

Unternehmenskommunikation in Ostafrika

Gesprächsorganisatorische Mechanismen in Produktionsgesprächen

Inauguraldissertation
zur Erlangung des Akademischen Grades
einer Doktorin der Philosophie (Dr. phil.)
im Fachbereich Sprach- und Kulturwissenschaften
der Goethe-Universität
zu Frankfurt am Main

vorgelegt von

Clarissa Eck
aus Aschaffenburg

2011

DANKSAGUNG

Großer Dank gilt meinem Erstgutachter und langjährigen Dozenten Prof. Dr. Rainer Voßen, durch dessen Vorlesungen ich sehr viel über die Sprachen Afrikas lernen konnte und durch dessen persönlichen Erfahrungen und Berichte mein Interesse an Afrika stetig anwuchs. Ich möchte mich sehr für die fortwährende Betreuung und Unterstützung während meiner Doktorarbeit bedanken.

Ein großes Dankeschön geht ebenfalls an meine zweite Gutachterin Prof. Dr. Rose Marie Beck, die mein Interesse an der Gesprächsforschung geweckt hat und ohne deren Anregung, diese Arbeit nicht geschrieben worden wäre. Herzlichen Dank dafür, dass ich ein so interessantes Forschungsfeld entdecken und „beackern“ durfte.

Dank der finanziellen Unterstützung des Deutschen Akademischen Austauschdienst war es mir möglich zwei Felforschungen in den Jahren 2005/06 und 2008 durchzuführen. Die hierbei erhobenen Daten bilden den Grundstein meiner Arbeit. Dafür möchte ich mich herzlich bedanken. In diesem Zusammenhang möchte ich mich ebenfalls bei Prof. Dr. Nathan Ogechi bedanken, der mich während meiner Aufenthalte in Kenia betreute.

Des Weiteren möchte ich mich bei dem Unternehmen Sameer Afrika in Nairobi bedanken, ohne dessen Unterstützung die wichtigste Baustein meiner Arbeit gefehlt hätte: Die Daten. Mein Dank geht an alle Mitarbeiter, besonders der Produktion, die nie müde wurden meine Fragen zu beantworten und mich mit meinem Aufnahmegerät zu ertragen. Mein besonderer Dank gilt dem Manager der Produktion Mr. John Kabare, der es mir ermöglichte meine Forschung in diesem Maße durchzuführen und so zum Gelingen dieser Arbeit in beträchtlichen Maße beigetragen hat.

Danksagung

Bedanken möchte ich mich für die tatkräftige und seelische Unterstützung von meinen FreundInnen und KollegInnen, besonders möchte ich hierbei Ergi Acar, Dr. Heike Andreas, Dr. Waltraud Bouda, Sven Grebe, Antje Helfrich, Charlotte Njikoufon, Unyoung Park, Sonja Röhm und Dr. Nina Tebati erwähnen. Vielen Dank für eure Geduld und euren Einsatz.

Und zu guter Letzt möchte ich mich bei meinen Eltern und meiner Tochter bedanken, die mir nicht nur die Kraft gegeben haben, diese Arbeit zu vollenden, sondern auch für die erforderliche Abwechslung gesorgt haben.

INHALT

1 Einleitung	6
2 Methodische Ansätze und ihr theoretischer Hintergrund	12
2.1 Konversationsanalyse	13
2.2 Teilnehmende Beobachtung	20
2.3 Kontextualisierung	21
3 Datenkorpus	25
3.1 Das Unternehmen	25
3.1.1 Aufnahmen im Unternehmen	26
3.1.2 Die Interaktanten der Produktionsgespräche	29
3.2 Die Sprachsituation	30
3.2.1 Die Sprachsituation des Unternehmens	31
3.2.2 Corporate Code	34
3.3 Die Rolle der Linguistin in den Gesprächen	35
4 Gesprächsorganisation	41
4.1 Mikroebene	46
4.1.1 Gliederungssignal versus Diskursmarker	47
4.1.1.1 Gliederungssignale	47
4.1.1.2 Diskursmarker	50
4.1.1.3 Diskursmarker in den Produktionsgesprächen	54
4.1.1.4 Ausblick: Diskursmarker in einem mehrsprachigen Umfeld	93
4.1.2 Metakommunikative Formulierungshandlung	98
4.1.3 Sprecher- und Hörersignale	111
4.1.3.1 Sprechersignale und Vergewisserungsfragen	111
4.1.3.2 Hörersignale	117
4.1.4 Interjektionen	128
4.1.5 Korrektursignale und Wortsuchen	135
4.1.6 Zusammenfassung der Mikroebene	141
4.2 Mesoebene	143
4.2.1 Das System des Sprecherwechsels	144

4.2.1.1 Die Einheiten eines Gesprächsschrittes: Zur Markierung übergangsrelevanter Stellen	144
4.2.1.2 Die Organisation der Sprecherwahl	157
4.2.1.3 Das System des Sprecherwechsels in den Produktionsgesprächen	159
4.2.2 Die Gesprächssequenz	177
4.2.2.1 Die Sequenzorganisation in den Produktionsgesprächen	183
4.2.3 Zusammenfassung der Mesoebene	200
4.3 Makroebene	202
4.3.1 Gesprächseröffnung	203
4.3.1.1 Die Gesprächseröffnung in den Produktionsgesprächen	205
4.3.1.2 Die Anrede	223
4.3.2 Gesprächsbeendigung	244
4.3.2.1 Die Beendigungsinitiative	244
4.3.2.2 Die Abschlussequenz	272
4.3.2.3 Zusammenfassung	280
4.3.3 Gesprächsmitte	281
4.3.3.1 Die thematische Organisation im Gesprächskern der Produktionsgespräche	283
4.3.4 Zusammenfassung der Makroebene	298
5 Ergebnisse und Ausblick	300
6 Literatur	308

