an einem vorgegebenen Muster entsteht, sondern Zug um Zug durch die Auswahl einer gewissen Option zur Fortsetzung des Diskurses vollzogen wird.

Bei Bergmann (1993: 300) ist die hierarchische Darstellung der fünf Gesprächsphasen eines Notrufgesprächs etwas feingradiger als bei Zimmerman, denn er unterscheidet hinsichtlich der Bereiche *Request* und *Response* noch einzelne Sprechhandlungen, die an diesen Stellen vollzogen werden. Somit konkretisiert Bergmann, dass

---

46 Während ein Anrufer sich mit der Polizei in Verbindung setzt, orientiert er sich gleichzeitig an der Vermutung, welche Arten und Verpackungsformen von Information die Polizei nutzen kann, um jeweils deren Handlungsprinzipien nachzugehen (Sharrock & Turner 1980). Beispielsweise werden Autokennzeichen deshalb angegeben, weil der Anrufer glaubt, die Polizei könne somit den Autobesitzer identifizieren und Autodiebstähle nachvollziehen (ebd.). Die Auswahl der an die Polizei zu liefernden Informationen umfasst somit nicht die Gesamtvorstellung über das Geschehene, sondern es werden solche Sachverhalte verdrängt, die kontextuell keinen Sinn erzeugen. Vgl. hierbei auch die „fünf W-Fragen“ später in diesem Kapitel.

die Anfrage des Anrufers ausgerechnet mit der Sprechhandlung Bitte bzw. Wunsch zustande kommt, während der *Response* des Disponenten auf diese Anfrage entweder deren Erfüllung oder Nicht-Erfüllung sein soll. Von der allgemeinen Ebene der sequentiellen Sprechakte (vgl. *Request*, *Response*) bewegt sich Bergmann somit tiefer in die notrufrelevanten Sprechakte hinein (vgl. Bitte und deren Erfüllung bzw. Nicht-Erfüllung).

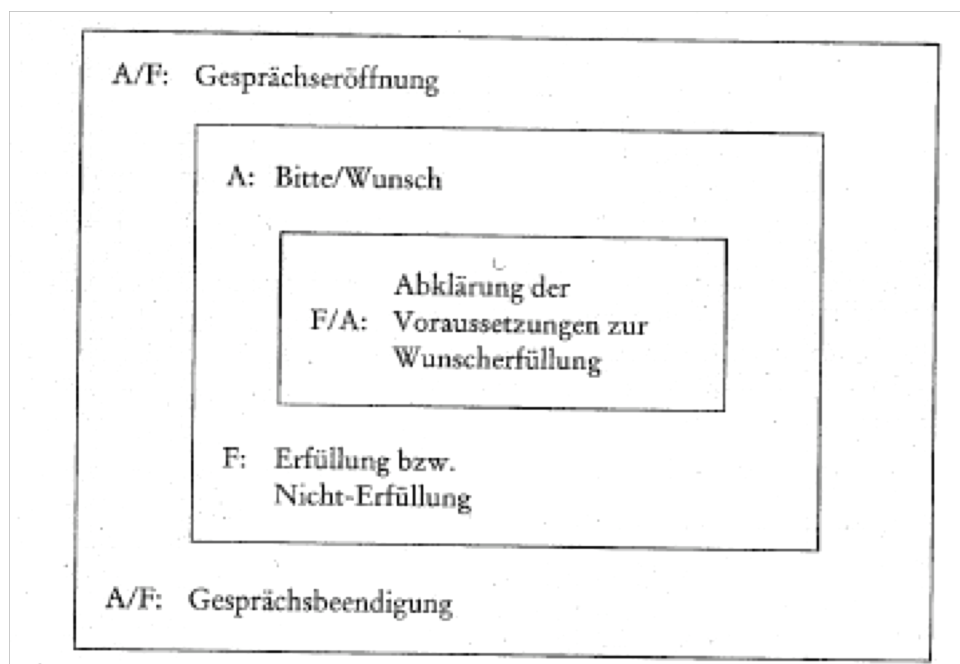


Abbildung 1. Verlaufsstruktur von Feuerwehrnotrufen laut Bergmann (1993).

Mit den Symbolen A respektive F (vgl. Abbildung 1) dürfte Bergmann die Teilnehmer eines Feuerwehrnotrufes bezeichnen, und zwar den Anrufer und den Feuerwehrmann in der Leitstelle.<sup>47</sup> Seine fünfteilige Darstellung enthält sonst vergleichbare Stufen wie die Ausarbeitungen bei Zimmerman (1984, 1992a); nur dem Vorbeginn bzw. *pre-beginning* wird hier keine Aufmerksamkeit geschenkt. Außerdem geht Bergmann ausdrücklich davon aus, dass der Anrufer eine Bitte bzw. einen Wunsch äußert und dadurch stets eine Hilfeleistung in Anspruch nehmen möchte, wobei die Ausdrücke *Complaint* (Beschwerde) und *Request* (Anfrage) bei Zimmerman auch andere Möglichkeiten zur Thematisierung des Anliegens bieten.<sup>48</sup>

Obleich die Struktur eines (Feuerwehr-)Notrufs bei Bergmann einem Modell der drei ineinander eingebauten Kästchen gleicht und bei Zimmerman eher eine lineare Struktur aufeinanderfolgender Elemente verkörpert, ist der Grundgedanke bei den beiden Autoren gleichartig. Die Struktureinheiten eines Notrufs bilden ein hierarchisches

47 Im Originaltext von Bergmann sind keine Erklärungen für die Symbole vorhanden.

48 Bei Beschwerden ist es außerdem möglich, dass sich der Anrufer über Verzögerungen oder sonstige Störungen in der Arbeit der jeweiligen Institution beschwert (wenn z. B. der Einsatz nicht plangemäß stattgefunden hat). In solchen Fällen sind die Vorerwartungen jeweils anders zu bewerten als bei erstmaligen, noch höflichen Bitten und Wünschen.

System, bei dem die interrogative Serie zwischen Anfrage und Reaktion geschoben wird.<sup>49</sup>

Während der Gesprächseröffnung bestehen die Kernsequenzen aus einer ersten Antwortsequenz, die überhaupt die Verbindung zwischen den beiden Gesprächspartnern als eröffnet bestätigt und die kategoriale Selbstidentifikation des Disponenten thematisiert, und der darauffolgenden Anfrage seitens des Anrufers (Zimmerman 1992a: 435).<sup>50</sup> Whalen (1995b: 9) präsentiert die Eröffnungssphrase *Nine one one, what is your emergency?*, Heritage & Clayman (2010: 62f.) greifen Notrufgespräche aus der früheren Forschung mit deren Eröffnungssequenzen auf (die Originaltexte sind bei Whalen & Zimmerman 1987 zu finden): *Midcity emergency, County dispatch*.<sup>51</sup> In Schweden sollen Leitstellendisponenten nach den Angaben von Cromdal, Persson-Thunqvist et al. (2012: 185) jedes eingehende Notruftelefonat mit der folgenden Phrase eröffnen: *SOS ett ett två, vad har inträffat?*<sup>52</sup> In den Analysematerialien der vorliegenden Arbeit folgen die Eröffnungssequenzen seitens der Notrufzentrale zwei Mustern. In der Leitstelle Wiesenstadt<sup>53</sup> ist der häufigste Eröffnungsspruch: *polizei-notruf*. In der Leitstelle Schlösserstadt führen die Disponenten meistens eine kategoriale und persönliche Identifikation durch, begleitet mit einer Begrüßung: *notruf der polizei in schlösserstadt, müller, guten tag*.

Nach Whalen & Zimmerman (1987: 177) sind Erkennungssequenzen, Begrüßungen und Fragen nach dem Befinden des Gesprächspartners (*howareyou*s) in Notrufen

---

49 Auch wenn ein explizites Hilfeersuchen nicht jedes Mal formuliert wird, wird im Notruf routinemäßig davon ausgegangen, dass schon die Vortätigkeit des Anrufers, die Notrufnummer zu wählen, einen Hilfebedarf darstellt (Whalen & Zimmerman 1987). Somit kann schon die Beschreibung des Anliegens an einen Mitarbeiter der Notrufzentrale ein indirektes Hilfeersuchen sein. Nach Bergmann (1993: 294) haben Anrufer gerade bei der Formulierung eines Hilfeersuchens verschiedene Möglichkeiten, dies zu tun, und jede der verschiedenen Darstellungsformen kann wiederum andere Funktionen erfüllen (siehe auch Zimmerman 1992a).

50 Emmison & Danby (2007a: 64) argumentieren, dass Telefonate an einen australischen Beratungstelefondienst für Kinder eine hybridisierte Form der Gesprächseröffnungen aufweisen, da sie Elemente sowohl aus alltäglichen Telefonsituationen als auch aus richtigen Notrufen beinhalten. Bei einem britischen Beratungstelefon für Kinder lautet nach Potter & Hepburn (2003) die Anfangssequenz seitens des Anrufers oft so, dass er zugibt, er habe Sorgen (dies legitimiere wiederum die Kontaktaufnahme mit einem Beratungsdienst), was parallel dazu zu betrachten ist, wie etliche Anrufer in Notrufkontexten schon zu Beginn des Gesprächs eine längere Narration der Ereignisse formulieren, um dem eigenen Anliegen mehr Legitimität zu verschaffen (vgl. Zimmerman 1992a; Bergmann 1993).

51 Die geographischen Namen *Midcity* und *County*, die sich auf amerikanische Leitstellen beziehen, sind schon in der Originalschrift von Whalen & Zimmerman (1987) Pseudonyme. Die Form der Beiträge ist sonst originaltreu geblieben und kennzeichnet hier die Selbstidentifikation des Disponenten über eine kategoriale Zugehörigkeit zur betreffenden Institution (Heritage & Clayman 2010: 63).

52 Auf Deutsch: „SOS eins eins zwei, was ist passiert?“

53 Dass in den in Wiesenstadt aufgenommenen Gesprächen nur eine institutionelle Identifikation *Polizei-notruf* geäußert wird, kann möglicherweise darauf zurückzuführen sein, dass die Telefonate vor der Übergabe an mich noch von der betreffenden Polizeibehörde anonymisiert und dabei auch die persönlichen Daten der Disponenten eventuell herausgeschnitten wurden (vgl. Kapitel 4.1). Deshalb kann hier nicht komplett ausgeschlossen werden, ob die Eröffnungsphase in dieser Leitstelle ursprünglich eine persönliche Identifikation (nach dem Muster der Leitstelle Schlösserstadt) beinhaltet.

routinemäßig abwesend: In solchen Gesprächen wird der Grund für den Anruf unmittelbar nach der Identifikation geäußert. Insgesamt sollen die Reduktion und die Spezifikation der Eröffnungssequenzen im Notruf die Anpassung an ein breiteres konversationelles Getriebe darstellen (ebd.: 181; vgl. auch Wakin & Zimmerman 1999 und Heritage & Clayman 2010). Im Gegensatz zum Obengenannten folgt laut Bergmann (1993: 293) im Notruf nach der Selbstidentifizierung der beiden Gesprächspartner der Austausch von Grußformeln. Bergmann analysiert deutschsprachige Notruftelefonate in einer kleineren Gemeinde in Süddeutschland, wobei kulturelle und regionale Unterschiede ebenfalls zu differierenden Wahrnehmungen führen können. Die Materialien der vorliegenden Arbeit unterstützen eher die Wahrnehmung von Bergmann. Eine Möglichkeit ist, dass die einleitenden Worte des Disponenten mit einer kategorischen und persönlichen Selbstidentifikation sowie einer Grußformel (s. u.) ebenfalls den Anrufer dazu verleiten, auf die Begrüßung zu erwidern.<sup>54</sup> Dies würde dann erklären, warum Anrufer vor der Äußerung des Hilfeersuchens bzw. vor der Beschreibung des Problems noch eine Grußformel produzieren. Im Notruf *Schlösserstadt\_1\_39* erwidert die Anruferin die erste Begrüßung der Disponentin sogar so, dass sie diese mit dem Namen anspricht: *notruf der polizei in schlösserstadt berger guten tag – guten tag frau berger*. Eine weitere Erklärung kann in der deutschen Gesprächskultur liegen, denn z. B. Anrufer-initiierte Grußformeln treffen nach amerikanischen Studien auf die meisten Notrufe nicht zu, während sie in deutschen Materialien häufig sind. Schmiedel & Unterkofler (1993) zeigen anhand der Gesprächsstrukturen deutscher Meldegespräche, dass sich die Begrüßung in größeren Datenmengen als eine eigenständige Struktureinheit von Notrufen erweist. Die Begrüßung scheint nach empirischen Befunden als ein Bestandteil deutschsprachiger Notruftelefonate zu gelten. Auch Rampl (2014: 89, 95f.) zeigt sich erstaunt darüber, dass im Gegensatz zur englischsprachigen Notrufliteratur in deutschsprachigen (in Österreich geführten) Notrufgesprächen sehr häufig Grußformeln auftauchen. Dies hänge möglicherweise mit der Stärke einzelsprachspezifischer Konventionen zusammen (ebd.: 96). Im Allgemeinen stehen strukturelle Konventionen der Gesprächsführung im Telefongespräch in enger Verbindung mit der jeweiligen Kultur (vgl. Godard 1977). Pallotti & Varcasia (2008) behaupten über Dienstleistungstelefonate, dass eine Selbstidentifikation mit dem eigenen Namen in deutschsprachigen Telefonaten nahezu allgegenwärtig sei. Demgegenüber komme das Muster „Identität der Institution + Identität des Angerufenen + Begrüßung“, was genau den Beginn der Notruftelefonate im Korpus Schlösserstadt darstellt, nur in einigen Fällen vor (ebd.). Laut Penn, Koole et al. (2016) gilt es zu berücksichtigen, dass die Art der Eröffnungssequenzen im Notruf dabei eine beachtliche Rolle spielt, wie effektiv das Telefonat bearbeitet wird und wie lange ein einzelnes Telefonat dauert.

Die Art und Weise, wie nach der Gesprächseröffnung zum Anliegen des Gesprächs übergegangen wird, kann viele verschiedene Formen annehmen, die jeweils andere Hintergründe und Beteiligungsgrade des Anrufers an dem zu meldenden Geschehen

---

54 Bergmann (1993: 294) konstatiert, dass die Selbstidentifikation des Disponenten bzw. der Einrichtung einen signifikanten Charakter durch eine besondere Intonationskurve erhält: Eine kurze Aussprache mit erhöhter Lautstärke und im militärischen Tonfall bewirken, dass die Intonationskurve eine Frageintonation erreicht. Somit werde dem Anrufer der Eindruck vermittelt, dass er mit einer Institution zu tun habe, die sich in hoher Bereitschaft befinde; deshalb solle der Anrufer direkt zur Sache kommen.

implizieren (Zimmerman 1992a: 435–441; Bergmann 1993). Die interrogative Serie gestaltet sich auch nicht immer problemlos und vorgabenkonform, denn sie findet nicht immer in klarer Frage-Antwort-Formation statt (Zimmerman 1992a: 445).<sup>55</sup> Laut Schegloff (1991: 59) schreibt Zimmerman (1984) z. B. die interrogative Serie eher nur institutionellen Kontexten zu, obwohl es viele Belege aus nicht-institutionellen Kontexten gibt, in denen diejenigen, die eine Anfrage erhalten, eine ähnliche Abfolge von Fragen initiieren, bevor die eigentliche Antwort formuliert wird.<sup>56</sup>

Gesprächsbeendigungen, die gewöhnlich nach der interrogativen Serie initiiert werden, orientieren sich an der Anfrage in der Anfangsphase des Gesprächs und dienen gleichzeitig als Gesprächszüge, die den abschließenden Beendigungssequenzen vorangehen (Zimmerman 1984: 222). Somit liefern Gesprächsbeendigungen und vor allem Erwidern auf die anfängliche Anfrage für die Paarsequenzen *Request-Response* sowie *Opening-Closing* jeweils das zweite Glied und initiieren zugleich den Abschluss des Gesprächs. Harren & Raitaniemi (2008) entdecken in deutschsprachigen Privattelefonaten eine zweite Beendigungssequenz, die nach der zuerst auftretenden, oft *dann*-initiierten Beendigungssequenz auftritt (ebd.: 219f.). Es wird ferner bei Raitaniemi (2014) nachgewiesen, dass die Beendigungen in deutsch- und finnischsprachigen Privattelefonaten aus mindestens drei Sequenzen bestehen: Zwischen der Einleitungs- und der Schlusssequenz ist ausnahmslos eine Vereinbarungssequenz eingebettet, die im privaten Kontakt zur Stärkung des Beziehungsmanagements beiträgt (ebd.: 323). In Dienstleistungstelefonaten soll laut Raitaniemi (1999: 91–97) (zit. in Raitaniemi 2014: 323) keine inhalts- oder formähnliche Sequenz vorhanden sein; allerdings beinhalten Dienstleistungstelefonate in der Schlussphase einen „Verweis auf zukünftige Aktivitäten“. Dieser erscheint im Notruf ebenfalls in der Funktion, eine Brücke zwischen dem Notrufgespräch und weiteren, außersprachlichen Handlungen herzustellen (vgl. Kapitel 5.3.6.4 und 5.3.6.5).

Smentek & Garms-Homolová (1997: 20f.) skizzieren ein Ablaufschema für Notrufe, das in der Weiterbildung von Disponenten Anwendung finden soll. Auch ohne

---

55 Fragesequenzen zur Bestimmung der Art des Anliegens und dessen polizeilicher Relevanz erscheinen nicht nur in Notruftelefonaten, sondern auch polizeiliche Interviews sind ein Kontext für Fragen, die zur Beurteilung eines Anliegens eingesetzt werden. Während polizeiliche Notruftelefonate nach Zimmerman (1992a) nur unter bestimmten Umständen Charakteristika einer Narrativkonstruktion aufweisen (hauptsächlich zu Gesprächsbeginn als authentisierendes Element), werden in polizeilichen Interviewkontexten schon durch bestimmte Frageformulierungen Züge einer Narrativkonstruktion angestrebt (Johnson 2002). Polizeiliche Telefonate konzentrieren sich auch nicht nur auf den Informationsaustausch (Gilsinan 1989): Die Prozessierung eines Notrufs lässt sich nur teilweise als Informationsaufnahme bezeichnen, da die beiden Beteiligten letztendlich gemeinsam an der Sinnproduktion des gemeldeten Ereignisses arbeiten (ebd.: 329).

56 Schegloff (1991) weist darauf hin, dass die strukturellen Beschreibungskategorien von Zimmerman (1984) im Polizeinotruf nicht immer eindeutige Formen annehmen. Obwohl die Beschwerden und Anliegen der Anrufer gewöhnlich in eine Sequenz integriert werden, können dennoch längere Sequenzketten mit gleicher Funktion produziert werden (Schegloff 1991: 62f.). Die längeren Sequenzformate (*multiple turn constructional unit*, siehe Sacks, Schegloff & Jefferson (1974)) erscheinen ebenfalls als strukturelle Alternative zu den längeren Insertionen (*interrogative Serie*) (Schegloff 1991: 63). Das Verhältnis zwischen der An- und Abwesenheit verschiedener Sequenzkonstruktionen bietet für die Analyse somit attraktive Möglichkeiten (ebd.).



direkt linguistischen Hintergrund sind hier etliche Gemeinsamkeiten mit den oben erläuterten Modellen zu erkennen:

Kontaktaufnahme:

1. Interaktionsaufforderung (Klingeln des Telefons)
2. Reaktionsbereitschaft (Abheben des Hörers)  
Selbstidentifikation des Empfängers (Nennung der Leitstelle und Name des Leitstellenmitarbeiters)
3. Selbstidentifikation des Anrufers (Nennung der Institution und Namen)  
Themenfestlegung

Informationsphase:

Übernahme der Gesprächsleitung durch den Leitstellenmitarbeiter

Themenbehandlung:

Abfrage der W-Fragen<sup>57</sup> mit wiederholter Hilfezusicherung

Beendigung des Themas:

Feststellen, dass alle Fragen gestellt wurden, und dass sich das Gespräch dem Abschluss nähert

Resümee und Beschluss:

Wiederholen der Eckpunkte der Angaben

Gesprächsabschluss:

Versichern, dass Hilfe kommt, Dank und Abschiedsgruß

Die Schritte Interaktionsaufforderung und Reaktionsbereitschaft in der Darstellung von Smentek & Garms-Homolová (ebd.) entsprechen in gewisser Weise dem *pre-beginning* bei Zimmerman (1992a); die Selbstidentifikationen seitens der Gesprächspartner gehören zur Gesprächseröffnung, und danach, wie schon Zimmerman (ebd.) und Bergmann (1993) thematisieren, wird das Anliegen formuliert (Themenfestlegung). Die Informationsphase kennzeichnet den Übergang zur interrogativen Serie (Themenbehandlung), die meistens auf Initiative des Disponenten eingeleitet wird. Die Beendigung des Themas sowie Resümee und Beschluss existieren bspw. bei Zimmerman (1984, 1992a) und Bergmann (1993) nicht direkt als eigenständige Elemente der Notrufstruktur. Statt Resümees sind in unserem Korpus jedoch Verweise auf die unmittelbare Zukunft nach dem Telefonat viel häufiger vertreten (siehe Kapitel 5.3.6.4 und 5.3.6.5). Der Gesprächsabschluss besteht aus dem Einsatzversprechen, das sowohl bei Zimmerman (1984, 1992a) als auch bei Bergmann (1993) dokumentiert wird;

---

57 Die fünf Ws werden laut dem Deutschen Roten Kreuz folgendermaßen angegeben: **Wo** ist der Unfall/Notfall, **was** ist geschehen, **wie viele** Verletzte/Betroffene sind zu versorgen, **welche** Verletzungen oder Krankheitszeichen haben die Betroffenen, **Warten** auf Rückfragen (IQ9). Beachtenswert ist, dass z. B. die Identität des Anrufers laut diesem Schema nicht zu den W-Fragen gehört, im Notruf aber sehr oft erfragt wird, wenn keine eigenständige Selbstidentifikation erfolgt.

außerdem gelten Danksagungen und Abschiedsgrüße bei Smentek & Garms-Homolová (1997) als empfohlene Gesprächsschritte, obgleich bspw. Danksagungen in tatsächlichen Notrufen als kein essenzieller Bestandteil der Gesprächsbeendigung gelten (Auhtola 2014b: 210).

Bei Raymond & Zimmerman (2007: 35) wird klar, dass die Beteiligten nicht einmal unter bedrohlichen Umständen und bei großen Katastrophen die übliche Struktur eines Notrufs vollständig ignorieren können: Die Teilnehmer orientieren sich stets an den routinisierten Praktiken und den damit verbundenen Rechten und Verantwortlichkeiten. Es können dennoch leichte Abänderungen der routinisierten Praktiken festgestellt werden, wie beispielsweise eine Umsteuerung des Informationsflusses, Komplikationen in der Beziehung zwischen den Interagierenden und eine Komplizierung der Rechte und Verantwortungen der Teilnehmer (ebd.).

Eine den polizeilichen und rettungsdienstlichen Notrufen sehr ähnliche Kategorie bilden Kontaktaufnahmen mit einer Vergiftungszentrale. Frankel (1989) untersucht die Erledigung von zwei verschiedenen medialen Aufgaben während solcher Telefonate, die an die Vergiftungszentrale adressiert werden. Somit ist sein Untersuchungsinteresse nicht weit entfernt von dem, was Whalen (1995a) und Houtkoop et al. (2005) thematisieren (Zusammenspiel von Text und Gespräch in Service-Telefonaten). Er stellt sich die Frage, wie die Mitarbeiter der Zentrale eine schriftliche Zusammenfassung des Geschehenen verfassen, während das Gespräch im Hintergrund immer noch in Gang ist. Laut den Ergebnissen ist es bemerkenswert, dass schriftliche Zusammenfassungen die Dauer der Telefonate um ca. 1,5 Minuten verlängern, was wiederum den Eingang neuer Telefonate in einem schnellen Takt verhindert (Frankel 1989). Diese Ergebnisse sollten auch vor dem Hintergrund standardisierter Abfrageprotokolle im Notruf näher betrachtet werden. An dem folgenden Strukturmodell für Telefonate an die Vergiftungszentrale, das von Landqvist (2005: 208) stammt, sind deutliche Ähnlichkeiten mit den Strukturen zu sehen, die bei Zimmerman (1984, 1992a) und Bergmann (1993) als strukturelle Grundlage eines Notrufs festgelegt werden:

Opening/identification  
Reason for call/Request for information  
Interrogative series  
Advice  
Closing.

Ein Gespräch bei der Vergiftungsberatung nimmt, nach Landqvist (2005), somit einen ähnlichen Verlauf wie ein Notrufgespräch. Nach den Eröffnungssequenzen wird der Grund für die Kontaktaufnahme geäußert, und darauf folgt die interrogative Serie, die bei Landqvist offenbar nach dem Zimmerman'schen Muster bezeichnet wird. Nachdem die Interrogation einen solchen Punkt erreicht hat, dass die Beratung des Anrufers korrekt erfolgen kann, wird anstelle des Einsatzversprechens von polizeilichen Notruftelefonaten die mögliche Behebung des Vergiftungsfalles besprochen. Landqvist (ebd.) konstatiert, dass sich die beiden Interagierenden darin einig sind, dass das Hauptziel des Gesprächs ist, den Anrufer mit Ratschlägen zu beliefern. Ungeachtet

dessen kann dies zu einer komplizierten Aufgabe werden, denn nicht alle Anrufer lassen sich von der Ernsthaftigkeit des Geschehenen überzeugen (ebd.). In Vergiftungsfällen werden die späteren Handlungsschritte nach der Beendigung des Telefonats komplett dem Anrufer überlassen, während in Notruftelefonaten die Behebung des Falles immer noch den Handlungen der Polizeiorganisation obliegt.

Bei Fiehler & Kindt (1994: 258f.) und Fiehler et al. (1999: 135f.) wird ein Handlungsschema zur Durchführung eines Reklamationsgesprächs dargestellt, das aus den folgenden Abschnitten besteht: Gesprächseröffnung, Emotions- und Beziehungsbearbeitung (frei platzierbar), Bearbeitung des Sachproblems (mit den eingebetteten Schritten Problemexplikation und Voraussetzungserklärung sowie Problemlösung) und Gesprächsbeendigung. Dies gestaltet sich analog zu Notruftelefonaten: Das Motiv zur Kontaktaufnahme wird bei der Bearbeitung des Sachproblems expliziert, darauf folgt eine der interrogativen Serie fast äquivalente Abfrage, und der Vorschlag zur Problemlösung wird als Reaktion auf die Beschwerde formuliert (vgl. Fiehler et al. 1999: 135f.).

Im Folgenden wird ein Notruf aus den Analysematerialien dieser Arbeit hinsichtlich der allgemeinen strukturellen Organisation untersucht (basierend auf den Theorien von Zimmerman 1984, 1992a, Bergmann 1993 und Smentek & Garms-Homolová 1997); allerdings gilt hier zu bedenken, dass direkte Entsprechungen zwischen modellhaften Darstellungen und der Realität kaum erwartbar sind.

### (13) Schlösserstadt\_2\_68: herzscherzen

```

001 DIS der polizeinotruf in schlösserstadt schulz guten morgen
002 ANR ö:h schönen guten morgen <EA> hier ist ich bin=öh
003 kraftfahrer (und) ick stehe am bahnhof stadtmittle am s-
004 bahnhof <EA> ö:h ob sie hier mal nen krankewagen
005 herschicken können hier steht eine frau sie klagt über
006 herzscherzen
007 DIS stadtmittle wie heißt die straße da am bahnhof wissen sie
008 das
009 ANR <EA> ahm warten sie mal
010 (3.0) ((DIS spricht leise vor sich hin))
011 DIS ( [ (leise))
012 ANR [(kle:nen moment)
013 (2.0)
014 DIS ja: ich:=
015 ANR lübeck
016 DIS lübecker [ja (-) ja genau lübecker straße richtig
017 ANR [lübeck
018 DIS <EA> ö:h
019 ANR ein krankewagen=
020 DIS =und sie stehen direkt vorm bahnhof ja
021 ANR genau
022 (2.0)
023 DIS (hm) sagen sie mir ihren namen bitte noch
024 ANR herr (fiedler) F I E D L E R
025 DIS (fiedler) okay dann kümmern sie (sich) bitte um die dame
026 ich schicke da einen rettungswagen raus ja
027 ANR jut [danke
028 DIS [danke: tschüss

```

Der korrekte Empfänger dieses Telefonats wäre allem Anschein nach der Rettungsdienst und nicht die Polizei, denn es geht um ein gesundheitliches Problem. Das kurze Verzögerungssignal *ö:h* in der Zeile 2 kann zu verstehen geben, dass der Anrufer nach der Selbstidentifikation des Disponenten kurz daran zweifelt, ob er beim richtigen Empfänger angekommen ist, aber im späteren Gesprächsverlauf lässt er sich bezüglich eines potenziellen Zweifels nichts mehr anmerken. In der Zeile 1 zeigt der Disponent seine Reaktionsbereitschaft, wobei der Name des Mitarbeiters sowie der Name der Leitstelle genannt werden: Somit werden sowohl eine persönliche als auch eine kategoriale Selbstidentifikation vollzogen (Zimmerman 1992a). Direkt im Anschluss fügt der Disponent seiner Selbstidentifikation eine Grußformel hinzu, die der Tageszeit dieser Notfallmeldung entspricht. In der Zeile 2 folgt unmittelbar die Reaktion des Anrufers auf die Begrüßung; diese Reaktion geht bald zu einer Selbstidentifikation in Form einer beruflichen Beschreibung (Kraftfahrer) über. Wie auch für Feuerwehrnotrufe typisch ist (Bergmann 1993: 293), wird hier in der Zeile 3 sofort der Ort erwähnt, an dem sich der Anrufer befindet; danach erfolgt eine Bitte um ein Einsatzfahrzeug in Form eines indirekten, durch die Konjunktion *ob* eingeleiteten Fragesatzes, sowie eine Beschreibung des Geschehenen (vgl. Zimmerman 1992a). Ab der Zeile 7 geht es bereits um die dritte Phase des Verlaufsschemas, und zwar um die Abklärungssequenz (Bergmann 1993) bzw. die interrogative Serie (Zimmerman 1984, 1992a) bzw. die Informationsphase/Themenbehandlung (Smentek & Garms-Homolová 1997). Es wird in der Zeile 7 die Ortsangabe des Anrufers wiederholt, aber dabei will der Disponent auch zu verstehen geben, dass die Ortsangabe noch nicht ausreichend ist, und somit wird der Anrufer zur Mitteilung des Straßennamens aufgefordert. Während der interrogativen Serie zwischen den Zeilen 7 und 24 wird der Ort genauer lokalisiert (dies gehört nach Bergmann (1993: 295) zu den Kerninhalten der Abklärungssequenz), und zuletzt erfolgt eine Identifikation des Anrufers mithilfe des Namens, denn seine Selbstidentifikation zu Gesprächsbeginn blieb recht vage. In der Zeile 25 wird die Reaktion auf die Anfrage wörtlich ausgedrückt: Das Anliegen wird anerkannt, und es erfolgt eine Einsatzzusicherung, wobei das Gespräch zur letzten Phase übergehen kann (Bergmann 1993: 295). Dem Anrufer werden hierbei noch Anweisungen gegeben, wie er sich verhalten soll, bis der Rettungswagen da ist: Er als Ersthelfer soll noch vor Ort bleiben. In den Zeilen 27 bis 28 erfolgen die letzten Danksagungen und Abschiedsgrüße, die hier in eine einheitliche Äußerung zusammengezogen werden (vgl. Bergmann 1993; Smentek & Garms-Homolová 1997). Somit kann der Notruf abgeschlossen werden, sobald den beiden Teilnehmern klar ist, wie auf die anfängliche Anfrage geantwortet wird, und wie mit dem Anliegen über den Zeitraum des Telefonats hinaus<sup>58</sup> weiter umgegangen werden soll.

---

58 Im empirischen Teil wird der Aspekt des Zeitraumes nach dem Telefonkontakt näher diskutiert (vgl. 5.3.6.4 und 5.3.6.5). In herkömmlichen Modellen der Verlaufsstruktur von Notrufen wird darauf kein Bezug genommen, ob in Verbindung mit der Einsatzzusicherung noch eine Bezugnahme auf den Zeitraum zwischen dem Abschluss des Telefongesprächs und dem Beginn des Einsatzes erfolgen sollte. Dieser Zeitraum kann in der Wirklichkeit jedoch sehr entscheidend z. B. für die Leistung der Ersten Hilfe oder für die Beräumung der Unfallstelle sein. Es können dem Anrufer somit weitere Handlungsanweisungen oder -empfehlungen für die Überbrückung der Zeit bis zum Eintreffen der Einsatzkräfte erteilt werden. Obwohl sich die zeitliche Dimension „nach dem Telefonat“ bisher in keinem Strukturmodell findet, gibt die empirische Analyse von Polizeinotrufen Aufschluss darüber, dass viele Anrufer

### 2.3.4 Soziale Epistemologie und soziale Relationen

Wenn von sozialer Epistemologie und sozialen Relationen die Rede ist, werden darunter zum einen die professionelle Vorsicht (*professional caution*; Drew & Heritage 1992: 45–47) und zum anderen die interaktionalen Asymmetrien in institutionellen Zusammenhängen (ebd.: 47–53) verstanden.

Die professionelle Vorsicht bzw. Wohlüberlegtheit von Gesprächsbeiträgen kommt vor allem so zum Vorschein, dass die Experten in institutioneller Interaktion eine gewisse Zurückhaltung und sogar eine neutrale Positionierung bewahren (Drew & Heritage 1992: 46f.). Professionelle Vorsicht kann in verschiedenen Situationen als nützlich erscheinen: Drew & Heritage nehmen hierbei Bezug auf Nachrichteninterviews, in denen kontroverse oder sogar feindselige Meinungen innerhalb eines zulässigen Rahmens präsentiert werden (vgl. Clayman 1992). Clayman (1992) weist ebenfalls auf Bergmann (1992) hin: Dieser meint, dass z. B. Psychiater in intimen Gesprächen mit Patienten die professionelle Vorsicht bei Frageformulierungen einsetzen, um die Privatsphäre und Selbstbestimmtheit der Patienten zu würdigen. Bei Whalen et al. (1988) zeigt sich im Hinblick auf das Dallas-Telefonat (siehe 1.1), dass eine strenge professionelle Vorsicht und Zurückhaltung seitens des Notrufdisponenten zur Folge haben können, dass ein ernsthaftes Anliegen des Anrufers nur wenig Beachtung findet und das Ereignis für den Anrufer ungünstig ausgeht.

Drew & Heritage (1992: 47) sehen gesprächsorganisatorische Vorsicht als ein Merkmal an, das auch Laien ausüben können, und zwar insbesondere im Falle des Notrufs (Zimmerman 1992a: 438–441). Zimmerman stellt fest, dass vor allem ein narratives Format bei der Darstellung des Anliegens im Notruf bedeutet, es gehe um ein ambiges Problem, dessen Abgeschlossenheitsgrad zum Meldezeitpunkt nicht feststehe (ebd.: 439). Die Eigenschaften des Ereignisses sind dann derartig schwer zu erfassen, dass es für den Anrufer unmöglich ist, den Hergang kompakt zu formulieren (ebd.). Hierbei geht es weniger darum, dass das *Face* des Gegenübers gewahrt wird, wie z. B. in Patienteninterviews, sondern der Sprecher will erstrangig sich selbst schützen und somit den Kontakt mit der Notrufzentrale bei einem ungewöhnlichen Fall legitimieren (vgl. Bergmann 1993: 311).<sup>59</sup> Vor allem nicht-betroffene Anrufer, die zu Zeugen eines ungewöhnlichen Ereignisses werden, greifen oft auf dieses Format zurück: Sie liefern gewöhnlich die Geschichte der Wahrnehmung des Ereignisses mit und setzen dabei von den normalen Alltagsaktivitäten ab, so dass die Wahrnehmungen des Anrufers als objektiv und zufällig gelten (ebd.: 310–312). Dies wird als *praktische Epistemologie* einer polizeilich bzw. rettungsmedizinisch potenziell relevanten Entdeckung bezeichnet (Zimmerman 1992a: 439; Whalen & Zimmerman 1990). Im Beispiel (14) werden diese Mechanismen verdeutlicht; im Kapitel 5.3.7 beruht wiederum eine komplette Klasse von monologischen Nebenstrukturen auf diesem Phänomen.

---

und Disponenten diese überdehnte Perspektive über das Telefonat hinaus schon fast als festen Bestandteil des Telefonats betrachten.

<sup>59</sup> Im Sinne von Brown & Levinson (1978, 1987) handelt es sich hier um die Wahrung des eigenen negativen *Face* als intellektuell und vernünftig handelndes Wesen (vgl. auch Zimmerman 1992a).

Die Anruferin meldet sich im Beispiel (14) bei der Notrufzentrale, da sie eine verdächtige Person im Garten des Nachbarn sieht; in der Gegend wurde nach ihren Worten in der letzten Zeit öfters eingebrochen. Diese Wahrnehmung wird in den Zeilen 26 und 27 relativiert, denn sie beschreibt die Ereignisse als flüchtig und zufällig; eigentlich war sie wegen einer anderen Tätigkeit draußen gewesen.

(14) Schlösserstadt\_1\_12: mit dem hund draußen

021 DIS [hmh können sie (mir)  
 022 beschreiben wie der aussieht  
 023 ANR öh schlanker mann dunkelhaarig (hat solche) schwarz (-)  
 024 beigen arbeitssachen an (2.0) basecap auf (2.0) [ja ick  
 025 DIS [hmh  
 026 ANR **hab ihn nur ganz schnell vorbei <EA> [flitzen sehen war**  
 027 **grad mit dem [hund draußen**

Ohne typischerweise alltagsferne Ereignisse sofort mit fertigen Bedeutungen und Bezeichnungen zu versehen, halten sich viele Anrufer mit Bedacht etwas zurück und überlassen die Deutungshoheit über weitere Schlussfolgerungen dem professionellen Gesprächspartner (vgl. Bergmann 1993: 312). So handelt auch der Anrufer im Gespräch Schlösserstadt\_1\_1, indem er über eine seltsame Wahrnehmung auf der Autobahn Folgendes äußert: *ja ich weiß nicht keine ahnung was=s irgendwie größere überreste von irgendeinem tier sind oder auf jeden fall sind das mehrere große (-- ) stücke irgendwas*. Durch die praktische Epistemologie wird dem Anrufer ermöglicht, die eigene Kategorisierung des Problems durch visuelle oder auditive Wahrnehmungen und eigene Beteiligung zu formulieren; durch die individuelle Wahrnehmungs- und Beteiligungsart wird jedoch offensichtlich, dass die Situationsbeschreibungen von Anrufern aus mehreren Gründen angezweifelt werden können (vgl. Whalen & Zimmerman 1990: 465). Zur praktischen Epistemologie gehört auch, ob der jeweilige Anrufer die mitgeteilte Problematik selbst wahrnehmen kann und ob das Wahrgenommene tatsächlich zu der angegebenen Klassifikation der Problematik berechtigt (ebd.: 477). Durch die Vagheit der Notfallmeldung wollen die Anrufer sich gegen Fehlmeldungen absichern, indem sie auf definite Kategorisierungen des Geschehens verzichten. Durch die Einbettung des wahrgenommenen Geschehens in einen alltäglichen Rahmen wird wiederum zum Ausdruck gebracht, dass die Anrufer unverhofft etwas Auffälliges betrachtet haben. Alltägliche Deskriptionen werden normalerweise ohne Weiteres akzeptiert, aber nicht jede Deskription wird zweifelsfrei angenommen, und genau dies wird bei Whalen & Zimmerman besprochen: Sie bezeichnen die Anforderungen an Notfallbeschreibungen als Verwundbarkeit (*vulnerabilities*)<sup>60</sup>, und geben damit zu verstehen, dass die Interagierenden bei der Ereignisbeschreibung viele Problempunkte lösen müssen (ebd.: 465f.). Um den eigenen Kenntnisstand über das Ereignis wahrheitsgemäß, aber auch plausibel darzustellen, ist es daher nötig, in der eigenen

---

60 Die Verwundbarkeit einer Deskription ergibt sich u. a. daraus, dass die Initiierung einer erwünschten Reaktion seitens des Disponenten nicht zustande kommt, falls der Anrufer eine misslungene Deskription formuliert (Whalen & Zimmerman 1990: 472, 485).

Ausdrucksweise verschiedene Arten der Orientierung an der praktischen Epistemologie darzustellen (ebd.: 466). Sie betrifft mehrere Aspekte des besprochenen Ereignisses: Es werden die empirischen, wirklich gehörten und gesehenen Daten mitgeteilt; das Ereignis wird als eine spezifische Art von Problemsituation definiert (z. B. als „Prügelei“, „Mord“ oder „Einbruch“), und der Status des Anrufers in Bezug auf das Geschehene wird mitgeteilt (z. B. Zeuge, Opfer, vermittelnde dritte Partie) (ebd.; siehe auch Bergmann (1993)). Trotz der Tatsache, dass Whalen & Zimmerman die praktische Epistemologie hauptsächlich als Teil der interrogativen Serie betrachten, ist es möglich, dass Elemente zur Verstärkung der Glaubwürdigkeit des Anrufers durchaus auch in anderen Gesprächsschritten vorkommen und vom Anrufer freiwillig, ohne besondere Fragen seitens des Disponenten, geäußert werden.

Zur sozialen Epistemologie der Teilnehmer gehören in institutioneller Interaktion besondere Asymmetrien. Es existieren allerdings mannigfaltige Unterschiede bei der Betrachtung von Asymmetrien in institutionellen und alltäglichen Kontexten (Maynard 1991; Linell & Luckmann 1991; Linell 1990).<sup>61</sup> Linell & Luckmann (1991) gehen davon aus, dass Gesprächssituationen im Allgemeinen von Asymmetrien befallen sein können; egal, ob in einem alltäglichen oder einem institutionellen Rahmen. Erwähnenswerte asymmetrische Konstellationen entstehen v. a. in der Experten-Laien-Interaktion, weil sich die Wissensressourcen der Gesprächsteilnehmer in markanter Weise voneinander unterscheiden (vgl. Linell & Luckmann 1991: 6). Alltägliche Konversationen können ebenfalls einen guten Nährboden für Asymmetrien bieten, wenn es darum geht, welche Personen in welchem Maße an der Interaktion teilnehmen (Drew & Heritage 1992: 48). Legt man eine strikte Definition zugrunde, existiert eine spezifische Asymmetrie bereits zwischen einer Person „selbst“ und „den anderen“ (Farr 1991: 241). Aus der Sicht des Erfolgs oder Misserfolgs der Kommunikation sind Asymmetrien neutral: Es existieren keine logischen Relationen zwischen vorhandenen Asymmetrien und problematischen Gesprächen – einige Asymmetrien sind sogar nötig, damit effektive Kommunikation zustande kommt, wie u. a. Linell & Luckmann (1991: 8) aufzeigen. Wie Drew (1991: 44) betont, führen keinesfalls alle Asymmetrien zu einer interaktionalen Problematik oder zu Verständnisschwierigkeiten. Laut Hutchby (1995) gelten Asymmetrien als Teil von Beratungsgesprächen: Schon das Setting des Beratens suggeriert eine asymmetrische Stellung zwischen den Beteiligten. Waring (2007) widerspricht dieser Vorerwartung und zeigt auf, dass implizierte Asymmetrien – jeweils abhängig von genauerem Setting – nicht zwangsweise auftreten müssen. Butler et al. (2010) gehen von der Vorerwartung aus, dass Beratungsgespräche sowohl asymmetrisch als auch normativ konstruiert sind. Um jungen Anrufern bei einer Kinder-Helpline den Eindruck zu geben, dass die normative und die asymmetrische Dimension beiseite gelegt werden, setzen viele Berater spezifische Frageformulierungen ein (ebd.).

---

61 Der Begriff „Asymmetrie“ weist an sich schon eine Vielfalt an Phänomenen ohne terminologische Einheitlichkeit auf. Brock & Meer (2004: 187) schlagen Folgendes als eine macht-, dominanz- und hierarchieneutrale Neudefinition von Asymmetrien vor: Asymmetrien seien „als kommunikative Ungleichheit in Bezug auf ein spezifisches Kriterium oder Phänomen“ (ebd.: 203) aufzufassen.

In welcher Hinsicht unterscheidet sich die Asymmetrienbasis in institutioneller und alltäglicher Interaktion? Drew & Heritage (1992: 49) stellen fest, in vielen Formen institutioneller Diskurse existiere eine direkte Relation zwischen dem Status und der Rolle eines Teilnehmers und dessen diskursiven Rechten und Pflichten. Institutionelle Interaktionsformen können somit durch rollenstrukturierte und institutionalisierte Asymmetrien charakterisiert werden, die sich zwischen den Gesprächsteilnehmern aufspannen und deren unterschiedliche Wissensverteilung, den Zugang zu konversationellen Ressourcen und die Beteiligung an der Interaktion regeln (ebd.). In alltäglichen Konversationen sind im Normalfall keine vergleichbaren Asymmetriestrektionen vorhanden (ebd.). Auch wenn alltägliche Konversationen gewisse Arten von Asymmetrien aufweisen können, sind diese Asymmetrien anders strukturiert als institutionelle Asymmetrien. Die Annahme, dass die alltägliche Interaktion frei von Asymmetrien sei (Drew & Heritage 1992: 47), hat ihren Ursprung eventuell darin, dass in alltäglichen Kontexten seltener feste, wiederkehrende Muster von Asymmetrien zu verzeichnen sind, was demgegenüber typisch für die institutionelle Interaktion ist.

Die professionellen Teilnehmer haben die Kontrolle über die Einführung neuer Topiks und somit über die Koordination der gesamten Agenda (Drew & Heritage 1992: 49). In Notruftelefonaten und in vielen anderen institutionellen Aufgabenfeldern wie in der Medizin, in der Schule, im Nachrichteninterview und im Beratungsgespräch sind es in erster Linie die professionellen Gesprächsbeteiligten, die den Laien daran hindern, eigenständig die Initiative zu ergreifen (Drew & Heritage 1992: 49; Linell et al. 1988; Frankel 1990) und die Topikalisierung gewisser Themen zu regeln (Drew & Heritage 1992: 49). Wenn jedoch aufgeregte Anrufer im Notrufkontext sich nicht dessen bewusst sind, zu welchen Zwecken bestimmte Fragen eingesetzt werden, können sie nicht immer die Zweckmäßigkeit der Abfrage erfassen (Drew & Heritage 1992: 50).

Heritage & Clayman (2010: 56) unterstreichen, dass wissens- und erfahrungsbezogene Asymmetrien besonders im Notrufkontext eskalieren. Die meisten Anrufer sind vollkommen unwissend über die soziale Hierarchie und technische Ausrüstung einer Notrufleitstelle, und vielen ist nicht bekannt, wie eine Interaktionssituation mit einem Vertreter der Notrufzentrale zu meistern ist (ebd.). Disponenten haben wiederum eine Fachausbildung hinter sich, und v. a. vom Dienstalalter ältere Disponenten können auch auf eine längere Arbeitserfahrung zurückblicken, weshalb sie, wie Heritage & Clayman (ebd.) zusammenfassen, ein tiefgründiges Verständnis für die sozialen und technologischen Verhältnisse an ihrem Arbeitsplatz haben. Somit wissen sie ganz präzise, was während der Interaktion jeweils geschehen soll, damit das Notrufgespräch ordnungsgemäß in Gang gebracht und zufriedenstellend abgeschlossen wird (ebd.).

Der Notruf ist ein ganz besonderer Fall in der institutionellen Kommunikation, weil sich nicht einmal alle Anrufer in unseren Materialien dessen bewusst sind, wen sie in einem Notfall anrufen sollten. Rampl (2014: 90) merkt an, dass für einige Anrufer, die schließlich die Rettungsleitstelle erreichen, nicht klar ist, welche Institution sich in der Leitung meldet: z. B. das Rote Kreuz oder die Rettung. Auch Polizeileitstellen empfangen Telefonate, in denen die Anrufer in der Tat die Feuerwehr bzw. die Rettung erreichen möchten (vgl. auch Müller 2008: 59). Im folgenden Beispiel ruft der Anrufer versehentlich die Polizeileitstelle an, obwohl er eigentlich die Rettungsleitstelle als



Adressat des Telefonats erwartet hätte. Nichtsdestotrotz bricht der Disponent das Telefonat nicht ab, sondern erkundigt sich nach dem Problem.

(15) Schlösserstadt\_2\_63: notarzt

```
001 DIS polizeinotruf schlösserstadt gustav
002 ANR a:h entschuldigung (entschuldigung) lorenz is mein name
003 ich wollte eigentlich grade den notarzt rufen habe mich
004 verwählt
005 (1.0)
006 ANR [öh
007 DIS [was haben sie denn für ein problem
```

Einige Anrufer in meinem Korpus glauben außerdem, sie würden die ihnen bekannte örtliche Polizei anrufen, und sie fühlen sich unsicher, wenn sich die überregionale Notrufzentrale meldet. Im Beispiel (16) wird dies veranschaulicht (siehe auch Rampl 2014: 100).

(16) Schlösserstadt\_1\_29: wusste ich ja nicht

```
019 DIS ja jut herr wegener ich sitze ja hier in schlösserstadt
020 ich muss der rettung (über die gegend) was sagen können
021 so:
022 ANR (woher) wusste ich ja [nicht ähm dass (es schlösserstadt
023 ist)
```

Im Beispiel (17) ist sich der Anrufer nicht sicher, ob sein Anliegen relevant genug für die Notrufzentrale ist, obwohl er die polizeiliche Notrufnummer 110 gewählt hat; möglicherweise bestehen hier Unsicherheiten bezüglich der Zuständigkeit des Notrufs 110. Inhaltlich informiert der Anrufer die Leitstelle über einen falsch beladenen Autotransporter.

(17) Schlösserstadt\_1\_6: trotzdem

```
001 DIS notruf der polizei in schlösserstadt bachmann guten
002 morgen
003 ANR oh es ist zwar kein notfall verstehen sie mich trotzdem
004 DIS ja=a
```

Während die Disponenten auf „richtige“ Notruftelefonate eingestellt sind, können Anrufer bei der Notrufzentrale versehentlich auch solche Geschehnisse melden (bspw. Fahrraddiebstahl), die eher über normale Rufnummern gemeldet werden sollten. Als moderne Alternative ist es mittlerweile auch möglich, eine Strafanzeige im Internet zu erstellen.

In Anlehnung an Bateson (1972) und Goffman (1974) bezieht sich K. Tracy (1997) darauf, dass die Disponenten und die Anrufer distinktive interaktionale Rahmen (*frames*) für den interaktionalen Austausch kreieren. Dann sind die Erwartungen der Gesprächsteilnehmer unterschiedlich, und solche Differenzen manifestieren sich im Notruf u. a. dahingehend, welche Dienstleistungen in welchem Umfang von der Polizei erwartet werden und wie die Gesprächsteilnehmer behandelt werden möchten (bspw.

kollegial oder eher distanziert; persönlich oder als Vertreter der Öffentlichkeit) (vgl. Reiss 1971; K. Tracy 1997).<sup>62</sup> Auch Rack & Boos (2004) bestätigen an Notrufmaterial, dass die Disponenten und die Anrufer verschiedene Erwartungen in Bezug auf die Kommunikation hegen; diese Erwartungsdiskrepanz manifestiert sich in Gestalt unterschiedlicher Kommunikationsschemata. Zu der Rollenverteilung im Notruf und den damit verbundenen Erwartungen der Gesprächsteilnehmer siehe auch Ames & Busch (2013). Diese Thematik wird an Beispielen aus unserem Korpus in den Kapiteln 5.3.5 und 5.3.8 genauer erläutert.

Eine Besonderheit der Kommunikation mit mehreren wissensbezogenen Asymmetrien ist die Ausrichtung auf Abhängigkeit und Dominanz (vgl. Becker-Mrotzek 2001). Im Notruf besteht diese Differenzierung, denn die Behebung des Notfalls ist abhängig von der Entscheidung des Disponenten, der wiederum über den Anrufer dominiert. Das Aufeinandertreffen der Professionalität und der Laienhaftigkeit in solchen Kontexten könne in Anlehnung an die institutionelle Schriftlichkeit und alltägliche Mündlichkeit betrachtet werden (ebd.: 1510). Obwohl Notrufgespräche von Grund auf mündlich sind, beruhen sie oft auf einer schriftlichen Grundlage, und zwar auf einem auszufüllenden elektronischen Formular (Whalen 1995a), auf einem während der Abfrage zusammenzustellenden *dispatch package*<sup>63</sup> (Zimmerman 1992a) bzw. auf einem Ereignisbericht (K. Tracy 1997; Cromdal et al. 2008) oder bei medizinischen Notrufen oft auf einem standardisierten Abfrageprotokoll. Unter diesem Gesichtspunkt ist es nachvollziehbar, dass Becker-Mrotzek (2001: 1510) den Experten eher eine traditionelle Schriftlichkeit als Handlungsweise zuschreibt, während die Laien als Vertreter der alltäglichen Mündlichkeit angesehen werden;<sup>64</sup> Notrufgespräche sind eine Schnittstelle zwischen Behörden und Laien, und dabei treten Schriftlichkeit und Mündlichkeit in Kontakt.<sup>65</sup>

---

62 Bei Reiss (1971: 76) wird ferner klar, dass die Polizei in solchen Fällen, in denen die Auffassungen der Polizei und der Bürger eine starke Abweichung bezüglich der Polizeiwürdigkeit des Geschehen aufweisen, besonders diskret reagiert, um den Anruf zu bearbeiten. Bemerkenswert in der Zeit vor standardisierten Protokollen und sonstigen technologischen Hilfsmitteln ist die Klassifizierung der eingehenden Telefonate in „dringende“ und „nicht-dringende“ Sachbereiche ohne einheitliche Analysestandards (ebd.: 76f.).

63 Zimmerman (1992a: 422f.) spricht von einem *dispatch package* bzw. Dispositionspaket. In einem Notrufgespräch sind für den Disponenten zwei parallel verlaufende Handlungslinien vorhanden: Neben der Gesprächsführung sollen gewisse Informationen über die Art des Problems in den PC eingegeben werden. Diese Informationen bilden das Dispositionspaket, das in der Computerdatei in schriftlicher, kodierter Form erscheint und die Vorbereitung der weiteren Mitarbeiter auf einen potenziellen Einsatz vereinfachen soll (ebd.: 423). Vgl. *complaint package* bei Meehan (1989: 127).

64 Diese Annahme wird bei Becker-Mrotzek (2001: 1509) begründet. Die Schriftlichkeit sei ein Grundelement des verwaltungsbasierten Handelns, weil alle Voraussetzungen, Verfahrensweisen und Resultate des Behördenwesens schriftbasiert sind und auch schriftlich archiviert werden. Das Alltagshandeln der Bürger ist demgegenüber durch mündliche Sprachverwendungskontexte gekennzeichnet, und sie verwenden auch in institutionellen Begegnungen die Sprache oft mündlich, ungeachtet dessen, dass das Anliegen innerhalb der Behördenkommunikation oft schriftlich bearbeitet wird.

65 Zur Mündlichkeit und Schriftlichkeit siehe bspw. Fiehler et al. (2004) sowie Koch & Oesterreicher (1985).

Vaajala et al. (2013) entwerfen darüber hinaus eine eigene Verteilung von Asymmetrien, die speziell im Notruf durchaus üblich sind. Unter *epistemischen Asymmetrien* werden solche Unterschiede des Kenntnisstands verstanden, bei denen der Anrufer und der Disponent keinen Zugang zum Wissen des Gesprächspartners haben: Ausschließlich der Anrufer hat einen primären Zugang zu dem Ereignis, während der Disponent sich damit auskennt, wie bestimmte Informationen mithilfe des spezifischen elektronischen Dispositionssystem erfragt werden (ebd.: 140). Die beiden Teilnehmer können sich der epistemischen Asymmetrien bewusst sein, aber dieses Bewusstsein allein reicht nicht aus; der Disponent muss den Anrufer anleiten, damit dieser die richtige Art und Anzahl von Informationen liefert (ebd.). *Affektive Asymmetrien*, die einen Gesprächsverlauf aufgrund des angeblich falschen Verhaltens des Gegenübers emotional eskalieren (bspw. Unfähigkeit des Anrufers zu erklären, ob ein Patient atmet), sind nach der Analyse auf beiden Seiten festzustellen (ebd.: 146). Unstimmigkeiten, Missverständnisse und Interaktionsschwierigkeiten im Notruf haben ihren Hintergrund darin, dass sich die Anrufer mit Notrufen als sozialer Praktik nicht auskennen (ebd.: 154f.). Den Anrufern fehlt somit das „Genrewissen“ (ebd.).

## **2.4 Weitere linguistisch-soziologische Forschungsschwerpunkte**

In diesem Subkapitel werden die oben dargestellten Sachverhalte nun als bekannt vorausgesetzt, und es werden weitere Studien im linguistisch-soziologischen Bereich in Betracht gezogen, um so den gegenwärtigen Forschungsstand in Bezug auf Notrufe zu beleuchten. Zusätzlich zu den grundlegenden institutionellen und technisch orientierten Untersuchungen zu Notrufen folgt die Darstellung in den folgenden Kapiteln den Schwerpunkten der bisherigen Forschung. Im Kapitel 2.4.1 geht es um die Anlässe, die einen Anrufer dazu motivieren, einen Notruf zu tätigen, und um die Erwartungen der Anrufer, was für Hilfe sie gewöhnlicherweise in Anspruch nehmen möchten. Das Kapitel 2.4.2 befasst sich mit den Rollen und Identitäten der Interagierenden im Notruf; welche Situations- und Beteiligungsrollen nehmen diese an und wie ist die Rolle der Leitstellen als Zentralorganisation der Notfallmeldung zu klassifizieren? Im Kapitel 2.4.3 rücken die Besonderheiten der Sprache und der Handlungen im Notruf in den Fokus; es werden nicht mehr die sprachlichen Merkmale untersucht, die für die Institutionalität von Notrufen konstituierend sind (vgl. Kapitel 2.3), sondern hier werden bevorzugt u. a. die Ergebnisse einzelner Studien zu verschiedenen Frageformulierungen behandelt.

### **2.4.1 Anlässe und Umstände der Notfallmeldung**

Gegenstand dieses Kapitels ist die Thematik der als Notrufe getätigten Telefonate. Dabei wird hervorgehoben, welche Notrufe zu einem Einsatz führen. Für etliche Anrufer gestaltet es sich als problematisch, zwischen privaten und polizeilichen Anliegen zu unterscheiden. Die theoretischen Bemerkungen werden durch Beispiele aus unserem Korpus konkretisiert. Nähere Erkenntnisse zur Relevanz von Notrufen werden im Kapitel 5.3.4 in Form von monologischen und dialogischen Nebenstrukturen aufgeführt; das Kapitel 2.4.1 dient somit als Einführung in die für den empirischen Teil bedeutsame Relevanz der Anrufe.

Nicht alle Meldungen weisen automatisch eine für die Polizeiarbeit relevante Thematik auf (Meyer 1974), und es ist nicht immer von vornherein gewährleistet, dass ein Polizeieinsatz in der Tat zustandekommt. Meehan (1992) stellt fest, dass es keine polizeiliche Aufgabe ist, jede Meldung ohne polizeiliche Relevanz zu überprüfen, sondern vielmehr die Nutzung der Notrufnummer für solche Meldungen zu verhindern. Dies spricht dafür, dass solche Telefonate, die nicht mit der polizeilichen Kernthematik zusammenhängen, die Polizeiorganisation tatsächlich belasten.

Die Hintergründe dessen, warum die Einsatzkräfte letztendlich nicht losgeschickt werden bzw. warum manche Disponenten ein Hilfeersuchen ablehnen, lassen sich durch die Art der Gesprächsführung beleuchten (Pérez-González 1998). Konkurrierende strategische Entscheidungen an bestimmten Stellen des Diskurses haben jeweils verschiedene Endergebnisse zur Folge, obwohl die Rahmensituation vergleichbar wäre (ebd.: 267). Bei Shearing (1984) führen ungefähr vier Fünftel aller untersuchten Telefonate tatsächlich zu einem Einsatz, obwohl die Disponenten darauf hingewiesen werden, dass sie jedes Mal einen Streifenwagen losschicken sollten, wenn dies erforderlich sei (ebd.). Cromdal, Landqvist et al. (2012) stellen statistisch fest, dass eine kleine Anzahl (6 %) der untersuchten Notrufe in einer schwedischen Leitstelle keine Relevanz in Bezug auf ein notruforientiertes Anliegen besaß: Dabei ging es statt dessen um Themen wie entlaufene Haustiere, Gott und scherzhafte Wortmeldungen (ebd.: 376).

In unseren Analysematerialien kommt ein Polizeieinsatz in nur zwei Fällen nicht zustande. Im ersten Fall handelt es sich um einen Unfall, über dessen Verlauf sich die Beteiligten bereits vor Ort einigen können. Der Disponent bietet trotzdem polizeiliche Hilfe an (Beispiel 18, Zeilen 113–114). Der Anrufer (ANR) tätigt das Telefonat als Unfallopfer; die Stimme der Verursacherin (VER) ist im Hintergrund deutlich zu hören.

#### (18) Wiesenstadt\_1\_20: kein polizeiprotokoll

105 DIS [genau dann machen sie ihr gleich nochmal bescheid sie  
 106 meldet das ihrer versicherung ja (-) und=ö=öh öh deshalb  
 107 sie brauchen die polizei dafür nicht die versicherung  
 108 braucht kein polizeiprotokoll dafür  
 109 ANR alles klar  
 110 DIS okay=  
 111 ANR =okay  
 112 VER [super danke  
 113 DIS **[und wenn und wenn (sie sich nicht einigen können)**  
 114 **können sie der polizei den schildern mal gehen okay=**  
 115 VER danke [schön  
 116 DIS [ich bedanke mich  
 117 VER danke schön  
 118 DIS ja [tschüss  
 119 VER [tschü

Im zweiten Fall, der nicht zu einem Einsatz führt (Beispiel 19), hat eine Autofahrerin einem Fahrradfahrer die Vorfahrt genommen, und dessen Rad ist durch den Zusammenstoß beschädigt. Der Disponent fordert den Fahrradfahrer mehrmals dazu auf, den

Fall selbstständig zu klären, und weist noch darauf hin, dass die Polizei trotzdem noch eingeschaltet werden kann (Zeilen 38, 42, 44, 46).

(19) Wiesenstadt\_1\_4: deshalb rufe ich an

033 ANR [ist auf dem weberplatz ist  
034 auf dem weberplatz da diese kleine straße (--) <EA> ich  
035 weiß jetzt nicht ob ich derzeit die polizei rufen soll  
036 (-) oder ähm: (--) oder ob ich das irgendwie so klären  
037 kann  
038 DIS **ja [wenn (sie) wenn sie zu der dame gehen und das so**  
039 ANR [deshalb rufe ich an  
040 DIS klären dann=öh geht das?  
041 ANR ja ((atmet laut))  
042 DIS **ansonsten=öh kommen wir wenn es nicht geht**  
043 ANR ja (-) okay  
044 DIS **versuchen sie es mal**  
045 ANR [ja (können wir machen)  
046 DIS **[wenn es nicht klappt rufen sie noch mal an**  
047 ANR okay [(-) danke  
048 DIS [ja t schüss

Obwohl die Vermutung naheliegt, dass Notfälle klar kategorisierbar seien (bspw. ein gebrochenes Bein), bringt erst die Sichtung authentischer Notfälle die Tatsache zum Vorschein, dass die meisten Fälle doch sehr unikal sind und so die Kategorisierungsarbeit der Disponenten erschweren (Normark 2002a: 81). Nach Normark ist die Dokumentierung der Lokalangaben und der Namen der Beteiligten mithilfe eines Computerprogramms eine recht routinemäßige Aufgabe – schwieriger ist es, eine ausreichende Anzahl von Informationen so zu erheben, dass der Fall entweder als Notfall anerkannt oder abgelehnt werden kann (ebd.: 89).

K. Tracy & Agne (2002) thematisieren die für manch einen Anrufer schwierige Unterscheidung zwischen polizeilichen und privaten Angelegenheiten: Viele bei der Polizei eingehende Anrufe beinhalten Beschwerden über einen problembehafteten Umgang mit Mitmenschen. Die Anrufer erwarten eine Reaktion von der Polizei, normalerweise in der Form, wie sie persönlich eine moralisch richtige Handlung in der Situation ausführen würden (ebd.). Ein an die Polizei adressierter Beispielanruf lässt erkennen, dass ein angeblich gestohlener Wagen als Anliegen weniger ernst genommen wird, als sich herausstellt, dass der scheinbare Dieb der Ex-Partner der Anruferin ist, der den Wagen ausgeliehen hatte (K. Tracy & Anderson 1999: 212f.). K. Tracy & Anderson bezeichnen solche Situationen als „Beschwerde-Dilemmata“ (*complaint dilemma*), in denen die Anrufer polizeiliche Hilfe erbitten, ohne zu wissen, wie gerechtfertigt ihr Anliegen ist (ebd.: 221). Beispielsweise bei Streitigkeiten und Problemen zwischen Nachbarn komme zuerst eine persönliche Kontaktaufnahme unter den Beteiligten in Frage (vgl. Edwards & Stokoe 2007); darauf zielt auch der Disponent im folgenden Beispiel ab.

(20) Wiesenstadt\_1\_32: motorkreissäge

003 ANR ja guten abend mein name ist paschke <EA> (--) ich habe  
004 einen nachbarn der hört nicht auf zu sägen mit der hand

005 mit der kreissäge motorkreissäge  
 ...  
 011 DIS yorckstraße nen kleinen moment (muss ick mir mal  
 012 aussuchen) <EA> **haben sie schon mal versucht mit dem**  
 013 **herren kontakt aufzu[nehmen]**  
 014 ANR [ahm mit dem herrn fischer habe ich  
 015 schon so viele:h [( )]  
 016 DIS [ach so <EA>  
 017 (1.5)  
 018 ANR also den namen kennen sie schon  
 019 DIS nee  
 020 (2.0)  
 021 ANR <EA> naja [(dachte ich mir schon)

Im Beispiel (21) ist der Täter der Sohn der Anruferin. Die Herangehensweise des Disponenten ist im Allgemeinen professionell, denn er schreitet in der Zeile 12, allerdings nach einer kurzen Pause, sofort zur Notrufabfrage voran, ohne bspw. der Anruferin aufgrund der Verwandtschaft eine Schlüsselrolle bei der Fallbehebung zuzuschreiben. Es ist möglich, dass der Disponent die Ernsthaftigkeit des Anliegens erkennt und daher von Anfang eine polizeiliche Einschreitung bevorzugt. Die einzigen Fragen, bei denen es um den Sohn geht, werden zu seinem Namen und seinem derzeitigen Standort gestellt.

(21) Schlösserstadt\_1\_49: unser sohn

005 ANR ich möchte eine anzeige aufgeben oder dass die polizei  
 006 hierherkommt  
 007 DIS was ist denn passiert  
 008 (2.0)  
 009 ANR **unser sohn der hat uns angegriffen <EA> n gegen den**  
 010 **läuft sowieso schon ne anzeige**  
 011 (1.5) ((ANR seufzt))  
 012 DIS [wie ist ihr  
 013 ANR [möchte dass mal jemand herkommt  
 014 DIS hm wie ist ihr name  
 015 ANR anneliese krüger (-) langenu  
 016 (1.0)  
 017 DIS frau [(krü)  
 018 ANR [boschstraße (-) öh robert-bosch-straße 16  
 019 DIS frau krüger ja  
 020 ANR ja  
 021 DIS **wie heißt ihr sohn ist der noch im haus oder wie**  
 022 ANR ja die sind noch hier  
 023 DIS ä:h okay (--) äh sind sie denn verletzt brauchen sie da  
 024 nen rettungswagen

Die meisten Notrufe sind im Allgemeinen Darstellungen diskreter, miteinander unverbundener Ereignisse und werden routinemäßig abgehandelt, während laute Partys, große Verkehrsunfälle und Brände zu mehreren Notrufen über ein und dasselbe Ereignis führen können (Raymond & Zimmerman 2007). Bei wiederholten Notrufen zu einem gewissen Ereignis kann die Notrufabfrage mitunter unterbleiben, da die Eckpunkte des Ereignisses bereits aufgenommen worden sind (Müller 2008: 54). Demzufolge können wiederholte Notrufe ein modifiziertes strukturelles Schema aufweisen. In den Beispielen (22) und (23) deuten die Disponenten mit ihrer Wortwahl darauf

hin, dass ihnen vergleichbare Fälle bekannt seien, und deshalb stellen sie den Anrufern die Frage, ob zu diesem Ereignis von der Seite der Beteiligten bereits ein Notruf getätigt worden ist. Im Beispiel (22) handelt es sich um eine laute Feier, im Beispiel (23) um einen Autounfall.

(22) Schlösserstadt\_1\_42: miteinander gesprochen

013 DIS **hatten wir da vorhin schon mal miteinander gesprochen**  
 014 ANR n:ee (-) [ich rufe das erste mal an weil ich jetzt=öh  
 015 DIS [(komisch)  
 016 ANR weil ich gedacht habe <EA> [naja jetzt wird es sich  
 017 DIS [hmh  
 018 ANR irgendwann ändern aber es ist jetzt halb eins und ick  
 019 (-) we:s nich  
 020 (1.0)  
 021 DIS hmh  
 022 ANR (oder irgendwas) ((leise))

(23) Schlösserstadt\_2\_27: unfallgegner

054 DIS ja okay (--) dann: fahren sie dann bitte zur seite <EA>  
 055 in ordnung **wissen sie ob ihr unfallgegner auch schon die**  
 056 **polizei verständigt hat**  
 057 (2.0)  
 058 ANR nee der hat noch nicht die polizei verständigt [(hier)  
 059 DIS [hmm=hm

Im Beispiel (24) deutet der Anrufer wiederum an, dass seine Meldung zu dem fraglichen Unfall nicht der erste deswegen abgesetzte Notruf sei.

(24) Wiesenstadt\_1\_18: auf der stadtautobahn

004 ANR **(es ist )ich glaube (eben schon) von=öh einem herrn hier**  
 005 **ein unfall gemeldet worden (-) auf der stadtautobahn**  
 006 (2.0)  
 007 DIS sagen sie (bitte) ganz kurz äh wo auf der stadtautobahn  
 008 [das war

Ein ungewöhnlicher, aber leider nicht ganz seltener Anlass für Notrufe sind Scherztelefonate. Sie können die Handlungsbereitschaft in extremen Situationen einschränken und die Aufnahmebereitschaft des Leitstellenpersonals verringern (vgl. Normark 2002b: 70; Laforest et al. 2009 [2007]; Harpster et al. 2009; Laforest 2012). Bergmann (1993: 288) konstatiert, dass gerade die Feuerwehr ein beliebtes Ziel für Scherztelefonate darstellt und dass sie deshalb Wege finden muss, um jedes Telefonat auf seine Richtigkeit hin zu überprüfen. Weniger dringlichkeitsbasierte Dienstleister wie Help-lines für Kinder sehen Scherztelefonate wiederum als Teil der Experimentierfreudigkeit von Kindern an (vgl. Emmison & Danby 2007b). Bei Müller (2008: 55f.) werden bewusst missbräuchliche Anrufer von solchen unterschieden, die den Disponenten bekannt sind und regelmäßig über die Notrufleitung „Kontakt suchen“<sup>66</sup>. Bei Eastman

66 Anführungszeichen im Original.

(2009) wird konkretisiert, bis zu welchem Grad Notrufleitstellen zum Zielobjekt pathologischer Störungsfälle werden können: Im Jahre 2008 wurde in Kalifornien ein Mann in Haft genommen, der angeblich über eine Million grundlose Telefonate an die 911 getätigt haben soll. Auch nicht-intentionale Fälle wie eine aus Versehen gewählte Notrufnummer oder das vorzeitige Auflegen des Telefonhörers stellen für die Leitstellen ein beachtliches Problem dar (Eastman 2009), da dabei nicht immer verifiziert werden kann, ob es sich wirklich um eine reale Problemlage handelte.

#### 2.4.2 Identitäten und Rollen der Teilnehmer und der Leitstellen

In der bisherigen Notrufforschung sind die Teilnehmer des Gesprächs sowie die Leitstelle als Ort der Annahme von Notrufgesprächen in den Mittelpunkt gerückt worden. Im Folgenden wird nun auf solche Schwerpunkte eingegangen, die die Beteiligungsrollen des Anrufers am Notfallgeschehen, die Kooperation und Herausforderungen der Beteiligten sowie die Merkmale von Leitstellen als Schauplätze der Dispositionsarbeit veranschaulichen.

Der Anrufer erscheint als guter Bürger, wenn er einen Notruf zugunsten einer anderen Person absetzt (Eglin & Wideman 1979, 1986), und ihm kann auch die Rolle eines Wohltäters bzw. eines Mitglieds einer Hilfsgruppe der Behörden (vgl. Bergmann 1993) zugeschrieben werden. Der Anrufer bedankt sich häufiger für die ihm zugestellte Hilfe, falls er als Nutznießer selbst von der erfragten Hilfe profitiert, während andere Anrufer in der Wohltäter-Position eher davon ausgehen, ihnen sollte von der Polizei für die selbstlose Meldung gedankt werden (Bergmann 1993; Auhtola 2014b). Cromdal, Persson-Thunqvist et al. (2012: 195f.) machen anhand eines Beispieltelefonats darauf aufmerksam, dass auch Kinder, ohne eigenen Nutzen anzustreben, für andere ein Notruftelefonat absetzen können. Nach dem *good citizen model* handeln Anrufer auf eigene Initiative, um die kulturell akzeptierte Voraussetzung zu erfüllen, dass Hilfsbedürftigen die Einschaltung medizinischen Beistandes vermittelt werden sollte (ebd.: 196).

Im Beispiel (25) wird dargelegt, wie eine vom Anrufer initiierte Danksagung seine Rolle als Nutznießer in diesem Situationsgeschehen unterstreicht. Im Beispiel (26) befindet sich die Anruferin, der gedankt wird, wiederum in der Position eines Wohltäters. Diese Beispiele sind unserem Korpus entnommen worden und finden sich auch bei Auhtola (2014b: 207, 210). Anzumerken ist allerdings, dass diese Beispiele nur die klaren Fälle der Unterscheidung zwischen Nutznießern und Wohltätern zeigen und dass sich das Gesamtphänomen als viel differenzierter erweist (vgl. Auhtola 2014b).

Im Beispiel (25) ist der Anrufer gegen die Leitplanke gefahren und nimmt eine Hilfeleistung von der Polizei in Anspruch; dass er sich mit seiner Rolle als Nutznießer identifiziert, kommt in der Zeile 45 zum Vorschein, indem er das Einsatzversprechen unterbricht und sich für die polizeiliche Hilfe bedankt.

(25) Wiesenstadt\_2\_32: mitten auf der fahrbahn

039	DIS	okay dann sehen sie zu nur zu dass sie sich irgendwo
040		hinstellen also sie persönlich ne dass [nicht mitten auf
041	ANR	[ja
042	DIS	der fahrbahn stehen



043 ANR ja alles klar  
 044 DIS ich schicke ihnen=  
 045 ANR =okay [**danke schön**  
 046 DIS [jo=a wiederhören

Das Beispiel (26) thematisiert den Abschluss eines langen Notrufs (Dauer: ca. 8 Minuten), und darin wird der Anruferin für ihre Hilfeleistung gedankt, denn sie hat eine Schlägerei gemeldet, die sie zufällig als Zeuge beobachtet hat. Somit wird sie von der Disponentin als Wohltäter gekennzeichnet.

(26) Schlösserstadt\_2\_71: alles klar

279 DIS okay (.) gut alles klar  
 280 ANR o:kay  
 281 DIS **danke** tschüss  
 282 ANR tschüss

Die Identitäten, die sich die beiden Interagierenden im Notrufgespräch aneignen, können von Sequenz zu Sequenz auch variieren, obwohl die recht eindeutigen Identitäten des Hilfesuchenden und Hilfevermittlers (vgl. Raymond & Zimmerman 2007) sonst fast unbeeinträchtigt bestehen. Zimmerman (1998) erklärt, dass die beiden Interagierenden an vielen sequentiell organisierten Aktivitäten beteiligt sind und während dieser Handlungen zwischen den Identitäten des aktuellen Sprechers, Hörers, Erzählers, Empfängers, Fragenstellers, Befragten und Initiators von Reparaturen schwanken (ebd.: 90). Unerwartete Übernahmen von solchen Identitäten, zu denen die Interagierenden eigentlich keinen Zugang haben dürften – wie beispielsweise Witze erzählende Anrufer –, können kommunikative Probleme verursachen (ebd.). Daran wird bemerkbar, wie delikater das Thema der Identitäten für die Gesprächsteilnehmer in einer institutionell koordinierten Begegnung ist. Durch die Unerwartetheit einer eigentlich nicht zugelassenen Identität kann das Notrufgespräch zumindest vorübergehend entgleisen (vgl. hierzu auch Kapitel 5.3.1.2 zum humorösen Verhalten des Disponenten).

Im folgenden Beispiel macht die Anruferin zwar keine Witze, aber sie versucht, die Situation aufzulockern, indem sie auf die Häufigkeit von Parkplatzunfällen Bezug nimmt und ihren eigenen Fall (ihr Auto wurde auf dem Parkplatz beschädigt) in einem größeren Kontext sieht (Zeilen 45 und 47). Im Anschluss muss sie lachen, und sie bringt dabei auch den Disponenten zum Lachen. Ihre Rolle als Hilfesuchende und Informationsvermittlerin gerät so kurz ins Schwanken. Das Notrufgespräch wird ab der Zeile 48 wieder professionell fortgesetzt.

(27) Schlösserstadt\_2\_69: öfters mal

039 DIS [ich guck nur grad wie=öh die kollegen grad in  
 040 cloppenburg beschäftigt sind ö:h=hh wo die  
 041 einsatz(mittel) grad unterwegs sind deswegen  
 042 (2.0)  
 043 ANR hm=hm  
 044 (2.0)  
 045 ANR **also [sie müssen (dat hier) kennen dat passiert ja**  
 046 DIS [öh sie  
 047 ANR **öfters mal [((lacht))**

048 DIS [(**lacht**)) frau horn das sieht nicht schlecht  
049 aus ja [öh dass die kollegen gleich zu ihnen kommen  
050 ANR [(hm)  
051 DIS können öh ich will aber nichts versprechen ne wenn da  
052 wat wichtiget dazwischen kommt dann müssen sie sich nur  
053 gedulden ja (--)) ((schnieft))

Die Erfassung der Identitäten und Situationsrollen der Beteiligten könnte für weitere Forschungsvorhaben von Interesse sein, um zu überprüfen, ob bestimmte Nebenstrukturen beispielsweise durch die Vertreter einer Situationsrolle des Öfteren produziert werden. In dieser Arbeit zählen in der empirischen Analyse allerdings nur die Hauptrollen Anrufer vs. Disponent.

Da die Übermittlung eines realistischen Bildes über einen Notfall meist einem Zeugen obliegt, sollte die Erkennung von Notfällen durch Laien sowie die Bereitschaft, durch eigene Intervention die Einsatzkräfte zu alarmieren, erhöht werden. Schon die Entscheidung eines Zeugen, sich bei der Notrufzentrale nicht zu melden, hat einen schwerwiegenden Einfluss auf die Konsequenzen für das Notfallopfer. Daher sollte „das Erlernen des helfenden Verhaltens, als wesentliche soziale Qualifikation“, weiterhin gefördert werden (Garms-Homolová & Schaeffer 1986: 134). In konkreten Not-situationen unterscheiden sich die bekundete Hilfsbereitschaft der Beteiligten und die tatsächlich geleistete Hilfe drastisch (Garms-Homolová & Schaeffer 1988: 56). Das Ersthelferpotenzial sei konstant nur unter denjenigen, die sich schon mehrfach diesbezüglich engagiert haben, wobei bei anderen hohe Hemmschwellen vorhanden seien (ebd.). Sowohl individuelle Charaktereigenschaften als auch die äußeren Bedingungen der jeweiligen Notsituation haben Einfluss darauf, ob die Entscheidung, den Betroffenen keine Hilfe zu leisten, tatsächlich gefällt wird (Bahr 1990: 229).

Das Anliegen der Anruferin im Beispiel (28) ist, für eine gestürzte Frau Hilfe zu alarmieren. Sie traue sich jedoch nicht an die gestürzte Person heran (Zeilen 10 und 11), denn sie könne dabei etwas verkehrt machen (Zeile 13). Aus diesen Gründen beschränkt sich ihre Hilfsbereitschaft auf die Tätigkeit eines Notrufs.

(28) Schlösserstadt\_1\_14: verkehrt

010 ANR ob (gleich) jemand kommt (-) **ich traue mich gar nicht die**  
011 **frau anzufassen**  
012 DIS **warum denn nicht**  
013 ANR **na ich we:s nicht ob ick wat verkehrt mache**  
014 DIS eine (alte) dame umgefallen=  
015 ANR =jA ((atmet laut))

Zur Tätigkeit von Notrufen und zur Vorbereitung des potenziellen Einsatzes gehört noch viel mehr als der Austausch zwischen einem einzelnen Anrufer und einem Disponenten (Whalen & Zimmerman 2005: 310). Die Bearbeitung von Notrufen beinhaltet oft die enge Koordination der Tätigkeiten vieler Leitstellenmitarbeiter, die während eines Notrufs bei dem jeweils telefonierenden Kollegen genau anhören (ebd.: 340); die Disposition sei somit eine Teamaktivität (Furniss & Blandford 2006; Houghton et al. 2006). Die Notrufleitstellen seien dabei koordinierende Arbeitsplätze bzw. *centers of coordination* (Suchman 1997; Houghton et al. 2006). Interaktionsprozesse können

außerdem auch zwischen mehreren Leitstellen und nicht nur zwischen einem Anrufer und einer Leitstelle erfolgen (Pettersson et al. 2004; Normark & Randall 2005).

Es zeigt sich, dass Notrufe oft ausschließlich auf die unmittelbar hörbaren sprachlichen Handlungen reduziert werden, obwohl bereits während des Notrufs mehrere andere Prozesse ablaufen. Leitstellenmitarbeiter überprüfen die Worte der telefonierenden Kollegen aktiv auf einsatzrelevante Begriffe hin (z. B. *Feuer, Waffe* oder *Herzinfarkt*), damit ein dringender Fall sogar vor dem Abschluss des eigentlichen Notrufgesprächs an die Zuständigen weitergeleitet werden kann (Whalen & Zimmerman 2005: 340). Dass die weiteren Mitarbeiter der Leitstelle die Arbeit des Disponenten so lückenlos verfolgen können, ist ein Beweis dafür, dass der Modus eines Notrufs als ein klassisches Zweiergespräch dringend überdacht werden sollte (vgl. 2.2.1).

Im Beispiel (29) setzt sich die Anruferin mit der Polizei in Verbindung, will aber die Feuerwehr haben, denn die betroffene Person im Hintergrund habe ihrer Einschätzung nach einen Herzinfarkt. Während sich der Disponent bei der genauen Abklärung der Ortsangabe viel Zeit nimmt, brüllt die Anruferin, dass es um einen Herzinfarkt gehe, um so mit einem Schlüsselwort die Dringlichkeit des Anliegens hervorzubringen.

#### (29) Schlösserstadt\_1\_33: herzinfarkt

```
013 DIS [hamburg oder wo
014      [((stimmen [im hintergrund))
015 ANR [(herz (--) herzinfarkt) ((brüllend))
016 DIS in hamburg oder wo
017 ANR wie bitte
018 DIS in hAmbUrg oder wo
019 ANR jA hallo: wir=sind (in) norderstedt herzinfarkt
020 DIS norderstedt wie heißt die straße
```

Interviews mit Disponenten sowie teilnehmende Beobachtung des Arbeitsklimas führten zu dem Ergebnis, dass Disponenten tatsächlich auch negativen Gefühlen (z. B. Trauer, Irritierung, Aufregung, Ekel und Kraftlosigkeit) ausgesetzt sind und damit zu recht kommen müssen – bevorzugt im kollegialen Kreis durch schwarzen Humor oder durch ausgesprochene Aufregung über die Anrufer (S. J. Tracy & K. Tracy 1998). So können z. B. humoröse Bemerkungen zu Suiziden dabei hilfreich sein, bei realen Suizidfällen emotional nicht zusammenzubrechen (ebd.: 406). Eine Strategie von 911-Disponenten in den USA, durch Humor Distanz zu den Anrufern zu wahren, besteht darin, die Gesprächsaufnahmen von „merkwürdigen“ Anrufern vor den Kollegen abzuspielen und sich so gemeinsam über die Anrufer lustig zu machen (S. J. Tracy et al. 2006: 292). Das Lustigmachen über die Probleme anderer Menschen wird dadurch rationalisiert, dass die Disponenten sich selbst als „eine Menge kranker Perverser“ bezeichnen (ebd.: 291). Insgesamt wird bei S. J. Tracy et al. ausgeführt, dass humorvolles Verhalten gegenüber gewissen Inhalten die Disponenten dabei unterstützt, die Ereignisse so zu kategorisieren, dass die Auffassung über die eigene berufliche Rolle

immer noch positiv bleibt (ebd.: 302).<sup>67</sup> Durch eine *lächelnde Stimme* werden im positiven Sinne auch institutionelle Ziele angestrebt, und nicht nur Aspekte des *Face-works* hervorgehoben: Manifestationen von Freundlichkeit und Fürsorglichkeit sind dabei hilfreich, die Informationen abzufragen und aufzunehmen, die für die Disposition erforderlich sind (S. J. Tracy 2002: 407).

### 2.4.3 Besonderheiten der sprachlichen Kommunikation im Notruf

Es wurde bereits festgestellt (vgl. Kapitel 2.3.2), dass die Frage-Antwort-Organisation in Notrufen schon allein für die Institutionalität ein zentraler strukturkonstituierender Faktor ist. In diesem Kapitel werden Fragen im Notruf wiederum durch ihren sprachlichen Aufbau und ihre Funktionen betrachtet. Zur sprachlichen Thematik im Notruftelefonat gehören überdies Anrufer, die die jeweilige Sprache nicht muttersprachlich beherrschen.

Fragen sind ein essenzielles Mittel für die Interagierenden im Notruf: Fragen gewährleisten einerseits die Abfrage zentraler Inhalte, gestalten sich aber andererseits zu einem problematischen Bereich in der Arbeit eines Leitstellendisponenten (S. J. Tracy 2002). Disponenten empfinden Fragen als ein Mittel zur Beschaffung der jeweils sachgemäßen Hilfe, während viele Anrufer nicht ausgefragt werden wollen, weil Fragen ihre eigenen Notfalldefinitionen anzweifeln und ihre Bitte um polizeiliche Hilfe verzögern (ebd.: 130). Mit dem Polizeiwesen werden hohe Ideale verbunden, und die Durchführung von Fragehandlungen in verschiedenen Arbeitskreisen der Polizei ist ein wesentliches Mittel, um diese Ideale aufrechtzuerhalten (K. Tracy & Robles 2009: 137). Monzoni (2009) zeigt auf, dass sowohl in Gesprächen mit laienhaften Anrufern, mit Vertretern von Gesundheitsberufen als auch unter dem Leitstellenpersonal durch Äußerungen in syntaktischer Frageform auch andere Illokutionen als pure erotetische Sprechakte vollzogen werden.

Schegloff (2007: 108) merkt an, dass *pre-second insert sequences* in Dienstleistungsgesprächen, insbesondere in bürokratischen Umgebungen, häufig vorkommen. An einem Beispiel, das aus einem Notruftelefonat stammt, zeigt er, dass solche Se-

---

67 Rowe & Regehr (2010) behaupten, dass eine humoristische Kommunikation zwischen verschiedenen Mitgliedern des Notfallpersonals nicht nur beinahe universal eingesetzt wird, sondern auch einen vitalen Einfluss auf die Berufsausübung hat. Eine der vielfältigen Arten des Notfallpersonals, mit den Herausforderungen der Arbeit umzugehen, ist zynischer, schwarzer Humor, der generell eine Gleichstellung morbider und humoristischer Elemente beinhaltet (ebd.: 449). Obwohl schwarzer Humor gelegentlich als Respektlosigkeit den Kunden gegenüber betrachtet wird, kann er auch eine nützliche Funktion übernehmen: Humor beinhaltet einen Abwehrmechanismus bei Notfallmitarbeitern, um Abstand zu gewinnen und die Schmerzschwelle sowohl physisch als auch psychisch zu erhöhen, und er schweißt die betroffenen Mitarbeiter enger zusammen – nichtsdestotrotz müssen schwarzem Humor aber auch ordentliche Grenzen gesetzt werden (ebd.: 459). Young (1995) sieht wiederum die Bedeutung schwarzen Humors bei Polizisten ein, die in ihrer Arbeit mit extrem schockierenden Todesfällen zu tun haben. Durch den Humor wird jungen Polizisten ein Mittel gewährt, stets den Überblick und die eigene Handlungsfähigkeit zu bewahren, obwohl manche Arbeitssituationen entsetzlich sind und an sich keinen Humor zulassen (ebd.). Nach Scott (2007) ist Humor ein anerkannter und normalisierender Aspekt in der Arbeitskultur des Notfallpersonals: Plötzliche Todesfälle, die alle Beteiligten vom Rettungspersonal bis zu den Ärzten und dem Pflegepersonal im Krankenhaus berühren, werden als ein existenzielles Problem angesehen, wobei Humor oft als Mechanismus der Stressreduktion gilt.

quenzen (*What's th' trouble sir?*), die bei Zimmerman (1984) als interrogative Sequenzen betrachtet werden, mit der Funktion eingesetzt werden, die Bedingungen für eine Zusage der Hilfe noch mal zu überprüfen.

Auch Anrufer können im Notruf Fragen stellen, wenn es darum geht, sich nach der Bereitschaft der Polizei zu erkundigen, in der jeweiligen Situation die Einsatzkräfte loszuschicken. Die Wahl der Frageformulierung ist ein Indiz dafür, welche Art von Reaktion seitens der Leitstelle die Anrufer selbst als plausibel und angemessen betrachten (Curl & Drew 2008: 147). Polizeiliche Notruftelefonate und nicht-dringende Kontaktaufnahmen mit der Polizei weisen demzufolge seitens der Anrufer strukturell unterschiedliche Frageformulierungen auf (ebd.: 148). Solche Anrufer, die sich bewusst mit der Notrufzentrale in Verbindung setzen, sind sich häufig sicher, dass ihre Anfrage in einem Notruftext legitimiert ist (vgl. Whalen & Zimmerman 1990). Bei nicht-dringenden polizeilichen Angelegenheiten ist es für viele jedoch ungewiss, wie sie ihr Anliegen vorbringen sollten, da dessen polizeiliche Relevanz nicht problemlos zu verifizieren ist (Curl & Drew 2008: 148).

Im folgenden Beispiel taucht der in unserem Korpus eher seltene Fall auf, dass die Anruferin in ihrem ersten Gesprächsbeitrag auf die Art des Anliegens nicht näher eingeht, sondern in Frageform nahelegt, sie möchte mit der örtlichen Polizei verbunden werden. Ihr Anliegen klassifiziert sie als einen Notfall und geht somit ohnehin von dessen polizeilicher Relevanz aus. Daraufhin stellt der Disponent eine Gegenfrage nach der Art dieses Notfalles, und es stellt sich heraus, dass es sich um eine Beziehungsproblematik handelt.

(30) Schlösserstadt\_2\_73: notfall

```

001 DIS polizeinOtruf von schlösserstadt löffler guten tag
002 ANR guten tag kann ich bitte mit der eisenacher polizei
003 verbunden werden weil dat ist hier ein notfall
004 DIS wat haben sie denn da für=n notfall
005 ANR öh mein ex der rennt (mir) hier in die türe ein
006 weil=ö:öh ja der lässt mich halt hier wie ein kind
007 hüpfen jetzt rennt er mir die türe ein weil ich seine
008 sachen vor die tür gesetzt habe=jetzt wird=der
009 der wird hier richtig kantig <EA> [(hör auf jetzt))
010 DIS [hmh
011 ANR meine kleine sch=und ich bin schwanger und hm der=öh hat
012 jetzt schon hm meine kleine schwester angefasst und ich
013 möchte den nicht hier vor meiner türe haben

```

Im Notruf zielen Fragen u. a. darauf ab, eine Bestätigung dafür zu erhalten, dass eine Informationseinheit auch richtig verstanden wird (vgl. Steensig & Larsen 2008: 114, 119–120). Die wichtigste Aufgabe des Disponenten ist es, bei der Beschreibung des Problems zu polizeirelevanten Informationen zu gelangen, und genau deshalb werden Fragen eingesetzt, um bereits erwähnte, aber noch nicht ausreichend thematisierte Inhalte hervorzuheben (ebd.: 120f.). Larsen (2013) führt aus, dass Leitstellenmitarbeiter beim Eingang eines Telefonats vor zwei mögliche Handlungswege gestellt werden: Sie können unmittelbar mit dispositionsrelevanten Fragen anfangen oder alternativ

noch prüfen, ob das gemeldete Ereignis überhaupt ein Notfall ist (ebd.).<sup>68</sup> Somit können die Disponenten unbeabsichtigt die Hilfeleistung verzögern, falls ein Ereignis mit unmittelbarem Dispositionsbedarf zunächst aufwendig überprüft wird, bevor die Disposition erfolgt (ebd.: 222). Für die allgemeine Überprüfung der polizeilichen Relevanz spricht z. B. das oben erläuterte Beispiel (30): Anstatt in der Zeile 4 ohne Weiteres eine Notrufabfrage anzuschließen, will der Disponent erst einmal erläutert bekommen, welches Ereignis die Anruferin überhaupt als einen Notfall bezeichnet.

Der Gebrauch der englischen Sprache im Notruf ist in den USA die übliche Kommunikationspraktik; wenn ein Anrufer eine andere Sprache bevorzugt, wird er unmittelbar aufgefordert, die Sprache zu wechseln (Raymond 2014: 38). Diese zusätzliche Vereinbarung der bevorzugten Sprache, die direkt nach der Gesprächseröffnung stattfindet, initiiert eine zusätzliche Sequenz, die bei Raymond *language negotiation sequence* heißt (ebd.: 39). Penn, Watermeyer et al. (2016) legen das Hauptaugenmerk auf die sprachliche Vielfalt in der südafrikanischen Gesellschaft und setzen sich damit auseinander, was dies für die effektivitätsorientierte Bearbeitung von Notrufen bedeutet. In der Studie wurden verhältnismäßig wenige Kommunikationsprobleme durch die Mehrsprachigkeit verursacht (ebd.).

Trotz der sprachlichen Asymmetrie können sich Kinder und nicht-muttersprachliche Teilnehmer im Notruf an möglichen Problemstellen orientieren und diese im Nachhinein beheben (Osvaldsson et al. 2012). Anstatt gewissen Anrufergruppen wie Kindern eine verminderte Kompetenz zuzuschreiben, sollte der Schwerpunkt eher darauf liegen, wie Anrufer trotz möglicher Hindernisse mit dem Disponenten gemeinsam handeln (Cromdal, Persson-Thunqvist et al. 2012: 201). Tatsächliche Sprachbarrieren erhöhen wiederum die Dauer bis zur Einleitung eines Einsatzes und beeinträchtigen die Genauigkeit der Dispositionsentscheidung (Meischke et al. 2013). In unserem Korpus tritt laut der Bestätigung einer deutschen Muttersprachlerin nur ein offensichtlich nicht-muttersprachlicher Anrufer auf; Kinder in der Anruferposition kommen wiederum nicht vor. Ein umfassenderes Notruforkorpus könnte angesichts solcher Asymmetrien viel deutlicher aufzeigen, ob z. B. gewisse Arten von Nebenstrukturen typischerweise von gewissen Gruppen von Anrufern initiiert werden.

## 2.5 Zusammenfassung

In den vorangehenden Kapiteln wurde ein interdisziplinärer Einblick in die Forschungstendenzen der Notrufforschung gewährt. Anfangs wurde aufgezeigt, welche Schwerpunkte in der Erforschung von Notrufen innerhalb der Polizeiinstitution bisher gelegt worden sind und inwieweit die aktuelle rettungsmedizinische Forschung zur Weiterentwicklung der Notrufforschung beigetragen hat. Hier wurde auch darauf eingegangen, dass die deutschsprachige Forschungsliteratur in diesen Bereichen z. B. im Vergleich zu den angloamerikanischen Ländern relativ begrenzt ist. Außerdem wurde der Bedarf an engerer Kooperation zwischen der sprachwissenschaftlichen und der

---

68 Das Vorhandensein von zwei Möglichkeiten zur Fortsetzung der Notrufabfrage bedeutet zugleich, dass die interrogative Serie dementsprechend zwei austauschbare Formen annehmen kann; entweder die dispositions- oder die relevanzorientierte. (Larsen 2010, 2013)

rettungsmedizinischen Forschung unterstrichen, um Notrufabfrageprotokolle so zu gestalten, dass sie der authentischen Interaktionssituation im Notruf gerecht werden.

Im Kapitel 2.2 wurden Notrufe als Vertreter der telefonischen Kommunikation betrachtet. Auf dieser Grundlage wurden Notrufe erstens als eine institutionelle Praktik erörtert, zweitens wurden verschiedene Probleme bei der telefonischen Gesprächsführung im Allgemeinen und bei Notrufen im Besonderen besprochen, und drittens kam die heute übliche mobile Telefonie bei der Notfallmeldung zur Sprache. Viertens wurde der Aspekt der Multimodalität in der Notrufforschung veranschaulicht. Darüber hinaus zählen Notrufe zur institutionellen Interaktion. Hierzu wurden im Kapitel 2.3 unterschiedliche Charakteristika der institutionellen Interaktion ausgeführt, deren Kompatibilität mit den strukturellen Eigenschaften von Notruftelefonaten detailliert erörtert wurde. Als weitere Schwerpunkte der bisherigen linguistisch-soziologischen Notrufforschung wurden im Kapitel 2.4 die Alarmierungsanlässe, die Identitäten und Rollen der Teilnehmer sowie die Besonderheiten der Sprache und Handlungen im Notruf dargelegt.

Grundsätzlich sind rettungsdienstliche Notrufe in der einschlägigen Literatur bisher häufiger vertreten als polizeiliche Telefonate. Einige in den bisherigen Kapiteln zitierte Autoren konzentrieren sich des Weiteren nicht ausdrücklich auf Notruftelefonate, sondern sie beobachten im Allgemeinen den Telefonverkehr zwischen Bürgern und der Polizei.

Obwohl deutschsprachige Untersuchungen zur polizeilichen Kommunikation bzw. zur Notrufkommunikation durchaus existieren, sind die meisten von ihnen entweder soziologischer Natur (vgl. Bergmann 1993, Ley 1995a, b, 1996, 1998, 2011, 2016) oder dokumentieren die Kommunikation unter den Einsatzkräften, nicht aber die Telefonkommunikation vor einem Einsatz (vgl. Habscheid et al. 2008). Rampls Studie (2014) ist ein neuerer gesprächsanalytischer Ansatz zur Thematik des Einsatzortes in einer Leitstelle in Tirol. Müllers Masterarbeit (2008) bemüht sich um eine Verbindung des rein polizeilichen und des linguistischen Forschungsfeldes, geht aber in nur eingeschränktem Maße empirisch vor.

Polizeiliche Notruftelefonate sind in den deutschsprachigen Ländern auch außerhalb der Notrufforschung verwendet worden, um anhand dieser kommunikativen Praktik andere Sprach- und Kommunikationsphänomene zu dokumentieren. In einem Schweizer Forschungsprojekt zu Diglossie und Codeswitching wurden u. a. Polizeinotrufe analysiert, um „authentische, von der Aufnahmesituation nicht beeinflusste Daten“ (Petkova 2009) auswerten zu können. Somit bieten Polizeinotrufe für ein weiteres Spektrum der Soziolinguistik eine umfangreiche Forschungsbasis. Christen et al. (2010) verwenden dasselbe Korpus von Schweizer Notrufen wie Petkova (2009), indem sie auf dieser Grundlage die Sprachsituation in der Deutschschweiz untersuchen. Das Datenkorpus des Polizeinotrufs dient bei Christen et al. dazu, zu überprüfen, wie die Entscheidung zwischen Hochdeutsch und Dialekt fällt, wenn der Gesprächspartner offensichtlich keinen schweizerdeutschen Dialekt als Erstsprache hat (ebd.). Somit wird die Stellung des Polizeinotrufs als Abbild der gesellschaftlichen Situation und der sprachlichen Landschaft unterstrichen.

Die US-amerikanischen Forscher, denen auch die Entwicklung der heutigen Konversationsanalyse anhand der ethnomethodologischen Grundlage zu verdanken ist, haben sichtbar viel zur Polizei- und Notrufforschung publiziert, und demnach beziehen sich auch viele Forschungsergebnisse auf die Struktur der Gesprächsführung in amerikanischen Leitstellen. Schon dies unterstreicht die Relevanz notruffthematischer Untersuchungen auch in anderen Sprach- und Kulturkreisen, damit diese die Notrufforschung bereits Jahrzehnte dominierenden Ergebnisse gegebenenfalls überarbeitet und durch aktuelle Entwicklungen ergänzt werden können.



### 3 Die Quaestio als methodische Grundlage

Im Zentrum der Analyse von Notrufen in dieser Arbeit steht der psycholinguistische Begriff *Quaestio*, und zwar speziell die Leitquaestio, die gewisse Vorgaben für den inhaltlichen und strukturellen Aufbau eines schriftlichen oder mündlichen Textes festlegt. Der Quaestio-Begriff, der in dieser Arbeit verwendet wird, geht auf mehrere Sprachwissenschaftler zurück, die hauptsächlich unter der Leitung von Wolfgang Klein und Christiane von Stutterheim seit Mitte der 1980er Jahre zu psycholinguistischen Fragestellungen des Zweitspracherwerbs und der Textstruktur forschten, wobei unterschiedliche Aspekte der Textstruktur sowie die Konzentration von Texten – vorwiegend mündlicher Narrationen – auf eine vorgegebene kommunikative Aufgabe bzw. Frage von besonderem Interesse sind. In der späteren Entwicklung der Quaestio-Forschung, wie zum Beispiel bei Grommes & Dietrich (2002), Dietrich & Grommes (2003) und Grommes (2005), werden die zuvor erfolgreich an monologischen mündlichen und schriftlichen Materialien erprobten Ansätze auf die dialogische Ebene übertragen.