1 EINLEITUNG: DIE BEDEUTUNG DER UNTERNEHMENSKOMMUNIKATION

Die Unternehmenskommunikation beschäftigt sich mit der Kommunikation des Unternehmens mit seinen Bezugsgruppen. Darunter sind Beschäftigte des Unternehmens, Handelspartner, Lieferanten, Geldgeber und Journalisten zu verstehen. Die Literatur unterscheidet zwischen einer externen und einer internen Kommunikation (vgl. u. a. Herbst 2003: 24ff.). Als externe Kommunikation wird die Kommunikation des Unternehmens mit seiner Umwelt bezeichnet. Darunter sind Veröffentlichungen und Publikationen sowie die Darstellung des Unternehmens in der Öffentlichkeit zu verstehen (ibid.). Die interne Kommunikation bildet die Kommunikationsprozesse innerhalb des Unternehmens ab. Ansprechpartner sind hier vor allem die Beschäftigten. Sie können bezüglich ihrer hierarchischen Position oder ihrer Aufgabenfelder in Führungskräfte, Angestellte, Auszubildende und gewerbliche Mitarbeiter unterteilt werden. Dabei werden Gespräche zwischen Mitarbeitern unterschiedlicher Position als vertikale Kommunikation bezeichnet. Dies sind zum Beispiel Gespräche zwischen Vorgesetzten und Angestellten. Die horizontale Kommunikation umfasst dagegen Gespräche zwischen Angestellten gleicher hierarchischer Position innerhalb eines Unternehmens (Müller 2006: 17).

Ein weiteres Kriterium, Unternehmenskommunikation zu differenzieren, ist ihr Grad an Formalität. Es wird zwischen den im Arbeitsalltag gebräuchlichen Begriffen formeller oder informeller Kommunikation unterschieden¹. Letztere umfasst die Kommunikation, die nicht auf den offiziellen Kommunikationswegen des Unternehmens verläuft oder thematisch nicht mit den Aufgaben des Unternehmens übereinstimmt. Sie wird mitunter als „small talk“ oder „Gerüchteküche“ umschrieben.

¹ Die Begriffe „formal“ und „informal“ gehen auf das „two faces“ Konzept von Hughes 1984 zurück, in dem unter dem formalen/formellen Gesichtspunkt alle Aspekte betrachtet wurden, die von der Organisation geplant und beabsichtigt wurden, wie z. B. die Zielorientierung der Organisation. Unter dem informellen Aspekt wurden Beziehungen und „shared beliefs/geteilte Überzeugungen“ bezeichnet, die von der Organisation ungeplant und spontan auftraten. Zum ethnomethodologischen Standpunkt dieses Konzeptes vergleiche Kapitel 2 oder (Francis/Hester 2004: 162ff.). Heritage wählt hierzu die Bezeichnungen „sociable“ und „institutional“ talk (Heritage 2005: 107).

Kommunikation und damit Sprache rücken vor allem aus wirtschaftlicher Perspektive in Zeiten der Globalisierung in den Vordergrund des Interesses. Strauß fasst dies folgendermaßen zusammen:

Worth is brought to mass as much by labour and management as by capital and energy; not however, labour and management as such, but intelligent labour and management which informatise mass. The key words of this new economy are knowledge, information, communication and therefore language (Strauss 1996: 15-16).

Externe und interne Kommunikation werden dabei gleichermaßen betrachtet. Durch die Angleichung der Produkte in Qualität und Preis und weiterer fehlender Differenzkriterien zur Unterscheidung der Unternehmen und ihrer Produkte ist es für ein Unternehmen besonders wichtig, sich nach Innen und Außen gut und nachhaltig zu präsentieren (Bolten, J. 2000: 7ff.). Kommunikation gilt heute als eine der Schlüsselqualifikationen im internationalen Management. Sie ist notwendig, um die Unternehmenskultur und die Leitbilder des Unternehmens allen Bezugsgruppen zu vermitteln. Das daraus entstehende Unternehmensimage kann heute darüber entscheiden, ob die Produkte bei den Kunden ankommen und ob sich qualifizierte Mitarbeiter in dem Unternehmen wohlfühlen und nicht abwandern (Brajer 2000: 108ff.). Aus interner Sicht werden besonders die Beschäftigten als Grundstein für eine funktionierende Unternehmenspolitik gesehen (Herbst 2004: 24ff.). Somit sind der Einfluss und die Bedeutung von Kommunikation auf das unternehmerische Handeln und den wirtschaftlichen Erfolg unbestreitbar.

Unternehmenskommunikation wird deswegen von vielen wissenschaftlichen Disziplinen wie zum Beispiel der Wirtschaftswissenschaft, der Soziologie und der Linguistik erforscht. Jede dieser Disziplinen unterscheidet sich jedoch in der Definition der Begriffe, der jeweiligen Forschungsfragen und der Methodologie.