Da neben der psycholinguistischen, relativ neuen Quaestio-Definition auch weitere Definitionen existieren, soll zunächst eine Abgrenzung zu dem literaturwissenschaftlichen und latinistischen Quaestio-Begriff erfolgen. Darauf wird im Kapitel 3.1 eingegangen. Wie bereits erwähnt, wurde die Quaestio-Theorie zunächst in der Beschäftigung mit monologischer Sprachproduktion entwickelt; es wurden zwar auch Kommunikationssituationen mit mehreren Interaktanten untersucht, aber der Schwerpunkt lag nicht auf dem Zusammenspiel von Gesprächsbeiträgen, sondern jeder Turn wurde einzeln analysiert (vgl. Kapitel 3.2 und 3.3). Im Kapitel 3.3.2 wird jedoch die dynamische, von Dietrich und Grommes Anfang des 21. Jahrhunderts entwickelte Quaestio-Theorie erörtert. Die Grundlagen sowie die recht vielfältige zentrale Terminologie der linguistischen Quaestio-Forschung werden in den Kapiteln 3.3 und 3.4 erläutert. Die bisherigen Publikationsschwerpunkte innerhalb der Quaestio-Theorie werden im Kapitel 3.5 diskutiert. Im Kapitel 3.6 wird erörtert, wie eine Quaestio im Polizeinotruf konzipiert sein könnte, wenn davon ausgegangen wird, dass sich jedes Notruftelefonat auf eine gewisse vorgegebene Quaestio stützt. Außerdem wird in demselben Kapitel das um die Quaestio und die Abweichungen von ihr entstandene Analyseinstrumentarium der vorliegenden Arbeit, und zwar monologische und dialogische Nebenstrukturen, betrachtet.

#### 3.1 Die Quaestio in anderen Wissenschaftsdisziplinen

Das Wort *Quaestio* taucht bereits in der römischen Antike auf und durchzieht auch die Zeit des Mittelalters. In späten Werken zur römischen Antike und deren Literatur, Philosophie und Naturwissenschaften wird die sog. *Quaestiones-Literatur* oft erwähnt. Folkerts (1993) fasst zusammen, dass die Quaestiones-Literatur die Darlegung naturwissenschaftlicher Probleme in Frageform beinhaltet. Viele Werke aus der römischen Antike oder aber auch aus dem frühen Mittelalter tragen bereits im Titel einen Verweis darauf, dass sich im Inhalt verschiedene Elemente der Quaestiones-Literatur wiederfinden. Als Beispiel hierfür dient u. a. das Werk *Naturales Quaestiones* von

Seneca, in dem die Ursachen von solchen Naturerscheinungen wie Sternschnuppen, Regenbogen, Gewitter und Quellen untersucht werden (hierzu und zur weiteren Thematisierung der *Naturales Quaestiones* siehe Weiblinger (1977)). In den *Epistolicae quaestiones* von Gellius werden wiederum in Briefform z. B. verschiedene Gegenstände, das Strafrecht und die Grammatik erörtert (Schanz & Hosius (1979 [1927]: 574). Maurach (1965: 365) deutet darauf hin, dass mehrere Arten der *Quaestiones* auch miteinander vermischt werden können, denn in den naturwissenschaftlichen *Quaestiones* von Seneca seien auch Einflüsse von dem juristischen Verfahren der *Quaestio* zu erkennen.

In der mittelalterlichen *Quaestio*-Terminologie gilt es, drei verschiedene, aber gleichartige Seiten des damaligen *Quaestio*-Begriffs auseinanderzuhalten: Einerseits ist die *Quaestio* als scholastische Lehrmethode an den mittelalterlichen Universitäten bekannt, und andererseits soll die *Quaestio* als literarische Form betrachtet werden. Darüber hinaus existiert die Rechtsmethode der *Quaestio*.

Die scholastische Methode der *Quaestio* hat die Entstehung des europäischen Universitätswesens im Hochmittelalter zeitlich begleitet, doch über die genaue Anwendung der *Quaestio* als Lehrmethode gibt es bislang keine sichere Angabe; die Entstehungsgeschichte lässt sich jedoch ins 12. Jahrhundert datieren (Hoye 1997: 155). Die scholastische *Quaestio* als Lehrmethode hat mit dem modernen Universitätswesen und darin erstrangig mit den Humboldt'schen Idealen die Säule gemeinsam, dass sie Forschung und Lehre zu vereinen beabsichtigt (vgl. ebd.). Die *Quaestio* ist neben den hochmittelalterlichen Lehrformen *Lectio* und *Disputatio* entstanden, um die überlegte, bedachte und selbstständige Stellungnahme bei gegensätzlichen Meinungen zu verstärken: Die Anzweifelbarkeit einer These bildete die Voraussetzung dafür, dass die Interpretation einer strittigen Frage in Form einer *Quaestio* vorgetragen werden konnte (ebd.: 156). Eine *Quaestio* baut sich stets in ähnlicher Weise auf, und zwar werden zuerst Argumente für und wider eine These eingeführt, danach erfolgt eine eigene Stellungnahme des Betroffenen, und zum Schluss wird eine Auseinandersetzung mit den zu Beginn erwähnten Argumenten erwartet (ebd.). Die *Quaestio* als Lehrmethode war noch an eine textuelle Form gebunden, aber die danach entstandene und auch heute teilweise wirksame Form, die *Quaestio disputata*, löste sich vollkommen von einer textuellen Vorlage: Es wurden nicht mehr die Schriften und Aussagen von Autoritäten (bspw. der antiken Philosophen) erörternd kommentiert, sondern es ergab sich im Lernprozess vielmehr eine Diskussion zwischen dem Lehrenden und den Lernenden, in der auf die Beiträge der aktuellen Gesprächsteilnehmer eingegangen wurde (ebd.: 164). Dazu bildete sich im 13. und 14. Jahrhundert in Paris noch eine weiter fortgeschrittene Form der *Quaestio* als Lehrmethode, und zwar die *Quaestio quodlibetalis*, die ein feierliches Ereignis für die gesamte Universität darstellte: Im Rahmen dieses Ereignisses war zwar jeder Anwesende in der Lage, jede mögliche Frage zu stellen (ebd.: 167), aber dies geschah trotz der vorstellbaren Breite der zugelassenen und tatsächlich angesprochenen Themen unter Berücksichtigung einer gewissen Strukturierung (vgl. ebd.: 167f.). Zu weiteren Ausführungen zur *Quaestio* als Lehrmethode ist die Darlegung von Hoye (1997: 177) empfehlenswert.

In der Scholastik wandelte sich die *Quaestio* als ein Charakteristikum der Universitätspädagogik auch zu einer typischen literarischen Form (Hoye (1997: 169): Für

viele scholastische Werke (wie die *Summa theologiae* von Thomas von Aquin) sei es charakteristisch, dass die Autoren eine Form unter hunderten möglichen *Quaestiones* auswählen (ebd.). Die Unterabschnitte eines übergeordneten Werks setzen sich aus kleinen *Quaestiones disputatae* zusammen, in denen kein Grundwissen vermittelt wird, sondern vielmehr Fragen gestellt werden, die entweder durch den Bezug auf Autoritäten beantwortet oder schließlich durch die persönliche Meinung des Autors abgerundet werden (ebd.).

Insgesamt drehen sich die verschiedenen *Quaestiones* um Fragen (lat. *quaestio* = Frage), wie auch in den erst Jahrhunderte später entwickelten linguistischen Quaestio-Theorien Fragen ein Mittel zum Ziel darstellen. Ein Lexikonartikel zur *Disputation* von Fidel Rädle stellt die *Quaestio* als technische Form der Lehrmethode der *Disputation* in der scholastischen Philosophie und Theologie dar (Rädle 2011: 377). Die Form der *Quaestio* entscheide über die Fragestellung und Lösung eines Widerspruchs; diese Entscheidungsform sei aus dem 8. Buch der *Topik* des Aristoteles übernommen (ebd.). Die scholastische Methode ist also fest in der Antike verwurzelt. Die *Quaestio* besteht aus gewissen Innenelementen (bei Rädle werden die *Propositio* und die *Determinatio* erwähnt) und teilt sich überdies in vier verschiedene Klassen auf, die sich voneinander dadurch unterscheiden, in welcher Weise die Entscheidung über die Wahrheitsgründe erfolgt (bspw. „mit logischer Notwendigkeit schlussfolgernd“, „mit Wahrscheinlichkeitsgründen argumentierend“, „den Gegner durch das von ihm Gebilligte auf die Probe stellend“ und „mit Scheingründen operierend“) (ebd.). Zur Unterscheidung wird bei Rädle erwähnt, dass die *Quaestio* gegenüber der *Disputatio* als freiere Form gilt (ebd.). In der älteren deutschsprachigen Rechtsliteratur findet sich eine Form der *Quaestio* u. a. im Sachsenspiegel (im Artikel III 42 Landrecht): Dieser Artikel entspräche von Anfang bis Ende der Struktur einer *Quaestio*, so wie diese als Argumentations- und Beweisverfahren in der Scholastik bekannt war und zur Entscheidung in rational umstrittenen Fragen beitrug (Kolb 1974: 301f.).

Überdies war die Bezeichnung *Quaestio* gebräuchlich im klassischen römischen Rechtswesen als Name für ein Strafverfahren, in dem „über die Schuld des Angeklagten von ausgewählten Geschworenen unter Vorsitz eines Prätors entschieden wird“; gleichzeitig wurde unter dem Begriff *Quaestio* das urteilende Gericht verstanden, in dem dieses Verfahren durchgeführt wurde (Charwath 2011: 443). Die Geschworenen entschieden durch Mehrheit über die Schuld, und falls der Angeklagte für schuldig befunden wurde, ergab sich eine nach dem Gesetz passable Strafe (ebd.). Als die Kaiserzeit in Rom begann, löste das kaiserliche Gericht die *Quaestiones* ab (ebd.). Da im römischen Reich ein Polizeiwesen und professionelle Staatsanwälte fehlten, war der Staat daher auf die Hilfe privater Individuen angewiesen, falls es um gravierende Straftaten ging (Alexander 1985: 20). Dieses Prinzip kam auch in den *Quaestiones* zum Tragen, in denen private Geschworene über die Schuld des Angeklagten befanden.

### **3.2 Wurzeln des psycholinguistischen Quaestio-Begriffs**

In den ersten Publikationen zur *Quaestio* in der Textplanung und -gestaltung (bspw. Klein & v. Stutterheim 1987, 1992; v. Stutterheim & Klein 1989; v. Stutterheim 1992;

siehe auch Klein 1981) wird noch nicht erwähnt, wo der Ursprung des für diese Analyse zwecke teilweise neu gefassten Quaestio-Begriffs genau liegt, obwohl es schon zum Zeitpunkt dieser Schriften ein Gemeinplatz war, dass der Begriff von Quintilian zur Beschreibung eines gelungenen Redeweges in Gerichtsprozessen geschaffen wurde (vgl. Stutterheim 1994). Die umfassende Analyse von v. Stutterheim (1997: 15–19) gewährt erstmals vertiefte Einblicke in die Entstehung des in der Linguistik gebräuchlichen Quaestio-Begriffs, obwohl dieser in der psycholinguistischen Textforschung bereits ein Jahrzehnt lang Anwendung fand. Klein & v. Stutterheim (1992: 69f.) kommen schon zu dem Schluss, dass das Prinzip der Quaestio sicherlich nicht neu ist, sondern sich bereits in der antiken Rhetorik als Leitfaden für argumentative Texte etabliert hatte – zugleich wird der Handlungsraum der Quaestio auch auf andere Texttypen, wie bspw. auf Wegbeschreibungen erweitert. Aber eine explizite Thematisierung dessen, unter welchem Vorbild sich der Begriff Quaestio in der Psycholinguistik eingebürgert hatte, bleibt zu dieser Zeit noch aus.

Warum ist die Quaestio-Forschung statt in der herkömmlichen Textlinguistik ausgerechnet in der Psycholinguistik lokalisiert? v. Stutterheim (1997: 16) will in ihrem Ansatz die Denkweise, nach der Texte nur abgeschlossene Einheiten darstellen, um eine psychologische Zusatzperspektive erweitern. Dies resultiert daraus, dass der Quaestio-Begriff es erlaubt, die holistische Planung eines Textes und deren Umsetzung in kleinere Teiläußerungen zu beleuchten (vgl. ebd.). Zusätzlich zur bloßen Textstruktur ist es für v. Stutterheim ebenfalls eine linguistische Aufgabe, die Frage zu beantworten, warum die Struktur sich genau so zeigt wie sie ist: Dabei hilft nur, die Vorgänge der Textplanung und -gestaltung zu untersuchen (ebd.). Die Tatsache, dass die Quaestio-Forschung eher psycholinguistisch anzusiedeln ist, erklärt sich dadurch, dass die Quaestio statt übermäßiger Strukturzentriertheit erfragt, wie und warum eine wahrnehmbare Struktur entstanden ist.

Bei der Rekonstruktion eines Analyseinstrumentariums für die Untersuchung der Textplanung, die sich hinter der fertigen Struktur von Texten verbirgt, bezieht sich v. Stutterheim (1997) immer wieder auf Quintilian<sup>69</sup> und dessen Werk *Ausbildung des Redners*. Im Gesamtwerk von Quintilian, das aus zwölf Teilbüchern besteht, werden verschiedenste bildungs- und rederelevante Themen besprochen, u. a. findet der Rhetorikunterricht in vielen unterschiedlichen Aspekten Erwähnung, aber es werden auch die Gerichtsrede, die Beweisführung sowie die Widerlegung von Beweisen, das Lachen, der Wortschmuck, die Nachahmung sowie sonstiges „Rüstzeug des Redners“

---

69 Marcus Fabius Quintilianus war der erste Rhetorikprofessor in Rom, dessen Werk *Institutio oratoria* (Ausbildung des Redners) als eine Vollendung der römischen Bildungstradition angesehen werden kann: Darin ist zu erkennen, wie sich die geistig orientierte griechische Kultur in eine disziplinierte ökonomisch-politische Diskussion umwandelte (Rahn 1995a: XI, 1995b: 826). Das Verdienst Quintilians sei bildungsgeschichtlich gesehen der Erfolg seiner Überredungsgabe und der allgemeinen Redefähigkeit (Rahn 1995b: 839). Insgesamt gelte die *Institutio oratoria* „als Summa der römischen Rhetorik“ und sei „viel mehr als ein gewöhnliches Handbuch“ (Albrecht 2014: 427). Walzer (2006) schreibt Quintilian – im Gegensatz zu den üblichsten Ansichten über dessen Stellenwert – sogar politischen Opportunismus zu, da dieser für den Unterricht der Moralphilosophie in einem rhetorischen Kontext plädierte.

behandelt (siehe hierzu Quintilian (1995[1972]), (1995[1975])). Daher ist die Herkunft der Quaestio-Theorie zumindest begrifflich gesehen auf die römische Rhetorik zurückzuführen.

Das Kapitel, in dem Quintilian die Quaestio seinerseits ausführt, ist überschrieben mit: „Frage, Begründung, Beurteilungsgegenstand, ‚Zusammenhalt‘“ (1995a [1972]: 391). Diese Quintilian'sche Auflistung von vermeintlichen Synonymen für eine Quaestio könnte laut der linguistischen Quaestio-Theorie auch so ausgedrückt werden, dass eine Quaestio eine Frage darstellt, die eine gewisse Äußerung als Antwort erfordert. Anhand der Antwort kann wiederum begründet und beurteilt werden, inwieweit der gedankliche Zusammenhalt zwischen der ursprünglichen Frage und der Antwort gewährleistet ist. In der Quintilian'schen Schrift wird die Passage, die später bei v. Stutterheim zur Skizzierung des psycholinguistischen Quaestio-Begriffs aufgegriffen wird, in folgender Weise vorgetragen:

1 Hat man diese [die Frage, die Begründung, den Beurteilungsgegenstand und den Zusammenhalt, N. A.] ausfindig gemacht, so hat man schließlich, wie Hermagoras befindet, darauf zu schauen, was nun *die Frage, die Begründung, der Beurteilungsgegenstand und der Zusammenhalt* oder, wie andere sagen, die *Grundlage* sind. Als *Frage* versteht man im weiteren Sinn alles, worüber sich nach zwei oder mehreren Seiten in glaublicher Form reden lässt. 2 Beim Stoff der Gerichtsrede aber ist sie in doppelter Weise zu verstehen: einmal so, wie wir sagen, eine Kontroverse habe viele Fragen, worunter wir auch alle die kleineren mit umfassen, zum anderen die, womit wir die Hauptfrage bezeichnen, an der die ganze Sache hängt. Von dieser spreche ich jetzt; aus ihr stammt ja die Grundfrage (der Status), ob es geschehen ist, was geschehen ist, ob es zu Recht geschehen ist. 3 Diese Fragen nennen Hermagoras, Apollodorus und viele andere Fachschriftsteller im eigentlichen Sinne *Fragen*, Theodoros, wie gesagt, *allgemeine Hauptpunkte*, so wie er die kleineren und von ihnen abhängenden *spezielle Hauptpunkte* nennt. Denn daß eine Frage aus einer Frage hervorgeht und eine Art in Arten geteilt wird, ist zugegeben. (Quintilian 1995a [1972]: 391–393)<sup>70</sup>

Von diesen Quintilian'schen Gedanken leitet v. Stutterheim her, dass der Quaestio bei der Planung von Rede eine besondere Funktion beigemessen werden kann (v. Stutterheim 1997: 18). Die Ansichten von Quintilian sind allerdings mit Vorbehalt anzuwenden, denn seine Ausführungen entsprechen nicht der heutigen Realität der Sprachproduzenten: Erstens sind seine Redesituationen sehr an den argumentativen Redetyp vor Gericht gebunden, und zweitens sind seine Gedanken eher normativ zu bewerten (ebd.: 19), denn sein Werk war zum Teil als Lehrbuch gemeint, um die rhetorische Bildung zu befördern.

---

70 Kursivschrift bereits in der Quintilian'schen Übersetzung vorhanden.

### 3.3 Einführung in die monologische und dynamische Quaestio-Theorie

In diesem Kapitel werden die zentralen Termini und Prinzipien der monologischen (Kapitel 3.3.1) und der dynamischen Quaestio-Theorie (Kapitel 3.3.2) dargelegt.

#### 3.3.1 Monologische Quaestio-Theorie

Insgesamt soll die Quaestio als eine kommunikative Aufgabe verstanden werden, um die Produktion von Texten und Gesprächsbeiträgen zu motivieren und zu rechtfertigen: „Texte produziert man zur Lösung bestimmter kommunikativer Aufgaben“ (v. Stutterheim & Klein 2008: 220). Der Quaestio-Ansatz, der hier vorgestellt wird, beruht auf monologischer Text- oder Beitragsproduktion, obwohl der Ansatz in einem gewissen Maße auch dialog-orientiert wirkt, weil Texte als Antworten auf bestimmte Vorgängerbeiträge bzw. kommunikative Aufgaben betrachtet werden (Klein & v. Stutterheim 1991: 1). Allerdings hat der Sprecherwechsel, durch den echte Dialoge gekennzeichnet sind, weitere spezifische Einschränkungen zur Folge (ebd.), auf die weiter unten (Kapitel 3.3.2) eingegangen wird.

v. Stutterheim sieht einen Textplanungsprozess so, dass der Gesamttext eine übergreifende inhaltliche Struktur vorweisen soll, und dass dies durch gewisse Vorgaben bedingt sei (v. Stutterheim 1997: 17). Damit ein Text tatsächlich die Vorgaben befolgt, muss dessen Strukturierung in der Kognition geplant werden, bevor einzelne Äußerungsteile sich zu einem Ganzen aneinanderreihen. Woraus ergeben sich nun diese Vorgaben? v. Stutterheim geht davon aus, dass am Anfang nur ein Sachverhalt festgelegt ist, und zwar die *kommunikative Aufgabe*<sup>71</sup>, die dem Textproduzenten bzw. Sprecher von außen gestellt wird oder die der Betroffene selbst in Form einer Redeintention kreiert (ebd.). In der Quaestio-Theorie sei es nicht von großer Bedeutung, ob die kommunikative Aufgabe von außen gestellt oder vom Sprecher selbst bestimmt wird (ebd.). Eine von außen gestellte Aufgabe könnte in striktester Form beispielsweise die Anweisung eines Versuchsleiters in einem psycholinguistischen Experiment sein, einem anderen Probanden die Form und Art eines Bausteins möglichst genau zu

---

71 Hervorhebung auch im Original. Bei Heinemann & Viehweger (1991) findet der Begriff *kommunikative Aufgabe* in einem anderen Zusammenhang Verwendung, ohne Bezugnahme auf die Quaestio-Theorie. Heinemann & Viehweger empfinden eine kommunikative Aufgabe als eine aus der Interaktion und den gesellschaftlichen Bedingungen ableitbare Aufgabe (ebd.: 214), die in bestimmten Situationen mithilfe des individuellen Textklassenwissens und durch die Aktivierung gespeicherter Kommunikationserfahrungen bewältigt werden kann (ebd.: 169f.). Es existiert eine große Anzahl kommunikativer Aufgaben, die durch möglichst viele Mitglieder der Kommunikationsgemeinschaft bewältigt werden sollen; dies hat Einfluss auf das Funktionieren kommunikativer Prozesse und auf die Steuerung des sozialen Verhaltens (ebd.: 18). Demnach unterscheidet sich diese Definition von der kommunikativen Aufgabe in der Quaestio-Theorie u. a. darin, dass bei Heinemann & Viehweger z. B. Textsorten und bereits erworbenes Kommunikationswissen als Mittel zur Bewältigung einer situationstypischen Aufgabe dienen, während in der Quaestio-Theorie die kommunikative Aufgabe an sich die Gestaltung der jeweils passenden Textsorte mitbestimmt. Bei Heinemann & Viehweger zählen die bereits vorhandenen Ressourcen (bottom-up); in der Quaestio-Theorie verleiht die übergeordnete kommunikative Aufgabe der kommunikativen Antwort eine ausgeprägte Form (top-down).

beschreiben (vgl. auch v. Stutterheim 1997), während eine Redeintention<sup>72</sup> des Sprechers sich spontan u. a. aus dem Bedürfnis ergeben kann, einen Bekannten anzurufen und Hilfe bei der Reparatur des Flurlichts zu erbitten. An dieser Stelle zieht v. Stutterheim nun den Schluss, dass die kommunikative Aufgabe, die einzelnen Äußerungen und Äußerungsteilen Zusammenhalt gibt, in einer sehr frühen Form schon bei Quintilian Erwähnung findet. Für Quintilian (1995a [1972]: 391) bedeutete eine Quaestio die zentrale Frage, die eine Grundlage für einen Gerichtstext bietet. Die Forschungsgruppe von v. Stutterheim und Klein hat diese lateinische Bezeichnung als ihre eigene Theoriengrundlage übernommen und genauer definiert, um den Anhaltspunkt zu bezeichnen, der den Zusammenhalt mündlicher und schriftlicher Texte formt: Eine Quaestio bzw. eine kommunikative Aufgabe bestimmt, wie der Lösungstext, in dem diese Frage bzw. Quaestio beantwortet wird, auszusehen hat (vgl. v. Stutterheim 1997: 17).

### 3.3.1.1 Zum Wesen der Quaestio

Berücksichtigt man die Erwartungen, die eine an moderne Kommunikationszusammenhänge gebundene Theorie benötigt, kommt man nach v. Stutterheim auf die folgenden Standpunkte, die den Funktionsmechanismus einer Quaestio als Bestimmungsgewicht für die Textplanung wiedergeben:

1. Festlegung eines Sachverhalts als Thema und damit verbunden Selektion eines bestimmten Ausschnittes des beim Sprecher vorhandenen Wissens;
2. Festlegung einer Perspektive: spezifische Verankerung und Strukturierung des vorhandenen Wissens;
3. Linearisierung, d. h. sequentielle Organisation der Informationseinheiten. (v. Stutterheim 1997: 19)

Auf diesen Vorgaben basiert jede kohärente Rede; diese Aussage gilt gleichfalls als Kern der Quaestio-Theorie (ebd.). Es existieren allerdings auch solche Texte und Gespräche, in denen diese durch die Quaestio festgelegten Vorgaben keine Beachtung finden, aber dabei stellt sich die Frage, ob es sich dann tatsächlich um kohärente Produkte handelt und wie sehr Kohärenz als ein textkonstituierendes Merkmal angesehen werden darf.<sup>73</sup> Das Verdienst der Quaestio-Theorie von v. Stutterheim ist, den Quaestio-Begriff der römischen Antike wieder aufzugreifen und diesen in aktualisierter

---

72 Eine Intention kommt bereits in der Makroplanung einer Nachricht zustande: Illokutionäre Intentionen sind solche, durch die die Gesprächsteilnehmer sich darin engagieren, die Faktualität oder Begehrtheit eines Sachverhalts auszudrücken. Es obliegt dem Sprecher, seine Intentionen dem Gegenpart erkenntlich zu machen. Dazu sind, jeweils abhängig von der Art der illokutionären Intention, verschiedene Sprechakte erforderlich. (Levelt 1995 [1989]: 123) Dieser Gedankengang ähnelt einer kommunikativen Aufgabe im Sinne von v. Stutterheim, denn es müssen vor der eigentlichen Redeproduktion solche Ziele und Vorgaben festgelegt werden, denen während der Redeproduktion gefolgt wird und denen eine solche Form verliehen wird, dass die ursprünglichen Intentionen trotz der sprachlichen Vagheit immer noch nachvollziehbar sind.

73 In der Quaestio-Theorie geht es um die Kohärenzherstellung zwischen verschiedenen Text- und Äußerungsteilen. Die jeweilige Quaestio wird als ein Zusammenhalt erzeugendes Phänomen zwischen

Form auf jeden Rede- oder Texttyp zu übertragen (ebd.). Dass es sich mit der Einhaltung einer Quaestio nicht immer so geradlinig verhält – nicht einmal in streng kontrollierten institutionellen Gesprächssituationen wie im Polizeinotruf –, wird im empirischen Teil dieser Arbeit hervorgehoben. Für weitere Forschungsvorhaben gilt noch zu diskutieren, inwieweit die Befolgung der Quaestio als ein Kriterium für einen kohärenten Text gelten darf und wie scharf die Vorgaben einer Quaestio tatsächlich verstanden werden sollen.

Quaestiones können aus dem Kontext resultieren, wie beispielsweise in solchen Fällen, wenn plötzlich ein lautes Geräusch zu hören ist (v. Stutterheim & Klein 1989: 43). Ein auffälliger Geräuschkontext kann u. a. zu der Äußerung führen, dass jemand gerade versucht, sein Auto zu parken (ebd.) oder dass der Gasherd explodiert ist (Klein & v. Stutterheim 1987: 165): In diesen beiden Zusammenhängen wird die implizite Frage beantwortet, was überhaupt passierte bzw. was das Geräusch erzeugt hat (vgl. v. Stutterheim & Klein 1989: 43; Klein & v. Stutterheim 1987: 165). Die Quaestio, die durch eine Äußerung beantwortet werden soll, kann sich auch aus einer übergeordneten Gesamtquaestio des ganzen Textes ergeben, zu dem die fragliche Äußerung als Untereinheit gehört; dann soll der gesamte Text als Ganzheit die übergeordnete Quaestio beantworten (Klein & v. Stutterheim 1987: 165; v. Stutterheim & Klein 1989: 43). Gerade in narrativen Texten können Quaestiones je nach dem Zeitpunkt der Geschehnisse immer wieder in kleinere Größen aufgespalten werden (ebd.). Falls eine übergeordnete Quaestio für den gesamten Text eindeutig vorhanden ist, gilt es unbedingt, zwischen der Quaestio des Textes („Textfrage“) und der einer einzelnen Äußerung zu unterscheiden (Klein & v. Stutterheim 1987: 165).<sup>74</sup> Insbesondere in Narrativen, die im Fokus des Artikels von v. Stutterheim & Klein (1989) liegen, können übergeordnete Quaestiones, wie z. B. die Frage danach, was dem Gesprächs-

---

mehreren untergeordneten Teilen empfunden. Die Kohärenz als text- bzw. gesprächslinguistisches Phänomen ist bisher allerdings noch nicht ausführlich untersucht worden, um allgemeingültige Feststellungen über die Leistungsfähigkeit der Quaestio-Theorie auf diesem Feld zu treffen. Die Komplexität und der Facettenreichtum des Phänomens Kohärenz sowie die Begriffsverwirrung und die terminologische Heterogenität haben zur Folge, dass es bisher keine allgemein anerkannte oder in der Textlinguistik ausnahmslos vorhandene Definition von Kohärenz gibt (vgl. Schwarz 2006: 151). Eine unangefochtene Abweichung vom Schema eines kohärenten Textes, in der nicht einmal implizite Verbindungen zwischen den Sätzen existieren, wäre z. B. die folgende Passage, die bei Schwarz (2006: 153) als absichtliche Modulation eines Kurzberichts vorkommt: „Unbekannte Täter haben in der Nacht ein Juweliergeschäft in der Breite Straße überfallen. Der Wert der Kuchenstücke wird auf 300.000 DM geschätzt. Die kassenärztliche Vereinigung hat keinerlei Hinweis auf die Identität der Kohlrüben.“ Der imaginäre Zusammenhalt dieser Sätze ist nicht auf eine solche plausible Quaestio zurückzuführen, die genau diese Selektion der nicht zusammenhängenden Sätze rechtfertigen würde. In diesem Beispielfall gehen eine fehlende gemeinsame Quaestio sowie fehlende Kohärenz miteinander einher. Höchstens existiert hier eine metasprachliche Quaestio, die besagt, dass gewisse Satzgliederpositionen im Originaltext in der Weise neu besetzt werden können, dass ein pädagogisch anschauliches Beispiel für eine Abweichung von kontextuellen Vertextungsprinzipien entsteht.

<sup>74</sup> Textquaestiones, die als Textfrage bezeichnet werden können, machen Vorgaben über einzelne Sätze hinaus und betreffen somit auch die Art und Weise, wie Sätze zusammenhängen; die Einheit des Textes resultiert daher daraus, dass der Gesamttext als geschlossene Antwort auf eine Frage konstruiert wird (v. Stutterheim & Klein 2008: 221).



partner in der vergangenen Woche passiert ist, eine Serie von verschiedenen Subereignissen als Antwort erzeugen, von denen jedes Ereignis zu einem bestimmten Zeitpunkt innerhalb der gesamten Zeitspanne stattgefunden hat (ebd.: 43).

Serien von Quaestiones, die in der übergeordneten Quaestio eines erwarteten Textes oder Gesprächs schon potenziell vorhanden sind, kommen in der Redewirklichkeit nicht unbedingt zum Ausdruck, falls der nächste Sprecher die Quaestio nicht als so umfangreich sieht, sondern eher als eine Einheit, die eine zusammengefasste Antwort erfordert. Falls eine übergeordnete Quaestio, wie z. B. eine Frage nach zeitlich zugeordneten Geschehnissen, tatsächlich in kleinere Subquaestiones aufgespalten wird, könnte ein theoretisches Konstrukt der Quaestio-Verhältnisse wie folgt aussehen ( $t$  steht hier für einen einzelnen Zeitpunkt) (vgl. auch Klein & v. Stutterheim 1987: 167; v. Stutterheim & Klein 1989: 43):

Q<sub>1</sub>: Was ist dir zu  $t_1$  passiert?

Q<sub>2</sub>: Was ist dir zu  $t_2$  passiert?

...

Q<sub>n</sub>: Was ist dir zu  $t_n$  passiert?

Alle diese Subquaestiones, die jeweils einen Zeitpunkt definieren und die Ereignisse zu diesem speziellen Zeitpunkt erfragen, hängen mit der oberen Quaestio zusammen, die die Gesamtereignisse während der angegebenen Zeitspanne erfragt. So verhält es sich oft in Narrativen, die durch die hier dargestellte Quaestio-Organisation ein „Rückgrat“ erhalten, und zwar eine Folge von Quaestiones und deren Beantwortung, die sich auf die ursprüngliche Leitquaestio bzw. übergeordnete Quaestio beziehen (vgl. Klein & v. Stutterheim 1987: 167; v. Stutterheim & Klein 1989: 43). Klein & v. Stutterheim (1991: 3f.) konstatieren, dass ein zentrales Charakteristikum von Narrativen genau die Eigenschaft ist, dass sie eine Ereignisstruktur beinhalten bzw. dass sie sich aus verschiedenen Subereignissen und den zeitlichen Bezügen zwischen ihnen zusammensetzen.<sup>75</sup> Es können innerhalb dieser Kette in verschiedenen Abständen allerdings auch solche Verkettungen von mehreren Äußerungen vorkommen, die die Leitquaestio nicht beantworten; solche Äußerungen können z. B. Bewertungen, Kommentare und Beschreibungen darstellen (ebd.) und in jedem Rede- bzw. Texttyp auftauchen. So ergibt sich die Unterscheidung zwischen der Haupt- und Nebenstruktur eines Textes, die bei der Analyse von polizeilichen Notruftelefonaten in dieser Arbeit angewandt wird. Da die Haupt- und die Nebenstrukturen ein zentrales Thema für diese Arbeit darstellen, wird auf deren Definition und praktische Anwendbarkeit später in einem eigenen Kapitel ausführlicher eingegangen (3.4).

---

<sup>75</sup> So ergeben sich für Narrative die folgenden globale Struktureinschränkungen: 1. Die Subereignisse müssen in der wahrheitsgemäßen Reihenfolge präsentiert werden („principle of chronological order“), 2. Zu Beginn der Erzählung muss die Ereigniskonstellation räumlich und zeitlich situiert werden, 3. Bewertungen usw. müssen gewöhnlich direkt nach oder vor dem Subereignis präsentiert werden, zu dem sie gehören (Klein & v. Stutterheim 1991: 4, 1992: 70). Das Prinzip der chronologischen Abfolge wurde in der antiken Rhetorik formuliert, und es besagt, dass ein zeitlich später liegendes Ereignis nicht vorangestellt werden darf, ohne dass eine Verletzung des regulären Textbaus entsteht (Klein & v. Stutterheim 1992: 70).

Eine Quaestio kann explizit oder implizit vorkommen (z. B. Klein & v. Stutterheim 1987: 163, 1991: 1, 1992: 69; v. Stutterheim & Klein 1989: 43, 2008: 221). Explizite Quaestiones sind u. a. Interview- oder Prüfungsfragen, auf die oft eine quaestiobezogene und somit kohärente Antwort erwartet wird. In solchen Fällen wird zwar die Quaestio in Frageform direkt formuliert, aber nicht jede Antwort erfüllt tatsächlich die in der Quaestio enthaltenen Vorgaben. Explizite Quaestiones kommen in Frageform auch im Polizeinotruf vor, wenn die Disponenten das Bedürfnis nach Informationen direkt versprachlichen und dem Anrufer gezielt solche Fragen stellen, deren quaestio-gemäße Antworten genau die fehlenden Informationen vermitteln sollen. Im unteren Beispiel fragt der Disponent direkt, ob der Anrufer oder seine Frau (Alkohol) getrunken haben. Im Polizeinotruf ist es logisch, dass direkt gestellte Fragen auch den jeweils relevanten Quaestiones entsprechen, denn zu hohe Implizität kann die Notrufabfrage sehr gefährden, falls eine vage formulierte Quaestio falsch interpretiert wird.

(31) Schlösserstadt\_1\_18: getrunken

```
042   DIS   [haben sie getrunken
043   ANR   nei:n ich hab nicht getrunken]en
044   DIS                                       [und sie
045   ANR   auch nicht
```

Implizite Quaestiones und innere Redeintentionen von Sprechern können zwar mitgedacht werden, aber sie werden nicht explizit geäußert. Ein Beispiel hierfür könnte die Eröffnungssequenz eines Polizeinotrufs sein, in der der Disponent sich selbst sowie seine Organisation identifiziert, aber dem Anrufer noch keine Frage stellt und ihn auch nicht explizit zur Vermittlung näherer Informationen auffordert. Nichtsdestotrotz kann die erste Selbstidentifikation des Disponenten als eine Einladung zu einer Selbstidentifikation des Anrufers und schließlich zu einer Thematisierung des Anlasses des Telefonats angesehen werden. Aus dieser Sicht kann im Beispiel (32) der erste Beitrag des Anrufers dadurch motiviert sein, dass er erstens eine Selbstidentifikation und zweitens eine Darstellung des zu meldenden Ereignisses als eine Art implizite Quaestio ansieht, obwohl diese Quaestio nicht explizit formuliert wurde.

(32) Schlösserstadt\_1\_2: weggerammt

```
001   DIS   der notruf der polizei in schlösserstadt kohl nen sehr
002           guten abend
003   ANR   ja borschers guten abend ich bin auf der landstraße
004           zwischen=n öh kulmbach und=öh (-- ) kronach (-) und hab
005           hier grade ein wildschwein=n (-) weggerammt
```

Überdies ist die Gesamtanzahl der Quaestiones bemerkenswert. Klein & v. Stutterheim (2005: 66) behaupten, dass es zeitweilig adäquater wäre, hinter manchem Text anstelle einer einzelnen Quaestio ein Quaestio-paar oder aber ein Triple von Quaestiones anzunehmen. Bei längeren Texten ist es außerdem möglich, dass die Ereignisse so sehr ineinander verwoben sind, dass daraus eine komplizierte hierarchische Struktur von Quaestiones entsteht (Klein & v. Stutterheim 1987: 176). Demnach soll bei der Analyse von authentischen Texten und Gesprächen auch nicht darauf beharrt werden,

dass nur eine Quaestio die Form und den Inhalt der Textproduktion bestimmt, sondern es können in Sonderfällen auch mehrere Quaestiones vorhanden sein. Hierbei sind die Leitquaestiones bzw. die kommunikativen Aufgaben gemeint, die einem Text die Gestalt bzw. zumindest eine Grobstruktur verleihen, denn es ergeben sich z. B. in Narrativen automatisch desto mehr Subquaestiones, je weiter sich die fragliche Zeitspanne erstreckt (s. o). Die Anzahl der Subquaestiones kann sich somit fast in das Unendliche steigern, aber auch mehrere Leitquaestiones können die Textproduktion dirigieren. Ein oberer Grenzwert ist hier nicht in absoluter Weise gegeben – Klein & v. Stutterheim sprechen von maximal drei Quaestiones (ebd.) –, sondern wird situations- und textbedingt erst im Kontext registriert. Kritik erhält diese Betrachtungsweise u. a. von Schröder (2003), der gewisse Schwierigkeiten bei der Quaestio-Bestimmung sieht, und zwar in erster Linie aufgrund der Schwammigkeit der Anzahl und der Explizität der vorhandenen Quaestiones; auch die Differenzierung zwischen verschiedenen Quaestio-Typen sei unklar (ebd.: 110–112). Im Polizeinotruf können zwei Leitquaestiones vor allem dann registriert werden, wenn die beiden Teilnehmer völlig andere Vorerwartungen und Kenntnisse über die Funktionsweise des Notrufservices hegen und diese Vorstellungen nicht unter einen gemeinsamen Nenner bringen können.<sup>76</sup> Weiteres zur Quaestio im Polizeinotruf findet sich im Kapitel 3.6.1; mehrere parallele Quaestiones werden im Kapitel 5.3.8 veranschaulicht.

Der untere Grenzwert der Quaestioanzahl in einem Text oder Gespräch liegt nach Klein & v. Stutterheim (1987) bei null, denn von Natur aus lose zusammenhängende Texte (*Small talk*) besitzen nur eine vage globale Struktur und sind eher lokal organisiert; deshalb lohnt es sich nicht, solche Texte so zu definieren, dass sie zwangsweise auf eine vorbestimmte Textfrage zurückgehen. Meines Erachtens können Alltagsgespräche unter Bekannten trotzdem eine abstrakte kommunikative Aufgabe als eine Art Klebstoff für alle Gesprächsteile enthalten; in solchen Fällen würde die kommunikative Aufgabe lauten, dass die Interagierenden z. B. ihre gute Beziehung aufrecht erhalten sollen. Demnach würden u. a. Gesichtsverletzungen oder sonstige beziehungsgefährdende Elemente nicht mehr die inhaltlichen Kriterien dieser Quaestio erfüllen.

Obschon die Quaestio nach der lateinischen Wortbedeutung oft als *Frage* übersetzt wird und mit der Bezeichnung *Textfrage* eigentlich identisch verwendet werden kann, muss sie in einer konkreten Gesprächssituation keineswegs als eine eindeutige Frage erscheinen, sondern sie kann ebenso z. B. als eine Aufforderung oder Aussage aufgefasst werden – hier sind also mehrere Sprechakttypen zulässig (v. Stutterheim 1997: 18). Wenn potenzielle Quaestiones an authentischen Analysematerialien rekonstruiert werden, sind sie jedoch zumindest theoretisch auf eine Frage zurückzuführen, die im Laufe des Textes beantwortet werden soll, obwohl es den Textproduzenten selbst nicht unbedingt bewusst ist (vgl. ebd.).

---

76 Allerdings geht es im Polizeinotruf eher darum, dass die parallelen Quaestiones nicht gleichwertig sind, sondern die institutionelle Quaestio gilt immer noch als die obere, erstrebenswerte Leitquaestio. Darüber hinaus kann gerade der Anrufer individuelle Quaestiones einführen, in denen er seine Wissensasymmetrien gegenüber dem Disponenten offenbart.

### 3.3.1.2 Zur Funktion der Quaestio

In welcher Weise regelt eine Quaestio den gesamten Textaufbau? Klein & v. Stutterheim (1992: 67) konstatieren, dass sich ein Text vor allem in zweierlei Hinsicht von einer beliebigen Ansammlung von Äußerungen unterscheidet. Erstens müssen Texte eine gewisse globale Struktur aufweisen: Alle Äußerungen basieren auf einer Gesamtvorstellung bzw. einem komplexen Set von Informationen über einen bestimmten Sachverhalt (Klein & v. Stutterheim 1991: 1, 1992: 67). Der Begriff Gesamtvorstellung stammt ursprünglich von Wundt (1912), obwohl er diesen Begriff in einem engeren Sinne verwendet als die Quaestio-Forscher (vgl. Klein & v. Stutterheim 1992: 67). Porsch (1976: 524) stellt zur Rolle der Gesamtvorstellung bei Wundt fest, dass er sie als die Bedeutung eines Satzes auffasse, die nur als rein psychisches Gebilde vorhanden sei und normalerweise nicht mit einem konkreten Ausdruck korreliere. Eine Gesamtvorstellung in der Quaestio-Theorie setzt sich jeweils aus mehreren Sachverhalten zusammen (Klein & v. Stutterheim 2006). Falls die Gesamtvorstellung in einer Situation z. B. einen Autounfall umfasst, könnte die Quaestio für einen Augenzeugen so lauten, dass er wiedergeben soll, was er gehört und gesehen hat. Ein denkbarer Sachverhalt wäre, dass ein Auto gegen ein Verkehrsschild gefahren ist, und ferner könnten die folgenden Wahrnehmungen zu diesem Sachverhalt gehören (es muss allerdings nicht alles zum Gegenstand der Zeugenaussage werden): Mit welcher Geschwindigkeit ist das Auto gefahren, wo ist das passiert, aus welcher Richtung kam der Fahrer, um was für ein Verkehrsschild handelt es sich, wie alt war der Fahrer, hat der Fahrer eine Sonnenbrille getragen etc. Die Auswahl der Sachverhalte erfolgt nach dem Prinzip, was für den Hörer wichtig ist, was der Hörer anhand weiterer Zusammenhänge nicht schlussfolgern kann (Kontextinformation) und was dem Hörer wegen der sprachlichen Struktur eventuell unzugänglich bleibt. Bei der Wiedergabe der Sachverhalte muss daher auf Hörerreaktionen geachtet werden. (vgl. Klein & v. Stutterheim 2006)

Die Gesamtvorstellung soll mithilfe der jeweils ausgesuchten Äußerungen, die die Informationsstruktur sprachlich wiedergeben, einer gewissen Zuhörerschaft vorgetragen werden (ebd.). Die Gesamtvorstellung, auf der z. B. ein Richterspruch beruht, würde also als Komponenten die jeweiligen Fakten über den thematisierten Fall beinhalten, und diese Fakten sollten durch logische Relationen miteinander verbunden sein (Klein & v. Stutterheim 1991: 2, 1992: 67). Anders verhält es sich wiederum bei Erzählungen, denen zeitlich zusammenhängende Teilereignisse zugrunde liegen, oder bei Zimmerbeschreibungen, bei denen die räumlichen Relationen physikalischer Objekte geschildert werden (Klein & v. Stutterheim 1991: 2, 1992: 68). Die Gesamtvorstellung hinter Polizeinotrufen geht eher auf ein Mischgebilde von verschiedenen Relationen zurück, denn hier sind nicht nur temporale oder räumliche Relationen maßgeblich, sondern es werden unterschiedliche Relationen miteinander verknüpft. Zusätzlich zum Unfallort und zur zeitlichen Abfolge des Geschehenen müssen z. B. die beteiligten Personen und Fahrzeuge beschrieben werden.

Zweitens gibt es neben den globalen Beschränkungen, die sich aus der Gesamtvorstellung ergeben, auch lokale Beschränkungen für die Textstruktur (Klein & v. Stutterheim 1991:2, 1992: 68). In jeder Äußerung kommt ein Segment der Gesamtvorstellung zur Sprache: Wie dies umgesetzt wird, hängt nicht nur vom Inhalt ab, sondern

auch davon, welche Informationsteile jeweils neu eingeführt, erhalten oder referentiell angebunden sind (ebd.). Die Gesamtvorstellung, die in der Kognition einer einzelnen Person auch durch ihr Weltwissen, ihre Situationskenntnisse und ihre Kenntnisse über den aktuellen Diskursstand eine besondere Form annimmt, übt überdies einen gewaltigen Einfluss darauf aus, wie sich ein Text letztendlich gestaltet (vgl. Abbildung 4.1 bei Dietrich 2007: 143). Diese Wissenskomponenten treten in ein kommunikatives Planungssystem ein, dessen Effektivität maßgeblich durch die Problemlöseaktivitäten, die Diskursdynamik und die soziale Interaktion in der betreffenden Situation sowie durch den Zugriff auf das Gedächtnis beschränkt wird: Ein Redebeitrag enthält nicht alles, was ein Sprecher zu einem gewissen Gesprächsthema im Gedächtnis hat, und deshalb muss durch den umgebenden Kontext entschieden werden, welche Informationen anhand der jeweiligen Diskursdynamik mit in die Rede aufgenommen werden sollten (vgl. Dietrich 2007: 140, 143). „Die gedankliche Skizze einer Kommunikationsabsicht“ bzw. der zu thematisierende Sachverhalt sowie der Modus des Thematisierens (Berichten, Erzählen, Begründen, eine Instruktion geben) nennt sich nach Dietrich (2007: 140) *Quaestio*; auf der Seite 143 desselben Werkes wird die *Quaestio* bzw. kommunikative Aufgabe als Zusammenschluss von Intention und mentalem Bild von dem auszudrückenden komplexen Sachverhalt aufgefasst. Dies ist eine ausschließlich sprecherorientierte Weise, die *Quaestio* zu sehen, allerdings kann, wie bei v. Stutterheim (1997) klar wird, eine *Quaestio* u. U. auch von außen gegeben sein.

Sobald durch die *Quaestio* die Gedächtnisinhalte und Wissenskomponenten aktiviert worden sind, von denen ein Teil als Gesamtvorstellung zum Ausdruck gebracht werden soll, heißt es, die begriffliche Repräsentation, die situative Perspektivierung und die illokutionäre Kennzeichnung des jeweiligen Sachverhalts vorzubereiten (vgl. Dietrich 2007: 143). Nach Levelt (1995 [1989]: 107) erfolgt dann die Stufe der Makroplanung, wobei die kommunikative Intention als eine Sequenz von Teilzielen aufgeschlüsselt und die zu vermittelnde Information so ausgewählt wird, dass diese kommunikativen Ziele auch erreichen werden können. Dieser Vorgang ist so zu verstehen, dass der Sprecher dann festlegt, was er insgesamt sagen möchte und mit welchen Teilm Informationen er seine Ziele anstrebt. Dietrich (2007: 140) greift die Thematisierung der Makroplanung bei Levelt auf und bezeichnet die einzelnen Phasen während der Makroplanung als *Segmentierung* (die Gesamtinformation wird in äußerungs-große Einheiten zerlegt) und *Linearisierung* (die zerlegten Einheiten werden in eine Reihenfolge gebracht). Die Mikroplanung, die die Redeabsicht mit dem Äußerungsinhalt verbindet (ebd.), bringt jeden vorgeplanten Sprechakt in ein solches Format, dass eine vorverbale Konzeptbildung ermöglicht wird (Levelt 1995 [1989]: 107). Es werden hierbei Personen und Objekte des Sachverhalts, ihre Eigenschaften und die Beziehungen zwischen ihnen, die zeitliche und räumliche Einordnung sowie die Modalität in die Bedeutungsstruktur mit eingebunden, und gleichzeitig werden nicht-begriffliche Komponenten des Sachverhalts in verständliche Begriffe überführt (Dietrich 2007: 141). Makro- und Mikroplanung werden bei Levelt (1995 [1989]: 123–157) besonders umfassend diskutiert, aber für die Zwecke der vorliegenden Arbeit ist es ausreichend, die *Quaestio* als einleitenden Mechanismus beim Übergang von der Gesamtvorstellung hin zu einem Einzelsachverhalt zu erfassen.

Die Quaestio legt inhaltliche und strukturelle Vorgaben für den Textaufbau fest (v. Stutterheim 1997: 20). Diese Vorgaben bieten dem Sprecher Kriterien für die Wahl der sprachlichen Formen zur Darstellung der durch die Quaestio erfragten Informationen (v. Stutterheim 1994: 254). Diesbezüglich unterscheiden sich die inhaltlichen und strukturellen Vorgaben auch von der Konzeptualisierung während der Makro- und Mikroplanung. Diese Phasen in der Planung der Nachricht erzeugen noch kein unmittelbar sprachliches Produkt. Nach v. Stutterheim beeinflussen die inhaltlichen und strukturellen Vorgaben, die durch die Quaestio festgesetzt werden, nicht nur den referentiellen Aufbau und die Struktur einer einzelnen Äußerung<sup>77</sup>, sondern sie erstrecken sich über Äußerungsgrenzen hinweg, um solche längeren Abfolgen von Äußerungen zu umfassen, die als Gesamtheit eine Antwort auf die jeweilige Quaestio bilden (vgl. ebd.: 254f.). Die inhaltlichen Vorgaben bedeuten, dass die Quaestio einen bestimmten Sachverhalt einführt; sie kann dafür einen speziellen referentiellen Rahmen festlegen, der erforderliche Wissenskomponenten zu diesem Sachverhalt aufruft und diese unter einem gewissen Blickwinkel thematisiert (v. Stutterheim 1994: 255, 1997: 21). Die Quaestio kann beispielsweise zeitliche, räumliche und modale Festlegungen beinhalten und gleichzeitig das Objekt bestimmen, zu dem alle Teilsachverhalte eine Beziehung aufweisen sollen (ebd.). Im Polizeinotruf wäre dies beispielsweise dann der Fall, wenn der Disponent den Anrufer darum bittet, Angaben über die Bewegungen eines Unfallwagens vor einem Zusammenstoß mit einem geparkten Auto zu machen. Somit wird der zeitliche Abschnitt festgelegt: Der Anrufer soll chronologisch die Zeitspanne thematisieren, die bei der ersten Wahrnehmung des betreffenden Wagens anfängt und beim Zusammenstoß der beiden Autos endet. Räumlich soll der Anrufer auf die umliegenden Straßen Bezug nehmen, und falls der Unfallwagen in Schräglängellinien über Bürgersteige ratterte und gegen Hecken fuhr, werden diese Gegenstände auch in der räumlichen Dimension betrachtet. Das eigentliche Betrachtungsobjekt ist dann der durch die gefährliche Fahrweise aufgefallene Unfallwagen, und die Modalität soll auf faktischen Sachverhalten beruhen.

Für v. Stutterheim ist am Wesen der Quaestio beachtenswert, dass die Quaestio in der Lage ist, einen Wissensausschnitt aufzurufen, dessen strukturelle Eigenschaften sich auch an der sprachlichen Darstellung des Ausschnitts bemerkbar machen (ebd. 1994: 256, 1997: 22). Laut v. Stutterheim (ebd.) ist die Selektion von Informationen zur sprachlichen Darstellung sowie deren explizite bzw. implizite Kennzeichnung ein durch die Quaestio beeinflussbarer Bereich. Überdies bestimmt die Quaestio die Wahl des Detaillierungsgrades mit: Weil verschiedene Sachverhalte in noch kleinere Einheiten zerlegt werden können, ist je nach der Detailliertheit der Quaestio möglich, bei Bedarf noch feinere oder aber gröbere Sachverhalte zu äußern. Als letztes kann die Quaestio die Serialisierungsart von Teilinformationen ändern; mögliche Alternativen sind hier z. B. eine chronologische Abfolge oder eine Bewegung von Ort zu Ort; und

---

77 Der referentielle Aufbau einer Äußerung und die Verbindung referentieller Bezugselemente aus verschiedenen konzeptuellen Bereichen zu einem Satz bzw. einer Äußerung nennen sich *referentielle Besetzung* (v. Stutterheim 1997: 56). Somit wird ein Satz durch die Konzeptdomänen in der Art besetzt, wie die Quaestio es gerade erfordert.

die Eigenschaften der besprochenen Sachverhalte schränken hierbei die Möglichkeiten zur Serialisierung ein (v. Stutterheim 1994: 256, 1997: 22f.). Vereinfacht lässt sich sagen, dass die Quaestio im Text bestimmen kann, welche Informationen wie genau in welcher Reihenfolge präsentiert werden. Darüber hinaus beinhaltet die Quaestio stets eine Stellungnahme auf die Perspektive, unter der der betreffende Sachverhalt eingeführt wird, denn die Quaestio verhält sich niemals ganz neutral in Bezug auf einen Sachverhalt (ebd.: 256f., 1997: 23–26). Sie beschränkt insgesamt die Auswahl der verfügbaren sprachlichen Elemente (strukturelle, lexikalische und kontextuelle Wahl) und vereinfacht die Auswahlmöglichkeiten zum Ausdruck aller potenziellen Sachverhalte (v. Stutterheim & Klein 2002).<sup>78</sup> Die Betrachtungsperspektive, die durch die Quaestio eingeführt wird, gilt insgesamt global, und daher müssen Abweichungen von dieser Perspektive während des Lösungstextes extra gekennzeichnet werden (v. Stutterheim 1994: 257, 1997: 26). Die Perspektive wird bei v. Stutterheim (1997: 24f.) so expliziert, dass der Aufbau einer komplexen konzeptuellen Struktur (wie bspw. die gesamte Sprachproduktion) immer unter einer Perspektive verläuft, die die Auswahl, Anordnung und Gewichtung der auszudrückenden Elemente einschränkt. Die Konzeptualisierung von Sachverhalten nach Perspektiven kann auf unterschiedlichen Ebenen bedeutsam sein (ebd.: 25). Auf globaler Ebene findet sich die Bedeutung der Perspektive z. B. bei der sprachlichen Vermittlung des Gesamtsachverhalts wieder, denn ein Sachverhalt kann u. a. in erzählender oder beschreibender Weise, aus der Sicht von einer beliebigen Person oder mit Sprecher bzw. Hörer im räumlichen Mittelpunkt übermittelt werden (ebd.). Eine gewisse globale Perspektive kann auf der konkreten Textebene und in der Textstruktur großen Einfluss darauf haben, welche Informationsstruktur für den namentlichen Text ausgewählt wird (ebd.: 25f.). Ein Charakteristikum eines kohärenten Textes sei, dass der Gesamttext unter einer konstanten Perspektive realisiert wird, doch die Perspektive darf innerhalb des Textes auch geändert werden, wenn dies immer noch vor dem Hintergrund der globalen Perspektive geschieht; dabei müssen Perspektivenwechsel auf der sprachlichen Ebene allerdings besonders gekennzeichnet werden (ebd.: 26). Letztendlich definiert die Spezifität der Quaestio, inwieweit und in welcher Schärfe die globale Textgestaltung und die Informationsstruktur tatsächlich von einer gewissen Perspektive geprägt sind bzw. sein dürfen (ebd.).

Im Beispiel (33) handelt es sich darum, dass der Anrufer nur eine Äußerung benötigt, um sein Anliegen zu konkretisieren (Zeilen 2–3). Die Pause in der Zeile 4 dient erstens dem Zweck, dass der Disponent das Gesagte dokumentieren kann, und zwei-

---

78 v. Stutterheim & Klein (2002) gehen vertieft in die sog. *L-perspectivation* (L steht hier für *Language*) ein und thematisieren dabei, welche Methoden die natürliche Sprache insgesamt bietet, um eine gewisse Perspektive sprachlich zu signalisieren. Während des Prozesses der Sprachproduktion kommt es hauptsächlich auf drei vom Sprecher beeinflussbare Bereiche an, und zwar auf die strukturelle Wahl, die lexikalische Wahl und die kontextuelle Wahl, wie die sprachliche Perspektivensetzung in sprachliche Strukturen übersetzt wird. Die Perspektivierung an sich hängt von der Quaestio, von der Anpassung an den jeweiligen Hörer und von den Eigenschaften der betreffenden Sprache ab. Schließlich können auch subjektive Haltungen des Sprechers einen Einfluss auf die Perspektivierung ausüben, was jedoch eher eine psychologische und keine linguistische Fragestellung ist. (v. Stutterheim & Klein 2002)

tens stünde an dieser Stelle dem Anrufer noch die Gelegenheit offen, seine Beschreibung gegebenenfalls zu erweitern. Zum Unfallhergang erfolgen seitens des Anrufers ungefragt jedoch keine weiteren Angaben, und somit findet die Perspektivierung des Anrufs anhand nur einer Aussage statt. Zum Thema Wildunfall wird nur ein zusätzliches Attribut hinzugefügt, und zwar wird ein Wildschwein als Ursache angegeben (Zeile 2).

(33) Schlösserstadt\_1\_8: wildschwein

```
002 ANR ja: braun=s mein name guten tag (--) ich hatte grad
003 einen wildunfall mit einem wildschwein
004 (1.0) ((tippen auf der tastatur))
005 DIS sind sie dabei ver:=letzt worden
```

Im Beispiel (34) ist die Perspektivierung eines Wildunfalls zu Beginn des Telefonats umfangreicher: Die Kernaussage, dass ein Wildunfall passiert ist, wird in ein Netz von weiteren temporalen, kausalen und lokalen Angaben eingebettet. Es wird zugleich eine Lokalangabe mit der Genauigkeit von zwei benachbarten Ortsnamen formuliert, und der Unfallhergang wird kausal-temporal beschrieben. Die Anruferin macht sogar einen Vorschlag in Bezug auf die weitere Vorgehensweise (Zeilen 7–8). Diese Geschehnisse werden von der Perspektivierung her stärker in die umgebende Realität verwoben als das Unfallgeschehen im obigen Beispiel.

(34) Schlösserstadt\_1\_31: auf der kühlerhaube

```
001 DIS der notruf der polizei in schlösserstadt schubert guten
002 tag
003 ANR j:a: kaiser guten tag auch schlösserstadt aber ich stehe
004 (hier) zwischen löbau und (-) hochkirch ich habe soeben
005 nen wildunfall gehabt (--) n reh ist mir:=öh
006 reingelaufen und hat sich überschlagen auf der
007 kühlerhaube <EA> (--) eh=öh würden sie so freundlich
008 sein und kommen und den förster veranlassen und und und
009 DIS ((leise)) (so ja klar sie sind löbau und hochkirch ja wo
010 sind sie denn näher [dran)
011 ANR [zwischen (--) wie bitte
```

Für die Ausbildung der Topik-Fokus-Struktur eines Textes ist nach der Quaestio-Theorie zentral, dass die Quaestio gewisse Komponenten der Gesamtvorstellung so hervorhebt, dass diese für den Antworttext relevant sind (Klein & v. Stutterheim 1992: 75). Dadurch, dass die Quaestio eine reale oder imaginäre Frage stellt (z. B. *Was passierte dir zu  $t_i$* ? Hier steht  $t_i$  für einen gewissen, im Kontext näher zu bestimmenden Zeitpunkt), gibt sie einen Zeitpunkt, einen Protagonisten (den Befragten) und ein Geschehen an, die in der Antwort näher auszuführen sind; somit schränkt die Quaestio die Topik bzw. die zur Verfügung stehenden Alternativen so ein, dass nur die Ereignisse am Ende noch zur Wahl stehen, die tatsächlich dem Befragten zu dem thematisierten Zeitpunkt passiert sind (ebd.: 75f.). Falls als  $t_i$  hier ein Zeitintervall längerer Dauer angegeben wird, legt die Topikbedingung all die Ereignisse im Leben des Befragten fest, die als Antwort darauf in Frage kommen könnten; es wird somit eine



Vorauswahl der Sachverhalte hervorgehoben, die diese Quaestio erfüllen könnten. Die Menge der Kandidaten, von denen einer näher spezifiziert werden soll, wird im Rahmen der Quaestio-Theorie *Topik* genannt, während die genauen Worte und sprachlichen Konstituenten, mit denen dies in der Diskursrepräsentation ausgedrückt wird, als *Topikausdruck* zusammengefasst werden können (Klein & v. Stutterheim 1991: 11, v. Stutterheim 1997: 36). Außerdem unterscheidet v. Stutterheim (1997: 36) noch die *Topikkomponente*, die die Menge aller Topikausdrücke in einem Satz wiedergibt. Die Spezifikation, die letztendlich aus der Menge aller möglichen in der Topik vorhandenen Spezifikationsalternativen als Mittelpunkt hervorgehoben wird, wird in der Quaestio-Theorie als *Fokus* bezeichnet (Klein & v. Stutterheim 1991: 11). Die sprachliche, in der Diskursrepräsentation tatsächlich erscheinende Form des Fokusses heißt analog zu Topik und Topikausdruck *Fokusausdruck*, während die *Fokuskomponente* sich aus allen Fokusausdrücken der Antwortäußerung zusammensetzt und gleichzeitig den Grad der Spezifikation bildet, der jeweils als erforderlich angesehen wird (v. Stutterheim 1997: 36f.).

Die in Polizeinotrufen wiederkehrende Frage des Disponenten *Wo stehen Sie gerade?*, die den Standort des Anrufers ermitteln soll, kann im Hinblick auf die Topikverhältnisse analysiert werden.<sup>79</sup> Bei v. Stutterheim (1994: 261) wird angegeben, dass in ihrer Version der Quaestio-Theorie Topik und Fokus generell in Form eines Frage-Antwort-Paares definiert werden. Zur Ermittlung der Fokusbedingungen ist daher eine veranschaulichende Antwortsequenz seitens des Anrufers erforderlich, z. B. der folgende Ausdruck: *Ich stehe gerade in der Königsallee bei McDonald's*. In der Frage des Disponenten werden eine räumliche Relation sowie der Angesprochene als Protagonist herausgefiltert. Als Topik kommt die Menge aller Orte in Frage, an denen sich der Angesprochene zum Zeitpunkt des gerade stattfindenden Telefonats in einer statischen Lage (im Stehen; konkret oder mit einem geparkten Auto) befinden könnte. In der Antwortsequenz wird die Topik in Form einer aus mehreren Topikausdrücken bestehenden Topikkomponente wiederholt (*Ich stehe gerade*), und dazu wird noch der Fokus hinzugefügt, und zwar die längere Fokuskomponente, die mehrere Fokusausdrücke beinhaltet: *in der Königsallee bei McDonald's*. So erfolgt auch die Spezifizierung des Fokusses: Der Anrufer will hier den Straßennamen sowie eine besondere Stelle in der Straße spezifizieren, wo er zum Zeitpunkt des Telefonats anzutreffen ist.

Für alle Deklarativa ist denkbar, dass sie als Antworten auf eine Quaestio angesehen werden (Klein & v. Stutterheim 1991: 12). In der Gesamtheit unterscheiden sich Fragen hinter ganzen Texten im Vergleich zu Fragen hinter einzelnen Äußerungen in ihren Funktionen für die Erzeugung der Informationsstruktur nicht bedeutend voneinander (Klein & v. Stutterheim 1991: 12; v. Stutterheim 1994: 261, 1997: 38). Das bedeutet in der Quaestio-Terminologie, dass Textquaestiones und Äußerungsquaestiones in dieser Beziehung eigentlich eine ähnliche Funktionsweise haben – mit der Ausnahme, dass übergreifende Textquaestiones bzw. Leitquaestiones keinen einzel-

---

79 Zu einer gleichartigen Aufschlüsselung der Topik-Fokus-Verhältnisse an anderen Beispielen siehe Klein & v. Stutterheim (1991: 11f.) und v. Stutterheim (1997: 37).

nen Referenten aufgreifen (z. B. Ort, Zeit, Person, Aktivität), sondern für eine Gesamtstruktur von Referenzen über mehrere Äußerungen hinweg mitbestimmend sind (ebd.). Insgesamt gestaltet sich die Auswirkung der Quaestio auf die Topik-Fokus-Gliederung eines Textes so, dass die Quaestio die Topik- und Fokusbedingungen für einen Antworttext festlegt und somit die für den Antworttext vorbestimmten Topikkomponenten sowie die im Fokus zu spezifizierenden Fokuskomponenten formuliert (ebd.). Die Zuweisung von Topik und Fokus kann in anderen Texttypen, wie bei Wegauskünften und Zimmerbeschreibungen, variieren, weil dann verschiedene Relationen zwischen den Referenten zum Tragen kommen; allerdings muss bei jeder Analyse immer von der zugrundeliegenden Quaestio und deren Eigenschaften ausgegangen werden (Klein & v. Stutterheim 1987: 170).

Die monologische Quaestio-Theorie beruht darauf, dass Sachverhalte in kleinere Einheiten weitervermittelt werden. Es wird somit eine Fülle von Informationen in jedem Satz bzw. in jeder Äußerung ausgedrückt; eine Äußerung setzt sich allerdings nicht beliebig zusammen, sondern sie folgt einer gewissen Struktur: Diese Struktur und deren untere Komponenten werden *Proposition* genannt (v. Stutterheim 1997: 56). Die Struktur der Proposition setzt sich aus fünf Grundkategorien zusammen, deren Auswahl und Etablierung als propositionale Kategorien des menschlichen Verstands und als „elementare Bausteine unseres Denkens und unserer Wirklichkeitsverarbeitung“ auf philosophische Gedankengänge zurückgeht (siehe v. Stutterheim 1997: 57). Die fünf Informationsarten, die nach der Auffassung von v. Stutterheim (ebd.) die Grundstruktur einer Proposition ausbilden, nennen sich in der monologischen Quaestio-Theorie *konzeptuelle Domänen*. Diese Domänen sind: Die Domäne der Personen und Objekte, die Domäne der Handlungen, Vorgänge und Zustände, die Domäne der Zeitspannen, die Domäne der Orte sowie die Domäne der Modalwerte (ebd.). Diese Domänen lassen sich nicht ganz eindeutig voneinander abgrenzen, und es kann zu Überlappungen und Definitionsproblemen zwischen den Domänen und innerhalb einzelner Domänenbereiche kommen. Eine kritische Diskussion solcher Probleme ist aber nicht der Zweck dieser Arbeit. Die konzeptuellen Domänen und die damit verbundenen Probleme und Herausforderungen sind umfassender bei v. Stutterheim (ebd.: 56–62) dargestellt. Für die vorliegende Arbeit gilt es demgegenüber, die elementare Grundstruktur einer Proposition zu erfassen, die sich folgendermaßen zusammensetzt:

Modalität(Ort, Zeit(Person/Objekt Prädikat))

Die Klammern teilen die inneren Bereiche der Struktur so ein, dass die Modalität als allumfassender Bereich auf die Gesamtproposition zutrifft, denn die modale Angabe einer Äußerung oder eines Satzes umfasst meistens den Wirkungsbereich der ganzen Äußerung. Ort und Zeit sind wiederum konzeptuelle Bereiche, die sich – wie erwähnt – im Einflussbereich der Modalität befinden, zugleich aber auch den Rahmen für die im Prädikat enthaltenen Zustände, Ereignisse oder Handlungen sowie für die Personen und Objekte festlegen, die an diesen Zuständen, Ereignissen oder Handlungen beteiligt sind. Diese Grundstruktur muss nicht zwangsweise direkt in der oben aufgeführten Form vorhanden sein, sondern sie verleiht einer Proposition nur eine Standardform,

von der aus sich alle anderen Variationen ableiten lassen. Die Grundstruktur kann nämlich vielfach erweitert oder vereinfacht werden. Einzelne konzeptuelle Domänen können mehrfach besetzt, oder eine bestimmte konzeptuelle Domäne muss gar nicht besetzt sein (v. Stutterheim 1997: 59). Zusätzlich kann eine Domäne durch einen komplexen Ausdruck besetzt sein, der wiederum eine eigene interne Struktur aufweist, in der mehrere andere Domänen verschachtelt sind (bspw. ein Nebensatz als Attribut) (ebd.: 58f.). Die Grundstruktur ist demnach kein allgemein und uneingeschränkt gültiges Postulat über die Strukturierung von Propositionen, sondern sie ist laut v. Stutterheim „eine Art Folie“, damit verschiedene einfachere oder vielschichtigere Ereignisse sich auf dieser Grundlage besser abbilden lassen (ebd.: 59).

Die Planung von Texten und Gesprächen erfolgt in Form von Einheiten, die konzeptuell gesehen als Situationen und auf der konkreten Ebene des Gesprächs als Äußerungseinheiten klassifiziert werden können (ebd.: 59f.). Die Situationen, von denen in jeder Äußerungseinheit jeweils eine abgebildet wird, bestehen aus konzeptionellen Bausteinen bzw. konzeptuellen Domänen, die von Situation zu Situation anders kombiniert und modifiziert werden können (ebd.: 60). In der Quaestio-Theorie, in der es laut v. Stutterheim vor allem um den Gedanken geht, dass der Textproduzent eine maßgebliche Rolle bei der Kohärenzherstellung spielt, dient die Grundstruktur einer Proposition somit nicht nur als Aufschlüsselungsmittel für den Adressaten, sondern die konzeptuellen Domänen stellen auch für den Textproduzenten ein Hilfsmittel dar (vgl. ebd.: 62). Die Quaestio-Theorie ist somit – abweichend von der Konversationsanalyse – eine mentalistische Theorie, in der die kognitiven Planungsprozesse des Sprechers oder Schreibers bereits vor der eigentlichen Textproduktion berücksichtigt werden (vgl. Dietrich & Grommes 2003), ohne dass der Analysezusammenhang ausschließlich aus dem Hier und Jetzt der jeweiligen Kommunikationssituation besteht. In der Konversationsanalyse überwiegt die Annahme, dass die Gesprächsteilnehmer ihre eigene Gesprächswirklichkeit und insgesamt die soziale Organisation ihrer Begegnung während der Kommunikation nach und nach selbst gestalten; in der Quaestio-Analyse wiederum wird ein gewisser Grad an Vorplanung vorausgesetzt.

Der in der Theorie von v. Stutterheim zentrale Begriff *referentielle Besetzung* bezieht sich darauf, wie die Bedeutungsstruktur bzw. die Besetzung der einzelnen konzeptuellen Domänen durch Referenten auf außersprachliche Entitäten innerhalb eines Satzes erfolgt (v. Stutterheim 1997: 62). Die *referentielle Bewegung*, die in ihrer Theorie als Methode benutzt wird, um den Transfer und die Entfaltung von Informationen von Satz zu Satz und von Äußerung zu Äußerung zu verfolgen, ist das eigentliche wissenschaftliche Verdienst von v. Stutterheims Werk (1997). Obwohl das Prinzip der referentiellen Bewegung nicht neu ist, sondern in der Textlinguistik bereits in mehreren Publikationen in anderen Formen eingeführt und erprobt wurde (siehe hierzu v. Stutterheim 1997: 62), wird dieser Begriff bei v. Stutterheim erstmals verwendet. Wenn in der Quaestio-Theorie die Beziehungen von Referenten einer Domäne zwischen Äußerungseinheiten thematisiert werden, ist es dabei erforderlich, den Typ der Beziehung (bleibt der Referent erhalten oder wird etwas neu eingeführt), den Verlauf der Anbindung (z. B. eine oder mehrere Domänen betreffend, Grundstruktur oder zusätzliche Angaben betreffend, Beziehung zur Haupt- und Nebenstruktur und To-

pik/Fokus) und die Entfernung zwischen den zu analysierenden Referenzen zu betrachten (vgl. ebd.: 62f.). In den Untersuchungen von v. Stutterheim wurden mindestens vier und höchstens sieben Arten der referentiellen Bewegung abstrahiert – jeweils abhängig davon, ob die Formen der Bewegung auf alle Grunddomänen zutreffen, erst im Hinblick auf eine begrenzte Domänenmenge zur Geltung kommen oder im Ausnahmefall sogar domänenübergreifend verwendet werden können (vgl. ebd.: 62–64). Zur referentiellen Bewegung in der dynamischen Quaestio-Theorie siehe Kapitel 3.3.2.

v. Stutterheim (1994: 261, 1997: 40) gibt zu, dass die Betrachtung der Quaestio im Quaestio-Ansatz schnell den Eindruck vermittelt, als wäre sie eine „sehr mächtige Instanz“ (ebd.), die nur von oben Vorschriften erteilt. Zu dieser Beobachtung hat v. Stutterheim sowohl Bestätigendes als auch Ablehnendes zu sagen. Erstens sei bei den durch die Quaestio modifizierten Textstrukturen nach empirischen Wahrnehmungen schließlich nur wenig Variation festzustellen: Aus einer einheitlichen kommunikativen Aufgabe – unter den Voraussetzungen, dass weitere Einflussfaktoren möglichst ausgeschlossen werden – resultieren nach v. Stutterheim auch sehr homogene Texte (1994: 261, 1997: 40f.); somit wird die kommunikative Aufgabe von Person zu Person nach einem ähnlichen Muster gelöst. Dies wird in den Experimenten bei v. Stutterheim (1997) weiter verdeutlicht. Allerdings darf nicht vergessen werden, dass eine Quaestio auch unangemessen beantwortet werden kann; außerdem kann das Thema gewechselt werden oder es können Texte ohne inhaltlichen Zusammenhang entstehen („ohne roten Faden“) (v. Stutterheim 1994: 262, 1997: 41), wobei mit Verständnisschwierigkeiten zu rechnen ist (ebd.). Typischerweise wird die kommunikative Aufgabe angemessen bearbeitet; auf dieser Annahme beruhen auch die sonstigen Ausführungen zum Quaestio-Ansatz (ebd.). Die Untersuchung einer nicht-standardisierten Bearbeitung der Quaestio ist daher schon eine eigene Forschungsfrage, die in der vorliegenden Untersuchung anhand einer sonst recht konformen institutionellen Interaktionssituation beantwortet werden soll. Systematische Variation bei der Beantwortung von Quaestiones sei ohne Weiteres vorhanden, aber nur so, dass die globalen Vorgaben der Quaestio trotzdem eingehalten werden (ebd.). Insgesamt kann das Strukturmuster, das von der Quaestio durch inhaltliche und strukturelle Vorgaben vorbestimmt wird, deshalb modifiziert oder leicht abgeändert werden, weil nicht jede Komponente des erfragten Wissens in der Form oder dem Zusammenhang gespeichert ist, wie dieses Wissen durch die Quaestio aufgerufen werden soll (ebd.). Überdies können die Eigenschaften der Wissensstruktur, die sprachlich thematisiert werden soll, zu leichten Modifikationen der Globalstruktur führen (v. Stutterheim 1994: 263, 1997: 42).<sup>80</sup> Anhand dieser Bemerkungen wird nun klar, dass die Quaestio zwar eine beachtliche Macht über die Strukturierung und die inhaltliche Füllung des Lösungstextes besitzt, aber die Macht der Quaestio kann auch bröckeln – entweder aufgrund individueller Entschlüsse des Textproduzenten oder durch die Art und Verknüpfung unterschiedlicher

---

80 Die Quaestiones können unterschiedlich spezifiziert werden, wie z. B. „Wie sieht der Alexanderplatz aus?“ vs. „Wie sieht der Alexanderplatz von der ehemaligen großen Buchhandlung gesehen aus?“, und dadurch können die durch die Quaestio festgelegten Vorgaben schon zu verschiedenen Endergebnissen führen (vgl. v. Stutterheim 1997: 256).

Wissensstrukturen. Solche Modifikationen der Quaestio, die auf die Wissensstrukturen und die Wissensseinbettung zurückzuführen sind, sind eher ein psychologisches Forschungsthema und können mittels linguistischer Methoden nicht genau aufgegriffen werden (ebd.), weshalb sie auch im Analyseteil dieser Arbeit keine Rolle spielen.

### 3.3.2 Dynamische Quaestio-Theorie

Die dynamische Quaestio-Theorie, die als Ansatz von Grommes & Dietrich (Grommes & Dietrich 2002; Dietrich & Grommes 2003; Grommes 2005) entstanden ist und die einen Großteil ihres Inhalts der ihr zeitlich vorangehenden monologischen Quaestio-Theorie verdankt, erklärt die Funktionsweise der Quaestio in dialogischen, mündlich geführten Diskursen.

Die erste Publikation zur dynamischen Quaestio-Theorie ist der Artikel von Grommes (2000), in dem er auf Konversationen im OP-Saal fokussiert und dabei Prinzipien für die Kohärenzentfaltung in Situationen unter hohem Leistungsdruck entwirft. Das Thema wird später in seiner Dissertation (2005) und in den gemeinsam mit Dietrich verfassten Artikeln (2002, 2003) wieder aufgegriffen. Grommes will in seinem ersten Artikel eine generelle Betrachtung dialogischer Kommunikation aus der Sicht der Quaestio begünstigen; es seien somit nicht nur diverse monologische Textsorten, die sich gemäß der Quaestio thematisieren lassen. Auch dialogische Diskurse und darin sowohl die Produktion als auch die Rezeption beruhen auf vergleichbaren Prozessen wie die Sinnherstellung in monologischen Texten (Grommes 2000: 89). Anders als in monologischen Diskursen wird die referentielle Bewegung in Dialogen jedoch als gegenseitige, kooperative Leistung der beiden Gesprächspartner gefasst: Dies geschieht so, dass die eigene Besetzung der konzeptuellen Domänen im Einklang mit der vorhergehenden Besetzung durch den Gesprächspartner erfolgt, so dass die vorhandenen Referenzen entweder beibehalten oder verschoben werden (ebd.: 93; vgl. auch Kapitel 3.3.1.2). Bemerkenswert ist, dass Grommes (2000) noch nicht direkt die Quaestio-Thematik erwähnt, sondern dass bei ihm die referentielle Besetzung und die referentielle Bewegung den Grad der Gesprächsorganisation bestimmen. Es werden zwar Bezüge zu v. Stutterheim (1997) und v. Stutterheim & Kohlmann (1998)<sup>81</sup> hergestellt, aber die Quaestio als obere Instanz der Vorgaben für die Art der referentiellen Bewegung wird noch nicht direkt erwähnt, obwohl diese Prämissen durch die Hintergrundliteratur in der Tat vorhanden sind. Als die Quaestio erstmals als textkonstituierendes Merkmal auch für dialogische Texte betrachtet wird, heißt es schon, dass der Gehalt der Quaestio einen systematischen Einfluss auf den Inhalt und die Struktur der zu produzierenden Konversation ausübt (Grommes & Dietrich 2002: 195).

In dialogischen Interaktionssituationen lauten die zwei Hauptaufgaben für die Interagierenden, dass erstens der eigene Gesprächsbeitrag dem Interaktionspartner so vermittelt werden soll, dass dieser die Relevanz des betreffenden Beitrags nachvoll-

---

81 Bei v. Stutterheim & Kohlmann (1998) handelt es sich darum, dass der Aufbau von Texten auf das Vorhandensein der Topik- und Fokuselemente zurückgeführt wird. Topikelemente können im Verlaufe der Gesprächsproduktion zwar modifiziert werden, aber dies findet in verschiedenen Gesprächen jeweils unterschiedlich motiviert statt.

ziehen kann, und dass zweitens die Kohärenz zwischen den Beiträgen der verschiedenen Sprecher erhalten bleiben soll (Dietrich & Grommes 2003: 103). Deskriptiv gesehen kann die Kohärenz zwischen Gesprächsbeiträgen so beschrieben werden, dass die Anzahl der Beziehungen zwischen den konzeptuellen Domänen den Grad an Kohärenz angibt (Dietrich & Grommes 2003). In einem gut aufgebauten Text existiert Kohärenz, falls die Bezüge zwischen den konzeptuellen Domänen mit dem sprachlichen Aufbau der Domänen und ihrer Referenzen übereinstimmen (ebd.: 110). Daher ist die Kohärenz jeweils kontextspezifisch, denn sie wird vor dem Hintergrund analysiert und verstanden, welche Einschränkungen auf die betreffende Situation und deren konzeptuelle Domänen zutreffen (ebd.). Neben der deskriptiven Kohärenz nimmt die dynamische Quaestio-Theorie jedoch an, dass Kohärenz auch kognitiv konzipiert sein kann, denn die Quaestio, die die strukturellen und inhaltlichen Vorgaben für die Herstellung von Kohärenz festlegt, ist ebenfalls ein kognitives Phänomen (ebd.). Die auf eine Quaestio gelieferte Antwort ist demnach eine kognitive Repräsentation dessen, wie eine linearisierte und kohärente Abfolge von Äußerungen zustande kommt (ebd.).

Die Kohärenz in mündlicher Produktion versteht sich als eine mit der Quaestio des gesamten Kommunikationszusammenhangs verknüpfte Verbindung zwischen den konzeptuellen Domänen aufeinanderfolgender Äußerungseinheiten. In einem Monolog wird die Kohärenz somit anhand von Referenzrelationen geschaffen; in einem Dialog verhält sich die Kohärenzherstellung analog, aber die Verarbeitung des Diskurses erfolgt auf einer höheren Ebene (Dietrich & Grommes 2003: 122). In einem dialogischen Diskurs wird eine gemeinsame Aktivität durchgeführt, die durch eine gemeinsame kommunikative Aufgabe koordiniert wird; diese kommunikative Aufgabe gilt als verpflichtend (ebd.). In einer Kommunikationssituation mit zwei oder mehr Gesprächsteilnehmern ist die Kohärenzherstellung nicht nur die Aufgabe eines einzelnen Produzenten, sondern alle Teilnehmer müssen das Gespräch auf mehreren Ebenen koordinieren. In solchen Zusammenhängen resultiert die vollzogene Kohärenz daraus, dass der jeweilige Sprecher die vorherigen Beiträge versteht und seine Folgeäußerung genau plant: Es müssen mehrere kognitive Handlungen ausgeführt werden, damit die Kommunikation nicht zum Versiegen kommt (ebd.: 110). Die Frage, ob ein Gesprächsbeitrag überhaupt zu der Situation passt, löst sich anhand der Quaestio, für die der Beitrag als Antwort vorgetragen werden soll (ebd.). Beinahe vor der Produktion jeder eigenständigen Äußerung wird eine – wenngleich implizite – Quaestio konzeptualisiert, auch wenn nicht jede Quaestio zu einer umfassenden Äußerung führt (Grommes & Dietrich 2002: 192). Die Quaestio, die jeweils konzeptualisiert wird, hängt nicht nur kontextuell vom direkt vorangehenden Gesprächsbeitrag ab, sondern es soll dabei auch abgewogen werden, ob die jeweils neu zu initiiierende Quaestio tatsächlich Relevanz aufweist: Relevant ist eine Quaestio erst dann, wenn sie den Vollzug der gemeinsamen kommunikativen Aufgabe voranbringt – oft geschieht dies durch eine Definition oder Lösung eines Problems (Dietrich & Grommes 2003: 112). Die Bedeutung, die der gemeinsam angenommenen kommunikativen Aufgabe im Dialog zukommt, entspricht der Rolle der Leitquaestio im monologischen Text (ebd.: 112f.). Im monologischen Text werden alle einzelnen Äußerungen und Äußerungseinheiten an die Leitquaestio angepasst, und in einer dyadischen Konversation soll

wiederum jede Subquaestio sowie jeder Gesprächsbeitrag eine relevante Relation zur übergeordneten kommunikativen Aufgabe etablieren.

Als besondere Teilaufgabe neben dem Erhalt der Hauptquaestio sollen die Interagierenden im Dialog jeden kleinen Teil der Interaktion als zur Gesamtheit gehörig markieren (Dietrich & Grommes 2003). Folglich müssen im Dialog Kohärenz und Relevanz tatsächlich auch zwischen den Turns der verschiedenen Sprecher erhalten bleiben (ebd.: 104). Die Dynamik eines Dialogs ergibt sich dadurch, dass die Teilnehmer sich überlegen müssen, ob sie die bereits im Vorgängerbeitrag etablierte Quaestio weiter beantworten möchten, und wenn ja: wie dies geschehen soll (ebd.). Dieser Vorgang wird so durchgeführt, dass jeder Sprecher vor dem eigenen Redebeitrag entscheiden soll, ob er die Quaestio und den Inhalt des vorangehenden Turns verstanden hat, und das Resultat dieser Überlegung soll im folgenden eigenen Turn klargestellt werden (ebd.: 112). Zweitens müssen sich die Sprecher überlegen, ob sie den Inhalt der vorangehenden Nachricht bestätigen möchten, und das Resultat auch dieser Überlegungen wird im eigenen Turn wieder signalisiert (ebd.). Drittens obliegt es dem Sprecher, sich zu überlegen, ob an die Quaestio der vorangehenden Nachricht noch eine weitere Quaestio anzuschließen ist, die das Gespräch und die jeweilige Teilquaestio weiterentwickelt; falls dies als nötig erscheint, sollte dies ebenfalls im eigenen Turn mitgeteilt werden (ebd.). Daran ist schon zu erkennen, dass die Planung von Gesprächsbeiträgen gerade im Dialog kein einfacher Prozess ist. Die Quaestio-Theorie ermöglicht hier eine Betrachtungsweise der Gesprächsdynamik von der Planung her. In Kontexten mit einer soliden, durch die Kommunikation zu lösenden Aufgabe (vgl. Notruf) ist eine vorherige Gesprächsplanung im Sinne der Aufgabe ein plausibler Ansatz.

Die dynamische Quaestio-Theorie überträgt die Modelle der referentiellen Bewegung, die bereits in der monologischen Quaestio-Theorie erprobt werden, auf die Ebene dyadischer Kommunikation (vgl. Kapitel 3.3.1.2). Bei Grommes & Dietrich (2002: 198–202) wird aufgezeigt, wie die Arten der referentiellen Bewegung auch in den aufeinanderfolgenden Turns mehrerer Gesprächspartner eine eigene Form annehmen. Grommes & Dietrich (2002: 199) schlagen vor, wie gesamte Quaestiones im Dialog analog zur referentiellen Bewegung von Domänen im Monolog beibehalten oder verschoben werden können. In ihrer Schrift geht es in erster Linie um den *Erhalt* (*maintenance*) und die *Verschiebung* (*shift*) einer Quaestio, zu denen in der empirischen Studie von Grommes (2005) noch weitere Arten der Quaestio-Bewegung hinzutreten. Diese Arten werden im Folgenden genauer erörtert. Insgesamt gilt hier zu beachten, dass die Quaestio-Forschung vor den Beiträgen von Dietrich und Grommes mit vorgegebenen Quaestiones operiert bzw. absichtlich solche Untersuchungssettings zusammenstellt, in denen den Interagierenden eine vorbestimmte, vom Untersuchungsleiter stammende Quaestio vorgelegt wird (vgl. Grommes 2005: 86). In Grommes' Studie wird als Erneuerung der theoretischen Basis die Existenz einer Quaestio als Bestimmungsfaktor der Textproduktion in einer authentischen Situation vorausgesetzt (vgl. ebd.).

Als Typen der Quaestio-Bewegung, die in dialogischen Gesprächen neben der referentiellen Bewegung existiert, kommen bei Grommes verschiedene Gesprächsabläufe in Frage. Der Quaestio-*Erhalt* (ERH) (Grommes 2005: 89) signalisiert einen

Fall, in dem der ersten Quaestio eine Bestätigung folgt, ohne dass die Sequenz weitergeführt wird. Ein Erhalt stiftet somit maximale Kohärenz und fungiert als Einverständnis-Signal: Das gemeinsame Gesprächsziel ist erreicht worden (ebd.: 198f.). Ein Beispiel aus unserem Korpus dafür findet sich unten (35).

Die Beispiele 35–39 kennzeichnen die Quaestio-Bewegung am Übergang zwischen der Haupt- und Nebenstruktur (siehe 3.4, 5.3 und 5.4), weshalb das Muster der Quaestio-Bewegung möglicherweise von einem erwartbaren Voranschreiten der Quaestiones innerhalb einer bloßen Hauptstruktur abweicht. Ein Beispiel für den Erhalt einer Quaestio wäre u. a. auch ein anerkennendes Signal wie *ja* oder *hm=hm*. Da der Schwerpunkt unserer Analyse aber auf solchen Sequenzen liegt, die zusätzlich zum Vollzug einer gewissen Art der Quaestio-Bewegung noch eine Nebenstruktur einleiten, sind die hier beigefügten Beispiele auch etwas komplexer.

Der Disponent behält im Beispiel (35) eine Teilkomponente der Vorgängerquaestio des Anrufers bei, um auf die aus seiner Sicht problematische Sequenz zu fokussieren. So bleibt die Ortsquaestio erhalten (Zeile 50).

(35) Wiesenstadt\_1\_2: die bushaltestelle

046 ANR [( ) (und  
 047 zwar) an der bushaltestelle in ratingen metzkausener  
 048 straße ist er rechts abgebogen  
 049 (4.0)  
 050 DIS **metzkausener straße ((skeptisch))**  
 051 ANR **ja die bushaltestelle**  
 052 DIS **denn ist er doch nie auf der mülheimer straße**  
 053 **gefahren sondern auf der brachter über den kanal=**  
 054 ANR ja genau da sind wir grade lang gefahren

Konträr zu einem Erhalt erscheint der Bewegungstyp *Quaestio-Abbruch* (ABBR), der nicht auf die vom vorherigen Sprecher initiierte Quaestio eingeht (ebd.: 89). Von einem Abbruch ist vor allem dann die Rede, wenn der Sprecher oder ein anderer Gesprächspartner einen Beitrag konkret beendet, ohne darauf im späteren Gesprächsverlauf zurückzukommen. Eindeutige Quaestio-Abbrüche finden sich in unserem Korpus am Hauptstruktur-Nebenstruktur-Übergang nicht. Als paralleler Typ wird bei Grommes auch eine *Quaestio-Neueinführung* (NEU) vorgestellt, die an die vorherigen Äußerungseinheiten nicht oder nur in einer sehr eingeschränkten Weise anknüpft und somit oft eine vollständig neue referentielle Besetzung in den Gesprächsverlauf mit einbringt (ebd.: 186). Ständige Neueinführungen stiften zwar keine Kohärenz, aber Neueinführungen setzen durch die Etablierung einer andersartigen Quaestio die Gesprächsdynamik überhaupt in Gang (ebd.: 186, 189). Im Beispiel (36) wird eine spontane Neueinführung veranschaulicht, die eingesetzt wird, um das dem Anrufer in der Gesprächssituation Eingefallene noch mit in das Gespräch einzubeziehen, obwohl die Dankes- und Grußformeln eigentlich einen Gesprächsabschluss signalisieren. Hier sind speziell die Zeilen 60 und 62–64 zu betrachten.



(36) Schlösserstadt\_1\_43: hausverbot

057 DIS gut=[n  
058 ANR [alles klar schönen dank  
059 DIS bitte (-) tschau  
060 ANR **hallo: (-) sind sie noch dran**  
061 DIS ja=a  
062 ANR **öh (-) eine sache müsst müsste ich ja noch erwähnen <EA>**  
063 **hier eh=hält sich auch eine person auf die hausverbot**  
064 **hat wa**  
065 (1.5)  
066 DIS oh können sie dem hausverwalter sagen  
067 ANR ja der der die=öh interessiert dat ja nich  
068 (1.0)  
069 DIS naja (-) wir können n=hausverbot nur durchsetzen wenn  
070 wir dat schriftlich haben  
071 ANR ja das hab=ick ja  
072 DIS haben sIE schriftlich  
073 ANR n=ja das hängt ja auch das hängt ja auch im hausflur aus  
074 in im schaukasten  
075 DIS ah=na das können sie den kollegen dann ja nochmal sagen

Eine *Quaestio-Verschiebung* (VER), die die Kohärenz auch voranbringt, liegt dann vor, wenn in der zu betrachtenden Äußerung auf eine *Quaestio* geantwortet und diese mit neuen Informationen erweitert wird (ebd.: 90). Bereits in der monologischen *Quaestio*-Theorie sind Verschiebungen solche Relationen, die „Dynamik mit struktureller Konstanz verbinden“, und dies wird im dynamischen Modell weitergeführt (ebd.). Der Typ Verschiebung ist maßgeblich kohärenzstiftend und dient zum Erreichen des Gesprächsziels oder mindestens eines Teilziels (ebd.: 190). In den Beispielen, die z. B. bei Grommes & Dietrich (2002) und Grommes (2005) analysiert werden, tritt der Verschiebungstyp sehr oft auf. Bei Auhtola (2011) wird ebenfalls tendenziell eine größere Häufigkeit der Verschiebungsquaestio in studentischen, in einer Fremd- bzw. Zweitsprache geführten Konversationen festgestellt. Im folgenden Beispiel wird eine ausgedehnte Art einer *Quaestio-Verschiebung* präsentiert: Die Anruferin beantwortet zwar die Frage, ob die genannten Personen sich in der Wohnung befinden, und liefert sofort durch die daran angeschlossene Verschiebung weitere Angaben mit, die sowohl diese Aussage als auch den Zweck des Notrufs untermauern sollen (Zeile 44).

(37) Schlösserstadt\_2\_74: leicht zum auftreten

039 DIS mit seiner tante und mit=m onkel ja  
040 ANR genau  
041 DIS hmh  
042 (2.0) ((tippen auf der tastatur))  
043 DIS sind sie in der wohnung  
044 ANR **nee die sind draußen weil ick hab ö:h abgeschlossen aber**  
045 **die tür die ist ganz leicht jetzt zum auftreten also mit**  
046 **e:nem tritt ist die auf von und ick hab an der tür kein**  
047 **( ) oder so ick will=eh ick will nur dass er**  
048 **aus der wohnung ö:h ausgeschrieben wird also dass er**  
049 **hier dat hausverbot kriegt <EA> weil er ist total**  
050 **handgreiflich u=und ö:h (-- ) öh er ist total**  
051 **unberechenbar ick möchte dass er hier ö=öh hausverbot**  
052 **also kriegt das ist nämlich nicht mehr normal**

053 DIS hm=hm (-) hat er ja irgendwat angekündigt oder so hat er  
 054 sie jetzt öh bedroht oder so

Eine ähnliche Verschiebung erfolgt im Beispiel (38), als die Anruferin ihre Vermutung mit eigenständig hinzugefügten Hintergrundinformationen plausibler gestalten möchte.

(38) Schlösserstadt\_2\_73: alkoholisiert

038 DIS [ist ja: ist ja richtig ist  
 039 der alkoholisiert  
 040 ANR das will ich=denk ich mal schon [(--) **der kam ja heut**  
 041 DIS [hm  
 042 ANR **von seinem komischen saufkumpel von dem herrn otto**  
 043 DIS ju:t haben sie dat geburtsdatum von ihrem freund noch  
 044 kollegen sind schon unterwegs

Neben Verschiebungen werden bei Grommes (2005: 90f.) die *rückwärts überbrückenden Verschiebungen* (RVER) betrachtet, die für Kohärenzstiftung sorgen, aber nur in Einzelfällen eingesetzt werden. Die Funktionsweise einer rückwärts überbrückenden Verschiebung ist die folgende: Eine bereits bekannte, aber zu der Äußerungszeit abgebrochene oder von den Teilnehmern für abgeschlossen gehaltene Quaestio wird im späteren Gesprächsverlauf, d. h. nicht im direkt der ersten Äußerung folgenden Antwortbeitrag, wiederaufgenommen (ebd.). Es gibt zwei mögliche Unterarten in der Kategorie RVER: Erstens die vollständige Wiederaufnahme einer weiter zurückliegenden Quaestio mit genau denselben referentiellen Besetzungen und zweitens die schwächere Form, die zwar Elemente einer älteren Quaestio wiederaufgreift, aber diese noch weiterentwickelt (ebd.: 194).<sup>82</sup> Rückwirkend können Verschiebungen dieser Art ebenfalls Kohärenz herstellen und die kommunikative Aufgabe bzw. eine Teilaufgabe weiterhin bearbeiten (vgl. ebd.: 196). Das folgende Beispiel enthält eine rückwärts überbrückende Verschiebung als Versuch seitens des Anrufers, das Hauptaugenmerk im Gespräch auf seine bisher unbehandelten Prioritäten zu legen. Erstmals wird die hier relevante Quaestio in der Zeile 9 erwähnt (die Problematik bestehe seit Oktober), und in den Zeilen 39–40 wird sie mithilfe einer rückwärts überbrückenden Verschiebung wiederaufgegriffen. Der Anrufer beschwert sich hier über seine Nachbarn. In diesem Gespräch wird ein Bekannter im Hintergrund als BEK kodiert.

(39) Schlösserstadt\_1\_43: seit oktober

002 ANR ja guten morgen köhler=s mein name osternienburg <EA> es  
 003 gibt wieder große probleme mit meinen (-) (--) ( )  
 004 im winter (--) es gab wieder krach  
 005 (2.0)  
 006 DIS [ja  
 007 ANR [(wie=oder öh) diesen krachschrei (-) umschreierei u:nd  
 008 ö:=ö::h v=hm laute diskussion und wie gesagt (--) dat  
 009 ewige geistige ( ) <EA> **eh dat geht ja seit oktober**

<sup>82</sup> In Grommes OP-Daten tritt die schwächere Form der rückwärts überbrückenden Verschiebungen häufiger auf; die strengere Form sei wiederum z. B. für Streitgespräche denkbar (Grommes 2005: 194).

010           **ick hatte dat ja schon mehrmals kundgetan <EA> so und**  
011           **dann nach einer weile kam denn er mit seinem kumpel <EA>**  
012           **kam an meine wohnungstür und haben mich bedroht**  
013      BEK    ja [(und seit            )  
014      DIS            [wie [wie wie  
015      ANR            [ick hab ick hab hier herrn zö herrn zöllner als  
016            zeugen

...

036      DIS    ich sag den kollegen mal bescheid herr köhler  
037      ANR    ja  
038      DIS    öh dann müssen sie mal die tür öffnen ja  
039      ANR    **vor allem das problem ist ja das problem ist ja das geht**  
040            **(schon) seit oktober und es ist keine [verbesserung in**  
041      DIS    [(hm)    (hm)  
042      ANR    sicht    ja

Im Folgenden wird für einen Auszug aus einem Polizeinotruf der Rahmen der referentiellen Besetzung und Bewegung (vgl. v. Stutterheim 1997) sowie der Quaestio-Bewegung (vgl. Grommes 2005) entworfen, um diese zentralen Errungenschaften der monologischen und dynamischen Quaestio-Theorie an einem Beispiel aus unseren Materialien zu veranschaulichen. Der hier darzustellende Auszug entstammt dem Notruf *Wiesenstadt\_3\_51* (Zeilen 9 bis 24) und verdeutlicht eine Szene, in der sich die Anruferin durch die Fragen des Disponenten nach der Art der beteiligten Autos überfordert fühlt. Im Beispiel (40) ist dieser Auszug um der besseren Lesbarkeit willen noch als Transkript aufgeführt.

(40) *Wiesenstadt\_3\_51*: verraten

009      DIS    was [haben sie für ein auto  
010      ANR            [(            )  
011            (2.0)  
012      ANR    öh:m weiß ich jetzt nicht (-) nen renault  
013            (2.0)  
014      ANR    also der junge mann hat eben auch schon bei ihnen  
015            angerufen ich möchte bitten dass sie kommen  
016      DIS    ach so okay (-- ) naja was ist denn der andere für ein  
017            auto  
018      ANR    weiß ich nicht  
019            (3.0)  
020      DIS    müssten sie mir schon verraten  
021      ANR    ich weiß nicht was das andere für ein auto ist  
022            ((aufgereg))  
023      DIS    ja ein pkw  
024      ANR    genau

Die Tabelle 2 ist so konzipiert, dass die linke Spalte die jeweiligen Zeilen für die referentielle Besetzung ( $r_{bs}$ ) bzw. für die referentielle Bewegung ( $r_{bw}$ ) kennzeichnet. Danach erfolgt der verbale Gesprächsbeitrag in der Form wie im dazugehörigen Transkript, und dazu wird auch der Sprecher mit angegeben. Die nächste Spalte thematisiert die Quaestio-Bewegung nach Grommes (2005), und die Referenzbereiche  $r_{p/o}$  (Domäne der Personen und Objekte als Agens),  $r_{a/e}$  (Domäne der Handlungen, Ereignisse, Prozesse und Zustände),  $r_{o/p}$  (Domäne der Personen und Objekte als Patiens),  $r_1$

(die Raumentomäne),  $r_t$  (die Zeitdomäne) und  $r_m$  (die Modalitätsdomäne) werden in den weiteren Spalten aufgeführt (siehe hierzu auch v. Stutterheim 1997: 56–59; Grommes 2005: 65 und Kapitel 3.3.1.2). Beachtenswert ist erstrangig die Spalte der Quaestio-Bewegung, die anhand der Theorie von Grommes (2005) aufzeigt, wie erstens die referentielle Bewegung zwischen mehreren Gesprächsbeiträgen und zweitens die Bewegung von Quaestiones zwischen den Konzeptualisierungen der Gesprächsteilnehmer immer eine situationsangepasste Form annimmt.

Die lokale Domäne bleibt in der unteren Darstellung leer, da die Gesprächsteilnehmer in diesem Abschnitt keine Lokalbezüge herstellen. Im Notruf sind Lokalbezüge sonst von Belang, aber im betreffenden Abschnitt scheinen sie für die Interagierenden nicht relevant zu sein. Die Angabe der zeitlichen Domäne, die in diesem Beispielfall ebenfalls eine untergeordnete Rolle spielt, folgt der Notationsweise bei Klein (1994) und Grommes (2005); hier werden die Äußerungszeit (TU), die Topikzeit (TT) und die Situationszeit (Tsit) betrachtet (zur genaueren Erklärung siehe 5.3.6). Im folgenden Beispiel sind die zeitlichen Bezüge erst dann von entscheidender Relevanz, wenn die Anruferin vergangene Ereignisse aufgreift bzw. die Vorgeschichte der bisherigen polizeilichen Behebung mitteilt (ein Unfallteilnehmer habe bereits angerufen). In der Domäne der Modalität sind fast alle Angaben des Beispiels zur Topikzeit gültig, insofern als sie nicht modalisiert sind (vgl. Dietrich 1992; Grommes 2005); dies wird mit *geltend* bzw. bei Frageillokutionen mit *geltend?* markiert (vgl. Grommes 2005: 73). Bei der Äußerung *ich möchte bitten dass sie kommen* ist in unserem Beispiel der Informationsgehalt durch das Modalverb so modalisiert, dass dies als Wunsch kodiert werden kann (vgl. ebd.).

Die hier für die Kennzeichnung der referentiellen Bewegung verwendeten Abkürzungen werden bei v. Stutterheim (1997: 63f.) definiert und bei Grommes (2005: 72) in folgender Weise prägnant zusammengefasst:

**neu:** Neueinführung eines Referenten ohne Verbindung zu bereits erwähnten Referenten;

**erh:** Referenzerhalt über zwei oder mehr Äußerungen;

**wa:** Wiederaufnahme einer Referenz, die nicht in der unmittelbar vorangehenden Äußerung auftrat;

**egr:** Eingrenzung einer Referenz durch Auswahl eines Elements aus einer Menge bereits eingeführter Referenten;

**bün:** Bündelung erhaltener oder wiederaufgenommener Referenzen in einer Äußerung.

Es gilt zu beachten, dass die erste Äußerung unseres Beispiels hier der Einfachheit halber so dargestellt wird, als gäbe es keine Bezüge zu vorangehenden Gesprächsbeiträgen. Deshalb wird die erste Zeile der referentiellen Bewegung durch (scheinbare) Neueinführungen dominiert.

Tabelle 2. Referentielle Besetzung, Bewegung und Quaestio-Bewegung an einem Beispielgespräch.

	verb. Aus- druck	Sprecher	Quaestio- Bew.	r <sub>p/o</sub>	r <sub>a/e</sub>	r <sub>o/p</sub>	r <sub>l</sub>	r <sub>t</sub>	r <sub>m</sub>
r <sub>bs</sub>	<i>was ha- ben sie für ein auto</i>	DIS		sie (ANR)	haben	(was für ein) auto		TU ∈ TT	geltend?
r <sub>bw</sub>			<b>NEU</b>	neu	neu	neu		neu	neu
r <sub>bs</sub>	<i>öh:m weiß ich jetzt nicht</i>	ANR		ich (ANR)	nicht wissen	(was für ein auto)		TU=Tsit	geltend
r <sub>bw</sub>			<b>VER</b>	erh	neu	erh		neu	erh
r <sub>bs</sub>	<i>nen renault</i>	ANR		(ANR)	(haben)	einen renault		TU ∈ TT	geltend
r <sub>bw</sub>			<b>VER</b>	erh	erh	egr		wa	erh
r <sub>bs</sub>	<i>also der junge mann hat eben auch schon bei ihnen angeru- fen</i>	ANR		der junge mann	anrufen	bei ihnen (Notruf- zentrale)		Tsit<TU	geltend
r <sub>bw</sub>			<b>NEU</b>	neu	neu	neu		neu	erh
r <sub>bs</sub>	<i>ich möchte bitten dass sie kommen</i>	ANR		ich (ANR)	bitten möchten	dass sie (die Ein- satz- kräfte) kommen		TU= Tsit	Wunsch
r <sub>bw</sub>			<b>VER</b>	wa	neu	erh/ver		wa	neu
r <sub>bs</sub>	<i>ach so okay</i>	DIS						TU=Tsit	geltend
			<b>ERH</b>		bün			erh	wa
r <sub>bs</sub>	<i>naja was ist denn der an- dere für ein auto</i>	DIS		der an- dere	was für ein auto sein			TU ∈ TT	geltend?
r <sub>bw</sub>			<b>RVER</b>	neu	wa			wa	erh

$\Gamma_{bs}$	<b><i>weiß ich nicht</i></b>	ANR		ich (ANR)	nicht wissen	(was für en auto)		TU=Tsit	geltend
$\Gamma_{bw}$			<b>RVER</b>	wa	wa	wa		wa	erh
$\Gamma_{bs}$	<b><i>müssten sie mir schon verraten</i></b>	DIS		sie (ANR)	verraten müssen	mir (Dispo- nent)		TU=Tsit	nec
$\Gamma_{bw}$			<b>VER</b>	erh	neu	wa/egr		erh	neu
$\Gamma_{bs}$	<b><i>ich weiß nicht was das andere für ein auto ist</i></b>	ANR		ich (ANR)	nicht wissen	(was für ein auto)		TU=Tsit	geltend
$\Gamma_{bw}$			<b>RVER</b>	wa	wa	wa		erh	wa
$\Gamma_{bs}$	<b><i>ja ein pkw</i></b>	DIS		(das auto)	(ein pkw sein)			TU TT	∈ geltend?
$\Gamma_{bw}$			<b>VER</b>	wa	wa/egr			wa	erh
$\Gamma_{bs}$	<b><i>genau</i></b>	ANR						TU TT	∈ geltend
$\Gamma_{bw}$			<b>ERH</b>		erh			erh	erh

An dem in der Tabelle 2 dargestellten Analysemodell lässt sich erkennen, dass die potenziellen Nebenstrukturen (in der Spalte *verb. Ausdruck* mit Fettdruck markiert) jeweils mit einer bestimmten Quaestio-Bewegung eingeleitet werden (zu Nebenstrukturen siehe 3.4.1). Die erste monologische Nebenstruktur über die bisherigen Handlungen des jungen Mannes (Klasse: Zeitfenster vor dem Notruf, Kap. 5.3.6.1) wird durch eine Neueinführung markiert. Die zweite, dialogische Nebenstruktur entsteht etwas später, als die Anruferin wieder auf ihr fehlendes Wissen Bezug nimmt und meint, sie könne nicht sagen, was für ein Auto ebenfalls am Unfall beteiligt sei; dies wird zu einer dialogischen Nebenstruktur ausgebaut, da der Disponent diese Information ergänzt bekommen möchte, ehe die Notrufabfrage weitergehen kann. Diese Nebenstruktur wird durch eine rückwärts überbrückende Verschiebung seitens der Anruferin eingeleitet und durch eine Verschiebung seitens des Disponenten fortgesetzt. Die Anruferin kann die Frage hier nicht mit der erwarteten Genauigkeit beantworten, und die Gesprächsteilnehmer einigen sich auf eine allgemeine Lösung (es handelt sich um einen PKW).

Bei der quaestioorientierten Analyse der Notrufmaterialien ist zu beachten, dass vom Vorhandensein einer oder mehrerer Quaestiones auszugehen ist. Der Ausgangspunkt wird hier so gesetzt, dass die Existenz einer Quaestio nicht zunächst herausgefunden und begründet werden muss, da eine bzw. mehrere Quaestiones von den Interagierenden ohnehin mitgedacht werden. In Grommes' Untersuchungen wird – im Gegensatz zu den Leitlinien der monologischen Quaestio-Theorie – angenommen, dass individuelle Redebeiträge auch auf der Grundlage individueller Quaestiones entstehen

(vgl. Grommes 2005: 87). Diese Annahme lässt sich bereits aus den früheren Beiträgen zur monologischen Quaestio-Theorie ableiten (vgl. z. B. Klein & v. Stutterheim 1987; v. Stutterheim 1997), doch erst Grommes formuliert aus, was die gleichzeitige Anwesenheit mehrerer Quaestiones für Gespräche bedeutet (vgl. Grommes 2005). Mit Bezug auf die Studie von Ahrenholz (1998), in der der Begriff Subquaestio für solche Quaestiones eingeführt wird, die zwar an der Hauptstruktur orientiert sind, aber eine solche Spezifikation liefern, die nicht vorgesehen war, strebt Grommes die Aufstellung einer übergreifenden *Gesprächsquaestio* an.<sup>83</sup> Bei Grommes (2005: 88f.) bedeutet die Annahme einer Gesprächsquaestio, dass in einem kohärenten Gespräch eine anfängliche Quaestio initiiert wird, der in den weiteren Phasen des Gesprächs damit vereinbare Subquaestiones folgen. Daher ist die Kohärenzherstellung und -auflösung im Dialog nicht nur davon abhängig, wie die sprachlichen Relationen zwischen Äußerungen interpretiert werden, sondern die Quaestiones und deren Planungsprozesse sollten ebenfalls aufeinander abgestimmt sein (ebd.: 89). In der gleichen Weise, wie die referentielle Bewegung die Relationen und deren Veränderungen zwischen monologischen Äußerungen bestimmt, lassen sich auch die Relationen zwischen Quaestiones auswerten (ebd.). In der vorliegenden Arbeit konzentrieren wir uns auch darauf, in welcher Weise die individuellen Quaestiones der Gesprächsteilnehmer mit der Hauptquaestio des Notrufs zusammenhängen. Zu Subquaestiones und anderen Arten von kleineren Quaestiones neben der Hauptquaestio siehe auch Kapitel 3.4.1.

Grommes & Dietrich (2002: 209, Anm. 7) weisen darauf hin, dass die Versuche, dialogische Kommunikation mittels der Quaestio-Theorie zu modellieren, vor der Publikation ihres Ansatzes sehr spärlich seien. Weitere Publikationen und Analysebereiche, in denen die dynamische Quaestio-Theorie Anwendung gefunden hat, sind u. a. in demselben Sammelband enthalten, in dem auch die Schrift von Dietrich & Grommes (2003) erschienen ist. Es setzen sich z. B. Grote et al. (2003) mit der Art der Quaestio-Bewegung zwischen Äußerungen in Cockpit-Diskursen auseinander. Die Autoren dokumentieren die Entsprechungen zwischen Verhaltenskategorien und sprachlichen Kategorien (Quaestio-Bewegung). Die hauptsächliche Fragestellung in dem Artikel ist die Standardisierung bzw. Koordination zentral definierter und sehr formeller Programme und Pläne (ebd.: 128). Silberstein & Dietrich (2003) untersuchen Cockpitkommunikation in Situationen hohen Arbeitsdrucks. Die Beiträge von Silberstein & Dietrich (2003) sowie Dietrich & Grommes (2003) sind im Rahmen eines Projektes entstanden, das sich das Ziel setzte, die Qualität der Gruppenkommunikation in solchen Kontexten zu untersuchen, in denen der Zeit- und Arbeitsdruck immens sind (vgl. Dietrich 2003: 6).

Grommes (2005: 201) erkennt einen wachsenden Bedarf nach quaestioorientierter Forschung in verschiedenen Berufsbereichen an. Auch v. Stutterheim (1997) weist darauf hin, dass die Quaestio weiterer Forschung bedarf. Die vorliegende Abhandlung ist durch diese Feststellungen angeregt worden.

---

83 Eine Subquaestio gehört bei Ahrenholz (1998: 97) zur Hauptstruktur, entwickelt diese weiter und führt somit nicht zur Erweiterung der Nebenstruktur. Klein & v. Stutterheim (1987: 176) sprechen bei komplexeren Ereignissen ebenfalls von einer Verschachtelung mehrerer Quaestiones, falls viele Teilereignisse so wiedergegeben werden, dass daraus eine hierarchische Struktur von Quaestiones entsteht.

### 3.4 Hauptstruktur vs. Nebenstruktur

Im Folgenden wenden wir uns der Kategorisierung von quaestio­gemäßen und -verletzenden Strukturen in Texten und Gesprächen zu. Im Kapitel 3.4.1 erfolgt eine theoretische Unterscheidung zwischen einer Haupt- und einer Nebenstruktur im Rahmen der Quaestio-Theorie. Da vor allem in der konversationsanalytischen Literatur bereits ähnliche Sequenzen thematisiert worden sind, allerdings mit gewissen Unterschieden in der Betrachtungsweise, wird im Subkapitel 3.4.2 gesondert auf diese themenverwandten Beschreibungskategorien eingegangen.

#### 3.4.1 Haupt- und Nebenstrukturen in der Quaestio-Theorie

Zunächst gilt hier anzumerken, dass in den Arbeiten zur Quaestio-Theorie sehr oft Alltagserzählungen als Grundlage für nähere Bestimmungen dienen (vgl. Klein & v. Stutterheim 1992: 69). Dies stellt kein Problem dar, falls solche Ergebnisse angestrebt werden, die eine Relevanz für alltägliches kommunikatives Handeln aufweisen. Andererseits sind andere Textsorten in Bezug auf die meisten Aspekte der Quaestio-Thematik noch recht unerforscht. Für Instruktionen und Beschreibungen liegen bei v. Stutterheim (1997) allerdings einige Ergebnisse vor. Die folgenden Bemerkungen zur Entstehung von Haupt- und Nebenstrukturen gelten ebenfalls hauptsächlich für Erzählungen, und im Falle anderer Textsorten müssen textsortenspezifische Einflussfaktoren gesondert berücksichtigt werden. Immerhin sind die meisten Annahmen zu Haupt- und Nebenstrukturen innerhalb der Quaestio-Theorie so beschaffen, dass sie auch auf andere Texttypen, z. B. auf deskriptive Texte, übertragbar sind; nur wird der Fokus dann nicht auf einem Geschehnis liegen, das dem Protagonisten widerfahren ist, sondern es werden z. B. spatiale Lokationen oder visuell wahrnehmbare Eigenschaften in den Fokus gerückt (v. Stutterheim & Klein 1989: 44).<sup>84</sup>

In Erzählungen muss die Antwort auf eine Quaestio eine übergeordnete Ereignisstruktur beinhalten, die Teilereignisse aus der Gesamtvorstellung herausfiltert und diese in eine temporale Abfolge bringt; diese Ereigniskette kann außerdem mit zusätzlichen Elementen, wie z. B. mit Erläuterungen und sonstigen Informationen, angereichert werden (ebd.). Dieser feste Rahmen definiert die Hauptstruktur; die Erweiterungen dieser Hauptstruktur gehören wiederum zur Nebenstruktur. Nebenstrukturen sind demnach solche Äußerungen, die über den für die Hauptstruktur festgelegten Rahmen hinausgehen (vgl. v. Stutterheim 1994: 258, 1997: 27). Eine weitere strukturelle Vorgabe (neben der Topik-Fokus-Gliederung) ist somit die Gliederung eines Antworttextes in zwei Arten von Äußerungen, und zwar in die Hauptstruktur, deren Äußerungen die übergeordnete Quaestio beantworten, und in die Nebenstruktur, die in sich eine heterogene Gruppe von Äußerungen umfasst (v. Stutterheim 1994: 258f., 1997: 28). Hauptstrukturäußerungen sind also vorgabenkonform, Nebenstrukturäußerungen stellen wiederum Verstöße gegen die Vorgaben der Quaestio dar (v. Stutterheim 1997: 28). Nebenstrukturäußerungen beinhalten in der Regel verschiedene Hintergrundin-

---

84 Vgl. auch deskriptive und narrative Themenentfaltung bei Brinker (1985).



formationen, die keineswegs als weniger wichtig eingestuft werden sollten als Hauptstrukturäußerungen; die Einfügung von Nebenstrukturen in eine Text- oder Gesprächsproduktion obliegt nur dem Sprecher (Klein & v. Stutterheim 1987: 67), der damit bestimmte Wirkungen erzielen möchte. Diese Wirkungen und Funktionen stehen im empirischen Teil dieser Arbeit im Mittelpunkt der Analyse von Polizeinotrufen.

Die Gliederung von verschiedenen Textteilen in die Haupt- und Nebenstruktur ist nicht die einzige Art und Weise, wie man die zugrundeliegenden Phänomene klassifizieren kann. Klein & v. Stutterheim (1992: 70) machen darauf aufmerksam, dass vor allem in der früheren Textlinguistik die Begriffe *Vordergrund* und *Hintergrund* zur Beschreibung dieser Phänomene etabliert wurden. Bei früheren Autoren sind hierbei oft die Termini *Foreground* und *Background* im Gebrauch, die sich ebenfalls auf narrative Texte beziehen und deren *Skelett* und *Fleisch* bezeichnen (vgl. Klein & v. Stutterheim 1992: 70f.). Warum der Quaestio-Ansatz diese in der Textlinguistik seit den Anfangsjahren gebrauchten Begriffe jedoch nicht aufgegriffen hat und stattdessen eigene Begriffe einführt, erklärt sich durch die folgenden Probleme, die bei Klein & v. Stutterheim (1992: 71–74) genauer ausgeführt und besprochen werden. Erstens seien die Unterscheidungskriterien für *Vordergrund* und *Hintergrund* nicht allgemein genug; zweitens sei nicht eindeutig, wie die Gesamtvorstellung die globalen Beschränkungen für den Textaufbau liefere, und drittens sei bei *Vordergrund* und *Hintergrund* ferner nicht klar, wie die globalen Beschränkungen zu den lokalen führten und warum bestimmte sprachliche Mittel zur Unterscheidung zwischen *Vordergrund* und *Hintergrund* verwendet würden. Diese Problematik wird laut Klein & v. Stutterheim (1992) durch die Einführung des Quaestio-Modells gelöst. Die Begriffe Haupt- und Nebenstruktur, die sich aus der Quaestio ergeben, beheben die im *Vordergrund-Hintergrund*-Modell existenten Probleme, da sie auf jeden Texttyp anwendbar sind (nicht nur auf Erzählungen) und dass sie sich nicht aus formalen Eigenschaften, sondern eigens von der jeweiligen Quaestio ableiten lassen (v. Stutterheim 1997: 29).

Grommes (2005: 68f.) befasst sich mit den Äußerungen eines chirurgischen Teams während einer Tumorsektion. Er kommt zu dem Schluss, dass Gespräche tatsächlich nicht immer nur aus strikt quaestiobezogenen Beiträgen bestehen. Im OP-Team können, obwohl der Zusammenhang institutionell und sehr auf ein bestimmtes Thema (Operieren) konzentriert ist, auch von der eigentlichen Quaestio abweichende Sequenzen produziert werden, falls die eingeführte Nebenstruktur sich sonst vom Kontext her legitimieren lässt. Beispielsweise die Bezugnahme auf solche Entitäten im Blickfeld des Operateurs, die zwar nicht direkt den zentralen Inhalt der eigentlichen Quaestio konstruieren, aber auf die die anderen Mitglieder im OP-Team aufmerksam gemacht werden sollen, kann nach dem Muster von Grommes (ebd.) eine Nebenstruktur auslösen, die in den übergeordneten Handlungszusammenhang eingebettet ist. Aus der Beispielerläuterung bei Grommes (ebd.) wird ersichtlich, dass auch er die Meinung vertritt, dass Nebenstrukturen, falls sie tatsächlich als legitime Teile des Gesamttextes angesehen werden sollen, eine spezifische Funktion erfüllen müssen. Nebenstrukturen können relevant und wichtig sein, auch wenn sie nicht direkt der Beantwortung der Quaestio dienen; sie können aber eine reiche Quelle für die sprachliche Perspektivie-

rung darstellen, mit der der Sprecher seinen Blickwinkel und die Erzählstimme in verschiedenen Zusammenhängen festlegt und vermittelt (vgl. Klein & v. Stutterheim 2002: 70, 77). Für den Sprecher an sich können Nebenstrukturen sogar ein größeres Gewicht erlangen als Hauptstrukturen, weil sie ihm dazu verhelfen, eine eigene subjektive Haltung zu äußern (ebd.). Eine Nebenstruktur kann überdies über mehrere Äußerungen hinweg erweitert werden, falls sie weiter spezifiziert werden soll: Eine narrative Nebensequenz kann beispielsweise durch eine deskriptive unterbrochen werden, was natürlich auch umgekehrt funktioniert (ebd.: 74). Bei v. Stutterheim (1994: 259, 1997: 29) wird daran erinnert, dass der Sprachgebrauch trotz quaestio gemäßer Vorgaben keineswegs aus einer deterministischen Perspektive betrachtet werden soll. Sprecher haben die Entscheidungsfreiheit, aus solchen Mustern auszusteigen oder diese zu modifizieren – solche Entscheidungen müssen nur ausreichend gekennzeichnet werden (ebd.). Die Hauptstruktur gelte als unmarkiert, davon abweichende Nebenstrukturen seien wiederum markierte Größen; die Markierung geschehe mithilfe besonderer sprachlicher Formen.<sup>85</sup>

Die Hauptstruktur eines Textes wird größtenteils durch die Quaestio bestimmt, aber dabei muss auch die Gesamtvorstellung berücksichtigt werden (Klein & v. Stutterheim 1992: 75). Klein & v. Stutterheim (1987: 69) gehen davon aus, dass solche Äußerungen, die zur Hauptstruktur gehören, intuitiv auf eine gewisse Art und Weise als zentraler angesehen werden als Nebenstrukturen. Plausibel sei diese Annahme aus der Sicht, dass Nebenstrukturen tatsächlich nicht direkt der dem Text zugrundeliegenden Quaestio zugehören, aber dies erlaubt noch keine Aussagen über die kommunikative Wichtigkeit von Haupt- bzw. Nebenstrukturen (ebd.). In einer Erzählung, in der die Quaestio eher nur die Teilereignisse erfragt, die zu bestimmten Zeitpunkten stattgefunden haben, können eventuell die Gefühle des Protagonisten oder die Moral viel wichtiger sein als ein einzelnes Teilereignis, das jedoch die Quaestio prägnant beantwortet (ebd.). Da die kommunikative Wichtigkeit nicht als Trennungskriterium zwischen Haupt- und Nebenstruktur taugt, ist es zweckmäßiger, in Erzählungen dafür die Zugehörigkeit zur „story line“, zum „chronologischen Faden“ oder zur „narrativen Sequenz“ als Unterscheidungskriterium zu betrachten (ebd.). In anderen Texttypen muss dies anders bestimmt werden, und zwar über die jeweils zugrundeliegende Quaestio und die Relationen zwischen einzelnen Teilsachverhalten (vgl. ebd.). Die Quaestio beschränkt indirekt die Ausdrucksmöglichkeiten in den Äußerungen, die sich direkt auf die Quaestio beziehen: Die sprachlichen Ausdrucksmittel, die jeweils eingesetzt werden, um einen Teilsachverhalt einer Erzählung zu äußern, hängen na-

---

85 Es ist nicht so, dass Hauptstrukturäußerungen nur in Hauptsätzen und Nebenstrukturäußerungen in Nebensätzen vorkommen können. Bei Dietrich & Kim (1998) wird expliziert, dass Hauptstrukturäußerungen tatsächlich im Nebensatz und Nebenstrukturäußerungen im Hauptsatz auftreten können, ohne dass dies eine definitorische oder analytische Schwierigkeit hervorruft. Dennoch soll hier berücksichtigt werden, dass v. Stutterheim (1997: 214) in Hinsicht auf die Textsorte Instruktion eine starke Tendenz feststellt, dass Nebenstrukturen oft syntaktischen Subordinationen zuzuordnen sind. Genauerer für die Variation der syntaktischen Struktur und der Hauptstruktur-Nebenstruktur-Zuordnung findet sich bei v. Stutterheim (ebd.: 240–242).

türlicherweise von der verwendeten Sprache ab, aber darüber hinaus haben die Gesamtvorstellung und die Leitquaestio einen Einfluss auf deren Formulierung (Klein & v. Stutterheim 1992: 79).

Bei Klein & v. Stutterheim (1992: 78) wird eine vorläufige, aber keinesfalls allumfassende Klassifizierung von verschiedenen Nebenstrukturmöglichkeiten in Erzählungen angesprochen. Hier gilt zu beachten, dass alle weiteren Texttypen und Korpora natürlich gesondert auf die Art der auftretenden Nebenstrukturen zu untersuchen sind. Erstens ist zu beachten, dass für die Hauptstruktur einer Erzählung die folgende Fokus- und Topikbedingung gelten: Die Fokusbedingung lautet, dass jede Äußerung ein singuläres Ereignis spezifiziert, das ein bestimmtes Zeitintervall auf der Zeitachse besetzt, und die Topikbedingung lautet, dass das besprochene Zeitintervall explizit angegeben oder kontextuell eingeführt wird und dass alle weiteren Ereignisse chronologisch folgen (Klein & v. Stutterheim 1992: 77; v. Stutterheim 1997: 38). Solche Sequenzen, die in Erzählungen gegen eine oder sogar gegen beide Bedingungen verstoßen, zählen zu Nebenstrukturäußerungen. In Erzählungen gelten auch temporale Verankerungen als Nebenstrukturen (z. B. *es war ein früher Septembermorgen*), da sie nicht die Quaestio beantworten, was mit wem zu einem Zeitpunkt geschah (Klein & v. Stutterheim 1992: 77). Bewertungen und Kommentare wie *das hätte ich nicht gedacht* oder *das war eine unheimliche Situation* verletzen die Fokusbedingung und gelten somit als Nebenstrukturen (ebd.). Ähnlich verhält es sich bei Zustandsangaben (*der Himmel war ganz rot*), die in Erzählungen auf eine längere Zeitspanne bezogen sein können als nur auf einen einzelnen, erfragten Zeitpunkt; allerdings geht es hier sehr um die richtige Abgrenzung, denn Ausdrücke wie *plötzlich war der Himmel ganz rot* würden wiederum ein einzelnes Ereignis und keinen längerfristigen Zustand thematisieren (ebd.). Generische Aussagen verletzen sowohl die Topik- als auch die Fokusbedingung, weil in ihnen weder ein Ereignis spezifiziert noch eine chronologische Zeitreferenz angegeben wird (ebd.). Für Erzählungen fasst v. Stutterheim (1997: 115f.) zusammen, dass Kommentare, Bewertungen und metatextuelle Bemerkungen, Zeit-, Raum- und Personenspezifizierungen und überdies noch Vor- und Nachzustände von Ereignissen bemerkenswerter Weise als Nebenstrukturen zu erkennen sind. Neben diesen Arten erwähnt v. Stutterheim das Vorkommen von perspektivischen (mit Verankerung einer deiktischen Ausrichtung) und orientierenden (diese sind den instruierenden Äußerungen vorangestellt) Nebenstrukturen in Instruktionen (ebd.: 154). Bei v. Stutterheim wird betont, dass Nebenstrukturen keine homogene Gruppe bilden, sondern dass unter all den von der Hauptstruktur abweichenden Sequenzen unterschiedliche Arten berücksichtigt werden müssen (ebd.: 100). Trotz dieser in der Quaestio-Forschung bereits existierenden Klassifikation werden in der vorliegenden Arbeit für den Sprachverwendungskontext „Notruf“ grundsätzlich eigene, korpustypische Klassen von Nebenstrukturen unterschieden.

Ferner ist es in jedem Texttyp möglich, dass die gesamte Quaestio bzw. kommunikative Aufgabe abgelehnt wird, was oft nicht ohne soziale Konsequenzen erfolgt (Klein & v. Stutterheim 2002: 77). Das stellt nicht unbedingt eine Nebenstruktur dar, sondern erläutert eine weitere Art und Weise, wie die Vorgaben der Quaestio durch das eigene kommunikative Verhalten missachtet werden. Zusätzlich zu ausgewachse-

nen Nebenstrukturen können innerhalb von Hauptstrukturen auch kleinere Abweichungen erkannt werden, falls der Sprecher z. B. den allgemeinen, durch die Quaestio festgelegten Blickwinkel zwar akzeptiert, seine Antwort aber aus einer abgeänderten Perspektive formuliert; solche Änderungen müssen allerdings explizit markiert werden (ebd.). Die Perspektivierung des Geschehens kann ebenfalls z. B. direkt aus der Sicht des Sprechers oder aber durch sonstige indirekt erfahrene Informationen erfolgen (ebd.). Das macht die Vorgaben der Quaestio nicht ungültig, sondern gerade die Abweichung von den Vorgaben ruft hier einen spezifischen Effekt hervor (ebd.).

In der Literatur sind verschiedene *Sub-* (Ahrenholz 1998: 95–98, 200), *Teil-* (Kohlmann 1997: 79; Ahrenholz 1998: 226; Miller 2006: 15) und *lokale Quaestiones* (Dietrich 1992: 172) erwähnt worden, die jeweils der eigentlichen kommunikativen Aufgabe untergeordnete Hilfsquaestiones darstellen, die schon mit der kommunikativen Aufgabe zusammenhängen, aber dazu noch einen weiteren situativen Beitrag leisten. Dietrichs *lokale Quaestiones* treten dann auf, wenn der gesamte zu thematisierende Sachverhalt als Antwort auf die übergeordnete Quaestio komplex ist und in Teilschritte zerlegt werden muss; die verschiedenen Teilschritte befolgen dann eine lokale Quaestio, und die Gesamtheit der lokalen Quaestiones bildet die Leitquaestio (vgl. Dietrich 1992: 172). *Subquaestiones* bei Ahrenholz (1998: 200) scheinen in experimentiell erhobenen Gesprächen hauptsächlich so vorzukommen, dass auf Nachfragen der Versuchsleiterin reagiert wird und dabei möglichst noch falsche Handlungen korrigiert werden. Solche Gesprächsteile, die einen Bezug auf die Subquaestiones haben, sind immer noch als Hauptstrukturäußerungen zu verstehen (vgl. ebd.). Subquaestiones und lokale Quaestiones entstammen nicht den Unterschieden der Informationsaufbereitung, sondern notwendige Korrekturen und Ergänzungen werden als Subquaestio zusammengefasst (Ahrenholz 1998: 95f.). Eine *Teilquaestio* (nach Kohlmann 1997: 79) thematisiert wiederum nur unterschiedliche Aspekte der Hauptquaestio. Laut Miller (2006: 15) können Argumente bzw. Folgen von Aussagen entweder eine Quaestio oder eine Teilquaestio beantworten; hier ist die Teilquaestio eher als eine Teilaufgabe für die Argumentierenden zu verstehen. Nach Ahrenholz treten Subquaestiones in Instruktionen gehäuft insbesondere dann auf, wenn nicht alle Handlungsvoraussetzungen ausreichend erfüllt sind und wenn der Hörer für seinen Wissensstand unzureichende Informationen erhält (Ahrenholz 1998: 96–98). Dann müssen Korrekturen, Ergänzungen und Erweiterungen des gemeinsamen Wissens in Form von Subquaestiones vorgenommen werden, die immer noch einen Bezug auf die Hauptstruktur aufweisen.

Vor diesem Hintergrund soll hier festgehalten werden, dass in verschiedenen Texttypen die Existenz von mehreren untergeordneten Quaestiones belegt worden ist. Daher wird hier auch nicht automatisch davon ausgegangen, dass Notrufe nur auf einer Quaestio beruhen, sondern das Auftreten mehrerer Teilquaestiones zur Unterstützung der Hauptquaestio wird bereits erwartet. Unabhängig von der Hierarchie und Stellung der möglichen zusätzlichen Quaestiones werden sie in dieser Arbeit *Teilquaestio* genannt. Als Synonym kommt auch der Begriff *Subquaestio* vor. Für die kommunikative Aufgabe eines Notrufs wird hier in erster Linie der Begriff *Hauptquaestio* Gebrauch finden; als Synonym werden die Formen *Leit-* und *Gesamtquaestio* verwendet.

### 3.4.2 Haupt- und Nebensequenzen in der Konversationsanalyse

Das Konzept der Nebenstrukturen stellt nicht die einzige Möglichkeit dar, um solche Sequenzen zu beschreiben und zu analysieren, die mit der Quaestio nicht direkt zusammenhängen. Im Bereich der frühen konversationsanalytischen Forschung existieren bemerkenswerte Ansätze zur Beschreibung von „Seitensequenzen“ (*side sequences*), die allerdings nicht auf der Quaestio-Ebene operieren. Zunächst wird hier daher ein kurzer Exkurs zu den *side sequences* (Jefferson 1972) erfolgen, die einige der Aspekte der auch hier zu behandelnden Nebenstrukturen beleuchten. Ferner werden hier auch konversationsanalytische Reparaturen behandelt. Diese Begriffe werden in diesem Subkapitel von der quaestioorientierten Sichtweise abgegrenzt.

Bei Jefferson (1972) werden viele Arten von Seitensequenzen unterschieden, die dazu beitragen, dass die bis zu einem bestimmten Zeitpunkt vorherrschende Gesprächsline zwecks der Einführung oder Zwischenvorstellung eines neuen Projekts zumindest kurzzeitig verlassen wird. Jefferson (1972: 304) sieht als eine Sequenz die sprachlichen Elemente an, die als eine serielle Gesamtheit auftauchen, zusammengehören und aufeinander folgen, ohne dass sich die Reihenfolge der Elemente nur zufälligerweise so gestaltet. Sequenzen und ihre internen Bestandteile scheinen unausgesprochenen Regeln zu folgen, so dass Jefferson (ebd.: 304f.) davon ausgeht, dass die Interagierenden in verschiedenen Situationen tatsächlich gemäß gewisser Regeln handeln. Auf vergleichbare Weise wird in der Quaestio-Theorie vorangegangen: Die zentrale Annahme über die Fähigkeiten der Gesprächsteilnehmer baut sich darauf auf, dass in jedem kohärenten Gespräch die aus der Quaestio resultierenden Vorgaben akzeptiert und befolgt werden sollen. Als Seitensequenz definiert Jefferson (ebd.: 315) ferner solche Sequenzen, die eindeutig zweitrangig (in Bezug auf die gerade zu behandelnden Hauptsequenzen) sind und bei denen an irgendeiner Stelle die Rückkehr zu der davor besprochenen Sequenz denkbar ist. Etwaige Schwierigkeiten bei der Rückkehr zum ursprünglichen Gesprächsverlauf, der durch die betreffende Seitenstruktur unterbrochen wurde, hängen manchmal mit der zunehmenden Akzeptanz der neu eingeführten Seitensequenz zusammen (Jefferson 1972: 325). Im Notruf besteht genauso sehr wie in anderen Textsorten die Gefahr, dass z. B. die Übernahme einer randständigen Quaestio des Anrufers den Disponenten in Schwierigkeiten zu bringen droht, falls dieser seine institutionelle Quaestio nicht mehr durchsetzen kann. Die Seitenstrukturen bilden auf der sequentiellen Ebene etwas Ähnliches ab wie die Quaestio auf der Gesprächsebene. Quaestio-Bewegungen zwischen Äußerungseinheiten und Gesprächsbeiträgen sind analog zum Transfer von Sequenzen zu betrachten.

Seitensequenzen im Sinne von Jefferson (1972) können beispielsweise dann eingesetzt werden, wenn es für einen Gesprächspartner nötig ist, sich vor der Beantwortung einer Frage einen umfassenderen Kenntnisstand zu verschaffen (vgl. Clark & Brennan 1991: 224). Harness Goodwin (1983), die von *Korrekturen* (statt *Reparaturen*) spricht, plädiert für die Verwendung dieses Begriffs aufgrund der praktischeren Anwendbarkeit im Vergleich zu Seitensequenzen, da Korrekturen zumindest eine Fortsetzung des jeweils zu behandelnden Gesprächsthemas gewährleisten (Harness Goodwin 1983: 665). In Brock et al. (1986) wird bereits vermutet, dass Seitensequenzen beim Hörer anders ankommen und die Wahrnehmung des Inhalts anders fördern

als sonstige gleichartige Inhalte. Mori (2004: 538) thematisiert, wie Seitensequenzen beim Fremdspracherwerb insbesondere in mündlichen Gesprächssituationen dazu verwendet werden können, im eigenen Wortschatz noch fehlende Ausdrücke mit dem Gesprächspartner auszuhandeln. Zugleich wird bei Mori ans Licht gebracht, dass die Gesprächspartner sich nicht immer darin einig sind, wie sie sich zwischen der eigentlichen Gesprächsaufgabe und den Seitenstrukturen harmonisch hin und her bewegen sollten, was davon zeugt, dass die Gesprächsteilnehmer jeweils individuelle Orientierungen und Rollen bezüglich der verschiedenen Handlungsarten im Gespräch haben (vgl. ebd.). Genau das ist auch bei Analysen der Quaestio-Struktur festgestellt worden (Auhtola 2015).

Drummond & Hopper (1991) untersuchen Misskommunikation am Telefon und greifen dabei konversationsanalytische Reparaturen auf, die erstmals bei Schegloff et al. (1977) grundlegend besprochen wurden. Die Gesprächsteilnehmer tendieren dazu, im Gespräch eine gewisse Stelle zu lokalisieren, an der die Probleme beginnen, und diese Stelle wird als reparaturbedürftig markiert (Drummond & Hopper 1991: 305). Die Autoren (ebd.) tragen auch der Tatsache Rechnung, dass einige Probleme im Gesprächsverlauf routinemäßig unrepariert bleiben; dennoch haben sich konversationelle Reparaturtechniken entwickelt, um Gesprächsprobleme bei Bedarf möglichst schlicht und knapp, routinemäßig und nicht-metakommunikativ zu beseitigen. Dadurch wollen die Autoren zu verstehen geben, dass die Initiierung einer Reparatur zwangsläufig eine gewagte Entscheidung ist, die zu einer weiteren Problematik führen kann. Nach diesen Erörterungen lässt sich zusammenfassen, dass reibungslos durchgeführte Reparaturen einen weiteren Gesprächsverlauf nicht behindern, wobei misslungene Reparaturen und Missverständnisse sich negativ auf die Lösung der kommunikativen Aufgabe auswirken können. Dies würde auch die Entstehung von Nebenstrukturen zwecks Korrektur von Missverständnissen berechtigen.

Monologische und dialogische Nebenstrukturen entstehen nicht immer aus dem Grund, dass etwas unbedingt korrigiert oder repariert werden müsste. Für die Darstellung solcher Fälle ist die konversationsanalytische Theorie bereits aussagekräftig, wenn es z. B. um Fehler und Irrtümer bei der Organisation des Sprecherwechsels geht (Sacks et al. 1974) oder wenn der Fokus darauf liegt, wer in welchen Situationen bevorzugt eine Reparatursequenz initiiert und diese auch durchführt (Schegloff et al. 1977). Wie Tzanne (2000: 134) meint, strebte man in der früheren Kommunikationsforschung oft danach, Reparaturen stets unter einen Nenner zu bringen und standardisierte Strukturen für ihre Durchführung herauszuarbeiten. Tzanne konstatiert jedoch, dass viele Reparaturen und andere Behebungsformate der Misskommunikation nicht auf eine Basisstruktur reduziert werden können (ebd.). Dementsprechend schlägt sie vor, dass statt einer starren Form eher die Vielfalt der jeweiligen personen- und kontextgebundenen Möglichkeiten zur Reparatur berücksichtigt werden sollte. In der vorliegenden Arbeit wird nun darauf Wert gelegt, statt einer standardisierten Nebenstruktur die Mannigfaltigkeit quaestioverletzender Strukturen herauszuarbeiten.

Sutinen (2014) orientiert sich an der Konversationsanalyse, beschreibt aber solche Situationskomponenten, die auch für viele Nebenstrukturen gelten: Sie untersucht Fortsetzungen (*resumptions*) einer weiteren Aktivität in einem solchen Umfeld, in dem eine Hauptaktivität zugunsten einer solchen Aktivität unterbrochen wird, die sich

zwar vorübergehend zu einer Hauptaktivität entfaltet, deren geringerer Status aber den Teilnehmern trotzdem signalisiert wird (vgl. Sutinen 2014: 138). Bei Sutinen wird von Aktivitäten (*activities*) gesprochen; in der Quaestio-Theorie entsprechen ihnen die Quaestiones, deren Beantwortung in verschiedenen Gesprächsschritten ebenfalls als eine Aktivität betrachtet werden könnte. Allerdings beruhen Sutinens Wahrnehmungen auf Alltagskonversationen, die nach dem Quaestio-Ansatz keine eng definierte Leitquaestio haben müssen. Sutinen (2014: 138) nähert sich der Problematik der Aktivitäten so, dass die Koordination mehrerer zeitgleich verlaufender Aktivitäten nicht möglich ist, und daher müssen zwischen mehreren bereits in Gang gesetzten Aktivitäten Transitionen ausgeführt werden. Alles in allem ähnelt ein Modell mit Transitionen ebenfalls dem Quaestio-Ansatz, in dem referentielle Bewegungen in der Tat nichts anderes als Transitionen zwischen den konzeptuellen Domänen darstellen.

In dieser Arbeit entscheiden wir uns bewusst für den Quaestio-Ansatz, der aufgrund der Institutionalität und des Grades an vorheriger Planung von Notruftelefonaten für unsere Forschungsbedingungen als besser geeignet erscheint.

### **3.5 Linguistische Anwendungsbereiche der Quaestio-Theorie**

Nachdem nun die Grundlagen der monologischen und dynamischen Quaestio-Theorien gelegt sind, lohnt sich ein kurzer Blick auf das thematische Spektrum der bereits geleisteten Forschung. Im Subkapitel 3.5.1 wird unterstrichen, dass (Zweit-)Spracherwerb und Sprachvergleich von Anfang an zentrale Schwerpunkte der empirischen Quaestio-Forschung darstellen. Im Subkapitel 3.5.2 werden textuelle und syntaktische Phänomene aus der Sicht der Quaestio erörtert. Auch Hypertexte nehmen als eigenständiger Bereich innerhalb der Quaestio-Forschung einen prominenten Platz ein (Kapitel 3.5.3), und im Kapitel 3.5.4 erfolgt ein Überblick über die Einbettung des Quaestio-Ansatzes in die sonstige textlinguistische Tradition.

#### **3.5.1 (Zweit-)Spracherwerb und Sprachvergleich**

Sprachvergleichende Untersuchungen sowie Forschungsarbeiten zum Zweitspracherwerb gehören zum Grundrepertoire der frühen Quaestio-Forschung. Besonders oft dienen hier Film-Nacherzählungen, Narrativa und Deskriptionen als Forschungsmaterial.

Klein & v. Stutterheim (1987, 1989, 1991, 1992) beziehen sich in ihren Beispielen auf introspektive Beobachtungen ihres eigenen Sprachbewusstseins. Erst in ihren späteren Publikationen zur Quaestio-Theorie greift insbesondere v. Stutterheim empirische Fragestellungen auf. Diese Publikationen von v. Stutterheim befassen sich oft mit einem extra für eine quaestiobezogene Studie entworfenen Untersuchungsdesign. Die Studie von v. Stutterheim (1991) geht darauf ein, wie erwachsene L2-Lerner die temporale Domäne der propositionalen Grundstruktur besetzen und wie diese temporalen Referenzen entweder erhalten bleiben oder weiterverschoben werden; hierzu dient als Grundlage die monologische Quaestio-Theorie. Eine vorbestimmte kommunikative Aufgabe liefert auch schwachen Lernern einer Fremd- bzw. Zweitsprache gewisse globale Vorgaben als Rahmen der eigentlichen Sprachproduktion (v. Stutter-

heim 1998). Carroll & v. Stutterheim (2002) und Klein & v. Stutterheim (2006) analysieren Unterschiede zwischen muttersprachlichem und zweitsprachlichem Sprachgebrauch bei der Erledigung komplexer Aufgaben wie z. B. bei der Konstruktion von Narrativen und Deskriptionen. Film-Nacherzählungen und die Besetzung der konzeptuellen Domäne der Zeit werden bei v. Stutterheim et al. (2003) erläutert.

Die Studie von Jakovidou (1993) ist zeitlich auf die Anfangsjahre der psycholinguistischen Quaestio-Theorie zurückzuführen; thematisch handelt es sich hier um die Funktionen und Formen von *Foreigner-Talk* bzw. wie Muttersprachler ihre Gesprächsbeiträge an Nicht-Muttersprachler adressieren und formulieren.

Klein & Perdue (1993) bringen die Quaestio im Kontext des Zweitspracherwerbs im Erwachsenenalter zur Sprache. Sie erwarten, dass eine Antwort auf eine Quaestio nicht in einem einzelnen Ausdruck ausbuchstabiert wird, sondern dass eine Quaestio oft eine Serie von Äußerungen, und zwar einen Text zur Folge hat (Klein & Perdue 1993: 22). Der Zweitspracherwerb und dabei insbesondere der Erwerb der Temporalität stehen im Mittelpunkt bei Klein (1995), der über den Erwerb des Englischen unter erwachsenen Einwanderern berichtet. Dass sich Klein (ebd.), aber auch Noyau et al. (1995) in demselben Sammelband auf die Quaestio beziehen, bedeutet für den Quaestio-Ansatz, dass seine Anwendung in der Erforschung des Zweitspracherwerbs bereits recht früh begann und danach im Verlauf der 1990er Jahre immer wieder aufgegriffen wurde.

Zum Vergleich des Deutschen und des Polnischen im Hinblick auf die erlebte Rede wird bei Socka (2004) eine empirische Studie durchgeführt; im Rahmen einer Narrativitätsanalyse wird hier auch der Quaestio-Ansatz angewendet. Dass durch die Verfolgung der Quaestio beim Simultandolmetschen Kohärenz gestiftet werden kann, wird bei Chung (2004) nachgewiesen; die Analyse erfolgt am Sprachenpaar Koreanisch–Deutsch.

In fünf Artikeln eines Sammelbandes (vgl. Hendricks 2005c) wird der Quaestio-Ansatz zur Struktur von Lernervarietäten als gemeinsamer methodischer Rahmen verwendet, was die parallel zueinander durchgeführten Studien besonders gut miteinander vergleichbar macht (vgl. Hendricks 2005a: 6). Diese auf die Quaestio-Theorie konzentrierten Ansätze befassen sich mit dem Aspekt der referentiellen Bewegung. Ahrenholz (2005) untersucht in seinem Artikel die Referenzen in der Subjektposition einer kognitiven Grundstruktur. Chini (2005) beteiligt sich mit ihrem Beitrag zur referentiellen Bewegung in der Personendomäne ebenfalls an der quaestiobezogenen L2-Forschung. Später setzt Chini ihre Forschung zur Thematik der Quaestio in der L2-Analyse fort (vgl. Chini 2009). Hendricks' Artikel setzt sich mit der spatialen referentiellen Bewegung auseinander, indem die Autorin erwachsene L2-Lerner sowie Kinder beim Erlernen ihrer L1 beobachtet; zugleich zeigt sie auf, dass trotz der Gewichtung der zeitlichen Domäne in Narrativen auch die spatiale Domäne einer Analyse wert ist (Hendricks 2005b). Noyau et al. (2005) sowie v. Stutterheim & Lambert (2005) befassen sich in ihren Beiträgen hauptsächlich mit der temporalen Domäne.

Fries (2006) deutet in seiner Schrift ebenfalls darauf hin, was bereits in den empirischen Untersuchungen von Klein & v. Stutterheim und deren Mitarbeitern klar geworden ist: Auch die gleiche Quaestio und somit die gleiche Aufgabe, der die Betei-



ligten sich widmen sollen, haben in verschiedenen Sprachen und Kulturkreisen verschiedene Antworten zur Folge. Beispielsweise wird bei v. Stutterheim et al. (2002) berichtet, dass Sprecher verschiedener Muttersprachen zur Verbalisierung derselben Inhalte andere grammatikalische Strategien einsetzen und somit andere Konzepte versprachlichen. Es gehört somit zur kommunikativen Kompetenz einer Sprachgemeinschaft, die typische Art der Verarbeitung von Quaestio-Bezügen in einer gegebenen Textsorte entsprechend zu beherrschen. Daraus lässt sich sogar ableiten, dass dann auch die Kriterien, die für Quaestio-Nebenstrukturen und -Abweichungen gelten, kultur- und textsortenspezifisch sein werden.

Das Quaestio-Modell wird an Objektbeschreibungen ferner auch bei Chuang (2010) verwendet, um Raumausdrücke im Deutschen und im Chinesischen hinsichtlich der semantischen und syntaktischen Eigenschaften auszuwerten.

Halm (2010) setzt sich mithilfe des Quaestio-Modells damit auseinander, wie einsprachige Jugendliche in verschiedenen Altersstufen Haupt- und Nebenstrukturen bei Film-Nacherzählungen einsetzen; hier ist zu bemerken, dass die Fähigkeit, Nebenstrukturen zu produzieren, mit zunehmendem Alter steigt. In der Untersuchung von Dimroth (2012) zu Film-Nacherzählungen bei Muttersprachlern verschiedener Sprachen trägt der Quaestio-Ansatz u. a. dazu bei, dass zwischen den Sprechern germanischer Sprachen einerseits und romanischer Sprachen andererseits an ausgewählten Stellen leichte Abwandlungen der Quaestiones zu bemerken sind (vgl. Dimroth 2012: 92). Dies kann wiederum darauf zurückzuführen sein, dass in verschiedenen Sprachen temporale und lokale Relationen anders konzipiert sind und daher z. B. aspektuelle Faktoren einen Einfluss darauf haben, wie eine bestimmte Handlung sprachlich realisiert wird (vgl. z. B. Schmiedtová et al. 2011). Laut Becker (2012) ist der Quaestio-Ansatz sehr gut geeignet zur Analyse der spezifischen Diskursstruktur bei L2-Lernern. Ahrenholz (2012) konzentriert sich mithilfe des Quaestio-Modells auf den Sprachgebrauch von Kindern mit Migrationshintergrund. In den meisten Studien, in denen das theoretische Fundament der Quaestio-Theorie erst gelegt wurde, geht es um erwachsene L2-Lerner, wobei Ahrenholz' Studie somit einen neuartigen Analysebereich für die Quaestio-Theorie eröffnet.

Die neuesten Tendenzen der Quaestio-Forschung im Bereich des Sprachvergleichs vertritt Grommes (2015), indem er u. a. die Produktion von Nebenstrukturen bei ein- und mehrsprachigen Kindern vergleicht. Dabei kommt er zu dem Schluss, dass mehrsprachige Kinder generell mehr Nebenstrukturen in Erzählungen verwenden (ebd.: 135); außerdem wirft er die Frage auf, ob Evaluation und Affektmarkierung in das Quaestio-Modell integriert werden sollten; dies sind ja Inhalte, die oft genau durch Nebenstrukturen ausgedrückt werden (vgl. ebd.: 142).

### 3.5.2 Textuelle und syntaktische Aspekte

Neben der Spracherwerbsforschung erlangen im Bereich der Quaestio-Forschung vielfältige Studien zu textuellen Eigenschaften ein großes Gewicht. In vielen unten erläuterten Studien handelt es sich um die Haupt- und Nebenstrukturgliederung oder um den Vergleich zwischen verschiedenen Textsorten. Auch die Textstruktur wird besprochen. Darüber hinaus sind syntaktische Eigenschaften, wie Wortstellung sowie Vergleiche zwischen Satzarten, aus der Sicht der Quaestio analysiert worden.

Carroll (1993) analysiert Wegbeschreibungen anhand der Quaestio-Theorie. Ferner untersucht sie, welche Informationen in welchen linguistischen Formen tatsächlich geäußert werden und ob diese geäußerten Informationen zur Haupt- oder zur Nebenstruktur der Textgesamtheit gehören (ebd.: 8).

Rothkegel (1993) spezifiziert den Begriff eines Textthemas weiter. Das Textthema wird bei ihr „als konzeptuelle Struktur einer Textfrage“ eingeführt, und genau diesen Schnittpunkt sieht sie als maßgebliche Verbindung zwischen ihrer Theorie und dem ursprünglichen Quaestio-Ansatz an (Rothkegel 1993: 10). Nach Rothkegel entsprechen die Textfragen im Quaestio-Ansatz rhetorischen Standards und könnten als journalistische W-Fragen ausbuchstabiert werden: Weil Texte stets einen besonderen Zusammenhang darstellen, sollen diese Fragen sich auch auf einen ähnlichen Zusammenhang beziehen (ebd.).

Das Quaestio-Modell tritt als Analyseprinzip auch bei Becker & Gutfleisch-Rieck (1994) auf; die Autoren befassen sich mit der Wortstellung und deren Variation im Deutschen, aber die für die Untersuchung erhobenen Datenmaterialien erfordern eine Anknüpfung an eine Texttheorie, die hier über die Quaestio-Theorie hergestellt wird.

Bereits Speck (1995) betrachtet mit der Grundlage des Quaestio-Modells solche Konversationen, die dialogisch ausgerichtet sind (Bauinstruktionen mit einem dialogischen Setting), jedoch ohne das vorhandene monologische Quaestio-Modell für die dialogischen Situationsbedingungen neu zu gestalten. Sie unterscheidet in ihrem Material näher zwei Typen von Nebenstrukturen, die in Instruktionen vorkommen, und zwar Beschreibungsäußerungen und Äußerungen zur Darstellung eines singulären Geschehens mit einem Bezug zur aktuellen Redesituation (vgl. ebd.: 104).

Kohlmann (1996) analysiert mit der Quaestio-Theorie als methodischer Basis verschiedene Selbstkorrekturen in den Textsorten Beschreibung, Instruktion und Erzählung und kommt dabei zu dem Schluss, dass die allgemeinen Vorgaben für die Textgestaltung, die durch eine Quaestio vorbestimmt sind, keine fertigen Textschablonen darstellen müssen, innerhalb derer die gesamte Planung und Durchführung der relevanten Handlungen stattfinden würde (Kohlmann 1996: 34). Die Quaestio schlägt zwar den Weg bzw. die Richtung vor, wie der Sprecher den eigenen Beitrag voranzutreiben hat, aber es können später im Gesprächsfluss weitere modifizierende Elemente hinzutreten, die wiederum die Darstellung neuer Sachverhalte beeinflussen: Abbrüche und Selbstkorrekturen sind nach Kohlmann (ebd.) Zeichen dafür, dass eine Rivalität und Konkurrenz verschiedener Modelle der Quaestio im Gespräch tatsächlich existiert.

Im strukturellen Sinne wird die Quaestio-Theorie bei Thurmair (2001) in Betracht gezogen: Sie untersucht u. a. die Zugehörigkeit von Vergleichsstrukturen zu Haupt- und Nebenstrukturäußerungen (vgl. ebd.: 201f.). Zu weiterführenden Relativsätzen als eigenständige sprachliche Struktur äußert Holler (2005), dass sie jeweils eine eigene Quaestio zu beantworten scheinen.

Theatertexte und literarische Texte eignen sich ebenfalls zur Betrachtung aus der Sicht der Quaestio-Theorie. Dies zeigt sich bei Damis (2000), die bei der pragmatischen Betrachtung von Theatertexten das Quaestio-Modell aufgreift. Burr & Kartheuser (2004) analysieren wiederum literarische Texte aus der Sicht der Haupt- und Nebenstrukturgliederung.

Da die Vertreter der Quaestio-Theorie sich sonst überwiegend mit Instruktionen und Narrationen als Textsorten befassen, ist der Beitrag von v. Stutterheim & Kohlmann (2001) ebenfalls als eine Weiterentwicklung der Quaestio-Theorie anzusehen, da darin Beschreibungen als neue „Muster sprachlichen Handelns“ mithilfe der Quaestio-Thematik erläutert werden (vgl. v. Stutterheim & Kohlmann 2001: 1279).

Die Untersuchung von Giuliano & Véronique (2005) setzt sich das Ziel, den Erwerb der Negation im Französischen zu untersuchen; dabei kommt auch die Terminologie der Quaestio-Theorie zur Anwendung. Die Autoren verwenden die Begrifflichkeiten der Quaestio-Theorie zur Analyse der Informationsstruktur, und darin insbesondere zur Analyse der Topik- und Fokuskomponenten.

Klein (2007) kommt darauf zu sprechen, wie eine Aufgabe mit sprachlichen Mitteln gelöst werden kann. Er geht davon aus, dass es nicht immer sinnvoll ist, zwischen einem zugrundeliegenden Sachverhalt und dem, was der Sprecher darüber angeblich weiß, zu unterscheiden; z. B. haben ein Witz oder ein logisches Argument keinen Sachverhalt, der sprachlich abgebildet werden könnte (Klein 2007). Ein neu definierter *Sachkomplex* sei wiederum „eine Menge von Informationen, die im Kopf des Sprechers gespeichert sind“ und „zum Zweck der sprachlichen Umsetzung abgerufen werden“ (ebd.). Bei Klein (2008) wird die Quaestio-Theorie wieder aufgegriffen, um verschiedene Topiksituationen<sup>86</sup> zu bestimmen. Auch Stede (2004) bezieht sich auf die Quaestio als eine Möglichkeit zur Bestimmung eines Diskurstopiks.

Böhnisch (2008) wendet den Quaestio-Ansatz in einem direkt praktischen Bereich an: Er analysiert argumentative Texte deutscher Haupt- und Realschüler der 9. Klasse und geht dabei darauf ein, welche Aspekte und Elemente der Antworttexte einen Bezug zur Quaestio bzw. zur kommunikativen Aufgabe der Kontextsituation beinhalten. Böhnisch (ebd.: 177) gelangt zu der Feststellung, dass in Argumentationen auch das Erscheinen von solchen Antworten möglich ist, die keinerlei Bezüge zur ursprünglichen Quaestio aufweisen. Er führt fort, dass die eigene Einführung von leicht verschobenen, aber trotzdem von der Ursprungsquaestio immer noch abweichenden Quaestiones wohl darauf zurückzuführen sei, dass Menschen eher solche Quaestiones bearbeiten mögen, deren Beantwortung für sie freiwillig sei und nicht unter Zwängen erfolge (ebd.: Anm. 2). Falls Erwachsene oder solche Mitglieder der Sprachgemeinschaft, denen man ein entwickeltes Sprachbewusstsein und Handlungsvermögen zutrauen kann, von einer eher strenger und offizieller angesetzten Quaestio abweichen, wird dabei oft suggeriert, es handle sich nur um einen rhetorischen Trick (vgl. ebd.). Ein ähnlicher Beitrag von Böhnisch ist in zusammengefasster Form bereits in einer früheren Publikation nachzulesen (vgl. Böhnisch 2007). Eine argumentative Analyse wird auch bei Miller (2006) durch den Quaestio-Begriff unterstützt; nur bei der gemeinsamen Beantwortung der Quaestio gilt eine Argumentation seitens der Beteiligten als erfolgreich (ebd.: 15f.). Schon Klein (1981) deutet darauf hin, dass Argumente als Antworten auf eine Quaestio fungieren.

Andorno & Interlandi (2010) merken an, dass die lokalen Quaestiones im Text sich dadurch beeinflussen lassen, ob zu der eigentlichen, quaestio gemäßen Textstruktur

---

86 Eine Topiksituation ist eine spatial-temporale Konstellation, über die etwas ausgesagt wird. Diese können sehr umfassend oder aber auch beschränkt sein. (Klein 2008: 289).

noch additive Informationen hinzutreten (vgl. ebd.: 88). Additive Informationen beinhalten hier z. B. die Hinzufügung einer Partikel, die die Konfiguration der Informationsstruktur ändert und somit auch die lokale Quaestio an der Stelle abwandelt (vgl. ebd.).

Solfjeld (2012) bezieht sich auf die Quaestio-Theorie bei der Analyse von norwegischen Texten und Prospekten zur Aufklärung über Gesundheitsrisiken. Laut Solfjeld ist es bei der Einhaltung der Quaestio wichtig, dass Informationstexte nicht zu umfassend werden; etliche Inhalte können ruhig weggelassen werden, ohne dass der Gesamthalt dadurch erheblich beeinträchtigt wird (ebd.: 114). Hierbei soll die notwendige Information gegenüber der weniger notwendigen aus der Sicht der Quaestio gründlich abgewogen werden (ebd.).

### 3.5.3 Die Quaestio in Hypertexten

Eine neue Anwendungsweise für die Quaestio-Theorie wird bei Huber (2002) entworfen, indem er die Grundlagen der monologischen Quaestio-Theorie auf die Erforschung von Hypertexten überträgt. Ungefähr zeitgleich mit dieser Errungenschaft wurden auch die ersten Beiträge zur dynamischen Quaestio-Theorie publiziert (Grommes & Dietrich 2002; Dietrich & Grommes 2003), in denen die monologische Quaestio-Theorie zu einem geeigneten Forschungsgegenstand auch für Gespräche wurde. Huber zeigt auf, wie die einzelnen Referenzdomänen in einem Beispieltext besetzt und durch die Bewegung der Referenzen durch den Text hindurch immer wieder modifiziert werden (Huber 2002: 94–98). Vor allem dann bringt die Annahme einer übergeordneten Quaestio etwas mehr Klarheit, wenn der Erhalt der Gesamtkohärenz aus anderen Gesichtspunkten gefährdet zu sein scheint (ebd.: 98f.).

Eine weitere Arbeit zur Kohärenzherstellung in Hypertexten legt Tyrkkö (2011) vor. Er entwirft den Begriff *fuzzy coherence* bzw. die Bereitschaft des Rezipienten, Inkohärenz temporär zu ertragen: Es gehört zu der inneren Beschaffenheit von Hypertexten, dass deren Rezeption kohärenzmäßig eine Herausforderung darstellt; als grösste Form von Inkohärenz sei die mittels Hypertexten rezipierte Fiktion zu betrachten (ebd.: 270). Bei den Analysen von Hypertexten und bei der Ableitung der Definition *fuzzy coherence* grenzt die Untersuchung von Tyrkkö an einigen Stellen an die Quaestio-Theorie an, doch diese Theorie wird bei ihm nicht direkt übernommen. Mit Bezug auf Huber (2002) und Klein & v. Stutterheim (1991) argumentiert Tyrkkö, dass die referentielle Bewegung von einem Hyperlink zu einem anderen dann besonders analysierenswert und praktisch zu untersuchen sei, wenn informative Internetseiten im Korpus vertreten sind (Tyrkkö 2011: 203). Bei narrativen Hypertexten, in denen prinzipiell auch willentliche Abweichungen von der Kohärenz in Kauf genommen werden, sei die Quaestio-Theorie mit der Analyseoption der referentiellen Bewegung jedoch weniger gut anwendbar (ebd.).

Storrer (2004) macht sich ebenfalls den Hypertext zum Forschungsgegenstand und stellt sich dabei die Frage, inwieweit sich die Kohärenzgestaltung in Hypertexten parallel zu den Kohärenzbildungsprozessen in linearen Texten analysieren lässt. Auch nach dieser Perspektive legt die Quaestio die referentielle Besetzung der konzeptionellen Domänen fest, die im Standardfall für den gesamten Text gültig bleiben sollen

(Storrer 2004: 278). Wird bei der Lektüre jedoch ein Wechsel zwischen unterschiedlichen Hypertextdokumenten vorgenommen, verändern sich dabei auch der referentielle Geltungsrahmen und somit letztlich auch die Quaestio (ebd.).

### 3.5.4 Einbettung in die Tradition der Textlinguistik

Auch in anderen Forschungsfeldern der Textlinguistik ist die Quaestio-Theorie nicht unbeachtet geblieben. In Janichs (2008) Sammelband, der sich aus 15 verschiedenen Einführungen in die Textlinguistik zusammensetzt, gibt es sogar Platz für eine grundlegende Einführung in die Quaestio-Theorie von v. Stutterheim & Klein (vgl. Janich 2008; v. Stutterheim & Klein 2008). Da sich Janichs Sammelband auch als Studienbuch für den universitären Unterricht eignet, ist die Quaestio-Theorie somit als aussagekräftiger Ansatz in der methodischen Vielfalt der Textlinguistik anerkannt. Zumindest in der deutschsprachigen Textlinguistik ist der Quaestio-Ansatz allmählich auch keine seltene Theoriengrundlage mehr. In ihrer Einführung bei Janich (2008) schreiben v. Stutterheim & Klein, dass die Quaestio-Theorie die Merkmale, die einen kohärenten Text kennzeichnen und die in den vergangenen Jahrzehnten in mehreren Studien oft einzeln betrachtet wurden, auf die dahinter wirkenden Faktoren zurückführt (v. Stutterheim & Klein 2008: 235). Da die bedingenden Faktoren dahinter nun klar sind, können auf diese Weise „Hypothesen über Determinanten von Textplanungsprozessen“ aufgestellt werden, die sich auch empirisch überprüfen lassen (ebd.). Janich (2009: 40f.) weist in einem weiteren Beitrag auf die Habilitationsschrift von v. Stutterheim (1997) hin und meint, dass in der Sprachproduktion nicht nur besondere Bereiche des Weltwissens einer prinzipiellen und vorsprachlichen Handlungsfähigkeit zugeordnet werden, sondern es sei die kommunikative Aufgabe, die Quaestio, die die Vorgaben für die Teilschritte von der Textkonzeption bis hin zur -produktion festlege (Janich 2009: 41). In Musans (2010) Kurzeinführung in die Erforschung der Informationsstruktur des Deutschen wird die Quaestio-Theorie ebenfalls mit aufgenommen; außerdem sind in diesem Werk für Lernende konzipierte Übungen vorhanden, in denen die Anwendung der Quaestio-Theorie erforderlich ist.

Nicht nur bei Janich (2008) und Musan (2010), sondern auch schon viel früher bei Vater (2001[1992]) wird der Quaestio-Ansatz von Klein & v. Stutterheim (1987; 1991) mit in eine textlinguistische Einführung aufgenommen. Dass dies bereits zu einem sehr frühen Zeitpunkt erfolgt, zeugt von einer hohen Tragweite des Quaestio-Modells als Vertreter der kognitiv orientierten Textlinguistik. Zu dem Zeitpunkt war die Quaestio-Theorie noch nicht so ausgearbeitet wie heute. Vater (2001: 126) betont sehr die Rolle des Rezipienten, der sich zur Interpretation eines Textes Fragen stellen muss, um so zu einer Auflösung des Textsinns zu gelangen. Letztere lauten bei Vater (ebd.) folgendermaßen: „Was will mir der Sprecher bzw. Schreiber übermitteln [...]; wovon nimmt er an, dass ich es (noch) nicht weiß [...]; welche sprachlichen Besonderheiten veranlassen ihn, etwas so oder so (oder gar nicht) auszudrücken?“ Die letzten zwei Bedingungen gelten ähnlicherweise auch für den Produzenten (ebd.). Später im dynamischen Quaestio-Ansatz wird diesem Gedanken ebenfalls Rechnung getragen: Im mündlichen Dialog wechseln sich die Gesprächsrollen ab, und daher existiert die Quaestio nicht nur seitens des Produzenten, sondern der Rezipient muss sich der Quaestiones des Produzenten bewusst sein, um anschließend selbst daran anknüpfen

zu können. Vater meint (ebd.: 76), dass sinnvolle Aussagen nur dann möglich sind, wenn sie solche Inhalte zur Sprache bringen, die für den Hörer bzw. Leser fraglich sind. Eine effektiv funktionierende Quaestio setzt daher voraus, dass die Antwort darauf nicht ausschließlich etwas Selbstverständliches und ohnehin Bekanntes beinhaltet, sondern es müssen solche Komponenten dabei sein, die das vorhandene Wissen des Rezipienten bereichern.

### 3.6 Forschungsgegenstand dieser Arbeit

Die zentralen Analysegrößen in der vorliegenden Untersuchung sind die monologischen und dialogischen Nebenstrukturen. Diese Ausdrucks- und Betrachtungsweise geht auf die Unterscheidung Hauptstruktur vs. Nebenstruktur in der Quaestio-Theorie zurück (siehe Kapitel 3.4). Die monologischen und dialogischen Nebenstrukturen stellen zwei ähnliche, aber nicht identische Strategien dar, die gesamte kommunikative Aufgabe des Gesprächszusammenhangs zeitweilig unbeachtet zu lassen oder davon kurz abzuweichen. Es kann unter der Berücksichtigung der Kontextumstände darauf geschlossen werden, welche Funktionen diese Sequenzen zum Zeitpunkt ihrer Äußerung tragen und was sie im jeweiligen Kontext bewirken sollen. Die beiden Analysegrößen – monologische und dialogische Nebenstruktur – kommen in der bisherigen Quaestio-Forschung als Phänomene zwar vor, aber nur die monologischen Nebenstrukturen wurden unter dem Begriff *Nebenstruktur* genauer beschrieben. Der Begriff der dialogischen Nebenstrukturen ist bisher nicht als solcher etabliert, sondern diese werden höchstens als Synonym für allgemeine Verletzungen der Quaestio verstanden. Nebenstrukturen stehen in der monologischen Quaestio-Theorie für solche Äußerungsteile oder solche längeren Aneinanderreihungen von Äußerungen, die die Quaestio nicht beantworten. Im Gegensatz zur Hauptstruktur wird die Beantwortung der Quaestio eines monologischen Beitrags innerhalb einer einzelnen Nebenstrukturäußerung oder einer aus mehreren Äußerungen bestehenden Nebenstruktur nicht vorangetrieben, sondern es bestehen darin höchstens Bezüge zur Hauptstruktur (Kommentare, Hintergrundinformationen, Bewertungen). Wenn die Hauptstruktur durch Nebenstrukturen auf eine bestimmte Art und Weise angeschnitten wird, ist auch zu erwarten, dass zur Beantwortung der Quaestio doch indirekt beigetragen wird, obwohl dies in den meisten Nebenstrukturen über große Distanzen passiert.

Bei Auhtola (2014a) wird eine ähnliche Klassifikation von Nebenstrukturen angestrebt, die sich allerdings nicht mehr mit den Aspekten der vorliegenden Arbeit deckt. Bei Auhtola (ebd.) werden die analysierten Elemente *Quaestio-Abweichungen* genannt; das ist ein früher von mir verwandter Begriff, der dazu diente, den Charakter der Sequenzen zu beleuchten, die namentlich *von der Quaestio abweichen*. In meinen früheren Publikationen wurde allerdings noch nicht klar zwischen monologischen und dialogischen Nebenstrukturen unterschieden, und am ehesten sind die als Quaestio-Abweichung bezeichneten Fälle als dialogische Nebenstrukturen wahrzunehmen. Erst während der Auswertung des Materials für die vorliegende Abhandlung hat sich verdeutlicht, dass die Quaestio zeitweise auch durch monologische Beiträge unterbrochen wird. Daher hat sich die Einführung eines handhabbaren Begriffs sowohl für dialo-

gisch als auch monologisch auftretende, von der Hauptquaestio abweichende Sequenzen und Sequenzketten als notwendig erwiesen. Im Einklang mit der bisherigen Quaestio-Forschung und insbesondere der Unterscheidung zwischen Haupt- und Nebenstrukturen soll unser Analysephänomen sichtbarer in die bereits geleistete Quaestio-Forschung eingebettet werden. Es bietet sich also an, den existierenden Begriff der Nebenstruktur hier weiterhin zu verwenden.

In den folgenden Subkapiteln werden nun die institutionelle, übergeordnete Quaestio im Polizeinotruf (Kapitel 3.6.1) sowie monologische (Kapitel 3.6.2) und dialogische Nebenstrukturen des Polizeinotrufs (Kapitel 3.6.3) näher thematisiert.

### 3.6.1 Die Quaestio im Polizeinotruf

Die Quaestiones im Polizeinotruf werden in einem beachtlichen Maße durch die Kontextbedingungen vorgegeben. Sie werden jedoch nicht extra ausgesprochen oder ausgehandelt, sondern sind bereits vor dem Beginn der Interaktion durch den institutionellen Charakter des Notrufs gegeben. Der Zweck, zu dem Notrufe eingesetzt werden, und zwar zum Ersuchen von institutioneller (polizeilicher bzw. medizinischer) Hilfe über den telefonischen Kanal, ist jedem Beteiligten bewusst (Scherztelefonate sind hier als bewusste Verstöße ausgenommen). Indem ein Anrufer den Entschluss fasst, einen Notruf zu tätigen, und indem der Disponent diesen Notruf annimmt, beginnt eine Interaktion mit einer aus dem institutionellen Kontext heraus vorbestimmten Quaestio. Die Intersubjektivität der beiden Teilnehmer sowie deren *common ground* über den übergeordneten Zweck des Notrufs haben zur Folge, dass die unausgesprochene, aber durch die Textsorte festgelegte kommunikative Aufgabe ohne vorherige Absprache aufgegriffen werden kann. Es gibt dennoch auch solche Notrufe, in denen sich die Vorstellungen des institutionellen Vertreters bezüglich der Quaestio nicht mit jenen treffen, die für den Anrufer gültig sind. Die Disponenten versuchen meist, einen institutionell anerkannten Weg zur Durchführung eines Notrufs auszuhandeln, weil dies Bestandteil ihrer Arbeit ist. Viele Anrufer können die vorgegebene, institutionelle Quaestio eines Notrufs prinzipiell akzeptieren, obwohl sie in einer gewissen Notrufsituation durch ihr Verhalten etwas anderes zu verstehen geben. Die Akzeptanz einer institutionell vorgegebenen Quaestio bedeutet demnach nicht automatisch, dass die Quaestio tatsächlich auch so im gesamten Gespräch Bestand hat, sondern es können diesbezüglich mehrere Variationen auftreten.

Bei Müller (2008: 64) wird über die inhaltliche Vollständigkeit eines Polizeinotrufes festgestellt, dass es das Ziel eines Notrufes sei, möglichst vollständig die Informationen zu erheben, die zur Einleitung eines Polizeieinsatzes notwendig seien. Diese notwendigen Informationen setzen sich u. a. daraus zusammen, ob es sich um einen polizeilich relevanten Notfall handelt, welches Einsatzmittel das richtige und was für die Instruktion der Einsatzkräfte noch wissenswert sei (ebd.). Wichtig für die Vollständigkeit der Abfrage sei seines Erachtens z. B. nicht immer die Frage nach der Identität der Beteiligten (ebd.: 67). Bei der Definition der Quaestio im Notruf gehen wir hier davon aus, dass die Hauptquaestio tatsächlich daraus besteht, die für einen Einsatz notwendigen Informationen zu erheben; hier stimmen wir mit Müller (2008) überein. Zu der Quaestio zählen ansonsten die Informationen, die in jedem individu-

ellen Fall die Aufgabe fördern, den effektivsten Weg zum Einsatz zu finden. Relevanzdarstellungen werden in dieser Arbeit meistens als außerhalb der Quaestio stehend betrachtet, denn die Relevanz ist prinzipiell an den bereits vorhandenen Strukturen und Äußerungen zu erkennen (vgl. Kapitel 2.4.1). Wenn die Relevanz und die Genuinität gesondert thematisiert werden, handelt es sich aus unserer Perspektive schon um zusätzliche Angaben, die nicht mehr direkt die Hauptquaestio beantworten, sondern eine eigene Funktion haben.

Frühere Studien, wie z. B. Zimmerman (1984, 1992a) und Bergmann (1993) legen eine erstaunliche Einheitlichkeit von Notruftelefonaten nahe. Es geht nicht primär um die Einheitlichkeit des Ausdrucks, der Art der zugrundeliegenden Ereignisse oder der verwendeten Aufnahmeprotokolle, sondern die illokutive Grundstruktur des Notrufs wiederholt sich häufig von Leitstelle zu Leitstelle und von einem Kulturkreis zum anderen, da die Prozesse des Bittens und Akzeptierens bzw. Ablehnens in der menschlichen Kommunikation in unzähligen Zusammenhängen in ähnlicher Weise realisiert werden (vgl. Bergmann 1993). Daraus ergibt sich letztendlich die für sehr viele Notrufe typische Binnenstruktur von Sprechakten (vgl. Kapitel 2.3.3); jeder Sprechakt wird vollzogen, um zu der Hauptquaestio beizutragen – dies geschieht natürlich nur dann, wenn an der Quaestio festgehalten wird. Es ist auch nicht untersagt, dass die einzelnen Teilnehmer durch ihre eigenen Wahlmöglichkeiten die vorhandenen Quaestiones modifizieren. Die Anwesenheit einer als einheitlich angenommenen und gemeinsam verfolgten Quaestio ist zwar ein Standardfall, wenn die Gesprächsteilnehmer kooperieren, aber ein häufig anzutreffender Standardfall muss trotzdem kein normativer Wert sein. Im Notruf liegt es im Interesse aller Teilnehmer, dass die Informationsvermittlung standardisiert erfolgt, und in der institutionellen Praxis ist es selbstredend erlaubt, dies normativ zu bewerten. In dieser Arbeit soll der Notruf allerdings nicht normativ betrachtet werden, sondern es wird eine objektive Anerkennung der Vielfalt der Quaestio-Struktur auch über die vorbestimmte Hauptquaestio hinaus angestrebt. Dabei gehe ich davon aus, dass auch vom Standard abweichende Strukturen erfolgreich sein können. Obwohl Institutionen, die eigene Standards entwickeln, sicherlich eine Vorstellung von einem normativ bevorzugten Umgang während der Interaktion haben, erfolgt hier keine Stellungnahme dazu, welche Kommunikationsart am erfolgreichsten ist. Der Analyseschwerpunkt der vorliegenden Abhandlung liegt vielmehr darauf, wie ein Notruf von der Quaestio-Struktur her in aller Vielfalt konstruiert wird, und nicht darauf, wie er konstruiert werden sollte, um gewisse Attribute zu erfüllen.

Es kann allerdings nicht immer ganz selbstverständlich davon ausgegangen werden, dass die institutionelle Quaestio, die im Verhalten des Disponenten oft mitgedacht ist, ohne Weiteres die „richtige“, tatsächlich durchzuführende kommunikative Aufgabe darstellt. Mögliche konkurrierende, von den Anrufern initiierte Quaestiones werden zwar in der Analyse ebenfalls berücksichtigt. Am ehesten stellen solche konkurrierenden Quaestiones einen Sonderfall dar. Von solchen Quaestiones müsste im Notruf erwartungsgemäß nur diejenige als eigentliche kommunikative Aufgabe etabliert werden, die den institutionellen Anforderungen entspricht. In solchen Fällen heißt die Forschungsfrage, welche Funktionen mit den konkurrierenden Quaestiones womöglich angestrebt werden. Falls ein Anrufer eine deutlich andersartige Quaestio initiiert als die Quaestio eines standardisierten Notrufs, kann diese als kommunikative



Aufgabe oft nicht akzeptiert werden, ohne dass die unmittelbare Erledigung der institutionellen Aufgaben darunter leidet. Solche konkurrierenden, zur institutionellen Hauptquaestio nicht passenden Quaestio-Vorschläge seitens der Anrufer werden hier als Nebenstrukturen zusammengefasst, da sie vom gewohnten institutionellen Charakter der Gesprächssituation abgehen.

Zu der Hauptquaestio, von der der Anrufer und der Disponent jeweils unterschiedliche Teile beantworten (der Anrufer ist zuständig für die Übertragung seines Wissens über den jeweiligen Vorfall; der Disponent nimmt dieses Wissen auf und entscheidet über den erbetenen Einsatz), können kleinere Teilquaestiones hinzutreten. Zu einer Hauptquaestio gesellt sich eine individuelle innere Quaestio-Struktur mit solchen Teilquaestiones, die erst anhand des vorhandenen Kontextes aufgeschlüsselt werden können. Die Annahme einer allgemeingültigen Grundstruktur ermöglicht es jedoch, von einer gemeinsamen Quaestio innerhalb der Textsorte „Notruf“ zu sprechen, die auch modifiziert, erweitert und in Ausnahmefällen sogar durch ein anderes Grundmuster ersetzt werden kann, falls dafür schwerwiegende Gründe bestehen. Die Art und Weise, wie die Quaestio mit ihren Anforderungen tatsächlich beantwortet wird, bleibt oft den Interagierenden überlassen. Es können oft auch mehr Zustände, Ereignisse und Handlungen angesprochen werden als anhand der Quaestio direkt erforderlich ist (vgl. Klein & v. Stutterheim 1992, 2006). Die Quaestio eines Notrufs ergibt sich im institutionellen Sinne schon daraus, dass Notrufe in der Regel auf ein zentrales *adjacency pair* zurückzuführen sind, und zwar geht es um eine Anfrage und deren Beantwortung, die sowohl ablehnend als auch zustimmend sein kann. Zwischen diesen beiden Sequenzen, die einen Rahmen für den Notruf bilden, befindet sich die interrogative Serie. Während der interrogativen Serie werden erstens die Informationen ausgetauscht, die dabei maßgeblich sind, dass die Polizei, die Feuerwehr oder der Rettungsdienst in korrekter Weise an den richtigen Unfallort geschickt werden. Zweitens soll während der Interrogation der Einsatz tatsächlich legitimiert werden, d. h. es sollen Gründe angegeben werden, die dafür sprechen, dass die Beteiligung der Einsatzkräfte wirklich zweckgemäß und gerechtfertigt ist. Dies ist in einer linguistischen Definition der sequentielle Kern des Notrufs (vgl. Kapitel 2.3.3).

Sharrock & Turner (1978) erkennen in polizeilichen Telefonaten grob genommen zwei verschiedene Arten der thematischen Entwicklung: Einige Telefonate sind hauptsächlich direkt auf den Kern des Geschehenen aufgebaut, sie sind kurz, stellen nur die Hauptsache vor und sind verständlich sowohl für die Analysierer als auch für die Polizei (ebd.: 173). Demgegenüber sind auch solche Telefonate zu verzeichnen, die unfokussiert erscheinen und mit exzessiven Informationen überfüllt sind (ebd.). Ein Anrufer habe „genug“ Informationen geliefert, sobald die Informationsmenge ausreichend für die Durchführung falltypisch erforderlicher polizeilicher Handlungen sei (vgl. ebd.). Darauf beruhend kann hier festgestellt werden, dass die Quaestio in polizeilichen Telefonaten jeweils nur die Informationen umfassen soll, die für die Einsatzvorbereitung unerlässlich sind. Redundante Details werden überwiegend in solchen Telefonaten mitgeliefert, in denen die besprochenen Ereignisse länger zeitlich zurückliegen, oder in denen die Polizei für eine andere Person alarmiert wird (ebd.: 179). Hier wird bereits eine im Hintergrund des Telefonats ergründete Ursache für Nebenstrukturen hervorgehoben. Die Vorerwartung ist oft, ein Notruf werde unmittelbar aus

der Notsituation heraus getätigt – wenn dem nicht so ist, müssen kommunikativ bedeutungsvolle aber thematisch abweichende Nebenstrukturen gegebenenfalls zur Verdeutlichung eingesetzt werden. So handelt auch die Anruferin im Telefonat *Wiesentadt\_1\_6*, indem sie erst einige Stunden später von Zuhause anruft; sie berichtet über die Umstände des Telefonats mit einer Nebenstruktur: *ich bin jetzt öh ich bin schon zu hause (ich musste)*.

Über die Art der Hauptstruktur bestimmen die Gesamtvorstellung und die Quaestio gleichermaßen. Die Quaestio markiert gewisse Komponenten als besonders wichtig für die Text- oder Gesprächsproduktion. Die letztendlich auftretende Quaestio kann sowohl auf das explizite Vorhandensein als auch auf die Kontextgebundenheit der Ereignisse zurückgeführt werden: Somit wird die Quaestio sowohl durch eine tatsächlich vorhandene und wahrnehmbare kommunikative Aufgabe bzw. Textfrage als auch durch die Spontaneität und Unvorhersehbarkeit des Kontextes bestimmt. (Klein & v. Stutterheim 1992, 2006: 8)

Im Folgenden wird eine schematische Quaestio-Struktur für ein Notrufgespräch unter der Annahme entworfen, dass die Hauptquaestio eines Notrufs lautet, dass die jeweils einsatzrelevanten Informationen ausgetauscht werden sollen. Demnach wäre die Quaestio eines Notrufs in Frageform nicht etwa „Was ist passiert?“<sup>87</sup>, sondern eher „Wie vermittele/erfrage ich die Informationen so, dass ein Polizei-/Rettungseinsatz legitimiert wird und auch zustande kommt?“ Die beiden Gesprächsteilnehmer beantworten diese Quaestio von ihrer Anrufer- bzw. Disponentenperspektive aus. Die gesamte Hauptquaestio sowie die dazugehörigen rollenabhängigen Hauptquaestiones der beiden Teilnehmer können wie folgt zusammengefasst werden:

**Q<sub>Hauptquaestio</sub>**: „Wie werden einsatzrelevante Informationen so ausgetauscht, dass ein Einsatz legitimiert wird und zustande kommt?“

**Q<sub>Anrufer</sub>**: „Wie vermittele ich einsatzrelevante Informationen, die mir durch meine Präsenz vor Ort bzw. durch meine sonstigen Wahrnehmungen zugänglich sind?“

**Q<sub>Disponent</sub>**: „Wie erfrage ich solche Informationen, die in diesem Fall einsatzrelevant sind?“

Eine vereinfachte Quaestio-Struktur eines Notrufs basierend auf der Paarsequenz *Anfrage–Reaktion* mit den jeweiligen Subquaestiones könnte sich folgendermaßen zusammensetzen. Beispielhafte Nebenstrukturen, die in den Kapiteln 3.6.2 und 3.6.3 näher definiert werden, werden in diese Darstellung ebenfalls mit einbezogen: Hauptstrukturquaestiones werden mit einem großen **Q**, Nebenstrukturquaestiones wiederum mit einem kleinen **q** markiert.

**Q<sub>Disponent</sub>**: „Wie eröffne ich das Gespräch?“

---

87 „Was ist passiert?“ kann allerdings eine Subquaestio während der interrogativen Serie verkörpern.

*Anfrage:* **Q<sub>Anrufer</sub>**: „Wie reagiere ich auf die Gesprächseröffnung und stelle mein Anliegen dar?“

*Interrogative Serie:* **Q<sub>Disponent</sub>**: „Wie stelle ich fest, dass das Problem existiert und zum polizeilichen Verantwortungsbereich gehört?“

**q<sub>Disponent</sub>**: „Wie signalisiere ich dem Anrufer, dass ich gerade mit der Eingabe der Daten beschäftigt bin und aktuell keine neuen Informationen aufnehmen kann?“

*Interrogative Serie:* **Q<sub>Anrufer</sub>**: „Wie beantworte ich die Fragen des Disponenten so, dass ich für mein Anliegen Relevanz und Genuinität stiften kann?“

**q<sub>Anrufer</sub>**: „Wie sage ich dem Disponenten, dass ich Angst habe, damit er einen Streifenwagen zügiger zu mir zukommen lässt?“

*Reaktion:* **Q<sub>Disponent</sub>**: „Wie reagiere ich auf das Anliegen des Anrufers: Mit Anerkennung oder Ablehnung?“

**Q<sub>Anrufer</sub>**: „Wie nehme ich die Reaktion des Disponenten wahr?“

**Q<sub>Disponent</sub>**: „Wie beende ich das Gespräch?“

Unten wird der Notruf *Schlösserstadt\_2\_53* aus unserem Korpus anhand der inneren Quaestio-Struktur aufgeschlüsselt. In der linken Spalte der tabellarischen Darstellung wird angegeben, welchem Gesprächsteilnehmer die jeweilige Quaestio bzw. der fragliche Gesprächsbeitrag zugeschrieben wird. Die Haupt- und Nebenstrukturquaestiones werden wie oben mit **Q** und **q** gekennzeichnet. Der sprachliche Inhalt des endgültigen Gesprächsbeitrags wird in transkribierter Form in der mittleren Spalte wiedergegeben; dieser Darstellung ist zu entnehmen, dass längere Gesprächsbeiträge hier auch zwischendurch vom Gesprächspartner unterbrochen werden, und dies wird an der ebenfalls unterbrochenen Zeilenstruktur kenntlich gemacht (vgl. die Frage des Disponenten nach der Ortsangabe). Die rechte Spalte besagt wiederum, was für eine konkrete Quaestio die Beteiligten bei der Äußerung ihrer Gesprächsbeiträge vermutlich befolgt haben. Dies sind stets ungenaue Angaben, aber sie geben Aufschluss darüber, welche erwarteten Quaestiones die Gesprächsplanung im Notruf beeinflussen. Die einzige Nebenstruktur dieses Gesprächs wird vom Anrufer zur Hintergrundthematik des akuten Ereignisses geäußert. Die (relativ weit auseinanderliegende) Paarsequenz *Anfrage-Reaktion* wird hier gesondert gekennzeichnet. Im Beispiel (41) ist das gesamte Notrufgespräch zusammenhängend transkribiert.

(41) *Schlösserstadt\_2\_53*

001	DIS	notruf der polizei in schlösserstadt kleine guten tag
002	ANR	ja schönen guten tag wildt ist mein name [(-) ich
003	DIS	[guten tag herr

004 wildt  
005 ANR brauche hier mal hilfe und zwar unter mir die nachbarn  
006 die sind verrückt <EA> öh die hämmern gegen die meine  
007 tür ick weiß gar nicht wat dat soll <EA> die frau  
008 engelman die hat ja irgendwo so ein seelischet problem  
009 <EA> ja nen freund hat sie aufgehetzt er steht hier und  
010 bei mir vor der wohnungstür und klopft da wie ein blöder  
011 gegen die tür=[und <EA>  
012 DIS [sagen sie  
013 ANR [( ) (mach auf hier)  
014 DIS [mir mal die straße  
015 ANR herzogin-clara-straße nummer 12  
016 DIS [jha:  
017 ANR [wildt ist mein name  
018 DIS a:h herzogin-clara-straße 12 in wolfsburg ja  
019 ANR ja  
020 DIS hm=hm alles klar schicken wa jemand rum ja  
021 ANR ja (dan[ke)  
022 DIS [danke tschüss  
023 ANR auf wiederhören

Tabelle 3. Innere Quaestio-Struktur des Notrufs Schlösserstadt\_2\_53.

Initiator; Hauptstruktur-/Nebenstrukturquaestio	Sprachlicher Beitrag	Quaestio
Q <sub>Disponent</sub>	<i>notruf der polizei in schlösserstadt kleine guten tag</i>	„Wie eröffne ich das Gespräch?“
Q <sub>Anrufer</sub>	<i>ja schönen guten tag wildt ist mein name (-) ich brauche hier mal</i>	<b>Anfrage:</b> „Wie reagiere ich auf die Gesprächseröffnung und äußere mein Anliegen?“
Q <sub>Disponent</sub>	<i>guten tag herr wildt</i>	„Wie reagiere ich auf die Begrüßung?“
Q <sub>Anrufer</sub>	<i>hilfe und zwar unter mir die nachbarn die sind verrückt &lt;EA&gt; öh die hämmern gegen meine tür</i>	„Wie stelle ich mein Anliegen dar?“
Q <sub>Anrufer</sub>	<i>ick weiß gar nicht wat dat soll &lt;EA&gt; die frau engelman die hat ja irgendwo so ein seelischet problem &lt;EA&gt; ja nen freund hat sie aufgehetzt</i>	„Wie stelle ich die Hintergründe des Anliegens dar und bringe mein Unverständnis zur Sprache?“
Q <sub>Anrufer</sub>	<i>er steht hier und bei mir vor der wohnungstür und klopft da wie ein blöder gegen die tür=</i>	„Wie bezeichne ich den jetzigen Zustand?“
Q <sub>Disponent</sub>	<i>sagen sie</i>	„Wie erfrage ich nähere Informationen zum Ort?“

QAnrufer	<i>und &lt;EA&gt; ( ) (mach auf hier)<sup>88</sup></i>	„Wie bezeichne ich den jetzigen Zustand?“
QDisponent	<i>mir mal die straße</i>	„Wie erfrage ich nähere Informationen zum Ort?“
QAnrufer	<i>herzogin-clara-straße nummer 12</i>	„Wie reagiere ich sachgemäß auf die Frage nach dem Ort?“
QDisponent	<i>jha:</i>	„Wie nehme ich die Ortsangabe an?“
QAnrufer	<i>wilddt ist mein name</i>	„Wie teile ich weitere relevante Angaben mit?“
QDisponent	<i>a:h herzogin-clara-straße 12 in wolfsburg ja</i>	„Wie signalisiere ich, dass ich die Ortsangabe erkannt habe?“
QAnrufer	<i>ja</i>	„Wie bestätige ich die Ortsangabe?“
QDisponent	<i>hm=hm alles klar schicken wa jemand rum ja</i>	<b>Reaktion:</b> „Wie äußere ich das Einsatzversprechen?“ bzw. „Wie reagiere ich auf die ursprüngliche Anfrage des Anrufers?“
QAnrufer	<i>ja (danke)</i>	„Wie reagiere ich auf das Einsatzversprechen?“
QDisponent	<i>danke tschüss</i>	„Wie reagiere ich auf die Danksagung und leite den Gesprächsabschluss ein?“
QAnrufer	<i>auf wiederhören</i>	„Wie verabschiede ich mich?“

Diese Teilquaestiones, die die beiden Gesprächspartner im obigen Beispiel äußern, stützen sich, bis auf die eine Nebenstrukturquaestio, auf die Hauptquaestio, und zwar auf die Fragestellung, wie einsatzrelevante Informationen vermittelt werden sollten, um einen Einsatz in der Tat zu gewährleisten. Der Anrufer beteiligt sich daran, indem er hauptsächlich den aktuellen Zustand der Ereignisse bei sich zu Hause thematisiert; der Disponent scheint dies als Einsatzgrund zu akzeptieren und stellt vertiefende Fragen lediglich zur Ortsangabe.

### 3.6.2 Monologische Nebenstrukturen

Als eine monologische Nebenstruktur gilt in dieser Arbeit eine Äußerung oder Äußerungsreihe, die von einem einzelnen Sprecher produziert wird. Es können an dem betreffenden Interaktionszusammenhang auch weitere Personen beteiligt sein, aber falls

---

88 Falls es sich hier um eine Redewiedergabe handelt, sollte diese Äußerung auch der Nebenstruktur zugeordnet werden, denn Redewiedergaben gehören in der Regel zur Nebenstruktur (vgl. Grommes 2015: 137). Diese Gesprächsstelle ist von der akustischen Qualität her schwer verständlich.

eine von der kommunikativen Aufgabe abweichende Äußerung oder Äußerungskette ausschließlich von einer Person initiiert, fortgeführt und/oder abgeschlossen wird, so dass die anderen Anwesenden diese abweichende Aktion zwar bemerken, aber nicht darauf eingehen, ist die Etablierung einer solchen Quaestio-Abweichung nur einer Einzelperson zuzuweisen. Monologische Nebenstrukturen können ganze Turns von Einzelpersonen umfassen oder aus einzelnen kürzeren Äußerungen und Äußerungsteilen innerhalb eines längeren Turns bestehen, aber sie werden von einer anderen Person in einem direkt anschließenden Turn nicht übernommen (sonst würde es sich um eine dialogische Nebenstruktur handeln).

Im Beispiel (42) werden monologische Nebenstrukturen innerhalb von umfangreicheren Turns illustriert; im Beispiel (43) kommt wiederum eine solche monologische Nebenstruktur vor, die den ganzen Turn einer Sprecherin umfasst.

(42) Schlösserstadt\_1\_44: die nummer ist auch egal

030 DIS welche [straße denn da  
 031 ANR [(kann da jemand von der wache kommen) (-) was  
 032 DIS welche straße sind sie denn da  
 033 ANR das=st die siedlung hm=wenn sie die polizei oa=o::h  
 034 aschersleben alarmieren ist siedlung eigentlich bekannt  
 035 (-- ) in strauss-hof  
 036 DIS ja=h  
 037 ANR S T R A U S S H O F  
 038 DIS welche nummer ist dat=n da  
 039 ANR welche nummer <AA> oh=siedlung (-- ) ja eins bis fünf  
 040 aber die nummer ist auch egal  
 041 DIS (ja)

Hier beantwortet der Anrufer in den Zeilen 39–40 zwar die Frage des Disponenten nach der Hausnummer; daran wird allerdings eine turninterne monologische Nebenstruktur angeschlossen, denn der Anrufer sieht die Hausnummer als keine relevante Angabe. Dies hat er schon ein paar Zeilen eher thematisiert (Zeilen 33–35), indem er darauf hingewiesen hat, dass die Ortschaft der örtlichen Polizei sowieso bekannt sei: *das=st die siedlung hm=wenn sie die polizei oa=o::h aschersleben alarmieren ist siedlung eigentlich bekannt (-- ) in strauss-hof*. Daher empfindet der Anrufer das detaillierte Eingehen auf die Ortsangabe als nicht zweckgemäß. Diese Nebenstrukturen sind eindeutig monologisch, denn sie werden vom Disponenten nicht weitergeführt, sondern mit Bestätigungssignalen (Zeilen 36 und 41) bloß angenommen.

(43) Schlösserstadt\_1\_16: nur wegen der versicherung

025 DIS hm=hm nur die zahlen bitte nochmal  
 026 (2.0)  
 027 ANR so: [is HD a=AK 240  
 028 DIS [j=ja 240 o:kay das haben wir (-)  
 029 vErletzt ist niemand ja  
 030 ANR nee nee dat is ja bloß ein öh:a::h naja ein normaler  
 031 parkplatzunfall [eigentlich aber ich muss dat ja nur  
 032 DIS [(hm=hm)  
 033 ANR wegen der versicherung und so [muss (dat) ich ja  
 034 DIS [hm=hm

035 ANR **anzeigen ja**  
 036 DIS hmh (--) okay sagen sie mir bitte ihren namen nochmal

Der gesamte Turn der Anruferin zwischen den Zeilen 30 und 35 gestaltet sich hier zu einer monologischen Nebenstruktur, die allerdings durch überlappende Hörsignale seitens des Disponenten begleitet wird (Zeilen 32 und 34). Das Ziel der Nebenstruktur ist es, die Relevanz des Ereignisses klarzumachen und die Kontaktaufnahme mit der Polizei zu begründen.

Falls eine später erscheinende Nebenstruktur als eine anaphorische Reaktion auf einen bestimmten, schon weiter zurückliegenden Beitrag angesehen werden kann, erfüllt sie im textuellen Netz eine besondere, wiederaufgreifende Funktion, wie im Beispiel (44) ausgeführt wird.

In diesem Beispiel handelt es sich um einen LKW-Fahrer, der eine Ampelanlage beschädigt hat, aber sich nicht darüber im Klaren ist, wo er sich befindet, denn er musste wegen der Staugefahr auf der Autobahn einer Umleitung durch eine fremde Stadt folgen. Im oberen Teil des Beispiels erfolgt die erste Erwähnung des fraglichen Sachverhalts, der in Form einer Nebenstruktur ausgedrückt wird: Der Anrufer beteiligt sich in den Zeilen 30–32 an der Konstruierung der Ortsangabe durch Miterwähnung des Ursprungs dieses Wissens.

(44) Wiesenstadt\_1\_8: der kerl sagte mir

023 DIS ja (-) also das war irgendwo auf jeden fall in thonberg  
 024 ja  
 025 (2.0)  
 026 ANR ööh (-) nei: auf der: (-) hmh (2.0) ich meine koburger  
 027 straße runter  
 028 DIS hmm=hm  
 029 ANR stadteinwärts (-) und dann bin ich irgendwann da rechts  
 030 abgefahren (-) **und da meine ich dass der der kerl sagte**  
 031 **mir das war die straßenbahnendstation naunhofer straße**  
 032 **oder sowas**  
 033 (3.0)  
 034 DIS ((leise)) straßenbahnendstation naunhofer (-) hmh  
 035 naunhofer gibt es (ja:) und (---) ((seufzt))  
 ...  
 094 DIS also (dann sind=se) wahrscheinlich karl-liebknecht-  
 095 straße weggefahren weil=a (--) gehe ich mal davon aus  
 096 (2.0)  
 097 ANR **hat das denn da was mit naunhofer zu tun dieser m=aber**  
 098 **der wusste glaube ich auch nicht genau bescheid (-) der**  
 099 **hatte das nirgendwo gesehen**  
 100 DIS ja=a (2.0) ((seufzt)) also wenn sie=hm (-) sie sind  
 101 von=der autobahn runter und dann immer grade erstmal  
 102 gradeaus gefahren ne [(stimmt)  
 103 ANR [richtung stadteinwärts

Im zweiten Teil des Beispiels in den Zeilen 97–99 führt der Anrufer eine Verlinkung dieser Äußerung mit der vorherigen Erwähnung seiner Wissensquelle durch: So setzt er sich mit seinem bereits existierenden Wissen (Ortsangabe durch eine außenstehende Person) und mit dem neuen, vom Disponenten erworbenen Ortswissen auseinander.

Die Ortsangabe *Naunhofer Straße* (Zeile 31) wird somit relativiert. Vor dem Hintergrund, wie der Disponent während des Gesprächs die unklare Ortsangabe zu spezifizieren versucht und in den Zeilen 94–96 eine gültige Lösung herausarbeitet, erscheint der Anrufer kritisch gegenüber der Angabe der Zeile 31. Insgesamt wird hier ein Bogen zwischen zwei auseinander liegenden Nebenstrukturen gespannt: Auf die erste Erwähnung eines Sachverhalts innerhalb einer Nebenstruktur wird in einer späteren Nebenstruktur zurückgegriffen, um dieses für den Anrufer noch offene Thema abzuschließen.

Im folgenden Beispiel wird eine bereits vorher geäußerte Nebenstruktur in späteren Gesprächsschritten weitergeführt.

(45) Wiesenstadt\_1\_19: was ist denn dat für ein zug

```

006   MIT   ist weiterge=
007   ANR   weitergefahren hier oben (2.0) (was ist denn dat für ein
008         zug) [(mit dem seelöwen)
009   DIS   [also A2 richtung=aus richtung
010         helmstedt kommend ja
011   ANR   aus ja: auf halt marienborn ne
012   DIS   an der auffahrt marienborn
013   ANR   genau an der auffahrt marienborn
014   DIS   und das ist noch im bereich [der auffahrt
015   MIT   [(genau wir sind jetzt auf
016         der A2)
017   ANR   e=eh=hm auf der autobahn direkt drauf=genau (nee das ist
018         die zug (-) maschine)

```

In den Zeilen 7–8 und 17–18 werden für den Anrufer relevante Informationen aus der aktuellen Wahrnehmungssituation heraus präsentiert: Er möchte den Disponenten mit möglichst genauen Informationen beliefern und macht Anmerkungen über seine Umgebung. Es geht darum, den Typ der Zugmaschine eines Kraftfahrzeugs zu ermitteln: In den oberen Zeilen teilt der Anrufer mit, dass er gerade mit dieser Aufgabe beschäftigt ist; dies gilt als eine Nebenstruktur, die sein lautes Denken und seine aktuellen Beobachtungen wiedergibt. Die Zeilen 17–18 passen zu diesem ersten Teil als komplementärer zweiter Teil, in dem der Anrufer auf die frühere Wahrnehmung zurückkommt. Es handelt sich somit um eine in den Zeilen 7–8 ursprünglich initiierte Nebenstruktur, die nach insgesamt sechs intervenierenden Turns abschließend wieder aufgenommen wird. Die Angabe wird im Verlaufe des Gesamtgesprächs jedoch nicht mehr vervollständigt. Daher gilt sie als monologische Nebenstruktur.