Im wirtschaftlichen Kontext dient Unternehmenskommunikation der Realisierung der übergeordneten Unternehmensziele: So kann durch externe und interne Kommunikation das Unternehmensimage und die Leitkultur verbreitet werden. Aus wirtschaftlicher Perspektive wird Kommunikation als Instrument des Managements betrachtet, „dessen sich das Unternehmen für die Erreichung seiner Ziele bedienen kann und muss“ (Fiehler/Becker-Mrotzek 2002: 8). Dies weist auf eine eher funktionale Sichtweise hin. Die externe Kommunikation, vor allem die schriftliche, wird genutzt, um das Unternehmensimage zu publizieren und einer weiten Öffentlichkeit bekannt zu

machen. Die interne Kommunikation wird eingesetzt, um Unternehmenskultur und Leitbilder unter den Beschäftigten zu verbreiten.

Auch in der Linguistik wird Unternehmenskommunikation als Kommunikation zwischen Unternehmen und Umwelt, d. h. als externe Kommunikation, sowie als Kommunikation innerhalb des Unternehmens, d. h. als interne Kommunikation besprochen. Bei der internen Kommunikation sind vor allem innerbetriebliche Besprechungen der Forschungsgegenstand. Dabei spielen nach Brünner (2000: 3f.) sowohl die Arbeitsorganisation und Planung von Kommunikationsnetzen als auch die Kooperation und Koordination innerhalb und zwischen Abteilungen eine große Rolle. Einige Arbeiten sind unter der Berücksichtigung ihrer Relevanz für die bestehende Untersuchung im Folgenden kurz dargestellt.

Lenz (1989) beschreibt Handlungs- und Äußerungsformen von technischen Besprechungen und geht insbesondere auf ihre Spezifika im Bereich der Organisation des Sprecherwechsels und den Techniken zur Themenetablierung, -verschiebung und -beendigung ein. Er berücksichtigt dabei die Aufgaben des Besprechungsleiters als institutionelle Einflussgröße. Auch Pschaid (1993) geht auf traditionell konversationsanalytische Organisationsprinzipien ein und beschäftigt sich neben dem Sprecherwechsel auch mit der globalen Struktur von Telefongesprächen innerhalb eines Unternehmens. Sie beschreibt die Phasen der Gesprächseröffnung und -beendigung als stark ritualisiertes Verhalten. Im Vordergrund der Analyse steht der Einfluss von Macht als soziolinguistische Größe auf den Sprachgebrauch. Dies zeigt sich nach Pschaid u. a. in der Wahl der Adressierungen der Gesprächsteilnehmer. Dannerer (1999) untersucht diskursanalytisch, basierend auf einem Korpus von Videoaufzeichnungen innerbetrieblicher Besprechungen, sprachliche Handlungsmuster und Formen von Themenmanagement, besonders unter Berücksichtigung der Aspekte Macht und Dominanz. Thörle (2005) diskutiert gesprächsanalytisch die mündliche Fachkommunikation in einem französischen Produktionsbetrieb, ebenfalls anhand von Besprechungen. Sie richtet ihr Interesse auf die Konstitution von Interaktionsmustern bei der Bearbeitung verschiedener Aufgaben wie dem Datenaustausch oder einer Konfliktbearbeitung. Ihrer Meinung nach trägt eine interpretative, stilistische Untersuchung zur Analyse der Konstitutionsformen beruflicher Identität bei. Deppermann, Reitemeyer, Schmitt und Spranz-Fogasy (2010) führen Untersuchungen in verschiedenen institutionellen und professionellen Handlungsfeldern durch, in denen sie „Verstehen als Interaktion“ unter einem konversationsanalytischen Ansatz

durchleuchten. Sie gehen dabei von der Prämisse aus, dass eine wechselseitige Verständigung eine Grundvoraussetzung für das Gelingen von Kooperation ist. In den einzelnen Beiträgen werden kommunikative Phänomene, die das Verstehen der Gesprächspartner hör- und beobachtbar machen, sowie methodische Praktiken zur Verstehensdokumentation aufgezeigt. Nach Ansicht der Autoren geht Verstehen über die Analyse von (Ko-)referenzherstellung, von Verstehen von Begriffen, Äußerungsbedeutungen sowie Kohärenz zwischen Sätzen, Sprechakten und Textabschnitten hinaus. Vielmehr stellen sich für die Gesprächsbeteiligten die weiteren Verstehensaufgaben, wie z. B. Herstellung des interaktiven Kontakts, die Organisation des gemeinsamen Handelns oder das sozialemotionale Verstehen. Besonders die ersten beiden Aufgaben werden ebenfalls innerhalb meiner Arbeit Untersuchungsgegenstand sein. Unabhängig von der jeweiligen Position und dem Status der Gesprächsbeteiligten analysiert Müller (1997) die Konstitution von Steuerungs- und Kontrollmechanismen in Arbeitsbesprechungen. Erst in der sprachlichen Realisierung werden diese Mechanismen den hierarchischen Positionen der Beteiligten angepasst. Die Konstitution von sozialen Rollen im Gespräch, die Müller teilweise annimmt, entspricht einer ethnomethodologisch-konversationsanalytischen Einstellung. Diese wird auch von Meier geteilt, der zum Beispiel die Rolle eines Betriebsleiters als eine lokale Identität beschreibt, die im Gespräch erzeugt wird. Dies entspricht der ethnomethodologischen Vorstellung einer Vollzugswirklichkeit, indem die betriebliche Wirklichkeit intersubjektiv hergestellt wird. Dabei analysiert er anhand von Videoaufzeichnungen Arbeitsbesprechungen verschiedener Organisationen. Sein Ziel ist es, die sprachlichen und körperlichen Interaktionen zu beschreiben, die eine Besprechung als solche auszeichnet. Dazu gehören Verfahren zum Herstellen gemeinsamer Fokussierung, zum Etablieren bestimmter Identitäten und zur Steuerung der thematischen Entwicklung. Relevant sind hierbei die Konstitution der Aufmerksamkeitsausrichtung und die Etablierung von Themen durch Gliederungssignale und andere Mechanismen. In einer weiteren ethnographisch soziolinguistischen Untersuchung versucht Müller (2006) Unternehmenskommunikation holistisch zu beschreiben. Hierzu erfasst er u. a., welche kommunikative Gattungen und Formen im Betrieb vertreten sind, und erläutert darunter auch die strukturellen Eigenschaften von Arbeitsanweisungen. Damit ist Müller einer der wenigen Gesprächsforscher, der in einer teils gesprächsanalytischen Untersuchung den Produktionsbereich bzw. Gespräche außerhalb von Besprechungen beschreibt. Denn