Im Beispiel (46) wird eine monologische Nebenstruktur mit intervenierenden Hörsignalen<sup>89</sup> des Gesprächspartners veranschaulicht, um die Grenzziehung zu einer ausgestalteten dialogischen Nebenstruktur (siehe 3.6.3) besser kenntlich zu machen.

---

89 Unter Hörsignalen werden im Sinne von Schwitalla (1979: 86f.) solche Ausdrücke seitens des Hörers verstanden, die keinen Sprecherwechsel initiieren, sondern dem Sprecher gegenüber Aufmerksamkeit signalisieren sollen. So kann der Hörer z. B. durch die Ausdrücke *mhm* und *ja* Verständnis aufbringen (ebd.).



(46) Schlösserstadt\_2\_51: der hamburger auch nicht

011 DIS lindenstraße 23 in lübeck ja oder wat  
012 ANR genau (--) hmh  
013 DIS hmm=hm  
014 (2.0)  
015 ANR gleich beim hotel lindenhof da wo die baustelle ist  
016 DIS ah=a  
017 ANR **da stehen auf der anderen seite zwei autos**  
018 DIS ja  
019 ANR **die da eigentlich nicht hingehören**  
020 DIS ah=a [sagen sie mir mal  
021 ANR [(**der hamburger auch nicht da**)  
022 DIS ja sagen sie mir mal ihr kennzeichen und dat was sie  
023 beschädigt haben da

Die zusammenhängenden Nebenstrukturen, die der Anrufer in den Zeilen 17, 19 und 21 produziert, dienen als Erläuterung der Unfallursache: Der Anrufer hat ein anderes Auto beschädigt und stellt in einer Nebenstruktur die Umstände detaillierter dar. Da die anderen Autos dort nicht hingehören, sieht er hier einen Grund für den Unfall. Der Disponent reagiert auf diese Aussagen nur mit Hörerkommentaren (Zeilen 18 und 20) und versucht in der Zeile 20, das Rederecht wieder zu beanspruchen. Das heißt, dass es nicht in seinem Interesse liegt, die monologische Nebenstruktur des Anrufers fortzuführen.

Kennzeichnend für eine monologische Nebenstruktur ist – unabhängig von Dauer und Umfang – nur die Beteiligung einer einzigen Person an der Bearbeitung dieser Struktur. In der Analyse können durch diese Definition z. B. Erkenntnisse in Bezug darauf erhoben werden, welche Funktionen die Quaestio-Verletzungen bei einzelnen Gesprächsteilnehmern (hier entweder beim Anrufer oder Disponenten) ausüben. Falls die Gesprächsteilnehmer institutionell und hierarchisch gesehen gleichwertig wären, würde eine Dokumentierung von Nebenstrukturen unter den Teilnehmern eher charakter- und personenbezogene Unterschiede belegen können. Unsere Betrachtungsweise im Notruf wird wiederum womöglich auch mit den Teilnehmerrollen (Experte vs. Laie) verbundene Funktionen beleuchten. Die Betrachtung von dialogischen Nebenstrukturen als Pendant zu monologischen Nebenstrukturen gibt wiederum mehr Aufschluss darüber, welche als monologische Nebenstruktur begonnenen Sequenzen auch aus dialogischer Sicht so gewichtig sind, dass ein anderer Gesprächspartner sie in einem eigenen Beitrag weiterführt, wodurch eine dialogische Nebenstruktur entsteht.

Als zentrale Annahme liegt der Analyse der Gedanke zugrunde, dass monologische und dialogische Nebenstrukturen im Notruf nur dann realisiert werden, wenn die Gesprächsteilnehmer diesen eine solche Bedeutung beimessen, die nach Ansicht der Beteiligten ohne Initiierung einer quaestioverletzenden Struktur nicht im gleichen Maße zum kommunikativen Erfolg führen würde. Es ist nicht immer von vornherein ganz klar, was genau als eine quaestiowidrige (hier auch quaestioverletzend genannt) Sequenz anzusehen ist. Hier gilt als Hauptprinzip, dass diese Sequenzen die kommunikative Aufgabe eines Notrufs nicht weitertragen, sondern weitere, zweitrangige kommunikative Aufgaben bearbeiten. ‚Quaestiowidrig‘ bedeutet hier nicht, dass eine entsprechende Sequenz absolut keine Zusammenhänge zur kommunikativen Aufgabe

aufweisen darf: Es können gemeinsame Themenbereiche angesprochen werden, aber die Art und Weise, wie diese behandelt und wiedergegeben werden, unterscheidet sich von den in vollem Maße quaestio gemäßen Strukturen. Anstatt im Notruf schlicht und einfach wiederzugeben, um wie viele Verletzte es sich handelt, kann eine leicht quaestio widrige Struktur zuerst beschreiben, wie der Sprecher überhaupt den betreffenden Unfall wahrgenommen hat und warum er glaubt, es wäre jemand verletzt. Diese Angaben laufen der gemeinsamen kommunikativen Aufgabe eines Notrufs nicht drastisch zuwider, aber die Informationen werden nicht nach den Vorgaben ausgetauscht, die in der Hauptquaestio enthalten sind. Es erfolgt daher eine Mitteilung nicht nur der erfragten Inhalte, sondern es werden auch persönliche Hintergrund- und Wahrnehmungsgeschichten sowie Vermutungen und Bewertungen mit ins Gespräch aufgenommen. Nebenstrukturen können sich auch mit der Relevanz und Plausibilität der vermittelten Informationen befassen.

### 3.6.3 Dialogische Nebenstrukturen

Dialogische Nebenstrukturen werden, anders als monologische, vom Gesprächspartner im Folgebeitrag fortgeführt, so dass die abweichende Quaestio aufgegriffen wird. Der Beteiligungsgrad aller Teilnehmer ist hier daher eine Stufe höher als bei den monologischen Nebenstrukturen, denn dialogische Nebenstrukturen sind turn- und sprecherübergreifend und erfordern das beidseitige Verdrängen der kommunikativen Hauptaufgabe des Notrufgesprächs für einen Moment. Dialogische Nebenstrukturen fungieren inhaltlich ähnlich wie monologische Nebenstrukturen. Sie weichen von der kommunikativen Aufgabe ab bzw. lösen die kommunikative Aufgabe des Gesprächskontextes nicht so, wie es laut den Vorgaben der Leitquaestio erforderlich wäre. Als eine dialogische Nebenstruktur soll eine Sequenzkette klassifiziert werden, wenn sie Turns von mehr als einem Gesprächsteilnehmer beinhaltet, und zwar so, dass die Turns des anderen Teilnehmers nicht bloße Hörersignale sind.

Im Beispiel (47) findet sich eine dialogische Nebenstruktur, an deren Gestaltung sich die beiden Gesprächsteilnehmer aktiv beteiligen: Die Anruferin möchte ihren Namen nicht sagen, weil sie Angst hat, dass sich die Familie, deren internen Familienstreit sie bei der Notrufzentrale meldet, an ihr rächen wird. Zu dieser Diskrepanz zwischen der polizeilichen Erwartung (Angabe der Anruferdaten) und den persönlichen Interessen der Anruferin (Anonymität) werden in Form einer dialogischen Nebenstruktur mehrere Beiträge geäußert, bis die Disponentin in der Zeile 14 das Thema wechselt.

(47) Schlösserstadt\_1\_9: dass sie sich irgendwie rächen

```

004   DIS   (wie ist denn) ihr name
005   ANR   ich möchte meinen namen nicht sagen weil ich angst hab
006         vor der familie ich hab angst dass sie sich irgendwie
007         rächen an mir
008         (2.0)
009   DIS   verstehe ich jetzt aber nicht
010   ANR   warum
011   DIS   ja wieso wollen sie (nicht) ihren namen sagen (-) (ich:)
012         (das) verstehe ich nicht wenn sie Eh helfen wollen

```

013 ANR naja [weil weil (-) dat=is dat=is da=  
 014 DIS [(na jut) egal (na) okay (is)=egal sagen sie wo das  
 015 sein soll

Dialogische Nebenstrukturen haben ihre berechnete Funktion in solchen Fällen, in denen die Teilnehmer etwas vorab klären müssen, bevor das Gesprächsthema wieder quaestiogemäß bearbeitet werden kann. Indirekt sorgen Nebenstrukturen – obwohl sie lokal von der kommunikativen Aufgabe abweichen – global für eine noch engere Kohärenzstiftung, weil während vieler Nebenstrukturen auch solche Themen und Probleme behandelt werden, die unter sonstigen Umständen möglicherweise zu weiteren kommunikativen Problemen geführt hätten. Darauf wird bereits bei Auhtola (2011, 2014a) hingewiesen: Obwohl Abweichungen von der Quaestio auf den ersten Blick den sonst (zumindest scheinbar) kohärenten Gesprächsfluss behindern, da sie ein Abgehen von der kommunikativen Aufgabe darstellen, sind sie nicht ohne Weiteres als unerwünscht einzustufen, da sie ein neues Niveau an Intersubjektivität herbeiführen können.

Wenn die Disponenten, zu deren Professionalität die reibungslose Gesprächsführung im Dienste der kommunikativen Aufgabe gehört, eine dialogische Nebenstruktur initiieren oder es für nötig halten, eine vom Anrufer initiierte quaestioverletzende Sequenz im eigenen Turn fortzuführen, ist das Gewicht der Nebenstruktur in jenem Moment größer als das der kommunikativen Aufgabe. In einer alltäglichen Konversation würde ein solcher Fall nicht so sehr auffallen, aber im Notruf sollte eine gewisse Bearbeitungszeit eingehalten werden, damit das Gespräch sich nicht in die Länge zieht. Falls die Disponenten dennoch ein Abgehen von der kommunikativen Aufgabe riskieren, ist es in solchen Situationen tatsächlich einer genaueren Analyse wert, auf wessen Initiative hin (die des Anrufers oder die des Disponenten) hin so etwas passiert. Daher stellt sich diese Arbeit auch der Herausforderung, solche Gründe herauszufinden, warum in einer solchen stark institutionalisierten Textsorte wie dem Notruf eine dialogische Nebenstruktur initiiert und vollzogen wird.

## 4 Analysekorpus

In den bisherigen Kapiteln sind an geeigneten Stellen schon Auszüge aus den analysierten Notruftelefonaten präsentiert worden. In diesem Kapitel soll nun beschrieben werden, wie diese Materialien als Analysegegenstand ausgewählt wurden und wie die Materialbeschaffung verlief (Kapitel 4.1). Da es sich um für die Gesprächspartner sehr sensible, persönliche Angelegenheiten handelt, wird in jeder Phase dieser Arbeit dafür gesorgt, dass die Identität der Anrufer und der Leitstellendisponenten nicht erkennbar wird. Im Kapitel 4.2 werden übergreifende Merkmale zwischen den analysierten Notruftelefonaten vorgestellt: Dazu gehören z. B. die Dauer, die Thematik sowie die Geschlechterverteilung der Interagierenden. Um den Hintergrund und das physische Umfeld der Notrufereignisse klarer nachvollziehen zu können, werden im Kapitel 4.3 solche Merkmale der beteiligten Leitstellen erläutert, die dabei hilfreich sind, die analysierten Notrufe in den richtigen Kontext zu stellen.

### 4.1 Materialbeschaffung, Anonymisierung und ethische Aspekte

Die Analysematerialien des empirischen Teils bestehen aus zwei Notrufkorpora von zwei verschiedenen Polizeileitstellen in Deutschland. Alle analysierten Telefonate waren an die Rufnummer 110 adressiert. Die beiden Notrufkorpora wurden mir von den betreffenden Leitstellen zur Verfügung gestellt. Die Leitstellen haben – basierend auf meiner Anfrage – aus dem jeweils aktuellen Einsatzverlauf geeignete Telefonate herausgeschnitten und auf einer CD gespeichert. Die nähere Auswahl der Materialien erfolgte opportunistisch: Ich habe eine beachtliche Anzahl von polizeilichen Leitstellen angeschrieben, und aufgrund der geringen Antwortrate habe ich ohne besondere Vorauswahl alle Materialien entgegengenommen, die mir zur Verfügung gestellt wurden. Somit erfolgte die Auswahl der zu analysierenden Materialien durch Dritte. Da Notrufgespräche der Polizei in Deutschland laut Gesetz aufgezeichnet werden dürfen, waren die für meine Untersuchung verwendeten Notrufdaten zwar in aufgezeichneter Form bereits vorhanden, aber die Zusammenstellung der Gesamtkorpora sowie die Auswahl der einzelnen Telefonate oblagen den Kriterien der beiden Polizeileitstellen.

Die Materialbeschaffung begann im September 2011. Erst ein Dreivierteljahr später hatte ich alle erforderlichen Materialien erhalten. Ich habe mich gezielt mit deutschen Leitstellen in Verbindung gesetzt. Darunter waren verschiedene Träger, wie z. B. städtische Feuerwehren und Polizeipräsidien. Einige Institutionen hiervon hatten sogar ein eigenes Online-Kontaktformular, über das es möglich war, Anfragen zu Studien- und Forschungszwecken einzusenden. Insgesamt betrug die Anzahl aller per E-Mail angeschriebener deutscher Träger von Leitstellen ungefähr 40, so dass sowohl städtische als auch ländliche Polizeikreise in verschiedenen Bundesländern befragt wurden. Der Fokus der Anfragen wurde schon bei der Auswahl der Träger so eingeschränkt, dass die meisten Anfragen an die Polizei adressiert waren, da die Einsatzgründe der Feuerwehr häufig auch rettungsdienstlicher Natur und daher eng mit der Privatsphäre der Betroffenen verbunden sind. Auch viele polizeiliche Notruftelefonate sind allerdings von einem sehr privaten Charakter (z. B. Gewaltverbrechen, familiäre Gewalt). Um die Ablehnung meiner Anfrage aus diesem Grund möglichst zu vermei-

den, habe ich ausdrücklich betont, dass die Notrufmitschnitte vorzugsweise verkehrsthematischen Ursprungs (und daher eher neutraler Natur) sein könnten. So ging ich bei der Eingrenzung der Thematik von einer höheren Hilfsbereitschaft aus. Ley (1995a, 1996) befasst sich allerdings mit deutschsprachigen Untersuchungen zu Polizeieinsätzen rund um das Thema *Familienstreitigkeiten*.

Drei Träger deutscher Polizeileitstellen haben meine Anfrage letztendlich positiv beantwortet und sich dazu bereit erklärt, für meine Studie Mitschnitte aus aktuellen Polizeinotrufen zu beschaffen. Eine der Kontaktpersonen hat sich allerdings später ohne weitere Rückmeldung zurückgezogen, so blieben am Ende nur zwei Ansprechpartner und somit zwei Leitstellen übrig, von denen ich Mitschnitte aus Polizeinotrufen erhalten konnte. Diese Leitstellen werden mit den Pseudonymen *Wiesenstadt* und *Schlösserstadt* bezeichnet. Die endgültige Entscheidungshoheit darüber, wie viele Telefonate welcher Dauer, welcher Thematik und aus welchem Zeitraum mir zugesandt wurden, hatten meine Kontaktpersonen sowie deren Kollegen in den Leitstellen. Mir oblag wiederum die Verantwortung dafür, welche Telefonate hiervon ausgewertet wurden und inwieweit welchem Telefonat bei den Ergebnissen welche Bedeutung beigemessen wurde.

Die Mitarbeiter der Leitstelle Wiesenstadt haben das gesamte Teilkorpus für meine Forschungszwecke eigenständig anonymisiert, also Namen, Hausanschriften, Telefonnummern und Autokennzeichen der Beteiligten aus dem Gesprächsfluss herausgeschnitten. Wenn die Anonymisierung an einigen wenigen Stellen nicht erfolgt war, habe ich die entsprechenden Passagen während der Transkription selbst anonymisiert bzw. Namen und andere Daten durch Pseudonyme ersetzt. Die von der Leitstelle durchgeführte Anonymisierung ist meist weitgehend unbemerkbar durchgeführt worden (s. u.). Nur dann, wenn eine explizite Frage nach dem Namen oder dem Autokennzeichen des Anrufers gestellt wird und die Antwort ausbleibt, wird es offensichtlich, dass an der Stelle die jeweilige Antwort im Nachhinein herausgeschnitten wurde. Auch die Disponenten werden in diesem Korpus so geschützt, dass ihre Namen zu Gesprächsbeginn bei der persönlichen und kategorialen Selbstidentifizierung ebenfalls herausgeschnitten worden sind. Es sind folglich einige Gesprächssequenzen im Korpus Wiesenstadt eliminiert worden, aber meistens betrifft dies nur solche kurzen Sequenzen, in denen eine lediglich knappe Antwort gegeben wird. Hierbei handelt es sich um Kontexte der interrogativen Serie (vgl. Kapitel 2.3.3). Somit ist der Einfluss der Eliminationen auf die Nachvollziehbarkeit der Quaestio-Struktur eher minimal. Außerhalb der eliminierten Sequenzen bleibt genug Gesprächsmaterial übrig, um die Entstehung von Nebenstrukturen zu betrachten. Falls eine für die Analyse relevante Nebenstruktur<sup>90</sup> gemeinsam mit der Einführung persönlicher Daten ebenfalls eliminiert worden wäre, kann sie im Rahmen dieser Studie tatsächlich nicht in den Gesamtergebnissen berücksichtigt werden. Daher sind quantitative Angaben zur Häufigkeit

---

90 Da die getilgten Sequenzen, in denen oft nur ein Name oder ein Autokennzeichen erwähnt wird, meistens nur von einem Sprecher stammen und höchstens eine Äußerungseinheit bilden, ist hier davon auszugehen, dass an solchen Stellen keine dialogischen Nebenstrukturen präsent sind, da die Dialogizität der Kommunikation ein entscheidendes Kriterium bei dialogischen Nebenstrukturen darstellt. Turns von einem Sprecher, bei denen kleine Teile oder gar der gesamte Turn eliminiert werden, können daher höchstens eine monologische Nebenstruktur beherbergen.

von Nebenstrukturen in dieser Arbeit nur mit Vorbehalt gültig. Die Verallgemeinerungen, die anhand der verfügbaren Aufzeichnungen getroffen werden können, sind also durch ethisch gebotene Eingrenzungen des Analysematerials eingeschränkt. In den folgenden Beispielen wird kurz erläutert, wie die Anonymisierung von Autokennzeichen und Namen in der Praxis erfolgte.

(48) Wiesenstadt\_1\_8: vierzigtonner

```

156  DIS    gut (-) was haben sie denn für ein kennzeichen
-----
157          (11.0)
158  ANR    ((seufzt))
159  DIS    (klar) (2.0) okay denn schicke ich ihnen da ma:l (--)
160          nen wagen hin (--) (damit sie das vor ort) aufnehmen das
161          ist wahrscheinlich am besten bevor sie da mit einem
162          vierzigtonner etwa (zu der nächsten dienststelle
163          anfahren) das (wäre) schon schwierig

```

Im Beispiel (48) erkundigt sich der Disponent in der Zeile 156 nach dem Autokennzeichen des Anrufers. Er wird auf diese Frage geantwortet haben, aber in der Audio-datei ist an dieser Stelle nur eine 11-sekündige Pause erkennbar, nach der der Anrufer seufzt. Im Anschluss gibt der Disponent ein Einsatzversprechen ab und fasst kurz zusammen, zu welchem Schluss er bei der Behebung des betreffenden Ereignisses gekommen ist. Der anonymisierte Turn wird in der Transkription mit einer gestrichelten Linie gekennzeichnet. Die 11 Sekunden lange Pause ist möglicherweise dadurch zu erklären, dass der Disponent sich Zeit nimmt, um all das Abgefragte in seine Datei einzutippen. Ungewiss ist, ob die Frage nach dem Kennzeichen tatsächlich nur mit einem kurzen Turn beantwortet wurde oder ob der Anrufer das Kennzeichen wegen Rückfragen eventuell mehrmals wiederholen musste. Daher ist das auch eine potenzielle Stelle für eine Nebenstruktur, die aber aufgrund der Tilgungen zur Anonymisierung nicht mehr rekonstruiert werden kann.

Im Beispiel (49) geht es um die Anonymisierung des Namens des Anrufers. Hier ist deutlich erkennbar, dass nur ein Teilinhalt eines Turns herausgeschnitten wurde (Zeilen 2–3), denn der Turn des Anrufers geht nach der Begrüßungssequenz und der hier anonymisierten Selbstidentifikation sofort in thematisch passender Weise weiter. Es kann natürlich nicht vollkommen ausgeschlossen werden, dass die herausgeschnittene Sequenz auch andere Komponenten beinhaltet als nur die Erwähnung des Namens, was eine gewisse Unsicherheit mit sich bringt. Anhand der Gegebenheiten im Gesamtkorpus lässt sich jedoch behaupten, dass es besonders naheliegend ist, dass der Selbstidentifikation des Anrufers ohne weitere Zwischensequenzen umgehend das Anliegen folgt (so wie es in den Zeilen 3–4 auch dargestellt wird). An dieser Stelle gibt es keine hörbare Pause, anders als im Beispiel (48). Kurze Anonymisierungen innerhalb eines Turns werden mit der folgenden Markierung gekennzeichnet: ((teile herausgeschnitten)) (vgl. Zeilen 2–3).

(49) Wiesenstadt\_3\_43: auffahrunfall

```
001 DIS polizeinotruf
002 ANR öh ja guten tag hier ist öhm: ((teile
003 herausgeschnitten)) wir haben hier einen kleinen
004 auffahrunfall
005 DIS hm=hm
```

Im Korpus Schlösserstadt wurde keine vorherige Anonymisierung bzw. Eliminierung von persönlichen Daten der Interagierenden vorgenommen. Deshalb obliegt es mir als Autorin dieser Arbeit, diese vertraulichen Daten der Anrufer und der Disponenten geheim zu halten. Alle Stellen, an denen die Disponenten oder die Anrufer ihren Namen, ihre Telefonnummer, ihr Autokennzeichen oder weitere persönliche Daten mitgeteilt haben, wurden von mir bereits während der Transkription der Aufzeichnungen anonymisiert. Dies geschah durch den Ersatz der persönlichen Informationen durch neue Bezeichnungen, mittels derer nicht auf die ursprünglichen Bezeichnungen geschlossen werden kann. Die Originalaufzeichnungen beider Leitstellen werden nach dem Abschluss der Studie auf ausdrücklichen Wunsch der Leitstellen vernichtet. Anonymisiert werden in Hinsicht auf die beiden Teilkorpora auch alle Straßennamen und sonstigen Ortsbezeichnungen, damit die Leitstellen oder die beteiligten Personen durch die Ortsangaben nicht identifizierbar sind. Es werden in Zitaten aus den Notrufkorpora als Ersatznamen für alle Straßen- und Ortsbezeichnungen tatsächlich existierende Namen verwendet, die aber keinerlei Bezug zu den Originalnamen aufweisen. Etwaige Ähnlichkeiten der Daten mit existierenden Personen sind zufällig und nicht beabsichtigt.

## 4.2 Beschreibung des Materials

In den Anfragen an die Leitstellen hatte ich die Bitte geäußert, mir ca. 60 bis 70 Notruftelefonate zur Verfügung zu stellen, und dem wurde so entsprochen, dass die Leitstelle Wiesenstadt mir 60 und die Leitstelle Schlösserstadt 75 Notrufmitschnitte überließ. Die beiden Leitstellen sandten mir per Post zwei bzw. drei CDs mit den jeweiligen Notrufaufzeichnungen zu. Die Gesamtmenge der analysierbaren Notrufe beträgt in dieser Untersuchung 132, da von den insgesamt 135 verfügbaren Notrufen drei Telefonate versehentlich zweimal im Korpus vorkamen. Das Teilkorpus Wiesenstadt besteht aus im Frühling 2012 aufgezeichneten Notrufen, während die Notrufe im Korpus Schlösserstadt Anfang Juni 2012 aufgenommen wurden. Von der Thematik her befassen sich die Telefonate der Leitstelle Wiesenstadt ausschließlich mit Verkehrsunfällen<sup>91</sup>; die Leitstelle Schlösserstadt befolgte meine Bitte um verkehrsthematischen Ursprung etwas freier und fügte auch solche Telefonate bei, in denen allgemeine Gefahrensituationen, Diebstähle, verletzte Personen, Parkverstöße und Sachbeschädigungen zum Thema des Notrufs werden. Allerdings ist z. B. die Auswertung von Telefonaten

---

91 Unter der Sammelbezeichnung Verkehrsunfall wird hier eine Reihe verschiedener Phänomene mit strafrechtlichen Folgen verstanden: Es handelt sich in diesen Notrufen u. a. um Auffahrunfälle, ein Abkommen von der Fahrbahn, Wildunfälle, Meldungen über andere Verkehrssünder, Beschädigungen von Verkehrszeichen sowie Parkverstöße. Schon allein eine einzelne Kategorie des Verkehrsunfalls umfasst somit eine beachtliche Themenbreite.

zu Parkverstößen insgesamt ergiebiger für etwaige Rezipienten der Studienergebnisse, weil es sich um solche Anliegen handelt, die mit einer gewissen Häufigkeit in jedermanns Alltag auftreten können und in denen die Kommunikationsfähigkeiten aufgrund des geringeren Stresspegels (im Vergleich zu Großunfällen) noch nicht allzu gravierend beeinträchtigt sind. Demzufolge folgen diese Telefonate auch flexibleren und für die Analyse ergiebigeren Kommunikationsmustern. Die Gesprächsteilnehmer lassen sich möglicherweise häufiger auf Nebenstrukturen ein, wenn die Zeit nicht so sehr drängt. In der Notrufliteratur sind verkehrsthematische Telefonate u. a. bei Sharrock & Turner (1980) untersucht worden, und zwar geht es dabei v. a. um die Beschreibung von gestohlenen Autos und falsch geparkten Fahrzeugen.

Die Gesamtdauer der Telefonate im Korpus Wiesenstadt beträgt 112 Minuten und 53 Sekunden; im Korpus Schlösserstadt wiederum 123 Minuten und 13 Sekunden. Insgesamt beträgt die Dauer der transkribierten Telefonate somit 3 Stunden 56 Minuten und 6 Sekunden. Das Korpus Schlösserstadt beinhaltet zwar mehr Notrufe, aber diese sind in der Regel von kürzerer Dauer.

Die Dauer der einzelnen Notrufe variiert zwischen 0:36 und 9:12 Minuten. In den kürzesten Telefonaten wird häufig ein in klarer Weise polizeilich relevantes Thema kommuniziert, wie z. B. eine Bitte darum, ein in einer Parkverbotszone stehendes Fahrzeug zu entfernen. Falls alle nötigen Angaben dazu (z. B. Anschrift, Marke und Kennzeichen des Fahrzeuges) ohne Verzögerungen geliefert werden, kann das Gespräch bereits nach wenigen Gesprächsschritten beendet werden. Die längsten Telefonate des Gesamtkorpus haben beispielsweise solche Phänomene zum Gegenstand, in denen die Anrufer sich in einem fahrenden Auto befinden und einem verdächtigten Verkehrssünder hinterherfahren, um dabei den aktuellen Standort des zu verfolgenden Fahrzeuges zu jedem Zeitpunkt genau angeben zu können. Weitere Fälle mit einem sich dynamisch entwickelnden Geschehen, das sich während des Telefongesprächs ständig weiter entfaltet, sind z. B. Schlägereien. Die betreffenden Notrufmeldungen können sich etwas länger hinziehen, damit die Polizei über sämtliche Wendungen des Situationsverlaufs informiert bleibt. Auch solche Fälle, in denen die Anrufer ihren Standort nicht kennen und diesen auch nicht mit Hilfsmitteln (z. B. Navigationsgerät) ermitteln können, führen nicht selten zu langen Gesprächen, da sich der Disponent dann besonders intensiv an der Ermittlung des Ortes beteiligen muss. Bezüglich der Dauer der ausgewerteten Notrufe gilt zu beachten, dass das Korpus Wiesenstadt sehr viele durch die Anonymisierung getilgte Elemente beinhaltet, weswegen die Angaben zur Dauer dieser Telefonate nur richtungsweisend sind (s. o.). Die Dauer des Gesprächs ist kein Anhaltspunkt dafür, mit welcher Wahrscheinlichkeit in einem Gespräch Nebenstrukturen zu erwarten sind. Daher sind Gespräche jeder Dauer für die vorgenommene Analyse wertvoll.

In einem Großteil aller Gespräche interagiert der Disponent durch das ganze Gespräch hindurch ausschließlich mit einem einzelnen Anrufer; in seltenen Fällen wechseln sich aber auch mehrere Anrufer ab, falls eine Person im Hintergrund z. B. über bessere Ortskenntnisse verfügt.

Der sprachlichen Übersichtlichkeit halber werden in dieser Studie bei allgemeinen Aussagen über Notruftelefonate hauptsächlich die maskulinen Formen *Disponent*



bzw. *Anrufer* verwendet. In den eigentlichen Analysen werden wiederum durchgehend die tatsächlichen Geschlechter der Beteiligten miterwähnt. In den beiden Korpora agieren sowohl männliche als auch weibliche Disponenten und Anrufer, wobei als Tendenz festzustellen war, dass eher männliche Disponenten diese Notrufe annahmen. Die Anrufer waren im Gesamtmaterial ebenfalls zum überwiegenden Teil männlich, wobei im Teilkorpus Schlösserstadt ungefähr gleich viele Frauen und Männer einen Notruf tätigten. Die Statistik für das Korpus Wiesenstadt sieht hinsichtlich der Geschlechterverteilung der Anrufer und Disponenten sehr einheitlich aus. Die folgende Tabelle verdeutlicht die Geschlechter der Gesprächsteilnehmer erstens in den beiden Teilkorpora und zweitens im Gesamtmaterial. Diese Ergebnisse sind kennzeichnend für unsere Analysematerialien, aber anhand des eingeschränkten Korpusumfangs ist eine Verallgemeinerung der Art nicht sinnvoll, dass z. B. Männer häufiger als Frauen einen Notruf tätigen würden.

*Tabelle 4. Geschlechterverteilung der Gesprächspartner im Analysematerial.*

	DIS-Wie- senst.	ANR- Wie- senst.	DIS- Schlös- serst.	ANR- Schlös- serst.	DIS-Ge- samt	ANR- Gesamt
männl.	42	42	46	38	88	80
weibl.	15	15	29	37	44	52
insg.	57	57	75	75	132	132

Für die Teilkorpora sowie für das Gesamtmaterial wurde überdies ermittelt, in welchen numerischen Verhältnissen weibliche und männliche Disponenten und Anrufer miteinander kommunizieren. Am häufigsten war es so der Fall, dass in den meisten Telefonaten ein männlicher Disponent mit einem männlichen Anrufer interagiert, aber im Teilkorpus Schlösserstadt kommunizierten männliche Disponenten am häufigsten mit Anruferinnen.

### **4.3 Merkmale der Leitstellen *Wiesenstadt* und *Schlösserstadt***

Die beiden beteiligten Leitstellen liegen jeweils in einer Großstadt in Deutschland. Obwohl die unmittelbare Umgebung der Leitstellen eher städtisch ist, gehört zum Einzugsbereich jeweils eine kleine Anzahl an weiteren Landkreisen, so dass die Einsätze sowohl in der städtischen als auch in der ländlichen Umgebung stattfinden. Es sind auch bedeutende Autobahnen in der Nähe der beiden Leitstellen vorhanden, woraus resultiert, dass die Ortsangaben der Anrufer hauptsächlich drei verschiedene Formen haben können. Es sind somit Verkehrsunfälle sowohl auf der Autobahn, auf ländlichen Straßen als auch mitten in der Stadt möglich, und solche Ortsangaben werden jeweils unterschiedlich kommuniziert. Wildunfälle mit Rehen und Windschweinen sind cha-

rakteristisch für die ländlichen Gegenden. Der Bekanntheitsgrad und das Erkennungspotenzial dieser verschiedenen Orte müssen dementsprechend in der Kommunikation auch markiert werden. Zur Thematik der Angabe des Einsatzortes im Notruf sowie zu den damit zusammenhängenden Herausforderungen z. B. im alpinen Gelände siehe auch Rampl (2014).

In der Stadt sind Kreuzungen sowie öffentliche Gebäude wie Hotels, Warenhäuser und Bahnhöfe salient bzw. für beide Gesprächspartner schnell erkennbar. Es können auch punktuelle Ortsangaben in Form von direkten Anschriften genannt werden. Hier wird noch ausdrücklich darauf hingewiesen, dass die in dieser Arbeit genannten Ortsangaben nicht den tatsächlichen Schauplätzen der jeweils gemeldeten Ereignisse entsprechen. In den Transkripten werden zwar tatsächlich existierende Straßen- und Städtenamen verwendet, doch haben diese keinen Zusammenhang mit den in den Notrufaufzeichnungen genannten Angaben.

Im Beispiel (50) erfolgt die Angabe einer Privatadresse mit der Genauigkeit des Straßennamens samt Hausnummer in einem bestimmten Stadtteil.

(50) Schlösserstadt\_1\_32: in welcher ortschaft

```
007 DIS herr behnke wo wohnen sie denn bitte
008 ANR friedhofsweg 22 ((atmet laut))
009 DIS in welcher ortschaft
010 ANR öh greifswald (-) eldena
```

Im Beispiel (51) kreiert der Anrufer mehr Salienz für seine Ortsangabe, indem er den Namen eines an dem Ort bekannten Hotels verwendet; diese Angabe wird mit relevanten Straßennamen unterstützt.

(51) Wiesenstadt\_1\_5: hotel maritim

```
004 ANR ich hab=öh was zu melden (so dass es vor mir niemand)
005 irgendwie anders meldet und zwar habe ich hier beim
006 hotel maritim=öh ööh (-) pleichertorstraße 10 (ist
007 das=öh) da ist ein: auf dem parkplatz so ein
008 verkehrsschild dass man da nur rechts (auf den) auf
009 den pleicherwall abbiegen kann (-) vom parkplatz aus
010 ne
```

Im Beispiel (52) wird ein Fall demonstriert, in dem der Anrufer und die Disponentin einen geringeren *common ground* bezüglich der Ortsangabe zu haben scheinen als der Anrufer und die Einsatzkräfte: Diese werden den Ort nach der Einschätzung des Anrufers auch mithilfe einer unvollständigeren Ortsangabe finden. Die Disponentin möchte wiederum eine genaue Anschrift erfahren.

(52) Schlösserstadt\_1\_50: spielplatz

```
011 DIS können sie mir ne hausnummer sagen auf welcher höhe sie
012 denn da sind
013 ANR ah ich glaub ihre kollegen wissen das dann weil da ein
014 kinderspielplatz ist
015 DIS auf (-) (dem spielplatz)
```

016 (1.0)  
 017 ANR ja  
 018 DIS auf dem spielplatz richtig  
 019 ANR richtig

In einer unspezifischen Umgebung auf der Landstraße können genaue Lokationen wiederum nur selten ermittelt werden, und die Beteiligten geben dann meistens eine vage Distanz zwischen zwei Ortschaften an und schätzen ihren konkreten aktuellen Standpunkt entsprechend ein. Im Beispiel (53) wird dies veranschaulicht: Die Suche nach dem Standort kann sich auch langwierig gestalten, da der Disponent in die Eingabemaske seines Computers eine genauere Angabe eintippen muss.

(53) Schlösserstadt\_1\_21: vom schild=n kilometer

008 DIS wo sind sie da an welchem ort  
 009 (1.0)  
 010 ANR **öh (-) zwischen mechernich und kall**  
 011 (3.0) ((tippen auf der tastatur))  
 012 DIS **mechernich und=h (-- ) und dem abzweig nach kall ja**  
 013 (2.0)  
 014 ANR **nee direkt (die landstraße) (ist das) dazwischen oder so**  
 015 **kurz vor kall eigentlich fast**  
 016 DIS (moment) das muss ich mal gucken nen kleinen moment  
 017 bitte  
 018 ANR hm=hm  
 019 (5.0)  
 020 DIS so:: mechernich habe ich jetzt gefunden muss nur noch  
 021 kall finden  
 022 (2.0)  
 023 DIS **wie weit denn von kall**  
 024 (2.0)  
 025 ANR **öh (1.0) ich sehe das ortseingangsschild von hier (also)**  
 026 **sagen wir mal (-- ) öh kilometer**  
 027 DIS hmm=[hm  
 028 ANR [(vom schild=n kilometer)

Auf der Autobahn sind Kilometertafeln sowie Abfahrten ein zusätzliches Mittel dafür, stichhaltige Ortsinformationen weiterzuleiten.

(54) Wiesenstadt\_1\_15: kilometerstand

004 ANR öh unfall geschehen=und=öh ((räuspert sich)) so **auf A2**  
 005 **(-) bergkamen richtung recklinghausen**  
 006 DIS ja  
 007 ANR **auf de(n/m) kilometerstand vierdreißig komma fünf**

Allerdings haben solche Anrufer, die nur über wenig Ortskenntnisse verfügen, auf der Autobahn nicht die gleichen Spezifizierungsmittel zur Verfügung wie in der Stadtumgebung, in der sie stets auf Straßennamen und Hausnummern zurückgreifen können. Im Beispiel (55) wird versucht, das Vorwissen der Disponentin mithilfe der Angabe von Tankstellen zu aktivieren.

(55) Wiesenstadt\_3\_54: aral-tankstelle

002 ANR hier ist grad ein unfall passiert auf dem weg (--) ich  
003 weiß nicht von der autobahn äh (--) h=äh kennen sie **die**  
004 **abfahrt wo aral-tankstelle und shell-tankstelle direkt**  
005 **beieinander sind**  
006 (2.0)  
007 DIS sie meinen ähm (-) ah **von der A10 runter** oder was  
008 ANR ja ich glaube schon ich weiß es wirklich nicht kenne  
009 mich hier nicht aus

Der Umfang der Einzugsgebiete der beteiligten Leitstellen gibt Aufschluss darüber, dass die Disponenten über solide Ortskenntnisse nicht nur in der Stadt verfügen sollen, in der die Leitstelle physisch lokalisiert ist, sondern darüber hinaus sind umfangreiche Kenntnisse über die Landkreise in der Umgebung erforderlich. Es kommt auf die beiden Beteiligten eine enorme Verantwortung zu: Der Anrufer hat seine physische Umgebung so deutlich und salient wie möglich zu beschreiben, und der Disponent soll diese Beschreibung korrekt entschlüsseln. Manche Anrufer vergewissern sich vor einer längeren Beschreibung, ob der Disponent tatsächlich ausreichende Ortskenntnisse besitzt, und erst dann erfolgt eine nähere Beschreibung des Unfallortes – oft mit Bezugnahme auf unter Ortskundigen bekannte Wahrzeichen und Merkmale. So geht auch der Anrufer im Beispiel (56) vor: Er versucht zuerst, auf bekannte Wahrzeichen der Stadt Bezug zu nehmen, bis er endlich fragt, ob der Disponent ebenfalls aus der fraglichen Stadt komme (Zeile 18). Danach gibt er eine spezifischere Information über seinen Standort, und zwar handelt es sich um eine dreispurige Straße in der vorher beschriebenen Umgebung. Darauf antwortet der ortskundige Disponent – wie erwünscht – mit dem richtigen Straßennamen (Zeile 24).

(56) Wiesenstadt\_2\_34: dreispurige Straße

014 ANR also wir haben hier eh schräg gegenüber das öh das das  
015 rathaus [(--) das neue rathaus und=äh hier steht ein  
016 DIS [(hmm)  
017 ANR schild direkt rechts zum landtag also rechts geht es zum  
018 marktkplatz=öh **sind sie aus wiesbaden**  
019 DIS ja=a  
020 (2.0)  
021 ANR ja=a  
022 DIS also [haben sie (es gibt ja die )  
023 ANR [also (--) äh auf der dreispurigen straße  
024 DIS das ist der schlossplatz

Das Polizeiwesen des jeweiligen Bundeslandes agiert als Träger beider hier beteiligten Leitstellen. Diese liegen in verschiedenen Bundesländern, einige Hundert Kilometer voneinander entfernt. Auch die Dialektgebiete dieser Gegenden sind unterschiedlich, und neben Hochdeutsch werden in den analysierten Notrufen häufig auch die entsprechenden regionalen Varietäten gesprochen. Die Leitstellen sind hochtechnologisiert, und die Disponenten arbeiten an einem Arbeitsterminal mit mehreren Bildschirmen.

Sie verfügen über einen Telefon- und Internetanschluss sowie ein elektronisches Einsatzleitsystem; die standardisierten Notrufabfrageprotokolle SNAP oder SMAP werden in diesen Leitstellen jedoch nicht verwendet (vgl. 2.2).

Die Leitstelle Wiesenstadt beschäftigt insgesamt ca. 100 Beamte und andere Beschäftigte, von denen etwa 60 direkt in der Notrufbearbeitung tätig sind. Die Schichteneinteilung erfolgt so, dass die Leitstellenmitarbeiter insgesamt in 7-, 8-, 9- und 12-stündigen Schichten arbeiten. Die Einwohnerzahl des Einzugsgebiets beträgt ca. 1 Million Menschen, und flächenmäßig umfasst das Verantwortungsgebiet etwa 2300 km<sup>2</sup>. Es gehört eine Großstadt mit großen ländlichen Gegenden zu diesem Einzugsgebiet. Der Arbeitsplatz eines Leitstellendisponenten lässt sich wie folgt beschreiben: Die Disponenten verfügen über drei Bildschirme, und die Benutzeroberfläche ist Windows-basiert. Es handelt sich um eine ISDN-Telefonanlage, und das Arbeitsterminal verfügt überdies noch über einen Internet-Anschluss. Das standardisierte Notrufabfrageprotokoll SNAP wird als Unterstützung der Abfrage in dieser Leitstelle nicht verwendet. (persönliche Angaben eines Mitarbeiters der Polizei Wiesenstadt)

Die Leitstelle Schlösserstadt umschließt ein Einzugsgebiet, das die Hälfte der Fläche des betreffenden Bundeslandes ausmacht, und zwar ca. 15 000 km<sup>2</sup>. In diesem Einzugsgebiet wohnen ca. 1 Million Menschen. In dieser Leitstelle arbeiten 48 Einsatzbearbeiter und 12 Führungskräfte rund um die Uhr; zu diesem Personal gehören auch ein Einsatzkoordinator und ein Kommissar vom Dienst. Die Leitstelle arbeitet in 8- und 12-stündigen Schichten. Die Lagestadt der Leitstelle ist eine Großstadt. Darüber hinaus gehören weitere kleinere Städte und ländliche Gebiete zu dem Verantwortungsbereich der Leitstelle. Die Leitstelle ist Teil der Polizei sowie der Landesverwaltung des Bundeslandes. Zur technischen Ausstattung der Leitstelle gehört ein Einsatzleitsystem, und die Notrufe werden nach eigener Prozessbeschreibung mit Unterstützung des Einsatzleitsystems bearbeitet, aber es wird das standardisierte Notrufabfrageprotokoll SNAP nicht herangezogen. (persönliche Angaben eines Mitarbeiters der Polizei Schlösserstadt)

Anhand der oben erläuterten Daten über die Thematik des Korpusmaterials und die zentralen Eigenschaften der Leitstellen lässt sich die Tabelle 5 zur Gesamtdarstellung erstellen. Bis auf die Merkmale „Anzahl der Telefonate“, „Thematik der Telefonate“ und „standardisiertes Notrufabfrageprotokoll“ wurde der Inhalt der tabellarischen Darstellung von Smentek & Garms-Homolová (1997) übernommen.

Abgesehen von der Lage und vom Umfang des Territoriums, für das die Leitstellen zuständig sind, und von der EDV-Ausstattung, weisen die beiden Leitstellen, aus denen das Untersuchungsmaterial stammt, also eine Reihe von Ähnlichkeiten auf. Auch die Anlässe der Notrufe weisen mit dem Schwerpunkt Verkehrsdelikte eine gewisse Übereinstimmung auf, wobei das thematische Spektrum in der Leitstelle Schlösserstadt etwas breiter ausfällt.

*Tabelle 5. Ausstattungsmerkmale der beteiligten Leitstellen.*

<b>Ausstattungsmerkmale</b>	<b>Leitstelle Wiesenstadt</b>	<b>Leitstelle Schlösserstadt</b>
Anzahl der Telefonate in meinem Gesamtkorpus	57	75
Thematik der Telefonate	Verkehrsdelikte	Verkehrsdelikte, Gefahrensituationen, Sachbeschädigungen
Mitarbeiterzahl	ca. 100 Beamte und Beschäftigte, davon ca. 60 in der Lage- und Führungszentrale	48 Einsatzbearbeiter; 12 Führungskräfte
Schichteinteilung	7h-, 8h-, 9h- und 12h- Schichten	8h- und 12h-Schichten
Trägerstruktur	öffentlich	öffentlich
Einzugsgebiet: Einwohnerzahl	ca. 1,1 Millionen	ca. 1,25 Millionen
Einzugsgebiet: Fläche	2290 km <sup>2</sup>	15120 km <sup>2</sup>
Gebietsbezeichnung	1 Großstadt, ländliche Gegenden	1 Großstadt, kleinere Städte, ländliche Gegenden
EDV-Ausstattung	Windows-Oberfläche, 3 Bildschirme, ISDN- Telefonanlage, Internet	Einsatzleitsystem der Firma CKS
Standardisiertes Notrufabfrageprotokoll (SNAP)	nein	nein

## **5 Ergebnisse der empirischen Untersuchung monologischer und dialogischer Nebenstrukturen**

Diese Untersuchung beruht auf der Annahme, dass hinter jedem Gesprächsbeitrag eine Quaestio und ferner hinter jedem Gespräch eine kommunikative Aufgabe bzw. Hauptquaestio steckt. Hier wird gleichermaßen angenommen, dass polizeiliche Notrufgespräche trotz ihrer jeweils spezifischen Anlässe eine verallgemeinerbare Quaestio-Grundstruktur aufweisen. Falls von dieser Quaestio-Struktur abgewichen wird, entsteht zunächst eine monologische und daraus anschließend vielleicht eine noch weitergeführte, dialogische Nebenstruktur. Sind die Beteiligten im Notrufgespräch bereit, von der standardisierten, institutionellen Quaestio vorübergehend abzuweichen, müssen die Funktionen dieser abweichenden Sequenzen so hoch gewichtet sein, dass die Abweichung den Stellenwert der geradlinigen Gesprächsführung ohne Nebenstrukturen vorübergehend überwiegt.

Im Folgenden werden nun die Ergebnisse der empirischen Analyse vorgestellt. Es wird hierbei zwischen monologischen und dialogischen Nebenstrukturen unterschieden (vgl. Kapitel 3.6.2 und 3.6.3). Außerdem werden die registrierten Nebenstrukturen inhaltlich und funktionell in Unterklassen eingeteilt, die sowohl bei den monologischen und dialogischen Nebenstrukturen ähnliche Namen tragen, denn die Funktionen können innerhalb dieser Hauptklassen gleichartig sein. Die inhaltliche Bezeichnung jeder Nebenstruktur besagt, worum es darin thematisch geht, und die funktionelle Analyse jeder Nebenstruktur dient dazu, die Rolle der abweichenden Sequenzen im Gesprächsgeschehen wiederzugeben. In manchen Fällen sind der Inhalt und die Funktion nur schwer unterscheidbar, oder alternativ können inhaltlich gleichartige Nebenstrukturen (bspw. zeitliche Referenzen) mehrere Funktionen übernehmen. Solche Besonderheiten werden an entsprechenden Korpusbeispielen erläutert.

Mithilfe dieser empirischen Untersuchung werden die Forschungsfragen beantwortet, mit welchen Funktionen im Polizeinotruf monologische und dialogische Nebenstrukturen überhaupt vorkommen, inwieweit sich monologische und dialogische Nebenstrukturen voneinander unterscheiden und inwieweit diese klassifikatorische Unterscheidung zwischen monologischen und dialogischen Hauptklassen gerechtfertigt ist.

Nachdem Nebenstrukturen im folgenden Subkapitel 5.1 auf ihren Umfang und ihre Häufigkeit hin untersucht werden, geht es im Kapitel 5.2 darum, in welcher Weise und mit welchem Erfolg Disponenten und Anrufer Nebenstrukturen initiieren. Im Kapitel 5.3 werden die funktionalen Klassen erörtert, die sich als funktionell und inhaltlich bedeutsame Kategorien für die gesichteten Nebenstrukturen erwiesen haben. Das Kapitel 5.4 stellt Zusammenhänge zwischen der Quaestio-Bewegung und der Initiierung von Nebenstrukturen in unserem Korpus vor. Im Kapitel 5.5 werden als Abschluss des empirischen Teils die Forschungsfragen dieser Arbeit zusammenfassend beantwortet.

## 5.1 Umfang und Häufigkeit monologischer und dialogischer Nebenstrukturen

Im ausgewerteten Gesamtkorpus wurden insgesamt 403 monologische und 110 dialogische Quaestio-Nebenstrukturen ausfindig gemacht. 165 monologische und 57 dialogische Nebenstrukturen waren im Korpus Wiesenstadt vorzufinden, 238 monologische und 53 dialogische Nebenstrukturen wiederum im Korpus Schlösserstadt. Die Anzahlen zeigen, dass monologische, nur von einer Person getragene Nebenstrukturen zumindest in diesem Notrufmaterial dominieren. Nur bei zwei von den insgesamt 132 analysierten Gesprächen konnten keine monologischen Quaestio-Nebenstrukturen festgestellt werden.<sup>92</sup> In den restlichen Gesprächen traten monologische Nebenstrukturen mindestens einmal auf – in den meisten Fällen allerdings gleich mehrmals. Die Tatsache, dass in ca. 80 % aller analysierten Notruftelefonate auch dialogische Nebenstrukturen vorkommen, spricht dafür, dass solche Nebenstrukturen, an denen sich beide Gesprächspartner beteiligen, keine Seltenheit sind. Auf dieses Phänomen sollte somit Aufmerksamkeit gerichtet werden, denn hier wird gezeigt, dass die Verarbeitung der Inhalte in einem Notruf nur selten völlig geradlinig und reibungslos verläuft. Formal betrachtet werden die meisten monologischen Nebenstrukturen im ausgewerteten Korpus als zusammenhängende Strukturen produziert. Dies bedeutet, dass die registrierten Nebenstrukturen im Minimalfall aus einem kurzen Ein- oder Zweiwortausdruck bestehen (z. B. emotionale Zusammenhänge: *aber hallo*, *ach gott*; siehe auch Kapitel 5.3.1). Pausen, Überlappungen, Hörersignale oder längere intervenierende Sequenzen können eine Nebenstruktur unterbrechen, ohne dass diese Elemente von den Interagierenden so aufgefasst werden, dass sie z. B. direkt auf einen Sprecherwechsel abzielen (vgl. Beispiel (43) im Kapitel 3.6.2 zum Hörerverhalten des Disponenten). Solche formalen Eigenschaften haben in dieser Arbeit keine Auswirkung auf die Klassifikation der Nebenstrukturen; die Funktionalität der betroffenen Nebenstrukturen wird u. a. durch das Vorhandensein von Pausen auch kaum beeinträchtigt. Es soll diesbezüglich nur daran erinnert werden, dass Nebenstrukturen sich inmitten eines dynamischen Gesprächs befinden und daher nicht frei von Einflüssen seitens der sonstigen Gesprächsumgebung sind.

Der Minimalumfang einer dialogischen Nebenstruktur umfasst zwei Gesprächsbeiträge, von denen jeder von einer anderen Person stammt. Solche Nebenstrukturen bilden häufig ein *adjacency pair* bspw. in Rechtfertigungen, die oft eine Reaktion des Gesprächspartners erfordern.

Im Beispiel (57) wird eine dialogische Nebenstruktur im Minimalumfang vollzogen: Sie besteht aus zwei Turns, die jeweils von verschiedenen Gesprächsteilnehmern stammen. In dieser Nebenstruktur geht es darum, dass die Anruferin die Problematik im Hinblick auf die Wartezeit kontextualisiert: Sie müsste eigentlich an einem anderen

---

<sup>92</sup> Es handelt sich erstens um das Gespräch *Wiesenstadt\_2\_21*, das 41 Sekunden dauert und in dem es darum geht, dass ein Auto unbefugt in einer Halteverbotszone steht. Das zweite ist das Notruftelefonat *Wiesenstadt\_3\_47*; es dauert 46 Sekunden und stellt einen Fall dar, in dem eine Mitarbeiterin eines Supermarktes auf dem Parkplatz mit dem Einkaufswagen gegen ein Auto gestoßen ist.



Ort sein und stellt vor diesem Hintergrund die Behebung des polizeilich relevanten Problems in Frage.

(57) Wiesenstadt\_2\_27: vorstellungsgespräch

023 DIS gut dann machen sie sich da bemerkbar es kommt jemand na  
024 ANR **öhm ich=ich müsste normalerw=also ich müsste jetzt zum**  
025 **vorstellungsgespräch beim sana klinikum**  
026 DIS **sie müssten da jetzt erst mal warten ne da ist ein wagen**  
027 **frei es wird nicht lange dauern**  
028 ANR o[kay:  
029 DIS [na  
030 ANR [gu:t  
031 DIS [okay gut wieder[hören  
032 ANR [danke schön tschüss=  
033 DIS =jo=u tschüss

Einen Maximalumfang für dialogische Nebenstrukturen gibt es im Prinzip nicht, aber in institutioneller Kommunikation – vor allem im Notruf – ist nach wenigen Sequenzen meistens zu erwarten, dass sich mindestens der Disponent darum bemüht, das Gespräch wieder zur Leitquaestio zurück zu lenken, damit die gemeinsame kommunikative Aufgabe erledigt werden kann. Im analysierten Korpus betragen die umfangsreichsten dialogischen Nebenstrukturen 15 bis 18 Gesprächsbeiträge.<sup>93</sup> In solchen Fällen handelt es sich oft um Phänomene einer fehlenden Übereinstimmung zwischen den Gesprächspartnern, um Schwierigkeiten bei der Ermittlung des Ortes oder der Relevanz sowie um parallele, nicht geteilte Quaestiones. Gemeinsam ist solch langen dialogischen Nebenstrukturen oft eine gewisse Unsicherheit des Anrufers, der für sein Anliegen und sein Handeln eine gewisse Bestätigung erhalten möchte.

Beispiel (58) enthält eine dialogische Nebenstruktur, von der gesagt werden kann, dass sie 18 Turns umfasst: Innerhalb dieser Nebenstruktur werden der Unfallhergang sowie die Ereignisse direkt danach erarbeitet. Der Anrufer ist sich nicht sicher, was er mit den ihm vom Unfallverursacher übergebenen Daten anfangen soll, und dem Disponenten leuchtet die Relevanz des Anliegens nicht ein. Bemerkenswert ist, dass in der Anfangsphase der Anrufer die Gesprächsführung übernimmt, und erst in den Zeilen 13 und 16–17 will sich der Disponent mit einer längeren Äußerung zu Wort melden – allerdings ist seine Haltung dem Anrufer gegenüber eher ablehnend. Erst in der Zeile 22 ist der Wendepunkt zu verorten, und ab dann erkennt der Disponent auch die polizeiliche Relevanz des Anliegens. Mit einer eindeutigen Ereignisbeschreibung hätte sich der Disponent nicht erst in der Zeile 33 nach dem Standort des Anrufers erkundigt, sondern diese Informationen wären vermutlich viel früher erfragt worden.

---

93 Es ist in diesem Kontext allerdings nicht angebracht, quantitative Angaben hinsichtlich der genauen Anzahl von Turns innerhalb von dialogischen Nebenstrukturen zu machen. Die Bestimmung des Umfangs einer dialogischen Nebenstruktur ist meistens ein eher subjektives Urteil seitens des Analysierenden. In einigen Situationen ist es in der Tat nicht eindeutig, welcher Gesprächsbeitrag zuerst eine Nebenstruktur auslöst und welcher der Anfangsbeitrag einer Nebenstruktur ist. Hier orientieren wir uns an den jeweiligen Quaestiones, aber Quaestiones können auch innerhalb von einzelnen Beiträgen verschoben und modifiziert werden.

(58) Wiesenstadt\_2\_37: daten gegeben

002 ANR schönen guten tag ö::hm hier ist grade ein auto gegen  
003 ein auto gefahren und=öh **der ha (--)** **hat mir die daten**  
004 **gegeben** [(--)  
005 DIS [ja  
006 ANR **von seinem auto (-) kennzeichen** [(-) **und dann ist er**  
007 DIS [ja  
008 ANR **weitergefahren**  
009 (2.0)  
010 DIS **ja**  
011 (3.0)  
012 ANR [(**der hat=öh**)  
013 DIS [(**wir brauchen**)  
014 ANR **öh was soll ich denn machen soll ich die daten ihnen**  
015 **geben oder**  
016 DIS **wir brauchen die daten nicht nee hat er denn ihre daten**  
017 **auch aufgeschrieben**  
018 (2.0)  
019 ANR **nee der hat also der hat nur sein kennzeichen (--)** **die:**  
020 **eh=öh buchstaben und ziffern hat er rauf auf nen zettel**  
021 **geschrieben und (den) hat er mir gegeben**  
022 DIS **ja (-) warum haben sie da keine polizei gerufen**  
023 ANR **<EA> ja weil er einfach weggefahren ist er ist vor zwei**  
024 **sekunden weggefahren vor zwei minuten**  
025 DIS **ja wenn er ihnen=nen aber die daten gibt sie müssen auch**  
026 **mit dem gesprochen haben**  
027 ANR **ja der hat gar nichts gesagt der hat gesagt ich muss weg**  
028 **ich muss wegfahren dann ist er weggefahren**  
029 (2.0)  
030 DIS **hm=hm**  
031 ANR **ja also ist hoffentlich aus oldenburg ne (-) das auto**  
032 DIS **hmh (-) nja naja gut zumindest hat er ihnen die ja daten**  
033 **gegeben <EA> so: wo wo wo=sind sie denn**

In Bezug auf die Häufigkeit dialogischer Nebenstrukturen innerhalb eines Gesprächs zeichnen sich zwei Gespräche besonders aus: Mit vier bzw. sieben dialogischen Nebenstrukturen besitzen diese Gespräche mit der Dauer von 3:27 bzw. 9:12 Minuten die größten Einzelmengen an dialogischen Nebenstrukturen in einem Gespräch. Die Ursprungskonstellationen der beiden Gespräche sind der Grund für diese Auffälligkeit: Die vielen Nebenstrukturen ergeben sich hauptsächlich durch parallele Quaestiones und durch die Unsicherheit des jeweiligen Anrufers, was seitens des Disponenten weitere, darauf eingehende Kommunikationshandlungen zur Folge hat.

In diesem Material treten monologische Nebenstrukturen nahezu viermal so häufig auf wie dialogische Nebenstrukturen. Daraus ist zu schließen, dass die Gesprächsteilnehmer doch nicht so bereitwillig sind, auf den monologisch initiierten Input des Partners jenseits der Leitquaestio einzugehen, so dass dadurch jedes Mal eine dialogische Nebenstruktur entstünde. Der Notrufkontext wirkt hier als restriktiver Faktor, weswegen vor allem der Disponent an bereits geäußerte monologische Nebenstrukturen seltener ein weiteres Glied anschließt.

## 5.2 Initiierungstendenzen: Anrufer vs. Disponent

Die meisten monologischen Nebenstrukturen werden vom Anrufer initiiert. Der Disponent agiert als Filter für die Äußerungen des weniger institutionell orientierten Anrufers: In den meisten Fällen obliegt es seiner Entscheidung, welche Äußerungen und Inhalte in einer dialogischen Nebenstruktur weitergeführt werden sollen. Er soll die Gesprächshandlungen so koordinieren, dass die institutionellen Quaestiones möglichst eingehalten werden. Er initiiert außerdem auch selbstständig dialogische Nebenstrukturen (signifikant häufiger als monologische Nebenstrukturen; s. u.), denn er überwacht das Gesprächsgeschehen so, dass bei Bedarf auch eine Quaestio-Verletzung zu Gunsten weiterer Gesprächsfunktionen vorgenommen werden kann.

Von den im Korpus vermittelten monologischen Nebenstrukturen wurden insgesamt 86 % vom Anrufer initiiert, während nur 14 % dem Disponenten zuzuschreiben waren. Demgegenüber initiieren die Disponenten sogar 36 % aller in diesem Material identifizierten dialogischen Nebenstrukturen. Dies deutet darauf hin, dass Disponenten selten solche Kommentare und Bemerkungen äußern, die für den Gesprächspartner und somit für den gesamten Gesprächsverlauf keine Bedeutung ausüben und nicht dialogisch erweitert werden. Monologische Nebenstrukturen, zu denen u. a. emotionale Äußerungen gehören, stammen in unserem Korpus also meistens vom Anrufer. Eine mögliche Erklärung hierfür bietet die Asymmetrie der Gesprächssituation für die beiden Beteiligten. Für den möglicherweise emotional betroffenen Anrufer sind bspw. emotionale Ausdrücke sowie Versuche zur Darstellung der Relevanz der Anfrage eine naheliegende Reaktion auf ungewöhnliche Ereignisse. Erstens erlebt der Anrufer häufig etwas Unerwartetes, und zweitens stellt der Notruf für ihn oft eine neuartige Kommunikationssituation dar, deren institutionellen Konventionen ihm meistens nicht genauso vertraut sind wie dem Disponenten. (Zur genaueren Rolle von Asymmetrien in der institutionellen Interaktion im Allgemeinen und in der Notrufinteraktion im Besonderen siehe Kapitel 2.3.4.) Es ist anzunehmen, dass diese Unterschiede tatsächlich auf die asymmetrische Wissens- und Erfahrungsbasis und demnach auf die Rollenverteilung *Experte vs. Laie* sowie zusätzlich auf das ungleiche Empfinden der Situation zurückzuführen sind. Gerade im Notrufkontext ergeben sich aus den Rollen *Experte vs. Laie* bestimmte Verhaltensmuster, die bei den Disponenten beruflich-institutionell verankert sind und bei den Anrufern eher spontan durch die nicht-alltägliche Hintergrundsituation ausgelöst werden. Dies erklärt die geringe Bereitschaft der Disponenten bei der Initiierung von zusätzlichen, nicht zur Leitquaestio des Gesprächs gehörigen Sequenzen, während die Anrufer sich hierbei mehr Freiraum zubilligen, da sie in den meisten Fällen unabhängig von vergleichbaren institutionellen Verpflichtungen agieren. Dennoch gibt es solche Arten von Nebenstrukturen wie z. B. die Bezugnahme auf die Technik als Wissensquelle, die im analysierten Material auch von den Disponenten in nennenswertem Maße eingesetzt werden (vgl. Kapitel 5.3.2).

Thematisch gesehen überwiegen bei Anrufern solche monologischen Nebenstrukturen, in denen z. B. emotionale Ausdrücke, Rechtfertigungen des eigenen Handelns, Markierungen der eigenen Unsicherheit, Relevanzdarstellungen, praktische Epistemologie und Erläuterungen der Evidentialität den Kerninhalt bilden. Demgegenüber

initiiieren Disponenten häufiger solche Nebenstrukturen, die Bezugnahmen auf die Technologie als Einsatzvorbereitung beinhalten, den Gesprächspartner umfassend zu informieren beabsichtigen oder direktive Sprechakte enthalten. Hier ist folglich auch eine Differenzierung zwischen den Informationsgehalten der Nebenstrukturen zu erkennen: Der Anrufer initiiert eher auf ihn selbst bezogene monologische Nebenstrukturen, in denen er sein fehlendes Wissen sowie seine Unsicherheit über die jeweils richtige Handlungsweise oder sogar über den Entschluss, einen Notruf zu tätigen, äußert. Er will häufig durch Nebenstrukturen mehr Relevanz stiften, um sein Anliegen im institutionellen Rahmen (und somit nicht nur in seiner persönlichen Sicht) glaubwürdiger darzustellen. Konträr dazu erscheinen die Motive des Disponenten, monologische Nebenstrukturen zu initiieren, denn er scheint sich im Allgemeinen schon sehr an der Befolgung der Hauptquaestio zu orientieren; daher sind die von ihm initiierten monologischen Nebenstrukturen eher auf die Informationsübertragung gerichtet. Es handelt sich nämlich darum, den Anrufer über den Einsatz oder über die aktuelle Bearbeitung der Notfallmeldung zu informieren oder ihm Anweisungen zu adäquatem Handeln am Unfallort zu geben. Solche Nebenstrukturen folgen im Großen und Ganzen einem gemeinsamen Ziel, und zwar der Behebung des Notfalls. Damit alle Beteiligten über diesen Prozess gleichermaßen informiert sind, werden monologische Nebenstrukturen von manchen Disponenten als nötig erachtet. Ungeachtet dessen, dass mehrere verschiedene Disponenten sowie zahlreiche Anrufer an der Gestaltung der hier ausgewerteten Nebenstrukturen beteiligt sind, scheinen der Inhalt und die Funktionen der Nebenstrukturen vor allem durch die jeweilige Teilnehmerrolle und nicht durch individuelle Eigenschaften geprägt zu sein.

Von den analysierten dialogischen Nebenstrukturen werden 64% vom Anrufer und 36% vom Disponenten initiiert. Die vom Disponenten initiierten Nebenstrukturen erfahren hier eine deutliche und statistisch signifikante Zunahme im Vergleich zu monologischen Nebenstrukturen (s. u.). Die von den Anrufern initiierten dialogischen Nebenstrukturen befassen sich meist mit den folgenden Themenbereichen: Rechtfertigung, Einräumung fehlender Kenntnisse und Kompetenzen, Ernsthaftigkeit des Ereignisses, Beweggründe und Zeitfenster vor dem Ereignis. Analog zu monologischen Nebenstrukturen sind hier überwiegend solche Bereiche vertreten, die zur Selbstdarstellung des Anrufers dienen, damit er die Relevanz seiner Ansichten und Handlungen unter Beweis stellen kann und bei Bedarf vom Disponenten eine Bestätigung für seine Interpretation in Bezug auf das Vorliegen eines Notfalls erhält. Die Disponenten initiieren vorwiegend Nebenstrukturen zum Zweck der Problemlösung, wobei beide Teilnehmer parallele Quaestiones modifizieren, Zusatzinformationen erfragen und anbieten sowie die Korrektur von Missverständnissen anstreben.

Generell wollen die Disponenten durch die von ihnen eingeleiteten Nebenstrukturen häufig etwas auf- oder abklären: Missverständnisse werden korrigiert, und der Anrufer wird über die weiteren Schritte des Einsatzverlaufs aufgeklärt. Somit agiert der Disponent mit seinen Nebenstrukturen vor allem im institutionellen Sinne, während bei dem Anrufer nicht selten auch persönliche Faktoren ein großes Gewicht erlangen.

Unten ist die Auslösung der monologischen und dialogischen Nebenstrukturen quantitativ dargestellt. Die statistische Signifikanz der Anteile der Beteiligten an der Gesamtheit der monologischen bzw. dialogischen Nebenstrukturen wird anhand des Chi-Quadrat-Tests verifiziert.

*Tabelle 6. Anzahl der vom Anrufer bzw. Disponenten initiierten Nebenstrukturen.*

Initiator Nebenstruktur	Monologisch	Dialogisch	Insgesamt
Anrufer	347	71	418
Disponent	56	39	95
Insgesamt	403	110	513

Es stellt sich somit heraus, dass zwischen den Anzahlen monologischer und dialogischer Nebenstrukturen tatsächlich statistisch signifikante Unterschiede existieren ( $\chi^2=26,617$ ;  $df=1$ ;  $p<0,001$ ).<sup>94</sup> Demnach kann festgestellt werden, dass der Anteil der vom Disponenten initiierten Nebenstrukturen bei den dialogischen Nebenstrukturen signifikant zunimmt.

Es ist bemerkenswert, dass die pragmatische Epistemologie und die Evidentialität (bzw. Thematisierung des eigenen Wissenswegs) in unserem Material nur in Form monologischer Nebenstrukturen vorkommen (5.3.7). Wir können daraus schließen, dass dies sehr eng anruferbezogene Themengebiete sind, auf die die Disponenten kaum eingehen. Daneben gibt es thematische und funktionelle Bereiche, die ausschließlich als dialogische Nebenstrukturen realisiert sind. Dabei handelt es sich um parallele Quaestiones, von denen nur eine vollständig befolgt werden kann und die oft mit abweichenden Definitionen und Vorerwartungen einhergehen (5.3.8).

### 5.3 Klassen von Nebenstrukturen

In den folgenden Subkapiteln werden die für diese Arbeit relevanten Arten der monologischen und dialogischen Nebenstrukturen anhand von mehreren Korpusbelegen konkretisiert. Die ausgewerteten Nebenstrukturen sind je nach ihrem Inhalt und ihren Funktionen in acht Subklassen aufgeteilt worden, von denen sechs Klassen sowohl auf monologische als auch dialogische Abweichungen zutreffen, eine Klasse in ausschließlich monologischen Nebenstrukturen auftaucht und eine wiederum nur dialogisch vorkommt. Innerhalb dieser Klassen gibt es manchmal noch feinere Unterkategorien, die bei Bedarf in Verbindung mit den jeweiligen Beispielen genauer erläutert werden. Manche Nebenstrukturen treten häufig als thematische Mischformen auf, wobei eine eindeutige Zuordnung zu einer strikt definierten Klasse nicht immer möglich ist. Solche Ausnahmefälle werden an den betreffenden Beispielen diskutiert. Die Anzahlen in den einzelnen Subklassen sind in einem Korpus von 132 Notrufgesprächen

<sup>94</sup> Die Werte wurden mittels des Programms Microsoft Excel berechnet.

nicht aussagekräftig genug, um verallgemeinerbare Ergebnisse zu erzielen. Es kann hier jeweils nur darauf hingewiesen werden, welche Klassen besonders häufig oder selten im vorliegenden Material vorkommen.

An jedem Fallbeispiel, das im Kapitel 5.3 als Element einer Klasse präsentiert wird, wird außerdem die Quaestio-Bewegung dokumentiert. Wir beschränken uns hierbei auf den Übergang zwischen der quaestio gemäßen Struktur und der Nebenstruktur. So wird sichtbar, mit welcher Art der Quaestio-Bewegung eine neue Nebenstruktur welcher Klasse initiiert wird. Um die Art der Quaestio-Bewegung zu bestimmen, vergleichen wie hier die Quaestio einer monologischen Nebenstruktur bzw. die Anfangsproprio sition einer dialogischen Nebenstruktur mit der jeweils unmittelbar vorangehenden Subquaestio. Diese Subquaestio muss nicht von dem jeweils anderen Interagierenden bearbeitet werden, sondern sie kann innerhalb des Turns ein und desselben Sprechers lokalisierbar sein. So kann auch lokal ermittelt werden, inwieweit sich Nebenstrukturen aus dem direkten Umfeld abheben; die Quaestio-Bewegung stellt nämlich auch lokale Verbundenheit her (vgl. Grommes 2005: 76). Gerade innerhalb von längeren dialogischen Nebenstrukturen können sich eigene innere Quaestio-Strukturen und Bewegungsmodelle bilden, die jedoch nicht Gegenstand dieser Arbeit sind. Unser Hauptaugenmerk liegt auf den Zusammenhängen zwischen der Initiierung von Nebenstrukturen und der jeweiligen Quaestio-Bewegung. In einigen Fällen kann die Anfangsquaestio einer Nebenstruktur nicht nur mit der unmittelbar vorangehenden Quaestio, sondern auch mit einer anderen, bereits im betreffenden Notruftelefonat erwähnten Quaestio abgeglichen werden, falls es sich um eine rückwärts überbrückende Verschiebung bekannter Inhalte handelt. Dies wird an den betreffenden Stellen gesondert gekennzeichnet. Die korrekte Zuordnung der rückwärts überbrückenden Verschiebungen ist allerdings nur für diejenigen möglich, die den Gesamtverlauf des Notrufs kennen. Sollten solche Sequenzen vorkommen, wird bei der Erläuterung des fraglichen Beispiels darauf Bezug genommen, inwieweit eine Wiederaufnahme bereits thematisierter Quaestiones vorliegt. Nähere Erläuterungen zu den hier verwendeten Markierungen der Quaestio-Bewegung finden sich im Kapitel 3.3.2.

Im Subkapitel 5.3.1 beschäftigen wir uns im Allgemeinen mit **Emotionen und Beziehungsgestaltung**. Das Subkapitel 5.3.2 handelt vom **Einsatz der verschiedenen Technologien** in der Notfallmeldung. Im Kapitel 5.3.3 widmen wir uns der Thematik der **Rechtfertigung und Kompetenz**; dabei werden unterlassene Handlungen gerechtfertigt sowie die eigene fehlende Kompetenz thematisiert. Das Kapitel 5.3.4 setzt sich damit auseinander, welche Funktionen unerfragt eingefügte Informationen für die Gesprächsdynamik haben können; generell geht es hier um die **Erarbeitung der Genauigkeit und Relevanz**. Im Kapitel 5.3.5 wird der *common ground* der Interagierenden überprüft und erweitert, wodurch auch potenzielle **Missverständnisse** korrigiert werden. Die nächste Subklasse der Nebenstrukturen (5.3.6) setzt sich aus **zeitlichen Bezügen** zusammen: Es werden relevante Handlungen des Anrufers direkt **vor dem Notruftelefonat, während des Telefonats und nach dem Telefonat** besprochen; während des Telefonats ergeben sich lediglich monologische Nebenstrukturen. Danach werden die **praktische Epistemologie und Evidentialität** als eigene Subklasse behandelt (5.3.7): Diese Klasse umfasst ferner die Einbettung des Geschehnisses in die Rahmengeschichte sowie die Angabe der Wissensquelle des Anrufers. Diese

Klasse ist sehr anruferbezogen und kommt in unseren Materialien nur in monologischer Form vor. Als letzte Klasse kommt im Kapitel 5.3.8 die **Ungleichheit der Quaestiones** zur Sprache: Hierfür ist die Beteiligung von mindestens zwei Gesprächsteilnehmern erforderlich, und demnach ist diese Klasse hier ausnahmslos dialogisch konstruiert.

### 5.3.1 Emotionsausdruck und Beziehungsgestaltung

Bei dieser Subklasse von Nebenstrukturen handelt es sich um Äußerungen der eigenen emotionalen Betroffenheit, die z. B. Empfindungen wie Angst, Ekel, Ärger, Belustigung und Erleichterung zutage bringen. Dass Anrufer ihr Entsetzen, ihre Aufregung und Angst in einer Nebenstruktur versprachlichen, ist auch ein relevantes Zeichen für den Disponenten. Ungeminderte Emotionsdarstellungen sprechen häufig für die Authentizität des Notrufs, denn inmitten eines Unfallgeschehens ist es nicht selbstverständlich, dass man sich auf Anhieb rein sachlich äußern kann. Ausdrücke von Sorgen, Angst oder anderen starken Emotionen werden verwendet, um den Notfallgrad solcher Vorgänge zu markieren, die zum Zeitpunkt der Meldung noch nicht zu konkreten Problemen eskaliert sind (Heritage & Clayman 2010: 81, siehe auch Meehan 1989). Die emotionale Betroffenheit vieler Anrufer gibt den Disponenten auch Hinweise auf die eigene Gesprächsorientation: Bei schockierten, ängstlichen und unsicheren Menschen sind womöglich andere Gesprächstechniken angebracht als bei kooperativen Anrufern, die keine Anzeichen emotionaler Betroffenheit zeigen. Zur Interaktion mit emotional herausfordernden, hysterischen Anrufern im Notruf siehe Whalen & Zimmerman (1998) und Kidwell (2006). Insbesondere in rettungsdienstlichen Notruftelefonaten sind Emotionsäußerungen komplex, und extreme Emotionen kommen nicht selten vor (Devillers & Vidrascu 2006). Dass die beiden Interagierenden im Notruf verschiedene Emotionen erleben und dass die Disponenten meistens neben ihren eigenen Emotionen noch die der Anrufer kontrollieren müssen, wird bei Svensson (2012) deutlich. Im Folgenden wird nun gezeigt, inwieweit Emotionen mit Nebenstrukturen einhergehen. Laut Silberstein & Dietrich (2003: 37) ist die Kommunikation in stressigen und herausfordernden Situationen in der Tat mit solchen emotionalen Ausdrücken angereichert, die die Quaestio nicht beantworten, sich auf keine charakteristische Intention stützen und an keinen spezifischen Empfänger adressiert sind, denn sie dienen vor allem dazu, die Emotionen durch die Äußerung unter Kontrolle zu bringen.

#### *5.3.1.1 Monologische Nebenstrukturen zum Emotionsausdruck und zur Beziehungsgestaltung*

In dieser Unterklasse sind zunächst solche monologischen Nebenstrukturen vertreten, in denen nur ein Gesprächspartner einmalig seine Gefühle und Empfindungen ausdrückt. Es besteht meistens kein Wunsch zur Fortsetzung der Kommunikation zu diesem Thema, sondern diese Nebenstrukturen verbleiben als vereinzelte Äußerungen innerhalb eines Turns oder konstituieren einen eigenständigen Turn und thematisieren das emotionale Erleben des Sprechers. Als unspezifische Emotionsausdrücke gelten die Beispiele (59) bis (62).

Im folgenden Beispiel drückt der Anrufer seinen Ärger darüber aus, dass die Polizei den betreffenden Ort immer noch nicht erreicht hat, obwohl er bereits seit mehreren Minuten mit der Leitstelle telefoniert und einem Verkehrssünder persönlich folgt. Dieser droht nun vor dem Eintreffen der Polizei aus dem Blickfeld zu verschwinden. Am Hintergrundgeschehen dieses Telefonats ist auch der Mitfahrer (er wird mit MIT kodiert) beteiligt; seine Stimme ist im Hintergrund deutlich zu vernehmen.

**Unspezifischer Emotionsausdruck:** (59) Wiesenstadt\_1\_2: verdammte scheiße

```

153 DIS   öh richtung berliner oder in welche richtung
154 ANR   ja genau
155       (5.0)
156 ANR   ach verdammte scheiße eh
157 MIT   (           )
158       (2.0)
159 MIT   ja: genau wir sehen die wir sehen ihre kollegen
160       [(wir sehen ihre kollegen)

```

**Quaestio-Bewegung:** NEU (Zeile 156)

In der Zeile 156 ist ein Emotionsausbruch seitens des Anrufers wahrzunehmen. Dies ist keine Reaktion in Bezug auf das Gespräch an sich, sondern es handelt sich um eine Darstellung des Gemütszustands im Hinblick auf die Geschehnisse in der außersprachlichen Welt. Der Ausdruck trägt zur Emotionsäußerung und nicht zum Voranschreiten des Gesprächs bei; der Anrufer befolgt an dieser Stelle eine kurze vorübergehende Quaestio, um zu kennzeichnen, dass die Behebung des Problems nicht so schnell wie erwartet geschieht; die Lage verschlimmert sich aktuell vor Ort (aber verändert sich ab der Zeile 159 zum Positiven hin). Die Quaestio-Bewegung der Nebenstrukturinitiierung ist diesmal eine Neueinführung der eigenen Empörung über das Ereignis bzw. das lange Warten auf die Einsatzkräfte. Die Zeilenangabe der Quaestio-Bewegung teilt den Anfangspunkt der Nebenstruktur mit, denn wir erforschen hier nur die Quaestio-Bewegung am Übergang der Haupt- und Nebenstruktur.

Das Beispiel (60) sorgt dagegen für einen Effekt der Belustigung, während der Anrufer die Kennzeichen und Marken der an einem Unfall beteiligten Fahrzeuge durchgibt. Als der Disponent fälschlicherweise vermutet, der Wagen des Anrufers sei ein BMW, korrigiert der Anrufer diese Annahme und macht sich im Hintergrund mit seinen Mitfahrern über diesen Vorfall lustig, da der Vergleich BMW vs. Skoda ihm amüsant erscheint.

**Unspezifischer Emotionsausdruck:** (60) Wiesenstadt\_2\_34: bmw<sup>95</sup>

```

064 DIS   der andere wagen (-) ein vw und der dritte hat
065 ANR   und der dritte wa= ((teile rausgeschnitten)
-----

```

---

95 Die gestrichelte Linie zwischen den Zeilen 65 und 66 zeigt an, dass an dieser Stelle in der Originalaufnahme gewisse Gesprächsausschnitte entfernt worden sind: höchstwahrscheinlich handelt es sich um die Kennzeichen der genannten Fahrzeuge. Vgl. auch Kapitel 4.1.



066 DIS bwm  
 067 ANR das ist ein skoda  
 068 DIS aha  
 069 ANR ((lachen)) (**er dachte unseres wäre so ein bmw**)  
 070 DIS alles klar ich schicke ihnen einen krankenwagen und die  
 071 kollegen ja

Quaestio-Bewegung: RVER (Zeile 69)

Hier balanciert der Anrufer zwischen zwei verschiedenen Gesprächsebenen: Er interagiert einerseits mit dem Disponenten und andererseits mit den anderen Passagieren in seinem Wagen. Für eine Sequenz verlässt er hier die Ebene des Notrufs, um die Teilquaestio zu beantworten, die ihn dazu verleitet, seine Belustigung mit seinen Mitfahrern zu teilen. Dies ist ein Kontextwechsel zwischen verschiedenen Ebenen und Rezipienten und stellt zugleich einen Wechsel der aktuell gültigen Quaestio dar. Der Anrufer agiert in zwei Interaktionskreisen, von denen der institutionelle Kreis sonst durchgehend den Vorrang hat, aber um denjenigen seine Belustigung und ein Zugehörigkeitsgefühl zu signalisieren, die mit ihm die Situationserfahrung teilen (Verkehrsunfall), bewertet er die Quaestio der Zeile 69 temporär als erstrangig. Als Quaestio-Bewegung werden in dieser Nebenstruktur bereits besprochene Sachverhalte in einer modifizierten Form wiederaufgenommen.

Im folgenden Beispiel unterstreicht die Anruferin ihre Worte durch eine zusätzliche kurze Quaestio, die eingesetzt wird, um dem Gesagten noch mehr Gewicht zu verleihen (Zeile 40).

Unspezifischer Emotionsausdruck: (61) Schlösserstadt\_2\_71: aber hallo

037 ANR ja dat auto ist ja vor ort ja  
 038 (2.0)  
 039 ANR nee nee die haben sich richtig geschlagen geprügelt (--)  
 040 **aber hAllo**  
 041 (2.0)  
 042 DIS hm=hm  
 043 ANR ja

Quaestio-Bewegung: ERH (Zeile 40)

Die Anruferin meldet sich bei der Polizei als Zeuge einer Schlägerei, und in der Zeile 39 beschreibt sie noch einmal (ohne, dass ihr eine entsprechende Frage gestellt wurde) die Ernsthaftigkeit der Gewalthandlungen. Ihr emotionales Empfinden wird durch den mit Fettdruck markierten Ausdruck vermittelt: Sie ist erbost über das Geschehene und verfolgt in ihrer gegenwärtigen Äußerungsplanung kurz andere Quaestiones als die Disponentin, die sich zumindest größtenteils an dem ihr bekannten institutionellen Schema orientiert. Die Form der Quaestio-Bewegung führt die Ernsthaftigkeit der Bezeichnung der Anruferin weiter.

Im Beispiel (62) bringt die Anruferin bereits in ihrem zweiten Gesprächsbeitrag zu Beginn des Notrufs ihre Aufregung und emotionale Betroffenheit zum Ausdruck (Zeile 5). Dadurch wird leicht verständlich, dass sie direkt nach dem Unfallgeschehen

entsetzt ist und sich nicht umgehend in der Lage befindet, den Disponenten mit näheren Informationen zu beliefern. Daraufhin übernimmt der Disponent in der Zeile 6 eine Art Moderatorrolle im Gespräch, um durch eine geregelte Abfrage zu den nötigen Kenntnissen zu gelangen.

### **Unspezifischer Emotionsausdruck:** (62) Wiesenstadt\_3\_43: ach gott

```
002 ANR   öh ja guten tag hier ist öhm: ((teile rausgeschnitten))
003      wir haben hier einen kleinen auffahrunfall
004 DIS   hm=hm
005 ANR   öhm öhm: <AA> [(ach gott)
006 DIS                                     [wo sind sie denn
```

### **Quaestio-Bewegung:** NEU (Zeile 5)

Der Beitrag des Disponenten in der Zeile 6 bezeichnet hier die Rückkehr zur Hauptquaestio. Durch die Nebenstruktur vermittelt die Anruferin ursprünglich unwillentliche emotionale Aspekte, die nicht direkt für die Polizei gedacht sind aber trotz allem die Arbeit des Disponenten dahingehend regeln, wie sehr er sich in der Notrufabfrage engagieren soll und wie viel Eigeninitiative von der Anruferin zu erwarten ist. Als Form der Quaestio-Bewegung wird der hohe Grad der Aufregung durch eine Neueinführung erstmals thematisiert.

In einigen Nebenstrukturen dieser Klasse werden zum anderen die jeweils zu thematisierenden Emotionen von dem betreffenden Gesprächsteilnehmer (hier am häufigsten vom Anrufer) selbst benannt und kategorisiert. Es handelt sich folglich nicht nur um bloße Ausdrücke allgemeiner Aufgeregtheit (z. B. *oh gott*), sondern die Beteiligten versehen ihre Empfindung mit einer für sie zutreffenden Bezeichnung (z. B. *ich bin so aufgeregt*). So ist es nicht mehr ausschließlich dem Gesprächspartner überlassen, wie die dargestellte Emotion interpretiert werden soll, sondern der Sprecher weist verbal darauf hin, wie er sich fühlt. Die Selbstzuschreibung von Emotionen kommt in den Beispielen (63) bis (66) zur Sprache.

Im Beispiel (63) sind in den Zeilen 72 und 90 ähnliche Gefühlsausdrücke seitens der Anruferin zu erkennen, wie sie oben bei unspezifischen Emotionsausdrücken bereits dargestellt wurden. Mit frustrierten Ausdrücken wie *oh mann* äußert sie hier generell ihre Wut und ihren Ärger, weil sie einen Wildunfall hatte. Dies bringt die Gesprächsführung zwar nicht weiter, aber die persönliche Einstellung der Anruferin zum Geschehenen wird dadurch gekennzeichnet. In der Zeile 74 befindet sich außerdem eine Selbstzuschreibung von Emotionen: Die Anruferin markiert genau, dass sie „diese Scheißviecher“ (sie hatte einen Unfall mit einem Reh) hasse.

### **Selbstzuschreibung:** (63) Wiesenstadt\_3\_58: schießviecher

```
069 ANR   ((weinen)) soll ich mal gucken gehen (2.0) ((weinen))
070 DIS   ja können sie gerne machen
071      (3.0) ((ANR steigt aus dem auto aus))
072 ANR   oh mann
073      (3.0)
074 ANR   ich hasse diese schießviecher
```

075 (2.0)  
 076 ANR also hier auf der straße liegt nix  
 077 (4.0)  
 078 ANR doch was vor meinem auto glaube ich  
 079 (5.0)  
 080 ANR also ich seh kein tier  
 081 (3.0)  
 082 DIS ah ich schick da die kollegen vorbei=dann (2.0) [können  
 083 ANR [o=kay  
 084 DIS sie gemeinsam gu=gucken ja  
 085 ANR oh i=ih ich glaube=  
 086 DIS =wo wo stehen sie sie stehen jetzt=öhm im bereich des  
 087 ortseingangs ja  
 088 ANR ja  
 089 DIS okay alles klar=  
 090 ANR =oh mann [eh  
 091 DIS [was fahren sie denn für einen wagen

Quaestio-Bewegung:<sup>96</sup> RVER (Zeile 72)

VER (Zeile 74)

RVER (Zeile 90)

Genau genommen gehört es auch nicht zum Kern des Notrufschemas, dass die Anruferin zwischendurch aus dem Auto aussteigt, um die genauere Situation zu erfassen und sich zu vergewissern, ob das verunglückte Tier noch auf der Straße liegt. So können allerdings zusätzliche Informationen an die Einsatzkräfte weitergegeben werden; möglicherweise würden die Überreste des Tiers auf der Fahrspur eine Gefahr für den Gegenverkehr darstellen. Die Anruferin äußert sich stark emotional betroffen, während sie aussteigt und nach dem Reh sucht. Sie erzählt direkt aus ihrem unmittelbaren Wahrnehmungskontext heraus und teilt jede Beobachtung unmittelbar dem Disponenten mit. Die anderen am Unfallort gemachten Bemerkungen über die aktuelle Lage (z. B. Zeilen 76–80) könnten ebenso als monologische Nebenstrukturen anderer Klassen gelten (z. B. Bericht in der Echtzeit während des Telefonats); diese erkennt der Disponent auch als überflüssige Informationen, denn er bezeichnet die intensive Suche nach Spuren am Unfallort als eine Aufgabe außerhalb des Notrufrahmens (Zeilen 82, 84). Die emotional beladene Aussage in der Zeile 74 existiert offensichtlich außerhalb des erwartbaren Gesprächsrahmens im Notruf; an dieser Stelle wird die Hauptquaestio somit vorübergehend unterbrochen, weil das Gefühl von Abscheu für die Anruferin so intensiv zu sein scheint, dass es die Einhaltung der institutionellen Quaestio verdrängt. Die Quaestio-Bewegung für die Äußerungen der Zeilen 72 und 74 sieht so aus, dass die bereits im Verlaufe des Telefonats thematisierte Aufregung wiederaufgegriffen und modifiziert wird. In der Zeile 90 tritt die Thematisierung des Gemütszustands der Anruferin erneut auf.

---

96 Wenn zur Art der Quaestio-Bewegung mehrere Zeilen angegeben werden, handelt es sich darum, dass im jeweiligen Beispielabschnitt mehrere bemerkenswerte Nebenstrukturen vorkommen. Die Zeilenangaben deuten auf den Übergang zwischen der Haupt- und Nebenstruktur hin. Bei rückwärts überbrückenden Verschiebungen (RVER) ist der Vergleichspunkt allerdings nicht die jeweils letzte Äußerung der Hauptstruktur direkt vor der Nebenstruktur, sondern eine frühere Stelle im Gespräch, an der die Nebenstrukturquaestio bereits vorgekommen ist.

Im Beispiel (64) möchte die Unfallverursacherin nach der allgemeinen Meldung des Gesprächsthemas (Zeile 2) ihren Standort angeben, aber sie bringt anfangs nur eine unstrukturierte Formulierung zustande (Zeile 4). Dies rechtfertigt sie im Anschluss, indem sie ihre Aufregung benennt.

**Selbstzuschreibung:** (64) Wiesenstadt\_1\_13: völlig aufgeregt

```
001  DIS  polizeinotruf
002  ANR  ja ich hab=n unfall gebaut
003  DIS  ja
004  ANR  öh und zwar (wo ich in der hier wie sie halt) oh ich bin
005      jetzt völlig aufgeregt (-) am spandauer damm
```

**Quaestio-Bewegung:** NEU (Zeile 4)

Es entstehen somit Nebenstrukturen aus dem Anlass, die Aufregung als Ursache für ungenaue Formulierungen zu thematisieren. Daher sind die Sequenzen in den Zeilen 4 und 5 direkte Äußerungen der Verwirrtheit: Die erste Sequenz der Ortsangabe ist nicht wohlgeformt; die zweite Sequenz rechtfertigt die Formulierung eines nicht-wohlgeformten Beitrags. Die Form der Quaestio-Bewegung ist eine Neueinführung, da hier sofort zu Beginn des Telefonats die Aufregung als neuer Sachkomplex erstmals eingeführt wird.

Im folgenden Beispiel wiederholt sich der Fall, dass der Anrufer die eigene Verwirrung als Erklärung dafür bietet, warum eine Formulierung nicht-wohlgeformt ist und ein relevanter Sachverhalt nicht deutlich genug wiedergegeben werden kann. Im Beispiel (65) ist der Anrufer Zeuge eines Unfalls, bei dem ein Fußgänger ums Leben gekommen ist, und demnach ist seine emotionale Betroffenheit leicht nachvollziehbar.

**Selbstzuschreibung:** (65) Wiesenstadt\_3\_60: völlig durcheinander

```
045  DIS  ist=öh ist der=öh verletzt=
046  ANR  =das kennzeichen ist öh=soll=wollen sie das kennzeichen
047      haben [nee der fahrer selber ist nicht versetzt öh
048  DIS  [(n=ja:)]
049  ANR  besetzt ach mist bin völlig durcheinander scheiße=eh
050  DIS  ja geben sie mir mal das=
```

**Quaestio-Bewegung:** NEU (Zeile 47)

Der Anrufer beantwortet die Fragen des Disponenten ordnungsgemäß und will sogar eigenständig weitere Informationen liefern (Zeile 46). Er verspricht sich in der Zeile 47 (er beabsichtigt zu sagen, dass der Fahrer nicht verletzt ist) und thematisiert sofort im Anschluss, warum es zu dieser Formulierung gekommen ist: Er sei völlig durcheinander. Dies ist verständlich, wenn man beachtet, was er zuvor erlebt hat, und deswegen ist er aktuell nicht in der Lage, den Notruf problemlos durchzuführen. Die Darstellung der Emotionen ist zum Teil auch eine Entschuldigung; so können die Ausdrücke des Anrufers im richtigen Kontext verstanden werden. Auch hier handelt es sich

um eine Quaestio-Neueinführung, denn der Anrufer versprachlicht an dieser Stelle zum ersten Mal seine Emotionen im Zusammenhang mit diesem Fall.

Unten wird ein Beispiel (66) mit monologischen, aber vom Umfang her weiterreichenden Nebenstrukturen präsentiert. Die zu diesen Nebenstrukturen gehörigen Gesprächsbeiträge stammen von der Anruferin, die darin sowohl die aktuelle Situation vor Ort betrachtet (Nebenstrukturart: Bericht in der Echtzeit während des Telefonats) als auch ihre emotionale Betroffenheit beschreibt. Zwischen den hier mit Fettdruck markierten Nebenstrukturen kommt es zu einer Wiederaufnahme der Hauptquaestio, und danach greift die Anruferin erneut – durch die aktuelle Situation motiviert – die Quaestiones der Hintergrundgeschehnisse und ihrer Emotionen auf.

**Selbstzuschreibung:** (66) Schlösserstadt\_1\_40: n=bisschen fertig

042 DIS wo stehen sie denn auf den seitenstreifen  
043 ANR auf auf den seitenstreifen stehe ich **gott sei dank**  
044 **warten sie: (--) da vorne ist ein: (---) eine nummer**  
045 **ich=sh (--) ( ) ((lacht)) (2.0) warten**  
046 **sie mal ich lauf [mal erst mal ( )**  
047 DIS [haben sie warnblink angemacht und  
048 dreieck [( )  
049 ANR [ja=ja warnblink ((ungeduldig)) (--)  
050 ( ) stehen deswegen ((ungeduldig))  
051 (3.0)  
052 ANR **warten sie (erst) mal jetzt kommt ein auto entschuldigen**  
053 **sie bitte**  
054 (2.0)  
055 ANR **ich bin n=bisschen fE:rtig (1.0) hätte auch schlimmer**  
056 **ausgehn können**  
057 DIS ja=u=  
058 ANR **=ach (da steht was auf dem schild)**  
059 (2.0)  
060 ANR **ö:h hundert (-) zwoundsechzig komma null**  
061 DIS jo=a (das wissen wir weil sie es schon vorhin gesagt  
062 haben) ähm (--)

Quaestio-Bewegung: VER (Zeile 43)

RVER (Zeile 55)

Obwohl sich der Disponent während dieses Mitschnitts auch zu Wort meldet, führt die Anruferin hier eigenständig Nebenstrukturen durch, da nur ihre Aussagen von der Hauptquaestio abweichen; der Disponent will eher zur Hauptquaestio passende Sachverhalte erfragen und das Gespräch steuern (vgl. Zeilen 42, 47–48, 61). Die Anruferin erzählt hier unbefangen aus dem freien Geschehen heraus; sie fordert den Disponenten dazu auf, solange zu warten, bis sie den korrekten Kilometerstand durchgegeben hat, obwohl zeitgleich die normale Notrufabfrage fortgesetzt werden könnte. Außerdem stellt sich später heraus, dass der Kilometerstand nicht weiter von Relevanz ist, denn

der Disponent konnte bereits auf den richtigen Ort schließen.<sup>97</sup> Die Anruferin kommentiert ihre Verhaltensweise und den Kontext auch metasprachlich (Zeilen 44, 55–56), so dass sie ihr unkonventionelles Verhalten dadurch begründen kann, dass sie ein für sie ungewöhnliches Ereignis miterlebt hat (es geht um einen Zusammenstoß mit einem Hirsch). In der Zeile 43 drückt sie Erleichterung aus; in der Zeile 55 bietet sie eine Art rationalisierte Entschuldigung dafür an, warum für sie die Verarbeitung des Geschehenen statt der direkten Annahme der Hauptquaestio vorerst überwiegt. Die erste Quaestio-Bewegung innerhalb dieser umfassenden monologischen Nebenstruktur besteht aus einer Verschiebung; die emotional aufgeregte Anruferin will die Ortsinformationen genauer definieren. Im zweiten Teil dieser Nebenstruktur wird ab der Zeile 52 die bereits vorhandene Nebenstrukturquaestio nach kurzen Hauptstrukturäußerungen wieder aufgegriffen.

Schließlich zählen zu dieser Klasse solche Nebenstrukturen, die direktive Sprechhandlungen beinhalten; diese können entweder direkt als Imperativ oder indirekt mit anderen sprachlichen Elementen wiedergegeben sein. Inhaltlich sind diesen Nebenstrukturen solche direktiven Illokutionen gemeinsam, die den Gesprächspartner zu einer bestimmten außersprachlichen Handlung bewegen sollen. Bei der Betrachtung der folgenden Beispiele wird deutlich, dass dies auch mit diskreten, eher impliziten Mitteln geschehen kann. Bei der Definition von direktiven Sprechhandlungen stützen wir uns auf Searle (1969). Direktiva können im Deutschen laut Zaefferer (1979: 392) sowohl in Deklarativ- als auch in Imperativkonstruktionen vorkommen, und sie sind zukunfts- und adressatenbezogen (ebd.: 398f.). Das Wesen von Direktiva liege darin, als Versuch zu gelten, den Adressaten dazu zu bewegen, den bezeichneten Sachverhalt zu verwirklichen (ebd.: 401); daher seien auch alle Bitten zu den Direktiva zu zählen (ebd.: 398). Demnach ist im Notruf die Bitte um Hilfe seitens des Anrufers ein eindeutig direkter Sprechakt. Als Gelingensbedingung für Direktiva gilt, dass der Adressat in der Lage sein muss, die betreffende Handlung auszuführen (Staffeldt 2014: 141). Der gesamte Notruf kann als eine direktive Handlung angesehen werden, denn Notrufe werden laut Häfele (2015: 3) mit dem Ziel abgesetzt, jemanden zur Hilfeleistung zu bewegen. Es ist nicht zweckmäßig, hier alle Direktiva eines Notrufs darzustellen, sondern der Schwerpunkt liegt darauf, inwieweit gewisse Direktiva in Nebenstrukturäußerungen gesichtet werden können. In den Erläuterungen der Beispiele (67) und (68) wird auf diese Thematik eingegangen.

Im Beispiel (67) tut der Disponent etwas, was auf den ersten Blick allen Erwartungen in Hinsicht auf ein möglichst kurzes Notrufgespräch zu widersprechen scheint: Mit einer Imperativform fordert er die Anruferin dazu auf, in der Leitung zu bleiben, bis die Einsatzkräfte eingetroffen sind. So dauert dieses Telefonat schließlich über neun Minuten, was möglicherweise die Annahme weiterer Notrufe über diese Leitung verhindert. Dadurch wird aber sichergestellt, dass die Anruferin – trotz längerer Pausen seitens des Disponenten – nicht eigenständig auflegt, sondern dass die Leitstelle

---

97 Hätte der Disponent bereits nach den Zeilen 43–45 direkt gekennzeichnet, dass die Domäne des Ortes schon abgeschlossen ist und dass die Anruferin sich auf die Übermittlung anderer Informationen konzentrieren kann, hätten diese langen Nebenstrukturen womöglich vermieden werden können.

von ihr die Rückmeldung erhalten kann, ob die Einsatzkräfte zum richtigen Ort gelangen. So wird der sonst unsicheren Anruferin auch eine wichtige Rolle zugeschrieben.

**Direktiv:** (67) Wiesenstadt\_1\_9: kostet ja nix

067 ANR ja: ja ich gucke jetzt von meinem balkon dann sehe ich  
068 das  
069 DIS okay  
070 ANR okay  
071 (2.0)  
072 DIS **bleiben sie ruhig so lange in der leitung kostet ja nix**  
073 ANR ja=a  
074 (7.0)  
075 ANR ((räuspert sich))  
076 (5.0) ((tippen auf der tastatur))

Quaestio-Bewegung: RVER (Zeile 72)

Der Hinweis darauf, dass es kostenlos ist, die Notrufnummer zu wählen, hat offensichtlich nichts mit der Hauptquaestio des Gesprächs zu tun, aber genau diese Nebenstrukturinformation kann hier für die Motivation der Anruferin entscheidend sein. So wird u. a. ihre Kooperativität über lange Pausen hinweg gewährleistet. Außerdem muss sich der Disponent zumindest nicht bei jeder längeren Gesprächspause vergewissern, ob die Anruferin immer noch in der Leitung ist. Die Art der Quaestio-Bewegung ist hier eine rückwärts überbrückende Verschiebung, denn der Disponent bezieht sich auf den bereits besprochenen Einsatz und die Ankunft des Streifenwagens.

Im Folgenden äußert der Anrufer eine indirekte Aufforderung, um dem Disponenten so zu signalisieren, dass auch die Mitarbeit der Feuerwehr erforderlich ist. Es gehört zum Aufgabenbereich des Disponenten, dieser zusätzlichen Forderung nachzugehen. Um eine direkte Aufforderung zu vermeiden, wählt der Anrufer seine Worte so, als sei es allgemein selbstverständlich, wie der Disponent hier vorzugehen hat. Der Anruf dient als Erweiterung zu einem bereits getätigten Anruf zu demselben Unfall.