nach Brünner gibt es kaum diskursanalytisch-empirische Arbeiten zum ganzen Bereich der Produktion (Brünner 2000: 37). Auch Thörle macht darauf aufmerksam, dass die Analyse der Interaktionsmuster auch auf Gespräche bei der Produktion und unter dem Einfluss von Tätigkeiten, zum Beispiel an einer Maschine, berücksichtigt werden sollten.

Mit meiner Arbeit zur Analyse von Produktionsgesprächen möchte ich deswegen zu einem besseren Erkenntnisstand in diesem Bereich beitragen. Die Produktionsgespräche gehören zur internen Kommunikation, die vertikal, d. h. zwischen ungleichen hierarchischen Positionen und horizontal, d. h. zwischen Personen gleichwertiger hierarchischer Positionen verlaufen. Der Begriff Produktionsgespräche bezieht sich hier auf Gespräche, die innerhalb des Produktionsprozesses in der Produktionshalle, zwischen einem Abteilungsleiter und seinen Mitarbeitern, Kollegen und Managern geführt wurden. Sie zeichnen sich oft durch ein hohes Maß an Formalität aus, sind meist aufgaben- und zielorientiert und auf verschiedenen Ebenen sehr strukturiert. Sie können durch informelle Abschnitte meist zu Beginn oder am Ende ergänzt werden. Dabei entstehen informelle Abschnitte aus der Situation heraus und weisen auf die Beziehungskonstellation der Gesprächspartner hin. Thematisch können diese Abschnitte deutlich vom aufgabenorientierten Gespräch unterschieden werden.

Die Produktionsgespräche enthalten die Übermittlung von Arbeitsanweisungen² und von Informationen, die für die Einhaltung des Produktionsplans notwendig sind. Weiterhin werden durch sie die Ergebnisse des Produktionsprozesses kontrolliert. Die Gespräche richten sich vor allem auf das Ziel, den Produktionsplan zu erfüllen und so die anderen Abteilungen rechtzeitig mit Nachschub zu versorgen. Die Abteilungsleiter orientieren sich bei ihrer Arbeit an den Zielvorgaben des Unternehmens. So wird ihre

² Die Arbeitsanweisung in den Produktionsgesprächen erfüllt folgende Eigenschaften: Sie wird durch einen Vorgesetzten geäußert, wobei zunächst beiden Gesprächsbeteiligten unterstellt werden kann, ein gemeinsames Ziel, z. B. die Durchsetzung des Produktionsplanes, erreichen zu wollen. Der auffordernde Charakter der Arbeitsanweisung zeigt sich anhand der häufig verwendeten imperativen oder subjunktiven Verbformen. Ein weiteres Merkmal ist die Beschränkung der Gesprächspartizipanten auf die Äußerung von Rezeptionssignalen. Dies entspricht der Beobachtung Müllers, der ihre Funktion deswegen nach Clyne (1994) als informationsübermittelnd beschreibt. Zusätzlich beinhaltet die Arbeitsanweisung eine klare Handlungsobligation, die durch Erklärungen und Rechtfertigungen ergänzt werden kann (Müller 2006: 159ff. nach Clyne 1994).

Kommunikation ebenfalls von ihren eigenen Zielen und den Zielen des Unternehmens beeinflusst. Die Vorgaben umzusetzen ist aber nur möglich, wenn die dafür notwendigen Aufgaben erfolgreich kommuniziert werden. Dies setzt eine erfolgreiche Gesprächsorganisation voraus. Gesprächsteilnehmer verwenden deswegen Gesprächspraktiken, die zur Organisation der verbalen und nonverbalen Handlungen beitragen. Ziel meiner Untersuchung ist es, diese Mechanismen und Praktiken für die Produktionsgespräche zu reproduzieren.

Für diese Arbeit wurde eine formale ethnomethodologische Herangehensweise gewählt. Sprache wird hier als Handeln begriffen, welches soziales Leben voraussetzt und mit bedingt. Gesprochene Sprache, als soziales Phänomen, trägt dabei zur Verständigung zwischen den Handelnden bei und wird hier nicht auf seine Korrektheit in Hinsicht auf ein grammatisches System untersucht. In Kapitel 2 werde ich die verschiedenen methodischen Ansätze und deren theoretische Hintergründe erläutern. Darunter zählt ein gesprächs- bzw. konversationsanalytischer Ansatz, basierend auf der theoretischen Grundlage der Ethnomethodologie. Er bot die Basis für die Datenerhebung und die spätere Analyse. Ebenso wurde das Korpus der Audioaufzeichnungen durch die Methode der teilnehmenden Beobachtung erweitert, deren Grundzüge hier ebenso dargestellt werden sollen. Aus dem Bereich der Linguistik und der Ethnographie des Sprechens bieten Gumperzs Ansätze zum „conversational codeswitching“ und die Weiterentwicklung zur Kontextualisierung nach Auer die Grundlage, Sprachwechsel aus einer interaktionalen Sicht zu betrachten. In Kapitel 3 wird das Datenmaterial vorgestellt. Hier wird sowohl auf den Untersuchungsort als auch auf die dortige Sprachsituation eingegangen. Weiterhin wird die Position der Linguistin bei den Aufnahmen thematisiert und ihre unterschiedliche Wahrnehmung durch die Gesprächsteilnehmer anhand von Gesprächsausschnitten exemplifiziert. Kapitel 4 befasst sich mit dem Hauptteil der Analyse. Hierbei werden die Mechanismen der Gesprächsorganisation auf drei verschiedenen Ebenen, der Mikro-, der Meso- und der Makroebene dargestellt und durch verschiedene Gesprächsausschnitte verdeutlicht. Kapitel 5 dient abschließend der Zusammenfassung und der Darstellung der Ergebnisse.

2 METHODISCHE ANSÄTZE UND IHR THEORETISCHER HINTERGRUND

Die Untersuchung ist geprägt durch eine ethnomethodologisch-konversationsanalytische Herangehensweise. Dies spiegelt das Vorgehen bei der Datenerhebung und -analyse wider. So widmet sich die Untersuchung auch den Themenfeldern der traditionellen Konversationsanalyse, wie zum Beispiel der Organisation des Sprecherwechsels oder der sequentiellen Organisation nach den Prinzipien der konditionellen Relevanz³. Ihre Ergebnisse bilden den Ausgangspunkt für die Untersuchung der Produktionsgespräche und ein Vergleichsmoment für die institutionell geprägten Gespräche. Weiterhin soll die Analyse durch ethnographisches Material, welches durch die Methode der teilnehmenden Beobachtung gewonnen wurde, ergänzt werden. Sie soll dazu beitragen, den besonders spezifischen Kontext der Arbeitsumgebung erfassen zu können⁴. Aufgrund der multiethnischen Zusammensetzung der Gesprächsteilnehmer und der zahlreich auftretenden Sprachwechsel in den Produktionsgesprächen soll die Kontextualisierungsanalyse die Möglichkeit bieten, situationssensitive und kulturspezifische Mechanismen in der sprachlichen Interaktion zu erschließen. So werden Sprachwechsel als Kontextualisierungshinweise auf ihre interaktionale und gesprächsorganisatorische Funktion hin geprüft. Die Methode geht ebenfalls wie die Konversationsanalyse von einem dynamischen Kontextbegriff⁵ aus und basiert auf der Untersuchung von natürlichen Gesprächen.

³ Das Prinzip der konditionellen Relevanz wird auf Seite 41 erläutert.

⁴ Die Anreicherung des Gesprächskorpus durch Ergebnisse einer teilnehmenden Beobachtung ist für die traditionelle Konversationsanalyse eine untypische und teilweise sogar unerwünschte Arbeitsweise (Meier 2002/Bergmann 1981, 1994, 2001) und entspricht eher dem Vorgehen der Gesprächsanalyse. Diese baut auf die Analysementalität der Konversationsanalyse auf, ergänzt sie aber durch ein eher inhaltliches Interesse (Deppermann 2001: 10).

⁵ Der dynamische Kontextbegriff geht davon aus, dass sich kontextuelle Gegebenheiten immer wieder durch die Handlungen der Interaktanten verändern können (Bergmann 2001: 921).

2.1 KONVERSATIONSANALYSE

Die Konversationsanalyse wurde als soziologischer Forschungsansatz entwickelt. Ihre Entwicklungsgeschichte ist eng mit den Arbeiten der amerikanischen Soziologen H. Sacks, E. A. Schegloff und G. Jefferson verbunden. Der Ansatz untersucht sprachliches Handeln als einen fortwährenden Prozess, der der Hervorbringung und Absicherung sozialer Ordnung dient. Die Untersuchungsmethode besitzt eine strikt empirische Orientierung (Bergmann 2001: 919).

In der deutschsprachigen Linguistik werden unter anderem Untersuchungen unter dem Begriff Konversationsanalyse zusammengefasst, die sich „mit den Strukturen des Kommunikationsablaufes, der Aktivitäten der beteiligten Interaktionspartner und den Prozessen der Bedeutungszuschreibung“ befassen und dabei von „sprachlichen Texten“, die in einer „natürlichen Kommunikationssituation“ aufgezeichnet wurden, ausgehen⁶ (Kallmeyer/Schütze 1976: 4). Ich dagegen verstehe in der vorliegenden Arbeit Konversationsanalyse im Sinne einer formal empirischen Analyseform, die auf den Grundlagen der Ethnomethodologie aufbaut und die Prinzipien zur Herstellung sozialer Ordnung rekonstruiert.