**Diskreter Direktiv:** (68) Wiesenstadt\_1\_18: leicht verständlich

025 ANR ich fahre hier nämlich gerade ab öh nordtorkreisel da=st  
026 öh zieht sich hier diese benzinspur  
027 DIS ja=a  
028 ANR richtig dick und fett auf auf die ganze fahrbahn  
029 verteilt öh **ist leicht verständlich dass man die**  
030 **feuerwehr mit hinschickt**  
031 DIS ja=a natürlich die sind her  
032 ANR (hier auch)  
033 DIS (tschüss) ich danke ihnen  
034 ANR **die brauchen (nur) den spuren zu folgen und leicht ist**  
035 **es ja wie weit (-) wi=wie=wie weit sind diese ( )**  
036 **hier**  
037 DIS ja wir schauen mal die(se) kennen wir ja ne  
038 [(wiederhören)]

Quaestio-Bewegung: VER (Zeile 29)

### RVER (Zeile 34)

Syntaktisch wird die zusätzliche Bitte um die Mithilfe der Feuerwehr in Form von Aussagesätzen geäußert (Zeilen 29–30, 34–36): Somit adressiert der Anrufer dem Disponenten keine direkte Bitte oder Aufforderung, um die Befugnisse seiner Teilnehmerrolle nicht zu überschreiten, sondern er verlässt sich darauf, dass der gesamte Notruf als eine Bitte um Hilfe angesehen wird. Die Notwendigkeit der Behebung des Problems durch die Feuerwehr wird daher in eine freundlichere Form gekleidet. Dies ist zugleich als eine Nebenstruktur zu interpretieren, denn für den Disponenten wird aus dem Zusammenhang bereits klar sein, was für eine Hilfeleistung hier angebracht ist. Der Anrufer erweitert die Quaestio demnach um den Hinweis auf die erwünschte Art der Hilfeleistung sowie auf die Einschätzung dessen, wie einfach es sein wird, an den entsprechenden Ort zu gelangen. Dies sind keine festen Bestandteile einer Notrufstruktur und sie werden vom Disponenten überdies so beantwortet, als seien diese Sachverhalte ihm ohne Weiteres bekannt (Zeilen 31, 37). Die vom Anrufer initiierten Nebenstrukturen lassen sich nicht ganz eindeutig zur Klasse der monologischen Nebenstrukturen zuordnen, denn die Aussagen des Disponenten vor allem in den Zeilen 31 und 37 lassen nicht direkt erkennen, ob sie als Fortsetzung der abweichenden Quaestio fungieren sollen oder nicht. Ich entscheide mich hier für die monologische Interpretation, da der Disponent in der Zeile 33 deutlich den Gesprächsabschluss einleitet und die vom Anrufer eröffnete Thematik somit für abgeschlossen erklärt. Die Quaestio-Bewegung besteht hier darin, dass direkt vorangehende oder weiter zurückliegende Elemente in den Nebenstrukturen weiterentwickelt bzw. wiederaufgegriffen werden.

#### *5.3.1.2 Dialogische Nebenstrukturen zum Emotionsausdruck und zur Beziehungsgestaltung*

Dialogische Nebenstrukturen dieser Klasse unterscheiden sich von vergleichbaren monologischen Nebenstrukturen durch die Beteiligung des Gesprächspartners an der Fortsetzung der Nebenstruktur. Inhaltlich geht es hier u. a. auch um die Selbstdarstellung von Emotionen. Außerdem werden Korpusbeispiele für solche dialogischen Nebenstrukturen präsentiert, die darauf abzielen, das Verhältnis zwischen den Gesprächsteilnehmern zu verstärken. Hier stehen Aspekte des geteilten Humors, des gemeinsamen Verständnisses und der Anerkennung der Leistungen des Anrufers im Mittelpunkt. Diese Themen gehören zwar nicht zur Notrufabfrage und können diese sogar unnötig verlängern. In solchen Fällen gilt es jedoch zu beachten, dass die Gesprächsteilnehmer die Thematik der Nebenstruktur selbst als erstrangig betrachten und sich freiwillig dafür entscheiden. Somit sind weichere Aspekte wie die Gestaltung der zwischenmenschlichen Beziehung auch im Notruf offenbar relevant; ein Notrufgespräch konzentriert sich nicht nur streng auf eine institutionelle Quaestio. Der Sprachgebrauch in polizeilichen Telefonaten bietet nicht nur ein Mittel zur Kommunikation, sondern er bildet auch eine Grundlage für die Beziehungsgestaltung zwischen Polizei und Bürgern (Rønneberg 2009).

Das Beispiel (69) enthält eine sehr weit ausgedehnte Nebenstruktur. Während dieser Gesprächsphase bringt die Anruferin mehrmals ihre Aufregung und Unsicherheit



zur Sprache. Es ist hier eine Frage der genauen Definition, ob die folgende Nebenstruktur als monologisch oder dialogisch gilt; die Disponentin reagiert immer wieder mal auf die Beiträge der Anruferin, aber schließlich ist die Anruferin die einzige, die diese Nebenstruktur am Leben hält. Über die Beiträge der Disponentin hinaus verfolgt die Anruferin ihr eigenes Schema und thematisiert ihre Aufregung nach dem Unfall; die Disponentin versucht in mehreren Zeilen (z. B. 19, 25, 30), daran anzuschließen, was die Anruferin aktuell geäußert hat. So dirigiert die Anruferin scheinbar den Gesprächsverlauf durch diese Nebenstruktur hindurch, und die Disponentin knüpft daran an, was die Anruferin durch eine Nebenstruktur jeweils vermittelt.

**Selbstdarstellung:** (69) Schlösserstadt\_1\_40: leasingauto

007 ANR oa::h ((seufzt)) [(nur als ich)  
008 DIS [(sind sie) sind sie verletzt ist eine  
009 andere person verletzt  
010 ANR nee nee ich bin nicht verletzt **ich bin hier auf der (ich**  
011 **denke) ich (kriege meine rechte fahrtür (nicht auf)**  
012 **der ist nämlich in meinen wagen rechts rein)**  
013 DIS **hmm=hm**  
014 ANR **also das ist dreihundert meter (--)** vor **glauchau vor der**  
015 **abfahrt also da steht fünfhundert meter glauchau**  
016 [(ich bin total  
017 DIS [glauchau  
018 ANR ja::  
019 DIS aus [welcher richtung kommen sie denn  
020 ANR [richtung ich wollte in  
021 richtung gera eigentlich bloß ich fahr hab ja (einen  
022 wildunfall) (und) hab ein leasingauto  
023 DIS hm=hm  
024 ANR nun weiß ich auch nicht ob da was [ausläuft wirklich  
025 DIS [(sie wollten) in  
026 richtung thüringen [( )  
027 ANR [<EA> genau thü=ich öh=änh ich habe mensch  
028 ich habe ein pech (1.0) ich bin nicht verletzt ich hab=s  
029 noch gesehe:n (-) [gott sei dank ist nix passiert  
030 DIS [ja wo ist denn der hirsch jetzt ist  
031 der tot oder wat  
032 ANR der ist also ich=m ich denke mal (-) wenn sie dann  
033 kommen richtung chemnitz kommend zwei kilometer: ich hab  
034 (--)**ich hab öe=h=irgendwie war=s=n schock**  
035 DIS okay gut [ich frage  
036 ANR [also nee ich weiß es nicht  
037 DIS ja okay (-) kennzeichen von ihrem fahrzeug kennen sie  
038 das

Quaestio-Bewegung: VER (Zeile 10)

Die Handlungen der Anruferin sind durch ihre Aufregung geprägt. Dies macht sich u. a. darin bemerkbar, dass sie laut seufzt (Zeile 7) und regelrecht den roten Faden des Gesprächs zu verlieren droht, so dass sie die Fragen der Disponentin erst mit Verzögerung beantwortet, wenn sie überhaupt eine Antwort liefert. Die Disponentin ist eher damit befasst, die Umstände des Unfalls polizeilich abzuklären, während die Anruferin eher aus ihrer Aufregung heraus spontan redet. Anfangs (Zeilen 10 bis 12) beantwortet sie zwar die Frage nach den Verletzungen, aber im Anschluss führt sie ihre

eigenen Gesprächsbeiträge konfus weiter. Mit kleineren Bruchteilen von Informationen über den Unfall stellt sie eine Synthese her, die nicht unbedingt eine logische Reihenfolge der darzustellenden Sachverhalte enthält. Ab der Zeile 11 fügt sie ihre eigenen Gedanken und Wahrnehmungen in das Gespräch ein, so wie sie diese persönlich in dem Moment erlebt. Die Zeilen 27 bis 29 weichen schon sichtbar von einem konventionellen Notrufschema ab. In der Zeile 32 hält die Anruferin sich schon daran, was für Angaben der Polizei bei der Behebung der Situation maximal helfen könnten. Insgesamt runden die Zeilen 33–34 die Nebenstruktur ab, denn hier kehrt die Anruferin wieder zurück zu der Frage nach Verletzungen (vgl. Zeilen 8–9) und kennzeichnet ihren Zustand als psychologischen Schock.<sup>98</sup> Auf der Ebene der Quaestio-Bewegung wird diese Nebenstruktur durch eine Verschiebung der Quaestio zur Ortsangabe und zu den unmittelbaren Wahrnehmungen initiiert. Da die Nebenstruktur alle hier gezeigten Beiträge der Anruferin umfasst, muss die Quaestio-Bewegung zu Beginn jedes Beitrags nicht mehr definiert werden.

Im folgenden Beispiel hat der Disponent eine im Notrufkontext etwas ungewöhnliche Herangehensweise an das Anliegen: In der Zeile 7 initiiert er eine Nebenstruktur, die sich zu einer dialogischen Form weiterentwickelt. Er will mit etwas Humor die Bitte um Hilfe seitens des Anrufers in Frage stellen, und als dieser vorzeitig auflegen will (Zeile 11), stellt sich heraus, dass der Disponent in der Tat bereit ist, das Anliegen zu bearbeiten. Mit einem Lachen begleitet er seine Worte.

**Auflockerung:** (70) Wiesenstadt\_2\_22: ich auch nicht

```

002  ANR  ja schönen guten tag ((teile rausgeschnitten)) ich habe
003      eine frage wir haben halteverbot beantragt hier
004  DIS  hm=hm
005  ANR  und das ist öh zugeparkt jetzt so dass wir einen umzug
006      (kaum) durchführen können=
007  DIS  [=das ist schlecht
008  ANR  [(was sollen wir nun tun)
009      (2.0)
010  DIS  beim polizeinotruf?
011  ANR  ja=ah=ah=ah ((lacht)) gut alles klar danke
012  DIS  nee warten sie hier sind sie doch richtig ((lacht)) [so:
013  ANR                                         [ja=
014      hah=ah
015  DIS  so sagen sie mir mal wo
016  ANR  lutherstraße 9 in jena
017  DIS  lut=her=straße in der=äh innenstadt ja
018  ANR  genau in der innenstadt
019  DIS  nja nö in apolda gibt es die auch noch mal ((atmet))

```

---

98 Im Volksmund – also bei vielen Anrufern aber auch bei etlichen Disponenten – wird unter einem Schock erstrangig eine psychische Aufregung verstanden. Medizinisch gesehen ist ein Schock ein Missverhältnis zwischen dem Bedarf des Organismus nach Sauerstoff und dem jeweiligen Angebot an Sauerstoff im Blut. Eine enorme psychische Aufregung kann auch zu einer Fehlverteilung des Bluts im Körper führen, wobei das Gehirn unterversorgt bleibt und der Mensch „umkippt“. In erster Linie wird in den Notrufen in meinem Korpus auf keinen Schock im medizinischen Sinne hingewiesen, sondern ein Schock entspricht hier eher einer psychischen Aufregung.

020 ANR **ach so wusste ich gar nicht**  
 021 DIS **i:ch auch nicht** (2.0) so: sagen sie mal ihren namen

Quaestio-Bewegung: VER (Zeile 7)

VER (Zeile 19)

Der Anrufer meldet sich mit einem polizeilich relevanten Anliegen: abgeparkte Autos blockieren eine Zone, für die Halteverbot beantragt wurde. Der Disponent bewertet das Geschehene als „schlecht“, ohne jedoch sonst auf das Anliegen oder dessen Behebung einzugehen (Zeile 7). Der Kommentar der Zeile 7 ist eher humoristischer Natur, doch einen polizeilich relevanten Inhalt besitzt er nicht, gerade weil die Sequenz auch keine Fortsetzung erfährt. Ein weiterer angeblich witzig gemeinter Kommentar befindet sich in der Zeile 10, in der der Disponent sich darüber wundert, dass der Anrufer für sein Anliegen bei der Notrufnummer 110 Unterstützung sucht. Die Intonation des Disponenten ist hier gegen Ende der Äußerung steigend. Hier wird angedeutet, die Polizei sei nicht der richtige Empfänger bei diesem Anliegen, was den Anrufer verunsichert: Er lacht verlegen und ist gerade dabei, das Telefonat auch komplett zu beenden (Zeile 11). Dazu äußert sich der Disponent aber wieder in einem belustigten Ton: Die Polizei sei doch die richtige Instanz für eine Kontaktaufnahme (Zeile 12). Er verunsichert durch seine Nebenstrukturen den Anrufer, der den witzigen Ton nicht so einfach hinnimmt und einen Moment lang zu glauben scheint, sein Anliegen sei polizeilich nicht ernst zu nehmen. Bei der Abfrage des Straßennamens produziert der Disponent ebenfalls eine Nebenstruktur, als er meint, eine ähnliche Straße befinde sich auch in einem anderen Stadtteil (ab der Zeile 19). Das ist eine zusätzliche Information, die auch weggelassen werden könnte, da der richtige Stadtteil bereits bekannt ist. Dass der Anrufer darauf reagiert und sein Unwissen präsentiert, stellt eine Ausweitung dieser Sequenz zu einer dialogischen Nebenstruktur dar. Eine weitere Fortsetzung erfolgt in der Zeile 21, als der Disponent seinen vorherigen Wissensstand ebenfalls mit ins Gespräch bringt. Für den Gesprächserfolg spielt dies keine Rolle mehr; höchstens sind Nebenstrukturen hier vorübergehende Phänomene, die den Beziehungsaufbau zwischen den Beteiligten beeinflussen. Die Quaestio-Bewegung (Verschiebung) besagt, dass die beiden obigen Nebenstrukturen so initiiert werden, dass im Vorgängerbeitrag bereits bekannte Sachverhalte aus einer anderen Perspektive fortgeführt werden.

Im Beispiel (71) bringt der Disponent der Anruferin Solidarität und Verständnis entgegen. Die Äußerungen in den Zeilen 6–7 bilden ein *adjacency pair*, das eher untypisch für einen Notruf ist, und zwar geht es darin um die Äußerung des Befindens und um eine solidarische Reaktion darauf.

**Verständnis:** (71) Wiesenstadt\_3\_51: jedenfalls nicht gut

001 DIS polizeinotruf  
 002 ANR öh guten tag ich habe einen unfall gehabt auf dem platz  
 003 der demokratie  
 004 DIS hm sind sie verletzt  
 005 (2.0)  
 006 ANR öh: (--) **mir geht es jedenfalls nicht gut**  
 007 DIS **okay das glaube ich ihnen** (--) sie sind beteiligt ja  
 008 [(frau)

Quaestio-Bewegung: VER (Zeile 6)

Die Anruferin beantwortet zwar indirekt die Frage nach ihren Verletzungen, kann aber keine direkten Angaben zu ihrem eigenen Befinden machen. Für sie ist die Frage so abgehandelt, dass sie ankündigt, ihr ginge es generell nicht gut, ohne dass sie dieses Befinden spezifiziert. Sie gibt auch nicht direkt zu verstehen, ob dieses Unwohlsein eher physischer oder psychischer Natur ist. Der Disponent geht zwar auf emotionaler Ebene auf das Gesagte ein (Zeile 7), erkundigt sich aber z. B. nicht danach, ob ein Krankenwagen benötigt wird, was sonst im Notruf eine typische Reaktion wäre. Die Reaktion auf die Äußerung des Unwohlseins soll hier vielmehr als Solidarität angesehen werden und nicht als zweckgerichteter Beitrag zur Informationsvermittlung. Als Art der Quaestio-Bewegung kommt hier eine erhaltsnahe Verschiebung in Frage: Es wird die Quaestio zwar nicht ausschöpfend beantwortet, aber sie bleibt auch nicht unzweckmäßig unberücksichtigt, sondern wird individuell gefärbt.

Im folgenden Fall findet eine Selbstzuschreibung von Emotionen seitens der Anruferin statt (Zeile 51), die in diesem Kontext nicht durch vorherige Gesprächsbeiträge des Disponenten motiviert ist. Die Anruferin beschreibt in mehreren Zeilen ihr Befinden, und der Disponent teilt in seinem Beitrag (Zeile 53) kurz sein Verständnis mit.

Verständnis: (72) Schlösserstadt\_1\_48: ein bisschen aufgeregt

```

048 DIS (brauchen sie eine reinigung oder was)
049 ANR ja=a
050 DIS okay [( )
051 ANR [also ich bin selber grad ein bisschen aufgeregt
052 [aber [ansonsten
053 DIS [ja: [(ist verständlich) hm=hmm
054 ANR gehts [uns beiden gut also meinem verlobten und mir (--
056 DIS [hmh j:a
057 ANR gehts soweit ganz gut
058 DIS alles klar jut (-) sagen sie sagen sie mir ihren namen
059 bitte nochmal

```

Quaestio-Bewegung: NEU (Zeile 51)

Die Anruferin ist etwas aufgeregt und äußert deshalb ungefragt einige Zwischenkommentare (wie die Zeilen 51–57), die hier als Initiierung einer dialogischen Nebenstruktur gelten. Auch ohne Nachfrage gibt sie an, dass es den Beteiligten gut geht; dies gehört zwar schon zum Inhalt eines vollständigen Notrufs, wird hier aber ohne Initiierung seitens des Disponenten mitgeteilt. Durch Nebenstrukturen lässt sie hier auch einen Einblick in ihren inneren emotionalen Zustand zu; durch seine Reaktion bringt der Disponent seine solidarische Reaktion zum Ausdruck (v. a. Zeile 53). Durch die Neueinführung als Quaestio-Bewegung will die Anruferin bekanntgeben, wie ihr Zustand zum Zeitpunkt der Notrufabfrage ist; der Disponent hatte sich bisher v. a. nach den Autos erkundigt.

Im folgenden Beispiel initiiert der Disponent eine kurze Nebenstruktur, auf die der Anrufer ebenfalls mit einem kurzen Kommentar eingeht: Er lobt den Anrufer für sein reifes Verhalten bei der Verfolgung eines Verkehrssünder durch die Stadt (Zeile 244).

**Anerkennung:** (73) Wiesenstadt\_1\_2: reife leistung

```

240 DIS (machen sie sich) kurz bemerkbar ne [schönen dank
241 ANR [(ja) haben wir
242 [gemacht
243 DIS [ne
244 angenehme weiterfahrt war ne reife leistung
245 ANR ja: öh das muss das muss (eigentlich gemacht werden)
246 so was ist (öh) pflicht ( )
247 DIS jo=h
248 ANR [tschü
249 DIS [danke
250 MIT (okay ich fahre jetzt )

```

**Quaestio-Bewegung:** VER (Zeile 243/244)

Hier werden die Tätigkeit des Notrufs und die Leistung des Anrufers bei der Verfolgung eines anderen Autofahrers anerkannt. Der Disponent äußert somit seine Dankbarkeit dem Anrufer gegenüber; dies gehört nicht zum quaestio gemäßen Schema des Notrufs und ist eine insgesamt seltene Beendigung des Telefonats. Somit gilt die Äußerung des Disponenten gemeinsam mit der darauffolgenden Reaktion des Anrufers als eine dialogische Nebenstruktur. Beiden Beteiligten ist klar, dass sich das Gespräch seinem Ende nähert, und nach dieser Nebenstruktur werden schon Verabschiedungsformeln initiiert. Diese Nebenstruktur dient als eine Erweiterung der Schlussphase des Gesprächs, um den Anrufer für seine Hilfsbereitschaft und sein schnelles Reaktionsvermögen zu honorieren. Die Quaestio-Bewegung bringt zum Ausdruck, dass in dieser Nebenstruktur die Strukturen und Inhalte eines Gesprächsabschlusses *verschoben* werden.

### 5.3.2 Technologienutzung

Notrufleitstellen der Polizei verfügen über eine moderne technische Ausstattung, und überdies besitzen viele Verkehrsteilnehmer technische Hilfsmittel, um z. B. die mobile Interaktion oder die Orientierung in einem neuen Umfeld zu erleichtern. Auf diese Hilfsmittel kann während eines Notrufs zurückgegriffen werden. Wird eine Nebenstruktur zu diesem Oberthema durchgeführt, dient dabei der Einbezug von technischen Hilfsmitteln meistens als eine Hilfeleistung, die ohne den Gebrauch entsprechender Technologien nicht in dieser Ausprägung möglich wäre. In den folgenden Beispielen zu monologischen Nebenstrukturen werden technische Geräte als Hilfestellung für den Anrufer und für den Disponenten beschrieben (5.3.2.1). Allerdings kann die Abhängigkeit von Technologien zuweilen zu Verwirrung und zu voreiligen Schlüssen führen (siehe hierzu Kapitel 5.3.2.2). Auf die Thematik der Technologie in der Notfallmeldung und zur Multimodalität der Leitstellenarbeit wurde in den Kapiteln 2.2.3 und 2.2.4 näher eingegangen.

### 5.3.2.1 Monologische Nebenstrukturen zur Technologienutzung

Die Nebenstrukturen in den Beispielen (74) bis (75) werden vom Anrufer initiiert und beinhalten Verweise auf technische Geräte (meistens Mobiltelefone und Navigationsgeräte) als Ursprung des mitgeteilten Wissens. Hier wird die Hauptquaestio vorübergehend verlassen, um die Quelle der Anruferinformationen anzugeben oder z. B. die aktuelle Bedienung eines Geräts als Grund dafür zu liefern, warum der Anrufer nicht mit dem erwarteten Tempo am Gesprächsgeschehen teilhaben kann.

In den Beispielen (76) bis (81) ist der Disponent wiederum der Initiator. Während sich Anrufer oft auf ihr Handy oder Navigationsgerät beziehen, sind die technischen Hilfsmittel der Disponenten komplexe Einsatzleitsysteme mit mehreren Bildschirmen. Überwiegend handelt es sich bei diesen Nebenstrukturen um die Suche nach dem Unfallort. Nicht nur der Anrufer muss den Unfallort verständlich wiedergeben; der Disponent muss den fraglichen Ort auch in seinem elektronischen System finden und markieren, damit die Ortsinformationen an die Einsatzkräfte korrekt weitergegeben werden können. Nebenstrukturen entstehen hier meistens aus dem Anlass, dass der Disponent die betreffende Ortsangabe in seinem System nicht wiederfindet oder dass er für die Eingabe der Daten eine längere Zeit benötigt.

Im Beispiel (74) sind zwei monologische Nebenstrukturen wahrzunehmen, die die Technologie als „Wissensquelle“<sup>99</sup> zur Sprache bringen. Die Anruferin hat einen Verkehrsunfall gehabt und bedient nun ihr internetfähiges Handy als Hilfsmittel für die Ermittlung des Unfallortes.

#### Wissensquelle des Anrufers: (74) Schlösserstadt\_1\_24: gegoogelt

009 DIS [ja wo sind sie denn bitte ungefähr  
010 ANR in meißen (--) **ich hab grad das gegoogelt** [das ist  
011 DIS [ja  
012 ANR ungefähr also auf der autobahn und das müsste genau  
013 meißen heißt das hier der=öh=  
014 DIS =genau (sind) sie zwischen radebeul und meißen oder  
015 meißen schon durch  
016 ANR also (-) **auf meinem (-) iphone steht nur meißen** und  
017 das=st direkt (-) ich bin direkt auf so einer kleinen  
018 parkstation a=neben der autobahn  
019 DIS so parkplatz neben der autobahn ja

Quaestio-Bewegung: VER (Zeile 10)

VER (Zeile 16)

---

99 Im Kapitel 5.3.7 wird der Begriff Wissensquelle in Verbindung mit der Analyse der Evidentialität erneut auftauchen. Selbstverständlich könnten die hier erläuterten Technologien auch als eine Unterart der Evidentialität zusammengefasst werden, denn auch hier handelt es sich darum, über welchen Weg der Anrufer von gewissen Informationen erfährt. Zur Unterscheidung zwischen der Evidentialität und den Technologien als Wissensquelle soll hier festgehalten werden, dass mithilfe der Technologien meistens nur die Ortsangaben bearbeitet werden; bei der Evidentialität geht es wiederum darum, wie der Anrufer vom Gesamtunfall erfahren hat. Da die Technologienutzung im Notruf eine markante Quelle für Nebenstrukturen bildet, wird sie hier als eigenständige Klasse berücksichtigt.

Im Notruf sind Mitteilungen über den Ursprung des eigenen Wissens Nebenstrukturinformationen, denn bereits das Wissen an sich – ohne dazugehörigen Evidentialitätsverweis – erfüllt die Hauptquaestio. In den Zeilen 10 und 16 bezieht sich die Anruferin auf ihr Handy bzw. auf einen Internet-Service als Wissensquelle und will sich so zum Teil auch absichern, indem sie angibt, worauf ihre Informationen beruhen. Falls sich eine Angabe als ungültig erweist, hat sie zumindest darauf hingewiesen, über welchen Weg sie diese Informationen erlangt hat. So wird auch der vielschichtige Charakter der Hintergrundinformationen eines Notrufs verdeutlicht: Es sind nicht immer persönlich bekannte Ortsinformationen, die die Anrufer übermitteln, sondern ihnen stehen mancherlei Hilfsmittel zur Verfügung. Anhand der Quaestio-Bewegung lässt sich feststellen, dass die Anruferin mit Bezugnahmen auf die Technologie den Wissensweg zu den aktuellen Ortsangaben modifiziert.

Im folgenden Beispiel deuten die monologischen Nebenstrukturen darauf hin, dass die Anruferin ein Navigationsgerät zur Verfügung hat. Dessen Bedienung erweist sich jedoch als problematisch, so dass sie im Nachhinein doch eine andere Person zu Hilfe holen muss. Insgesamt bedeutet der Einsatz des Navigationsgeräts, dass die Ortskenntnisse der Anruferin nicht hinreichend sind, um die Örtlichkeit des Unfalls präzise anzugeben.

**Wissensquelle des Anrufers:** (75) Schlösserstadt\_2\_61: aufs navi

```

023 DIS jut (wo ist denn das bitte) ((leise))
024 (1.0)
025 ANR dann muss ich mal aufs navi gucken nen augenblick
026 [(das ist erstmal)
027 DIS [sind sie an der autobahn
028 ANR nee=eh in einer=m einer ortschaft
029 DIS in welcher ortschaft denn
030 ANR und zwar=ä:hm: stehe ich
031 (2.0)
032 ANR oh gott (wie heißt) die ortschaft hier ick hab (vor dat)
033 dat navi vor mir <AA> ähm:
034 (3.0)
035 ANR [a=au autobahn also anschlussstelle

```

**Quaestio-Bewegung:** NEU (Zeile 25)

RVER (Zeile 32)

Die Domäne des Unfallortes ist in einem Notruf zentral und darf angesichts der Disposition der Einsatzkräfte nicht unbehandelt bleiben. Die Anruferin räumt im obigen Beispiel ihre fehlenden Ortskenntnisse ein, geht aber noch davon aus, sich mit dem Einbezug des Navigationsgeräts helfen zu können (Zeile 25). Ab der Zeile 32 wird sie aufgeregter und gibt hier schon indirekt zu verstehen, dass sie den Ort nicht kennt; offenbar liefert das Navigationsgerät auch keine akzeptable Antwort (Zeilen 32–33). Diese Nebenstrukturen werden eingesetzt, um sich für die Ermittlung der Ortsangabe noch etwas Zeit zu nehmen, denn die Anruferin scheint zu glauben, dies selbstständig erledigen zu können. Außerdem stellt die indirekte Bekanntgabe der eigenen Unsicherheit einen bedeutsamen Faktor für das gesamte Notrufgespräch dar: Wenn die Anruferin keine ausreichenden Ortskenntnisse besitzt, müssen sie und der Disponent

Ersatzstrategien entwickeln, um dennoch die fragliche Ortsangabe ermitteln zu können. Hier gilt es zu beachten, dass technische Geräte zwar als potenzielle Wissensquelle eingesetzt werden, dass die Suche nach Informationen auf diesem Wege aber nicht immer erfolgreich sein muss. Die Quaestio-Bewegung des obengenannten Beispiels lässt die Annahme zu, dass diese beiden Nebenstrukturen rund um das Navigationsgerät thematisch zusammengehören: die Äußerungen in der Nebenstruktur in den Zeilen 32–33 sind eine anaphorische Wiederaufnahme und Weiterführung der ersten Struktur.

Im Beispiel (76) ist der Disponent zufrieden mit der Ortsangabe der Anruferin; er muss sich nur aus einem anderen Grund (die betreffende Straße hat keinen Namen) etwas länger mit dem Computersystem beschäftigen, und über diese Verarbeitungsschritte informiert er die Anruferin in Form einer Nebenstruktur.

**Hilfsmittel des Disponenten:** (76) Wiesenstadt\_3\_46: auf der karte

```
023   DIS   ja da ist ja dann noch der wald <EA>
024   ANR   genau
025   DIS   moment das muss ich kurz noch mal auf der karte eingeben
026         (2.0) die straße hat nämlich glaube ich gar keinen namen
027         große bergstraße ist das die verlängerung <EA>
028         (3.0)
029   DIS   na
030         (4.0)
031   DIS   gut was haben sie für ein fahrzeug
```

**Quaestio-Bewegung:** VER (Zeile 25)

Bei der Konstruktion des Unfallortes mithilfe von mehreren Umgebungsdaten fällt dem Disponenten auf der Karte eine Kuriosität auf: Am vermeintlichen Ereignisstandort ist kein Straßename zu finden. Weil dies für ihn weitere Umstände bereitet, muss er das der Anruferin extra mitteilen und somit eine Nebenstruktur im weiteren Gesprächsverlauf initiieren (Zeilen 25–27). Vom Informationsgehalt her ist die Nebenstruktur nützlich, denn die Pausen beim weiteren Arbeitsverlauf des Disponenten (Zeilen 28 und 30) können so gerechtfertigt werden: Der Disponent ist gerade mit seinem Ortungssystem beschäftigt und kann erst nach der Erledigung dieser Aufgabe zur Hauptquaestio zurückkehren. Dadurch, dass er über seine direkten Wahrnehmungen mit der Anruferin redet, ermöglicht er es ihr, bei Bedarf noch eine fehlerhafte geographische Bezeichnung zu korrigieren. Das Wörtchen *na* (Zeile 29) gibt auch zu verstehen, dass der Disponent zu dem Moment die Datenverarbeitung weiterhin fortführt (dabei ist angeblich etwas Unerwartetes passiert). Die Anruferin sieht somit ein, dass der Gesprächspartner für diesen Arbeitsschritt Zeit benötigt, und lässt so auch die längeren Pausen zu. Die Art der Quaestio-Bewegung zeigt in diesem Kontext auf, dass die Nebenstruktur eng mit der bereits stattgefundenen Ortserarbeitung verbunden ist. Die Quaestio-Bewegung verdeutlicht, dass der Verweis auf die Technologie als eine Verschiebung der Ortsquaestio erfolgt.

Im Beispiel (77) entscheidet sich die Disponentin in den Zeilen 25 und 27–28 dazu, die Anruferin über die aktuelle, etwas länger andauernde Suche nach den Ortsangaben im Computersystem zu informieren.



**Hilfsmittel des Disponenten:** (77) Wiesenstadt\_3\_52: die örtlichkeit

023 DIS sie sind also (3.0) stadtautobahn richtung norden  
024 (7.0) ((laute hintergrundgeräusche))  
025 DIS **ich muss eben die örtlichkeit hier (sehe ich)**  
026 ANR noch mal  
027 DIS **ich sag ich muss hier das eben mal mal (ist sicher ein**  
028 **ding) eingeben wo sie sind**  
029 (2.0)  
030 DIS jo=h ihren namen noch mal bitte

**Quaestio-Bewegung:** VER (Zeile 25)

RVER (Zeile 27)

Die Aussage in der Zeile 25 kann sehr wohl als Information für die Anruferin gedacht sein: Die lange Gesprächspause und die momentane Unfähigkeit der Disponentin, in der sonstigen Notrufabfrage voranzuschreiten, verleiten sie dazu, dieses Verhalten zu rechtfertigen. Gleichzeitig redet sie auch leise vor sich hin; der Ausdruck *sehe ich* in der Zeile 25 ähnelt nämlich schon lautem Denken<sup>100</sup>, denn sie kommentiert ihre visuelle Wahrnehmung, die sie aber nicht mit ihrer Gesprächspartnerin teilen kann. In den Zeilen 27–28 artikuliert sie lauter und deutlicher, weil die Anruferin signalisiert, dass sie akustisch nicht alles verstanden hat. Durch die Beschreibung der Tätigkeit der Ortssuche kann die Disponentin eine sonst stille Pause überbrücken. Diese Nebenstruktur verdeutlicht die Strukturierung und das zeitliche Voranschreiten des Gesprächs. Näslund (2016) macht darauf aufmerksam, dass stille Pausen in institutionellen Telefonaten für den Anrufer im Prinzip zu ertragen sind, wenn ihm bekannt ist, dass der Disponent währenddessen mit dem Computersystem beschäftigt ist. Die Nebenstruktur in der Zeile 25 wird prinzipiell schon als Antwort auf die vorangehende, lange Gesprächspause initiiert und erfolgt als eine Verschiebung der bisherigen Ortsquaestiones. Die Disponentin wiederholt diese Quaestio später auf Wunsch der Anruferin.

Der nächste Gesprächsauszug ist ebenfalls ein Beispiel dafür, dass der Disponent in seiner Nebenstruktur (Zeilen 14–15) seine aktuelle Tätigkeit am Computer sowie seine Feststellung über den Standort der Einsatzkräfte wiedergibt. Dies wäre aus der Sicht der Hauptquaestio nicht erforderlich, aber so erfolgt hier ein Teil der Gesprächs- und Einsatzstrukturierung. Der Anrufer erfährt hierbei, dass es bis zum Eintreffen der Polizei nicht lange dauern wird.

**Hilfsmittel des Disponenten:** (78) Wiesenstadt\_3\_57: die kollegen sind auch hinten

006 DIS ja=a wo hatten sie denn den wildunfall  
007 ANR ohm (-) in homburg königsbrucher waldweg stehe ich jetzt  
008 grade  
009 (2.0)  
010 DIS ä:h:mm  
011 (2.0)

---

100 Laut Konrad (2010: 467) dient lautes Denken dazu, Einblicke in die Gedanken, Gefühle und Absichten einer denkenden Person zu erhalten; so kann der Verarbeitungsprozess untersucht werden.

012 DIS waldweg  
 013 (5.0)  
 014 DIS **ich schau mal grade (-) auf der karte dass (-) die**  
 015 **kollegen sind auch hinten**  
 016 (2.0)  
 017 ANR ich stehe direkt an der hauptstraße

Quaestio-Bewegung: VER (Zeile 14)

Der Disponent erklärt die Sachverhalte dieser Nebenstruktur direkt aus dem aktuellen Geschehen in der Leitstelle heraus; er sucht auf seiner Karte nach dem nächsten freien Einsatzfahrzeug und informiert den Anrufer parallel, damit er die gesamte Bearbeitung des Vorfalls mitverfolgen kann. Der Disponent verarbeitet die Ortsquaestio in den Zeilen 9 bis 15 und verschiebt diese schließlich so, dass auf sein elektronisches Kartensystem Bezug genommen wird.

Die folgenden Nebenstrukturen im Beispiel (79) entstehen aus dem Anlass, dass sich der Disponent der etwas längeren Bearbeitungszeit der mitgeteilten Ortsangaben bewusst ist. Es handelt sich um einen nicht präzise definierbaren Standort auf einer Landstraße zwischen zwei kleineren Ortschaften. Dieser Fall ist keine Ausnahme, denn die meisten in diesem Korpus festgestellten Schwierigkeiten bei der Ortsbestimmung tauchen in solchen Situationen auf, in denen es um einen nur vage definierbaren Standort auf der Landstraße oder Autobahn geht; das dichte Straßennetz mit gut erkennbaren Hausnummern in städtischen Gebieten ruft wiederum selten derartige Probleme hervor. Es ist nicht ungewöhnlich, dass Schwierigkeiten bei der Ortsbestimmung in der Leitstelle für Nebenstrukturen sorgen.

Hilfsmittel des Disponenten: (79) Schlösserstadt\_1\_21: muss mal gucken

014 ANR nee direkt (die landstraße) (ist das) dazwischen oder so  
 015 kurz vor kall eigentlich fast  
 016 DIS **(moment) das muss ich mal gucken nen kleinen moment**  
 017 **bitte**  
 018 ANR hm=hm  
 019 (5.0)  
 020 DIS **so:: mechernich habe ich jetzt gefunden muss nur noch**  
 021 **kall finden**  
 022 (2.0)  
 023 DIS wie weit denn von kall

Quaestio-Bewegung: VER (Zeile 16)

Hier entscheidet sich der Disponent auf eine angemessene Art und Weise, kurz aus dem üblichen Gesprächsverlauf auszusteigen, damit er den Ort erst einmal am Computer lokalisieren kann. Hier wird der gesamte Verlauf der Suchaktion versprachlicht, damit der Anrufer selbst mitverfolgen kann, wie sein Anliegen in der Leitstelle bearbeitet wird. Die Äußerungen in den Zeilen 16 und 20–21 gehören nicht zur Hauptquaestio, besitzen aber eine kommunikative Relevanz in der Strukturierung von Handlungen. Durch die Nebenstruktur wird auch das Rederecht des Anrufers eingeschränkt,

denn der Disponent ist während der Ortssuche vielmehr mit seinem System beschäftigt. Laut der Quaestio-Bewegung wird durch diese Nebenstruktur die Ortsquaestio wieder um neue Inhalte weiterentwickelt.

Die Beispiele (80) und (81) stammen aus einem Telefonat und kennzeichnen die anfangs als recht wenig erfolgreich erscheinende Suche nach dem vom Anrufer angegebenen Straßennamen. Hier wird der enge Einbezug der technischen Hilfsmittel teilweise zum Problem, denn trotz der eindeutig klingenden Ortsangaben des Anrufers können diese nicht so schnell gefunden werden, was die weitere Bearbeitung des Anliegens verzögert.

**Hilfsmittel des Disponenten:** (80) Schlösserstadt\_2\_70: find ich nicht

```
012 DIS [heißt die straße am berg
013 ja
014 ANR ja: straße am berg
015 DIS find ich nicht in solingen (-) hat ja hier nicht
016 ANR klar
017 (3.0)
018 ANR da wo man sie am friedhof in solingen hier (-) ne straße
019 (berg) (-- ) am berg
```

Quaestio-Bewegung: VER (Zeile 15)

Oben wird eine Nebenstruktur ins Leben gerufen, indem der Disponent darauf Bezug nimmt, dass in der Datenbank eine vergleichbare Straße nicht zu finden ist. Diese äußeren Umstände führen somit dazu, dass das erwartete Fortschreiten des Gesprächs verhindert wird, weil die Ortsinformation nicht eingegeben werden kann. Die Notrufabfrage wird nun um eine neu entstandene, ortsbezogene Quaestio verlängert. Die Grenze zwischen Monologizität und Dialogizität insbesondere im Beispiel (81) ist hier fließend, denn es scheint so, als würden beide Gesprächsteilnehmer diese vorübergehende Ortsquaestio annehmen. Die Art der Quaestio-Bewegung modifiziert die anfangs noch neutrale Ortsquaestio so, dass nun die Komponente des Nicht-Findens der Straße dazu kommt.

**Hilfsmittel des Disponenten:** (81) Schlösserstadt\_2\_70: habe ick nicht

```
028 ANR und=die:eh nimmt von den grabstellen ja blumen runter
029 (-- ) und=öh ja (-- ) wat soll ick mit der noch machen
030 hier
031 DIS also erst mal (weiter::) herr böttcher also ne straße am
032 berg oder hang habe ick in solingen nicht <EA> kann dat
033 denn sein dat das irgendwohin so eingemeindet ist oder
034 irgendwat
035 ANR nee wir sind nicht eingemeindet wir sind eine
036 eigenständige gemeinde solingen
037 (2.0)
038 ANR am berg
039 DIS ja ja
040 ANR oder westhauser straße (-- ) [(haben sie auch nicht)
041 DIS [ja westhauser straße kann
042 ich (-- ) öh mit (2.0) mit ( ) aber nicht
```

043           (1.0)  
 044    ANR    nja ja dat ist so=n übergang ist dat hier  
 045    DIS    n=aha  
 046           (2.0)  
 047    ANR    nja=ah  
 048           (2.0)  
 049    DIS    (am berg da:)

Quaestio-Bewegung: RVER (Zeile 31)

VER (Zeile 41)

Der Anrufer tätigt eine polizeiliche Meldung wegen einer verwirrten Person auf dem Friedhof. Das Anliegen kann aber nicht bearbeitet werden, ehe dem Disponenten klar ist, um welche Örtlichkeit es sich handelt. Somit übt der Disponent seine Macht als Gesprächsführer aus und legt die Reihenfolge der zu besprechenden Themen fest: Er kommt auf die Ortsproblematik zu sprechen und gibt sein Computersystem als Quelle des Problems an. Er sucht auch aktiv nach einer alternativen Ursache für das Problem bei der Ortsfindung und will zumindest zu verstehen geben, dass er von der Richtigkeit der Angabe des Anrufer ausgeht. Der Anrufer bietet ihm einen weiteren Straßennamen als Hilfe an, allerdings daran zweifelnd, ob dieser im System überhaupt vorhanden ist (Zeile 40). Das ist eine Art Metakommentar zum Computersystem, denn der Anrufer hat nun ausschließlich die Erfahrung gemacht, dass seine Ortsangaben in diesem System nicht auffindbar sind. Ein wenig später wird der Disponent fündig (Zeile 41), und die Feststellung über die Entdeckung des ursprünglichen Straßennamens (Zeile 49) beendet die neu angenommene Ortsquaestio. Die Quaestio-Bewegungen zu Beginn der Nebenstrukturen besagen, dass die erste Nebenstruktur in diesem Beispiel eine Wiederaufnahme der Nebenstruktur im Beispiel (80) darstellt, und die spätere Nebenstruktur ist wiederum eine Erweiterung des betreffenden Ortskontextes.

### 5.3.2.2 Dialogische Nebenstrukturen zur Technologienutzung

Die technische Ausstattung der Leitstelle ist meistens eine sehr hilfreiche Ressource für die Disponenten, um v. a. die genauen Standorte der Anrufer zu ermitteln. Ab und zu wird die Einsatzbearbeitung allerdings dadurch verzögert, dass der Disponent die benötigten Angaben in seinem System nicht zügig findet. Um den Anrufer auf dem Laufenden zu halten, initiiert der Disponent dann Nebenstrukturen, um den Gesprächspartner über mögliche Verzögerungen adäquat zu informieren. Hier sind viele Analogien zu monologischen Nebenstrukturen zu beobachten, nur der Umfang der Nebenstrukturen gestaltet sich anders, weil mehrere Gesprächspartner daran beteiligt sind. Außerdem wird hier eher eine Differenzierung zwischen der Rolle der Technologie als Hilfsmittel vs. Problemquelle vorgenommen; bei den monologischen Nebenstrukturen im Kapitel 5.3.2.1 geht es vielmehr darum, welcher Gesprächsteilnehmer die Technologie jeweils nutzt.

Im folgenden Beispiel geht es darum, dass der Anrufer mit einer relativ umfangreichen Äußerung mitteilt, wo er einen Auffahrunfall hatte. Weil der Disponent den Ort nicht umgehend in seinem System findet, initiiert er ab der Zeile 12 eine Nebenstruktur zur Verdeutlichung des Suchvorgangs. Die Nebenstruktur erweitert sich zu

einer dialogischen Sequenzkette, und während dieser Struktur können Unstimmigkeiten bei der Ortsbestimmung geklärt werden.

**Technologie als Hilfsmittel:** (82) Wiesenstadt\_1\_20: am PC finden

001 DIS polizeinotruf  
 002 ANR ja schönen guten tag öhm=äh krankenhaus sankt georg an  
 003 der ähm=hm=hm=mhm notaufnahme  
 004 DIS ja  
 005 ANR äh bei bei bei der haltestelle das=st öhm: (-) **öh wie**  
 006 **heißt denn das jetzt**  
 007 (1.0)  
 008 ANR vor sachsenallee die haltestelle (-) und mir ist grad  
 009 einer an der blitzer-ampel hinten draufgefahren können  
 010 sie mal vorbeikommen (-) jemanden vorbeischi[cken  
 011 DIS [warten sie  
 012 (nur dass) ich mal kurz (-) die örtlichkeit finde (-)  
 013 dann schicke ich ihnen das auto vorbei (-) augenblick  
 014 o(kay)=wohl (-) moment (-) so: sie stehen an der  
 015 (straßen)bahnhaltestelle (-) sachsenallee ja güntzstraße  
 016 ist das (-) ist das [richtig  
 017 ANR [nein an der bushaltestelle  
 018 albertbrücke  
 019 DIS ach so warten sie mal (-- ) das kriegen wir (ja) auch hin  
 020 (-- ) albertbrück=ich weiß wo sie stehen aber ich will  
 021 mal=muss das hier nur kurz am PC finden:  
 022 ANR ja kein thema  
 023 DIS ((tippen an der tastatur)) albertbrücke (2.0) na:=(aber)  
 024 da ham=wa (ist) das schon  
 025 (2.0)  
 026 ((stimmen im hintergrund)) [(haltestelle)  
 027 ANR [super  
 028 DIS sie=sie sind aber an der bushaltestelle nicht an der  
 029 straßenbahnhaltestelle ja

Quaestio-Bewegungen: VER (Zeilen 5/6)

RVER (Zeile 12)

Bereits in der Zeile 5 wird eine kurze monologische Nebenstruktur vom Anrufer geäußert: Er will das Rederecht auch weiterhin beibehalten, ist sich aber unsicher, wie er seinen Standort am besten wiedergeben sollte. Deswegen dient die Nebenstruktur sowohl gesprächsorganisatorischen als auch informativen Funktionen. Er findet schnell eine Umschreibung für den Standort und übergibt dem Disponenten somit die Verantwortung für die richtige Ortsinterpretation; überdies äußert er hier eindeutig den Wunsch nach einem Einsatz (Zeilen 9–10). Der Disponent (ab der Zeile 11) beschreibt den Vorgang, wie er am PC zuerst die Ortsinformationen finden muss, bevor er das Anliegen des Anrufers überhaupt bearbeiten kann. Sobald nach seiner Auffassung korrekte Informationen am Bildschirm erscheinen, informiert er auch den Anrufer darüber (14–16). Nachdem die vom Disponenten herausgesuchten Informationen sich als unzutreffend erweisen und vom Anrufer korrigiert werden, begibt sich der Disponent noch einmal auf eine genauere Suche (Zeile 19). Währenddessen produziert er auch mehrere Redebeiträge, die den Suchvorgang darstellen; so können stille Pausen geschickt überbrückt werden. Das ist eine typische Art und Weise, dem Anrufer

zu erklären, was während des Suchvorgangs passiert. So können auch Strukturen der polizeilichen Arbeit transparenter gemacht werden. Die Nebenstruktur der Zeilen 5–6 wird quaestiotekhnisch durch eine Verschiebung der Ortsquaestio eingeführt; der Beginn der dialogischen Nebenstruktur in der Zeile 12 erfolgt durch eine rückwärts überbrückende Verschiebung der Ortsquaestio, nachdem die Bitte um Hilfe ausgesprochen worden ist. So kann auf die noch relevante Ortsquaestio wieder fokussiert werden.

Im Beispiel (83) erweist sich die Präsenz der automatischen Handyortung in der Leitstelle als problematisch, denn der Disponentin werden falsche Ortsangaben eingeblendet, die mit den Aussagen der Anruferin nicht im Einklang stehen. Obwohl die Handyortung nicht allzu viele Kilometer vom tatsächlichen Ort abweicht, sind schon kleine Irrtümer im Notfall möglicherweise fatal. Thematisch handelt es sich hier um einen Autoeinbruch.

### Technologie als Problemquelle: (83) Schlösserstadt\_1\_11: sind sie noch dort

```

011  DIS   wo ist das passiert
012  ANR   in der höhestraße 30 in: ä:h 51399 (--) burscheid
013      kaltenherberg
014      (3.0)
015  DIS   (da sind sie jetzt aber nicht oder)
016  ANR   wie bitte
017  DIS   sind sie jetzt noch dort
018  ANR   ich bin noch dort ja
019  DIS   hier=st von=v für mich steht hier wermelskirchen (-) von
020      (wo) sie anrufen (-) also aus burscheid
021  ANR   ja (--) genau
022  DIS   burscheid
023  ANR   ortsteil kaltenherberg
024      (18.0) ((tippen auf der tastatur)) ((leise geräusche im
025      hintergrund))
026  DIS   und die (-) ihre straße

```

### Quaestio-Bewegung: VER (Zeile 15)

Die Frage in der Zeile 15 leitet hier eine Nebenstruktur ein, denn der Widerspruch zwischen der technologisch vermittelten Information und den Worten der Anruferin muss behoben werden. In der Zeile 18 erfolgt eine Begründung dafür, warum die Disponentin bei der Ortsangabe so genau nachfragt. Zwischen den Zeilen 15 und 23 erstreckt sich hier eine dialogische Nebenstruktur, die ihren Ursprung darin hat, dass die Computer- und Anruferinformationen nicht übereinstimmen. Die Quaestio-Bewegung bringt zum Ausdruck, dass Komponenten der Ortsquaestio in der Nebenstruktur aufgegriffen werden.

Im Beispiel (84) verzögert sich das Voranschreiten der Notrufabfrage, da der Disponent den von der Anruferin durchgegebenen Straßennamen in seinem System nicht findet. Die Anruferin versucht, das Problem ihrerseits so zu lösen, dass sie einen alternativen Straßennamen am gleichen Standort zufügt. In der Tat handelt es sich bereits bei dem ersten Straßennamen um keinen marginalen Namen, sondern um einen korrekt ausgesprochenen Namen einer markanten und dicht befahrenen Straße in einer Großstadt.

**Technologie als Problemquelle:** (84) Schlösserstadt\_1\_25: sind sie sicher

037 DIS naja ich schicke ihnen denn erstmal die kollegen hin das  
038 ist claudiusstraße ja  
039 ANR ja=a  
040 DIS **s=sind sie sicher**  
041 (3.0)  
042 ANR ((schmunzelt)) (hier hinten) wo die universität ist  
043 (4.0)  
044 DIS **na er sagt mir ne claudiusstraße will er hier nicht**  
045 **kennen**  
046 ANR **bei: bei der fachhochschule hinten**  
047 DIS (der sagt der kann och nicht hin)  
048 ANR **n warten sie mal ich guck mal kurz ähm: (hier) ist auch**  
049 **so eine querstraße**  
050 (5.0)  
051 ANR ( ) ((kurzer lachansatz))  
052 DIS ((schmunzelt))  
053 (3.0)  
054 ANR ((seufzt))  
055 (5.0)  
056 ANR **dauert noch nen kle:nen moment ((schmunzelt))**  
057 DIS ((schmunzelt)) (in ruhe)  
058 (18.0)  
059 ANR **maternusstraße: ist ne querstraße**  
060 (9.0) ((tippen auf der tastatur))  
061 ANR **und das ist hier eigentlich die claudiusstraße ja**  
062 DIS **claudiusstraße ja (aber das hört sich aber) (aha quatsch**  
063 **steht hier)**  
064 ( )  
065 ANR **nö=ö ist aber bayen[thal**  
066 DIS [bayenthal genau genau ( )  
067 (3.0)  
068 DIS so ecke maternus[straße ja ungefähr  
069 ANR [öh (--) genau

Quaestio-Bewegung: VER (Zeile 40)

In der Zeile 40 unterstellt der Disponent der Anruferin, dass ihre Ortsangabe u. U. nicht korrekt sei: Unter der Angabe kann im elektronischen System nichts gefunden werden (Zeilen 44–45). Die Anruferin beschreibt in ihren nachfolgenden Beiträgen die Unfallstelle mit der Bezugnahme auf bekannte Institutionen in der Nähe (Universität, Fachhochschule), damit der Straßename somit leichter zu erschließen ist. Es reicht im Notruf demnach nicht aus, dass sich die Unfallteilnehmer vor Ort auskennen und die benötigten Daten weitergeben, sondern das technische System muss diese Angaben auch verarbeiten können. Zur Umschreibung des Standortes sucht die Anruferin schließlich nach weiteren Straßennamen; so verhält sie sich sensitiv den Veränderungen des Gesprächskontextes gegenüber. Ab der Zeile 59 kann sie einen weiteren Straßennamen darbieten; danach bestätigt sie ihre erste Ortsangabe allerdings ebenfalls als korrekt. Zum Ende der Nebenstruktur hin (ab der Zeile 62) findet der Disponent schließlich auch die ursprüngliche Straßenangabe in seinem System und bezeichnet seinen eigenen Zweifel als „Quatsch“. In dieser dialogischen Nebenstruktur werden die Angaben der Anruferin jenen der elektronischen Suchfunktion gegenübergestellt.

Mithilfe der Quaestio-Bewegung wird die Einstellung des Disponenten zur Korrektheit der Ortsangaben vermittelt; hier mittels einer Verschiebung.

Im Beispiel (85) hängen die technischen Probleme nicht mit dem Einsatzleitsystem zusammen, sondern betreffen die Telefonleitung. Da diese zeitweilig unterbrochen ist, bekommt der Disponent gar nicht alle Angaben der Anruferin mit und beschuldigt diese in einer dialogischen Nebenstruktur ab der Zeile 30, dass sie keine vollständigen Angaben geliefert habe.

### Technologie als Problemquelle: (85) Schlösserstadt\_1\_28: zeitweilig unterbrochen

011 ANR öh naja das ist jetzt zwischen pulheim und köln kurz vor  
012 köln an der total-tankstelle=  
013 DIS =nja an ein=r total-tankst=ist jemand verletzt  
014 ANR ja  
015 (1.0)  
016 DIS wie bitte  
017 (1.5)  
018 DIS ist jemand verletzt  
019 (2.5)  
020 DIS hallo:  
021 ANR ja  
022 DIS ja (--) **(sie sind laufend weg)** ist jemand verletzt sag  
023 ich  
024 ANR ja ick=wir vermuten ja  
025 DIS was heißt vermuten ist jemand noch im fahrzeug drinne  
026 oder [was  
027 ANR [(nein)  
028 weil es ein fahrradfahrer ist umgefahren worden  
029 ((ungeduldig))  
030 DIS ((räuspert sich)) fahrradfahrer **müssen sie mir doch**  
031 **sagen gute frau dat kann ick ja nicht sehen**  
032 ANR **ich hab=s die ganze zeit gesagt gleich ganz am anfang**  
033 (2.0)  
034 DIS **hm es ist aber hier nicht angekommen weil sie zeitweilig**  
035 **unterbrochen waren hier [ (--) okay wir schicken jemand**  
036 ANR **|entschuldigung (es tut mir**  
037 **leid)**  
038 DIS ja sagen sie mir noch ihren namen bitte

Quaestio-Bewegung: NEU (Zeile 22)

VER (Zeile 30)

In der Zeile 22 ist bereits eine monologische Nebenstruktur zu verzeichnen, in der der Disponent es kommentiert, dass die Telefonleitung ständig unterbrochen ist. Ab der Zeile 25 besteht der Disponent auf einer eindeutigen Ausdrucksweise; die Angabe der Anruferin scheint in seinen Augen noch schwammig. In der Zeile 28 wirkt die Anruferin wiederum ungeduldig, denn sie will die benötigten Angaben bereits mitgeteilt haben, aber die Leitung funktionierte zwischenzeitlich nicht, was sie nicht bemerkt zu haben scheint. Seitens des Disponenten erfolgt eine Begründung dafür, warum er die Angaben noch einmal benötigt, in Form einer Bezugnahme auf die technischen Schwierigkeiten (Zeile 34). Diese Nebenstruktur (Zeilen 30–37) ist durch die Technik bedingt und hängt nur lose mit der Hauptquaestio zusammen. Die aktuelle Quaestio während dieser Passage ist nicht ausschließlich auf die Notrufabfrage konzentriert,



sondern auf den Ausgleich des Wissensstandes. Die erste Verschiebung ist eine Neueinführung der technischen Problematik, die zweite Nebenstruktur wird wiederum mit einer Verschiebung initiiert, indem der Disponent die Thematik der Verletzten so erweitert, dass die Anruferin dies schon früher hätte mitteilen sollen.

### 5.3.3 Rechtfertigung und Kompetenz

Hundsnurscher (2001: 363) gibt zu verstehen, dass Rechtfertigungen in der sequentiellen Struktur auf Vorwürfe folgen. In den folgenden Notrufbeispielen kommen keine expliziten Vorwürfe seitens der Disponenten vor, die den Bedarf nach einer Rechtfertigung seitens der Anrufer auslösen würden. Hier ist vielmehr zu erwarten, dass die Anrufer die Institutionalität des Kontextes so hoch schätzen, dass sie sich verpflichtet fühlen, bei der Nicht-Erfüllung einer Handlung dies auch zu begründen.

#### 5.3.3.1 Monologische Nebenstrukturen zur Rechtfertigung und Kompetenz

In dieser Klasse werden monologische Nebenstrukturen ausgeführt, die in erster Linie der Anrufer initiiert, um zu begründen, warum er gewisse Handlungen nicht vollführt hat, die allen Erwartungen nach zu seinem Aufgabenbereich gehören (Beispiele 86–89). Nicht nur Handlungen als konkrete Tätigkeiten zählen zu dieser Klassifikation, sondern es werden auch kognitive Handlungen und Zustände berücksichtigt: Diese Rechtfertigungen erhalten ihren Inhalt dadurch, dass der Anrufer etwas nicht *kann* oder *weiß*: Statt konkreter Handlungen stehen hier kognitive Wissensbeschränkungen und Kompetenzen im Mittelpunkt (Beispiele 90–94).

Im Beispiel (86) meldet der Anrufer zwei andere Autofahrer, die ihn beinahe von der Fahrbahn abgedrängt hätten. Da alles so schnell verlaufen sei und er der Situation entfliehen wollte, könne er nur wenige Angaben über die Fahrzeuge machen.

#### **Rechtfertigung:** (86) Wiesenstadt\_1\_1: runter

```

008 DIS (nja) haben sie sich [das kennzeichen gemerkt
009 ANR [( ) ich
010 habe gar kein kennzeichen gelesen das ist der helle
011 mercedes u=[(nd)
011 DIS [ja
012 ANR den rest habe ich erstmal nicht kenne(n)=öh gesehen
013 weil ich einfach nur runter wollte
014 DIS ja
015 ANR öh=und beziehungsweise weg wollte aber (-) die
016 (liefern sich n=rennen) ja auf der A5 (-) hab
017 ich das gefühl
017 DIS ja=a (2.0) [so (hmm)
018 ANR [und die bedrängen auch alle anderen zur
019 seite
020 DIS hmm=m (--) u:nd=öh welche richtung fahren sie denn

```

Quaestio-Bewegung: VER (Zeile 12)

Der Anrufer beantwortet die Frage des Disponenten nach dem Kennzeichen und der Art der Fahrzeuge nach seinem aktuellen Wissen, und außerdem fügt er seiner Antwort zusätzliche Umstände bei, um zu begründen, warum er sich die Kennzeichen nicht eingepägt hat. In der Zeile 13 gibt er an, dass seine Priorität auf der Bewältigung der Gefahrensituation lag, d. h. möglichst schnell von der Autobahn abzufahren. Diese Begründung erhöht auch die Relevanz und Glaubwürdigkeit der Meldung: Der Anrufer kann zwar nur wenig wertvolle Informationen liefern, aber er hat dafür eine Erklärung parat. In den Zeilen 15 und 16 erfolgt eine kurze Situationsanalyse des Geschehens; die Zeilen 16 und 17 besagen wiederum, dass dies allerdings nur auf dem Bauchgefühl beruht. Die Art der Quaestio-Bewegung gibt zu verstehen, dass der Anrufer in seiner Nebenstruktur die bereits besprochenen Quaestiones um weitere Komponenten ergänzt.

Im folgenden Beispiel meldet die Anruferin erst einige Stunden später einen Vorfall, den sie in der Stadt beobachtet hat: Ein vorbeifahrendes Auto hat geparkte Fahrzeuge beschädigt. Da sie sich nicht mehr am Unfallort befindet, kann sie sich an die genaue Beschreibung des Ortes nicht so akkurat erinnern.

**Rechtfertigung, Schuldübernahme:** (87) Wiesenstadt\_1\_6: blöde eule

```

006   DIS   schillerstraße welche höhe [(können sie das bitte      )
007   ANR                                     [((seufzt)) (es war so) also
008   fa fast zum ende hin zur kleinen schulstraße (-- ) so=oh
009   hmh=(und) der letzte hauseingang (auf der) vorletzter
010   hauseingang auf der linken seite=eh (-) muss das
011   ungefähr gewesen sein (-) ich hab nicht auf die
012   hausnummer geguckt ich blöde (2.0) eule <EA> ich
013   bin jetzt öh ich bin schon zu hause (ich musste   )
014   (3.0) ((ANR atmet laut))
015   DIS   letzter hauseingang

```

**Quaestio-Bewegung:** VER (Zeile 10)

Die Anruferin beschreibt die fragliche Örtlichkeit nur in Bezug auf die weiteren Häuser und Straßen in der Nachbarschaft, aber sie kann nicht mit absoluter Genauigkeit definieren, wo es war. Um ihre holprige Formulierung und Unsicherheit zu rechtfertigen, liefert sie sofort auch eine Erklärung mit, denn sie hat den Ort bereits verlassen und nicht daran gedacht, auf die Hausnummern zu achten. Die Selbstironie (*ich blöde eule*) gibt zu verstehen, dass sie sich darüber ärgert, dass sie den polizeilichen Erwartungen nicht vollkommen genügt. In dieser Nebenstruktur werden insgesamt solche Informationen vermittelt, die eine Erklärung dafür liefern, warum die Angaben inhaltlich nicht umfassend genug sind. Die Quaestio-Bewegung erfolgt über eine Verschiebung der Ortsquaestio zu solchen Komponenten, die den Wahrheitsgehalt der Ortsquaestio neu modifizieren.

Im Beispiel (88) kann der Anrufer die Frage der Disponentin nicht beantworten, denn er hat als Zeuge eines Unfalls nicht am Unfallort angehalten und ist demnach nur in der Lage, ganz allgemeine Informationen zum Geschehenen zu liefern.

**Rechtfertigung:** (88) Wiesenstadt\_1\_14: ein lkw gleich angehalten

013 DIS ja konnten sie sehen ob da noch jemand drin ist  
014 ANR nee=e=(ich) also ich hab es zu spät gesehen sonst hätte  
015 ich auch angehalten  
016 DIS ja  
017 ANR nach mir hat ein lkw gleich angehalten  
018 DIS ja=a wir schicken aber (baldigst) ein auto rum

**Quaestio-Bewegung:** VER (Zeile 14)

Der Anrufer verneint hier die Frage, ob er in einem umgekippten LKW noch jemanden gesehen hat. Er fühlt sich eventuell verpflichtet, der Polizei alle Informationen zukommen zu lassen, die erfragt werden, und falls er dazu nicht in der Lage ist, meint er dies zumindest begründen zu müssen. Es entstehen deshalb Nebenstrukturen, um sein Verhalten zu rechtfertigen, das nicht zu einem polizeilich erwünschten Ergebnis geführt hat. Hier bezieht sich der Anrufer auf eine zu späte Wahrnehmung. Außerdem habe ein anderer Verkehrsteilnehmer sofort angehalten, was die Handlungsentscheidungen des Anrufers rechtfertigt (Zeile 17). Auch in diesem Fall verfolgt die Quaestio-Bewegung zu Beginn der Nebenstruktur das Muster einer Verschiebung.

Im Beispiel (89) erklärt der Anrufer in einer umfassenderen Nebenstruktur, dass ihm die Aufgabe von außen übertragen wurde, die Polizei über einen Unfall zu informieren, und somit liegt es in seiner Beteiligungsrolle begründet, dass seine Angaben nicht von erwünschter Genauigkeit sind.

**Rechtfertigung:** (89) Wiesenstadt\_2\_40: bei uns geklingelt

014 ANR hier an der unionskirche u=unionskirche: (-) ehm ecke=eh  
015 ehm straßenbahnhaltestelle  
016 DIS (falls ich)  
017 ANR ja ja ja ja vor (-) vor der direkt (--) vor der ampel  
018 stadteinwärts  
019 DIS stadteinwärts alles klar (--) öh ein pkw  
020 und=n (--) [fahrradfahrer oder  
021 ANR [p=p=p also zwei pkws stehen hier und=n  
022 kind=öh ich kann jetzt nicht erkennen weil so schnell öh  
023 war die [dame die  
024 DIS [ja=a  
025 ANR hier [bei uns geklingelt hat im büro <EA> kann jetzt  
026 DIS [ja  
027 ANR nicht erkennen <EA> ob da ein fahrradfahrer oder das  
028 kind zu fuß war=  
029 DIS =alles klar  
030 ANR sieht so aus als ob da jemand auf dem fußweg war der  
031 wollte abbiegen und dann ist einer hinten drauf[gehauen  
032 DIS [ja alles  
033 klar danke:

**Quaestio-Bewegung:** VER (Zeilen 22/23)

Der Anrufer hat den Unfall nicht persönlich beobachtet und kann von seinem Standpunkt aus nicht alles erkennen. Trotzdem verlässt er sich auf seine visuellen Wahrnehmungen und rekonstruiert den Verlauf der Ereignisse nach der gegenwärtig beobachtbaren Situation. In seiner Nebenstruktur wird außerdem die Vorgeschichte mitgeliefert, wie er zum Anrufer wurde, damit es besser nachvollziehbar wird, welche Rolle er im besprochenen Unfallgeschehen übernimmt und welche Kenntnisse ihm demnach zuzumuten sind. Der Disponent gibt in den Zeilen 29 und 33 zu verstehen, dass die ausführlichen Angaben des Anrufers bereits hinreichend sind. Die Quaestio-Bewegung in Form einer Verschiebung bereitet den Gesprächspartner darauf vor, dass zur besprochenen Quaestio noch weiterführende Kommentare erfolgen.

Im folgenden Beispiel fehlen der Anruferin präzise Ortskenntnisse, um den Ereignisort des Autounfalls präzise angeben zu können. Sie bezieht sich vielmehr auf die im Kontext direkt greifbaren Elemente wie Tankstellen und Läden entlang einer definierten Straße, aber die Ebene der Hausnummern sowie der Einbezug weiterer Straßen ist ihr hier nicht möglich.

### Fehlende Kenntnisse: (90) Wiesenstadt\_1\_11: beim backshop

013 DIS wo ist denn das genau  
 014 ANR öhm (-) beim pitstop **ich dü ich kenne mich in düsseldorf**  
 015 **nicht aus friseursalon?** [(-) **münsterstraße beim backshop**  
 016 DIS [(stadt)  
 017 stadteinwärts oder stadtauswärts  
 018 ANR **oh gott ich glaube** es ist stadteinwärts  
 019 DIS wo wollten sie denn hin  
 020 ANR **eh=öhm (--)** **oh ich bin grade völlig verwirrt=eh öhm (--)**  
 021 ich wollte (-) weiter richtung düsseldorf rein  
 022 DIS düsseldorf rein (sicherlich ist es) stadteinwärts  
 023 (-) [was haben sie denn für ein fahrzeug  
 024 ANR [ja (-) ich glaube nen audi A3  
 025 nen schwarzen und=öh (es sind) ich glaube es sind (--)  
 026 zwei autos beteiligt aber auf jeden fall sind wir drei  
 027 (-- ) öh [vier autos  
 028 DIS [( )  
 029 ANR mit warnblinker an (2.0) o:h

Quaestio-Bewegung: VER (Zeile 14)

NEU (Zeile 18)

RVER (Zeile 20)

Als Grund dafür, warum ihre Ortsangaben etwas ungenau sind, gibt die Anruferin in den Zeilen 14–15 ihre fehlenden Kenntnisse an; dazu kommt als weiterer Faktor noch ihre Verwirrtheit, die als eine direkte Bezugnahme auf diesen Zustand thematisiert wird (Zeile 20). In der Zeile 18 ist ebenfalls ein kurzer emotionsbeladener Ausdruck *oh gott* zu beobachten; hier verweist die Anruferin wieder darauf, dass es ihr zumindest auf den ersten Blick schwierig erscheint, ihren Standort nach den Wünschen des Disponenten zu definieren. Die fehlenden Stadtkenntnisse sollen es rechtfertigen, warum sie nur spärliche Angaben liefern kann. Es ist ihr eher günstig, dass sie dies ehrlich

zum Ausdruck bringt, denn so kann sie ihr Gesicht wahren.<sup>101</sup> Die Nebenstrukturen helfen dem Disponenten, die Aussagen der Anruferin in einen richtigen Rahmen zu stellen und ihren Zustand besser zu evaluieren. Die Quaestio-Bewegung der Nebenstrukturen führt von einer Verschiebung der Ortsquaestio über eine Neueinführung der Emotionsquaestio zu einer rückwärts überbrückenden Verschiebung der Emotionsmitteilung.

Im folgenden Fall stellt der Anrufer den Unfallhergang so dar, dass er auch selbst nicht imstande ist, sich die Ereignisse zu erklären (Zeilen 2–4). Es ist zu einem Auffahrunfall gekommen, aber der Hergang des Unfalls sei ihm unbekannt. Nach der Entstehung des Unfalls wird nicht gefragt, und dies gehört auch nicht zur Hauptquaestio: Mit seiner Nebenstruktur will der Anrufer somit feststellen, dass er keine weiteren Fragen zum Unfallgeschehen beantworten könne, da ihm nicht bekannt sei, wie sich der Unfall zugetragen hat.

**Fehlende Kenntnisse:** (91) Wiesenstadt\_2\_30: was passiert ist

```
001 DIS polizeinotruf
002 ANR guten tag ich habe hier ein=öh=hh auffahrunfall [(weiß
003 DIS [wo ist
004 ANR nicht [was passiert ist aber ich bin mit=mit dem
005 DIS der [denn
006 ANR (firmenwagen) da unterwegs und=öh das ist=[da ( )
007 DIS [wo ist das
008 DIS denn
009 ANR völklinger bahnhof (2.0) in der an der großen kreuzung
010 DIS hier (-) vorne
```

**Quaestio-Bewegung:** VER (Zeile 2)

Die Erwähnung des Firmenwagens (Zeile 6) erklärt sich im Beispiel (91) noch nicht aus dem Kontext heraus und könnte als zusätzliches Erkennungsmerkmal des Fahrzeugs aufgefasst werden. Im späteren Verlauf des Telefonats stellt sich jedoch heraus, dass gerade der Firmenwagen den Anrufer dazu veranlasst hat, die Polizei anzurufen, weil der Schaden nun polizeilich dokumentiert werden soll (siehe Zeile 24 im Beispiel 92). Die Quaestio-Bewegung zu Beginn der Nebenstruktur nimmt Bezug auf den ungewissen Charakter der Ereignisse, die zu dem betreffenden Auffahrunfall geführt haben.

**Motivation trotz fehlender Kenntnisse:** (92) Wiesenstadt\_2\_30: firmenwagen

```
022 DIS aber verletzt ist niemand [nein
023 ANR [nei:n es ist=(gar) (-) ist
024 DIS auch nix aber (weiß nicht) ich musste anrufen weil das
025 DIS ein firmenwagen ist [(dann) ( )
026 DIS [ist das dann ecke rathausstraße
```

---

101 Zum Begriff des Gesichts (*face*) siehe Goffman (1955, 1967) und Brown & Levinson (1978, 1987). Die Thematik des Gesichts im Notruf wird anhand des Telefonats *Wiesenstadt\_1\_5* in unserem Korpus bei Auhtola (2014c) erläutert.

Quaestio-Bewegung: RVER (Zeile 24)

Hier kommt außerdem zum Vorschein, dass beim Unfall „nichts passiert sei“, und dass der Anrufer den Unfall nicht einmal für bedeutend halte. Dies lässt den Schluss zu, dass gerade die Beteiligung des Firmenwagens ihn zur Tötung des Notrufs veranlasst. In der Nebenstruktur wird somit die Motivation für das Telefonat angegeben, und die Quaestio-Bewegung gibt an, dass der Firmenwagen als Referent wiederaufgenommen wird.

Im Beispiel (93) hat der Anrufer insgesamt Formulierungsschwierigkeiten, indem er versucht, für ihn unbekannte Entitäten auf der Fahrbahn so zu beschreiben, dass diese Beschreibung polizeiliche Relevanz ergibt. Mehrere indefinite Formen wie *irgendwie*, von *irgendeinem* Tier und *irgendwas* weisen darauf hin, dass der Anrufer generell Probleme hat, seine Wahrnehmung zu präzisieren.

Fehlende Kenntnisse: (93) Schlösserstadt\_1\_1: irgendwas

006 ANR (beim) kilometer hunderteinundzwanzig das=s irgendwie  
 007 vorm rastplatz (elsendorf) da liegen auf der linken  
 008 fahrbahnseite (2.0) **ja ich weiß nicht keine ahnung was=s**  
 009 irgendwie größere überreste von irgendeinem tier sind  
 010 oder auf jeden fall sind das mehrere große (--) stücke  
 011 irgendwas  
 012 (2.0) ((tippen auf der tastatur))  
 013 DIS so es ist die A93 (-) (was=s das für=n) kilometer  
 014 (2.0)  
 015 ANR hunderteinundzwanzig  
 016 DIS hunderteinundzwanzig welche richtung war das nochmal  
 017 ANR richtung pfaffenhofen

Quaestio-Bewegung: VER (Zeile 8)

Die Initiierung der Nebenstruktur in der Zeile 8 kennzeichnet sich syntaktisch durch einen Abbruch der bisherigen Konstruktion und durch einen darauffolgenden Neubeginn, der sich dann als Nebenstruktur manifestiert. Diese Nebenstruktur wird in den sonstigen Turn eingebettet. So will der Anrufer sich gegen einen möglichen künftigen Vorwurf der Falschaussage absichern; seine anderen Äußerungen sprechen dafür, dass er mit dem Gesagten auch Relevanz stiften will. Die Vermeidung voreiliger Schlussfolgerungen seitens des Anrufers erhöht die Relevanz immer weiter (vgl. Heritage & Clayman 2010: 85). Die sonst vage zusammengesetzten Aussagen werden mit weiteren Mitteln als polizeilich relevant markiert: Mit den Formulierungen *auf jeden Fall* und *mehrere große Stücke* sucht der Anrufer Verstärkung für seine Aussage, damit trotz der unklaren Fallbeschreibung die polizeiliche Relevanz verständlich wird. Der Disponent erkennt offensichtlich die Relevanz, denn er gibt die Informationen sofort in sein System ein (Zeile 12) und bringt die interrogative Serie in Gang (Zeile 13).

Durch die Quaestio-Bewegung wird die Nebenstruktur als eine Verschiebung der bisherigen Quaestiones kodiert; als neue Information tritt das fehlende Wissen des Anrufers hinzu.

Im Beispiel (94) handelt es sich um fehlende Ortkenntnisse der Anruferin, die ihren Standort beschreiben sollte. Sie entwickelt eine längere Nebenstruktur, in der sie mit mehreren Mitteln zu beschreiben versucht, um welche Straße es sich handelt. Nur der genaue Straßename ist ihr nicht sofort geläufig.

**Fehlende Kenntnisse:** (94) Schlösserstadt\_2\_60: straße am sportplatz

```

008 DIS burscheid welche straße denn
009 ANR öh=öhm: wie heißt denn die straße am sportplatz
010 (1.0)
011 ANR oh gott ich weiß jetzt gar nicht
012 (2.0)
013 ANR parallel zur hauptstraße moment mal ganz kurz ich muss
014 mal jemanden fragen (1.0) ich glaube das ist die
015 bismarckstraße
016 (3.0)
017 DIS hmm=hm sie sind da jetzt auf höhe des sportplatz ja
018 (2.0)
019 ANR ja sind wir auf höhe des sportplatzes da folgt mir so
020 ein fahrrad (-- ) von hinten

```

Quaestio-Bewegung: VER (Zeile 9)

Bei der Ortsangabe äußert die Anruferin in der Zeile 9 Zweifel; sie beginnt ihren Beitrag schon mit Verzögerungssignalen. Sie verspricht in ihren weiteren Turns den Denkprozess, wie sie schließlich zu aussagekräftigen Angaben gelangen könnte. Während dieser Nebenstruktur erfolgen auch emotionale Ausbrüche und Einräumungen, dass sie nicht genug Wissen zur Verfügung hat. Sie bemüht sich aber darum, eine zufriedenstellende Antwort zu finden, und berichtet in Echtzeit über diese Bemühungen; sie greift andere Straßennamen auf und erklärt sich bereit, andere um Hilfe zu bitten. Bald fällt ihr ein Straßename ein, aber diese Angabe beruht – wie die Anruferin auch selbst feststellt – immer noch nur auf einer Vermutung (Zeile 14). Die Ortsquaestio wird sofort zu Beginn der Nebenstruktur so verschoben, dass anstatt der direkten Ortsangabe eher die Suche nach dieser Angabe thematisiert wird.

*5.3.3.2 Dialogische Nebenstrukturen zur Rechtfertigung und Kompetenz*

Die Hintergründe dieser Subklasse decken sich mit denen der entsprechenden monologischen Nebenstrukturen (vgl. 5.3.3.1); nur ist der Gesprächspartner mit eigenen Turns an der Konstituierung dieser beteiligt. Das Beispiel (95) befasst sich mit der Rechtfertigung der polizeilichen Relevanz des fraglichen Anliegens; im Beispiel (96) werden wiederum nicht durchgeführte Handlungen gerechtfertigt. Innerhalb der folgenden Nebenstrukturen werden überdies Sachverhalte ausgehandelt, in denen das vorhandene Wissen nicht ganz ausreicht, um das vom Gesprächspartner Gesagte zu verfolgen oder die gegebene Situation zu bewältigen, wie in den Beispielen (97) und (98) dargelegt wird.

Im Beispiel (95) meldet sich die Anruferin spät am Abend bei der Polizei, denn Unbekannte haben bei ihr geklingelt und geklopft. Anstatt nur dieses Ereignis als polizeilich relevant darzustellen, liefert sie in Nebenstrukturen weitere Gründe, warum es für sie unzumutbar ist, diesem Ereignis selbstständig nachzugehen.

**Rechtfertigung:** (95) Schlösserstadt\_1\_5: alleinlebend

```

006 ANR nja um elf hat es geklingelt und geklopft bei mi:r (--)
007 ich soll aufmachen ick kann nicht aufmachen ich bin
008 alleinlebend
009 und bin auch nicht gesundheitlich in der lage (-) also:
010 DIS und wer will dort rein
011 ANR ja das weiß ich nicht ich kann mich nicht melden denn
012 (--) d=d=die die treten hier die türen ein also hier ist
013 [( )]
014 DIS [sie können sich nicht melden die treten ihnen in die
015 türen
016 ANR ja
017 DIS das verstehe ich jetzt nicht
018 ANR ja wenn ich mich hier drinne melde (--) dann wissen sie
019 ick bin hier drinne und die wissen dass ick alleinlebend
020 bin
021 DIS hm=hm (--) [kilianstraße einundvierzig war das ja

```

**Quaestio-Bewegung:** VER (Zeile 7)

Die Anruferin teilt hier mehrmals Sachverhalte außerhalb der Hauptquaestio mit, um zu begründen, warum sie den Aufforderungen der Unbekannten nicht nachgehen kann bzw. will und warum das Problem ohne polizeiliche Hilfe nicht behoben werden kann: Sie sei alleinlebend, gesundheitlich nicht in der Lage und außerdem könne sie sich bei den Klopfen nicht melden, damit diese nichts Weiteres über sie erfahren. Innerhalb dieser Nebenstrukturen geht es ihr darum, ihre Umstände vor Ort zu thematisieren, damit dadurch auch der Disponentin verständlich gemacht wird, warum die Anruferin im Hintergrundgeschehen nicht kooperativ sein kann (sie kann außerdem auch nicht alle Fragen der Disponentin beantworten, weil sie über das Ereignis schlecht informiert ist). In der Zeile 17 erscheint der Bericht der Anruferin auch für die Disponentin als inkohärent, was dazu führt, dass die Anruferin ihre ursprünglichen Nebenstrukturinformationen wieder aufgreift und weiter ausbaut. Ab der Zeile 21 geht die Disponentin nicht mehr auf die Nebenstruktur ein. Das Muster der Quaestio-Bewegung thematisiert hier einen Übergang zu einer präzisierenden, rechtfertigenden Nebenstruktur.

Im Beispiel (96) initiiert der Anrufer (hier als Mitfahrer „MIT“ kodiert, denn die beiden Insassen im Auto wechseln sich beim Telefonieren ab) eine Nebenstruktur, indem er andeutet, dass die bereits alarmierten Einsatzkräfte trotz mäßig langen Wartens immer noch nicht eingetroffen sind. Er bietet als mögliche Erklärung die Annahme an, dass den Einsatzkräften wohl etwas passiert sei. Diese Nebenstruktur wird vom Disponenten weitergeführt, indem er sein eigenes Handeln verteidigt und dem Anrufer zusichert, dass die Einsatzkräfte bereits auf dem Weg sind.



### Infragestellung – Rechtfertigung: Beispiel (96): Wiesenstadt\_1\_2: wache ratingen

126 MIT steht auf der straße  
127 ANR und steht grade mitten auf der straße  
128 (12.0)  
129 MIT **(hatten die einen unfall)**  
130 DIS **(habe ich nicht gesehen) öh ich kann ihnen nur sagen**  
131 **dass die kollegen unterwegs sind (--) kommen von der**  
132 **wache ratingen sollte also nicht allzu lange dauern (-)**  
133 [steht er denn jetzt  
134 ANR [( )  
135 DIS auf der metzkausener straße oder brachter straße

### Quaestio-Bewegung: NEU (Zeile 129)

Während der Wartezeit passiert am Standort des Anrufers vieles, was für den weiteren Verlauf des Einsatzes beträchtlich ist: Die Verkehrssünder, denen die beiden Anrufer gefolgt sind, drohen nämlich den jetzigen Ort zu verlassen, was zur Folge hätte, dass die Ortsangaben wieder neu definiert werden sollten. Eine Verzögerung könnte das Resultat des Einsatzes stark beeinträchtigen. Der Disponent versichert den Anrufern, dass die von ihm abhängige Arbeitsleistung, und zwar das Losschicken der Einsatzkräfte, zumindest sachgemäß durchgeführt worden sei (Zeilen 130–132). Die angeblich kurze Dauer bis zum Eintreffen der Einsatzkräfte wird außerdem dadurch begründet, dass die Kollegen von der nächstliegenden Wache kommen. Eine Verzögerung sei demnach nicht der Leitstelle, sondern eher externen Faktoren anzulasten. Die Quaestio-Bewegung stellt hier eine Neueinführung eines Verweises auf die Einsatzkräfte dar. Weder ein Einsatzversprechen noch weitere Informationen über das Zustandekommen eines Einsatzes liegen vor, aber es steht für die Interagierenden im Kontext fest, dass das Eintreffen der Polizei in absehbarer Zeit zu erwarten ist.

Im Beispiel (97) kann der Anrufer das an einer Sachbeschädigung beteiligte Fahrzeug zwar oberflächlich beschreiben, aber es fehlt ihm genaues Wissen bezüglich des Modells. Die Disponentin hört sich zwar die unklaren Beschreibungen an, aber in der Zeile 44 signalisiert sie, dass diese Nebenstruktur zur Einräumung des unvollständigen Wissens wohl zugunsten der institutionellen Hauptquaestio beseitigt werden sollte.

### Fehlende Kenntnisse: (97) Wiesenstadt\_1\_7: ein neueres modell

037 DIS [ein kleiner ( ) ein kleiner pkw  
038 ANR ich kleiner f:iat **ich ich ich=(denk) mal ich weiß nicht**  
039 **ich kenn mich nicht so gut da=aus (aber) das ist ein**  
040 **neueres modell von diesem fiat (2.0) oder so [( )**  
041 DIS [farbe  
042 ANR **schwarz (2.0) aber ich denke mal hier liegen noch öh**  
043 **teile von diesem auto rum**  
044 DIS **ja öhm [(wieviel) haben sie langer rede kurzer sinn**  
045 ANR [( )  
046 DIS haben sie einen kleinen augenblick zeit dass sie da=öh  
047 kurz warten (-) (die) kollegen müsste:n (-) müssten  
048 gleich da sein  
049 ANR ja so schnell wie möglich [wenn es geht

### Quaestio-Bewegung: VER (Zeile 38)

Der Anrufer hat bereits vor diesem Abschnitt zugegeben, dass er sich der Automarke nicht ganz sicher ist; er vermutet jedoch, es handele sich um einen Fiat. Hier wird ab der Zeile 39 extra verdeutlicht, dass die Angabe über die Automarke nur bedingt gelten kann. Durch diese Aussage wird der Wahrheitsgehalt insgesamt abgeschwächt, aber die Ehrlichkeit des Anrufers spricht für die Plausibilität seines Anliegens. Die Nebenstruktur zum Fahrzeug wird in der Zeile 42 fortgeführt, indem der Anrufer auf die umherliegenden Autoteile aufmerksam macht. Diese Nebenstruktur wird von der Disponentin in der Zeile 44 jedoch geschickt unterbrochen. So schreitet das Gespräch schon zum Einsatzversprechen fort. Durch diese Beendigung der Nebenstruktur wird deutlich, dass die Disponentin die Verfügungsgewalt über den endgültigen Gesprächsverlauf besitzt. Der Beginn der Nebenstruktur schließt sich dem Gesprächsverlauf als eine Quaestio-Verschiebung an.

Im folgenden Beispiel geht es darum, dass der Anrufer seinen Standort nicht genau wiedergeben kann. Er verfügt zwar über ein Navigationsgerät in seinem LKW, muss aber einräumen, dass er damit nicht so gut zurechtkommt. Thematisch steht dieses Beispiel der Klasse der technischen Probleme (Kapitel 5.3.2) sehr nahe, aber hier ist deutlich auch die eingeschränkte Kompetenz bei der Bedienung des Geräts zu erkennen. Aus dieser fehlenden Kompetenz resultiert, dass der Anrufer in Schwierigkeiten bei der Ermittlung der genauen Ortsangabe gerät.

### Fehlende Kenntnisse: (98) Wiesenstadt\_1\_8: dings eingeben

```
044 DIS wo sind sie denn jetzt grade
045 ANR oh=oh=oh
046 DIS ((kurzer lachansatz))
047 ANR scheiße (3.0) ich kann=öh (-) warte mal (3.0) hm (3.0)
048 ( ) scheiße
049 DIS ha haben sie ein navi
050 ANR ja n navi habe ich aber da kein (muss denn) dings
051 eingeben wo ich hinfahre
052 DIS also (-) es zeigt jetzt nicht wo sie jetzt grade sind
053 ANR eh=nee (-) im=moment nicht (so gut kann ich auch nicht
054 damit umgehen)
055 DIS ach so
056 ANR ((spricht vor sich hin))
057 ((ansage in der notrufleitstelle))
058 ANR neh also (2.0) (rheine) süd ach nee das habe ich vorhin
059 eingegeben oder
060 DIS ((kurzer lachansatz)) (-- ) ist da (denn) (n)irgendwo ein
061 straßenschild oder sonst irgendwas
```

### Quaestio-Bewegung: NEU (Zeile 47)

Die Emotionsausbrüche des Anrufers in den Zeilen 47–48 hängen mit seinen aktuellen Handlungen zusammen; diese haben keinen direkten Bezug auf die vorangehenden Gesprächsbeiträge. Er bringt so auch den Ärger über die missglückte Ortsbestimmung ins Gespräch mit ein. Der Disponent beginnt das Gesprächsthema rund um das Navi-

gationsgerät, um dem Anrufer so eine Hilfestellung zu bieten. Die nächsten Gesprächsschritte (ab der Zeile 50) entstehen aus dem Anlass, dass der Anrufer sich mit dem Navigationsgerät beschäftigt. Offenbar liefert das Gerät nicht die erhoffte Antwort. Der Anrufer teilt jeweils mit, was dabei herauskommt, während er sich mit dem Gerät auseinandersetzt. Seine Kenntnisse im Umgang mit dem Gerät sind mangelhaft, und die Frage nach der Ortsangabe wird somit auch nicht beantwortet. Das Navigationsgerät dient zunächst als Mittelpunkt der Nebenstruktur, die bei der Ortsbestimmung hilfreich sein soll, aber schließlich rückt die fehlende Kompetenz ins Zentrum. Diese Nebenstruktur beginnt als Neueinführung einer emotionalen Quaestio, die bald beiseite gelegt wird, um die Suche nach der Ortsangabe konkret zu starten.

#### 5.3.4 Genuinität und Relevanz

In diesem Kapitel wird die Aufmerksamkeit auf solche Nebenstrukturen gerichtet, die etwas Neues über die Art der Ereignisse oder über die Beteiligten aussagen, um mehr Genuinität und Relevanz zu stiften. Bei der Genuinität handelt es sich darum, ob das Problem, das zu einem Notruf geführt hat, tatsächlich real existiert, und bei der Relevanz muss überprüft werden, ob die Art des Problems in den Verantwortungsbereich des jeweiligen Serviceanbieters passt (Heritage & Clayman 2010: 72). Ob ein Notruf als relevant erachtet wird, hängt eng u. a. von den Einstellungen des Anrufers und von den Kompetenzen des Disponenten ab (Shearing 1984). Bei Arminen et al. (2008) wird nahegelegt, dass die Hinzufügung weiterer Informationen im Gesprächsverlauf ein aus der Sicht des Disponenten anfangs banales Anliegen zu einem ernstzunehmenden Notfall machen kann.

Die Genuinität und Relevanz des Anliegens werden nicht immer ausschließlich durch die Notrufabfrage bzw. interrogative Serie überprüft (vgl. Kapitel 2.3.3). Meistens werden solche Aktivitäten insgesamt in routinemäßigere Handlungen eingebettet, aus denen sich die verschiedenen Phasen eines Notrufs zusammensetzen; hierbei kann es sich um die eigentliche Abfrage handeln, aber ebenso können vergleichbare Inhalte bereits während des Gesprächsbeginns kommuniziert werden. Solche sonst dezenten Hinweise kommen erst dann sichtbarer zutage, wenn es sich um ambige, umstrittene oder marginale Fälle handelt, bei denen die Authentizität sowie die Relevanz nicht auf Anhieb erkannt werden können. Dann zeichnet sich die Abfrage nicht nur durch routinemäßige Fragen aus, sondern es können sogar verhörartige Fragen vorkommen. (Heritage & Clayman 2010: 85; siehe auch Kapitel 5.3.7 zur praktischen Epistemologie.)

Die Disponenten bzw. Call-Taker (abhängig von der Struktur der Leitstelle) dienen als *gate-keeper* (Heritage & Clayman 2010; Drew & Walker 2010), die jedem Anruf gesondert die Eigenschaften der Genuinität und Dringlichkeit zuschreiben sollen: Diese oft schwierigen Entscheidungen werden nur auf der Basis vorgenommen, welche Informationen von den Anrufern mitgeliefert und wie die vom Leitstellenpersonal gestellten Fragen beantwortet werden (Drew & Walker 2010: 95). Drew & Walker (2010: 110) zeigen auf, wie die sprachlichen Formen der Nachfrage eine jeweils variierende Einschätzung der Anrufer darstellen. Heritage & Clayman (2010: 67) betonen, dass der Prozess des *Gatekeepings* im Notruf schon anhand der initialen Anfrage eingesetzt wird: Unvollständige Anfragen werden oft von Disponenten als Ansporn zu

einer weiteren Fragestellung nach der Art des Problems verstanden (vgl. auch Larsen 2010, Drew & Walker 2010).

Als Kategorien, die aus polizeilicher oder rettungsdienstlicher Sicht keine Genuinität aufweisen, werden bei Heritage & Clayman (2010) die folgenden Oberbegriffe aufgezählt: *Normale Irrtümer* unterlaufen auch Anrufern, die kompetent und aufrichtig sind, denn Fälle, die auf den ersten Blick etwas Bedrohliches darzustellen scheinen, können sich im Nachhinein als völlig harmlose Ereignisse erweisen. *Böswillige Berichte* werden wiederum mit der Absicht abgegeben, einer anderen Person Schaden zuzufügen: Es werden beispielsweise die Einsatzkräfte absichtlich irregeführt, um sich selbst den Rücken für eine weitere Straftat freizuhalten. Diejenigen, die sich an der Polizei rächen möchten, sind eventuell auch darauf aus, die knappen Ressourcen der Polizei zu verschwenden und die Einsatzkräfte in verschiedene Risikofälle hineinzulocken. Als erwähnenswert sehen Heritage & Clayman (ebd.) auch *irrational paranoid Anrufer*, die psychisch gestört sind und nur eingebildete Geschehnisse in ihrer Umgebung wahrnehmen. (Heritage & Clayman 2010)

Die Strategien der Anrufer, die Genuinität des eigenen Anliegens klarzumachen und somit die Echtheit des Notfalls auch für andere nachvollziehbar zu machen, werden bei Heritage & Clayman (2010: 74–78) erörtert. Zur *epistemischen* Komponente der Stiftung von Genuinität gehört die Begründung, wie der Anrufer überhaupt über das Situationswissen verfügen kann, während die *motivationale* Komponente besagt, warum der Anrufer genau an Ort und Stelle war und sich an dem Ereignis beteiligte (ebd.: 75). Bei der Herstellung von Genuinität gehen viele Anrufer besonders vorsichtig damit um, ob sie und wenn ja; welche Schlussfolgerungen sie anhand der betrachteten Ereignisse ziehen (ebd.: 77). Außerdem dienen die Erwähnung weiterer Zeugen sowie der Versuch, einen zweifelhaften Vorfall zunächst als banal aufzufassen, dem Aufbau eines genuin verständlichen Notfalls (ebd.). Die Erfüllung der Genuinität ist allerdings keine ausreichende Garantie dafür, dass der vermeintliche Notfall zu dem Verantwortungsbereich der jeweiligen Institution gehört: Gerade marginale und ungewöhnliche Probleme bereiten für die Beteiligten oft Schwierigkeiten im Hinblick auf den Grad der Relevanz (ebd.: 78). Da die Genuinität anhand der vom Anrufer mitgelieferten Informationen bestimmt wird (Drew & Walker 2010), ist es naheliegend, dass die Hinzufügung weiterer Informationen in Form von Nebenstrukturen eine Methode zur Erhöhung der Genuinität darstellt.

Es soll hier darauf hingewiesen werden, dass diese Klasse gewisse Ähnlichkeiten mit der praktischen Epistemologie und Evidentialität (5.3.7) besitzt. Allerdings sind die Beweggründe der Sprecher jeweils unterschiedlich. Hier wollen die Anrufer für ihre Anliegen absichtlich mehr Relevanz und Genuinität stiften, damit diese von der Notrufzentrale auch so verstanden werden, wie die Anrufer es jeweils meinen. Die praktische Epistemologie und die Evidentialität dienen teilweise auch zur Erhöhung der Genuinität und Relevanz, aber der Hauptzweck der Anrufer ist es, jedes Anliegen eher als ein zufälliges Ereignis mitten im Alltagsgeschehen darzustellen.

Als Kuriosität wollen die Anrufer die Relevanz des Anliegens nicht immer nur erhöhen, sondern möglicherweise auch herabsetzen, damit die Disponenten ein klareres Bild von dem Ereignis erhalten und keine unnötigen Einsatzmittel an den Ort schicken (vgl. Beispiel 99).

(99) Schlösserstadt\_1\_16: parkplatzunfall

030 ANR nee nee **dat is ja bloß ein öh:a::h naja ein normaler**  
031 **parkplatzunfall** [eigentlich aber ich muss dat ja nur  
032 DIS [(hm=hm)  
033 ANR wegen der versicherung und so [muss (dat) ich ja  
034 anzeigen ja

Im Beispiel (100) gibt die Anruferin wiederum zu verstehen, sie habe *einen kleinen auffahrunfall* gehabt, womit sie darauf hindeutet, dass sie zwar schon polizeiliche Hilfe benötige, aber den Unfall als nicht schwerwiegend ansehe.

(100) Wiesenstadt\_3\_43: auffahrunfall

001 DIS polizeinotruf  
002 ANR öh ja guten tag hier ist öhm: ((teile  
003 herausgeschnitten)) wir haben hier **einen kleinen**  
004 **auffahrunfall**  
005 DIS hm=hm  
006 ANR öhm öhm: <AA> [(ah gott)  
007 DIS [wo sind sie denn

Die Empfindungen der Anrufer über die Relevanz des eigenen Anliegens gehen auch nicht immer mit der polizeilichen Betrachtungsweise einher. Im Beispiel (101) leitet der Anrufer seine Anfrage ein, indem er behauptet, es sei ein schwerer Unfall passiert. Wenige Sekunden später spezifiziert er, dass ein Notarzt erforderlich sei, da eine Frau unter Schock stehe, woraufhin der Disponent seine eigene Einschätzung über die Schwere des Unfalls äußert: *hmh ist aber kein schwerer* (Zeile 16).

(101) Schlösserstadt\_1\_29: kein schwerer

001 DIS polizeinotruf [schlösserstadt kretschmer (schönen) guten  
002 [( )  
003 DIS tag  
004 ANR (schönen) guten tag wegenger **und zwar ist hier ein unfall**  
005 **öh passiert (--)** ein [schwerer  
006 DIS [(j:a) wo denn  
007 ANR ä::h in: kelheim (-) an der B16 wo es öh runtergeht von  
008 öh nach kelheim  
009 (2.0)  
010 ANR also [von kelheim  
011 DIS [be: 16 ja=a  
012 ANR **ja ö:h notarzt wäre aber wohl auch erforderlich (eine**  
013 **frau) [steht**  
014 DIS [j=ho:  
015 ANR **unter schock=**  
016 DIS =j=ho:: **hmh ist aber kein schwerer** (dat) (--) gut  
017 ö:h (-) B16 kelheim in richtung  
018 (2.0)

5.3.4.1 Monologische Nebenstrukturen zur Genuinität und Relevanz

Die folgenden Beispiele dienen dazu, solche monologischen Nebenstrukturen zu kennzeichnen, die die Ernsthaftigkeit des Geschehenen zu untermauern und dadurch

die Genuinität und Relevanz zu erhöhen beabsichtigen. Das Ereignis wird demnach in einem solchen Licht dargestellt, dass es tatsächlich echt und polizeilich relevant erscheint – auch wenn die zusätzlichen Informationen, mit denen dieser Effekt erzielt wird, nicht durch die Hauptquaestio festgelegt sind. Zur Illustration dessen dienen die Beispiele (102) bis (106). Einige Nebenstrukturen basieren darauf, die Beweggründe der Anrufer zum Absetzen des Notrufs zu erörtern. In einigen Fällen thematisieren die Anrufer direkt, welche Absichten und Erwartungen sie durch einen Notruf hegen (z. B. Aufnahme eines Unfalls für die Versicherung, vgl. Beispiele (107) und (108)). Auch wenn sich die Erwartungen der Anrufer nicht immer mit den institutionellen Konventionen decken, spricht es für die Genuinität, dass diese Erwartungen auch ehrlich ausgesprochen werden.

Im Beispiel (102) meldet die Anruferin einen Unfall, an dem sie nicht beteiligt ist. Laut der Nebenstruktur der Zeilen 7–9 hat sie das Ereignis als Zeuge auch nicht verfolgt. Es wäre eventuell erwartbar gewesen, dass der Disponent den Beteiligungsstatus der Anruferin wissen möchte; hier hat sie diese Information nun vorweg angegeben. Ihr sind ausschließlich die Folgen des Unfalls bekannt, und zwar konzentriert sie sich in ihrer zweiten Nebenstruktur in den Zeilen 15–18 auf die Art der Verletzungen.

#### Erhöhung der Relevanz: (102) Wiesenstadt\_2\_25: blutet stark

```

001  DIS  polizeinotruf
002  ANR  tag=
003  DIS  =tag ((teile rausgeschnitten))
004  ANR  ich stehe in: aurich an der straße am ellernfeld hier
005      hat=s öh einen verkehrsunfall mit personenschaden
006      gegeben (--) geschädigte person ist aber abgehauen
007      obwohl sie offensichtlich unter schock steht (--) ich
008      wär=bin: nicht zeuge gewesen sondern nur dazu gekommen
009      was sollen wir denn jetzt machen
010      (2.0)
011  DIS  öh=(ist da)=wie=w öh pkw gegen fußgänger gefahren oder
012      wie
013  ANR  fahrradfahrer
014  DIS  und der fahrradfahrer ist weg
015  ANR  ja (-) aber blutet stark hat ne gehirnerschütterung öh
016      ne schürfwunde an der nase und ne platzwunde auf (-) öh
017      der stirn nein andersrum schürfwunde auf der stirn
018      platzwunde auf der nase
019      (5.0)
020  DIS  und der pkw-fahrer der ist da noch ja

```

Quaestio-Bewegung: NEU (Zeile 7/8)

RVER (Zeile 15)

In diesem Abschnitt bittet die Anruferin nicht wörtlich um Mithilfe, sondern sie benötigt nach der Zeile 9 eher Assistierung bei der Entscheidung für die richtige Handlungsweise. Im Verlauf des Telefonats wird erläutert, dass ein verletzter Fahrradfahrer die Unfallstelle bereits verlassen hat. Ab der Zeile 15 werden die sichtbar gewesenen Verletzungen des Fahrradfahrers beschrieben. Dies bringt an sich keine neuen Informationen zur Hauptquaestio, sondern fokussiert genau auf einen Betroffenen. So kann

die Anruferin thematisieren, warum die Lage ihres Erachtens ernst ist und dass polizeiliche bzw. rettungsdienstliche Beteiligung nötig wird. Das Ausmaß des Problems wird von der Anruferin auf diese Weise verständlicher kommuniziert. Während der zweiten Nebenstruktur führt die Anruferin auch eine Selbstreparatur durch, da sie die Art der Verletzungen beim ersten Mal aus Versehen falsch wiedergibt. Diese Selbstreparatur zeugt davon, dass die Anruferin über die nötigen Kontextwahrnehmungen verfügt, und somit wird auch die Genuinität sichergestellt. Die Quaestio-Bewegung verkörpert hier eine Neueinführung der Rolle der Anruferin sowie eine rückwärts überbrückende Verschiebung (Verdeutlichung der Verletzungen) zu Beginn der Nebenstrukturen.