Zu ihren traditionellen Untersuchungsgegenständen zählen die Organisation des Sprecherwechsels sowie die sequentielle Organisation von Äußerungen und die Organisation von globalen Gesprächsstrukturen. Ein weiterer thematischer Bereich ist die Analyse von Kategorisierungsmechanismen von Personen und anderer Referenzsysteme. Dies beinhaltet das „Recipient Design“ (Sacks/Schegloff/Jefferson 1974), das besagt, dass die Teilnehmer ihre Äußerungen spezifisch auf die Gesprächsbeteiligten zuschneiden, um rasches Verstehen zu ermöglichen und Verständigungsproblemen vorzubeugen (Bergmann 1994: 13ff.).

Sacks' Arbeiten, vor allem die Aufzeichnungen seiner Vorlesungen (Sacks/Jefferson 2006), zeigen u. a. den Einfluss von Goffmans Arbeiten zur „face-to-face“⁷ Kommunikation. Im Vordergrund stand Garfinkels Ansatz, die Mechanismen von Alltagshandlungen zum Untersuchungsgegenstand zu machen (Bergmann 2001: 919 nach Sacks/Jefferson 2006 mit Goffman 1981). Dabei lässt primär die

⁶ Zur Kritik an einer verallgemeinernden Bezeichnung „Konversationsanalyse“ vgl. u. a. Bergmann 1981: 37ff.

⁷ Face-to-Face Kommunikation bezeichnet eine Gesprächssituation, in der sich die Gesprächsteilnehmer gegenüber stehen.

Wirklichkeitsvorstellung der Konversationsanalyse auf den konstruktiv-ethnomethodologischen Forschungshintergrund schließen.

Es ist eine Grundannahme der KA [Konversationsanalyse], dass sich soziale Wirklichkeit kontinuierlich in kommunikativen Akten aufbaut und dass in allen Formen von sprachlicher und nicht-sprachlicher Kommunikation die Handelnden damit beschäftigt sind, die Situation und den Kontext ihres Handelns zu analysieren, die Äusserungen ihrer Handlungspartner zu interpretieren, die situative Angemessenheit, Verständlichkeit und Wirksamkeit ihrer eigenen Äusserungen herzustellen und das eigene Tun mit dem Tun der Anderen zu koordinieren (Bergmann 2001: 919).

Soziale Ordnung bzw. soziale Wirklichkeit wird in der gesellschaftlichen Wirklichkeit durch die Handelnden selbst lokal in ihren Äußerungen und Handlungen hergestellt. Dies bedeutet, dass

die Handelnden das, was sie im alltäglichen Handeln als vorgegebene soziale Tatsachen, als unabhängig von ihrem Zutun existierende Realität wahrnehmen und behandeln, erst in ihren Handlungen und Wahrnehmungen als solche hervorbringen (Bergmann 1994: 6).

Darunter sind Tatsachen wie „Intentionen, Wissensbestände, emotionale Befindlichkeiten, situative, biographische und soziale Bedingungen, Machtverhältnisse und vieles mehr“ (Deppermann 2001: 79) zu verstehen. So ist davon auszugehen, dass die Beteiligten der Produktionsgespräche durch ihr sprachliches Handeln eine Arbeitsanweisung als solche konstituieren und die unterschiedlichen hierarchischen Positionen und Rollen lokal im Gespräch herstellen. Nach den Vorstellungen der Ethnomethodologie ist es zwingend notwendig, die Mechanismen der sprachlichen Interaktion zu betrachten und zu analysieren, um letztlich sagen zu können, was zum Beispiel die Arbeit in der Produktion eines Reifenherstellers bedeutet und wie sie sich als solche (re)produziert.

Dabei wandte sich die Ethnomethodologie in ihren Ansichten gegen ein strukturfunktionalistisch geprägtes Verständnis von sozialer Ordnung. Meier fasst dies folgendermaßen zusammen:

Garfinkel wandte sich gegen die Vorstellung, die beobachtbare soziale Ordnung lasse sich durch kulturell geteilte und internalisierte Rollen- und Wertesysteme der Beteiligten und deren Anwendung auf objektiv vorhandene Merkmale von Situationen erklären. Eine Voraussetzung für die Anwendung von allgemeinen (Verhaltens-)Regeln besteht nämlich in der Interpretation sowohl der aktuellen Situation als auch der Regel selbst (Meier 2002: 19 nach Garfinkel 1967).

Dies führte dazu, dass sich die ersten Konversationsanalytiker mit den Prinzipien von Alltagsgesprächen auseinandersetzten, um so die Entstehung von sozialer Ordnung im Gespräch, als von den Gesprächsbeteiligten lokal hergestellte Größe, beobachten zu können. Alltagsgespräche sind ein grundlegender Bereich von Interaktion und die vielleicht ursprünglichste Form menschlicher Vergesellschaftung (Sozialität). Schon von Kindesbeinen an ist sie die vorherrschende Handlung zwischenmenschlicher Beziehungen. Sie wird deswegen in der Konversationsanalyse als Grundform sprachlicher und nichtsprachlicher Interaktion gesehen (Heritage 2005: 394).

Die Konversationsanalyse⁸ untersucht dahingehend die Gesprächspraktiken, mit denen diese Dimensionen von Wirklichkeit, d. h. auch Ordnung im Gespräch hergestellt werden. Gesprächsteilnehmer verfügen dabei über eine Vielzahl an kommunikativen Ressourcen, die durch ihren routinemäßigen Einsatz als Methoden verstanden werden (Deppermann 2001: 79). Die Auswahl der Methoden richtet sich nach dem situativen Umfeld. Die Handlungen und die Interpretationen der Beteiligten werden durch die kontextuellen Bedingungen beeinflusst (Bergmann 1994: 7).

Es gilt für die Konversationsanalyse, die formalen Mechanismen der Organisation von sprachlicher und nichtsprachlicher Interaktion zu identifizieren und zu (re-)produzieren.

Ihr (Sacks/Schegloff) Ziel ist es, diejenigen Verfahren empirisch zu bestimmen, mittels derer die Teilnehmer an einem Gespräch im Vollzug ihrer (sprachlichen) Handlungen die Geordnetheit der (sprachlichen) Interaktionen herstellen, das Verhalten ihrer Handlungspartner auf die in ihm zum Ausdruck kommende Geordnetheit hin analysieren und die Resultate dieser Analysen wiederum in ihren Äußerungen manifest werden lassen (Bergmann 1981: 15).

Die Vorgehensweise der Konversationsanalytiker bei der Datenerhebung, Aufbereitung und Analyse richtet sich danach, in einer detailgetreuen Untersuchung die Orientierungsmuster ausfindig zu machen und zu rekonstruieren. Denn es wird davon ausgegangen, dass sich soziale Ordnung auch in den Handlungen des Alltags vollzieht und somit „kein Element eines sozialen Geschehens“ zufällig ist (Meier 2002: 20).

Die Datenerhebung und Datenaufbereitung ist von dem Grundsatz gekennzeichnet, dass jeder kleinste Bestandteil der Interaktion Ordnung erzeugt und somit in den Daten erfasst werden muss. Der Forscher verschreibt sich somit der

⁸ im Original Gesprächsanalyse

Arbeit mit „natürlichen“ Gesprächen, die aufgrund einer detailbasierten Analyse auf Audio- oder Videomaterial aufgenommen werden. Nur durch sie und die anschließend detailgetreu angefertigten Transkripte können die Mechanismen, die auf eine Ordnung im Gespräch hinweisen, erfasst werden. Die aufgenommenen Daten sind immer wieder abrufbar und hinsichtlich neuer Fragestellungen mehrfach analysierbar. Nur durch die wiederholte Analyse sind Strukturen erkennbar sowie die lokale Produktion von sozialer Ordnung zu verfolgen und zu analysieren (Bergmann 1981: 19).

Auch bei der Herstellung der Transkripte, die auf den Aufzeichnungen basieren, ist detailgetreues Arbeiten wichtig. Entscheidende Merkmale von Gesprächsprozessen werden erhalten, um so durch eine empiriegestützte Vorgehensweise zu neuen Entdeckungen zu kommen. Das Transkript bietet den Vorteil, dass das Datenmaterial leicht verfügbar, vergleichbar und rezipierbar vorliegt. Zum anderen wird an das Transkript die Forderung gestellt, lesbar zu sein. Diese Prämisse steht aber häufig im Widerspruch zur Genauigkeit des Transkripts, denn je mehr Details enthalten sind, umso schwieriger wird es für den Leser, dem Transkript zu folgen. Das Transkript stellt somit ein „zeitliches Abbild einer linear ablaufenden, sich aufschichtenden sprachlichen Interaktion dar“ (ibid.). Dabei orientiert sich der Analytiker in seiner Vorgehensweise am Ablauf des Gesprächs selbst. Struktur ist für ihn etwas, das im Verlauf der Interaktion von den Interagierenden selbst hervorgebracht und reproduziert wurde und im weiteren Fortgang des Geschehens möglicherweise bestimmte Veränderungen durchläuft (Bergmann 1981: 20f.).

Die Arbeitsweise der Gesprächs- und Konversationsanalyse distanziert sich von linguistischen Ansätzen, „die mit ausgedachten Sätzen und ohne Kontextbezug arbeiten“ (Deppermann 2001: 11). Durch die Verwendung von natürlichen Gesprächen setzen sie sich von den bisherigen Forschungstraditionen, wie zum Beispiel der strukturalistischen Linguistik, ab. Die Konversationsanalytiker begreifen sich als „Naturalisten“ (Heritage 2005: 396), da sie mit realen Daten arbeiten, die in ihrem eigenen Kontext aufgenommen wurden. Ihr Ziel ist es, den Einfluss des Forschers auf Kontrolle und Manipulation zu minimieren. Strukturierungsprinzipien werden materialgestützt erarbeitet und beruhen nicht auf vorab festgelegten Hypothesen (Deppermann 2001: 21).

Ebenso sind natürliche Gespräche nach Heritage reicher an Ressourcen für die Analyse, die darauf abzielt, die Mechanismen zu erkennen, nach denen die

Gesprächsteilnehmer sprachliche und nichtsprachliche Interaktion organisieren (Heritage 2005: 396ff.).

Doch durch die Vorgabe der Konversationsanalyse, „natürliche Gespräche“ aufzuzeichnen, ergibt sich ein Widerspruch. Einerseits sollen Gespräche aufgezeichnet werden, und andererseits soll die Natürlichkeit der aufgezeichneten Gespräche nicht beeinträchtigt werden. Diesen Sachverhalt drückt Labov als Beobachterparadoxon aus. Dieses besagt, dass „um die Daten zu erhalten, die am wichtigsten für die linguistische Theorie sind, müssen wir beobachten, wie die Leute sprechen, wenn sie nicht beobachtet werden“ (Labov 1980: 17). Die Anwesenheit des Forschers oder der Linguistin und die Aufzeichnung durch Audio- und/oder Videogerät stören dagegen die Natürlichkeit der Gesprächssituation. Dem kann durch die Gewöhnung der Gesprächsteilnehmer an die Aufnahmesituation entgegengewirkt werden. Erfahrungsgemäß, so Deppermann, nimmt die Aufmerksamkeit für die Tatsache, dass die Teilnehmer aufgenommen werden, bereits nach einigen Minuten rapide ab (Deppermann 2001: 25). Nach meiner Einschätzung tragen die Arbeitssituation, die Arbeitsroutine und der gleichbleibende Gesprächsrahmen zusätzlich zur Gewöhnung bei. Demgegenüber werde ich in Kapitel 3.3 Gesprächsausschnitte vorstellen, die zeigen, in welchem Maße bzw. unter welchen Voraussetzungen die Handlungen der Interaktanten durch die Anwesenheit der Linguistin beeinflusst wurden.