Im Beispiel (103) sind drei monologische Nebenstrukturen innerhalb eines Beitrags zu erkennen. Der Anrufer hat sich mehrmals in der Vergangenheit bei der Notrufzentrale gemeldet, um sich über die wiederkehrenden Parkverstöße eines gewissen Fahrzeugs zu beschweren; dies wird durch Nebenstrukturen (Zeilen 2 und 5) ausgedrückt. Im folgenden Auszug bringt er seine massive Empörung zum Ausdruck, und durch die Nebenstruktur (Zeilen 8–11) wird die Ernsthaftigkeit des Parkverstoßes in seinen Augen weiterhin betont.

**Erhöhung der Relevanz:** (103) Wiesenstadt\_2\_24: gleich um die ecke

```

001 DIS polizeinotruf
002 ANR ( ) ähm: uhlandstraße habe ich schon bereits gestern
003 angerufen weil es hier doch äh für krankwagen und so
004 weiter die ganze einfahrt öh gesperrt oder freigehalten
005 werden muss <EA> und da habe ich schon letzte ang öh
006 woche angerufen dass hier die ganze zeit dieses öh große
007 fahrzeug steht und dass (das die ganze zeit diese)
008 blockiert obwohl parkplätze gleich um die ecke hier sind
009 <EA> so der gute mann scheint echt nicht zu
010 lernen der steht wieder hier (-) und wieder übers
011 wochenende=
012 DIS [=wo in hilden oder wo
013 ANR [( ) bitte
014 DIS in hilden oder wo
015 ANR nein (-- ) hier in langensfeld
016 DIS wie heißt die straße

```

Quaestio-Bewegung: NEU (Zeile 2/3)

RVER (Zeilen 5/6)

RVER (Zeile 8)

Der Anrufer nimmt Bezug auf verschiedene Sachverhalte, wie z. B. auf die Wiederholung des Anliegens und auf die Parkmöglichkeiten vor Ort, um somit seine Empörung zu rechtfertigen. Mit diesem Anruf will er zu verstehen geben, dass seine vorherigen Bemühungen vergebens waren und dass es sich um einen gewissen Wiederholungstäter handelt. Die Nebenstrukturen über die näheren Umstände vor Ort (v. a. bezüglich weiterer Parkmöglichkeiten) sollen die Relevanz und die Indikation eines Polizeieinsatzes erhöhen, damit eine Behebung des Falles tatsächlich vorgenommen

wird. Von der Quaestio-Bewegung her ist die erste Nebenstruktur eine Neueinführung, denn es handelt sich um die erste Aussage des Anrufers. Die weiteren Nebenstrukturen sind Bestätigungen der Ernsthaftigkeit des Geschehens aus der Anruferperspektive und dienen als rückwärts überbrückende Verschiebungen bzw. Wiederaufnahmen bedeutungsvoller Sachverhalte.

Im Beispiel (104) meldet sich die Anruferin als Zeuge eines Familienstreits in der Nachbarschaft und will durch die Darstellung ihrer Wahrnehmungen die Relevanz einer polizeilichen Einwirkung erhöhen.

### Erhöhung der Relevanz: (104) Schlösserstadt\_1\_9: durch die gegend

018 ANR das müsste höhe 36 sein bei feldmann (1.0) **der sohn der**  
 019 **rennt da draußen (nackig) rum und kreischt durch die**  
 020 **gend**  
 021 (2.0) ((tippen auf der tastatur))  
 022 ANR **und und und (--)** **brüllt (ja) ganz laut ick hab so ne**  
 023 **angst jetze**  
 024 (2.0) ((tippen auf der tastatur))  
 025 DIS so: (ich schicke jetzt gleich jemanden) der kommt und  
 026 überprüft dat  
 027 ja?

### Quaestio-Bewegung: NEU (Zeile 18)

Die Anruferin beantwortet anfangs die Fragen nach der Örtlichkeit sehr präzise, danach verschiebt sie die Quaestio jedoch zur Art und zu den Teilnehmern des Familienstreits hin. Die Aussage, dass der Sohn der Familie draußen nackt und laut brüllend umherrennt und dass dies der Anruferin Angst einjagt, gehört nicht direkt zur Notrufquaestio. Die Darstellung der Emotionen (Angst) sowie die Details zu den Vorgängen im Hintergrund verdeutlichen hier die Lage, die die Anruferin dazu veranlasst hat, die 110 zu wählen. Sie begründet durch ihre Nebenstrukturen die von ihr subjektiv empfundene Ernsthaftigkeit des Vorfalles. Als Quaestio-Bewegung werden hier neue Sachverhalte zum Oberthema „Familienstreit“ zugefügt.

Die Anruferin im Beispiel (105) macht in ihrer Nebenstruktur in den Zeilen 6–9 Angaben zu einem bereits erfolgten Einbruch in der Nachbarschaft und zieht somit eine Parallele zu den Ereignissen, die sie gerade im Garten ihrer Nachbarn beobachtet. Die genaue Anschrift sowie sonstige Informationen über den früheren Einbruch gehören hier nicht zur Hauptquaestio, aber sie sind dabei hilfreich, das jetzige Telefonat als genuin und relevant anzusehen.

### Erhöhung der Relevanz: (105) Schlösserstadt\_1\_12: letztens eingebrochen

002 ANR ja: schönen guten morgen albrecht [<EA> öh cottbus  
 003 DIS [(ah)  
 004 ANR eschenweg 28 <EA> bei meinem nachbarn öh auf dem  
 005 grundstück rennt schon wieder ein ö:h mann in  
 006 arbeitsklamotten rum **da wurde letztens eingebrochen im**  
 007 **fliederweg (2.0) öh (was war denn dort die nummer) öh**  
 008 **fliederweg (2.0) ((atmet laut)) (die nummer) fliederweg**  
 009 **6 (--)** und jetzt rennt schon wieder jemand hinter dem



010 haus rum der hier eigentlich nichts zu suchen hat  
011 ((atmet laut))

Quaestio-Bewegung: NEU (Zeile 6)

Innerhalb der Nebenstruktur treten Verzögerungssignale auf; sie verweisen auf den Gedankengang, wie die Anruferin schließlich auf die gesuchte Information kommt. Die Nebenstruktur ist zur Kontextualisierung und Darstellung der polizeilichen Relevanz unerlässlich. Die Quaestio-Bewegung bei der Initiierung dieser Nebenstruktur ist eine Neueinführung, denn es werden in der Anfangsphase des Gesprächs vollständig neue Sachverhalte thematisiert, die als Hintergrundinformation dienen.

Im folgenden Telefonat beteiligt sich der Anrufer an zwei Interaktionskreisen: Erstens telefoniert er mit dem Disponenten, und zweitens ist er aktiv beschäftigt mit der Behebung der Hintergrundereignisse; es handelt sich um randalierende Restaurantbesucher. Der Anrufer initiiert im folgenden Auszug mehrere Nebenstrukturen gleichen Inhalts, und zwar positioniert er sich selbst in Bezug auf seine Kunden als Koch des namentlichen Lokals.

Erhöhung der Relevanz: (106) Schlösserstadt\_2\_55: ich bin der koch

028 ANR die gab=s ja hier denn ihr kriegt hausverbot ick=eh sag  
029 dat euch (--) **ick ich arbeite hier im ratskeller**  
030 DIS ( )  
031 ANR **ich bin der koch ich bin der koch vom ratskeller (-) ich**  
032 **bin der ich bin der koch vom ratskeller**  
033 DIS von dem [(ratskeller)  
034 ANR [(die kommen nicht rein die kommen nicht rein)  
035 (1.0)  
036 ANR nen kleinen moment ja=ö:h ö:h=dt=öh (kommen sie schnell  
037 bitte hier)  
038 DIS wie viele personen ö:h schlagen sich denn dort  
039 ANR ö:h dat sind jetzt=e ungefähr öh dat sind jetzt hier vier  
040 personen  
041 DIS ja  
042 ANR vier personen (1.0) **ja ich arbeite hier ich bin der koch**  
043 DIS hm  
044 ANR **ö:h ö:h ich bin jetzt der koch hier vom ratskeller**  
045 **direkt**  
046 DIS ja  
047 ANR und ich=ö:h möchte jetzt=hier=öh jemand anzeigen hier  
048 vorne

Quaestio-Bewegung: RVER (Zeile 29)

ERH (Zeile 31/32)

RVER (Zeile 42)

EHR (Zeile 44)

Die Tatsache, dass der Anrufer schon im obigen Auszug sechsmal thematisiert, dass er im betreffenden Restaurant arbeitet bzw. der Koch ist, wird möglicherweise als Beeinflussungsmethode verwendet, um den Hintergrundereignissen schon von dieser Position aus ein Ende zu setzen. So ist er als eine Art Autoritätsperson anzusehen, was

das Hausrecht in diesem Restaurant betrifft. Durch die wiederholte Erwähnung seiner Position als Koch will er die Polizei darüber informieren, dass er seine Aussagen nicht als irgendein Zuschauer macht, sondern er als Mitarbeiter beurteilt das Geschehene noch aus einer anderen Perspektive. In den Nebenstrukturen wird seine Beteiligungsrolle nicht als die eines neutralen Beobachters definiert. Seine Aussagen erlangen dadurch einen höheren Grad an Genuinität und Relevanz. Diese Nebenstrukturen werden vom Disponenten nicht fortgeführt; er entnimmt den Aussagen nur die Informationen über den Namen des Restaurants (Zeile 33) und schreitet zur Frage nach der Anzahl der Beteiligten voran (Zeile 38). In den Zeilen 41, 43 und 46 reagiert der Disponent auf die Nebenstrukturen des Anrufers mit den Hörsignalen *hm* und *ja*: Auf diese Weise gibt er zu verstehen, dass er den Inhalt der Nebenstrukturen vernommen hat, zu dem Thema aber auch nichts Weiteres sagen will. Es bleibt hier unklar, ob die Nebenstrukturen des empörten Anrufers tatsächlich die angestrebte Wirkung zur Folge haben, d. h. ob die Aussagekraft des Anliegens erhöht wird. Die Wortwahl des Anrufers (*ihr kriegt hausverbot, jemand anzeigen*) lässt vermuten, dass er sich selbst als Akteur im Prozess der Notfallbehebung ansieht. Als Quaestio-Bewegung ist bei denjenigen Nebenstrukturen eine rückwärts überbrückende Verschiebung anzunehmen, die eine Wiederaufnahme einer früher thematisierten Quaestio durchführen; die anderen Nebenstrukturen dieses Beispiels wiederholen wiederum eine direkt vorangegangene Quaestio (Erhalt).

Im Beispiel (107) will der Anrufer der erste sein, der den von ihm verursachten Unfall bei der Polizei meldet (er ist als Taxifahrer gegen ein Verkehrsschild gefahren), damit dies von einem möglichen anderen Anrufer nicht falsch wiedergegeben wird.

**Motivation:** (107) Wiesenstadt\_1\_5: irgendwie anders

```
004   ANR   ich hab=öh was zu melden (so dass es vor mir niemand)
005       irgendwie anders meldet und zwar habe ich hier beim
006       hotel maritim=öh ööh (-) pleichertorstraße 10 (ist
007       das=öh) da ist ein: auf dem parkplatz so ein
008       verkehrsschild dass man da nur rechts (auf den) auf
009       den pleicherwall abbiegen kann (-) vom parkplatz aus
010       ne
```

Quaestio-Bewegung: VER (Zeile 4)

Die obige Nebenstruktur in den Zeilen 4–5 soll verdeutlichen, dass der Anrufer den Sachverhalt aus seiner Perspektive klarstellen will. Deshalb wird hier die persönliche Erlebnisart dieses Anrufers extra betont: Als Verursacher wird er den Unfallhergang seiner Ansicht nach korrekter wiedergeben als Außenstehende. Manche Anrufer suchen erst einmal eine plausible Begründung für ihre Kontaktaufnahme; dieser ist sich aber sicher, dass die Meldung polizeilich relevant ist, aber er beharrt auf der Richtigkeit seiner eigenen Sichtweise. Die Quaestio-Bewegung (Verschiebung) gibt zu verstehen, dass der Prozess des Meldens hier aus der Anruferperspektive genauer definiert wird.

Ein Unfall ohne Personenschaden soll im Beispiel (108) trotzdem polizeilich aufgenommen werden, und dieser Begründungsprozess wird in einer Nebenstruktur verdeutlicht.

**Motivation:** (108) Schlösserstadt\_1\_17: über die polizei

```

006 ANR hatte grad einen verkehrsunfall (-) ohne personenschaden
007 DIS ja=a
008 ANR ö:h (-) ich weiß nicht ob (es)=sich (-- ) w=wie wäre wäre
009 es sicherer wenn wir den schaden öm=öh über die polizei
010 aufnehmen könnten
011 DIS ja=a
012 ANR um die klärung über die versicherung dann zu=öh zu:
013 vereinfachEn
014 DIS ja=a
015 ANR der unfallort öh ist (-- ) west=
016 (tangente) ((stimmen im hintergrund))
017 ANR westtangente ecke:=öh am hagen

```

**Quaestio-Bewegung:** NEU (Zeile 8)

Der Anrufer will hier begründen, dass er für die Zwecke der Versicherung noch eine polizeiliche Aufnahme benötigt; so will er die Polizei dazu mobilisieren, auch einen geringfügigen Unfall zu dokumentieren. Es werden dabei auch viele Unsicherheits-signale verwendet (Verzögerungen, Pausen, wörtlich ausgedrückte Zweifel, Konstruktionsabbrüche, Wiederholungen, Thematisierung in Frageform). Der Disponent reagiert anerkennend, ohne jedoch großartig auf diese Nebenstruktur einzugehen. Durch die Quaestio-Bewegung (Neueinführung) werden die Motivationen des Anrufers erstmals versprachlicht.

#### 5.3.4.2 Dialogische Nebenstrukturen zur Genuinität und Relevanz

Hier verhält es sich ähnlich wie in der monologischen Klasse zu Genuinität und Relevanz: Die beiden Gesprächsteilnehmer setzen sich hier in dialogischen Nebenstrukturen damit auseinander, dem Anliegen mehr Relevanz zu verleihen und den Kenntnisstand zu aktualisieren, indem noch weitere Angaben hinzugefügt werden. Die so zu vermittelnden Informationen befinden sich zwar außerhalb der Hauptquaestio, können aber trotzdem den Gesprächsverlauf markant beeinflussen.

Im Beispiel (109) wird eine eigene fehlende Wahrnehmung des Anrufers dadurch akzeptabler dargestellt, dass eine andere Person am gleichen Ort ebenfalls nicht imstande ist, den erfragten Sachverhalt zu bestätigen. Die daraus entstandene Nebenstruktur dient somit als Rechtfertigung dafür, dass der Anrufer zu diesem Zeitpunkt nicht fähig ist, alle erfragten Informationen zu liefern. Plausibler wird dies durch die Anwesenheit eines weiteren Zeugen (vgl. Heritage & Clayman 2010: 85).

**Genuinität:** Beispiel (109) Schlösserstadt\_1\_8: mein kollege

```

042 DIS sieben drei zwei (-) (ist) dat wildschwein tot
043 ANR ich we:s dat nich (2.0) ick hab=hm (-) keene ahnung mein
044 (-) kollege steht ja noch neben mir

```

045 (2.0)  
 046 DIS **wer steht neben ihnen**  
 047 ANR **mein kollege [mein arbeitskollege der kam nach mir**  
 048 DIS **[ach so ju:t alles**  
 049 **klar und der hat das wildschwein auch nicht mehr gesehen**  
 050 ANR **nee**  
 051 (2.0)  
 052 DIS **jut alles klar öh=ist ihr fahrzeug noch fahrbereit**  
 053 ANR **nein**

Quaestio-Bewegung: NEU (Zeilen 43/44)

Die verneinende Antwort des Anrufers in der Zeile 43 ist vollkommen sachgemäß: Er darf sein Unwissen preisgeben, wenn er in der Situation wirklich nicht sehen kann, ob das ihm ins Auto gerannte Wildschwein tot ist. Allerdings fügt der Anrufer zu dieser Antwort weitere Quaestiones hinzu, indem er zu begründen versucht, warum seine Antwort negativ ausfällt. Pausen, Konstruktionsabbrüche und Verzögerungssignale begleiten seine Antwort (Zeile 43), und dann nimmt er Bezug auf seinen Kollegen, dessen Rolle in diesem Geschehen noch ausgeführt werden soll. Dass der Disponent verstanden hat, warum der Kollege als Diskursreferent erwähnt wird, wird in der Zeile 49 klar: Zwei Menschen am Unfallort können nun bestätigen, dass das Tier nicht mehr in Sicht ist. Die Nebenstruktur bringt etwas abrupt den Kollegen mit zur Sprache; als Quaestio-Bewegung gilt das als eine Neueinführung, die zur Erhöhung der Glaubwürdigkeit vollzogen wird.

Im Beispiel (110) wird von der Anruferin erwartet, dass sie nur die Information bekanntgibt, ob die Fahrbahn an der Unfallstelle frei ist. Ab der Zeile 33 – nach einer kurzen Pause – beantwortet sie zwar die Frage des Disponenten, fügt aber noch weiterführende Informationen zum Thema hinzu. Diese Bemerkungen über die Anzahl der Spuren auf der Straße, auf die im weiteren Verlauf noch fokussiert wird, sind aus der Sicht der Hauptquaestio kein primärer Gegenstand dieses Notrufs, aber sie erhöhen den Informationsgehalt und die Genuinität der Notfallmeldung.

Genuinität: (110) Schlösserstadt\_2\_57: sind alle stehengeblieben

030 DIS hm: [und=h die fahrbahn ist die frei  
 031 ANR [(also)  
 032 (2.0) ((tippen auf der tastatur))  
 033 ANR ähm:=hm: zwei spuren sind frei [(--) **also (es)=ist**  
 034 DIS **[(hm)**  
 035 ANR **jetzt=öh fährt keiner weiter sind alle stehengeblieben**  
 036 **aber [<EA> zwei spuren sind frei**  
 037 DIS **[öh**  
 038 DIS **da sind ja eh nur zwei spuren dort oder**  
 039 ANR **nee das=st diese rechts (die) überfahrt noch (--) wo=s**  
 040 **noch (einsortiert wird)**  
 041 DIS **naja gut aber das=s=n ja gut (-) hm=hm**  
 042 ANR **ja**  
 043 (4.0) ((tippen auf der tastatur))  
 044 DIS **hmm alles klar okay wir fahren da sofort hin ja**

Quaestio-Bewegung: VER (Zeile 33)

Die Anruferin bezieht sich hier auf ihre visuellen Wahrnehmungen: Sie sieht in diesem Kontext direkt, wie viele Spuren frei sind, aber anstatt ihre Antwort auf dieser Ebene zu belassen, erweitert sie diese mit weiteren Beobachtungen. Da sie auch sieht, dass aufgrund des Unfalls alle stehengeblieben sind, teilt sie dies ebenfalls mit. Es werden somit die genauen Umstände vor Ort nebenstrukturartig dargestellt. Der Disponent stellt in der Zeile 38 eine fokussierende Frage nach der Anzahl der Fahrspuren, um die Aussagen der Anruferin auch korrekt mit seinem Hintergrundwissen verbinden zu können. Die Anruferin beantwortet und korrigiert diese Frage bzw. Vermutung (Zeile 39), und daraufhin reagiert der Disponent mit einer positiven Bewertung über die Sachlage (Zeile 41). Ab dann wird der Gesprächsverlauf wieder so fortgesetzt, dass die Hauptquaestio beantwortet wird. Die hier ungeplant und unerfragt hinzugefügten Informationen sind hilfreich bei der weiteren Einsatzplanung. Die Quaestio-Bewegung (Verschiebung) übernimmt hier die Rolle der weiteren Spezifikation der aktuellen Sachlage.

Im Beispiel (111) erklärt die Anruferin detailliert, wie sich der von ihr verursachte Autounfall zugetragen hat, ohne dass dies eindeutig im Interesse des Disponenten wäre. Er ermöglicht ihr zwar, diese Beschreibung weiter fortzuführen, ohne eine andere Quaestio zu initiieren (vgl. Zeile 13), aber in einem größeren Rahmen gilt die Sequenz der Anruferin als eine Nebenstruktur. Durch seine Akzeptanz und Mitarbeit erlaubt der Disponent, dass sich die Aussagen der Anruferin zu einer dialogischen Nebenstruktur entwickeln.

**Genuinität:** (111) Wiesenstadt\_1\_13: linksabbiegerspur

```

009 ANR   nein öh ja nee davor an der kreuzung genau ich hab=öh:
010      öh die linksabbiegerspur
011 DIS   ja
012 ANR   öh ich hab öh (2.0) ((seufzt laut))
013 DIS   tief luft holen [(-) alles in ordnung
014 ANR   [ja (-) ich habe: (-) das (-) geradeaus
015      fahrende auto nicht
016 DIS   ( )
017 ANR   bestimmt durch die linksabbiegerspur gesehen weil es ist
018      jemand links abgebogen
019 DIS   ja
020      (2.0)
021 ANR   ja (-) die frau hat glaube ich auch (-) nen schock hier

```

Quaestio-Bewegung: NEU (Zeile 9)

In der Zeile 9 thematisiert die Anruferin noch die Örtlichkeit, bevor sie direkt zum Verlauf des Unfalls übergeht. Diese Spezifizierung weicht hier von der Hauptquaestio ab. Die Anruferin etabliert somit eine eigene Quaestio, die thematisch zwar mit dem Unfall als Oberthema zu tun hat, aber die etwas abrupt der Vorgängerquaestio angehängt wird, ohne dass sich der Disponent danach erkundigt. Der Disponent reagiert auf die Veränderung der Quaestio nicht abweisend, sondern hört sich das an und reagiert auf die Aufregung der Anruferin eher beruhigend (Zeile 13). Insgesamt überlegt sich die Anruferin während dieser Nebenstruktur, wie sich der Unfall ganz genau er-

eignet hat, und macht dem Disponenten ihren Gedankengang zugänglich. Die Einordnung als Neueinführung als Typ der Quaestio-Bewegung resultiert daraus, dass in der Nebenstruktur die Ereigniskette, die zu diesem Unfall führte, zum ersten Mal dargestellt wird.

Im folgenden Beispiel muss der Anrufer auf Wunsch des Disponenten weitere Begründungen hinzufügen, bevor das Anliegen akzeptiert wird. Er behauptet, die Müllabfuhr hätte einen Zaun beschädigt, ohne selbst Augenzeuge gewesen zu sein. Somit kann das Anliegen nicht über eine sichere Evidentialität bestätigt werden. Erst einmal muss über eine Nebenstruktur herausgefunden werden, ob die Vermutung des Anrufers der Wahrheit entspricht und das Anliegen polizeilich relevant ist.

### Begründung der Relevanz: (112) Wiesenstadt\_2\_39: müllabfuhr

```

001   DIS   polizeinotruf
002   ANR   ja guten tag (-) ich wollte mal eine anzeige machen und
003         zwar hat uns bei hier bei uns also die BSR heute vermute
004         ich=
005   DIS   =ja
006   ANR   heute morgen wo die container ausgeleert haben (--
007         (den) zaun beschädigt von (dem) container da
008   DIS   aha
009         (2.0)
010   DIS   und=d da sind sie sicher dass es die müllabfuhr war ja
011   ANR   also sicher bin ich mir nicht aber neunzig prozent (wenn
012         das sein kann) und nicht dass anderes=ä:h so=ne:=öh (--
013         kein auto oder sowas
014   DIS   hm=hm
015   ANR   wenn sie sich mal das anschauen würden da würden sie
016         sagen
017         (2.0)
018   DIS   ja
019   ANR   selber auch tatsächlich da weil (--) wenn das auto jetzt
020         irgendeiner mit auto gegengekommen wäre wäre (das) (--
021         ganz anderes aussehen
022   DIS   gut sagen sie mir mal die straße mal

```

### Quaestio-Bewegung: VER (Zeile 10)

Bevor der Disponent überhaupt zur richtigen Notrufabfrage schaltet, vergewissert er sich in der Zeile 10, ob der Informationsgehalt in der Aussage des Anrufers überhaupt stimmen kann. Dadurch, dass dessen Vermutung in Frage gestellt wird, eröffnet sich hier eine dialogisch definierte Nebenstruktur, die es zu beenden gilt, bevor andere Angaben erfragt werden. Der Anrufer vergleicht die Art der Schäden mit möglichen anderen Mechanismen und bezieht sich auf sein Weltwissen darüber, wie der Schaden bei einem anderen Unfallhergang aussehen würde. In der Zeile 22 wird offensichtlich, dass der Disponent diese Ausführung akzeptiert und sich an der Hauptquaestio orientiert, da er die Ortsangabe erfragt. Die Quaestio-Bewegung (Verschiebung) greift weiterführend den Wahrheitsgehalt der Aussagen des Anrufers auf.

### 5.3.5 Common ground und Missverständniskorrekturen

Die Nebenstrukturen dieser Klasse dienen zur Verstärkung der gemeinsamen Verständnisbasis der Beteiligten. Laut Clark & Schaefer (1989) müssen die Teilnehmer in jeder Konversation ihre neuen Gesprächsbeiträge so anpassen, dass diese dem *common ground* bzw. dem gemeinsamen Wissen problemlos zugefügt werden können: Der Gesprächspartner muss verstehen, was im aktuellen Zusammenhang auch gemeint wird. Alle aufeinanderfolgenden Beiträge sollen das gemeinsame Wissen somit bereichern. Koordinative Handlungen basieren auf dem *common ground* der Beteiligten und auf dessen Akkumulation im Verlaufe der Handlungen (Clark & Brennan 1991: 222). Vor diesem Hintergrund ist zu erwarten, dass jeder Gesprächsbeitrag zumindest in einem kohärenten Gespräch zum *common ground* beiträgt. Auf den ersten Blick scheint es hier somit etwas redundant, eine eigene Klasse für Nebenstrukturen dieses Inhalts zu konstruieren, wenn jeder Beitrag erwartungsgemäß den *common ground* bereichert. Hier heißt es allerdings, dass die Nebenstrukturen extra zu dem Zweck eingesetzt werden, um sich zu vergewissern, dass der *common ground* tatsächlich auf dem erwünschten Niveau ist. Selbstverständlich leisten diese Nebenstrukturen auch einen Beitrag dazu, den *common ground* zu vertiefen, aber darüber hinaus beinhalten sie Komponenten, die Missverständnisse korrigieren und somit einen bestimmten Stand des *common grounds* gewährleisten sollen. Keysar et al. (1998) behaupten, dass der *common ground* bei Verständnisprozessen eventuell erst dann eine beträchtliche Rolle spiele, wenn eine Korrektur benötigt werde. Vor diesem Hintergrund besteht nun auch hier die Vermutung, dass Ungleichheiten des *common grounds* zu Missverständnissen führen, die mithilfe von Nebenstrukturen so korrigiert werden, dass der *common ground* wieder ausgeglichen wird. In diesem Kapitel werden unter Korrekturen solche Nebenstrukturen verstanden, die initiiert werden, um ein für den weiteren Gesprächsverlauf hinderliches Missverständnis auszuräumen. Zur genaueren Darstellung des Begriffs der Korrekturen und Reparaturen in der konversationsanalytischen Tradition vgl. u. a. Schegloff (1987) und Hinnenkamp (1998) sowie Kapitel 3.4.2.

Mit einem Missverständnis wird sehr selten das vollständige Fehlen gemeinsamer Interpretationen gemeint, sondern Missverständnisse seien vielmehr als „ein Mehr oder Weniger auf einer Skala“ (Fehler 2002: 7) aufzufassen. Kommunikative Probleme, die ihren Ursprung darin haben, dass die Beteiligten über unterschiedliche Kommunikations- und Situationsregeln verfügen, seien nicht vermeidbar, aber sie sind zu beheben, wenn Klarheit über die Regeln des Gesprächspartners geschaffen wird (ebd.: 14). Dieses Modell trifft häufig auf Notrufe zu: Der asymmetrische Hintergrund kann zu Problemen führen, die allerdings durch eine kommunikative Mehrleistung zu beheben sind. Missverständnisse seien in Gesprächen nahezu ubiquitär und bilden im Kommunikationsfluss somit keine Ausnahme, obwohl ihre Folgen manchmal einschneidend sein können (vgl. Hinnenkamp 1998: 31).

#### 5.3.5.1 Monologische Nebenstrukturen zu *common ground* und Missverständniskorrekturen

In den folgenden Beispielen zu monologischen Nebenstrukturen werden aufgrund des früheren Gesprächsverlaufs entstandene Missverständnisse korrigiert (Beispiel 113),

der erwartete *common ground* aufgegriffen (114) und die Aufnahme der vermittelten Informationen durch den *common ground* bestätigt (115).

Im Beispiel (113) geht der Disponent davon aus, dass die Anruferin einen Unfall mit zwei beteiligten Fahrzeugen meldet. In der Tat ist bei dem Unfallgeschehen nur ein Auto von der Straße abgekommen. Die inkorrekte Vermutung des Disponenten wird in einer Nebenstruktur korrigiert (Zeilen 31–33), die hier notwendig ist, damit beide Gesprächsteilnehmer einen gemeinsamen Kenntnisstand teilen. Der Grad von Mono- und Dialogizität in dieser Nebenstruktur ist nicht eindeutig. Hier erfolgt die Zuordnung zwar monologisch, denn die eigentliche Ausräumung des Missverständnisses geschieht ausschließlich in den Gesprächsbeiträgen der Anruferin, aber nach einer anderen Interpretation ist es möglich, dass der Disponent in den Zeilen 34 und 36 auf diese Nebenstruktur eingeht. Mir scheint es eher so, dass die Funktion der Zeilen 34 und 36 daraus besteht, quaestio gemäße Angaben über den Verlauf des nun in einer Nebenstruktur neu thematisierten Unfalls zu erheben.

**Missverständniskorrektur:** (113): Schlösserstadt\_1\_48: is ja egal

```

029 DIS (so ich schreib dat auf hier) und das andere kennzeichen
030 (2.0)
031 ANR öhm: <EA> (--) wir hatten selber einen unfall [(-)
032 DIS [( )
033 ANR entschuldigung wir hatten [selber einen unfall (is ja
034 DIS [hmh (was ist denn)
035 ANR egal) naja wir sind von der straße abge[kommen
036 DIS was ist passiert [hmh (wo)
037 ANR [<EA> öhm (--) moment (ich) (--) [auf der
038 DIS [links rechts [(ja=a) ganz ruhig
039 ANR ja: öh (--) l=linke seite müsste=d (-) [ja (-) links
040 DIS [hmh genau
041 also verletzt ist niemand
042 ANR nee=ö::h
043 DIS brauchen sie [da ne feuerwehr wegen auslaufender
044 ANR [weil
045 DIS flüssigkeiten
046 ANR öh ick sehe jetzt im moment gar nicht(s)

```

**Quaestio-Bewegung:** RVER (Zeile 31)

Die Unfallbeschreibung der Anruferin in der Zeile 5 (hier nicht angezeigt) lautet: *wir hatten grade nen verkehrsunfall*. Dies hat bei dem Disponenten möglicherweise die Vorstellung von mindestens zwei Beteiligten hervorgerufen. Um dieses Missverständnis zu korrigieren und das gemeinsame Wissen auf den aktuellen Stand zu bringen, wird eine Nebenstruktur initiiert, die im ursprünglichen Quaestio-Plan nicht vorhanden war. Die Anruferin entschuldigt sich außerdem in der Zeile 33, als würde sie sich verpflichtet fühlen, das zu korrigieren, was sie vorher mehrdeutig formulierte. Als Reaktion auf die Frage des Disponenten führt die Anruferin die Relationen neu ein, wer eigentlich an diesem Unfall beteiligt war. Auf der Ebene der Quaestio-Bewegung handelt es sich somit um eine rückwärts überbrückende Verschiebung bezüglich der Teilnehmer; dazu werden nun neue Elemente hinzugefügt.



Im folgenden Beispiel wird angedeutet, dass es sich um ein Geschehen handelt, das eine andere Person bereits bei der Notrufzentrale gemeldet hat. Mit dieser Aussage will der Anrufer mitteilen, dass in seinem Telefonat der Einbezug einer standardisierten Notrufabfrage nicht notwendig ist, denn die Umstände des Geschehens sollten bereits aufgenommen sein. Schon diesbezüglich verfolgt dieses Telefonat aus der Sicht des Anrufers eine andere Hauptquaestio: Es sollen hier nur zusätzliche Informationen übermittelt werden. In den Nebenstrukturen will der Anrufer den gemeinsamen Wissensstand so erweitern, dass sein Anliegen daran ohne Weiteres anschließbar ist. Parallel zur Quaestio des Anrufers verläuft hier eine Ortsquaestio des Disponenten.

**Aufgreifen des common grounds:** (114) Wiesenstadt\_1\_18: benzinspur

001 DIS polizeinotruf  
002 ANR ja (hier ruft) ((teile herausgeschnitten)) guten morgen  
003 DIS morgen  
004 ANR **(es ist )ich glaube (eben schon) von=öh einem herrn hier**  
005 **ein unfall gemeldet worden (-) auf der stadtautobahn**  
006 (2.0)  
007 DIS sagen sie (bitte) ganz kurz äh wo auf der stadtautobahn  
008 [das war  
009 ANR [ja zwischen zwischen öh eisstadion und öh (nordtor)  
010 (2.0) **ich wollte nur [sagen das wei das weiße (nicht**  
011 DIS [hm=hm  
012 ANR **wahr) der noch an der unfallstelle steht da steht nur**  
013 **ein fahrzeug das den unfall hatte aber wo keine personen**  
014 **mehr drin sind <EA> öhm äh ich fahr jetzt hier weiter äh**  
015 **abfahrt (nordtor) hier ste zieht sich ne öl=ööh spur**  
016 **beziehungsweise benzinspur [(-) da sollte man vielleicht**  
017 DIS [ja  
018 ANR unbedingt öh weil es hier richtig glatt ist (--)  
019 **das muss doch das andere fahrzeug das hier weitergefahren**  
020 **ist muss das [benzin verloren haben**  
021 DIS [also (grade) ja vom vom schlosspark  
022 vom eisstadion in richtung norden ja richtung [(nordtor)  
023 ja

Quaestio-Bewegung: NEU (Zeile 4)

VER (Zeile 10)

RVER (Zeilen 18/19)

Die erste Aussage beruht nicht unbedingt auf genauem Wissen, sondern sie ist eher eine Vermutung; deshalb will der Anrufer sich erstmal vergewissern, ob der Unfall dem Disponenten bereits bekannt ist. Als Eingangssequenz wird somit der Wissensstand des Disponenten überprüft und gegebenenfalls erweitert. In den Zeilen 4 bis 15 gibt der Anrufer Rahmeninformationen an, die den Hintergrund des Telefonats so verankern, dass ein Übergang zum eigentlichen Anliegen ermöglicht wird. Er kontaktiert die Polizei aufgrund der neu entdeckten Benzinspur, die seinem Urteil nach mit dem bereits gemeldeten Unfall zusammenhängt. Die Informationen über die Unfallwagen und die beteiligten Personen sind für die Erfassung des Unfalls zwar informativ, aber sie führen auch nicht direkt zum zentralen Anliegen und sind demnach außerhalb der Quaestio. Als Wunsch des Anrufers stellt sich im späteren Gesprächsverlauf heraus,

dass auch noch die Feuerwehr alarmiert werden solle. Davor werden mithilfe von Nebenstrukturen die Zusammenhänge zwischen bereits bekannten (bzw. als bekannt angenommenen) Sachverhalten expliziert; erst anhand dieses *common grounds* kann die abschließende Bitte um Hilfe ausgesprochen werden. Die Quaestio-Bewegung gibt an, dass zu Beginn des Telefonats die erste Nebenstruktur thematisch eine Neueinführung ist, und die weiteren beiden Nebenstrukturen sind Weiterführungen der bereits bekannten Sachverhalte (Verschiebung und rückwärts überbrückende Verschiebung). Im Beispiel (115) haben der Disponent und der Anrufer bereits gemeinsame Kenntnisse über den Unfallort zur Verfügung. Um sich zu vergewissern, dass sich diese Kenntnisse tatsächlich überschneiden, bringt der Disponent sein vorheriges Wissen in den Zeilen 24, 26 und 28 zum Ausdruck; dies gilt als eine Nebenstruktur.

**common ground:** (115) Wiesenstadt\_2\_39: sackgasse

020	DIS	gut sagen sie mir mal die straße mal
021	ANR	heinrich-heine-straße
022	DIS	(heinrich-[heine)
023	ANR	[einundzwanzig
024	DIS	<b>das ist ne sackgasse dahinten=ja da geht [der (nun) an</b>
025	ANR	[ ja
026	DIS	<b>der weg wieder rum so dass [(kleine hälften) da war ich</b>
027	ANR	[eh
028	DIS	<b>schon mal</b>
029	ANR	genau ja

Quaestio-Bewegung: VER (Zeile 24)

In der Nebenstruktur beschreibt der Disponent den Verlauf und die Form der betreffenden Straße, die er vermeintlich kennt. Er will dort auch schon einmal gewesen sein; so beruhen seine Kenntnisse auf persönlichen Wahrnehmungen vor Ort. Diese Nebenstruktur beinhaltet eine private Mitteilung, auf die als Antwort möglicherweise eine Bestätigung über die Wahrhaftigkeit der Straßenbeschreibung erwartet wird. Mithilfe der Quaestio-Verschiebung wird ein neuer Aspekt in Bezug auf die Ortsangabe ergänzt.

### 5.3.5.2 Dialogische Nebenstrukturen zu *common ground* und Missverständniskorrekturen

In dieser Wahrnehmungsklasse handelt es sich in erster Linie darum, dass sich eine Nebenstruktur vollkommen darauf konzentriert, ein Missverständnis zu korrigieren oder zu verhindern oder eine angemessene Korrektur einzuführen. Der Bedarf nach einer Korrektur entsteht oft aus dem Grund, dass der *common ground* zum jeweiligen Thema nicht auf dem erwarteten Niveau ist. Es gibt hier zwar Überschneidungen mit anderen Klassen, aber die folgenden Beispiele sind so ausgewählt worden, dass die Thematik der Korrekturen überwiegt. Zur Unterscheidung dieser Klasse von den ungleichen Quaestiones der beiden Interagierenden vgl. Kapitel 5.3.8.

Im Beispiel (116) wird eine Nebenstruktur vom Disponenten in der Zeile 50 initiiert, weil er sich vergewissern möchte, dass die Ortsangaben des Anrufers tatsächlich korrekt sind. Die Stimmen des Anrufers (ANR) und des Mitfahrers (MIT) sind im Hintergrund deutlich hörbar; in diesem Abschnitt redet gerade der Anrufer mit dem Disponenten. Durch den Zweifel des Disponenten ergibt sich eine Nebenstruktur, die hier das Ziel anstrebt, die bisherige Ortsbeschreibung im richtigen Kontext zu sehen und diese womöglich zu korrigieren.

**Korrektur des bisherigen Schemas:** (116) Wiesenstadt\_1\_2: metzkausener straße

```

044 MIT bushaltestelle metzkausener straße [rechts abgebogen (-)
045 ANR                                     [(           )]
046 MIT in:
047 ANR (und zwar) an der bushaltestelle in ratingen
048 metzkausener straße ist er rechts abgebogen
049 (4.0)
050 DIS metzkausener straße?
051 ANR ja die bushaltestelle
052 DIS denn ist er doch nie auf der mülheimer straße
053 gefahren sondern auf der brachter über den kanal=
054 ANR ja genau da sind wir grade lang gefahren
055 (7.0)
056
057 MIT metzkausener straße [(           )
058 DIS [(           ) auf der brachter nicht
059 mülheim ((im hintergrund))
060 (4.0)
061 DIS so: metzkausener straße vorbei ja

```

**Quaestio-Bewegung:** ERH (Zeile 50)

Anhand der Ortsbeschreibung des Mitfahrers und des Anrufers in den Zeilen 44–48 leuchtet es dem Disponenten ein, dass die bereits früher im Gespräch angegebenen Ortsinformationen mit dieser aktuellen Beschreibung nicht im Einklang stehen. In der Zeile 50 ist seine Stimmlage bereits fragend bzw. die Satzintonation steigt gegen Ende der Äußerung. An dieser Stelle ist ungewiss, ob sich der Anrufer dessen bewusst ist, dass der Disponent Reparatursequenzen initiiert bzw. das Zutreffen der vorherigen Ortsangaben in Frage stellt. Er bestätigt in der Zeile 51 noch einmal die Ortsangabe, was den Disponenten dazu verleitet, die bislang scheinbar gültige Ortsbeschreibung als inkorrekt zu kennzeichnen (Zeilen 52–53). In der Zeile 61 wird die neue Ortsangabe schon als Ansatzpunkt für die restliche Notrufabfrage angesehen. Diese Nebenstruktur dient dem Disponenten als Hilfsmittel bei der Orientierung. Hier handelt es sich um dynamische Ortsangaben, denn der Anrufer befindet sich im fahrenden Auto. Der Disponent prüft die neuen Ortsinformationen, und bei Widersprüchen ist zur Sicherung des gegenseitigen Verständnisses eine Korrektur angebracht. Durch die Quaestio-Bewegung (Erhalt) wird hier besondere Aufmerksamkeit auf die fragwürdige Äußerung gerichtet.

Im Beispiel (117) wird ein antizipatorischer Korrekturansatz schon vor dem Auftreten möglicher Missverständnisse initiiert. Mit einer antizipatorischen Korrektur wird hier gemeint, dass diese Handlung den Verlauf zukünftiger Beiträge in themen- und handlungsorganisatorischer Sicht modifizieren wird (vgl. Spranz-Fogasy 2010:

83f.). Für Spranz-Fogasy (ebd.: 92) bedeutet eine antizipatorische Korrektur, dass die Propositionen des Gesprächspartners negiert und demgegenüber alternative Propositionen formuliert werden. Wir schließen uns hier dieser Auffassung jedoch nur dahingehend an, dass antizipatorische Korrekturen Konsequenzen für die nachfolgenden Gesprächsbeiträge haben; wir arbeiten nicht so sequenzorientiert wie Spranz-Fogasy und werden auch keinen einzelnen Turn kenntlich machen, der als Korrektur dient und den weiteren Gesprächsverlauf bestimmt. Uns geht es vielmehr darum, dass ein Sachverhalt, der potenziell ein Missverständnis verursachen könnte, schon vorweg – also antizipatorisch – ausgehandelt wird, und dies hat Einfluss auf die weitere Gesprächsorganisation. Die Disponentin will sich hier vergewissern, dass ihr Verständnis des Geschehenen den Vorstellungen der Anruferin entspricht. So wird möglichen Missverständnissen über eine prophylaktische Nebenstruktur schon vorher vorgebeugt.

### Antizipatorische Korrektur: (117) Wiesenstadt\_1\_6: fahrerseite

068 DIS ist ihnen aufgefallen wer da am steuer gesessen [hat  
 069 ANR [nein  
 070 (3.0) ((tippen auf der tastatur))  
 071 DIS es war zu dunkel (3.0) war so kurz nach halb ze:hn  
 072 (4.0) ((tippen auf der tastatur))  
 073 DIS ((sehr leise)) (einund) zwan:zig uhr (--) machen wir  
 074 fünfunddreißig  
 075 ANR hmh  
 076 DIS (und)=hm dann müsste der beschädigung(en) auf der  
 077 rechten seite haben wahrscheinlich ne  
 078 (---)  
 079 ANR **nee auf der linken (--) auf der fahrerseite müsste das**  
 080 **ja sein <EA> die autos parken ja [rechts und links**  
 081 DIS [(ah okay) warten sie  
 082 **mal (okay) damit wir uns nicht falsch [verstehen (der**  
 083 ANR [ja  
 084 DIS **ist) die daimlerstraße entlang gefahren auf die**  
 085 **schulstraße [(hmh)**  
 086 ANR [ja=a  
 087 DIS **so: die abgeparkten standen auf der rechten seite**  
 088 ANR **ja=a**  
 089 (2.0)  
 090 DIS **<EA> dann (-) müsste (-) er=doch=**  
 091 ANR **=ah er müsste rechts**  
 092 DIS **rechts [beschädigungen haben**  
 093 ANR [ja (-) ja ja rechts und die anderen links ja=ja  
 094 (8.0) ((tippen auf der tastatur))  
 095 DIS so und ihr name ist

### Quaestio-Bewegung: VER (Zeile 79)

Die Disponentin stellt in den Zeilen vor der Nebenstruktur (bis einschließlich der Zeilen 76–77) verschiedene Fragen zu den Umständen des von der Anruferin beobachteten Unfalls. Die Funktion der Äußerung in den Zeilen 76–77 ist, das Verursacherfahrzeug mit möglichen Beschädigungen zu beschreiben. Die Aussage der Anruferin ab der Zeile 79 gilt aus ihrer Perspektive als Korrektur, denn die Disponentin fasst das Geschehene auf eine andere Art und Weise zusammen als sie selbst. Es handelt sich

darum, von welchem Auto jeweils die Rede ist: Vom Verursacher oder vom Beschädigten. Je nachdem, wie dieser Betrachtungspunkt angesetzt wird, sind die Angaben jeweils konträr. Die Korrektur der gesamten Ausdrucksweise wird von der Disponentin ab der Zeile 81 geschickt eingeleitet, denn sie bemerkt, dass sie und die Anruferin wahrscheinlich gegensätzliche Konzeptualisierungen haben. Keine der beiden Denkweisen kann als fehlerhaft gelten, sondern die Beteiligten verwenden die deiktischen Begriffe *links* und *rechts* jeweils aus einer anderen Perspektive. Die beiden Beteiligten können sich während dieser Nebenstruktur darauf einigen, dass sie über die gleichen Geschehnisse sprechen und den gleichen Ansatzpunkt für die deiktischen Begriffe festlegen. Während dieser Nebenstruktur wird ein später eventuell bedeutendes Kommunikationsproblem bereits im Anfangsstadium gelöst. Die Nebenstruktur beginnt mit einer Verschiebung der bis dahin gültigen Quaestio, indem die Anruferin ihre Perspektive auf die Ereignisse mitteilt.

Im folgenden Beispiel liefert die Anruferin einen falschen Straßennamen, obwohl der Disponent ihr Hilfe leistet, indem er einen anderen, ähnlich klingenden Namen vorschlägt. Der Disponent weist mehrmals darauf hin, dass er den Straßennamen mit der behaupteten Schreibweise in seinem System nicht finden kann. Bevor in der Zeile 27 endlich zur wirklichen Notrufabfrage übergegangen werden kann, muss hier der Unfallort geklärt werden. Dies erfolgt mit einer Nebenstruktur, denn die Ermittlung des Straßennamens erfordert einen längeren Austausch, der schließlich mit der Rückkehr zum ersten Vorschlag des Disponenten abgeschlossen wird.

**Korrektur falsch gelieferter Informationen:** (118) Wiesenstadt\_1\_12: flößaustraße

```

001 DIS polizeinotruf
002 ANR ja guten tag (plönaustraße) ich hab grade beim einparken
003 <EA> ein anderes auto (-) leicht beschädigt
004 DIS flößaustraße?
005 ANR plönaustraße nummer=ah
006 DIS an welchem ort
007 ANR das ist hier in der südstadt
008 DIS welche hausnummer
009 ANR sechszwanzig
010 (5.0)
011 DIS wie schreibt man die straße (-) (ich finde die nicht)
012 ANR plö plönaustraße ((stimmen im hintergrund))
013 DIS p l ö
014 (4.0) ((stimmen im hintergrund))
015 ANR p l ö
016 (7.0) ((stimmen im hintergrund))
017 ANR plönnau nee plönau ohne doppel-n (-- ) f=fl flößau f l ö
018 [( )]
019 DIS [also doch mit f hab ich [doch gleich gesagt
020 ANR [pl ( ) ja ich hatte
021 hier einen jugendlichen hingeschickt (um zu gucken wie
022 die straße heißt) f l ö [doppel-s
023 DIS [ja ja alles klar (die) kenn
024 [ich=ja auch nur mit p (ge) kannte ich nicht
025 ANR [ja? ach so [(gut)
026 DIS [und
027 was für=n auto haben sie
```

#### Quaestio-Bewegung: ERH (Zeile 4)

Dem Disponenten kommt der angegebene Straßename von Anfang an seltsam vor, und bereits in der Zeile 4 macht er einen seiner Ansicht nach passenderen Vorschlag. Da weder weitere Angaben über die Unfallstelle noch die Suche im elektronischen System zu einem eindeutigen Schluss führen, muss der Disponent in der Zeile 11 zugeben, dass sich der Name in der behaupteten Form nicht finden lässt. Da eine fehlende Ortsangabe den weiteren Einsatzverlauf ebenfalls behindert, ist hier eine Nebenstruktur angebracht, um das Problem zu lösen. Hin und wieder versucht die Anruferin, den vermeintlich richtigen Straßennamen neu zu artikulieren, und sie tastet sich an die korrekte Aussprache heran. Die Anruferin verteidigt sich mit der Feststellung, dass die Straßenangabe von einer anderen Person stamme; sie sei dafür nicht verantwortlich. Der Disponent rundet in den Zeilen 23–24 die Nebenstruktur ab, indem er darauf zu sprechen kommt, dass ihm der korrekte Name bereits von Anfang an bekannt gewesen sei. Die Nebenstruktur dient somit auch dazu, die Kenntnisse der Anruferin insoweit zu erweitern, als dass sie ebenfalls diesen Namen anerkennt. Durch den Quaestio-Erhalt fokussiert der Disponent spezifisch auf die problematisch klingende Angabe.

Im Beispiel (119) wird ein Autoeinbruch erläutert. Die Disponentin erkundigt sich danach, was die Autobesitzer in einer aus dem Auto entwendeten Tasche aufbewahrt hatten. So will sie darauf hinaus, die Anruferin z. B. beim Verlust von EC-Karten über die weiteren Maßnahmen aufzuklären, aber die Anruferin versteht die Frage viel umfassender.

#### Korrektur der Präzision: (119): Schlösserstadt\_1\_11: meinen mann fragen

```
044 DIS   ähm (--) in der tasche was war denn da alles drin
045 ANR   öhm (--) also es war ein portemonnaie drin und jetzt
046       muss ich grad meinen mann noch mal fragen es=st nämlich
047       seine tasche was er denn noch drin hat=hat[te
048 DIS   [ja (-) na ich
049       meine nur aber (-) (wenn er) öh ec-karten oder so was
050       drinne [hatte dann bitte auf jeden fall gleich
051 ANR   [jaja (das müsste)
052 DIS   [sperrren
053 ANR   [ja ja=a
054 DIS   (öh) steht das da vor der wohnanschrift (das auto)
055 ANR   ja
```

#### Quaestio-Bewegung: VER (Zeile 45)

Schon zu Beginn kündigt die Anruferin an, sie müsse das Telefonat kurz unterbrechen, um ihren Mann nach dem genauen Tascheninhalt zu fragen. Es handelt sich um ein kleines Missverständnis, denn der Umfang der Frage der Disponentin ist nicht so ausführlich gemeint. Deshalb erklärt die Disponentin ihre Absichten verständlicher (ab der Zeile 48), denn sie will den Notrufverlauf nicht unnötig verlängern, wenn die Anruferin kurz aussetzen muss. Während der Nebenstruktur, die von der Anruferin initiiert wird, um fehlende Informationen zu ergänzen, agiert die Disponentin wiederum

gesprächsorganisatorisch bestimmend und will der Nebenstruktur ein Ende setzen. Durch die Quaestio-Bewegung Verschiebung bringt die Anruferin ihre momentanen Gedanken zu dem fraglichen Thema mitten in der Äußerung zum Ausdruck.

Im Beispiel (120) handelt es sich um eine fehlerhafte Angabe. Zusammengefasst geht es darum, dass der Anrufer für eine Landstraße versehentlich das Wort „Bundesstraße“ verwendet (Zeile 66), was nach Ansicht des Disponenten nicht mit den vorherigen Angaben im Einklang steht. Dies wird nicht einmal als Kerninformation der Aussage in den Zeilen 64–67 erwähnt, sondern der Anrufer ist gerade damit befasst, zu dem Unfallverursacher Angaben zu machen. Da der Disponent hier Potenzial für ein Missverständnis verspürt, müssen diese Unsicherheiten behoben werden, ehe die Hauptquaestio weiter bearbeitet werden kann. Bei Auhtola (2014a: 120f.) wird dasselbe Beispiel als Korrektur falscher bzw. schwer verständlicher Angaben analysiert.

### Korrektur einer fehlerhaften Angabe: (120) Wiesenstadt\_3\_60: bundesstraße

064 ANR n=der junge mann (weiß ich nicht ob der unter schock  
 065 steht) der fahrer=will der der der geht auf dieser  
 066 (bundesstraße) halt noch lang hin (--) ich hab erst  
 067 gleich angerufen  
 068 DIS **auf der auf der bundesstraße**  
 069 ANR **ja dort die=äh die=äh weiß ich nicht äh die landstraße**  
 070 **halt die genau an dem d=dessauer bahnhof vorbei [geht ne**  
 071 DIS **[dess**  
 072 **dess dessau roßlau der bahnhof=**  
 073 ANR **=genau genau genau**  
 074 DIS **und öh=sie sind dann an der äh [(was ist das)**  
 075 ANR **[( )**  
 076 DIS **puschkinallee da lang gefahren oder: [wo denn genau**  
 077 ANR **[ö::h ö::h öh (der**  
 078 **see) wissen sie da öh von der bundesstraße 184 wenn man**  
 079 **da abzweigt richtung äh dessau und richtung roßlau diese**  
 080 **verbindungsstraße ist das**  
 081 **(2.0)**  
 082 DIS **also von der bundesstraße eh links runter und dann:=**  
 083 ANR **nee von der bundesstraße [wenn man aus richtung zerbst**  
 084 DIS **[( )**  
 085 ANR **kommt bundes[straße rechts und dann richtung roßlau ne**  
 086 DIS **[dann rechts**  
 087 ANR **und das=st (--) g=genau halt bei dem (--) öh bahnhof ja**  
 088 DIS **[ja okay**  
 089 ANR **[dessauer bahnhof**  
 090 DIS **gut da=also in=äh die polizei ist auf dem weg und=äh**  
 091 **rettungswagen und notarzt auch**  
 092 ANR **ja genau alles klar**

### Quaestio-Bewegung: ERH (Zeile 68)

Die betreffende Nebenstruktur konzentriert sich hier darauf, die anfangs durch die falsche Kategorisierung einer Straße irreführende Ortsangabe zu präzisieren. Der Auslöser für diese Abweichung ist, dass der Anrufer die korrekten, auch polizeilich gültigen Begriffe nicht auf Anhieb zur Verfügung hat und eine kleinere Straße versehentlich als Bundesstraße bezeichnet. Über die Nebenstruktur kann die Mehrdeutigkeit der

Ortsangaben aufgelöst werden. Als Quaestio-Bewegung wird hier wieder ein problembehafteter Teil der Vorgängerquaestio näher fokussiert, damit dieser als Kern der neuen Quaestio *erhalten* bleibt.

Im Beispiel (121) wird die anfangs falsche Interpretation der Disponentin durch eine Nebenstruktur korrigiert. Die Anruferin meldet sich wegen Randalierern auf einem öffentlichen Hof eines Mietshauses, die mit Motorfahrzeugen immer wieder gegen die Garagentür fahren. Da dies jedoch nicht explizit mitgeteilt wird, geht die Disponentin davon aus, dass die Täter dies auf ihrem eigenen Privatgelände tun. Diese Interpretation würde nicht direkt einen Polizeieinsatz rechtfertigen – es sei denn, es entsteht hohe Lärmbelästigung für die Anwohner.

**Missverständniskorrektur:** (121) Schlösserstadt\_1\_47: machen sie wat sie wollen

002 ANR ja schönen guten morgen ick möchte jetzt nicht meinen  
 003 namen sagen <EA> aber hier is=öh in forchheim langgasse  
 004 drei (auf dem hof) ein total besoffenet auto mit moped  
 005 sind die grade erst gegen die garage gefahren vielleicht  
 006 könnte da jemand mal kommen  
 007 DIS forchheim  
 008 ANR forchheim langgasse drei dat ist hier (-) wenn sie von  
 009 erlangen kommen gleich auf **oh gott oh gott ich bin ganz**  
 010 **aufgeregt** <EA> drei (-) äh gleich vorne  
 011 DIS ja [ja die kollegen vor ort die wissen dat denn schon  
 012 ANR [(so ein groß)  
 013 DIS wenn sie sagen [langgasse  
 014 ANR [hinten auf dem hof drauf **o:h gOtt (wie)**  
 015 DIS **ja gut auf dem hof können die jetzt all=eh äh allerdings**  
 016 **machen wat sie wollen öhm ist dat da auch jetzt krach**  
 017 **dass sie dat stört oder**  
 018 (1.0)  
 019 ANR **na=öh die sind total besoffen der e:ne mit auto der**  
 020 **andere mit moped**  
 021 DIS **aber auf seinem eigenen grundstück kann man [tun was man**  
 022 ANR [nee die  
 023 DIS **möchte**  
 024 ANR **sind mieter die sind mieter**  
 025 DIS **also das ist ein(e) öffentliche=öffentlicher hof**  
 026 ANR **j:a ja ja dat ist [schon**  
 027 DIS [ja alles klar (-) [so  
 028 ANR [ja wir haben ja  
 029 **unsere garagen hier hinten und so wat ne**  
 030 DIS **ach so also es ist kein hof von nen einzelnen (-) öh**  
 031 **ein[familienhaus**  
 032 ANR [nein nein nein nein [nEIn nein nein  
 033 DIS [okay sehen sie da ein  
 034 kennzeichen

Quaestio-Bewegung: NEU (Zeile 9)

RVER (Zeile 14)

NEU (Zeile 15)

Die Anruferin erklärt in ihrem ersten Gesprächsbeitrag, was auf dem Hof gerade vor sich geht. Dabei basiert die Evidentialität auf eigenen visuellen und auditiven Wahrnehmungen. In den Zeilen 8–9 will sie ihre Ortsbeschreibung noch spezifizieren, wird



dabei aber unterbrochen, weil ihre Aufregung und ihr Entsetzen sie überwältigen. Auch in der Zeile 14 wird ein näherer Kommentar zum Ereignisort durch einen Emotionsausbruch abgebrochen. In den Zeilen 15–17 und 21 sieht die Disponentin den Fall so an, dass sich die Täter auf ihrem eigenen Hof aufhalten. Daher sei die Meldung an sich bisher nicht polizeilich relevant. Die fehlende Relevanz könne jedoch z. B. durch andere Faktoren erhöht werden, falls u. a. noch eine Lärmbelästigung vorliege (Zeile 17). In den Zeilen 22 und 24 wird der Interpretation der Disponentin allerdings widersprochen: Es wird polizeiliche Relevanz erzeugt, denn die Täter als Mieter beschädigen gemeinsames Eigentum. So erfüllen sich auch die Kriterien für einen Polizeieinsatz. Diese Nebenstruktur ist hier berechtigt, um die Interpretation der Disponentin zu korrigieren und sie auf einen korrekten Wissensstand über die Art der Geschehnisse zu bringen. Die emotionalen Äußerungen werden quaestiotekhnisch als Neueinführung (NEU) und deren Wiederaufnahme (RVER) betrachtet, und die eigentliche dialogische Nebenstruktur wird mit einer Neueinführung eingeleitet, denn die Quaestio der Disponentin in der Zeile 15 ist eher ablehnend und stellt die Ereignisse völlig neu dar.

Im Beispiel (122) sind die Verwandtschaftsrelationen für die Disponentin nicht sofort schlüssig, weswegen diese Thematik durch eine Nebenstruktur erneut behandelt werden muss. Die Anruferin meldet sich als Großmutter eines Kindes, dessen Vater bereits angezeigt wurde und der nun das Kind für sich haben will. Die Kindesmutter ist die Tochter der Anruferin und befindet sich zum Zeitpunkt des Notrufs mit dem Kind zu Hause. Offenbar denkt die Disponentin, die Anruferin sei die Kindesmutter selbst, was in der Zeile 20 zum Vorschein kommt.

### Missverständniskorrektur: (122) Schlösserstadt\_2\_64: ihr kind

```

005 ANR ja (-) hier ist voigt (--) wir hatten am samstag meine
006 tochter öh eine anzeige gegen ihren (-) öh kindesvater
007 gemacht
008 DIS ja
009 ANR und der steht jetzt in der martin-luther-straße vor der
010 tür und <EA> will unbedingt dat kind haben
011 (2.0)
012 ANR [( )]
013 DIS [und (--) sie rufen jetzt sie rufen jetzt an aus der
014 martin-luther
015 ANR nein ick bin jetzt auf arbeit in der a=arats (-) öh
016 aral-tank[stelle
017 DIS [ihr kind hat sie grad angerufen [oder wie
018 ANR [genau von
019 [zuhause
020 DIS [wie=alt wie alt ist denn ihr kind
021 (2.0)
022 ANR ö:h (--) oh (-) warten sie mal (-) dreißig (-) Aber
023 DIS ihr kind ist dreißig?
024 ANR sIE hat eine anzeige gemacht gegen den kindesvater
025 DIS ja:=a okay also sie sind quasi die oma [jetzt von dem
026 ANR [genau:
027 DIS (kind) okay
028 ANR genau:
029 DIS alles klar und der will jetzt (ist vor der tür) wegen
030 was hatten sie ne anzeige gemacht kann ich mal kurz

```

Quaestio-Bewegung: ERH (Zeile 23)

Zum ersten Mal thematisiert die Anruferin die Verwandtschaftsbeziehungen sowie die Vorgeschichte des Falles in den Zeilen 5–7. Durch die Beschreibung ist nicht direkt ersichtlich, in was für einem Verhältnis die Beteiligten zueinander stehen: Die Disponentin erfasst dies so, dass die Tochter der Anruferin das betroffene Kind sei. Ab der Zeile 20 macht sich die Fehlinterpretation der Disponentin bemerkbar. Sie stellt eine Frage nach dem Alter des Kindes; erwartet wird hier eine Angabe unter 18 Jahren, denn ansonsten wäre die Thematik um den Kindesvater nicht sorgerechtlich relevant. Die Frage nach dem Alter ihres Kindes passt offensichtlich nicht in das Erwartungsschema der Anruferin, die ja von ihrem Enkelkind berichtet; deshalb erfolgt in der Zeile 21 zuerst eine Pause. Danach wird das Alter mit Verzögerungsphänomenen mitgeteilt. Die Reaktion der Disponentin in der Zeile 23 erfolgt mit fragender Schlussintonation; ihr Erwartungswert bezüglich der Altersangabe trifft sich nicht mit der Antwort. Die Präzisierung der tatsächlichen Verhältnisse erfolgt in der Zeile 24, als die Anruferin zu verstehen gibt, dass ihr Kind sowie das betroffene Kind zwei eigenständige Personen sind. Im Anschluss formuliert die Disponentin diese Korrektur mit eigenen Worten aus (Zeile 25) und führt das Gespräch dann, einer neuen Quaestio folgend, wieder fort. Der Beginn der Nebenstruktur äußert sich quaestiotekhnisch als Erhalt der fragwürdigen Quaestio der Vorgängeräußerung.

Im Beispiel (123) kennt sich die erste Anruferin mit der Örtlichkeit nicht so gut aus, weshalb der Disponent vorschlägt, sie solle jemanden zu Hilfe holen, der über bessere Ortskenntnisse verfügt. Die zweite Person auf der Anruferseite wird hier als Zeuge „ZEU“ kodiert. Die folgende Nebenstruktur findet zwischen ihm und dem Disponenten statt. Der Zeuge beschreibt den Unfallort mit genaueren Begriffen als die Anruferin, und in der Zeile 28 verwendet er als örtlichen Ansatzpunkt eine Stelle, an der die Polizei oft Geschwindigkeitskontrollen macht. Die Nebenstruktur entsteht daraus, dass dieser Ansatzpunkt dem Disponenten angeblich nicht viel über den gemeinten Ort sagt.

Fehlender common ground: (123) Schlösserstadt\_1\_27: blitzen

```

006 ANR (wir sind) hier nun mitten auf der straße grade rüber
007 steht (rand) park wilhelmsburg vor einer großen brücke
008 (können se mal de:n) (--) krankwagen vielleicht oder
009 irgend=sowa:s
010 DIS ja (-) (schicken sie) öh wo ist denn dat in hamburg (--)
011 ist da jemand der sich hier wirklich [auskennt
012 ANR [öh=äh kennen sie
013 sich hier aus
014 (6.0) ((stimmen im hintergrund))
015 ZEU (hi:) das=st wenn sie: von: äh hamburg stadtausgang
016 richtung rosengarten ist das direkt (--) das sieht man
017 wo man dann auf die=öh tankstelle zufährt auf der linken
018 seite (-) [( )
019 DIS [na wie heißt denn die (-) die straß=den
020 straßennamen bräuchte ich da
021 ZEU (öh) keine ahnung kann ich ihnen=das ist doch die E75

```

022 hier  
 023 (2.0)  
 024 ZEU die E75 ist das hier  
 025 (3.0)  
 026 DIS E75  
 027 ZEU gen=au: das=st direkt hinter=m ausgang (-) ö:h=äh  
 028 hamburg **da wo ihre kollegen immer rechts stehen und**  
 029 **blitzen**  
 030 DIS **äh=hä ((lacht)) ich bin bin d=ich bin doch ja hier in**  
 031 **der leitstelle ich [wüsste halt nicht**  
 032 ZEU **[ach so natürlich ja=ja okay aber**  
 033 **ganz klar (dat=st) quasi stadtausgang hamburg richtung**  
 034 **rosengarten (-- ) linker hand (-) da wo die regionalbahn**  
 035 **kreuzt=oh=ääh (-) das=st die E75 ist das**  
 036 DIS **wo die: ä::h wo die: oh=äh unter der brücke dort**  
 037 ZEU ja ja genau  
 038 DIS also hamburg west ist dat dann

### Quaestio-Bewegung: VER (Zeile 28)

Der Zeuge beschreibt zwar den Unfallort, kann aber die entscheidende Frage des Disponenten nach dem Straßennamen nicht sofort beantworten. Hierzu erklärt er seinen persönlichen Kenntnisstand – er habe “keine Ahnung“ (Zeile 21) – was eine Rechtfertigung aus der Sicht der eingeschränkten Ortskompetenz darstellt. In direktem Anschluss erfolgt allerdings sofort die Ergänzung der korrekten Ortsinformation. Ab der Zeile 28 wird der genaue Standort so angegeben, dass der Disponent nach der Einschätzung des Zeugen diesen anhand seiner Vorkompetenz leicht nachvollziehen könne. Der Zeuge bezieht sich auf einen Ort, an dem die Polizei häufig „blitzt“, als *common ground* der beiden Gesprächsteilnehmer. Entgegen der Vermutung scheint der Disponent diese vermeintliche Hilfestellung nicht als hilfreich zu empfinden, sondern er klärt den Zeugen sofort darüber auf, welche Institution angerufen wurde: Die Leitstelle sei eine andere Instanz als die polizeiliche Verkehrskontrolle. Somit reiche die Kompetenz des Disponenten nicht aus, diese Ortsangabe aufzuschlüsseln. Durch diese Nebenstruktur wird angemerkt, dass nicht alle denkbaren Elemente dem Disponenten als Hilfestellung Sinn ergeben. Die Quaestio-Bewegung dient hier der Hinzufügung spezifischer Informationen zu der Ortsangabe; somit wird die Ortsquaestio in Form einer Verschiebung weitergeführt.

Das Beispiel (124) legt dar, dass sich das Vorwissen des Anrufers von den tatsächlichen Gegebenheiten unterscheidet und somit zu solchen Äußerungen führt, die für den Gesprächspartner nicht schlüssig sind. In diesem Beispiel geht der Anrufer nicht davon aus, dass der Disponent in der Leitstelle einer anderen Stadt physisch anwesend ist. Er glaubt eventuell, die Polizeiwache der jeweiligen Gemeinde anzurufen, obwohl er in der Tat einen Notruf tätigt, der in einer anderen Stadt angenommen wird.

### Fehlender *common ground*: (124) Schlösserstadt\_1\_29: ich sitze ja hier

017 ANR n=ja: hier (an der) hier halt direkt an der kreuzung  
 018 (wenn man) w wenn man vom vom vom kreisverkehr  
 019 runterfährt direkt an der kreuzung  
 020 DIS **ja jut herr wegner ich sitze ja hier in schlösserstadt**  
 021 **ich muss der rettung (über die gegend) was sagen können**

022           **so:**  
023    ANR    **(woher) wusste ich ja [nicht ähm dass (es schlösserstadt**  
024    DIS   [so  
025    ANR    **ist**  
026    DIS    kelheim richtung abensberg=so habe ick=s mir aber auch  
027           vorgestellt

Quaestio-Bewegung: VER (Zeile 20)

Der Unfallort wird aus der Sicht eines Ortsansässigen beschrieben: Es werden keine Straßennamen oder Richtungsangaben mitgeteilt, sondern der Anrufer erwartet, dass allgemeine Appellativa wie *Kreuzung* und *Kreisverkehr* informativ genug seien. Der Anrufer kennt diese Diskursreferenten zwar aus seinem unmittelbaren Kontext heraus, aber der Disponent teilt diese kontextuellen Bedingungen nicht. Der Situationskontext und die Erwartungen der Gesprächsteilnehmer unterscheiden sich erheblich voneinander. Daher wird in diesem Zusammenhang kurz eine dialogische Nebenstruktur durchgeführt, um den Anrufer darüber zu informieren, dass seine bisherige Ortsbeschreibung noch keinen Sinn ergibt und dass er bei seiner Wortwahl präziser sein soll. Die Bedürfnisse des Disponenten könnten folglich mit einem wohlüberlegten Adressatenzuschritt<sup>102</sup> problemloser erreicht werden, wenn feststeht, dass der Adressat des Notrufs die überregionale Leitstelle ist. In der Regel lassen sich Kommunikationsprobleme beheben, die mit einem mangelhaften Adressatenzuschritt zusammenhängen, falls die Perspektive des Gesprächspartners angenommen sowie sein Wissen und seine Erwartungen besser eingeschätzt werden (Fiehler 2002: 14). Auf der Quaestio-Ebene wird diese Nebenstruktur durch eine Verschiebung der Quaestio der Ortsbestimmung initiiert.

### 5.3.6 Zeitfenster

Hier geht es um die zeitliche Abfolge der Ereignisse rund um das Notruftelefonat, so dass das Telefonat an sich sowie der Zeitraum davor und danach als eigenständige Vergleichsgrößen betrachtet werden. Demnach bilden sich die folgenden Klassen für Nebenstrukturen heraus: vor dem Telefonat, während des Telefonats, nach dem Telefonat. Die Tätigkeit des Notruftelefonats ist schon als eine eigenständige Handlung anzusehen, und hier werden nun die Relationen klargestellt, die zwischen dieser Handlung und weiteren außersprachlichen Handlungen existieren.

Hier wird kurz auf die Zeitsemantik von Klein (1994) Bezug genommen, der die folgenden Begriffe entstammen. Diese Begriffe werden verwendet, um die verschiedenen Subklassen innerhalb der Klasse Zeitfenster feiner zu differenzieren. Die Äußerungszeit (*time of utterance*) eines Sachverhalts befindet sich in unserem Fall immer innerhalb des Notrufs. Zusätzlich dazu soll die Situationszeit (*time of situation*) berücksichtigt werden: Dabei handelt es sich um die Zeit der jeweils besprochenen Handlung. Die Situationszeit einer außersprachlichen Handlung könnte im Notrufkon-

---

<sup>102</sup> Der deutschsprachige Begriff *Adressatenzuschritt* wird hier äquivalent zu dem englischsprachigen konversationsanalytischen Begriff *recipient design* verwendet (vgl. Fiehler et al. 2004: 90; Sacks et al. 1974: 727).

text z. B. der Zeit eines Unfallereignisses entsprechen. Außerdem ist in Kleins Zeitsemantik (ebd.) der Begriff der Topikzeit (*topic time*) vorhanden, und zwar geht es um die Zeit, für die die zu betrachtende Handlung gültig sein soll. Die Topikzeit der Notrufe und der darin wiedergegebenen Ereignisse und Handlungen ist meistens in der Vergangenheit anzusiedeln; für die zukünftigen Handlungen, die erst nach dem Telefonat durchgeführt werden sollen, können auch andere Topikzeiten gelten. Die Situationszeit liegt in den folgenden Nebenstrukturen entweder vor dem Notruf (5.3.6.1 und 5.3.6.2), während des Notrufs (5.3.6.3) oder in der Zukunft nach dem Notruf (5.3.6.4 und 5.3.6.5). Die Analyseklassen für Nebenstrukturen zu dieser Thematik werden somit nach dem Kriterium der Situationszeit gebildet. Anders als bei monologischen Nebenstrukturen gehören zum Oberthema des zeitlichen Fensters bei dialogischen Nebenstrukturen nur zwei Dimensionen, und zwar die Situationszeit vor und nach dem Notruf.

Die Unterscheidung zwischen der Klasse **vor dem Telefonat** (5.3.6.1 und 5.3.6.2) einerseits und der **praktischen Epistemologie** und der **Evidentialität** (5.3.7) andererseits bedarf weiterer Begründung. Bei diesen Nebenstrukturklassen handelt es sich um die Behandlung von Phänomenen, die jeweils vor dem Notruftelefonat stattfinden und deren Situationszeit in der Vergangenheit anzusiedeln ist. Damit die genauen zeitlichen Relationen hinter diesen Klassen eindeutiger aufgeschlüsselt werden können, sind folgende Ausführungen der Klarheit halber notwendig.

Was **das Zeitfenster vor dem Telefonat** (5.3.6.1 und 5.3.6.2) betrifft, werden mit den hier zu erläuternden Nebenstrukturen solche Abschnitte gemeint, die direkt den Verlauf des fraglichen, polizeilich relevanten Ereignisses darstellen. Die Situationszeit liegt somit meistens zwischen dem Beginn des Notfalls und dem Beginn des Telefonats.

**Die praktische Epistemologie** (5.3.7) wiederum verdeutlicht die Handlungen direkt vor dem Beginn bzw. der erstmaligen Wahrnehmung des jeweiligen Notfalls. So wird die Tätigkeit angegeben, mit der der Anrufer gerade beschäftigt war, als er den Notfall (plötzlich) beobachtete.

**Die Evidentialität bzw. die Darstellung des Wissenserwerbs** (5.3.7) kann sowohl die Ereignisse während des Telefonats oder davor betreffen; inhaltlich überwiegt hier die Mitteilung der Wissensquelle – und nicht die zeitliche Perspektive.

Somit liegt das maßgebliche Kriterium zur Unterscheidung zwischen den Nebenstrukturen, die die Ereignisse vor der Tätigung des Notrufs wiedergeben, darin, ob erstens der Notfall (Klasse „vor dem Telefonat“) oder alternativ dessen Wahrnehmungsgeschichte (Klasse der praktischen Epistemologie) wiedergegeben wird. Zweitens kann von diesen beiden Klassen ferner die Evidentialität abgegrenzt werden, je nachdem ob in der Nebenstruktur der Erwerb des Wissens über verschiedene Kanäle und Quellen thematisiert wird. Die Klasse der Genuinität und Relevanz (5.3.4) befasst sich auch mit ähnlichen Informationen, die über den Ereignisverlauf geliefert werden; funktionell dienen diese Informationen jedoch dem Zweck, die polizeiliche Relevanz der Meldung zu erhöhen.

Die folgende tabellarische Darstellung der Nebenstrukturen mit deutlichen Zeitrelationen basiert auf dem vereinfachten Schema, dass der Notfall und der Notruf chronologisch aufeinander folgen, obwohl gewisse Notlagen, wie z. B. Schlägereien, auch

parallel mit der Tätigung eines Notrufs stattfinden können. Hier wird zur Vereinfachung der Darstellung vermutet, dass zwischen der Beobachtung des Notfalls und der Tätigung des Notrufs ebenfalls eine eigenständige Zeitspanne liegt, obwohl sich dieser Übergang in der Wirklichkeit z. B. als Überlappung der Situationszeit des Notfalls und des Notrufs ereignen kann. In der unteren Darstellung werden sowohl der Beginn als auch das Ende des Notfalls und des Notrufs als punktuelle Zeitangaben aufgefasst; die anderen Angaben betreffen undefinierbar lange Zeitspannen. Hier werden nur die Nebenstrukturklassen **praktische Epistemologie, vor dem Telefonat, während des Telefonats** und **nach dem Telefonat** berücksichtigt, denn weitere Klassen, wie Evidentialität oder Genuinität und Relevanz, werden nicht erstrangig über zeitliche Relationen definiert.

*Tabelle 7. Zeitliche Bestimmung von Nebenstrukturklassen.*

<b>Zeitpunkt/Zeitspanne</b>	<b>Klasse der Nebenstrukturen</b>
Vor dem Beginn des Notfalls	Praktische Epistemologie (5.3.7)
Beginn des Notfalls	Vor dem Telefonat (5.3.6.1, 5.3.6.2)
Notfall	Vor dem Telefonat
Ende des Notfalls	Vor dem Telefonat
Zwischen Notfall und Notruf	Vor dem Telefonat
Beginn des Notrufs	Während des Telefonats (5.3.6.3)
Notruf	Während des Telefonats
Ende des Notrufs	Während des Telefonats
Nach dem Ende des Notrufs	Nach dem Telefonat (5.3.6.4, 5.3.6.5)

An dieser Stelle muss darauf hingewiesen werden, dass jedes Ereignis und jede Nebenstruktur in einer spezifischen Beziehung zu den zeitlichen Gesamtverhaltnissen steht. In dieser Arbeit werden nicht alle diese zeitlichen Verhältnisse aufgeschlüsselt, sondern es werden ganz gewisse Nebenstrukturen analysiert, in denen die zeitlichen Bezüge eine markante Rolle zu spielen scheinen. Häufig wären diese Nebenstrukturen auch aus der Sicht anderer Klassen gut darstellbar. Deshalb gilt auch hier zu beachten, dass die Grenzen zwischen den einzelnen Klassen von Nebenstrukturen nicht strikt gezogen werden können.

### *5.3.6.1 Vor dem Telefonat: monologische Nebenstrukturen*

Im folgenden Beispiel ist die für uns zentrale Nebenstruktur in den Zeilen 21–26 zu sehen. Es handelt sich darum, dass der Anrufer als Zeuge einer Sachbeschädigung die Bewegungen des Verursachers (LKW mit Sattelzug) direkt vor dem Unfallgeschehen wiedergibt. An der Stelle, als diese Nebenstruktur initiiert wird, soll eigentlich die Art des LKWs spezifiziert werden, folglich werden die weiteren Informationen über die

Einzelheiten des Unfalls vom Anrufer ungefragt hinzugefügt – sie befinden sich zwar außerhalb der Hauptquaestio, stellen aber den Unfallhergang nachvollziehbar dar.

**Ereignisverlauf:** (125) Wiesenstadt\_3\_44: den poller weggenommen

019 DIS [(bremerhaven) ((leise)) (2.0) das war ein sattelzug  
 020 oder was war [das für einer  
 021 ANR [(war) ein sattelz=sattelzug **der kam hier**  
 022 **um die kurve [hier**  
 023 DIS [hmm=hm  
 024 ANR **und hat den poller weggenommen=n (und) öh weiß nicht ob**  
 025 **er es nicht bemerkt hat aber auf jeden fall ist er nicht**  
 026 **mehr da [und**  
 027 DIS [ja (-) wo ist er denn hingefahren  
 028 ANR ja der ist die pestalozzistraße runtergefahren richtung  
 029 öh (--) ja richtung bahnhof  
 030 DIS richtung bahnhof alles klar (-) **warten sie da vor ort**  
 031 **auf die kollegen**  
 032 (2.0)  
 033 ANR **hm das kann ich machen**  
 034 DIS **das wäre nett denn können sie das den kollegen vor ort**  
 035 **noch mal schildern weil ich hier in wiesenstadt sitze**  
 036 ANR **ja na klar [( )**  
 037 DIS [gebe das nur weiter (-) [wenn sie einen  
 038 ANR [okay  
 039 DIS **moment geduld hätten wäre das super**  
 040 ANR ja hab ich [(kein problem)  
 041 DIS [ja ich schick dann einen streifenwagen rum  
 042 vielen dank

Quaestio-Bewegung: VER (Zeile 21)

NEU (Zeile 30)

Der gesamte Verlauf des Unfalls kann durch die Leitstelle nicht aufgenommen werden, aber die Richtungs- und Ortsangaben erweisen sich ab der Zeile 28 als bedeutend. Der Grund dafür, warum der gesamte Unfallhergang nicht dokumentiert werden kann, liegt in der Art der Rolle des Disponenten begründet: Er leitet die Informationen nur weiter, und die Details werden von den Einsatzkräften vor Ort aufgenommen (vgl. Zeilen 34–35 und 37). Daher sei es erst einmal nicht so sehr von Nutzen, den Hergang so detailliert wiederzugeben. Diese Reaktion des Disponenten markiert die Worte des Anrufers in den Zeilen 21–26 als Nebenstruktur: Das Gesagte sei zwar informativ, aber im Notruf nicht quaestiogemäß, denn diese Details können nicht sofort verwertet werden. Die erste Nebenstruktur über den Verlauf des Unfalls stiftet Relevanz, da darin die zeitlichen Bezüge und die vom Anrufer empfundene „Polizeiwürdigkeit“ des Geschehens extra angesprochen werden. Zwischen den Zeilen 30–39 entsteht eine dialogische Nebenstruktur der Klasse *nach dem Telefonat* (vgl. 5.3.6.5). Die Wiedergabe des Unfallgeschehens erfolgt während der ersten Nebenstruktur durch eine Verschiebung; die zweite Nebenstruktur wird durch eine Neueinführung bisher nicht thematisierter Sachverhalte (zukünftige Handlungen) eröffnet.

Anhand des Beispiels (125) können wir behaupten, dass exakte Bemerkungen über den Tathergang besser im Gespräch mit den Einsatzkräften gemacht werden sollen. Dies gibt zu verstehen, dass ein Notrufgespräch in der Wirklichkeit kein allzu offenes

Forum für alle mit dem Notfall verbundenen Themen ist, sondern es ist durchaus berechtigt, von einer Hierarchie der Quaestiones und von Quaestio-Nebenstrukturen zu sprechen.

Ähnlich verhält es sich im Beispiel (126), in dem in den Zeilen 28–42 die Vorgeschichte der beobachteten Fahrzeugbeschädigung mittels einer Nebenstruktur nahegelegt wird. Die Disponentin verlangt keine so lange Situationsbeschreibung, also existiert hier vorübergehend eine eigene Quaestio der Anruferin. Somit nutzt sie die Wiedergabe der vergangenen Ereignisse als Gedankenstütze für sich und erhöht die Plausibilität der Polizeimeldung. Es werden die Ereignisse nach der authentischen Wahrnehmung wiedergegeben, und außerdem kennzeichnet die Anruferin ihren Gedankengang mitten in der Situation (Zeilen 39–42).

### Ereignisverlauf: (126) Wiesenstadt\_1\_6: touchiert

024 DIS rechte seite und da ist auch die glasfirma?  
025 ANR da ist auch die glasfirma ja=  
026 DIS da war ein dunkles auto abgeparkt oder was [(haben)  
027 ANR [(der ist  
028 halt ja der das parkende auto) hm **und ich bin mit dem**  
029 **fahrrad da lang gefahren**  
030 DIS ja  
031 ANR <EA> **und=öh dann=n kam aus der straße vorher öhm ein ein**  
032 **wagen und der fuhr die straße lang also die schiller (-)**  
033 **straße lang und und (hat plötzlich) da zwei autos nehme**  
034 **ich an dass es zwei waren auf jeden fall doch eins**  
035 **touchiert und er ist dann weitergefahren un:d öh (-)**  
036 **dann links in die schulstraße rechts in die öh kleine**  
037 **beethovenstraße und war weg**  
038 DIS (öh)  
039 ANR **ich dachte der dreht gleich noch mal um oder so weil**  
040 **er=s gemerkt hat <EA> (weil) es ja sehr eng ist in=er**  
041 DIS hm=hm  
042 ANR **daimler[st**  
043 DIS [aber ( ) das war (-) die öh schillerstraße  
044 durchgefahren  
045 ANR ja  
046 DIS und da aber ohne=öh dass er abparken wollte oder so  
047 sondern der ist einfach durchgefahren und hat dann  
048 die=öhm beim vorbeifahren quasi

### Quaestio-Bewegung: RVER (Zeile 28)

Nicht nur die wahrgenommenen Ereignisse, sondern auch die Gedanken und innerlichen Reaktionen der Anruferin sollen hier begründen, warum das Geschehene polizeilich relevant sei. Diese Gedanken und Wahrnehmungen haben sie schließlich davon überzeugt, die Polizei zu verständigen. Diese Erörterungen finden innerhalb von Nebenstrukturen statt. Die Quaestio-Bewegung verdeutlicht, dass die Anruferin die Umstände des Unfalls schon ausführlich erläutert hat und nun wieder thematisch darauf zu sprechen kommt. Die Äußerung in den Zeilen 28–29 (*ich bin mit dem fahrrad da lang gefahren*) deutet sogar darauf hin, dass es hier teilweise um die praktische Epistemologie geht, denn so erwähnt die Anruferin, mit welcher Tätigkeit sie vor der Beobachtung des Unfalls beschäftigt war.



### 5.3.6.2 Vor dem Telefonat: dialogische Nebenstrukturen

In dieser Klasse handelt es sich um die dialogische Darstellung solcher Sachverhalte, deren Situationszeit vor der Tätigung des Notrufs stattfindet. In den folgenden Beispielen werden frühere, erfolglose Lösungsansätze (127) und zwischen dem betreffenden Unfall und dem Notruf durchgeführte Handlungen des Anrufers (128) erlauert.

Das Beispiel (127) setzt sich damit auseinander, wie die Anruferin – eine alte Dame, die sich durch Klopfen an der Haustür spät am Abend hat erschrecken lassen – den Lösungsweg des Anliegens beschreibt, bevor sie sich dazu entschieden hat, die Polizei zu alarmieren. Dass sie davor noch die Hausverwaltung zu kontaktieren versuchte (Zeilen 22–23), spricht dafür, dass ihre bisherigen Versuche, um Hilfe zu bitten, bereits gescheitert sind. Diese Nebenstruktur, auf die die Disponentin in ihrem nächsten Redezug kurz reagiert, wird somit zu dem Zweck initiiert, der eigenen Angelegenheit mehr Relevanz und Plausibilität zu verleihen, da der bisherige Lösungsweg erfolglos war (vgl. hierzu auch Bergmann (1993)).

#### **Frühere Lösungsansätze:** (127) Schlosserstadt\_1\_5: hausverwaltung

```
021 DIS [und wie ist ihr name
022 ANR öh (-- ) frau fuchs (2.0) ick hab bei der hausverwaltung
023 versucht anzurufen da geht keiner ran
024 DIS na die werden um die zeit schlafen gut frau fuchs ich
025 sag (den) kollegen bescheid ja dass sie das [mal prüfen
026 ANR [ja ja
027 dass sie doch mal [gucken kommen [ich kann nur nicht
028 DIS [ja [ja
029 ANR aufmachen [ich will [ja nur
030 DIS [ja wie [gesagt ich sag den kollegen
031 bescheid
```

#### Quaestio-Bewegung: NEU (Zeile 22)

Die Anruferin fügt in der Zeile 22 unerfragte Informationen hinzu, die nur wenig mit der aktuellen Quaestio zusammenhängen und den Zeitraum vor dem Telefonat betreffen. Sie teilt hier mit, dass sie bereits versucht hat, das Problem auf anderem Wege zu lösen. Als dies keinen Erfolg hatte, kam ihr die Polizei als Alternative in den Sinn. Die Disponentin geht in den Zeilen 24–25 auf die erfolglosen Kontaktversuche der Anruferin ein und begründet, warum keiner von der Hausverwaltung um die betreffende Uhrzeit erreichbar sein wird. Diese kurze Nebenstruktur über die unmittelbar dem Notruf vorangegangenen Handlungen erhöht hier die Bedeutsamkeit der Fallbehebung durch die Polizei. Die Anruferin drückt ihren bisherigen Lösungsweg mit einer Quaestio-Neueinführung aus.

Im Beispiel (128) wird etwas ausführlicher beschrieben, was sich in der Zeitspanne zwischen einem Autounfall und der Tätigung des Notrufs ereignet hat. Diese Nebenstruktur entsteht ab der Zeile 25 ursprünglich als Korrekturansatz, denn der Disponent denkt, der Anrufer befände sich immer noch an der Unfallstelle (vgl. Zeilen 23–24). Da dieser die Unfallstelle jedoch bereits verlassen hat, initiiert er eine Nebenstruktur, in der er die Geschehnisse direkt nach dem Unfallereignis schildert. Der Disponent

geht aus institutioneller Perspektive ebenfalls auf die Entscheidungen und Handlungen des Anrufers ein.

### Handlungsweg nach dem Unfall: (128): Schlösserstadt\_1\_7: wurde abgeschleppt

023 DIS jut (2.0) öh=aah die unfallstelle ist soweit geräumt  
024 also stehen sie da noch auf irgendeiner fahrbahn oder  
025 ANR **nein nein ich=h es ist alles schon passiert ich bin auf**  
026 **den parkplatz gefahren (--)** hab da den ADAC angerufen  
027 **wurde abgeschleppt und stehe jetzt in Neubrandenburg**  
028 **beim ADAC mit meinem fahrzeug**  
029 (3.0)  
030 ANR **das=st alles schon passiert ich rufe jetzt eigentlich**  
031 **nur aus dem grunde an um mich wegen fahrerflucht jetzt**  
032 **abzusichern**  
033 DIS **das macht man aber bevor man den unfallort verlässt und**  
034 **[nicht nachdem man den unfallort verlassen hat**  
035 ANR [ja nja na  
036 **ich=hab=ja ich musste den unmittelbar den unfallort**  
037 **verla=öh verlassen weil es ja ein bisschen gefährlich**  
038 **war ich bin ja weitergefahren auf den parkplatz**  
039 (2.0)  
040 DIS **naja und [da hätten sie ja schon mal anrufen können**  
041 ANR [( )  
042 **richtig ja aber jetzt=öh durch den ADAC der hat mich**  
043 **darauf hingewiesen (--)** ich bin davon ausgegangen (wenn)  
044 **da nichts passiert ist kein personenschaden und kein**  
045 **anderer schaden dass=es öh dass ich (es) der polizei**  
046 **nicht melden muss**  
047 DIS **da ist schon ein schaden entstanden sonst hätten sie ja**  
048 **[nicht den abschlepper benötigt**  
049 ANR [hm JA mEIn fahrzeug ist  
050 **beschädigt [(ja)**  
051 DIS [ja eben ein schaden  
053 ANR **hmh jut okay=**  
054 DIS **=also wie:=n schaden entstanden ist ist es ein unfall**  
055 ANR **hm:**  
056 DIS ja sagen sie mal das kennzeichen [(-) von ihrem fahrzeug

### Quaestio-Bewegung: VER (Zeile 25)

Der Anrufer gibt hier detailliert an, in welchen Schritten er direkt nach dem Unfall den Ort verlassen hat. Dies dient erstens zur Korrektur der Vermutung des Disponenten, denn der Anrufer ist nicht mehr am eigentlichen Unfallort anzutreffen. Zweitens entwickelt sich diese Nebenstruktur zu einer relativ lang andauernden dialogischen Struktur, da der Disponent nicht damit einverstanden ist, dass der Ereignisort eines Unfalls einfach so verlassen wird. Für ihn besitzt die Nebenstruktur daher auch eine Belehrungsfunktion. Diese Nebenstruktur verfolgt nicht mehr die anfangs initiierte Ortsquaestio, sondern dem Anrufer soll klargestellt werden, warum seine Handlungen fragwürdig sind. Die Pause in der Zeile 29 gibt schon zu verstehen, dass der Disponent der Mitteilung des Anrufers möglicherweise nicht ganz folgen kann. Deswegen werden die eigentlichen Absichten des Anrufers in den Zeilen 30–32 offenbart. Seine Hintergrundfaktoren unterscheiden sich jedoch von denen der Polizei, denn aus polizeili-

cher Perspektive soll eine entsprechende Meldung schon früher getätigt werden. Während dieser Nebenstruktur, die in der Zeile 56 auf Initiative des Disponenten zur gewöhnlichen Notrufabfrage übergeht, werden die Ziele der beiden Beteiligten ausgehandelt: Der Anrufer will seine Gedankengänge nachvollziehbarer darstellen; der Disponent begegnet dessen Verhalten mit wenig Akzeptanz. Die Nebenstruktur beginnt, als der Anrufer die bereits existierende Quaestio mit Informationen über das aus polizeilicher Sicht fragwürdige Handeln durch eine Quaestio-Verschiebung ergänzt.

### 5.3.6.3 Während des Telefonats: monologische Nebenstrukturen

Diese Klasse enthält solche Nebenstrukturen, deren Situationszeit mit der Situationszeit des Notrufs einhergeht. In diesen Nebenstrukturen werden demnach Handlungen thematisiert, die sich zeitgleich mit dem Notruf ereignen. Der Anrufer muss sich womöglich parallel an einem anderen Interaktionskontext beteiligen (Beispiel 129), oder alternativ berichten einige Anrufer im Notruf über gleichzeitige außersprachliche Hintergrundereignisse (Beispiele 130–132). In dieser Klasse sind ausschließlich monologische Nebenstrukturen vorhanden.

Im folgenden Beispiel ist der Anrufer in erster Linie damit beschäftigt, einen Notruf zu tätigen. Er ist Zeuge eines Verkehrsunfalls und betrachtet das Geschehen von seinem Fenster aus. Mitten im Notrufgespräch teilt er den Beteiligten auf der Straße mit, dass er bereits einen Krankenwagen alarmiert. Er verfolgt somit mehrere Interaktionsgeschehen gleichzeitig und signalisiert in der Zeile 11, dass das notrufexterne Interaktionsgeschehen in jenem Moment überwiegt.

#### **Parallele Handlungen:** (129) Wiesenstadt\_3\_45: ich rufe grad einen krankenwagen

```

008 ANR universitätsstraße ecke kirchmeierstraße also wenn sie
009 vom friedhof aus reinkommen gleich die erste kreuzung
010 DIS hm=hm ( ) kirchmeier
011 ANR sekunde nochmal ich muss mal ganz kurz=s fenster
012 aufmachen bescheid sagen dass ich nen krankenwagen rufe
013 ((im hintergrund: ich sag ich rufe grad einen
014 krankenwagen))
015 (4.0)
016 DIS ist auch jemand verletzt ja

```

#### **Quaestio-Bewegung:** NEU (Zeile 11)

Hier wird der übliche und erwartbare Gesprächsverlauf kurz verlassen, um den Unfallteilnehmern etwas mitzuteilen. Die Zeilen 11–12 bereiten den Disponenten darauf vor, dass im Gesprächsverlauf eine Passage folgen wird, die nicht direkt an ihn adressiert ist. Folglich wird in dieser Nebenstruktur angekündigt, dass aus dem Situationsgeschehen heraus ein Bedarf an einer vorübergehenden Unterbrechung der Hauptquaestio entsteht. Diese Nebenstruktur entsteht durch die Neueinführung einer situationsrelevanten Quaestio.

Im Beispiel (130) erläutert die Anruferin die aktuellen situationsbezogenen Veränderungen am Unfallort. In diesem Notruf geht es zu jener Zeit darum, die Notwendig-

keit eines Krankenwagens zu überprüfen, und diesbezüglich kommentiert die Anruferin ihre unmittelbaren Beobachtungen, die einen Bezug zum Thema Krankenwagen herstellen.

**Aktuelle Geschehnisse:** (130) Wiesenstadt\_1\_13: schon ein krankenwagen

021 ANR ja (-) die frau hat glaube ich auch (-) nen schock hier  
 022 DIS ja wollte ich gerade fragen ob [(sie auch)  
 023 ANR [ja: ja ja ja sie weint=  
 024 DIS =meinen sie sie braucht einen krankenwagen oder  
 025 ANR öhm ich glaub=wir brauchen keinen krankenwag=en (-) **es**  
 026 **ist schon ein krankenwagen hier der hält hier grade**  
 027 DIS (oder)  
 028 ANR ( ) **ich glaube der hält (--)** (wat) (--)**er**  
 029 **steigt aus (-) ich hab**  
 030 DIS ja (-) ist das dann praktisch ecke wittenbergstraße ja

**Quaestio-Bewegung:** VER (Zeilen 25/26)

Auf die Frage, ob ein Krankenwagen vor Ort benötigt wird, antwortet die Anruferin aufgrund ihrer Situationsinterpretation zuerst ablehnend (Zeile 25). Offenbar hat ein anderer Anwesender jedoch die 112 angerufen, da nur wenige Sekunden später ein Krankenwagen an Ort und Stelle eintrifft. In Form einer Nebenstruktur werden hier die Ankunft des Krankenwagens sowie die Wahrnehmungskette thematisiert, wie die Anruferin zu dem Schluss kommt, dass der Krankenwagen genau für diesen Fall eingetroffen ist. In dieser Nebenstruktur werden demnach sowohl subjektive Gedanken und Vermutungen als auch direkte Beobachtungen präsentiert. Sobald sich herausstellt, dass der Krankenwagen tatsächlich für das fragliche Ereignis da ist, fokussiert der Disponent schon auf weitere Teilfragen der Hauptquaestio (Zeile 30). Quaestio-technisch wird hier eine Verschiebung der Vorgängerquaestio anhand neuer Kontextinformationen durchgeführt.

Im Beispiel (131) ist gerade ein Siedlungsfest in Gang, das jedoch von Außenstehenden in einem solchen Maße gestört wird, dass aus der Sicht der Anwesenden die Polizei alarmiert werden muss. In der unteren Nebenstruktur erzählt der Anrufer von seinen aktuellen Situationswahrnehmungen und den Veränderungen des Verhaltens der ungebetenen Gäste. Dies wäre für den Erfolg der Hauptquaestio nicht essenziell, sondern dient eher dem Zweck, den Disponenten auf dem Laufenden zu halten, denn die exakte Sachlage verändert sich ständig.

**Aktuelle Geschehnisse:** (131) Schlösserstadt\_1\_44: sein langhaariger kumpel

016 ANR ja fünf kilometer von aschersleben ent[fernt  
 017 DIS [a=ha genau  
 018 ANR ja (-) und andauernd belästigen sie=(und) wir feiern  
 019 hier ein siedlungsfest  
 020 DIS ja ((leise))  
 021 ANR <EA> [und andauernd (hm=rennt) öh hier ein englisch (zu)  
 022 DIS [( )  
 023 ANR sprechender typ im schlüpfen **jetzt zieht er seine hose**  
 024 **an ist (ja) wohl klar** [<EA> und sein langhaariger kumpel

025 [(stimmen im hintergrund))  
 026 ANR **ick we:s nicht (-) wat wir davon halten sollen hie:r <EA>**  
 027 **sind abgehauen von der feier und jetzt kommen die**  
 028 **andauernd an wollen hier bier schauen [(wat auch immer)**  
 029 [(hundebellen))  
 030 ANR **weiß ich nicht (ich) kann=s nicht sagen**  
 031 DIS welche [straße denn da  
 032 ANR [(kann da jemand von der wache kommen) (-) was  
 033 DIS welche straße sind sie denn da

Quaestio-Bewegung: VER (Zeile 23)

Der Anrufer beschreibt im betreffenden Notrufgespräch mehrmals den Sachverhalt, über den er sich beschwert: Zwei unbekannte Personen randalieren auf einem Siedlungsfest. Er scheint nicht begreifen zu können, warum die beiden Personen die Anwesenden auf dem Fest belästigen. Hier treten Nebenstrukturen auf, in denen eigenes Unverständnis zur Sprache kommt; so wird auch das Verhalten anderer als ungewöhnlich und unerwünscht markiert. Sonst erzählt der Anrufer viel aus dem freien Geschehen heraus, so dass der Eindruck entsteht, als wäre der Gesprächspartner auch in Echtzeit dabei. Die wahrheitsgemäße Wiedergabe des Verhaltens der Belästiger gehört zu Nebenstrukturinformationen, die den Sachstand und die Wahrnehmungen authentisieren. Hier erfolgt auf der Quaestio-Ebene auch eine Verschiebung der bereits existierenden Quaestio, da im Kontext neue Informationen Relevanz erlangen.

Das Beispiel (132) bezieht sich auf die Dynamik der Hintergrundgeschehnisse. Der Anrufer befindet sich im fahrenden Auto und macht eine Polizeimeldung über ein auffälliges Fahrzeug. Er kann diesem Fahrzeug allerdings nicht mehr folgen, um z. B. neue Ortsinformationen zu liefern, denn er erreicht gerade in seinem Situationskontext die für ihn relevante Autobahnabfahrt.

**Dynamik des Kontextes: (132) Wiesenstadt\_3\_41: nicht dranbleiben**

049 DIS zweihundertdreißig okay das ist ja schon kurz  
 050 vorm parkplatz hasetal west dann  
 051 ANR hm=hm  
 052 (2.0)  
 053 ANR [**ich komme aber osna (-) ich muss an osnabrück abbiegen**  
 054 DIS [( )  
 055 ANR **jetzt hier na [also ich kann da nicht dranbleiben**  
 056 DIS [hm=hm  
 057 (6.0)  
 058 DIS ja wir gucken ob wir den antreffen  
 059 ANR alles klar  
 060 DIS okay danke  
 061 ANR jo=u tschau

Quaestio-Bewegung: NEU (Zeile 53)

Der Anrufer hat im Verlaufe des Gesprächs sonst immer aktualisierte Ortsinformationen mitgeteilt. Zum Schluss ist er durch äußere Umstände jedoch gehindert, die Fahrt hinter dem fraglichen LKW fortzusetzen. Das dient für ihn als Beendigungsgrund für

das Gespräch. Dies gehört nicht direkt zur Hauptquaestio des Polizeinotrufs, beschreibt aber die außersprachlichen Umstände, die den Gesprächsverlauf mitbestimmen. Das ist ein Zeichen für die Polizei, dass der persönliche Einsatz des Anrufers hier zu Ende ist. Daher wird danach auch der Gesprächsabschluss in Form des Einsatzversprechens initiiert (Zeile 58). Die Quaestio-Bewegung besagt, dass im außersprachlichen Kontext eine neue Quaestio entstanden ist, die im bisherigen Gesprächsverlauf noch nicht bekannt war.

#### 5.3.6.4 Nach dem Telefonat: monologische Nebenstrukturen

In dieser Wahrnehmungsklasse liegt die Situationszeit des zu betrachtenden Ereignisses nach der Situationszeit des Notrufs, also in der Zukunft nach dem Abschluss des Telefongesprächs. Mit Verweisen auf die Zukunft kann z. B. der bevorstehende Polizeieinsatz zum Thema einer Nebenstruktur werden. So können Inhalte besprochen werden, die für die Quaestio des Notrufs nicht mehr relevant sind. Diese Inhalte können aber die zeitliche Planung der Alltagsaktivitäten des Anrufers in der Zeit nach dem Telefonat stark beeinflussen. Diese Wahrnehmungen stehen im Einklang mit der Anmerkung von Raitaniemi (1999) über die Beendigung von Dienstleistungstelefonaten.

Im folgenden Beispiel wird eine Nebenstruktur direkt nach der Äußerung des Einsatzversprechens präsentiert. Der Anrufer erhält somit Hinweise auf das Verhalten im Zeitraum zwischen dem Abschluss des Gesprächs und dem Eintreffen der Einsatzkräfte. Die Tätigkeit eines Notrufs stellt in gewisser Weise einen kommissiven Sprechakt im Sinne von Searle (1969) dar, der ein bestimmtes Engagement des Anrufers auch nach dem Telefonat voraussetzt.

#### Wartezeit: (133) Wiesenstadt\_2\_30: gedulden

040	DIS	(und) es kommt jemand <b>sich müssen sich nen moment</b>
041		<b>gedulden ne</b>
042	ANR	alles klar [danke
043	DIS	[okay gut tschüss
044	ANR	tschüss

#### Quaestio-Bewegung: VER (Zeile 40)

Dem Einsatzversprechen folgt hier eine vage Zeitangabe mit einer Aufforderung zum Warten. Der Disponent kann von seinem System aus die jeweils verfügbaren Polizeiwagen sehen und somit nähere Informationen über die zeitlichen Angaben des Einsatzes liefern. Die zeitliche Einschätzung gehört zwar nicht direkt zur Hauptquaestio des Notrufs, aber so werden dem Anrufer richtungweisende Informationen darüber gegeben, mit welcher Wartezeit zu rechnen ist. So kann er seine außersprachlichen Handlungen besser daran orientieren. Diese Nebenstrukturquaestio (Zeilen 40–41) bereitet den Anrufer auf den Einsatz vor; zugleich wird die Zeitspanne des Telefonats verlassen und auf die Zukunft verwiesen. Durch die Quaestio-Bewegung wird das Einsatzversprechen (Zeile 40) in Bezug auf die Wartezeit weitergeführt.

Es scheint in unserem Korpus typisch zu sein, dass der Disponent eine ähnliche Nebenstruktur wie im Beispiel (133) durchzieht, um einen Bezug auf die Zukunft herzustellen und den Anrufer zu bestimmten Handlungen zu bewegen, wie z. B. zur Absicherung des Unfallortes und zum sonstigen Selbstschutz im folgenden Beispiel (134).

**Handlungsanweisungen:** Beispiel (134) Schlösserstadt\_1\_38: unfallstelle absichern

041 DIS vier vier sechs so=nd dat reh ist weg ja oder ist  
 042 verendet  
 043 (1.0)  
 044 ANR dat ist verendet und ick hab=s öh von der straße  
 045 genommen  
 046 DIS a=alles klar **bitte warnblinkeranlage anmachen**  
 047 **unfallstelle absichern**  
 048 (1.0)  
 049 ANR ja  
 050 DIS **und so weit wie möglich von den leitplanken gehen ja**  
 051 **damit da nichts weiter passiert**  
 052 ANR ja: machen=wa  
 053 DIS okay (-) ick schick die=öh kollegen vorbei  
 054 ANR alles klar [danke: (tschüss)  
 055 DIS [bis dann tschü:

**Quaestio-Bewegung:** NEU (Zeile 46)

Die Disponentin gibt der Anruferin Anweisungen, wie sie sich in der Zeit bis zur Ankunft der Polizei möglichst umsichtig verhalten kann. Dies erfolgt erst am Ende des Telefonats, als die Notrufabfrage zum Wildunfall bereits abgeschlossen ist und der Übergang zu den Abschlussequenzen bevorsteht. Dieses Muster scheint in den analysierten Telefonaten am häufigsten vorzukommen: Verweise auf den Zeitraum nach dem Telefonat werden in der direkten Nähe des Einsatzversprechens und der Verabschiedung geäußert; meistens erfolgt dies unmittelbar vor diesen Strukturen. Die Nebenstruktur beginnt mit einer in diesem Kontext neuen Quaestio, die die Handlungen der Anruferin nach dem Telefonat bestimmt.

Unten wird ein gleichartiger Fall erläutert; hier fungiert allerdings der Anrufer als Initiator der Nebenstruktur. Er macht selbstständig einen Verweis auf die Zukunft, indem er sich in den Zeilen 73, 75 und 80 jeweils mit neuen, vorsichtigen Formulierungen danach erkundigt, wie lange es bis zum Zustandekommen des Einsatzes dauert. So signalisiert er, dass er womöglich auch andere konkurrierende Angelegenheiten zu bearbeiten hat, und er möchte sein Handeln schon vorab planen.

**Wartezeit:** Beispiel (135): Schlösserstadt\_1\_17: überblick

069 DIS gut herr marx (--) ja ich schicke ihnen jemand vorbei  
 070 sie stehen öh (-) am hagen ecke westtangente  
 071 ANR richtig  
 072 DIS [(alles klar)  
 073 ANR [**können sie mir bitte eine zeit sagen wie lange es**  
 074 DIS hmm  
 075 ANR **dauert wissen sie haben sie ( ) nen überblick**  
 076 (2.0)  
 077 DIS ((spricht leise vor sich hin)) (zwei:)

078 (2.0)  
 079 DIS ich schicke ihnen gleich [jemand vorbei  
 080 ANR [ungefähr  
 081 DIS ja  
 082 ANR ja okay

Quaestio-Bewegung: RVER (Zeile 73)

Hier wird die Frage nach der Zeitdauer bis zum Eintreffen der Einsatzkräfte nicht direkt beantwortet, sondern es wird nur angedeutet, dass gleich jemand vorbeigeschickt wird. Ob die Einsatzkräfte den Ort zügig erreichen, bleibt trotzdem ungewiss. Es wird in der Zeile 79 als Antwort somit nur die dem Disponenten obliegende Handlung dargestellt, und zwar die Einleitung des Einsatzes. Diese Nebenstruktur seitens des Anrufers zeigt, dass im Notruf nicht nur der Disponent, sondern auch der Anrufer Fragen stellen kann, was das institutionell übliche Frage-Antwort-Muster eines Notrufs abwandelt (vgl. Kapitel 2.3.3). Die Bestimmung der Quaestio-Bewegung als eine rückwärts überbrückende Verschiebung resultiert daraus, dass der Einsatz vom Anrufer erneut thematisiert wird.

Im folgenden Beispiel erfolgt ebenfalls eine Bezugnahme auf die mögliche zeitliche Dimension des Einsatzes. Die Anruferin ist Zeitungszustellerin und wird von einem großen Schäferhund verfolgt; aus berufsbedingten Gründen hat sie es eilig und kann nicht mehr warten, bis der Hund von den Einsatzkräften in Obhut genommen wird. Diese Problematik konkretisiert sie mithilfe einer Nebenstruktur. Deswegen unterbricht sie die Quaestio des Notrufs, um die Dringlichkeit ihres Anliegens zu kennzeichnen (ab der Zeile 60). Diese Nebenstruktur hat auch einen leicht direktiven Charakter (siehe auch 5.3.1). Die in diesem Beispiel erwähnte Telefonnummer wurde anonymisiert.

Verkürzung der Wartezeit: (136) Schlösserstadt\_2\_56: ein bisschen schnell

052 DIS zwei zwei eins das=st die vorwahl und denn [die:=eh  
 053 ANR [(ach so)  
 054 DIS sechs drei drei drei vier und das=st die nummer von dem  
 055 hundebesitzer wahrscheinlich [ja  
 056 ANR [von dem besitzer ja die  
 057 hatte(n) [da so=n kleines täschchen dringehabt  
 058 DIS [(ja) hm=hm <EA>  
 059 (-- ) jut ((hundebellen))  
 060 ANR **(entschuldigung) aber [ich müsste noch weiter ich müsste**  
 061 DIS [(ich sage) ja  
 062 ANR **noch nach geyer na=nach he tannenbergrüber bis**  
 063 **hermannsdorf und [allet**  
 064 DIS [hm=hm  
 065 ANR der kann mir doch nicht hinterherkommen  
 066 DIS wir versuchen da wat=alles mögliche schon (zu) machen ja  
 067 (2.0)  
 068 ANR jut dann bleibe ick hier unten stehen  
 069 DIS ja wir gucken mal ja  
 070 ANR aber ein bisschen schnell=ick (ich habe noch mehr  
 071 dörfer)  
 072 DIS ja  
 073 ANR danke:  
 074 DIS bitte tschüss



### Quaestio-Bewegung: NEU (Zeile 60)

In den Nebenstrukturäußerungen in den Zeilen 60–63 zählt die Anruferin alle Dörfer auf, in denen sie noch Zeitungen austeilten muss – deswegen sei die Zeit für sie knapp. Diese Nebenstruktur begründet somit die Dringlichkeit des Themas. Nach dem Einsatzversprechen will die Anruferin noch einmal betonen, dass eine schnelle Behebung sehr in ihrem Interesse liegt, weil sie noch mehrere Dörfer anfahren muss (Zeile 70–71). Als kuriose Bemerkung ist die Zeile 66 zu beachten; der Disponent ist gerade dabei zu versprechen, dass die Polizei etwas („*wat*“) macht, um die Situation zu klären, aber er fügt noch im gleichen Atemzug hinzu, dass sie „*alles Mögliche*“ machen werden. Es gibt hier eine deutliche Steigerung vom ersten hin zum zweiten Ausdruck. Zu der letztgenannten Ausdrucksweise kommt es wahrscheinlich deshalb, weil der Disponent die Anruferin davon überzeugen möchte, dass ihre Bedürfnisse berücksichtigt werden. So wird zugleich auch das Image der Polizei als eine Behörde verstärkt, die die Anliegen der Bürger ernst nimmt. Die Quaestio-Bewegung zeigt auf, dass das Bedürfnis der schnellen Behebung spontan als eine Neueinführung entsteht.

Es ist zwar keine institutionelle Aufgabe eines Notrufs, dem Anrufer Informationen über den zukünftigen Einsatz zu vermitteln, aber dies scheint in unserem Korpus eine häufige Anforderung seitens des Anrufers zu sein. Es stellt sich außerdem die Frage, ob die Erkundigung nach der Wartezeit bis zum Eintreffen der Einsatzkräfte nach und nach zu einem konstanten Bestandteil eines Notrufs wird. Im vorliegenden Korpus ist dies kein Randphänomen, aber in der vorangehenden Notrufliteratur wird diese zeitliche Dimension noch nicht als Teil des Strukturmusters erwähnt (vgl. Zimmerman 1984, 1992a; Bergmann 1993). Wenn die beiden Gesprächsteilnehmer zusätzlich zum Einsatzversprechen einen weiteren Verweis auf den Zeitraum nach dem Notruf produzieren, um z. B. die Dauer des Einsatzes besser einordnen zu können, sieht es aus ihrer Sicht immer mehr so aus, dass sie die zeitliche Dimension als Teil des Notrufs auffassen. Daher kann in der zukünftigen Forschung der Charakter solcher Verweise als Nebenstruktur durchaus in Frage gestellt werden, so dass deren Definition als regulärer Bestandteil der Notrufstruktur überwiegt. Es geht nicht um eine normative Definition, sondern darum, was die Beteiligten selbst als Teil des Notrufs sehen. Bergmann (1993: 320) merkt an, dass das Einsatzversprechen in seinem Korpus durchaus recht lässig und ungenau gegeben wird; erst auf Anfrage der Anrufer werden präzisere Informationen über die voraussichtliche Ankunftszeit der Einsatzkräfte formuliert (ebd.: 321f.). Dies erklärt sich laut Bergmann (ebd.) dadurch, dass sich die Feuerwehr als Institution in die Autonomie des Anrufers nicht allzu stark einmischen will, damit die Lebensentfaltung des Anrufers unbeeinträchtigt bleibt. Meines Erachtens ist hierbei eine weitere Erklärung denkbar, und zwar dass die Behörden keine genauen Zeitangaben festlegen können, da sie sich nicht sicher sein können, was für Anliegen in der nächsten Zeit sonst noch zu beheben sein werden und wie sich die Dringlichkeiten der Vorfälle zueinander verhalten. Ferner ist die Zurückhaltung mancher Disponenten bei der Formulierung des Einsatzversprechens bzw. der Wartezeit dadurch erklärbar, dass sie für die konkrete Fallbehebung letztlich nicht persönlich zuständig sind, sondern den Einsatzkräften lediglich einen Antrag erteilen.

### 5.3.6.5 Nach dem Telefonat: dialogische Nebenstrukturen

Die Situationszeit der in den folgenden Beispielen thematisierten Handlungen tritt, wie in der Klasse der monologischen Nebenstrukturen zum Zeitraum nach dem Telefonat (Kapitel 5.3.6.4), erst nach der Situationszeit der Beendigung des Notrufs ein. Hier sind allerdings zwei Gesprächsteilnehmer an der Konstruktion der Nebenstruktur beteiligt.

Im Beispiel (137) gibt die Disponentin dem Anrufer Hinweise in Bezug auf zukünftige Handlungen im Unfallkontext: Es hat sich ein Unfall zwischen einem PKW und einem Motorrad ereignet, und die Disponentin nimmt in der Schlussphase des Telefonats Bezug darauf, wie sich der Anrufer am Unfallort nun am besten zu verhalten hat. Da sich hier herausstellt, dass es sich um ein geliehenes Motorrad handelt, muss diese Nebenstruktur ausgeweitet werden, um zu spezifizieren, wie in diesem Ausnahmefall vorzugehen werden soll.

#### Handlungsanweisungen: Beispiel (137) Schlösserstadt\_1\_30: nicht mehr fahrfähig

029 ANR naja (ziemlich gut geht es ihm jetzt auch)  
030 DIS hm=[hm  
031 ANR [dat problem ist=öh dat motorrad öh denk ich mal  
032 fährt auch nicht mehr so [richtig  
033 DIS [ja na das machen machen=wa da  
034 hm das machen wir jetzt bitte nicht am telefon <EA>  
035 ANR alles klar=  
036 DIS =(da werde ich ihnen) erklären gleich wie es weitergeht  
037 (1.5)  
038 ANR ja  
039 (2.0)  
040 DIS so: sagen sie aber was denn das für ein ( ) ist bitte  
041 hm was ist denn das für ein motorrad  
...  
058 ANR =drei drei vier  
059 (2.0)  
060 DIS o=kay alles klar <EA> wenn=öhm: (-) das motorrad nicht  
061 mehr fahrfähig ist können sie sich schon öhm parallel um  
062 einen abschleppdienst kümmern wenn sie das möchten (--)  
063 ja <EA> (sicherlich) ist die polizei eher da als  
064 irgendein abschleppunternehmen  
065 ANR ja: [wir müssen ja erst mal den: wir müssen erst mal den  
066 DIS [ja: anson::  
067 ANR eigentümer (wohl) (-) benachrichtigen von dem motorrad  
068 (1.0) weil (das=st) n: das=s=(hier)=n: geliehenes  
069 (2.0)  
070 DIS (da) [vor ort geliehen ja  
071 ANR [(das ist ein leihfahrzeug)  
072 DIS ja  
073 ANR weil dat=st n leihfahrzeug  
074 DIS ja: okay (na) dann machen sie das  
075 (2.0)  
076 DIS und=öh (-) die unfallstelle=s geräumt oder blockiert

Quaestio-Bewegung: RVER (Zeile 31)

RVER (Zeile 60)

Ab der Zeile 60 strebt die Disponentin den Gesprächsabschluss an, indem sie Verweise auf die Zukunft macht. Ihre Worte gelten hier schon als Nebenstruktur, denn durch diese Hinweise leistet sie schon mehr als die gewöhnliche Notrufquaestio voraussetzen würde. In der Tat bittet der Anrufer in einer früheren Gesprächsphase um eine Hilfestellung im Umgang mit dem Motorrad (Zeile 31), und darauf kommt die Disponentin in der Zeile 60 erneut zu sprechen. In den Zeilen 33–34 wird das Motorrad als Gesprächsthema allerdings noch abgelehnt, denn die Disponentin will die institutionelle Notrufabfrage zuerst abschließen, bevor sie eine Nebenstruktur zulässt. Die Sequenzen in den Zeilen 31–36 gelten hier auch als eine dialogische Nebenstruktur, deren Thematik später im Gesprächsverlauf wiederaufgegriffen wird. Die Nebenstrukturen werden im obigen Beispiel durch rückwärts überbrückende Verschiebungen eingeführt, die signalisieren, dass die Quaestiones um das Motorrad in diesem Gespräch schon bekannt sind.

Im Beispiel (138) erkundigt sich der Anrufer in einer späten Phase des Notrufs, und zwar nach dem Einsatzversprechen, nach der Wartezeit. Der Disponent geht darauf in seinem Beitrag ein, und er scheint sich in der Leitstelle wirklich damit auseinanderzusetzen, ob er dem Anrufer einen schnellen Einsatz zusichern kann.

**Einsatzoptimierung:** (138) Wiesenstadt\_2\_39: solange es hell ist

036 DIS (schon mal)=so: der schaden war (-) am zaun ja  
 037 ANR ja=a  
 038 DIS ((tippen an der tastatur)) (schaden (--)) am (--)) zaun)  
 039 alles klar ich schicke die kollegen da mal hin und sie  
 040 machen sich bemerkbar b: beziehungsweise die klingeln da  
 041 bei ihnen (wenn sie nicht finden) ne  
 042 ANR **öh wie lange dauert das**  
 043 DIS ( ) (--) **obwo:hl (--)** s=sieht gut aus sieht aus als  
 044 **ob ein auto frei ist**  
 045 ANR gut [( )  
 046 DIS [alles klar [( )  
 047 ANR [solange es noch hell ist [ja ne  
 048 DIS gut tschüss [ja (ge) genau  
 049 ANR ja tschau

**Quaestio-Bewegung:** VER (Zeile 42)

Der Disponent thematisiert hier schon vor der Nebenstruktur den Verlauf des Einsatzes: Es werden die Kollegen losgeschickt, und diese werden sich bemühen, den Unfallort zu finden. Die Rolle des Anrufers als Helfer wird dadurch klar, dass er möglicherweise als Ansprechpartner für die Einsatzkräfte fungieren wird. Das alles bildet hier ein erweitertes Einsatzversprechen. Der Anrufer hat in der Zeile 42 eine Nebenstrukturfrage parat, die nicht direkt mit der Quaestio zusammenhängt. In der Zeile 47 gibt er weiterhin zu verstehen, dass die Frage schon deshalb relevant ist, damit der Schaden am Zaun dokumentiert werden kann, bevor es dunkel wird. Mit der Nebenstruktur will er den Einsatzkräften somit die Arbeit erleichtern. Demnach wird die Nebenstruktur nicht ausschließlich zur besseren zeitlichen Planung des Anrufers in

der Zeitspanne nach dem Telefonat eingeführt, sondern auch zur Optimierung des Einsatzes. Diese Nebenstruktur wird durch die Quaestio-Verschiebung initiiert. Das heißt, dass das Einsatzversprechen (Zeilen 38–41) somit um die Zeitangabe ergänzt wird.

### 5.3.7 Praktische Epistemologie und Evidentialität in monologischen Nebenstrukturen

Whalen & Zimmerman (1990) und Bergmann (1993) sprechen von *praktischer Epistemologie*, wenn sie auf solche Kontexte im Notruf hinweisen, in denen die Wahrnehmungsgeschichte eines Notfalls möglichst detailliert und wahrheitsgemäß als Teil alltäglichen Handelns wiedergegeben wird, um dem Anliegen dadurch mehr Glaubwürdigkeit zu verleihen (vgl. Kapitel 2.3.4). Dies soll verhindern, den Anrufer so darzustellen, als hätte er sich die Ereignisse ausgedacht – folglich erhöht sich die Genuinität eines Notrufs, wenn die Ereignisse als eine zufällige Wahrnehmung in einem alltäglichen Kontext eingeordnet werden.

In der Sprachtypologie wird unter *Evidentialität* eine linguistische Kategorie verstanden, die in einigen Sprachen sogar obligatorisch eingesetzt werden muss, um die jeweilige Informationsquelle anzugeben (vgl. Aikhenvald 2004). Obwohl vor allem die deutschen Konjunktivkonstruktionen als Träger der grammatischen Evidentialität gelten können (siehe ebd.), konzentrieren wir uns hier nicht auf die strukturelle Markierung der Evidentialität, sondern nehmen die monologischen Nebenstrukturen unter die Lupe, in denen die Informationsquellen der Sprecher wiedergegeben werden (vgl. auch 5.3.2.1, Fußnote 99). Unten werden anhand von Korpusbeispielen verschiedene Wege zur Wissensgewinnung dargestellt. Im Notruf sind viele Angaben nicht hundertprozentig stichhaltig, und es ist überaus akzeptabel, unsichere Informationen weiterzugeben, falls deren eingeschränkter Wahrheitsgrad auch entsprechend markiert wird. Eine Möglichkeit zu einer solchen Markierung bietet eben eine Nebenstruktur.

Demnach bezeichnet die praktische Epistemologie hier am ehesten die Rahmengeschichte des Geschehenen (Beispiele 139–143), und die Evidentialität steht für die Wissensquelle bzw. für den Weg zum Wissen (Beispiele 144–147). Dies sind Sachverhalte, die kaum durch die Hauptquaestio erfordert werden, sondern sie werden als Zusatzmaterial in den Gesprächsverlauf mit eingebaut und übernehmen eine Rolle als Nebenstruktur. Diese Nebenstrukturen treten in unseren Materialien nur monologisch auf.

Im Beispiel (139) ist die Anruferin Zeuge eines Autounfalls, bei dem der Verdacht auf Trunkenheit am Steuer besteht. In einer Nebenstruktur stellt sie in den Zeilen 215–222 ihren Umgebungskontext vor dem Unfall dar. Teilweise geht es hier um die Thematik unterlassener Hilfeleistungen und fehlender Kenntnisse (vgl. Kapitel 5.3.3), denn in den Zeilen 218–222 rechtfertigt die Anruferin ihre Entscheidung, sich nicht näher an den Unfallverursacher heran zu trauen.

#### **Praktische Epistemologie:** (139) Wiesenstadt\_1\_9: mit einer Freundin

211	DIS	konnten sie [(an ihm) an sich denn so ein bisschen
212	ANR	[( )
213	DIS	erkennen was war=der für ne person
214	ANR	<EA> nee gar nicht (-) der hatte so sch öh dunkle sachen

215           hatte der an und sonst konnte ich nichts erkennen **ich**  
 216           **hatte doch mit einer freundin eben telefoniert und sie**  
 217           **hatte gesagt ich soll jetzt auf jeden fall die polizei**  
 218           **rufen [<EA> und nicht zu nah**  
 219    DIS           [hm=hm  
 220    ANR           **rangehen weil wer weiß wer da im auto sitzt ((kurzer**  
 221           **lachansatz)) wenn der nachher irgendwie betrunken ist**  
 222           **(oder sowas)**  
 223           (5.0) ((tippen auf der tastatur))  
 224    ANR           ((räuspert sich))  
 225           (2.0)  
 226    ANR           also er ist mit sicherheit hundert meter vom unfallort  
 227           entfernt  
 228    DIS           hm=hm

Quaestio-Bewegung: NEU (Zeilen 215/216)

Aus diesem Kontext wird nicht ohne Weiteres klar, ob sie bereits zum Zeitpunkt des Unfalls mit einer Freundin telefonierte und somit anderweitig beschäftigt war, oder ob das Telefonat mit einer Freundin erst nach der Wahrnehmung des Unfalls als Entscheidungshilfe getätigt wurde. Dies ist im Polizeinotruf sowieso nicht mitteilenswert, so dass diese Aussagen hier als Nebenstruktur gelten. Funktionell helfen diese Nebenstrukturen, die Reaktionsart und Perspektive der Anruferin nachzuvollziehen, denn sie bettet auf diese Weise den Entschluss, die Polizei zu rufen, in den Alltagskontext mit ein. Als Quaestio-Neueinführung bringt diese Nebenstruktur also neue Information zum Ausdruck, wie die Entscheidungsfindung der Anruferin nach der Wahrnehmung des Unfalls vor sich ging.

Im Beispiel (140) wäre der Anrufer beinahe Opfer eines Verkehrsunfalls geworden. Es wird nun darauf fokussiert, wie er dieses Geschehen in den Kontext einbettet, dass er sich nämlich auf dem Weg zur Arbeit befindet (Zeile 14).

Praktische Epistemologie: (140) Wiesenstadt\_1\_16: auf dem weg zur arbeit

007    ANR           auf der B108 [(-) der hat mich eben fast abgedrängelt  
 008    DIS                           [hm=hm  
 009    ANR           zwischen laage und thürkow dort wo die baustelle ist  
 010           (2.0)  
 011    DIS           ja  
 012    ANR           da bin ich schon siebzig gefahren da ist der an mir  
 013           vorbeigefahren und (hat mich) von der bahn in den graben  
 014           untergedrängelt (-) **ich bin grade auf dem weg zur arbeit**  
 015    DIS           ja  
 016    ANR           und der ist grade jetzt unterwegs richtung rostock ich  
 017           habe aber das kennzeichen  
 018    DIS           ja

Quaestio-Bewegung: NEU (Zeile 14)

In der Zeile 14 erfolgt eine Nebenstruktur, in der der Anrufer mitteilt, dass er auf dem Weg zur Arbeit ist. Dies kann hier mehrere Bedeutungen haben, z. B. dass seine hohe Geschwindigkeit dadurch zu begründen ist. Dies verleiht dem Ereignis auch einen

Entstehungsrahmen außerhalb des Unfalls. Durch die Quaestio-Bewegung wird der Neuigkeitswert der Nebenstruktur thematisiert.

Im Beispiel (141) handelt es sich um einen Anrufer, der den betreffenden Unfall nur über auditive Wahrnehmungen mitbekommen hat. Er thematisiert in einer Nebenstruktur den Ereignisverlauf vom seinen Hören bis zur Registrierung des Unfalls. Nach der Nebenstruktur erkundigt sich der Disponent, ob der Anrufer den Unfall bzw. den Unfallort denn aktuell auch sehen könne.

**Praktische Epistemologie:** (141) Wiesenstadt\_3\_55: hoch ins büro rein

018 DIS ja=a sie sind aber nicht beteiligt  
019 ANR nein=nein nein=nein **ich habe=s nur eben grade krachen**  
020 **hören deswegen ich wollte grade hoch ins büro rein und**  
021 **habe=s knallen hören und deswegen bin ich gleich wieder**  
022 **runter**  
023 (2.0)  
024 DIS ja=a oh=ähm: (-) sie=eh öh können sie das jetzt sehen  
025 ANR ich st=ich stehe hier ja

Quaestio-Bewegung: VER (Zeile 19)

Der Anrufer gibt in den Zeilen 19–22 an, wie er insgesamt auf das Ereignis aufmerksam geworden ist. Die Plausibilität der Notfallmeldung wird erhöht, indem er den gesamten Wahrnehmungsweg expliziert. Nach der praktischen Epistemologie gibt er hier an, mit welcher Aufgabe er gerade beschäftigt war, als er durch den Unfall davon abgehalten wurde, diese zu vollziehen. Die Quaestio-Bewegung führt die bereits angenommene Quaestio weiter, ergänzt um neue Sachverhalte.

Im Beispiel (142) handelt es sich um eine Meldung von einer Anruferin, die seit langem unter einem Stalker leidet und ihm nun an ihrem Wohnort begegnet. Die Tatsache, dass sie sich zu dem Zeitpunkt ausnahmsweise an diesem Ort befindet und nicht auf der Arbeit ist, wird hier in mehreren monologischen Nebenstrukturen thematisiert (Zeilen 24–26, 34–39).

**Praktische Epistemologie:** (142) Schlösserstadt\_2\_60: zufällig zum arzt

021 DIS öh macht er dat jetzt heute dat erste mal oder ist dat  
022 schon öfter so die [( nun mal)  
023 ANR [ja der wird wahrscheinlich öfters  
024 hier sein aber **ich krieg dat nicht mal mit ich bin jetzt**  
025 **grade zufällig zum arzt ich hab das=ö:h bin an ihm**  
026 **vorbeigefahren der weiß auch wo ich wohne**  
027 (2.0) ((DIS schnieft))  
028 DIS [hmh kenn kennen sie die person oder  
029 ANR [( ) ja: das=st so ein  
030 stalkingfall der läuft schon drei jahre über die  
031 staatsanwaltschaft läuft das jetzt ist=s irgendein  
032 verfahren  
033 (2.0) ((DIS schnieft))  
034 ANR **und=öh der ist öhm:: weiß ich nicht ob er hier schon n**  
035 **öfters war ick kann nicht ich habe ihn heute zum ersten**  
036 **mal [gesehen bin in münchen tätig**  
037 DIS [hmh hmh

038 (2.0)  
 039 ANR **und wohne hier nur**  
 040 (2.0)  
 041 DIS <EA> ( ) alles klar ich sag den kollegen mal bescheid  
 042 dann kommen sie dann rum zu ihnen da: zum sportplatz ja

Quaestio-Bewegung: VER (Zeile 24)

RVER (Zeile 34)

Die Geschichte über die Zufälligkeit der aktuellen Begegnung stellt eine Nebenstruktur dar, die jedoch nicht unwichtig ist, weil sie vieles über die Vorgeschichte des Falles und den Wahrnehmungsraum der Anruferin enthüllt. Die Betonung der Zufälligkeit erhöht überdies die Genuinität der Meldung. Die erste Nebenstruktur ist eine Weiterführung der Vorgängerquaestio, die um weitere Aspekte ergänzt wird; die zweite Nebenstruktur thematisiert die mögliche Wiederholtheit der Ereignisse (dass sich die fragliche Person an diesem Ort befindet).

Die Beteiligungsrolle der Anruferin im Beispiel (143) wird in den Zeilen 90–91 in einer Nebenstruktur mitgeteilt. So wird die außersprachliche Handlung der Anruferin, und zwar die Absicht, eine Hose zu kaufen, als umgebendes Rahmenereignis für die zufällige Wahrnehmung einer Schlägerei dargestellt.

Praktische Epistemologie: (143) Schlösserstadt\_2\_71: ne hose kaufen

089 DIS und und sie sind passantin oder kennen sie da jemanden  
 090 ANR ich kenne da niemanden **ich bin hier nur zufällig ich**  
 091 **wollte ne hose kaufen**  
 092 DIS aha (--) okay <EA> gut ähm alles klar (--) das das auto  
 093 steht mit offenen türen haben sie gesagt

Quaestio-Bewegung: VER (Zeile 90)

Auf die Frage, ob sie jemanden kennt oder sich nur zufällig vor Ort befindet, antwortet sie zweckgemäß mit der Angabe des Grunds, warum sie sich dort aufhält. Dies ist ein deutliches Beispiel für die praktische Epistemologie: Die Anruferin wurde zufällig inmitten eines alltäglichen Geschehens auf den polizeilich relevanten Vorfall aufmerksam. Die Nebenstruktur ist von der Quaestio-Bewegung her eine Verschiebung der bereits angenommenen Quaestio um individuelle Bemerkungen.

Im folgenden Beispiel meldet die Anruferin einen Unfall: Jemand ist mit dem Auto gegen ein Häuschen an einem Bahnübergang gefahren. Der Disponent geht hier wie in jedem standardisierten Notfall vor; in der Zeile 13 fragt er nach den Verletzten. Anstatt nur zu bestätigen, dass es zu Personenschäden gekommen ist, thematisiert die Anruferin ab der Zeile 14 den gesamten Prozess, wie sie zu dieser Schlussfolgerung gelangte.

Evidentialität: (144) Wiesenstadt\_1\_3: mein mann sagt

013 DIS ist jemand verletzt da  
 014 ANR ja <EA> **mein mann sagt da kann man nix me=also (-) wir**  
 015 **haben (ein) (-) waren jetzt gucken hier stehen auch**

016 autos also: (--) ((atmet laut)) er sagt er kann (-) kann  
 017 man keiner retten (--) der ist richtig ans häuschen  
 018 geknallt ich hab das auch knallen gehört aber ich  
 019 dachte <EA> durch den zug dass es nix war jetzt  
 020 ist er rausgegangen und ganz schlimm (2.0) <EA> die  
 021 schranke ist auch weggeknallt  
 022 (3.0) ((tippen auf der tastatur)) ((stimmen im  
 023 hintergrund))  
 024 ANR (bitte) schnellsten weg ( ) und auch die bahn soll  
 025 [( ) werden

Quaestio-Bewegung: VER (Zeile 14)

Als Wissensquelle fungiert in diesem Zusammenhang der Mann der Anruferin; somit trägt die Nebenstruktur ab der Zeile 14 zur Evidentialität bei, da darin konkretisiert wird, was durch visuelle und auditive Wahrnehmungen über das Ereignis ausgesagt werden kann. Der Mann der Anruferin war außerdem persönlich an der Unfallstelle gewesen und meint, man könne die betroffene Person nicht mehr retten. In dieser Nebenstruktur wird angegeben, warum die Frage nach den Verletzten durchaus bejaht wird, und außerdem liefert diese Nebenstruktur unerfragte, aber für den zukünftigen Einsatz relevante Informationen über den erwarteten Grad des Personenschadens. Die Quaestio-Bewegung nimmt die Form einer thematisch weiterführenden Verschiebung an.

Im Beispiel (145) gilt auditive Wahrnehmung als hauptsächliche Wissensquelle. Die Anruferin hat mitbekommen, dass geparkte Autos beschädigt wurden, aber sie kennt nicht die genauen Einzelheiten dieses Vorgangs. Die Nebenstruktur (Zeilen 62–66) hat Gemeinsamkeiten mit Nebenstrukturen zu fehlenden Kenntnissen, denn die Anruferin rechtfertigt sich hier dafür, warum ihre Wahrnehmungen nicht ganz aussagekräftig sind. Andererseits beschreibt sie auch die Umstände, unter denen sie ihre – wenn auch nicht vollständigen – Wahrnehmungen gemacht hat, so dass hier auch von der Darstellung des Wissenswegs die Rede ist.

Evidentialität: (145) Wiesenstadt\_1\_6: krachen hören

060 DIS gut okay (-) öh (der hat) eins oder zwei der fahrzeuge  
 061 [( ) ja  
 062 ANR [**das konnte ich nicht sehen ich hab nur krachen hören**  
 063 **und=öh ob=das jetzt so nur ein oder zwei fahrzeuge waren**  
 064 **weiß ich nicht (-) ich hab auch nicht geguckt (--) es**  
 065 **war da so dunkel und (weil die so schief da hinten**  
 066 **waren)**  
 067 DIS ja [okay  
 068 ANR [<EA>  
 069 DIS ist ihnen aufgefallen wer da am steuer gesessen [hat  
 070 ANR [nein  
 071 (3.0) ((tippen auf der tastatur))

Quaestio-Bewegung: VER (Zeile 62)

Die Anruferin beschreibt hier auf eigene Initiative die Bedingungen, die für sie zum Zeitpunkt der Wahrnehmung herrschten. Dies ist als eine Darstellung der Faktoren,



die den Wissenserwerb einschränken. Aus Pflichtbewusstsein der Polizei gegenüber begründet die Anruferin, warum eine genaue Beobachtung nicht uneingeschränkt möglich war. Die Quaestio-Bewegung zu Beginn der Nebenstruktur verdeutlicht, dass die Angaben zur Evidentialität hier als Verschiebung der Vorgängerquaestiones hinzugefügt werden.

Im folgenden Beispiel gibt der Anrufer bereits in seinem ersten Gesprächsbeitrag an, dass ihm genaue Ortskenntnisse fehlen; dies gilt erstrangig als eine Nebenstruktur zur Angabe der fehlenden Ortskompetenz. Der Zweck der Nebenstruktur ist daher, die realistische Schwierigkeit der Ortsangabe einzuräumen, damit weitere Wege zur Ortsbestimmung eröffnet werden können. Diese Thematik wird in der Zeile 21 in Form von Evidentialität fortgeführt, indem dort angegeben wird, dass das Wissen von der Unfallgegnerin stammt.

**Evidentialität:** (146) Schlösserstadt\_2\_54: sagt die junge frau

003 ANR lars heinemann mein name öh=ö:h hier gabs grad nen  
 004 autounfall **jetzt muss ich aber muss mal fragen** (--) öh  
 005 **wo wir hier sind (weil ich bin nicht dass**  
 006 **[ich wohne ja nicht im ich bin eigentlich)**  
 007 [öh ((stimme im hintergrund)) ( )  
 008 DIS was  
 009 ((stimme im hintergrund)) ( )  
 010 ANR ( ) wenn sie von der bundesstraße ins zentrum west  
 011 kommen [also von dieser brücke=r= von dieser brücke  
 012 runter sozusagen (-)  
 013 [((stimme im hintergrund))  
 014 ANR und denn runter [rich (-) und denn  
 015 [((im hintergrund)) (von rheintal) da wo  
 016 ANR die [und denn runter richtung bahnhof ist das eben im  
 017 [((im hintergrund)) rheinbrücke ist da wo der  
 018 ANR prinzip  
 019 ((im hintergrund)) rhein wo die rheinbrücke ist  
 020 DIS [also=ö::h  
 021 ANR [(wo der rhein ist) vor der rheinbrücke **sagt die junge**  
 022 **frau**  
 023 DIS (sie sind) vor der rheinbrücke (--) ah=hm

**Quaestio-Bewegung:** NEU (Zeile 4)

NEU (Zeile 21)

Die Formulierungen des Anrufers über den Ort sind recht ungenau; es treten zwar Richtungsangaben, markante Landmarken (*Bahnhof*) und deiktische Ausdrücke (*von dieser Brücke*) auf, aber dazu werden Partikelkombinationen und frei stehende Diskussionspartikeln hinzugefügt (*sozusagen, eben im Prinzip*), die auf gewisse Schwierigkeiten bei der Formulierung hinweisen. In der Nebenstruktur (Zeile 21) wird eine weitere Unfallteilnehmerin als Ursprung einer genaueren Ortsangabe angegeben. Die beiden mit Fettdruck markierten Nebenstrukturen gelten als Neueinführungen einer bisher nicht thematisierten Quaestio.

Im Beispiel (147) handelt es sich um einen Verkehrsunfall, den die Anruferin von weitem verfolgt. Sie gibt in der folgenden Nebenstruktur zu verstehen (Zeile 16), dass ihre Beobachtungen als Ursprung des Wissens anzusehen sind.

**Evidentialität:** (147) Schlösserstadt\_2\_57: motorradfahrer

```

013 DIS und der motorradfahrer ist der verletzt
014 ANR der motorradfahrer sitzt an der leitplanke und [ist wohl
015 DIS [hm=hmm
016 ANR ansprechbar (ich sehe es von mir aus)
017 (2.0) ((tippen auf der tastatur))
018 DIS pkw gegen motorrad ö::hm [ist der ansprechbar
019 ANR [ja genau ä:h der
020 pkw-fahrer ist ausgestiegen und=ä:h [( )
021 DIS [nee der radfahr=öh
022 der motorradfahrer
023 ANR der motorradfahrer ist ansprechbar ja der=äh (-- ) äh der
024 sitzt an der leitplanke und=äh

```

**Quaestio-Bewegung:** VER (Zeile 16)

Als Antwort auf die Frage nach den Verletzungen des Motorradfahrers wird nur mitgeteilt, dass der Motorradfahrer sitzt und ansprechbar ist; so werden solche Sachverhalte thematisiert, die eine ernsthaftere Verletzung auszuschließen scheinen. Die Informationen über die beteiligten Personen und deren Verletzungen basieren auf visuellen Wahrnehmungen aus einer gewissen Distanz. Die Nebenstruktur in der Zeile 16 ist hier ausschlaggebend als Darstellung des Weges zum Wissenserwerb. Zugleich bringt die Nebenstruktur eine Einschränkung des Wahrheitsgehalts zum Vorschein: Es handelt sich um Beobachtungen aus der Ferne. Folglich sind die Angaben nicht ohne Vorbehalt zu akzeptieren. Die Quaestio-Bewegung modifiziert die vorhandene Quaestio.

### 5.3.8 Ungleichheit der Quaestiones in dialogischen Nebenstrukturen

Nebenstrukturen, die eingeführt werden, um die Ungleichheit der gesamten Quaestio-Planung der beiden Gesprächsteilnehmer auszugleichen, treten im gesichteten Material nur in dialogischer Ausprägung auf. Dies ist auch zu erwarten, denn in einer kurzen monologischen Sequenz steckt selten das Potenzial, die Erwartungen und die Ziele beider Gesprächspartner zu erläutern und gegebenenfalls aneinander anzupassen. Generell handelt es sich bei den folgenden Nebenstrukturen darum, dass die Gesprächspartner bezüglich des Gesprächsthemas verschiedene Quaestiones befolgen.

Diese funktionale Klasse kann gewisse Ähnlichkeiten und Überschneidungen mit der Klasse der Missverständniskorrekturen und des *common grounds* (5.3.5) aufweisen. In dieser Arbeit geschieht die Differenzierung dieser Klassen unter der Voraussetzung, dass sich die Klasse der **Missverständniskorrekturen und des *common grounds*** vorwiegend damit befasst, was die Gesprächsteilnehmer während des Gesprächs möglicherweise falsch verstehen. Somit entsteht die Ursache für ein falsch gebildetes Konzept durch einen sprachlichen Input während des Notrufs. Andererseits können zu dieser Klasse gehörige Nebenstrukturen auch aus dem Grund entstehen,

potenziellen Missverständnissen vorzubeugen und somit den *common ground* bereits vor einer möglicherweise problematischen Gesprächsstelle zu vertiefen. Dies zeigt sich u. a. so, dass die Interagierenden nach den Vorkenntnissen des Gesprächspartners fragen und ihre Aussagen so formulieren, dass der Inhalt aus der Sicht des erwarteten gemeinsamen Wissens ersichtlich ist. Die Gesprächspartner prüfen somit das Niveau des aktuellen *common grounds*.

Die funktionelle Klasse der **Ungleichheit der Quaestiones** entsteht wiederum aus der Beobachtung, dass der Disponent und der Anrufer aufgrund ihrer verschiedenen Vorerwartungen die Quaestiones, denen sie während des Notrufs gemeinsam folgen, manchmal aufwendig aushandeln müssen. Dies hängt damit zusammen, dass die institutionelle und die laienhafte Sichtweise sowohl auf einen Notfall als auch auf einen Notruf nicht identisch sind. Einige Anrufer befolgen außerdem die Leitquaestio, dass sie während des Notrufs bestätigt bekommen möchten, ob ihr Anliegen relevant sei, während andere davon ausgehen, dass ihr Anliegen ohnehin für die Polizei bedeutsam sei. Aufgrund der unterschiedlichen Vorerwartungen gestalten sich sowohl Leit- als auch Teilquaestiones der Gesprächsteilnehmer gelegentlich so ungleich, dass eine Nebenstruktur angebracht ist, um die Problematik zu lösen. Schließlich hat diese funktionelle Klasse einen nahen Ansatzpunkt mit dem *common ground*, denn unterschiedliche Vorerwartungen können mit unterschiedlichem Vorwissen einhergehen, aber hier ist es nicht so essenziell, das fehlende gemeinsame Wissen zu kompensieren. Die beiden Interagierenden sollen sich nur auf eine gemeinsame kommunikative Aufgabe einigen.

In den Beispielen (148) und (149) entsteht die Problematik durch die geringe Übereinstimmung zwischen der individuellen Quaestio des Anrufers und der institutionellen Quaestio des Disponenten. Dies darf als ein zentraler Aspekt verschiedener Asymmetrien in institutioneller Kommunikation gelten, denn der Erwartungshorizont ist aufgrund der Einzigartigkeit vs. der Routinehaftigkeit der Ereignisse für die beiden Gesprächsteilnehmer jeweils andersartig (vgl. Kapitel 2.3.3). Die Asymmetrien hinter den Rollen der Gesprächsteilnehmer (Laie vs. Experte) führen nach Auhtola (2015) in markanter Weise dazu, dass die Gesprächsorganisation inkonsistent wird und dass die beiden Beteiligten zuvörderst ihre eigene Quaestio durchzusetzen versuchen.

In den Beispielen (150) bis (152) ist es allerdings nicht immer der Fall, dass die beiden Gesprächsteilnehmer von Anfang an jeweils unterschiedliche Quaestiones befolgen, sondern die Einheiten, die relevante Unterschiede aufweisen, sind vom Umfang her kleiner als ganze Quaestiones. Wenn die Teilnehmer drastisch voneinander abweichende Erwartungen und Vorkenntnisse in Bezug auf die Tätigkeit des Notrufes hegen, ist dies ebenfalls ein Merkmal der asymmetrischen Positionen. Somit müssen nicht ganze Gesprächsquaestiones abweichend sein, sondern es kommt vor, dass z. B. die Quaestio nach den Ortsangaben von den Teilnehmern divergierend verarbeitet wird.

Im Beispiel (148) kommt die Thematik zwischen den persönlichen und institutionellen Quaestiones deutlich zum Vorschein. Der Disponent konzentriert sich auf die vermeintliche Schulterverletzung des Anrufers, während der Anrufer zur gleichen Zeit dies herunterzuspielen versucht, um die aktuelle Lage am Unfallort in den Mittelpunkt zu rücken.

**Persönlich vs. institutionell:** (148) Wiesenstadt\_3\_49: von der straße abgedrängt

018 ANR =ich bin [nach nach links an der str=  
019 DIS [(ist jemand verletzt) nee ist jemand verletzt  
020 ANR **nein ich bin nach links von der straße abgedrängt worden**  
021 (2.0)  
022 ANR **bei einer überholspur und bei (einer) [(rausgezogen auf**  
023 DIS [ja (nja)  
024 ANR **der mittleren spur**  
025 (2.0)  
026 ANR **wie bitte**  
027 (4.0) ((DIS spricht leise vor sich hin))  
028 DIS **so ä:hm okay sie sind nach links abgedrängt worden**  
029 **verletzt ist aber keiner ne**  
030 (2.0)  
031 DIS **(das=st [schon mal das ist schon mal)**  
032 ANR [(es geht) mir tut n=bisschen die schulter weh  
033 **[aber das ist alles in ordnung**  
034 DIS [ja ihnen tun die schultern weh  
035 (2.0)  
036 ANR **ja [das ist aber nicht doll (--)) vielleicht ne prellung**  
037 DIS [ja  
038 ja=a okay  
039 ANR **problem ist jetzt das fahrzeug hier wegzu[kriegen**  
040 DIS [ja das war  
041 noch mal (die) linke spur ne  
042 ANR ja ja überholspur  
043 DIS ja linke spur okay  
044 (4.0)  
045 ANR öh=ist natürlich viel verkehr ne und wir stehen auch  
046 noch ganz links  
047 DIS ja=a (-) sti=alles klar (-) abgesichert haben sie schon  
048 mal  
049 ANR wir sind dabei  
050 DIS ja=a okay

Quaestio-Bewegung: VER (Zeile 20)

Es sind Probleme der divergierenden Quaestiones zu erkennen, denn die beiden Beteiligten fokussieren in ihrem Dialog auf andere Inhalte und reden somit teilweise aneinander vorbei. Der Disponent greift immer wieder die Frage nach Verletzten auf und ist bereit, ausführlicher auf die angebliche Schulterverletzung des Anrufers einzugehen. Für den Anrufer ist es dagegen wichtiger, den Unfallhergang und die aktuelle Lage am Unfallort zu thematisieren, denn daraus resultiert, dass der Verkehr blockiert wird. Der Anrufer beantwortet die ihm gestellten sonstigen Fragen zwar weiterhin, verschiebt aber absichtlich den Fokus auf andere Inhalte (vgl. Zeile 39). So gibt er dem Disponenten zu verstehen, dass die Verletztenfrage für ihn persönlich nicht von Relevanz ist, sondern dass das dringende Problem woanders liegt. Die Versuche des Anrufers, die Aufmerksamkeit auf seine Inhalte zu richten, sind hier Auslöser für Nebenstrukturen mit einem persönlich gewichteten Inhalt. Zu Beginn der Nebenstruktur lenkt der Anrufer die bestehende Quaestio schon in eine ihm passende Richtung; dies geschieht durch eine Verschiebung.

Das Beispiel (149) enthält Auszüge aus einem Telefonat, das bereits in früheren Publikationen auf mehrere Phänomene hin analysiert worden ist (vgl. Auhtola 2014c,

2015). Es handelt sich um einen Taxifahrer, der gegen ein Verkehrsschild gefahren ist und dieses wieder selbstständig aufrichten möchte. Außerdem besteht er darauf, zwischendurch Fahrgäste transportieren zu dürfen. Die Beteiligung der Polizei an der Behebung der Unfallfolgen sei laut seinen Feststellungen nicht erwünscht; er wolle sich nur bei der Polizei absichern, damit kein Außenstehender den Unfallhergang falsch wiedergebe. Dies passt erwartungsgemäß nicht zum Schema der Disponentin, für die die Tötung eines Notrufs an sich schon als eine Bitte um Hilfe zu klassifizieren ist. Überdies sei das Verlassen des Unfallortes, ohne auf die Polizei zu warten, als Verkehrsunfallflucht anzusehen.

**Persönlich vs. institutionell:** (149) Wiesenstadt\_1\_5: verkehrsunfallflucht

018 DIS [(ja) ein verkehrsunfall (warten  
019 sie dort) wir kommen dahin und nehmen das auf  
020 ANR **nein ich habe ja fahrgäste im auto (--)** [das ist jetzt  
021 DIS [(das ist) eine  
022 **verkehrsunfallflucht wenn sie jetzt weiterfahren**  
023 ANR **ja ich melde ihnen das doch jetzt grade ich [(werde das**  
024 DIS [nein  
025 ANR **schild) (gleich) ich werde das schild gleich wieder**  
026 **grade ziehen (--)** das mache ich selber (-) ich wollte  
027 **das nur halt melden (-) damit [(es) ihnen kein anderer**  
028 DIS [nein  
029 ANR **meldet**  
030 (2.0)  
031 DIS **nein**  
032 ANR **öh=öh (-) verstehen sie was ich meine**  
033 DIS **nein es geht nicht (wenn sie fahren jetzt) sie: (haben)**  
034 **eine verkehrsunfallflucht (-) begehen sie grade (-) sie**  
035 **können doch nicht irgendwie einfach nur anrufen (ach)**  
036 **das ist nur ein bisschen beschädigt ((spöttisch)) <EA>**  
037 **[(dann ziehen sie es ja grade)**  
038 ANR **[(nein) ja ja ja (das) (richte) ich**  
039 **ich=ich ich richte es doch wieder selber: (--)** ich will  
040 **ja nur vermeiden dass jetzt irgendwie da die pferde**  
041 **scheu gemacht werden bei dem wetter und=öh (--)**  
042 **verstehen sie was ich meine (-) [vorsorglich**  
043 DIS [(nein) ich  
044 [verstehe nicht (versteh ich nicht)  
045 ANR [weil da kann man grad=man kann es sogar nicht erkennen  
046 **dass es schief ist nur=nur ich habe eben da sind=ja (-)**  
047 **zigtausend leute in dem=(äh)=hm hotel**  
048 (2.0)  
049 DIS so (-) welche hausnummer

Quaestio-Bewegung: VER (Zeile 20)

Die Disponentin klassifiziert das Geschehene jedenfalls als Verkehrsunfall (Zeilen 18–19), dessen Dokumentation durch polizeiliche Beteiligung erfolgen soll. Es existieren hier jedoch zwei Quaestiones parallel, denn ab der Zeile 20 wird offensichtlich, dass der Anrufer eigentlich keine polizeiliche Hilfe in Anspruch nehmen will. Laut seiner Quaestio sei nur eine Meldung bei der Polizei ausreichend, um seinen Beteiligungsgrad am Unfallgeschehen klarzustellen. Die Disponentin arbeitet hier routinemäßig: Sie verwendet polizeilich relevante Begriffe, indem sie das Geschehene als

Verkehrsunfall klassifiziert und die eventuellen Folgen des Anruferverhaltens als Unfallflucht ansieht. Der Anrufer will sich gegen einen Polizeieinsatz ausdrücklich zur Wehr setzen, was durch die Gegenwart der Fahrgäste begründet wird. Der Anrufer plädiert dafür, die Disponentin solle seine Ansichten verstehen, und will sich unbedingt durchsetzen. In der Zeile 49 geht die Disponentin auf den Unfallort ein und lässt die Wünsche des Anrufers bis dahin noch unbeantwortet. Die Quaestio-Verschiebung zu Beginn verdeutlicht, dass der Anrufer die für ihn nützlichen Komponenten der Quaestio aufgreift und den vorgeschlagenen Einsatz ablehnt. In der Tat ist dieser kuriose Fall so ausgefallen, dass der Taxifahrer seine Fahrgäste an den Zielort fahren durfte und sich dazu verpflichtet hat, zwanzig Minuten später zum Unfallort wieder zurückzukehren.

Im Beispiel (150) ist sich die Anruferin dessen unsicher, ob es von ihr eine richtige Entscheidung war, sich mit der Polizei in Verbindung zu setzen. Als Zeuge eines Autounfalls ist sie sich auch nicht im Klaren, ob der Autofahrer sich bereits bei der Polizei gemeldet hat. Indem sie zu dieser Thematik eine Nebenstruktur initiiert, gibt sie ihre eigene Unsicherheit preis und bedarf seitens des Disponenten bestätigender Worte, die ihre Entscheidung honorieren.

**Korrektheit der Meldung:** (150) Wiesenstadt\_1\_9: hundertprozentig

088 DIS [okay dann nee dann bleiben  
089 sie lieber wo sie sind  
090 ANR ja  
091 (13.0) ((tippen auf der tastatur))  
092 ANR ((räuspert sich)) (-- ) ist das dann jetzt richtig dass  
093 ich hier angerufen hab  
094 DIS ja hundertprozentig  
095 ANR ja?  
096 DIS ja:  
097 ANR weil ich weiß nicht was er machen will ne weil ich meine  
098 da liegt irgendwas auf der str=ne flüssigkeit ich weiß  
099 nicht ob das (etwas) vom kühler ist oder [(-) öl benzin  
100 DIS [(na ja) (gut)  
101 ich sag mal (jetzt) wenn er jetzt (-) in der zeit wo wir  
102 telefonieren hier angerufen hätte  
103 ANR ja=  
104 DIS =hm=wäre das irgendwo hier bei einem kollegen der neben  
105 mir sitzt aufgelaufen [das gespräch  
106 ANR [hm ja  
107 DIS und so können wir jetzt mal beide davon ausgehen dass er  
108 das gar nicht möchte die polizei zu rufen  
109 ANR ja  
110 DIS und dann (-) kann das schon manchmal sein dass sie was  
111 getrunken haben oder andere gründe ne [warum sie die  
112 ANR [hmm  
113 DIS polizei nicht rufen wollen aber das ist [okay (also) so  
114 ANR [ja  
115 DIS verhindern sie eine straftat ne [oder=eh  
116 ANR [ja=ich möchte jetzt nix unterstellen  
117 aber ich glaub er stand grad auf der straße und hat ein  
118 bisschen ( )  
119 DIS ja=a

Quaestio-Bewegung: NEU (Zeile 92)

Diese Nebenstruktur verursacht tatsächlich einen Exkurs aus der Hauptquaestio des Notrufs heraus: Es werden während dieser Passage vollkommen andere Quaestiones behandelt als sonst im Verlaufe des Gesprächs. Die oberste Priorität kommt hier der Abmilderung der Unsicherheit zu. Außerdem erweist sich das gesamte Telefonat als ziemlich außergewöhnlich, denn die Phase der größten Hektik während der Notrufabfrage ist bis zu diesem Zeitpunkt bereits beendet. Die Aufgabe der Anruferin ist nun, in der Leitung zu bleiben, bis die Einsatzkräfte den richtigen Ort erreicht haben. So fungiert sie bei Bedarf als Wegweiser am anderen Ende der Leitung. Zu Beginn der Nebenstruktur stellt sie es in Frage, ob es überhaupt korrekt war, die Polizei zu informieren; somit teilt sie mit, dass ihr Wissen bezüglich der Handlungsweise bei der Behebung eines Unfalls unzureichend ist. Diese Nebenstruktur wird initiiert, obwohl der Anruferin bereits in vorherigen Gesprächsschritten versichert worden ist, dass die Polizei auf dem Weg ist, d. h. dass das Ereignis tatsächlich zum polizeilichen Verantwortungsbereich gehört. Obwohl ihr auch hier nachdrücklich versichert wird, dass ihr Entschluss genau richtig war, nimmt sie diese Erklärung nicht umgehend an. Danach nimmt sie wieder Bezug auf die Umstände vor Ort und fragt sich, was der Autofahrer in der Situation wohl vorhat (ab der Zeile 97). Ihr wird dann Schritt für Schritt anschaulich erklärt, dass dem Disponenten weitere Notrufe zu demselben Ereignis nicht bekannt sind und dass der Autofahrer die Polizei auch nicht selbstständig verständigt hat; demnach bietet die Beschreibung der Anruferin schon jetzt eine Indikation für einen Polizeieinsatz. Im Verlaufe dieser Nebenstruktur werden persönliche Zweifel der Anruferin besprochen; dadurch erhält sie die Bestätigung des Gesprächspartners dafür, dass ihre Handlungsweise unter diesen Umständen adäquat war. Auf der Ebene der Quaestio-Bewegung ist die Thematisierung der Zweifel der Anruferin eine Neuführung.

Im Beispiel (151) handelt es sich um einen späteren Ausschnitt aus demselben Gespräch (*Wiesenstadt\_1\_9*) wie im Beispiel (150). In der obigen Darstellung hat die Anruferin eine Bestätigung für ihr Handeln erhalten; im Beispiel (151) lässt sich sie jedoch wieder auf eine gleichartige Thematik ein. Deshalb stellt sich hier die Frage, ob die Nebenstruktur des obigen Beispiels längerfristig überhaupt Erfolg stiften konnte, da die Anruferin wieder auf die Relevanz ihrer Polizeimeldung zu sprechen kommt. Sie will hier den Autofahrer in einem solchen Licht darstellen, dass ihre Meldung nicht fehl am Platze sein kann. Dahinter steckt vermutlich ihre innere Unsicherheit im Umgang mit der Notrufnummer.

**Korrektheit der Meldung:** (151) *Wiesenstadt\_1\_9*: keine polizei

```

165 ANR aber ich sehe auch keinen (da hinten) brennen die
166 lichter aber (da ist wirklich) keiner am fahrzeug
167 (2.0)
168 ANR ((räuspert sich))
169 (2.0)
170 ANR ((räuspert sich))
171 (2.0)
172 ANR ich denk mal dass der keine polizei möchte ne sonst wäre
173 ja schon längst (einer) hier
174 DIS sonst hätte er schon lange (--) vielleicht noch nicht
175 da:=aber sonst hätte er auf jeden fall schon angerufen

```

176 und das wie gesagt hätte ich jetzt gehört weil dann wird  
177 das gespräch mh ein kollege der neben mir sitzt hier  
178 annehmen  
179 ANR ja  
180 DIS ne weil wir kriegen ja alle notrufe aus aus=eh (-)  
181 wiesenstadt und der ganzen [gesamten region und wenn der  
182 ANR [((räuspert sich))  
183 DIS jetzt anrufen würde dann: [( )  
184 ANR [ja (-) also er muss ja er muss ja ich weiß es ja  
185 nicht ich kann ja ihn nicht fragen er muss von der  
186 anderen seite gekommen sein [weil es ist nämlich die  
187 DIS [ja  
188 ANR linke seite=eh und dann ist er auf der rechten seite in  
189 (den zaun) reingefahren also er muss einmal quer über  
190 die straße gefahren sein  
191 DIS ja das werden die kollegen dann schon alles  
192 rekonstruieren  
193 ANR also das macht ja keiner der irgendwie nüchtern ist oder  
194 ( )  
195 (3.0)  
196 DIS naja <AA> ich sag mal ist das hier schon (die  
197 deutlichste sache) aber es deutet schon einiges darauf  
198 hin ne  
199 ANR ja auch=und sein ( ) und sein linker reifen vorne  
200 links ist kaputt  
201 DIS hm

Quaestio-Bewegung: RVER (Zeile 172)

Das Urteil über den Autofahrer, dass er sich wohl keine polizeiliche Beteiligung wünscht, wird laut der Hauptquaestio als kein Bestandteil der Gesprächsführung vorausgesetzt. Nur die Anruferin scheint die Absicherung zu benötigen, dass ihr Notruf tatsächlich aus einem relevanten Anlass abgesetzt wurde. Daher muss der Disponent auch diese Nebenstruktur weiter ausführen, um zu bestätigen, dass bisher keine vergleichbaren Meldungen über denselben Vorfall eingegangen sind. Die Anruferin gibt sich mit der Erklärung der Polizei zufrieden, führt aber mit einer weiteren Spekulation fort, in der sie den Verlauf des Unfalls nun zu rekonstruieren versucht (ab der Zeile 184). Dies macht in der Tat keinen Sinn am Telefon, sondern kann erst durch die Einsatzkräfte am Unfallort nachvollzogen werden (vgl. Zeile 191). Der Disponent ist für solche Feinheiten kein korrekter Gesprächspartner; somit überschreitet die Anruferin die Themenerwartung, die für einen Notruf gilt. Der Disponent reagiert auf alle Aussagen der Anruferin eher bestätigend; damit wird die Nebenstruktur auch abgeschlossen (196–198), ohne die Anruferin in Unsicherheit leben lassen zu müssen. Die Unsicherheit der Anruferin wird in dieser Nebenstruktur durch eine rückwärts überbrückende Verschiebung wieder aufgegriffen.

Im folgenden Beispiel hegt die Anruferin andere Erwartungen an die polizeiliche Arbeit als das Leitstellenpersonal. Sie hat die Vorerwartung, dass die Unfallfolgen durch die Polizei bekämpft werden, und sie erkundigt sich nach dem Abschleppen des beschädigten Fahrzeugs, als sei die Leitstelle eine Servicestelle (vgl. K. Tracy 1997; Heritage & Clayman 2010). Die meisten Anrufer halten das eigene Anliegen, mit der sie sich an die Polizei wenden, für polizeilich behebbar (Jorgensen 1981). Anhand



dessen, wie das Anliegen zu Beginn des Telefonats formuliert wird, kann darauf geschlossen werden, ob die Anrufer die Polizei bei tatsächlichen polizeilichen oder eher bei Serviceangelegenheiten kontaktieren (ebd.). Im Beispiel (152) handelt es sich zwar um einen realen Unfall, aber hinsichtlich der Unfallbehebung existieren nicht übereinstimmende Erwartungen.

**Leitstelle als Servicestelle:** (152) Schlösserstadt\_1\_24: wegen des abschleppens

027 DIS gut alles klar <EA> öhm:: sie haben [vorhin  
 028 ANR [(ich glaube ich  
 029 **muss) abgeschleppt werden** weil das ganze (-- ) fenster  
 030 ist nach innen zerbrochen [(-) bei mir (-) und (an  
 031 DIS [ja=a wo ste (-- ) welche  
 032 ANR meinem auto)  
 033 DIS fahrbahn stehen sie denn jetzt  
 ...

054 DIS brauchen sie jetzt nen arzt vor ort  
 055 ANR nein  
 056 DIS <EA> gut alles klar ich sag den kollegen bescheid kann  
 057 aber nen moment dauern ja  
 058 ANR **gut wegen des öhm [ab=abschleppens (machen die kollegen**  
 059 DIS [((seufzt))  
 060 ANR **das dann)**  
 061 DIS **das könnten sie alleine nee das könnten sie alleine**  
 062 **machen gehören sie zum ADAC oder so**  
 063 ANR **n=nein**  
 064 DIS **nicht <EA> na denn (-- ) ja <AA> (-- ) w=könnte ich mal**  
 065 **sagen einfach mal sieben mal die zwei probieren über dat**  
 066 **handy <EA> wenn sie dort äh jemand erreichen ansonsten**  
 067 **kümmern sich die kollegen da ja drum**  
 068 ANR okay alles klar (-- ) [( ) danke ja  
 069 DIS [ja=a gut=eeh bis dann  
 070 tschüss

Quaestio-Bewegung: RVER (Zeile 58)

Die Disponentin ist schon dabei, das Telefonat abzuschließen, denn sie erklärt die Abfrage für beendet (*alles klar*) und verweist auf die Zukunft mit der Bezugnahme auf den Einsatz (Zeilen 56–57). An dieser Stelle könnte prinzipiell eine Abschluss- oder Verabschiedungssequenz auftreten. Es wird trotzdem noch der Bezug zum Abschleppen des Unfallautos hergestellt, denn diese für die Anruferin relevante Teilquaestio wurde im früheren Verlauf des Gesprächs zwar bereits erwähnt aber noch nicht abgeschlossen (vgl. Zeilen 28–29). Dies gehört hier jedenfalls zum Schema der Anruferin über einen angemessenen Gesprächsabschluss, denn sonst bleibt ihre Wissenslücke diesbezüglich bestehen. Erst nachdem die Disponentin sie bei dieser Frage unterstützt hat und ihr weitere Handlungsanweisungen angeboten hat, kann die Frage erfolgreich abgeschlossen werden (Zeilen 61–62, 64–67). Hier stellt sich die Frage, inwieweit Disponenten den Anrufern noch weitere Handlungsanweisungen bieten sollten; in den Kapiteln 5.3.6.4 und 5.3.6.5 wurden bereits Wartezeiten und Handlungsaufforderungen analysiert. Die Art der Quaestio-Bewegung veranschaulicht, dass eine offen gebliebene Quaestio wiederaufgegriffen wird (rückwärts überbrückende Verschiebung).

## 5.4 Die Manifestation der Quaestio-Bewegung am Übergang von der Haupt- zur Nebenstruktur

Das gesamte Material wurde auf die Quaestio-Bewegungen am Hauptstruktur–Nebenstruktur-Übergang hin untersucht, aber die Ergebnisse wurden bisher nur in Verbindung mit den Beispielen im Kapitel 5.3 dargestellt. Im Folgenden soll diese Forschungsfrage, die die Theorie von Grommes (2005) in besonderer Weise mit unseren Materialien verbindet, nun qualitativ und quantitativ beantwortet werden.

Die vier Arten der Quaestio-Bewegung (Verschiebung, rückwärts überbrückende Verschiebung, Erhalt und Neueinführung) finden sich in unterschiedlichem Maße in unserem Korpus wieder. Quaestio-Abbrüche wurden in diesem Material wiederum gar nicht vorgefunden. In unserem Material gehen Verschiebungen mit jeder inhaltlichen Klasse von Nebenstrukturen einher. Sie werden eingesetzt, um z. B. ungefragt zusätzliche Informationen zu Ortsquaestiones hinzuzufügen, um fehlende Kenntnisse anzuzeigen und um Rechtfertigungen, Begründungen und Vermutungen zu äußern. Insgesamt ist die mögliche Bandbreite zur Verwendung von Quaestio-Verschiebungen sehr umfassend. Rückwärts überbrückende Verschiebungen werden eingesetzt, wenn die Betonung auf wichtigen Sachverhalten liegt, die nach intervenierenden Sequenzen erneut Aufmerksamkeit erfahren und geklärt werden müssen. Quaestio-Erhalte tauchen auf, wenn auf gewisse bereits bekannte Angaben besondere Aufmerksamkeit gerichtet werden soll oder wenn bei falschen Angaben die problematische Sequenz wiederholt wird. Dies ist z. B. bei als fehlerhaft erkannten Ortsangaben der Fall. Neueinführungen sind besonders häufig in der Anfangsphase des Notrufs, wenn sich erst wenige Quaestiones etabliert haben und die zu äußernde neue Quaestio keine Bezüge zu diesen aufweist. Ansonsten gesellen sich Neueinführungen oft zu solchen Nebenstrukturen, in denen etwas verkündet wird, was sich gerade aus der Situation heraus als erwähnenswert herauskristallisiert und was während des Notrufs spontan beobachtet wird. In Verbindung mit der praktischen Epistemologie kommen Neueinführungen häufig vor.

Die Untersuchung konnte zeigen, dass Quaestio-Verschiebungen eine hohe Präferenz in der Textsorte Notruf genießen. Vor allem rückwärts überbrückende Verschiebungen und Quaestio-Erhalte, die in unserem Korpus am seltensten vorkommen, sind eher auf die Übermittlung gewisser Funktionen in festen Situationskontexten gerichtet. Die Tabelle 8 zeigt die absoluten Anzahlen der in unserem Material am Hauptstruktur-Nebenstruktur-Übergang registrierten Arten der Quaestio-Bewegung.

Tabelle 8. Anzahl der Arten der Quaestio-Bewegung in monol. und dial. Nebenstrukturen.

	Erhalt (ERH)	Neueinführung (NEU)	Verschiebung (VER)	Rückwärts überbrückende Verschiebung (RVER)
Monol. Nebenstr.	4	131	215	53
Dial. Nebenstr.	7	25	63	15
Insg.	11	156	278	68

Die Abbildungen 2 und 3 verdeutlichen die Anteile der Quaestio-Bewegungen sowohl in monologischen als auch in dialogischen Nebenstrukturen.

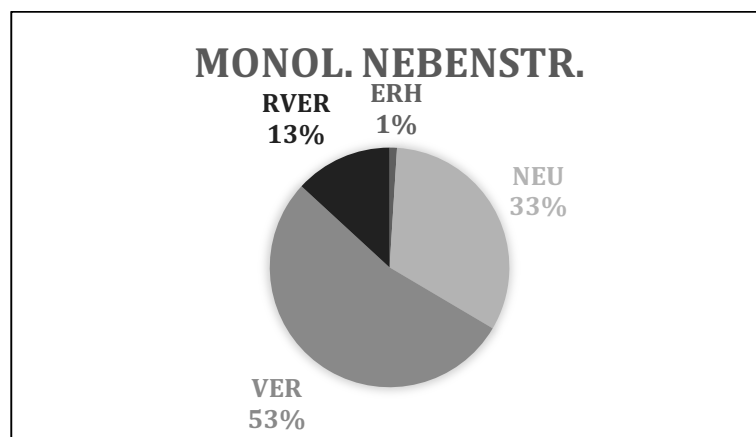


Abbildung 2. Quaestio-Bewegung zu Beginn von monologischen Nebenstrukturen.

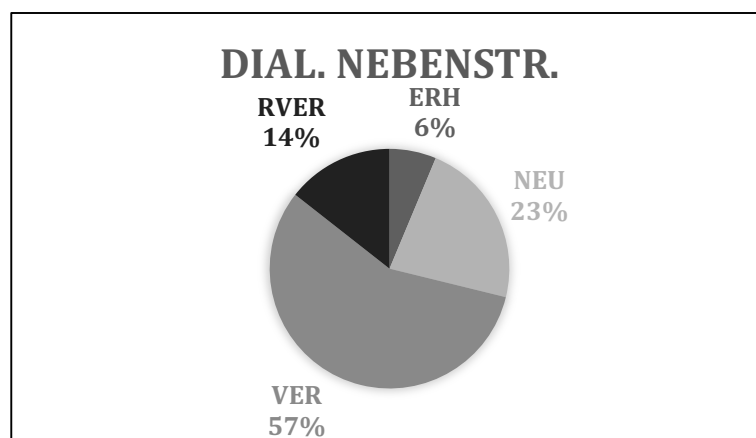


Abbildung 3. Quaestio-Bewegung zu Beginn von dialogischen Nebenstrukturen.

Als beachtlicher Unterschied zeigt sich hier, dass sich in der Anfangssequenz dialogischer Nebenstrukturen häufiger Quaestio-Erhalte manifestieren (vgl. 1 % in monologischen Nebenstrukturen vs. 6 % in dialogischen Nebenstrukturen). Dies lässt sich u. a. dadurch erklären, dass gerade Missverständniskorrekturen, in denen die problematische Sequenz durch einen Quaestio-Erhalt in die Aufmerksamkeit beider Teilnehmer gerückt wird, oft dialogisch verlaufen. Bei monologischen Nebenstrukturen kommen wiederum häufiger Neueinführungen vor (33 % vs. 23 %). Dies ist u. a. darauf zurückzuführen, dass Neueinführungen oft solche Nebenstrukturen eröffnen, die durch die spontanen Situationswahrnehmungen und Emotionsausdrücke einer Person entstehen.

Wie den obigen Abbildungen zu entnehmen ist, sind an den meisten Übergängen von der Hauptstruktur in Richtung Nebenstruktur Verschiebungen festzustellen. Die zweithäufigste Quaestio-Bewegung bilden die Neueinführungen, und erst danach sind rückwärts überbrückende Verschiebungen und schließlich in marginalen Fällen Quaestio-Erhalte zu verzeichnen. Dies überrascht nicht, wenn man bedenkt, dass Verschiebungen besonders kohärenzstiftend sind und ein Gesprächsziel oder ein Teilziel zu erreichen beabsichtigen (Grommes 2005: 190; siehe auch Kapitel 3.3.2). Eine relative Häufigkeit des Bewegungstyps Neueinführung würde bedeuten, dass das Gespräch zerstückelt verläuft und in jeder Äußerung eine neue, zu bereits eingeführten Beiträgen nicht passende Quaestio initiiert wird. Unter solchen Umständen wäre das Gespräch sehr dynamisch: Es würden zwar neue Quaestiones initiiert, aber keine davon hätte einen klaren Bezug zu den bereits vorhandenen Quaestiones. Wenn die Gesprächsteilnehmer sich darum bemühen, ein kohärentes Gespräch zu entwickeln und sich der gemeinsam akzeptierten kommunikativen Aufgabe zu stellen, ist es zu erwarten, dass Verschiebungen die Anzahl anderer Bewegungsarten übertreffen. Neueinführungen verhindern die Stiftung von Kohärenz von Turn zu Turn, während Erhalt-Quaestiones keine Gesprächsdynamik erzeugen, obwohl sie die Kohärenz der Vorgängeräußerungen in hohem Maße beibehalten. Gespräche erreichen erst dann die Ebene der dynamischen Kohärenz, wenn die bereits bestehende Kohärenz sowohl beibehalten als auch modifiziert wird. Am effektivsten wird dies durch Verschiebungen (und rückwärts überbrückende Verschiebungen) erfüllt.

## **5.5 Beantwortung der Forschungsfragen**

Im Kapitel 1.3 wurden zwei Problemkomplexe als Forschungsfragen für diese Untersuchung angeführt, die die Auswahl der theoretischen und empirischen Inhalte prägten. Der Hauptinhalt der Kapitel 2, 3, 4 und 5 bestand daher daraus, erstens das benötigte theoretische Fundament für die Beantwortung der genannten Fragen zu legen und zweitens im empirischen Material fundierte Antworten auf diese Fragen zu finden. Nach den teils sehr detaillierten Darstellungen in den Kapiteln 2 bis 5 geht es hier nun darum, auf die Forschungsfragen abschließend eine zusammenfassende Antwort zu geben.

Im Kapitel 3 wurde detailliert vor allem auf den folgenden Fragenkomplex eingegangen, der sich thematisch mit dem Begriff der psycholinguistischen Quaestio beschäftigt. Die Frage 1.3 wurde vorwiegend im Kapitel 5.4 thematisiert.

## 1 Quaestio im Notruf

- 1.1 Inwieweit eignet sich das Konzept der Quaestio bzw. der kommunikativen Aufgabe für die Analyse von Notrufen?
- 1.2 Inwieweit dienen die im Rahmen dieser Abhandlung entwickelten Konzepte der monologischen und dialogischen Nebenstrukturen der Modellierung der Quaestio-Thematik im Notruf?
- 1.3 Inwieweit gehen die Arten der Quaestio-Bewegung (nach Grommes 2005) im Notruf mit der Initiierung von Abweichungen von der kommunikativen Hauptaufgabe einher?

**Frage 1.1:** Zur Beantwortung dieser Frage wurden im Kapitel 3 die leicht divergierenden Quaestio-Begriffe der römischen Antike, der Literaturwissenschaft und der neueren Psycholinguistik erläutert und voneinander abgegrenzt. Obwohl die Quaestio als Wort bereits in Quintilian'schen Texten auftaucht, ist die Verwendungsweise dieses Begriffs in der heutigen Psycholinguistik anders konzipiert. Allen Verwendungsweisen des Wortes *Quaestio* ist immerhin gemeinsam, dass es mehrheitlich als *Frage* übersetzt werden kann; nur der exakte Kontext ergibt die jeweils genauer definierte Bedeutung. Im Notruf wird mit einer Quaestio, die jedem Notruf und auch jedem Gesprächsbeitrag zugrunde liegt, eine kommunikative Aufgabe gemeint, die mittels der eigenen sprachlichen und nicht-sprachlichen Handlungen gelöst werden soll. Ein Notruf ist ein dynamischer Sprachverwendungskontext mit zwei direkten Interagierenden (und manchmal weiteren indirekten Interagierenden im Hintergrund), die ihre eigenen Quaestiones aushandeln und an die Hauptquaestio des Gesprächs anpassen sollen.

Im Kapitel 3.6.1 wurde festgestellt, dass sich die Hauptquaestio eines Notrufs auf die Paarsequenz *Anfrage-Reaktion* zurückführen lässt. Das heißt, dass der Anrufer eine bestimmte Anfrage äußert, indem er sich mit der Polizei in Verbindung setzt und das jeweilige (aus seiner Sicht) polizeilich relevante Ereignis beschreibt. Auf diese Anfrage ist eine Reaktion seitens der Notrufzentrale erforderlich; um diese Reaktion möglichst situationsgemäß und korrekt zu gestalten, müssen im Notrufgespräch nähere Kenntnisse über das Ereignis erlangt werden. Die Motivation hinter der Anfrage des Anrufers ist es, einen Einsatz zu legitimieren und auszulösen, und die Aufgabe des Disponenten ist wiederum zu überprüfen, ob ein Einsatz im betreffenden Fall angebracht ist. Im Kapitel 3.6.1 wurden die Hauptquaestio eines Notrufs sowie die daraus resultierenden eigenen Hauptquaestiones für die beiden Teilnehmer in folgender Weise zusammengefasst:

**QHauptquaestio:** „Wie werden einsatzrelevante Informationen so ausgetauscht, dass ein Einsatz legitimiert wird und zustande kommt?“

**QAnrufer:** „Wie vermittele ich einsatzrelevante Informationen, die mir durch meine Präsenz vor Ort bzw. durch meine sonstigen Wahrnehmungen zugänglich sind?“

**QDisponent:** „Wie erfrage ich solche Informationen, die in diesem Fall einsatzrelevant sind?“

Das Konzept der Quaestio erweist sich für die vorliegende Untersuchung als geeignet, denn die Quaestio hebt die Ebene der sprachlichen Planung hervor. Ein Notruf ist zwar unzweifelhaft eine primär spontansprachliche Leistung, aber in dieser Arbeit wird – nicht zuletzt aufgrund der strengen Institutionalität des Gesprächskontextes – davon ausgegangen, dass zumindest der Disponent über ein konventionalisiertes Schema zur Durchführung eines Notrufgesprächs verfügt. Seine Aufgabe ist es daher, auch den Anrufer sicher durch das Gespräch zu lotsen. Diese erwartungsgemäße kommunikative Aufgabe lässt es auf den ersten Blick nicht unbedingt zu, dass von der Quaestio abgewichen wird. Weil Nebenstrukturen jedoch in unseren Materialien sehr häufig vorkommen, bedeutet dies, dass die Gesprächsteilnehmer zuweilen andere Gesprächsfunktionen außerhalb der Hauptquaestio bevorzugen. Diese Denk- und Analyseweise wäre im Rahmen der in der Forschung häufiger vertretenen Konversationsanalyse problematisch zu verteidigen, denn diese geht von der spontanen Sprach- und Kontextproduktion aus (*talk-in-interaction*). Das bedeutet, dass die Gesprächsteilnehmer hauptsächlich aufgrund des kontextualen Inputs ihre Gesprächsbeiträge konstituieren. Mittels der Konversationsanalyse wird zwar auch die Interaktion im Notruf erforscht, aber dies erfolgt ohne die Prämisse, dass die Interagierenden mit jedem Turn eine Quaestio zu beantworten beabsichtigen.

In der bisherigen monologisch orientierten Quaestioforschung sind vorrangig die folgenden Themenbereiche prägend: (Zweit-)Spracherwerb und Sprachvergleich, Textualität und Syntax sowie Hypertexte. Zu der dynamischen Quaestio-Theorie gibt es gegenwärtig weniger Publikationen; die existierenden Arbeiten handeln u. a. von der Kommunikation im OP-Saal, im Cockpit eines Passagierflugzeugs und in Kernkraftwerken. Die vorliegende Arbeit stützt sich auf die monologische Quaestio-Theorie insofern, als dass die Hauptstruktur–Nebenstruktur-Zuordnung unserem theoretischen Rahmen zugrunde liegt. Unsere theoretische Grundlage überschneidet sich auch mit der dynamischen Quaestio-Theorie, weil wir die Annahmen von Grommes (2005) über die Befolgung der Quaestiones im Dialog teilen: Jeder Gesprächsteilnehmer beantwortet mit der eigenen Äußerung zusätzlich zur gemeinsamen Hauptquaestio auch eine jeweils eigene Äußerungsquaestio.

Die Quaestio-Theorie ist keineswegs die einzige methodische Möglichkeit, sich der Analyse von Notrufteléfonoaten zu nähern. Anhand des Kapitels 2 lässt sich darauf schließen, dass u. a. die Konversationsanalyse, die objektive Hermeneutik und verschiedene soziologische Ansätze zu Alarmierungsanlässen das Forschungsfeld des Notrufs in vielerlei Hinsicht bereichert haben und zu wichtigen Ergebnissen führten, die vor dem Hintergrund der Quaestio-Theorie auch in den hier vorgenommenen Analysen Berücksichtigung fanden.

**Frage 1.2:** Die Konzepte der Nebenstrukturen sind in der bisherigen Quaestio-Forschung bereits insofern bekannt, als dass monologische Nebenstrukturen innerhalb eines Turns analysiert werden. Bislang wurden dialogische, turnübergreifende Nebenstrukturen, an denen mehrere Gesprächsteilnehmer beteiligt sind, zumindest nicht direkt thematisiert. Diese beiden Unterkategorien von Nebenstrukturen bilden das Analyseinstrumentarium, mit dem in dieser Abhandlung gearbeitet wird. Nebenstrukturen sollten nicht von vornherein als ungünstig angesehen werden. Ihre Präsenz im Notruf

sagt nur aus, dass die Beteiligten unter den jeweiligen Umständen eine kommunikative Aufgabe außerhalb der Hauptquaestio vorziehen. Jede Nebenstruktur ist an ihrem Beginn durch einen von vier Typen der Quaestio-Bewegung charakterisierbar. Diese wurden im Kap. 5 an zahlreichen Beispielen erläutert. Auf diese Weise können von der Hauptquaestio des Notrufs abweichende Äußerungsquaestiones aufgedeckt werden. Dies ist nur dann möglich, wenn grundlegend angenommen wird, dass jeder Notruf auf einer Hauptquaestio beruht.

**Frage 1.3:** Im Hauptkapitel 5 wurden ausgewählte Korpusbeispiele vor allem daraufhin analysiert, welcher Klasse von monologischen bzw. dialogischen Nebenstrukturen sie angehören. Außerdem wurde für jedes Beispiel die Art der Quaestio-Bewegung (nach Grommes 2005) bestimmt, die den Übergang zwischen der Haupt- und der darauffolgenden Nebenstruktur ausmacht. Da eine Quaestio-Nebenstruktur erwarten lässt, dass sich die aktuelle Quaestio an der Stelle des Übergangs zu einer Nebenstruktur verändert, war es unser Ziel, die Formen dieser Veränderung in unserem Korpus aufzuzeigen. So kann man zu den Quaestio-Mustern gelangen, die von den Teilnehmern im Notruf angewendet werden, um eine Nebenstruktur zu vollziehen. Die weitest häufigste Art der Quaestio-Bewegung an der Grenze zwischen der Haupt- und Nebenstruktur war in unserem Korpus die Quaestio-Verschiebung. Bereits bei Grommes (2005) ist die Mannigfaltigkeit der Quaestio-Verschiebung thematisiert worden. Neueinführungen waren die zweihäufigste Klasse, gefolgt von rückwärts überbrückenden Verschiebungen. In einzelnen Fällen kam auch ein Quaestio-Erhalt vor; Quaestio-Abbrüche wurden in vorliegendem Material wiederum nicht vorgefunden. Es gab Unterschiede zwischen den monologischen und dialogischen Nebenstrukturen: Dialogische Nebenstrukturen wurden häufiger durch einen Quaestio-Erhalt und seltener durch eine Quaestio-Neueinführung initiiert als monologische Nebenstrukturen. Dies ist dadurch zu erklären, dass dialogische Nebenstrukturen eher zur Behebung von Missverständnissen und divergierenden Konzepten eingesetzt werden: Zu Beginn der Nebenstruktur wird die problematische Quaestio des Gesprächspartners durch einen Erhalt wiederaufgegriffen. Monologische Nebenstrukturen sind in einigen Kontexten wiederum etwas spontaner als dialogische und bringen Gedanken, Emotionen und Wahrnehmungen der Beteiligten zur Sprache: Solche Inhalte werden eher durch eine Quaestio-Neueinführung kommuniziert.

Der zweite Themenkomplex dieser Arbeit bezog sich auf folgende Fragen:

## **2 Monologische und dialogische Nebenstrukturen im Notruf**

- 2.1 Welche Funktionen und Ziele werden im Notruf durch monologische und dialogische Nebenstrukturen angestrebt?
- 2.2 Unterscheiden sich monologische und dialogische Nebenstrukturen auch inhaltlich und funktional oder nur strukturell voneinander?

**Frage 2.1:** Anhand der empirischen Materialien wurde bestätigt, dass polizeiliche Notruftelefonate in unserem Korpus in der Tat sowohl monologische als auch dialogische Nebenstrukturen aufweisen. Es wurde nachgewiesen, dass diese Strukturen im

Gesprächsverlauf an Bedeutung zunehmen und angesichts der Empfindung der Beteiligten abgehandelt werden sollen, bevor zum quaestio gemäßen Gesprächsverlauf zurückgekehrt wird. Für die Dauer der Nebenstruktur büßt die Hauptquaestio somit vorübergehend an Bedeutung ein.

In monologischen und dialogischen Nebenstrukturen werden ziemlich unterschiedliche Funktionen thematisiert, die vom Kontext und vom Initiator abhängig sind. Die verschiedenen Analyseklassen werden für monologische und dialogische Nebenstrukturen unten zusammengefasst, wie sie in Kapitel 5 bereits an zahlreichen Beispielen erörtert wurden. Einige Klassen besitzen eine feingliedrige innere Struktur mit mehreren thematischen Unterkategorien, was im Kapitel 5 bei den betreffenden Beispielen dargestellt wurde.

Monologische und dialogische Nebenstrukturen unterscheiden sich wesentlich voneinander, denn dialogische Nebenstrukturen erfordern die Bereitschaft des Gesprächspartners, ebenfalls von der Hauptquaestio abzuweichen, was in einer institutionellen Gesprächssorte unwahrscheinlicher ist als das selbstbestimmte Abweichen nur durch eine Person. Außerdem existieren bei den einzelnen Klassen leicht nachvollziehbare Unterschiede darin, welcher Gesprächsteilnehmer welche Arten von Nebenstrukturen initiiert.

Mit monologischen Nebenstrukturen drücken die Gesprächspartner oft auch eigene Gefühle, Wahrnehmungen, Hintergrundkenntnisse und Bedürfnisse aus, ohne dass eine Fortsetzung des Themas durch den Gesprächspartner erfolgt. Jede monologische Nebenstruktur birgt theoretisch das Potenzial, sich durch ein Eingehen des Gesprächspartners auf die neue Quaestio zu einer dialogischen Nebenstruktur auszubauen. Dialogische Nebenstrukturen weichen als Äußerungskette folglich noch deutlicher von der Leitquaestio des Notrufs ab. Die von dieser Leitquaestio abweichende Gesprächshandlung wird von beiden Beteiligten vollzogen. Im gesichteten Korpus sind dialogische Nebenstrukturen typisch für solche Fälle, in denen es um Missverständnisse, parallele Quaestiones und deren Aushandlung geht. Somit lassen sich beide Gesprächspartner dann auf dialogische Nebenstrukturen ein, wenn es aus dem Kontext heraus erforderlich ist, eine neu entstandene Quaestio zu klären, bevor zur eigentlichen kommunikativen Aufgabe zurückgekehrt werden kann. Einige Nebenstrukturen werden bei ihrem ersten Auftreten vom Gesprächspartner noch ignoriert, bis sie zu einem günstigeren Zeitpunkt wiederaufgegriffen werden (vgl. Beispiel 137). Manchmal entstehen dialogische Nebenstrukturen auch aus anderen, weniger aufgabenbezogenen Gründen heraus, wie z. B. der Beziehungspflege.

Insgesamt vermitteln monologische und dialogische Nebenstrukturen oft unerlässliche Informationen zu den Hintergründen polizeirelevanter Ereignisse: Mit abweichenden Sequenzen können die polizeiliche Relevanz erhöht und die Genuinität bzw. Echtheit des Ereignisses untermauert werden. Gleichermaßen können die Beteiligungsrolle des Anrufers thematisiert und die Einbettung von polizeilichen Vorfällen ins Alltagsgeschehen verdeutlicht werden. Außerdem dienen dialogische Nebenstrukturen dem Zweck, gemeinsame Zielsetzungen der Interagierenden zu präzisieren.

**Frage 2.2:** Die im Folgenden aufgeführten Klassen dienen zugleich als Antwort auf die Fragestellung, aus welchen Gründen und zu welchen Funktionen monologische



bzw. dialogische Nebenstrukturen in unserem Korpus von polizeilichen Notruftelefonaten initiiert werden. Unten wird jede Klasse noch einmal zusammenfassend charakterisiert. Es ist bemerkenswert, dass vielen Nebenstrukturen mehrere Funktionen zugeschrieben werden können, und so unterscheiden sich die Funktionsklassen auch nicht strikt, sondern es gibt mitunter vage Grenzen und kontextabhängige Überschneidungen. Beispielsweise scheinen auch viele andere funktionale Klassen von Nebenstrukturen zur Genuinität und Relevanz beizutragen. Es wirkt so, als sei die Klasse Genuinität und Relevanz eine sehr bedeutende Kategorie für die Interagierenden: Bevor die Hauptquaestio beantwortet werden kann, muss feststehen, dass der Notruf polizeilich relevant ist; dazu tragen beide Beteiligte mit diversen monologischen und dialogischen Nebenstrukturen bei. Müller (2008: 57) konstatiert, dass solche Notrufe, in denen der Grad der polizeilichen Relevanz fragwürdig sei, länger dauern als gewöhnliche Notrufe, da die betreffende Einschätzung erst nach ausführlichen Schilderungen und Nachfragen erfolge. Demzufolge ist die Thematisierung der Relevanz im Notruf erstrangig, um zu wissen, ob die Bearbeitung der institutionellen Quaestio überhaupt erstrebenswert ist.

*Tabelle 9. Inhalte und Funktionen der Nebenstrukturklassen.*

<b>Klasse</b>	<b>Inhaltliche/funktionelle Beschreibung</b>
<b>Emotionsausdruck und Beziehungsgestaltung</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Meistens durch den Anrufer initiiert.</li> <li>- Unspezifische, emotional beladene Äußerungen, Lachen oder direkte Benennung der jeweiligen Emotionen.</li> <li>- Direktive Sprechakte möglich.</li> <li>- Beziehungspflege insbesondere in dialogischen Nebenstrukturen: Humor, Verständnis, Anerkennung.</li> <li>- Indirekte Vermittlung eigener Interessen und Bedürfnisse; Appell an den Gesprächspartner.</li> </ul>
<b>Technologienutzung</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Initiierung durch den Anrufer oder den Disponenten.</li> <li>- Verschiedene Technologien als Hilfsmittel oder Problemquelle.</li> <li>- Anrufer: Technologie oft als Wissensquelle.</li> <li>- Disponent: Technologie als Mittel, den Anrufer auf dem Laufenden zu halten.</li> </ul>
<b>Rechtfertigung und Kompetenz</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Initiierung durch den Anrufer.</li> <li>- Begründung, warum eine von der Polizei womöglich erwartete Handlung unterlassen wurde.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Thematisierung fehlender Kenntnisse und Kompetenzen.</li> </ul>
<b>Genuinität und Relevanz</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Initiierung durch den Anrufer.</li> <li>- Zusätzliche, nicht erfragte Informationen sollen unter Beweis stellen, dass der Notruf und das zugrundeliegende Ereignis authentisch und institutionell relevant sind.</li> </ul>
<b>Common ground und Missverständniskorrekturen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Initiierung durch den Anrufer oder den Disponenten.</li> <li>- Korrektur und Prävention von Missverständnissen.</li> <li>- Aushandlung und Vertiefung des <i>common grounds</i>.</li> </ul>
<b>Zeitfenster</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Initiierung durch den Anrufer oder den Disponenten.</li> <li>- Zeitliche Bezüge vor und nach dem Notruf sowie während des Notrufs.</li> <li>- Vor dem Notruf: Angaben zum Unfallverlauf sowie zu den früheren Lösungsansätzen und Handlungen.</li> <li>- Während des Notrufs (nur monologisch): parallele Handlungen und Geschehnisse.</li> <li>- Nach dem Notruf: Angaben zur Wartezeit und zu den erwarteten Handlungen bis zum Eintreffen der Notfallfahrzeuge.</li> <li>- Nebenstrukturen, die den Zeitraum nach dem Notruf betreffen, gelten möglicherweise als Teil eines überarbeiteten Strukturmodells für Notrufe, da sie von den Teilnehmern schon jetzt in fast selbstverständlicher Weise geäußert werden.</li> </ul>
<b>Praktische Epistemologie und Evidentialität</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ausschließlich monologisch; Initiierung durch den Anrufer.</li> <li>- Beschreibung der Umstände, unter denen ein polizeilich relevantes Ereignis entdeckt wurde.</li> <li>- Angabe der Quelle der eigenen Wahrnehmung (eine andere Person, die eigene visuelle/auditive Wahrnehmung).</li> </ul>

<b>Ungleichheit der Quaestiones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ausschließlich dialogisch; Initiierung durch den Anrufer oder den Disponenten.</li> <li>- Aushandlung der ungleichen Vor-erwartungen der Teilnehmer (institutionelle vs. persönliche Quaestiones).</li> </ul>
-------------------------------------	--

Die Klassen stehen von ihren quantitativen Anteilen her im folgenden Verhältnis zueinander: Die Klassen, in denen es um die Erhöhung der Relevanz, um die zeitlichen Bezüge und um Korrekturansätze geht, dominieren in unserem Korpus. Dies ist dadurch zu erklären, dass im Polizeinotruf Themen wie Glaubwürdigkeit des Anliegens, Berechtigung der polizeilichen Einschreitung, Darstellung der Handlungen vor, während und nach dem Notruf (hierbei insbesondere Verweise auf die Zukunft) sowie Korrekturen von Missverständnissen und abweichenden Konzepten ein markantes Gewicht erlangen. Seitens des Anrufers gilt es, die polizeiliche Relevanz des eigenen Anliegens darzustellen, während der Disponent meistens die institutionelle Hauptquaestio möglichst schnell beantworten möchte, wozu auch ein von Missverständnissen freier Gesprächsverlauf gehört.

Es darf verallgemeinernd angenommen werden, dass in Notruftelefonaten die Relevanzprüfung und die Beseitigung von potenziellen Missverständnissen die Produktion von Nebenstrukturen generell motivieren und ermöglichen. Wenn den beiden Gesprächsteilnehmern klar ist, dass das Anliegen als relevant anerkannt wird und dass akut keine Missverständnisse hinsichtlich der tatsächlichen Lage oder der Gesprächsorganisation vorliegen, ist dies auch für die Hauptquaestio des Telefonats förderlich, die auf diese Weise besser gelöst werden kann.

In monologischen Nebenstrukturen war in dieser Studie die Beteiligung durch den Disponenten eindeutig weniger ausgeprägt als in dialogischen Nebenstrukturen. Besonders häufig initiiert der Disponent Nebenstrukturen mit auf- und abklärenden Funktionen und Bezugnahmen auf den Einsatzverlauf. Generell ist in den meisten Fällen der Anrufer der Initiator monologischer und dialogischer Nebenstrukturen. In einem institutionellen Kontext ist dies ein bemerkenswertes Phänomen. Die Disponenten könnten mit entsprechender Vorbereitung besser auf das Anruferverhalten vorbereitet werden. Außerdem belegt diese Erkenntnis, mit welchen Herausforderungen die Anrufer in einem Notrufgespräch konfrontiert sind. Nebenstrukturen sind beinahe ein charakteristisches Merkmal für solche Situationen, in denen durch das aktuelle Situationsempfinden der Teilnehmer solche Themen kurzfristig die Oberhand gewinnen, die nicht direkt zur Hauptquaestio gehören.

## 6 Rückschau und Ausblick

### 6.1 Zusammenfassung

Deutschsprachige Untersuchungen zu Notrufen sind in erster Linie in anderen Wissenschaftsdisziplinen als in der Linguistik erschienen. Wie im Kapitel 2 festgestellt wurde, ist vor allem der deutschsprachigen rettungsmedizinischen Forschung hier eine führende Stellung zuzuschreiben. Obschon sich etliche rettungsmedizinische Studien auch mit der gesprächswissenschaftlichen Tradition überschneiden, legt u. a. die teilweise inkorrekte Verwendung linguistischer Begriffe nahe, dass eine engere interdisziplinäre Kooperation in der Notrufforschung angebracht ist.

Frühere Pilotstudien (vgl. Auhtola 2014a, 2015) kommen, wie auch die vorliegende Arbeit, zu dem Schluss, dass die Telefongespräche im vorhandenen Korpus zusätzlich zu quaestiotreuen Handlungen auch Nebenstrukturen beinhalten, die mit der jeweiligen institutionellen Hauptquaestio des Notrufs zumindest nicht unmittelbar zusammenhängen. Das Ziel der empirischen Analyse war es, diese Nebenstrukturen systematisch zu erfassen, zu klassifizieren und sie unter der Fragestellung zu analysieren, warum sie überhaupt zustande kommen, zumal Notrufe in einem sehr eng gefassten institutionellen Kontext geführt werden. Letzten Endes ist der Interaktionskontext für den Anrufer oft weniger institutionell als für die Disponenten, und in dieser Asymmetrie steckt zumindest teilweise das Potenzial für den Vollzug von Nebenstrukturen (vgl. Auhtola 2015).

Die für diese Arbeit ausgewerteten 132 Polizeinotrufe wurden daraufhin untersucht, ob sie monologische oder dialogische Nebenstrukturen enthalten; in vielen Telefonaten waren diese beiden strukturellen Klassen von Nebenstrukturen vorhanden. Generell könnte man die gesichteten Nebenstrukturen unter vielerlei Aspekten in weitere Klassen einteilen. Diese Einteilung könnte u. a. nach den Prinzipien erfolgen, wie viele Turns eine Nebenstruktur umfasst, ob eine monologische Nebenstruktur durch Pausen, Überlappungen oder Hörersignale möglicherweise unterbrochen wird oder in welchem strukturellen Abschnitt – eher zu Gesprächsbeginn, während der interrogativen Serie oder zum Gesprächsabschluss – eine Nebenstruktur initiiert wird. In unserer Analyse beschränkten wir uns darauf, die gesichteten Nebenstrukturen unter den Gesichtspunkten Monologizität vs. Dialogizität auszuwerten. Dabei interessierte es uns auch, welcher Gesprächsteilnehmer jeweils welche Nebenstruktur initiiert. Unsere Kriterien für die feingradigere Gruppierung der dokumentierten Nebenstrukturen entstammten hier dem Bedarf, die Funktionen und Inhalte der Nebenstrukturen zu bestimmen, um aussagekräftiger kennzeichnen zu können, warum im Notruf überhaupt von der Hauptquaestio abgewichen wird.

In dieser Arbeit wurden acht Klassen unterschieden, die die Funktionen und Inhalte der für unser Material typischen monologischen und dialogischen Nebenstrukturen wiedergeben: Emotionsausdruck und Beziehungsgestaltung, Technologienutzung, Rechtfertigung und Kompetenz, Genuinität und Relevanz, *common ground* und Missverständniskorrekturen, Zeitfenster, praktische Epistemologie und Evidentialität sowie Ungleichheit der Quaestiones. Die Klasse der praktischen Epistemologie und Evidentialität beinhaltet nur monologische; die Klasse der ungleichen Quaestiones nur

dialogische Nebenstrukturen. Somit verbleiben sechs Klassen, die sowohl auf monologische als auch auf dialogische Nebenstrukturen zutreffen.

Als Fazit lässt sich festhalten, dass monologische und dialogische Nebenstrukturen im Polizeinotruf kommunikativ wertvoll sind. Ihr Stellenwert sollte gründlich untersucht werden, bevor Leitstellen standardisierte Abfrageprotokolle einführen. Nebenstrukturen sind im Notruf überdies keine Elemente, die ausschließlich Reparaturen durchführen und Störungen im Gesprächsverlauf beheben (vgl. Auhtola 2014a, 2015). Mithilfe von Nebenstrukturen können vielmehr vielfältige kommunikative Projekte abgeschlossen werden. Hierbei darf auch die Beziehungsebene der Beteiligten nicht unterschätzt werden. Andererseits gilt es festzuhalten, dass vor allem dialogische Nebenstrukturen zuweilen von erheblicher Dauer sind und die Hauptquaestio des Notrufs unterbrechen. Im Rahmen dieser Arbeit kann jedoch nicht untersucht werden, ob sich dies negativ auf den Einsatzerfolg auswirkt, weil uns lediglich die jeweiligen Notrufe ohne Informationen zu den dazugehörigen Einsätzen zur Verfügung stehen. Es ist anzumerken, dass Nebenstrukturen trotz ihrer Funktionalität auf den ersten Blick immer ein Hindernis für den sonstigen Gesprächsverlauf darstellen. Schon die Verkürzung des Einsatzverlaufs um wenige Sekunden zwischen dem Gesprächsbeginn und der Ankunft der Einsatzkräfte kann in bestimmten Kontexten eine lebensrettende Auswirkung haben; daher sind längere Nebenstrukturen immer mit Vorbehalt zu betrachten.

Jede vorgefundene Nebenstruktur wurde einerseits einer der oben genannten funktionalen Klassen zugeordnet, und wurde andererseits auf die Quaestio-Bewegung am Beginn der Nebenstruktur hin untersucht. Obwohl es auch möglich wäre, die gesamte innere Quaestio-Struktur und damit die Quaestio-Bewegung an jeder Quaestio-Grenze durch die ganze Nebenstruktur hindurch zu analysieren (vgl. auch Grommes 2005), lag unser Schwerpunkt gezielt darauf, die Initiierung von Nebenstrukturen zu untersuchen. Somit sollten solche Ergebnisse erzielt werden, die den jeweiligen Übergang zwischen der Haupt- und Nebenstruktur betreffen und die Nebenstrukturen somit als nicht direkt zur Hauptstruktur gehörig markieren. In den obigen Beispielen kamen die folgenden Arten von Quaestio-Bewegungen vor: Erhalt, Neueinführung, Verschiebung und rückwärts überbrückende Verschiebung. Am häufigsten traten Verschiebungen der Vorgängerquaestiones auf. Das bedeutet für die gesamte Quaestio-Struktur, dass Nebenstrukturen immerhin sehr oft das Quaestio-Gerüst der Hauptstruktur fortsetzen, wobei diese Fortsetzung durch die vorübergehende Übernahme einer abweichenden Subquaestio gekennzeichnet ist. Diese Subquaestio kann jedoch klare Bezüge zur Hauptstruktur des Notrufs aufweisen. Dieser Tatsache soll auch bei der Definition von Nebenstrukturen Rechnung getragen werden. Als eine Nebenstruktur kann auch eine Konstruktion zählen, die nur leicht von der Hauptstrukturquaestio abweicht, und diese Abweichungen müssen nicht immer gravierender Natur sein. In der Erläuterung der Beispiele wurde im Kapitel 5 in jedem einzelnen Fall kurz erörtert, wie sich die Quaestio-Bewegung an der Grenze zwischen der Haupt- und Nebenstruktur bei der Initiierung einer Nebenstruktur gestaltet.

## **6.2 Untersuchungsmethoden, Anwendungsbereiche der Ergebnisse und Ausblick auf künftige Forschungsfragen**

Die Anwendung des Quaestio-Modells und der Hauptstruktur-Nebenstruktur-Unterteilung eignet sich in erster Linie für solche Gespräche, die institutionell auf eine bestimmte Leitquaestio konzentriert sind. Insoweit hat sich dieses Modell für die Erforschung von Notruftelefonaten als ergiebig erwiesen. Als besondere methodische Probleme des gewählten Verfahrens soll auf Folgendes hingewiesen werden: Die Unterscheidung zwischen Hauptstruktur und Nebenstruktur gestaltet sich nicht immer eindeutig; dies hängt u. a. damit zusammen, dass die Sprecher je nach eigener Überlegung die Sachverhalte unter einer bestimmten Perspektive darstellen können (vgl. v. Stutterheim 1997: 117). Überdies treten im ausgewerteten Material mehrere Nebenstrukturen auf, die plausiblerweise nicht nur einer einzelnen funktionalen Klasse zuzuordnen sind. Die hier vorgenommene Einteilung ist nicht die einzige mögliche Herangehensweise an die Thematik der Nebenstrukturen. Diese Arbeit strebt allerdings keine erschöpfende Klassifikation an, deren Kategorien strikt unterscheidbar sind, sondern die Bandbreite der wesentlichen Funktionen und Inhalte von Nebenstrukturen sollte dargestellt werden. In der hier vorgenommenen Analyse zeigten sich die Vielfalt und die komplexen Bedeutungen von Nebenstrukturen im Gesprächsverlauf.

Diese Arbeit wurde größtenteils ohne Bezugnahme auf die Rolle der paraverbalen Signale durchgeführt. Es können somit keine Aussagen über die Bedeutsamkeit der intonatorischen Verläufe z. B. bei der Unterteilung von Nebenstrukturen in feinere Analysekatoren getroffen werden. Außerdem ist es möglich, dass solche monologischen Nebenstrukturen, die nach Auffassung des Initiators dialogisch fortgeführt werden sollten, intonatorisch gekennzeichnet werden. Vertiefende intonatorische Darstellungen von monologischen und dialogischen Nebenstrukturen sowie deren genauen Äußerungskontexten waren nicht Gegenstand dieser Arbeit und würden besondere apparative Analysemethoden erfordern. Hier bietet sich also ein offenes Untersuchungsfeld für weitere Analysen.

Die Ergebnisse dieser Untersuchung können fruchtbringend in die Weiterbildung von Leitstellendisponenten aufgenommen werden. Schon das Wissen um die Existenz von Nebenstrukturen kann dabei hilfreich sein, den Gesprächsverlauf neu zu bewerten. Standardisierte Abfragesysteme verfügen nicht über die menschliche Kompetenz, die Funktionen z. B. von Mitteilungen zur praktischen Epistemologie, Evidentialität oder Technologienutzung zu erkennen. Die Quaestio-Theorie und das Konzept der Nebenstrukturen könnten für Leitstellendisponenten leicht handhabbare Begriffe sein, an denen sie jeweils erkennen könnten, wann sie und der Anrufer den Leitfaden des Gesprächs verlassen, warum dies passiert und wie sie wieder zur Hauptquaestio zurückkehren müssen. Ein Notruf ist anhand unserer empirischen Materialien viel mehr als ein bloßer Informationsaustausch, denn darin können persönliche Emotionen, vorherige Handlungen und Wahrnehmungen, Bewertungen und Vermutungen und weitere kognitive Zustände kommuniziert werden.

In der vorliegenden Untersuchung wurden Notrufe analysiert, die über eine konventionelle Telefonverbindung durchgeführt worden sind. In der Zukunft könnte es fruchtbar sein, willentlich getätigte Notrufe mit denen zu vergleichen, bei denen die

Verbindung als Folge eines Unfalls automatisch hergestellt wird. Da bei dem eCall die Örtlichkeitsinformationen automatisch mit versandt werden, ist es möglich, dass diese neue Technik in der Zukunft auch die textuelle Gestalt der Notrufabfrage leicht verändert (vgl. Kapitel 1.2).

Diese Arbeit beruht ausschließlich auf dem telefonischen Kommunikationsmodus zwischen den Anrufern und der Polizeileitstelle. Da in der letzten Zeit auch multimodale Ansätze zu vielversprechenden Ergebnissen z. B. über die Kooperation der verschiedenen Leitstellenmitarbeiter gelangten, wären in der Zukunft weitere multimodale Studien überlegenswert. Hierbei könnten u. a. die Reaktionen der Mitarbeiter der Rettungs- oder Polizeiwache auf die Meldungen der Leitstelle analysiert werden. So könnte man auswerten, wie das ausführende Personal z. B. die Qualität und die Treffsicherheit der vom Leitstellenpersonal zusammengefassten *dispatch packages* im zeitlichen Verlauf direkt vor dem Einsatz sowie während des Einsatzes beurteilt.

Die hier vorgelegte Untersuchung bezieht sich auf ausschließlich deutschsprachige Analysematerialien. Eine weiterführende Fragestellung bestände darin, monologische und dialogische Nebenstrukturen im kontrastiven Vergleich zu beschreiben.

Das Untersuchungsdesign dieser Dissertation könnte in jeweils geeigneter Form auf einen weiteren institutionellen Kontext übertragen werden. Neben polizeilichen Notrufen wäre die Auswertung von rettungsdienstlichen Notruftelefonaten sowie weiterer institutioneller Kommunikation aus der Sicht des Quaestio-Ansatzes erforschenswert. Beispielsweise können diverse Arten von Arzt-Patienten-Gesprächen (z. B. Aufnahmegespräch, Narkosegespräch, Visitengespräch, Sprechstundengespräch etc.) – möglicherweise auch in telefonischer Form – weitere wichtige Formen und Funktionen monologischer und dialogischer Nebenstrukturen offenlegen. Es würde sich lohnen, dabei zu untersuchen, welche Informationen „zwischen den Zeilen“ preisgegeben werden und ob und wie Ärzte tatsächlich darauf eingehen, was Patienten außerhalb des eigentlichen Gesprächsthemas mitteilen. Es kann durchaus sein, dass sehr persönliche und tabuisierte Lebensbereiche als kurze Bemerkung am Rande eines umfassenderen Themenkerns erwähnt werden.

### 6.3 Schlusswort

<i>ANR</i>	<i>hallo: (-) sind sie noch dran</i>
<i>DIS</i>	<i>ja=a</i>
<i>ANR</i>	<i>öh (-) eine sache müsst müsst ich ja noch erwähnen</i>

(Schlösserstadt\_1\_43)

In dieser Arbeit wird nicht nur im deutschsprachigen Forschungsraum Neuland betreten, indem die Quaestio-Theorie in der Notrufforschung angewandt wird. Sie kombiniert durch diesen Zugang die Ergebnisse mehrerer Disziplinen (v. a. Soziologie, Linguistik, Rettungsmedizin), um eine Synthese zur Erforschung des mündlichen Sprachgebrauchs in solchen Situationen darzubieten, in denen Nebenstrukturen als Abweichung von einer Quaestio als funktionell bedeutungsvolle Einheiten in Frage kommen oder sogar favorisiert werden.

Ein Ziel dieser Dissertation ist es außerdem, die Leistungsfähigkeit und Anwendbarkeit des psycholinguistischen Quaestio-Begriffs zu demonstrieren, indem in einem

traditionell sehr stark konversationsanalytisch geprägten Forschungsbereich eine „unbekanntere“ Theorie aufgegriffen und als Analysemethode angewandt wird.

Dass in institutionellen, streng koordinierten Notruftelefonaten Nebenstrukturen Verwendung finden, ist als kein Defizit zu betrachten, sondern dies zeugt davon, dass die Gesprächsteilnehmer der jeweiligen Situation entsprechend spontan, lebendig und funktional passend kommunizieren können. Eine beträchtliche Anzahl der Nebenstrukturen wird dafür eingesetzt, direkt oder indirekt die Relevanz des Anliegens zu prüfen oder zu erhöhen. Demzufolge dienen Nebenstrukturen keinen abseitigen Zielen, die der Erfüllung einer kommunikativen Aufgabe eines Notrufs im Wege stehen, sondern sollen den Kern des Geschehens in die polizeiliche Aufmerksamkeit rücken, auch wenn sie von der Hauptquaestio abweichen. Somit verleihen sie dem Gesprächsverlauf Authentizität und liefern zusätzliche Informationen über den Notfall und dessen Konsequenzen. Neue Ansprüche der Leitstellen, Notrufabfragen zu standardisieren, dienen zwar dem Zweck der einheitlichen Gesprächsführung, ermöglichen aber nicht immer einen relevanten und kontextuell unentbehrlichen Exkurs außerhalb der Quaestio.



# Quellenverzeichnis

## Internet-Quellen

### **IQ1: SMS-Zusatzalarmierung**

<http://www.sms-112.de/index.html>

Letzter Zugriff am 09.04.2017

### **IQ2: Notfall-Telefax 112: Der Notruf für Hörgeschädigte**

<http://www.notfall-telefax112.de>

Letzter Zugriff am 09.04.2017

### **IQ3: Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz: Telekommunikationsgesetz § 108 Notruf**

[http://www.gesetze-im-internet.de/tkg\\_2004/\\_\\_\\_108.html](http://www.gesetze-im-internet.de/tkg_2004/___108.html)

Letzter Zugriff am 09.04.2017

### **IQ4: Bundesnetzagentur 1: Notrufnummern 110 und 112** [http://www.bundesnetzagentur.de/cln\\_1411/DE/Sachgebiete/Telekommunikation/Unternehmen\\_Institutionen/Anbieterpflichten/Notruf/110und112/110und112-node.html](http://www.bundesnetzagentur.de/cln_1411/DE/Sachgebiete/Telekommunikation/Unternehmen_Institutionen/Anbieterpflichten/Notruf/110und112/110und112-node.html)

Letzter Zugriff am 09.04.2017

### **IQ5: KVB: Der ärztliche Bereitschaftsdienst: 116 117**

<http://www.116117info.de/html/>

Letzter Zugriff am 09.04.2017

### **IQ6: Das Hilfetelefon Gewalt gegen Frauen**

<http://www.hilfetelefon.de/aktuelles.html>

Letzter Zugriff am 09.04.2017

### **IQ7: Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz: Verordnung über Notrufverbindungen (NotrufV)**

<http://www.gesetze-im-internet.de/notrufv/BJNR048100009.html>

Letzter Zugriff am 09.04.2017

### **IQ8: Bundesnetzagentur 2: eCall** [http://www.bundesnetzagentur.de/DE/Sachgebiete/Telekommunikation/Unternehmen\\_Institutionen/Anbieterpflichten/Notruf/e-Call/ecall-node.html](http://www.bundesnetzagentur.de/DE/Sachgebiete/Telekommunikation/Unternehmen_Institutionen/Anbieterpflichten/Notruf/e-Call/ecall-node.html)

Letzter Zugriff am 09.04.2017

### **IQ9: Deutsches Rotes Kreuz: Notruf 112**

<https://www.drk.de/hilfe-in-deutschland/erste-hilfe/der-kleine-lebensretter/notruf-112/>

Letzter Zugriff am 09.04.2017

## Literatur

- Ahnefeld, F. W. (2003): Die Rettungskette. Eine Idee wurde Wirklichkeit. In: *Notfall + Rettungsmedizin* 6(7), S. 520–525.
- Ahrenholz, B. (1998): Modalität und Diskurs. Instruktionen auf deutsch und italienisch. Eine Untersuchung zum Zweitspracherwerb und zur Textlinguistik. Tübingen: Stauffenburg.
- Ahrenholz, B. (1999): Modalisierung in Handlungsanweisungen. Instruktionen auf Deutsch L1, Deutsch L2 und Italienisch L1. In: *Zeitschrift für Angewandte Linguistik* 31, S. 31–47.
- Ahrenholz, B. (2005): Reference to persons and objects in the function of subject in Learner Varieties. In: Hendricks, H. (Hg.), S. 19–64.
- Ahrenholz, B. (2012): Wortstellung in mündlichen Erzählungen von Kindern mit Migrationshintergrund. In: Ahrenholz, B. (Hg.): *Kinder mit Migrationshintergrund. Spracherwerb und Fördermöglichkeiten*. Stuttgart: Fillibach bei Klett, S. 221–240.
- Aikhenvald, A. Y. (2004): *Evidentiality*. Oxford/New York: Oxford University Press.
- Albrecht, J. (2014): Rhetorik und Übersetzung. In: Ueding, G. & Kalivoda, G. (Hg.): *Wege moderner Rhetorikforschung. Klassische Fundamente und interdisziplinäre Entwicklung*. Berlin/Boston: de Gruyter, S. 425–440.
- Alexander, M. C. (1985): Praemia in the Quaestiones of the Late Republic. In: *Classical Philology* 80(1), S. 20–32.
- Ames, K. & Busch, G. (2013): ‘Disaster talk’: Roles, responses, and expectations in a triple zero call during the 2011 Queensland Floods. In: *Australian Journal of Communication* 40(1), S. 71–85.
- Andorno, C. & Interlandi, G. M. (2010): Topics? Positional and prosodic features of subjects in additive sentences in Italian L1. In: Chini, M. (Hg.): *Topic, struttura dell’informazione e acquisizione linguistica. Topic, information structure and language acquisition*. Milano: FrancoAngeli, S. 73–95.
- Arminen, I. (2005): *Institutional Interaction. Studies of Talk at Work*. Aldershot: Ashgate.
- Arminen, I.; Koskela, I. & Vaajala, T. (2008): Configuring Presence in Simulated and Mobile Contexts. In: Spagnolli, A. & Gamberini, L. (Hg.): *Presence 2008. Proceedings of the 11th Annual Interactional Workshop of Presence, Padova, 16–18 October 2008*. Padova: CLEUP Cooperativa Libreria Universitaria Padova, S. 129–136.
- Arntz, H.-R. & Kreimeier, U. (2010): Die Leitstelle als Zentrale der „chain of survival“. In: *Notfall + Rettungsmedizin* 13(2), S. 101–103.
- Arntz, H.-R. & Kreimeier, U. (2012): 110 – 112 – 116117 – oder was? In: *Notfall + Rettungsmedizin* 15(4), S. 285–286.
- Arntz, H.-R. & Poloczek, S. (2012): Wann sollte man den Rettungsdienst nicht alarmieren? In: *Notfall + Rettungsmedizin* 15(8), S. 661–666.
- Auhtola, N. (2011): *Kohärenz im Gespräch. Zur Herstellung von Diskurskohärenz und common ground mittels der Quaestio-Bewegung am Beispiel von studentischen Konversationen des TAITO-Projektes*. Unveröffentlichte Masterarbeit. Universität Helsinki.

- Auhtola, N. (2014a): Quaestio-Abweichungen im Polizeinotruf – Was wollen die Interagierenden mit Abweichungen von einer kommunikativen Aufgabe bewirken? In: Hyvärinen, I.; Richter-Vapaatalo, U. & Rostila, J. (Hg.): Finnische Germanistentagung. Einblicke und Aussichten. Frankfurt/Main: Peter Lang, S. 113–125.
- Auhtola, N. (2014b): Danksagungen im Polizeinotruf: Der Nutznießer bedankt sich, dem Wohltäter wird gedankt. In: Kolehmainen, L.; Lenk, H.E.H. & Tiittula, L. (Hg.): Kommunikative Routinen. Formen, Formeln, Forschungsbereiche. Festschrift zum 65. Geburtstag von Prof. Dr. Irma Hyvärinen. Frankfurt/Main: Peter Lang, S. 199–215.
- Auhtola, N. (2014c): „Sie können doch nicht irgendwie einfach nur anrufen.“ Gesichtsbetrohende Elemente und Handlungen im Polizeinotruf. In: Lenk, H.E.H. & Suomela-Härmä, E. (Hg.): Höflichkeit im Textsorten. Landau: Verlag Empirische Pädagogik, S. 89–114.
- Auhtola, N. (2015): Asymmetrien als Auslöser für gesprächsorganisatorische Inkonsistenz im Polizeinotruf – Ein Erklärungsversuch. In: Tuomarla et al. (Hg.): *Miscommunication and Verbal Violence – Du malentendu à la violence verbale – Misskommunikation und verbale Gewalt*. Helsinki: Neuphilologischer Verein, S. 197–209.
- Bahr, J. (1990): Hemmende Faktoren helfenden Verhaltens – Bedeutung für die Ersthelferausbildung. In: Hierholzer, G. & Böhm, H. J. (Hg.): *Reanimation im Rettungswesen*. Berlin, Heidelberg: Springer, S. 229–232.
- Bangerter, A.; Clark, H. H. & Katz, A. R. (2004): Navigating Joint Projects in Telephone Conversations. In: *Discourse Processes* 37(1), S. 1–23.
- Banks, H. J. & Romano, A. T. (1982): *Human Relations for Emergency Response Personnel*. Springfield, IL: Charles C. Thomas.
- Bateson, G. (1972): *Steps to an ecology of mind*. New York: Ballentine Books.
- Baumann, A. (2002): *Die Bedeutung des Meldegesprächs bei der präklinischen Versorgung Schwerverletzter im Rettungsdienst*. Dissertation. Freie Universität Berlin.
- Baumann, A.; Sellin, S. & Breckwoldt, J. (2009): Standardisierte Notruf-Abfragesysteme für die Leitstelle. In: *Notfallmedizin* up2date 4(3), S. 261–277.
- Becker, A. (2012): Konzeptorientierte Ansätze: Der Ausdruck von Raum. In: Ahrenholz, B. (Hg.): *Einblicke in die Zweitspracherwerbsforschung und ihre methodischen Verfahren*. Berlin/Boston: de Gruyter, S. 27–48.
- Becker, A. & Gutfleisch-Rieck, I. (1994): Freie Wortstellung und Text: Kontextrelationale Reihungsbedingungen. In: Haftka, B. (Hg.): *Was determiniert Wortstellungsvariation? Studien zu einem Interaktionsfeld von Grammatik, Pragmatik und Sprachtypologie*. Wiesbaden: Verlag für Sozialwissenschaften, S. 247–258.
- Becker-Mrotzek, M. (2001): Gespräche in Ämtern und Behörden. In: Brinker, K.; Antos, G.; Heinemann, W. & Sager, S. F. (Hg.): *Text- und Gesprächslinguistik. Ein internationales Handbuch zeitgenössischer Forschung*. 2. Halbband. Berlin, New York: de Gruyter, S. 1505–1525.
- Berens, F. J. (1981): Dialogeröffnung in Telefongesprächen. Handlungen und Handlungsschemata der Herstellung sozialer und kommunikativer Beziehungen. In: Schröder, P. & Steger, H. (Hg.): *Dialogforschung*. Mannheim: Pädagogischer Verlag Schwann, S. 402–417.
- Bergmann, J. (1988): Haustiere als kommunikative Ressource. In: Soeffner, H.-G. (Hg.): *Kultur und Alltag*. Göttingen: Schwarz, S. 299–312.

- Bergmann, J. (1992): Veiled morality: Notes on discretion in psychiatry. In: Drew, P. & Heritage, J. (Hg.): *Talk at work. Interaction in Institutional Settings*. Cambridge: Cambridge University Press, S. 137–162.
- Bergmann, J. R. (1993): Alarmiertes Verstehen. Kommunikation in Feuerwehrnotrufen. In: Jung, T. & Müller-Doohm, S. (Hg.): *„Wirklichkeit im Deutungsprozess. Verstehen und Methoden in den Kultur- und Sozialwissenschaften*. Frankfurt/Main: Suhrkamp, S. 283–328.
- Berzowski, H. (2009): *Der psychiatrische Notfall*. 3. Aufl. Heidelberg: Springer.
- Bittner, E. (1967): The Police on Skid-Row: A Study of Peace Keeping. In: *American Sociological Review* 32(5), S. 699–7.
- Böhnisch, M. (2007): Argumentative Fähigkeiten in Schülertexten. In: Becker-Mrotzek, M. & Schindler, K. (Hg.): *Texte schreiben*. Duisburg: Gilles & Francke, S. 81–98.
- Böhnisch, M. (2008): Ausbildung von argumentativlogischen Fähigkeiten. In: Schlemmer, E. & Gerstberger, H. (Hg.): *Ausbildungsfähigkeit im Spannungsfeld zwischen Wissenschaft, Politik und Praxis*. Wiesbaden: Verlag für Sozialwissenschaften, S. 175–189.
- Borum, R. (2000): Improving High Risk Encounters Between People with Mental Illness and the Police. In: *Journal of the American Academy of Psychiatry and the Law* 28(3), S. 332–337.
- Bose, I.; Böbhenz, K.; Pietschmann, J. & Rothe, I. (2012): °hh hh° also von KUNDenfreundlich halt ich da nIcht viel bei ihnen. Analyse und Optimierung von Call-centerkommunikation am Beispiel von telefonischen Reklamationsgesprächen. In: *Gesprächsforschung – Online-Zeitschrift zur verbalen Interaktion* 13, S. 143–195.
- Brinker, K. (1985): *Linguistische Textanalyse*. Berlin: Erich Schmidt.
- Brock, C.; Crookes, G.; Day, R. & Long, M. (1986): Differential Effects of Corrective Feedback in Nativespeaker-Nonnative Speaker Conversation. In: Day, R. R. (Hg.): *Talking to learn. Conversation in second language acquisition*. Rowley, MA: Newbury House, S. 229–236.
- Brock, A. & Meer, D. (2004): Macht – Hierarchie – Dominanz – A-/Symmetrie: Begriffliche Überlegungen zur kommunikativen Ungleichheit in institutionellen Gesprächen. In: *Gesprächsforschung* 5, S. 184–209.
- Brown, P. & Levinson, S.C. (1978): Universals in language usage: politeness phenomena. In: Goody, E.N. (Hg.): *Questions and Politeness*. Cambridge: Cambridge University Press, S. 56–289.
- Brown, P. & Levinson, S.C. (1987): *Politeness. Some Universals in Language Usage*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Burkart, G. (2007): *Handymania. Wie das Mobiltelefon unser Leben verändert hat*. Frankfurt/Main: Campus Verlag.
- Burr, I. & Kartheuser, A. (2004): Bewegung im Park. Textlinguistische Betrachtungen zu einer Erzählung Julio Cortázar. In: Grunwald, S.; Hammerschmidt, C.; Heinen, V. & Nilsson, G. (Hg.): *Pasajes, Passages, Passagen. Homenaje a/ Mélanges offerts à/ Festschrift für Christian Wentzlaff-Eggebert*. Sevilla: Universidad de Sevilla, S. 391–403.
- Butler, C. W.; Potter, J.; Danby, S.; Emmison, M. & Hepburn, A. (2010): Advice implicative interrogatives: Building ‚client centred‘ support in a children’s helpline. In: *Social Psychology Quarterly* 73(3), S. 265–287.

- Carroll, M. (1993): Keeping Spatial Concepts on Track in Text Production. A Comparative Analysis of the Use of the Concept Path in Descriptions and Instructions in German. Heidelberg: Universität Heidelberg. Arbeiten aus dem Sonderforschungsbereich 245 „Sprache und Situation“ (= 59).
- Carroll, M. & Stutterheim, C. von (2002): Typology and information organisation: perspective taking and language-specific effects in the construal of events. In: Giacalone Ramat, A. (Hg.): Typology and second language acquisition. Berlin: De Gruyter, S. 365–401.
- Chapman, S. & Schofield, W. N. (1998): Lifesavers and Samaritans: emergency use of cellular (mobile) phones in Australia. In: *Accident Analysis & Prevention* 30(6), S. 815–819.
- Charwath, P. (2011): *Römisches Recht. Ein Lesebuch*. Berlin: Epubli.
- Chini, M. (2005): Reference to person in learner discourse. In: Hendricks, H. (Hg.), S. 65–110.
- Chini, M. (2009): Acquiring the grammar of topicality in L2 Italian: A comparative approach. In: Mereu, L. (Hg.): *Information Structure and its Interfaces*. Berlin: de Gruyter, S. 351–386.
- Christen, H.; Guntern, M.; Hove, I. & Petkova, M. (2010): *Hochdeutsch in aller Munde. Eine empirische Untersuchung zur gesprochenen Standardsprache in der Deutschschweiz*. Stuttgart: Steiner.
- Chuang, S. (2010): *Sprache und Sprachverwendung am Beispiel der Raumreferenz. Eine vergleichende Studie zwischen dem Chinesischen und dem Deutschen*. Dissertation. Universität Heidelberg.
- Chung, H. (2004): Kohärenzbildung beim Simultandolmetschen durch strategische Konzeptbildung. Versuch einer Anwendung des psycholinguistischen Textproduktionsmodells „Quaestio“: empirische Studie mit dem Sprachenpaar Koreanisch-Deutsch. Trier: Wissenschaftlicher Verlag Trier.
- Clark, H. H. (1996): *Using language*. Cambridge University Press: Cambridge.
- Clark, H. H. & Schaefer, E. F. (1989): Contributing to Discourse. In: *Cognitive Science* 13(2), S. 259–294.
- Clark, H. H. & Brennan, S. E. (1991): Grounding in communication. In: Resnick, L. B.; Levine, J. M.; Teasley, S. D. (Hg.): *Perspectives on socially shared cognition*. Washington D. C.: American Psychological Association, S. 127–149.
- Clayman, S. E. (1992): Footing in the achievement of neutrality: The case of news interview discourse. In: Drew, P. & Heritage, J. (Hg.): *Talk at work. Interaction in institutional settings*. Cambridge: Cambridge University Press, S. 163–198.
- Crain, S. (1990): Aufgaben und Funktion der Leitstelle für den Rettungsdienst, Brand- und Katastrophenschutz. In: Hierholzer, G. & Böhm, H. J. (Hg.): *Reanimation im Rettungswesen*. Berlin, Heidelberg: Springer, S. 110–116.
- Cromdal, J. (2013): Conversation Analysis and Emergency Calls. In: Chapelle, C. A. (Hg.): *The Encyclopedia of Applied Linguistics*. Blackwell.
- Cromdal, J.; Osvaldsson, K. & Persson-Thunqvist, D. (2008): Context that matters: Producing „thick-enough descriptions“ in initial emergency reports. In: *Journal of Pragmatics* 40, S. 927–959.
- Cromdal, J.; Landqvist, H.; Persson-Thunqvist, D. & Osvaldsson, K. (2012): Finding out what’s happened: Two procedures for opening emergency calls. In: *Discourse Studies* 14(4), S. 371–397.

- Cromdal, J.; Persson-Thunqvist, D. & Osvaldsson, K. (2012): *“SOS 112 what has occurred?”* Managing openings in children’s emergency calls. In: *Discourse, Context & Media* 1, S. 183–202.
- Curl, T. S. & Drew, P. (2008): Contingency and Action. A Comparison of Two Forms of Requesting. In: *Research on Language and Social Interaction* 41(2), S. 129–153.
- Damis, C. (2000): *Autorentext und Inszenierungstext: Untersuchungen zu sprachlichen Transformationen bei Bearbeitungen von Theatertexten*. Tübingen: Niemeyer.
- Deppermann, A. (2014): Multimodal participation in simultaneous joint projects. Interpersonal and intrapersonal coordination in paramedic emergency drills. In: Haddington, P.; Keisanen, T.; Mondada, L. & Nevile, M. (Hg.): *Multiactivity in Social Interaction. Beyond Multitasking*. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins, S. 247–282.
- Devillers, L. & Vidrascu, L. (2006): Real-life emotions detection with lexical and paralinguistic cues on Human-Human call center dialogs. *Proceedings of the International Conference on Spoken Language Processing (Interspeech 2006 – ICSLP)*, Pittsburgh, PA, S. 801–804.
- Diehl P.; Mauer, D.; Schneider, T. & Dick, W. (1992): Der Notruf: Eigentliche Schwachstelle innerhalb eines Rettungssystems. Prospektive Untersuchungen anhand beobachteter Kreislaufstillstände. In: *Der Anaesthesist*, 41(6), S. 348–353.
- Dietrich, R. (1992): *Modalität im Deutschen. Zur Theorie der relativen Modalität*. Opladen: Westdeutscher Verlag.
- Dietrich, R. (2003): Introduction. In: Dietrich, R. (Hg.): *Communication in High Risk Environments*. Hamburg: Buske, S. 5–8.
- Dietrich, R. (2007): *Psycholinguistik*. Stuttgart/Weimar: Metzler.
- Dietrich, R. & Kim, B.-J. (1998): Poetische Gebilde in Werbetexten. In: *Deutschlandforschung* 7, S. 43-71.
- Dietrich, R. & Grommes, P. (2003): The organization of coherence in oral communication. In: *Linguistische Berichte. Sonderheft 12*, S. 103–127.
- Dimroth, C. (2012): Videoclips zur Elizitation von Erzählungen: Methodische Überlegungen und einige Ergebnisse am Beispiel der „Finite Story“. In: Ahrenholz, B. (Hg.): *Einblicke in die Zweitspracherwerbsforschung und ihre methodischen Verfahren*. Berlin/Boston: de Gruyter, S. 77–98.
- Dreher, G. (1995): Pilotstudie zum Notruf- und Funkstreifenwageneinsatz aufkommen in den Projektstädten. In: Feltes, T. (Hg.): *Kommunale Kriminalprävention in Baden-Württemberg. Erste Ergebnisse der wissenschaftlichen Begleitung von drei Pilotprojekten*. Holzkirchen/Obb.: Felix-Verlag, S. 129–138.
- Dreher, G. (2003): Notrufe und Funkstreifenwageneinsätze der Polizei – Eine empirische Studie in drei Polizeidirektionen in Baden-Württemberg. In: Dölling, D.; Feltes, T.; Heinz, W. & Kury, H. (Hg.): *Kommunale Kriminalprävention – Analysen und Perspektiven. Ergebnisse der Begleitforschung zu den Pilotprojekten in Baden-Württemberg*. Holzkirchen/Obb.: Felix-Verlag, S. 194–208.
- Dreher, G. & Feltes, T. (1995): *Kommunale Kriminalprävention in Theorie und Praxis – Das Modell Baden-Württemberg*. In: Kube, E.; Schneider, H. & Stock, J. (Hg.): *Vereint gegen Kriminalität – Wege der kommunalen Kriminalprävention in Deutschland*. Lübeck: Schmidt-Römhild, S.137–163.

- Dreher, G., & Feltes, T. (1996): Notrufe und Funkstreifenwageneinsätze bei der Polizei: eine empirische Studie in drei Polizeidirektionen in Baden-Württemberg. Holzkirchen/Obb.: Felix-Verlag.
- Drew, P. (1991): Asymmetries of knowledge in conversational interactions. In: Markova, I. & Foppa, K. (Hg.): *Asymmetries in Dialogue*. Hemel Hempstead: Harvester Wheatsheaf, S. 21–48.
- Drew, P. & Heritage, J. (1992): Analyzing talk at work. An introduction. In: Drew, P. & Heritage, J. (Hg.): *Talk at work. Interaction in institutional settings*. Cambridge: Cambridge University Press, S. 3–65.
- Drew, P. & Walker, T. (2010): Citizens' emergency calls. Requesting assistance in calls to the police. In: Coulthard, M. & Johnson, A. (Hg.): *The Routledge Handbook of Forensic Linguistics*. London, New York: Routledge, S. 95–110.
- Drummond, K. & Hopper, R. (1991): Misunderstanding and its remedies: Telephone miscommunication. In: Coupland, N.; Giles, H. & Wiemann, J. M. (Hg.): *Miscommunication and Problematic Talk*. Newbury Park: Sage, S. 301–314.
- Duden-Online: Duden Online-Wörterbuch. Bibliographisches Institut Berlin. Online abrufbar unter: <http://www.duden.de/woerterbuch> (Letzter Zugriff am 09.04.2017)
- Dyrks, T.; Deneff, S. & Ramirez, L. (2008): An empirical study of firefighting sense-making practices to inform the design of ubicomp technology. In: *Electronic Workshop Proceedings of the SIGCHI Conference on Human Factors in Computing Systems*. Online abrufbar unter: [http://things.fit.fraunhofer.de/wp-content/uploads/2008/03/dyrks\\_sensemaking\\_chi2008.pdf](http://things.fit.fraunhofer.de/wp-content/uploads/2008/03/dyrks_sensemaking_chi2008.pdf) (Letzter Zugriff am 09.04.2017)
- Eastman, C. M. (2009): Chapter 89: Rescuing 911? In: *McGeorge Law Review. Review of Selected 2008 California Legislation* 40(2), S. 486–497.
- Edwards, D. & Stokoe, E. (2007): Self-help in Calls for Help with Problem Neighbours. In: *Research on Language and Social Interaction* 40(1), S. 9–32.
- Eelen, G. (2001): *A Critique of Politeness Theories*. Manchester: St. Jerome Publishing.
- Eglin, P. & Wideman, D. (1979): Calling the Police: some aspects of the interactional organization of complaints in crime reporting. In: *Analytic Sociology* 2(2): Microfiche. (zit. in Eglin, P. & Wideman, D. (1986))
- Eglin, P. & Wideman, D. (1986): Inequality in Professional Service Encounters: Verbal Strategies of Control versus Task Performance in Calls to the Police. In: *Zeitschrift für Soziologie* 15(5), S. 341–362.
- Emmison, M. & Danby, S. (2007a): Troubles Announcements and Reasons for Calling: Initial Actions in Opening Sequences in Calls to a National Children's Helpline. In: *Research on Language and Social Interaction* 40(1), S. 63–87.
- Emmison, M. & Danby, S. (2007b): Who's the friend in the background? Interactional strategies in determining authenticity in calls to a national children's helpline. In: *Australian Review of Applied Linguistics* 30(3), S. 1–17.
- Engelke, K. (1998): *Der Notruf an die Rettungsleitstelle als Schlüsselproblem bei der Bekämpfung des plötzlichen Herztodes*. Dissertation. Freie Universität Berlin.
- Esbjörnsson, M. & Weilenmann, A. (2005): Mobile Phone Talk in Context. In: Dey, Anind; Kokinov, Boicho; Leake, David & Turner, Roy (Hg.): *Modeling and Using Context. 5th International and Interdisciplinary Conference CONTEXT 2005, Paris, France, July 5-8, 2005. Proceedings*. Berlin/Heidelberg: Springer, S. 140–154.

- Farr, R. (1991): Bodies and voices in dialogue. In: Markova, I. & Foppa, K. (Hg.): *Asymmetries in Dialogue*. Hemel Hempstead: Harvester Wheatsheaf, S. 241–258.
- Feldhaus, M. (2004): *Mobile Kommunikation im Familiensystem. Zu den Chancen und Risiken mobiler Kommunikation für das familiäre Zusammenleben*. Dissertation. Universität Würzburg.
- Fele, G. (2008): The collaborative production of responses and dispatching on the radio: video analysis in an medical emergency call center. In: *Forum Qualitative Sozialforschung/Forum: Qualitative Social Research* 9. Online abrufbar unter: <http://www.qualitative-research.net/index.php/fqs/article/view/1175/2616> (Letzter Zugriff am 09.04.2017)
- Fele, G. (2012): The use of video document tacit participation in an emergency operations centre. In: *Qualitative Research* 12(3), S. 280–303.
- Feltes, T. (1984): Polizeiliches Alltagshandeln- Eine Analyse von Funkstreifeneinsätzen und Alarmierungen der Polizei durch die Bevölkerung. In: *Bürgerrechte und Polizei (CILIP)* 19(3), S. 11–24.
- Feltes, T. (1995): Zur Einführung: Kommunale Kriminalprävention und bürgernahe Polizeiarbeit. In: Feltes, T. (Hg.): *Kommunale Kriminalprävention in Baden-Württemberg. Erste Ergebnisse der wissenschaftlichen Begleitung von drei Pilotprojekten*. Holzkirchen/Obb.: Felix-Verlag, S. 11–30.
- Fiehler, R. (2002): Verständigungsprobleme und gestörte Kommunikation. Einführung in die Thematik. In: Fiehler, R. (Hg.): *Verständigungsprobleme und gestörte Kommunikation*. Radolfzell: Verlag für Gesprächsforschung, S. 7–15.
- Fiehler, R. & Kindt, W. (1994): Reklamationsgespräche. Schulungsperspektiven auf der Basis von Ergebnissen diskursanalytischer Untersuchungen. In: Bartsch, E. (Hg.): *Sprechen, Führen, Kooperieren in Betrieb und Verwaltung. Kommunikation in Unternehmen*. München, Basel: Reinhardt, S. 255–269.
- Fiehler, R.; Kindt, W. & Schnieders, G. (1999): Kommunikationsprobleme in Reklamationsgesprächen. In: Brünner, G.; Fiehler, R. & Kindt, W. (Hg.): *Angewandte Diskursforschung. Band 1: Grundlagen und Beispielanalysen*. Radolfzell: Verlag für Gesprächsforschung, S. 120–154.
- Fiehler, R.; Barden, B.; Elstermann, M. & Kraft, B. (2004): *Eigenschaften gesprochener Sprache*. Tübingen: Narr.
- Firth, A.; Emmison, M. & Baker, C. (2005): Calling for help. An introduction. In: Baker, C. D.; Emmison, M. & Firth, A. (Hg.): *Calling for Help. Language and social interaction in telephone helplines*. Amsterdam, Philadelphia: John Benjamins, S. 1–35.
- Folkerts, M. (1993): Wissenschaft an den Universitäten des Mittelalters. In: Neuenchwander, E. (Hg.): *Wissenschaft, Gesellschaft und politische Macht*. Basel: Birkhäuser, S. 17–37.
- Ford, C. E.; Fox, B. & Thompson, S. A. (2002): *The Language of Turn and Sequence*. New York: Oxford University Press.
- Frankel, R. M. (1989): „I wz wondering-uhm could raid uhm effect the brain permanently d’y know?“ Some observations on the intersection of speaking and writing in calls to a poison control center. In: *Western Journal of Speech Communication* 53(2), S. 195–226.
- Frankel, R. (1990): Talking in interviews: a dispreference for patient initiated questions in physician-patient encounters. In: Psathas, G. (Hg.): *Interaction competence*. Lanham, MD: University Press of America, S. 231–262.



- Freidson, E. (1970): Professional Dominance: The Social Structure of Medical Care. New York: Atherton.
- Fries, N. (2006): The bigger the better. Zur Sprach- und Kulturspezifität von Texten. In: Grucza, F. (Hg.): Texte – Gegenstände germanistischer Forschung und Lehre. Warschau, S. 129–142.
- Furniss, D. & Blandford, A. (2006): Understanding emergency medical dispatch in terms of distributed cognition. A case study. In: Ergonomics 49(12–13), S. 1174–1203.
- Garcia, A. C. (2015): ‘Something really weird has happened’: Losing the ‘big picture’ in emergency service calls. In: Journal of Pragmatics 84, S. 102–120.
- Garcia, A. C. & Parmer, P. A. (1999): Misplaced Mistrust: The Collaborative Construction of Doubt In 911 Emergency Calls. In: Symbolic Interaction 22(4), S. 297–324.
- Garms-Homolová, V. & Schaeffer, D. (1986): Die Wiederentdeckung der Laienhilfe: Bedeutung von Laieninterventionen für die Wirksamkeit der professionellen Notfallversorgung. In: Abholz, H.-H.; Bischoff, C.; Borgers, D.; Gaedt, C.; Reichelt, A.; Rosenbrock, R.; Schafstedde, F. & Schagen, U. (Hg.): Medizin und Technologie. Argument-Sonderband AS 141. Berlin: Argument-Verlag, S. 124–138.
- Garms-Homolová, V. & Schaeffer, D. (1988): Die Bewältigung akuter Notfallsituationen: Zur Lage der Gesundheitserziehung in einem fast vergessenen Bereich. In: Prävention 11(2), S. 56–60.
- Gieseke, E. (1998): Die Notfallmeldung bei Patienten mit akutem Koronarsyndrom. Dissertation. Freie Universität Berlin.
- Gilsinan, J. F. (1989): They is clowning tough: 911 and the social construction of reality. In: Criminology 27(2), S. 329–344.
- Giuliano, P. & Véronique, D. (2005): The acquisition of negation in French L2. An analysis of Moroccan Arabic and Spanish „learner varieties“. In: Hendricks, H. (Hg.), S. 355–404.
- Godard, D. (1977): Same Setting, Different Norms: Phone Call Beginnings in France and the United States. In: Language in Society 6(2), S. 209–219.
- Goffman, E. (1955): On face work: An analysis of ritual elements in social interaction. In: Psychiatry 18, S. 213–231.
- Goffman, E. (1967): Interaction Ritual: Essays on Face-to-face Behavior. Garden City, NY: Anchor.
- Goffman, E. (1974): Frame analysis. An Essay on the Organization of Experience. Cambridge, MA: Harvard University Press.
- Grommes, P. (2000): Contributing to Coherence: An Empirical Study on O.R. Team Communication. In: University of Pennsylvania Working Papers in Linguistics 7(1), S. 87–98.
- Grommes, P. (2005): Prinzipien kohärenter Kommunikation. Dissertation. Humboldt Universität zu Berlin: Philosophische Fakultät II. Online abrufbar unter: <http://edoc.hu-berlin.de/dissertationen/grommes-patrick-2005-06-08/PDF/grommes.pdf> (Letzter Zugriff am 09.04.2017)
- Grommes, P. (2015): Quaestio und Erzählstruktur in Texten mehrsprachiger Jugendlicher. In: Rösch, H. & Webersik, J. (Hg.): Deutsch als Zweitsprache – Erwerb und Didaktik. Beiträge aus dem 10. Workshop „Kinder mit Migrationshintergrund“, 2014. Fillibach bei Klett: Ernst Klett Sprachen, S. 127–143.

- Grommes, P. & Dietrich, R. (2002): Coherence in operating room team and cockpit communication. A psychologic contribution to applied linguistics. In: Alatis, James E.; Hamilton, Heidi E. & Tan, Ai-Hui (Hg.): Georgetown University Round Table on Language and Linguistics 2000 – Linguistics, Language, and the professions. Education, Journalism, Law, Medicine, and Technology. Washington: Georgetown University Press, S. 190–219.
- Grote, G.; Zala-Mezö, E. & Grommes, P. (2003): Effects of Standardisation on Coordination and Communication in High Workload Situations. In: Linguistische Berichte, Sonderheft 12, S. 127–154.
- Habscheid, S.; Gerwinski, J.; Dyrks, T.; Deneff, S. & Ramirez, L. (2010): Artikulationsarbeit und mediengestützte Ortserkundung. Multimodale und multilokale Kommunikation in Notfalleinsätzen. In: Deppermann, A. & Linke, A. (Hg.): Sprache intermedial. Stimme und Schrift, Bild und Ton. Berlin, New York: de Gruyter, S. 243–270.
- Hackstein, A. (2008): Standardisierte Notrufabfrage. Ein Fremdwort in deutschen Leitstellen? In: Rettungsdienst 31, S. 34–39.
- Häfele, J. (2015): Bedeuten und Verstehen. Das sprachliche Handeln und seine Grammatik. Berlin: epubli.
- Heinemann, W. & Viehweger, D. (1991): Textlinguistik: eine Einführung. Tübingen: Niemeyer.
- Halm, U. (2010): Die Entwicklung narrativer Kompetenz bei Kindern zwischen 7 und 14 Jahren. Marburg: Tectum.
- Hanak, G. (1991). Polizeinotruf-Intervention über Aufforderung: Ergebnisse einer empirischen Untersuchung zum Polizeinotruf in Wien. Holzkirchen/Obb.: Felix-Verlag.
- Harness Goodwin, M. (1983): Aggravated correction and disagreement in children's conversations. In: Journal of Pragmatics 7(6), S. 657–677.
- Harpster, T.; Adams, S. H. & Jarvis, J. P. (2009): Analyzing 911 Homicide Calls for Indicators of Guilt or Innocence: An Exploratory Analysis. In: Homicide Studies 13(1), S. 69–93.
- Harren, I. & Raitaniemi, M. (2008): The sequential structure of closings in private German phone calls. In: Gesprächsforschung – Online-Zeitschrift zur verbalen Interaktion 9, S. 198–223.
- Heiden, G. von der (2009): Gespräche in einer Krise. Analyse von Telefonaten mit einem RAF-Mitglied während der Okkupation der westdeutschen Botschaft in Stockholm 1975. Umeå: Umeå Universität.
- Hendricks, H. (2005a): The Structure of Learner Varieties: Introduction to the volume. In: Hendricks, H. (Hg.): The Structure of Learner Varieties. Berlin: de Gruyter, S. 1–18.
- Hendricks, H. (2005b): Structuring space in discourse: A comparison of Chinese, English, French and German L1 and English, French and German L2 acquisition. In: Hendricks, H. (Hg.), S. 111–156.
- Hendricks, H. (2005c) (Hg.): The Structure of Learner Varieties. Berlin: de Gruyter.
- Heritage, J. (2005): Conversation Analysis and Institutional Talk. In: Fitch, Kristine L. & Sanders, Robert E. (Hg.): Handbook of Language and Social Interaction. New Jersey: Erlbaum, S. 103–147.
- Heritage, J. & Clayman, S. (2010): Talk in action. Interactions, identities, and institutions. Oxford: Wiley-Blackwell.

- Hildebrand, E. (2006): Effizientere Notrufbearbeitung durch integrierte Regionalleitstelle. In: *Notfall + Rettungsmedizin* 9(5), S. 473–477.
- Hinnenkamp, V. (1998): Missverständnisse in Gesprächen. Eine empirische Untersuchung im Rahmen der interpretativen Soziolinguistik. Opladen/Wiesbaden: Westdeutscher Verlag.
- Höflich, J. R. (1989): Telefon und intrapersonale Kommunikation: vermittelte Kommunikation aus einer regelorientierten Kommunikationsperspektive. In: Lange, U.; Beck, K. & Zerdick, A. (Hg.): *Telefon und Gesellschaft. Beiträge zu einer Soziologie der Telefonkommunikation*. Berlin: Spiess, S. 197–220.
- Höflich, J. R. (1992): Kommunikationstechnologien, Kommunikationsnetze und die Diffusionen von Bedeutung. Eine Forschungsskizze. In: *Communications* 17, S. 311–330.
- Höflich, J. R. (2000): Die Telefonsituation als Kommunikationsrahmen. Anmerkungen zur Telefonsozialisation. In: Bräunlein, J. & Flessner, B. (Hg.): *Der sprechende Knochen. Perspektiven von Telefonkulturen*. Würzburg: Königshausen & Neumann, S. 85–100.
- Holler, A. (2005): *Weiterführende Relativsätze. Empirische und theoretische Aspekte*. Berlin: Akademie Verlag.
- Hopper, R. (1992): *Telephone conversation*. Bloomington: Indiana University Press.
- Houghton, R. J.; Baber, C.; McMaster, R.; Stanton, N. A.; Salmon, P.; Steward, R. & Walker, G. (2006): Command and control in emergency service operations. A social network analysis. In: *Ergonomics* 49(12–13), S. 1201–1225.
- Houtkoop, H.; Jansen, F. & Walstock, A. (2005): Collaborative problem description in help desk calls. In: Baker, C.; Emmison, M. & Firth, A. (Hg.): *Calling for Help. Language and social interaction in telephone helplines*. Amsterdam, Philadelphia: John Benjamins, S. 63–89.
- Hoye, W. J. (1997): Die mittelalterliche Methode der Quaestio. In: Herold, Norbert & Mischer, Sibille (Hg.): *Philosophie. Studium, Text und Argument*. Münster: Lit Verlag, S. 155–178.
- Huber, J. & Schäuble, W. (2010): Notrufmanagement in Ballungsräumen. Ein Überblick über die Arbeit der integrierten Leitstelle München. In: *Notfall + Rettungsmedizin* 13(2), S. 104–108.
- Huber, O. (2002): *Hyper-Text-Linguistik. TAH: Ein Textlinguistisches Analysemodell für Hypertexte. Theoretisch und praktisch exemplifiziert am Problemfeld der typisierten Links von Hypertexten im World Wide Web*. Dissertation. Ludwigs-Maximilians-Universität München.
- Hundsnurscher, F. (2001): Streitspezifische Sprechakte: Vorwerfen, Insistieren, Beschimpfen. In: Preyer, G.; Ulkan, M. & Ulfig, A. (Hg.): *Intention – Bedeutung – Kommunikation. Kognitive und handlungstheoretische Grundlagen der Sprachtheorie*. Frankfurt/Main: Humanities online, S. 363–375.
- Hutchby, I. (1995): Aspects of recipient design in expert advice giving on call-in radio. In: *Discourse Processes* 19(2), S. 219–238.
- Imbens-Bailey, A. & McCabe, A. (2000): The discourse of distress: a narrative analysis of emergency calls to 911. In: *Language & Communication* 20, S. 275–296.
- Jakovidou, A. (1993): *Funktion und Variation im ‚Foreigner-Talk‘: eine empirische Untersuchung zur Sprechweise von Deutschen gegenüber Ausländern*. Tübingen: Narr.
- Janich, N. (Hg.) (2008): *Textlinguistik. 15 Einführungen*. Tübingen: Narr.

- Janich, N. (2008): Einleitung. In: Janich, N. (Hg.): Textlinguistik. 15 Einführungen. Tübingen: Narr, S. 9–12.
- Janich, N. (2009): Kommunikative Kompetenz und Sprachkultiviertheit – ein Modell von Können und Wollen. In: Weber, T. & Antos, G. (Hg.): Typen von Wissen. Begriffliche Unterscheidung und Ausprägungen in der Praxis des Wissenstransfers. Frankfurt/Main: Peter Lang, S. 31–49.
- Jefferson, G. (1972): Side sequences. In: Sudnow, D. (Hg.): Studies in Social Interaction. New York: Free Press, S. 294–338.
- Johnson, A. (2002): *So...?*: Pragmatic Implications of *So*-Prefaced Questions in Formal Police Interviews. In: Cotterill, J. (Hg.): Language in the Legal Process. New York: Palgrave, S. 91–110.
- Johnson, T. J. (1972): Professions and Power. London: Macmillan.
- Jorgensen, B. (1981): Transferring Trouble. The Initiation of Reactive Policing. In: Canadian Journal of Criminology 23(3), S. 257–278.
- Kallmeyer, W. & Schmitt, R. (1996): Forcieren oder: Die verschärfte Gangart. Zur Analyse von Kooperationsformen im Gespräch. In: Kallmeyer, W. (Hg.): Gesprächsrhetorik. Rhetorische Verfahren im Gesprächsprozeß. Tübingen: Narr, S. 19–118.
- Kappus, S. (2010): SMAP – Standardisierte medizinische Notrufabfrage in der Rettungsleitstelle der Feuerwehr Hamburg. In: Notfall + Rettungsmedizin 13(8), S. 789–794.
- Kaufmann, F. von & Kanz, K.-G. (2012): Die Rolle der Leitstelle im Prozess der präklinischen Versorgung. In: Notfall + Rettungsmedizin 15(4), S. 289–299.
- Keysar, B.; Barr, D. J.; Balin, J. A. & Paek, T. S. (1998): Definite Reference and Mutual Knowledge: Process Models of Common Ground in Comprehension. In: Journal of Memory and Language 39(1), S. 1–20.
- Kidwell, M. (2006): ‚Calm down!‘ The role of gaze in the interactional management of hysteria by the police. In: Discourse Studies 8(6), S. 745–770.
- Klein, W. (1981): Logik der Argumentation. In: Schröder, P. & Steger, H. (Hg.): Dialogforschung. Mannheim: Pädagogischer Verlag Schwann, S. 226–264.
- Klein, W. (1994): Time in Language. London, New York: Routledge.
- Klein, W. (1995): The acquisition of English. In: Dietrich, R.; Klein, W. & Noyau, C. (Hg.): The Acquisition of Temporality in a Second Language. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins, S. 31–70.
- Klein, W. (2007): Zwei Leitgedanken zu „Sprache und Erkenntnis“. In: Zeitschrift für Literaturwissenschaft und Linguistik 145, S. 9–43.
- Klein, W. (2008): The topic situation. In: Ahrenholz, B.; Bredel, U.; Klein, W.; Rost-Roth, M.; Skiba, R. (Hg.): Empirische Forschung und Theorieforschung: Beiträge aus Soziolinguistik, Gesprochene-Sprache- und Zweitspracherwerbsforschung: Festschrift für Norbert Dittmar. Frankfurt/Main: Peter Lang, S. 287–305.
- Klein, W. & Stutterheim, C. von (1987): Quaestio und referentielle Bewegung in Erzählungen. In: Linguistische Berichte 109, S. 163–183.
- Klein, W. & Stutterheim, C. von (1991): Text structure and referential movement. Arbeitsberichte des Forschungsprogramms Sprache und Pragmatik. Lund: Lund University.
- Klein, W. & Stutterheim, C. von (1992): Textstruktur und referentielle Bewegung. In: Zeitschrift für Literaturwissenschaft und Linguistik 86, S. 67–92.

- Klein, W. & Perdue, C. (1993): Utterance structure. In: Perdue, C. (Hg.): Adult language acquisition: Cross-linguistic perspectives. Vol. 2. The results. Cambridge: Cambridge University Press, S. 3–40.
- Klein, W. & Stutterheim, C. von (2006): How to solve a complex verbal task: text structure, referential movement and the quaestio. In: Brum de Paulá, M. R. & Sanz Espinar, G. (Hg.): Aquisição de Linguas Estrangeiras 30 & 31. Programa de Pós-Graduação em Letras: Universidade Federal de Santa Maria, Brasil, S. 29–67.
- Kluve, M.; Hilbert, S. & Müller, A. (2009): Geschichte des deutschen Rettungsdienstes. In: Redelsteiner, C. & Oppermann, S. (Hg.): Das Handbuch für Notfall- und Rettungssanitäter. Patientenbetreuung nach Leitsymptomen. Köln: Deutscher Ärzte-Verlag, S. 14–17.
- Koch, P. & Oesterreicher, W. (1985): Sprache der Nähe – Sprache der Distanz. Mündlichkeit und Schriftlichkeit im Spannungsfeld von Sprachtheorie und Sprachgeschichte. In: Romanistisches Jahrbuch 36, S. 15–43.
- Kohlmann, U. (1996): Selbstkorrekturen in Beschreibungen, Instruktionen und Erzählungen. Arbeiten aus dem Sonderforschungsbereich 245 „Sprache und Situation“ Heidelberg/Mannheim. Bericht 109. Universität Heidelberg.
- Kohlmann, U. (1997): Objektreferenzen im Kontext. Eine Untersuchung zum Zusammenhang von kommunikativer Aufgabe, Textstruktur und Objektreferenzen. Frankfurt/Main: Peter Lang.
- Kolb, H. (1974): Über den Ursprung der Unfreiheit. Eine Quaestio im Sachsenspiegel. In: Zeitschrift für deutsches Altertum und deutsche Literatur 103(4), S. 289–311.
- Kölch, M.; Fegert, J. M.; Hellenschmidt, T. & Brunner, R. (2012): Kinder- und jugendpsychiatrische Notfälle. In: Fegert, J. M.; Eggers, C. & Resch, F. (Hg.): Psychiatrie und Psychotherapie des Kindes- und Jugendalters. Berlin, Heidelberg: Springer, S. 971–983.
- Konrad, K. (2010): Lautes Denken. In: Mey, G. & Mruck, K. (Hg.): Handbuch Qualitative Forschung in der Psychologie. Wiesbaden: Verlag für Sozialwissenschaften, S. 476–490.
- Koster, R. W.; Baubin, M. A.; Bossaert, L. L.; Caballero, A.; Cassan, P.; Castrén, M.; Granja, C.; Handley, A. J.; Monsieurs, K. G.; Perkins, G. D.; Raffay, V. & Sandroni, C. (2010): Basismaßnahmen zur Wiederbelebung Erwachsener und Verwendung automatisierter externer Defibrillatoren. In: Notfall + Rettungsmedizin 13(7), S. 523–542.
- Kovic, I. & Lulic, I. (2011): Mobile phone in the Chain of Survival. In: Resuscitation 82(6), S. 776–779.
- Kramarz-von Kohout, G. (2016): Neues zum Notruf 110 / 112. Die Umstellung auf IP öffnet Perspektiven für multimediale Notrufkommunikation. In: Datenschutz und Datensicherheit – DuD 40(2), S. 101–106.
- Krebes, S. (2012): Entwicklung und Bewertung eines Schlaganfall-Identifizierungs-Abfrage-Algorithmus auf Disponentenebene. Dissertation. Charité – Universitätsmedizin Berlin. Online abrufbar unter: [http://www.diss.fu-berlin.de/diss/servlets/MCRFileNodeServlet/FUDISS\\_derivate\\_000000011946/20120829\\_DissSKElektronisch.pdf?hosts=](http://www.diss.fu-berlin.de/diss/servlets/MCRFileNodeServlet/FUDISS_derivate_000000011946/20120829_DissSKElektronisch.pdf?hosts=) (Letzter Zugriff am 09.04.2017)
- Kumpch, M. & Luiz, T. (2011): Integrierte Leitstelle als Logistikzentrale. In: Notfall + Rettungsmedizin 14(3), S. 192–196.

- Laforest, M. (2012): The false report during an emergency call: using discourse analysis to detect deceit. In: Tomblin, S.; MacLeod, N.; Sousa-Silva, R. & Coulthard, M. (Hg.): Proceedings of The International Association of Forensic Linguists' Tenth Biennial Conference. Birmingham: Centre for Forensic Linguistics, S. 139–152.
- Laforest, M.; Blais, D. & St-Yves, M. (2009 [2007]): 911 Emergency calls: Towards a characterization of the spurious caller. In: St-Yves, M. & Tanguay, M. (Hg.): The Psychology of Criminal Investigations. The Search for the Truth. Toronto: Carswell, S. 229–244.
- Landgren, J. & Nulden, U. (2007): A Study of Emergency Response Work: Patterns of Mobile Phone Interaction. In: Proceedings of the SIGCHI Conference on Human Factors in Computing Systems (San Jose, California, USA, April 28 - May 03, 2007). CHI '07. New York, NY: ACM, S. 1323–1332.
- Landolli, G.; Biselli, C.; Maj, G. & Zangrillo, A. (2007): Faster rings in the survival chain: Mobile phones could improve the response to the dedicated emergency call system. In: Resuscitation 75(3), S. 547.
- Landqvist, H. (2005): Constructing and negotiating advice in calls to a poison information center. In: Baker, C. D.; Emmison, M. & Firth, A. (Hg.): Calling for Help. Language and social interaction in telephone helplines. Amsterdam, Philadelphia: John Benjamins, S. 207–234.
- Larsen, T. (2010): Jeg har brug for hjælp: Om anmodninger, alarmopkald og dansk som andertsprog. In: Nordisk Tidsskrift for Andertsprogforskning 2, S. 83–106.
- Larsen, T. (2013): Dispatching Emergency Assistance: Callers' Claims of Entitlement and Call Takers' Decisions. In: Research on Language and Social Interaction 46(3), S. 205–230.
- Lasley, J. & Jones Palombo, B. (1995): When crime reporting goes high-tech: An experimental test of computerized citizen response to crime. In: Journal of Criminal Justice 23(6), S. 519–529.
- Lenz, W.; Luderer, M.; Seitz, G. & Lipp, M. (2000): Die Dispositionsqualität einer Leitstelle. In: Notfall + Rettungsmedizin 3(2), S. 72–80.
- Levelt, W. J. M. (1995 [1989]): Speaking. From intention to articulation. Cambridge, MA: MIT Press.
- Levinson, S. C. (1992): Activity types and language. In: Drew, P. & Heritage, J. (Hg.): Talk at work: interaction in institutional settings. Cambridge: Cambridge University Press, S. 66–100.
- Ley, T. (1995a): Einsatzalltag und Einsatzdokumentation aus soziologischer Sicht. In: Die Polizei 5, S. 148–150.
- Ley, T. (1995b): Polizeiliche Notrufkommunikation. Eine Einzelfallstudie. In: Die Polizei 1, S. 13–18.
- Ley, T. (1996): Polizei vor Ort. Untersuchung der polizeilichen Vertextungspraxis anhand eines exemplarischen Falles. In: Reichertz, J. & Schröder, N. (Hg.): Qualitäten polizeilichen Handelns. Wiesbaden: Verlag für Sozialwissenschaften, S. 107–130.
- Ley, T. (1998): Krise und Routine. Polizeiliche Behandlung von Notrufen. In: BKA-Kriminalistisches Institut (Hg.): Forum 1998, 27. und 28. Mai 1998. Wiesbaden: Bundeskriminalamt, S. 65–78.
- Ley, T. (2011): Notrufkommunikation. Sequenzanalytische Fallrekonstruktionen. 2., überarb. Aufl. Frankfurt/Main: Verlag für Polizeiwissenschaft.

- Ley, T. (2013): Zum Verhältnis von Polizei zum Bürger – oder Kunden? In: *Polizei & Wissenschaft* 14(1), S. 43–56.
- Ley, T. (2016): Anwendungsmöglichkeiten der Objektiven Hermeneutik bei der Polizei. In: Becker-Lenz, R.; Franzmann, A.; Jansen, A. & Jung, M. (Hg.): *Die Methodenschule der Objektiven Hermeneutik: Eine Bestandsaufnahme*. Wiesbaden: Springer, S. 179–205.
- Limberg, H. (2008): Threats in conflict talk: Impoliteness and manipulation. In: Bousfield, D. & Locher, M. (Hg.): *Impoliteness in language. Studies on its interplay with power in theory and practice*. Berlin: Mouton de Gruyter, S. 155–179.
- Linell, P. (1990): The power of dialogue dynamics. In: Markova, I. & Foppa, K. (Hg.): *The Dynamics of Dialogue*. Hemel Hempstead: Harvester Wheatsheaf, S. 147–177.
- Linell, P.; Gustavsson, L. & Juvonen, P. (1988): Interactional dominance in dyadic communication: a presentation of initiative-response analysis. In: *Linguistics* 26, S. 415–442.
- Linell, P. & Jönsson, L. (1991): Suspect stories: On perspective setting in an asymmetrical situation. In: Markova, I. & Foppa, K. (Hg.): *Asymmetries in Dialogue*. Hemel Hempstead: Harvester Wheatsheaf, S. 75–100.
- Linell, P. & Luckmann, T. (1991): Asymmetries in dialogue: some conceptual preliminaries. In: Markova, I. & Foppa, K. (Hg.): *Asymmetries in Dialogue*. Hemel Hempstead: Harvester Wheatsheaf, S. 1–20.
- Ling, R. (2004): *The mobile connection. The cell phone's impact on society*. San Francisco: Morgan Kaufmann.
- Locher, M. A. & Bousfield, D. (2008): Introduction. Impoliteness and power in language. In: Bousfield, D. & Locher, M. A. (Hg.): *Impoliteness in language. Studies on its interplay with power in theory and practice*. Berlin: de Gruyter, S. 1–14.
- Logemann, N. & Feldhaus, M. (2002a): Die Bedeutung von Internet und Mobiltelefon im familialen Alltag – der Wandel der medialen Umwelt von Familien. In: Nave-Herz, R. (Hg.): *Kontinuität und Wandel der Familie in Deutschland. Eine zeitgeschichtliche Analyse*. Stuttgart: Lucius Verlag: 207–227.
- Logemann, N. & Feldhaus, M. (2002b): Zwischen SMS und download: Erste Ergebnisse zur Untersuchung der neuen Medien Mobiltelefon und Internet in der Familie. In: *kommunikation @ gesellschaft* 3. Online abrufbar unter: [https://www.researchgate.net/publication/242523671\\_Zwischen\\_SMS\\_und\\_download\\_-\\_Erste\\_Ergebnisse\\_zur\\_Untersuchung\\_der\\_neuen\\_Medien\\_Mobiltelefon\\_und\\_Internet\\_in\\_der\\_Familie](https://www.researchgate.net/publication/242523671_Zwischen_SMS_und_download_-_Erste_Ergebnisse_zur_Untersuchung_der_neuen_Medien_Mobiltelefon_und_Internet_in_der_Familie) (Letzter Zugriff am 09.04.2017)
- Lu, T. C.; Chen, Y. T.; Ko, P. C.; Lin, C. H.; Shih F. Y.; Yen, Z. S.; Ma, M. H.; Chen S. C.; Chen W. J. & Lin, F. Y. (2006): Resuscitation 71(2), S. 171–179.
- Luiz, Th. (1998): Organisation des Rettungsdienstes. In: Ellinger, K.; Osswald, M. & Stange, K. (Hg.): *Fachkundenachweis Rettungsdienst. Begleitbuch zum bundeseinheitlichen Kursus*. Berlin: Springer, S. 11–26.
- Ma, M. H.; Lu, T. C.; Ng, J. C.; Lin C. H.; Chiang, W. C.; Ko, P. C.; Shih, F. Y.; Huang, C. H.; Hsiung, K. H.; Chen, S. C. & Chen, W. J. (2007): Evaluation of emergency medical dispatch on out-of-hospital cardiac arrest in Taipei. In: *Resuscitation* 73, S. 236–245.

- Mahler, U. (2009): Telefonkommunikation im Sekretariat. In: Akhavan, M.; Rodatus, A. & Rompel, A. (Hg.): Handbuch Sekretariat und Office-Management. Wiesbaden: Gabler, S. 293–312.
- Manning, P. K. (1977): *Police work – The social organization of policing*. Cambridge, MA: MIT Press.
- Manning, P. K. (1988): Symbolic communication. Signifying calls and the police response.
- Manning, P. K. (2003): *Policing contingencies*. Chicago: University of Chicago Press.
- Márquez Reiter, R. & Luke, K. (2010): Telephone conversation openings across languages, cultures and settings. In: Trosborg, A. (Hg.): *Pragmatics across languages and cultures*. Berlin, New York: de Gruyter, S. 103–138.
- Maurach, G. (1965): Zur Eigenart und Herkunft von Senecas Methode in den *Naturales Quaestiones*. In: *Hermes* 93(3), S. 357–369.
- Maynard, D. (1991): On the interactional and institutional bases of asymmetry in clinical discourse. In: *American Journal of Sociology* 92(2), S. 448–495.
- Mazerolle, L.; Rogan, D.; Frank, J.; Famega, C. & Eck, J. E. (2001): *Managing citizen calls to the police: An assessment of non-emergency call systems*. Final report to the National Institute of Justice. U.S. Department of Justice, National Institute of Justice. Online abrufbar unter: <https://www.ncjrs.gov/pdffiles1/nij/grants/199060.pdf> (Letzter Zugriff am 09.04.2017)
- Meehan, A. J. (1989): Assessing the „police-worthiness“ of citizens’ complaints to the police: accountability and the negotiation of „facts“. In: Helm, D.; Anderson, W. T.; Meehan, A. J. & Rawls, A. (Hg.): *The Interactional Order. New Directions in the Study of Social Order*. New York: Irvington, S. 116–140.
- Meehan, A. J. (1992): „I Don’t Prevent Crime, I Prevent Calls“: Policing as a Negotiated Order. In: *Symbolic Interaction* 15(4), S. 455–480.
- Meehan, A. J. (2000): The Organizational Career of Gang Statistics: The Politics of Policing Gangs. In: *The Sociological Quarterly* 41(3), S. 337–370.
- Meer, D. (2011): Kommunikation im Alltag – Kommunikation in Institutionen: Überlegungen zur Ausdifferenzierung einer Opposition. In: Birkner, K. & Meer, D. (Hg.): *Institutionalisierter Alltag: Mündlichkeit und Schriftlichkeit in unterschiedlichen Praxisfeldern*. Mannheim: Verlag für Gesprächsforschung, S. 28–50.
- Meischke, H. W.; Calhoun, R. E.; Yip, M.-P.; Tu, S.-P. & Painter, I. S. (2013): The Effect of Language Barriers on Dispatching EMS Response. In: *Prehospital Emergency Care* 17(4), S. 475–480.
- Meyer, J. C. Jr. (1974): Patterns of reporting noncriminal incidents to the police. In: *Criminology* 12(1), S. 70–83.
- Miller, M. (2006): *Dissens. Zur Theorie diskursiven und systemischen Lernens*. Bielefeld: transcript Verlag.
- Monares, Á.; Ochoa, S. F.; Pino, J. A.; Herskovic, V.; Rodriguez-Covili, J. & Neyem, A. (2011): Mobile computing in urban emergency situations: Improving the support to firefighters in the field. In: *Expert Systems with Applications* 38(2), S. 1255–1267.
- Mondada, L. (2008): Using video for a sequential and multimodal analysis of social interaction: Videotaping institutional telephone calls. In: *Forum Qualitative Sozialforschung* 9(3), S. 1–35.



- Mondada, L. (2011): Géographies mobiles et divergentes. L'établissement interactionnel des lieux d'intervention dans des appels au secours. In: *Revue d'anthropologie des connaissances* 5(2), S. 390–436.
- Mondada, L. & Schmitt, R. (2010): Zur Multimodalität von Situationseröffnungen. In: Mondada, L. & Schmitt, R. (Hg.): *Situationseröffnungen. Zur multimodalen Herstellung fokussierter Interaktion*. Tübingen: Narr, S. 7–52.
- Monzoni, C. M. (2009): Direct complaints in (Italian) calls to the ambulance: The use of negatively framed questions. In: *Journal of Pragmatics* 41, S. 2465–2478.
- Mori, J. (2004): Negotiating Sequential Boundaries and Learning Opportunities: A case from a Japanese Language Classroom. In: *The Modern Language Journal* 88(4), S. 536–550.
- Müller, A. (2008): *Kommunikation im Notrufgespräch*. Masterarbeit. Deutsche Hochschule der Polizei. Online abrufbar unter: [http://opac.pfa-ms.de/online dokumente/masterarbeiten/2008/Mueller\\_Andreas.pdf](http://opac.pfa-ms.de/online dokumente/masterarbeiten/2008/Mueller_Andreas.pdf) (Letzter Zugriff am 22.09.2016)
- Musan, R. (2010): *Informationsstruktur*. Heidelberg: Winter.
- Näslund, S. (2016): Tacit tango: the social framework of screen focused silence in institutional telephone calls. In: *Journal of Pragmatics* 91, S. 60–79.
- Normark, M. (2002a): Sense-making of an emergency call – possibilities and constraints of a computerized case file. In: *NordCHI '02 Proceedings of the second Nordic conference on Human-computer interaction*, S. 81–90.
- Normark, M. (2002b): *Using technology for real-time coordination of work: a study of work and artifact use in the everyday activities at SOS alarm*. Lizentiatarbeit. Universität Stockholm: Kungliga Tekniska Högskolan. Abstract online abrufbar unter: <http://www.diva-portal.org/smash/record.jsf?pid=diva2%3A451828&dswid=-988> (Letzter Zugriff am 09.04.2017)
- Normark, M. & Randall, D. (2005): Local Expertise at an Emergency Call Centre. In: Gellersen, H.; Schmidt, K.; Beaudouin-Lafon, M. & Mackay, W. (Hg.): *Proceedings of the Ninth European Conference on Computer-Supported Cooperative Work, 18–22 September 2005, Paris, France*. Dordrecht: Springer, S. 347–366.
- Noyau, C.; Houdaïfa, E.-T.; Vasseur, M.-T. & Véronique, D. (1995): The acquisition of French. In: Dietrich, R.; Klein, W. & Noyau, C. (Hg.): 145–210.
- Noyau, C.; Lorenzo, C. de; Kihlstedt, M.; Paprocka, U.; Sanz Espinar, G. & Schneider, R. (2005): Two dimensions of the representation of complex event structures: granularity and condensation. Towards a typology of textual production in L1 and L2. In: Hendricks, H. (Hg.), S. 157–202.
- Oevermann, U. (1986): Kontroversen über sinnverstehende Soziologie. Einige wiederkehrende Probleme und Missverständnisse in der Rezeption der >>objektiven Hermeneutik<<. In: Aufenanger, S. & Lenssen, M. (Hg.): *Handlung & Sinnstruktur. Bedeutung und Anwendung der objektiven Hermeneutik*. München: Kindt, S. 19–83.
- Oevermann, U. (1993): *Struktureigenschaften supervisorischer Praxis. Exemplarische Sequenzanalyse des Sitzungsprotokolls der Supervision eines psychoanalytisch orientierten Therapie-Teams im Methodenmodell der objektiven Hermeneutik*. In: Bardé, B. & Mattke, D. (Hg.): *Therapeutische Teams. Theorie – Empirie – Klinik*. Göttingen, Zürich: de Gruyter, S. 141–269.

- Oevermann, U. (2000): Die Methode der Fallrekonstruktion in der Grundlagenforschung sowie der klinischen und pädagogischen Praxis. In: Kraimer, K. (Hg.): Die Fallrekonstruktion. Sinnverstehen in der sozialwissenschaftlichen Forschung. Frankfurt/Main: Suhrkamp, S. 58–156.
- Osvaldsson, K.; Persson-Thunqvist, D. & Cromdal, J. (2012): Comprehension checks, clarifications, and corrections in an emergency call with a nonnative speaker of Swedish. In: *International Journal of Bilingualism*, S. 1–16.
- Pajonk, F. G.; Bartels, H. H.; Biberthaler, P.; Bregenzer, T. & Moecke, H. (2001): Der psychiatrische Notfall im Rettungsdienst. Häufigkeit, Versorgung und Beurteilung durch Notärzte und Rettungsdienstpersonal. In: *Der Nervenarzt* 72(9), S. 685–692.
- Pallotti, G. & Varcasia, C. (2008): Service telephone call openings. A comparative Study on five European languages. In: *Journal of Intercultural Communication* 17. Online abrufbar unter: <http://www.immi.se/intercultural/nr17/pallotti.htm> (Letzter Zugriff am 09.04.2017)
- Paoletti, I. (2009): Communication and Diagnostic Work in Medical Emergency Calls in Italy. In: *Computer Supported Cooperative Work* 18, S. 229–250.
- Paoletti, I. (2012a): The issue of conversationally constituted context and localization problems in emergency calls. In: *Text & Talk* 32(2), S. 191–210.
- Paoletti, I. (2012b): Operators managing callers' sense of urgency in calls to the medical emergency number. In: *Pragmatics* 22(4), S. 671–695.
- Parker, R.; Pomerantz, A. & Fehr, B. J. (1995): Satisfaction work in an emergency situation: The case of the Philadelphia 911 calls. In: *Journal of Consumer Satisfaction, Dissatisfaction and Complaining Behavior* 8, S. 164–176.
- Penn, C.; Koole, T. & Natrass, R. (2016): When seconds count: A study of communication variables in the opening segment of emergency calls. In: *Journal of Health Psychology*, S. 1–9.
- Penn, C.; Watermeyer, J. & Natrass, R. (2016): Managing language mismatches in emergency calls. In: *Journal of Health Psychology*, S. 1–11.
- Pérez-González, L. (1998): The conversational dynamics of interactional dispute in conflictive calls for emergency assistance. In: Sánchez-Macarro, A. & Carter, R. (Hg.): *Linguistic Choice across Genres. Variation in spoken and written English*. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins, S. 265–290.
- Petkova, M. (2009): Das Korpus des Projekts "Mischphänomene zwischen Dialekt und Standardsprache in der Deutschschweizer Diglossie". Über die Schwierigkeit, selten vorkommende Phänomene zu dokumentieren. In: *Linguistik online* 38(2), S. 23–33.
- Pettersson, M.; Randall, D. & Helgeson, B. (2004): Ambiguities, Awareness and Economy: A Study of Emergency Service Work. In: *Computer Supported Cooperative Work* 13, S. 125–154.
- Porsch, P. (1976): Bemerkungen zur Sprachtheorie Wilhelm Wundts. In: *STUF – Language Typology and Universals* 29 (1–6), S. 523–525.
- Potter, J. & Hepburn, A. (2003): "I'm a Bit Concerned" – Early Actions and Psychological Constructions in a Child Protection Helpline. In: *Research on Language and Social Interaction* 36(3), S. 197–240.
- Psathas, G. (1995): *Conversation Analysis. The Study of Talk-in-Interaction*. Thousand Oaks u. a.: Sage.

- Quintilian, M. F. (1995a [1972]): Ausbildung des Redners. 12 Bücher. Herausgegeben von Helmut Rahn. Erster Teil, Bücher I–VI. Darmstadt: Wissenschaftliche Buchgesellschaft.
- Quintilian, M. F. (1995b [1975]): Ausbildung des Redners. 12 Bücher. Herausgegeben von Helmut Rahn. Zweiter Teil. Bücher VII–XII. Darmstadt: Wissenschaftliche Buchgesellschaft.
- Rack, O. & Boos, M. (2004): „Ich weiss gar nicht, ob es hier eine Richtung gibt“ – Eine Analyse von Polizeinotrufen. In: *Polizei & Wissenschaft* 5(1), S. 21–32.
- Rädle, F. (2011): Disputation. In: v. Braungart, G.; Fricke, H.; Grubmüller, K.; Müller, J.-D.; Vollhardt, F. & Weimar, K. (Hg.): *Reallexikon der deutschen Literaturwissenschaft*. Berlin: de Gruyter, S. 376–379.
- Raevaara, L.; Sorjonen, M.-L. & Lappalainen, H. (2013): *Vuorovaikutus Kelan puhe-  
linpalvelussa*. Kela: Kelan tutkimusosasto.
- Rahn, H. (1995a): Vorwort. In: Quintilian, M. F. (1995a), S. XI–XVI.
- Rahn, H. (1995b): Nachwort. In: Quintilian, M. F. (1995b), S. 805–839.
- Raitaniemi, M. (1999): Was geht dem „auf Wiederhören“ voran? Ein Vergleich der Beendigungen von finnischen und deutschen Telefongesprächen des Typs „Auskunft erbitten“. Unveröffentlichte Magisterarbeit. Universität Turku.
- Raitaniemi, M. (2014): Die Beendigung von finnischen und deutschen Telefonaten. Eine interaktionslinguistische, kontrastierende Untersuchung. Turku: Universität Turku. Dissertation. Online abrufbar unter: <https://www.doria.fi/bitstream/handle/10024/96688/AnnalesB382Raitaniemi.pdf?sequence=2> (Letzter Zugriff am 09.04.2017)
- Rampl, G. (2014): *leitstelle tirol notruf=wo genau ist der einsatzort?* Die Frage nach dem Einsatzort in der Eröffnung von Telefon-Notrufen. In: Schwarze, C. & Konzett, C. (Hg.): *Interaktionsforschung: Gesprächsanalytische Fallstudien und Forschungspraxis*. Berlin: Frank & Timme, S. 83–103.
- Rauecker, G. (2007): Hilfe in Echtzeit. Altbekannte Technik, neu gemacht: 2.500 Menschenleben konnte der automatisierte Notruf „eCall“ jedes Jahr retten. In: *Auto Touring* 4, S. 14–15.
- Raymond, C. W. (2014): Negotiating entitlement to language: Calling 911 without English. In: *Language in Society* 43(1), S. 33–59.
- Raymond, G. & Zimmerman, D. H. (2007): Rights and Responsibilities in Calls for Help: The Case of the Mountain Glade Fire. In: *Research on Language and Social Interaction* 40(1), S. 33–61.
- Reiss, A. J. jr. (1971): *The Police and the Public*. New Haven: Yale University Press.
- Risley, R. & Cuvo, A. J. (1980): Training Mentally Retarded Adults to Make Emergency Telephone Calls. In: *Behavior Modification* 4(4), S. 513–525.
- Rønneberg, K. (2009): *Politisamtale med publikum. Språkbruk som hemmer eller fremmer god kommunikasjon*. Dissertation. Universität Oslo. Online abrufbar unter: <https://brage.bibsys.no/xmlui/bitstream/handle/11250/174711/politisamtaler.pdf?sequence=1&isAllowed=y> (Letzter Zugriff am 09.04.2017)
- Rønneberg, K. (2012): Public confidence in the police. The impact of verbal encounters. In: *Open Journal of Modern Linguistics* 2(1), S. 1–7.
- Rønneberg, K. & Svennevig, J. (2010): Declining to help. Rejections in service requests to the police. In: *Discourse & Communication* 4(3), S. 279–305.
- Rothkegel, A. (1993): Statistische und dynamische Aspekte einer Textgrammatik. In: *LDV-Forum* 10(1), S. 5–18.

- Rowe, A. & Regehr, C. (2010): Whatever Gets You Through Today: An Examination of Cynical Humor Among Emergency Service Professionals. In: *Journal of Loss and Trauma* 15(5), S. 448–464.
- Sacks, H. (1995): *Lectures on Conversation*. Oxford: Blackwell.
- Sacks, H.; Schegloff, E. & Jefferson, G. (1974): A Simplest Systematics for the Organization of Turn-Taking for Conversation. In: *Language* 50(4), S. 696–735.
- Schanz, M. & Hosius, C. (1979 [1927]): *Geschichte der römischen Literatur*. Erster Teil. Die Zeit der Republik. München: Beck.
- Schegloff, E. A. (1968): Sequencing in Conversational Openings. In: *American Anthropologist* 70(6), S. 1075–1095.
- Schegloff, E. A. (1979): The relevance of repair for syntax-for-conversation. In: Givón, T. (Hg.): *Syntax and Semantics*, Bd. 12. *Discourse and Syntax*. New York: Academic Press, S. 261–288.
- Schegloff, E. A. (1987): Some sources of misunderstanding in talk-in-interaction. In: *Linguistics* 25, S. 201–218.
- Schegloff, E. A. (1991): Reflections on Talk and Social Structure. In: Boden, D. & Zimmerman, D. H. (Hg.): *Talk and Social Structure*. *Studies in Ethnomethodology and Conversation Analysis*. Cambridge: Polity Press, S. 44–70.
- Schegloff, E. A. (2007): *Sequence Organization in Interaction: A Primer in Conversation Analysis*. Cambridge u. a.: Cambridge University Press.
- Schegloff, E. A. & Sacks, H. (1973): Opening up Closings. In: *Semiotica* 8(4), S. 289–327.
- Schegloff, E. A.; Jefferson, G. & Sacks, H. (1977): The preference for self-correction in the organization of repair in conversation. In: *Language* 53(2), S. 361–382.
- Schmidt, S. & Döbele, M. (2010): *Demenzbegleiter*. Leitfaden für zusätzliche Betreuungskräfte. Heidelberg: Springer.
- Schmiedel, R. & Unterkofler, M. (1993): *Kommunikation im Rettungsdienst*. *Mensch und Sicherheit*, Heft M14. Bergisch Gladbach: Berichte der Bundesanstalt für Straßenwesen.
- Schmiedtová, B.; Stutterheim, C. von & Carroll, M. (2011): Language-specific Patterns in Event Construal of Advanced Second Language Speakers. In: Pavlenko, A. (Hg.): *Thinking and Speaking in Two Languages*. Clevedon: *Multilingual Matters*, S. 66–107.
- Schröder, T. (2003): *Die Handlungsstruktur von Texten*. Ein integrativer Beitrag zur Texttheorie. Tübingen: Narr.
- Schulz von Thun, F. (2009): *Miteinander reden 1*. Störungen und Klärungen. *Allgemeine Psychologie der Kommunikation*. 47. Aufl. Reinbek bei Hamburg: Rowolt Taschenbuch Verlag.
- Schwarz, M. (2006): Kohärenz: Materielle Spuren eines mentalen Phänomens. In: *Gesprochene Sprache – transdisziplinär*. *Festschrift für Gottfried Meinhold*. Frankfurt/M.: Peter Lang, S. 151–159.
- Schwitalla, J. (1979): *Dialogsteuerung in Interviews*. *Ansätze zu einer Theorie der Dialogsteuerung mit empirischen Untersuchungen*. München: Max Hueber Verlag.
- Scott, T. (2007): Expression of humour by emergency personnel involved in sudden deathwork. In: *Mortality: Promoting the interdisciplinary study of death and dying* 12(4), S. 350–364.
- Searle (1969): *Speech acts*. *An essay in the philosophy of language*. Cambridge/New York/Melbourne/Madrid: Cambridge University Press.

- Sefrin, P. (1996): Notruf – Schwachstelle der Rettungskette. In: NOTFALL MEDI-ZIN, S. 299.
- Sefrin, P. (2001): Reanimation im Rettungsdienst: Welche Faktoren beeinflussen den Erfolg? In: Intensivmedizin und Notfallmedizin 38(7), S. 554–560.
- Sellin, S. (2011): Der Einfluss einer standardisierten Notrufabfrage auf die Struktur des Notrufgesprächs und die Dispositionsqualität bei Fällen von Herz-Kreislauf-Stillstand. Dissertation. Charité – Universitätsmedizin Berlin. Online verfügbar unter: [http://www.diss.fu-berlin.de/diss/servlets/MCRFileNodeServlet/FU-DISS\\_derivate\\_000000008675/Dissertation\\_Sellin\\_Onlineversion\\_komplett.pdf?hosts=](http://www.diss.fu-berlin.de/diss/servlets/MCRFileNodeServlet/FU-DISS_derivate_000000008675/Dissertation_Sellin_Onlineversion_komplett.pdf?hosts=) (Letzter Zugriff am 09.04.2017)
- Selting, M.; Auer, P.; Barden, B.; Bergmann, J.; Couper-Kuhlen, E.; Günthner, S.; Quasthoff, U.; Meier, C.; Schlobinski, P. & Uhlmann, S. (1998): Gesprächsanalytisches Transkriptionssystem (GAT). In: Linguistische Berichte 173, S. 91–122.
- Sharrock, W. W. & Turner, R. (1978): On a Conversational Environment for Equivocality. In: Schenkein, J. N. (Hg.): Studies in the Organization of Conversational Interaction. New York: Academic Press, S. 173–197.
- Sharrock, W. W. & Turner, R. (1980): Observation, esoteric knowledge, and automobiles. In: Human Studies 3(1), S. 19–31.
- Shearing, C. D. (1984): Dial-A-Cop. A Study of Police Mobilization. Toronto: University of Toronto. Abstract online abrufbar unter: <https://www.ncjrs.gov/App/publications/abstract.aspx?ID=95400> (Letzter Zugriff am 09.04.2017)
- Silberstein, D. & Dietrich, R. (2003): Cockpit Communication under High Cognitive Workload. In: Dietrich, R. (Hg.): Communication in High Risk Environments. Hamburg: Buske, S. 10–56.
- Skogan, W. G. (2005): Citizen Satisfaction with Police Encounters. In: Police Quarterly 8(3), S. 298–321.
- Smentek, U. & Garms-Homolová, V. (1997): Verbesserung der Kommunikation bei der Notfallobermittlung. Mensch und Sicherheit, Heft M75. Bergisch Gladbach: Bundesanstalt für Straßenwesen.
- Socka, A. (2004): Sprachliche Merkmale der erlebten Rede im Deutschen und Polnischen. Tübingen: Niemeyer.
- Solfjeld, K. (2012): Risikokommunikation in Gesundheitsfragen. Sind linguistische Fragestellungen relevant? In: Patrick Knutsen, K.; Kvam, S.; Langemeyer, P.; Parianou, A. & Solfjeld, K. (Hg.): Narratives of risk. Narrative des Risikos. Interdisciplinary studies. Interdisziplinäre Beiträge. Münster: Waxmann, S. 105–118.
- Speck, A. (1995): Textproduktion im Dialog: Der Einfluss des Redepartners auf die Textorganisation. Opladen: Westdeutscher Verlag.
- Spranz-Fogasy, T. (2010): Verstehensdokumentation in der medizinischen Kommunikation: Fragen und Antworten im Arzt-Patienten-Gespräch. In: Deppermann, A.; Reitemeier, U.; Schmitt, R. & Spranz-Fogasy, T. (Hg.): Verstehen in professionellen Handlungsfeldern. Tübingen: Narr, S. 27–116.
- Staffeldt, S. (2014): Sprechakttheoretisch analysieren. In: Staffeldt, S. & Hagemann, J. (Hg.): Pragmatiktheorien. Analysen im Vergleich. Tübingen: Stauffenburg, S. 105–148.

- Stastny, R. & Merka, M. (2006): Next Generation Emergency Services. Die Zukunft der Notrufe. In: e & i. Elektrotechnik und Informationstechnik 123(7–8), S. 323–332.
- Stede, M. (2004): Does discourse processing need discourse topics? In: *Theoretical Linguistics* 30(2–3), S. 241–253.
- Steensig, J. & Larsen, T. (2008): Affiliative and disaffiliative uses of you say x questions. In: *Discourse Studies* 10(1), S. 113–132.
- Storrer, A. (2004): Kohärenz in Hypertexten. In: *Zeitschrift für germanistische Linguistik* 31(2), S. 274–292.
- Stutterheim, C. von (1991): Narrative and description: temporal reference in second language acquisition. In: Huebner, T. & Ferguson, C. A. (Hg.): *Cross Currents in Second Language Acquisition and Linguistic Theory*. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins, S. 398–404.
- Stutterheim, C. von (1992): Quaestio und Textstruktur. In: Krings, H. & Antos, G. (Hg.): *Textproduktion. Neue Wege der Forschung*. Trier: Wissenschaftlicher Verlag, S. 159–171.
- Stutterheim, C. von (1994): Quaestio und Textaufbau. In: Kornadt, H.-J.; Grabowski, J. & Mangold-Ballwin, R. (Hg.): *Sprache und Kognition. Perspektiven moderner Sprachpsychologie*. Heidelberg u. a.: Spektrum, S. 251–272.
- Stutterheim, C. von (1997): *Einige Prinzipien des Textaufbaus: empirische Untersuchungen zur Produktion mündlicher Texte*. Tübingen: Niemeyer.
- Stutterheim, C. von (1998): Global principles of information organisation in texts of L2-speakers. In: *Studi italiani di linguistica teorica ed applicata* 27(1), S. 89–110.
- Stutterheim, C. von & Klein, W. (1989): Referential Movement in Descriptive and Narrative Discourse. In: Dietrich, R. & Graumann, C. F. (Hg.): *Language Processing in Social Context*. Amsterdam: Elsevier, S. 39–76.
- Stutterheim, C. von & Kohlmann, U. (1998): Selective Hearer-Adaptation. In: *Linguistics* 36(3), S. 517–549.
- Stutterheim, C. von & Kohlmann, U. (2001): Beschreiben im Gespräch. In: Antos, G.; Brinker, K.; Heinemann, W. & Sager, S. F. (Hg.): *Text- und Gesprächslinguistik. Ein internationales Handbuch zeitgenössischer Forschung*. Berlin: de Gruyter, S. 1279–1292.
- Stutterheim, C. von & Klein, W. (2002): Quaestio and L-perspectivation. In: Graumann, C. F. & Kallmeyer, W. (Hg.): *Perspective and perspectivation in discourse*. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins, S. 59–88.
- Stutterheim, C. von; Nüse, R. & Murcia-Serra, J. (2002): Cross-linguistic differences in the conceptualisation of events. In: Hasselgård, H.; Johansson, S.; Behrens, B. & Fabricius, C. (Hg.): *Language and Computers, Information Structure in a Cross-Linguistic Perspective*. Amsterdam/New York: Rodopi, S. 179–198.
- Stutterheim, C. von; Carroll, M. & Klein, W. (2003): Two ways of construing complex temporal structures. In: Lenz, F. (Hg.): *Deictic Conceptualisation of Space, Time and Person*. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins, S. 97–134.
- Stutterheim, C. von & Lambert, M. (2005): Cross-linguistic analysis of temporal perspectives in text production. In: Hendricks, H. (Hg.), S. 203–230.
- Stutterheim, C. von & Klein, W. (2008): Mündliche Textproduktion: Informationsorganisation in Texten. In: Janich, N. (Hg.): *Textlinguistik. 15 Einführungen*. Tübingen: Narr, S. 217–236.

- Suchman, L. (1997): Centers of Coordination. A Case and Some Themes. In: Resnick, L.; Säljö, R.; Pontecorvo, C. & Burge, B. (Hg.): *Discourse, Tools and Reasoning. Essays on Situated Cognition*. Berlin, Heidelberg: Springer, S. 41–62.
- Sutinen, M. (2014): Negotiating favourable conditions for resuming suspended activities. In: Haddington, P.; Keisanen, T.; Mondada, L. & Nevile, M. (Hg.): *Multiactivity in Social Interaction. Beyond Multitasking*. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins, S. 137–165.
- Svennevig, J. (2012): On being heard in emergency calls. The development of hostility in a fatal emergency call. In: *Journal of Pragmatics* 44, S. 1393–1412.
- Svensson, M. (2012): *Routes, Routines and Emotions in Decision Making of Emergency Call Takers*. Karlskrona: Blekinge Institute of Technology.
- Teller, J. L. S.; Munetz, M. R.; Gil, K. M. & Ritter, C. (2006): Crisis Intervention Team Training for Police Officers Responding to Mental Disturbance Calls. In: *Psychiatric Services* 57(2), S. 232–237.
- Thurmair, M. (2001): *Vergleiche und Vergleichen: eine Studie zu Form und Funktion der Vergleichsstrukturen im Deutschen*. Tübingen: Niemeyer.
- Tracy, K. (1997): Interactional Trouble in Emergency Service Requests: A Problem of Frames. In: *Research on Language and Social Interaction* 30(4), S. 315–343.
- Tracy, K. (2005): Reconstructing Communicative Practices: Action-Implicative Discourse Analysis. In: Fitch, K. L. & Sanders, R. E. (Hg.): *Handbook of language and social interaction*. New Jersey: Erlbaum, S. 301–319.
- Tracy, K. & Tracy, S. J. (1998): Rudeness at 911. Reconceptualizing Face and Face Attack. In: *Human Communication Research* 25(2), S. 225–251.
- Tracy, K. & Anderson, D. L. (1999): Relational positioning strategies in police calls: a dilemma. In: *Discourse Studies* 1(2), S. 201–225.
- Tracy, K. & Agne, R. (2002): „I just need to ask somebody some questions“: Sensitivities in domestic dispute calls. In: Cotterill, J. (Hg.): *Language in the Legal Process*. Basingstoke: Palgrave, S. 75–89.
- Tracy, K. & Robles, J. (2009): Quaestions, questioning, and institutional practices: an introduction. In: *Discourse Studies* 11(2), S. 131–152.
- Tracy, S. J. (2002): When Questioning Turns to Face Threat: An Interactional Sensitivity in 911 Call-Taking. In: *Western Journal of Communication*, 66(2), S. 129–157.
- Tracy, S. J. & Tracy, K. (1998): Emotion Labor at 911: A Case Study and Theoretical Critique. In: *Journal of Applied Communication Research* 26(4), S. 390–411.
- Tracy, S. J.; Myers, K. K. & Scott, C. W. (2006): Cracking Jokes and Crafting Selves: Sensemaking and Identity Management Among Human Service Workers. In: *Communication Monographs* 73(3), S. 283–308.
- Trappe, H.-J. (2007): Plötzlicher Herztod. In: *Der Kardiologe* 1(4), S. 261–271.
- Tyrkkö, J. (2011): *Fuzzy Coherence: Making Sense of Continuity in Hypertext Narratives*. Dissertation. Universität Helsinki. Online abrufbar unter: <https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/28220/fuzzycoh.pdf?sequence=1> (Letzter Zugriff am 09.04.2017)
- Tzanne, A. (2000): *Talking at Cross-Purposes: The Dynamics of Miscommunication*. Amsterdam: Benjamins.
- Vaajala, T.; Arminen, I. & De Rycker, A. (2013): Misalignments in Finnish emergency call openings: Legitimacy, asymmetries and multi-tasking as interactional contests. In: De Rycker, A. & Mohn Don, Z. (Hg.): *Discourse and Crisis. Critical Perspectives*. Amsterdam, Philadelphia: John Benjamins, S. 131–158.

- Vater, H. (2001[1992]): Einführung in die Textlinguistik. 3. Aufl. München: Fink.
- Wakin, M. A. & Zimmerman, D. H. (1999): Reduction and Specialization in Emergency and Directory Assistance Calls. In: *Research on Language and Social Interaction* 32(4), S. 409–437.
- Walzer, A. (2006): Moral Philosophy and Rhetoric in the *Institutes*: Quintilian on Honor and Expediency. In: *Rhetoric Society Quarterly* 36(3), S. 263–280.
- Waring, H. Z. (2007): Complex advice acceptance as a resource for managing asymmetries. In: *Text & Talk. An interdisciplinary Journal of Language, Discourse Communication Studies* 27(1), S. 107–137.
- Watts, R. J.; Ide, S. & Ehlich, K. (1992): Introduction. In: Watts, R. J.; Ide, S. & Ehlich, K. (Hg.): *Politeness in Language: Studies in its History, Theory and Practice*. Berlin: Mouton de Gruyter, S. 1–17.
- Weiblinger, F. P. (1977): *Senecas Naturales Quaestiones*. Griechische Wissenschaft und römische Form. München: Beck'sche Verlagsbuchhandlung.
- Weitzer, R. & Tuch, S. A. (2005): Determinants of Public Satisfaction with the Police. In: *Police Quarterly* 8(3), S. 279–297.
- Wellmann, A. & Zelms, R. (1995): Telefon. In: Wellmann, A. & Zelms, R. (Hg.): *Professionelles Zeitmanagement*. Wiesbaden: Gabler, S. 144–148.
- Whalen, J. (1995a): A technology of order production: computer-aided dispatch in public safety communications. In: ten Have, P. & Psathas, G. (Hg.): *Situated order. Studies in the social organization of talk and embodied activities*. Washington DC: University Press of America, S. 187–230.
- Whalen, J. (1995b): Expert systems versus systems for experts: Computer-aided dispatch as a support system in real-world environments. In: Thomas, P. J. (Hg.): *The social and interactional dimensions of human-computer interfaces*. Cambridge u. a.: Cambridge University Press, S. 161–183.
- Whalen, J.; Zimmerman, D. H. & Whalen, M. R. (1988): When words fail. A single case analysis. In: *Social Problems* 35, S. 335–362.
- Whalen, J. & Zimmerman, D. H. (1998): Observations on the Display and Management of Emotion in Naturally Occurring Activities: The Case of „Hysteria“ in Calls to 9-1-1. In: *Social Psychology Quarterly* 61(2), S. 141–159.
- Whalen, J. & Zimmerman, D. H. (2005): Working a call. Multiparty management and interactional infrastructure in calls for help. In: Baker, C.; Emmison, M. & Firth, A. (Hg.): *Calling for Help: Language and Social Interaction in Telephone Help-lines*. Amsterdam, Philadelphia: John Benjamins, S. 309–346.
- Whalen, M. R. & Zimmerman, D. H. (1987): Sequential and Institutional Contexts in Calls for Help. In: *Social Psychology Quarterly* 50(2), S. 172–185.
- Whalen, M. R. & Zimmerman, D. H. (1990): Describing trouble: Practical epistemology in citizen calls to the police. In: *Language in Society* 19(4), S. 465–492.
- Wu, O.; Briggs, A.; Kemp, T.; Gray, A.; MacIntyre, K.; Rowley, J. & Willett, K. (2012): Mobile Phone Use for Contacting Emergency Services in Life-threatening Circumstances. In: *The Journal of Emergency Medicine* 42(3), S. 291–298.
- Wundt, W. (1912): *Elemente der Völkerpsychologie*. Leipzig: Kröner.
- Young, M. (1995): Black humour – making light of death. In: *Policing and Society: An International Journal of Research and Policy* 5(2), S. 151–167.
- Zaefferer, D. (1979): Sprechakttypen in einer Montague-Grammatik. Ein modelltheoretischer Ansatz zur Behandlung illokutionärer Rollen. In: Grewendorf, G. (Hg.): *Sprechakttheorie und Semantik*. Frankfurt/Main: Suhrkamp, S. 386–417.



- Zimmerman, D. H. (1984): Talk and its Occasion. The Case of Calling the Police. In: Schiffrin, D. (Hg.): *Meaning, Form, and Use in Context: Linguistic Applications*. Washington DC: Georgetown University Press, S. 210–228.
- Zimmerman, D. H. (1992a): The Interactional Organization of Calls for Emergency Assistance. In: Drew, P. & Heritage, J. (Hg.): *Talk at work. Interaction in Institutional Settings*. Cambridge: Cambridge University Press, S. 418–469.
- Zimmerman, D. H. (1992b): Achieving Context. Openings in Emergency Calls. In: Watson, G. & Seiler, R. M. (Hg.): *Text in Context. Contributions to Ethnomethodology*. Newbury Park u. a.: Sage, S. 35–51.
- Zimmerman, D. H. (1998): Identity, Context and Interaction. In: Antaki, C. & Widdicombe, S. (Hg.): *Identities in Talk*. London: Sage, S. 87–106.