Obwohl Alltagsgespräche bei der Entwicklung der Konversationsanalyse eine große Rolle gespielt haben und die Bezeichnung Konversationsanalyse eine Beschäftigung mit Konversation, also ausschließlich mit Unterhaltungen nahe legt, beschäftigten sich Konversationsanalytiker schon in den Anfängen der Methoden mit Datenmaterial aus institutionellen Kontexten⁹. Dazu entstanden Untersuchungen in den 70er Jahren des letzten Jahrhunderts, bei denen der institutionelle Charakter der Gespräche untersucht wurde. Es wurden institutionelle Gespräche unter der Fragestellung analysiert, welchen Beschränkungen und Möglichkeiten die Gespräche aufgrund ihres institutionellen Charakters unterzogen sind. Dazu orientierten sich die Untersuchungen an den Arbeiten der traditionellen Konversationsanalyse, um die Spezifika des institutionellen Kontextes herauszuarbeiten. In den Ansätzen geht es darum, die Mechanismen zu ermitteln, die institutionelles Arbeiten als solches zu einer stabilen Situation konstituieren¹⁰. Dabei kommt jedoch das Problem auf, was unter dem

⁹ Vgl. Zusammenfassung (Meier 2002: 24 in der Fußnote; Bergmann 1994: 3)

¹⁰ Verschiedene Untersuchungen wurden in dem Sammelband von Drew/Heritage (1992) zusammengefasst.

Begriff der institutionellen Kommunikation zu verstehen ist. Konkretisiert wird dies in den angeschlossenen Fragen: Ist es berechtigt, ein Gespräch in einem institutionellen Setting als institutionelle Kommunikation zu bezeichnen? Welche Charakteristika sollte ein Gespräch als institutionelle Interaktion ausweisen? Rolf verweist unter diesem Gesichtspunkt auf die Forderung nach einer einheitlichen Definition:

[...] es wird für die Zukunft „sicherlich notwendig sein, das theoretische Konzept der Institution weiterzuentwickeln“ (vgl. Becker-Mrotzek 1990: 159). Entsprechende Bemühungen werden darauf bedacht sein müssen, eine Bestimmung des Begriffs ‘Institution’ zu erarbeiten, die hinreichend *konkret* ist und einem alltäglichen Institutionenverständnis gerecht wird. Denn von einem solchen gehen die Arbeiten zur institutionellen Kommunikation, wie eingangs bemerkt, in der Regel aus (Rolf 1994: 327 mit Zitat v. Becker-Mrotzek 1990).

Institutionelle Kommunikation umfasst seiner Ansicht nach nicht den privatwirtschaftlichen Bereich, so dass die organisatorische Kommunikation, wie beispielsweise die Unternehmenskommunikation, nicht als Teil der institutionellen Kommunikation betrachtet werden darf. Im englischen Sprachraum dagegen werden sprachliche Interaktionen als *institutional talk* begriffen, die, nach Heritage, arbeits- oder aufgabenbezogen sind. Er beschreibt institutionelle Kommunikation als Handlungen, in denen die Teilnehmer sich an den Zielen der Institution orientieren und die spezifischen, von der Institution festgelegten Beschränkungen unterliegen. Anhand der sprachlichen Interaktion sind Orientierungsmuster zu erkennen, die auf den institutionellen Charakter der Handlung hinweisen (Heritage 2005: 106).

Die Unternehmenskommunikation ist diesem Ansatz folgend Teil der institutionellen Kommunikation, da die Kommunikation durch die Ziele und Aufgaben des Unternehmens beeinflusst ist und die Gesprächspartner den Regeln des Unternehmens unterliegen. Problematisch jedoch bleibt es, innerhalb des Unternehmens Alltagsgespräche von institutionellen Gesprächen zu differenzieren, da die Grenzen zwischen den Handlungen fließend sind und Alltagsgespräche beinahe überall in einem institutionellen Kontext auftauchen können (Meier 2002: 24). Dies spiegelt auch Garfinkels Aussage wider:

‘A person is 95% conversationalist before entering an institutional setting’: Persons interact using largely the same set of interaction resources in institutional talk as they do in everyday conversation (Heritage 2005: 107 mit Zitat Garfinkel 1967).

Ziel der institutionellen Kommunikation ist es, die sprachlichen Ressourcen zu explizieren, aufgrund deren wir durch unsere Alltagskompetenz eine institutionelle Handlung von einem Alltagsgespräch in einem institutionellen Setting unterscheiden können.

In the case of organizational sociology, then, it should be recognized that organizational phenomena such as rules, offices, hierarchies and the rest, are constituted in and through the ways in which persons in organizations employ these concepts to organize their daily lives. Instead of thinking of these words as identifying properties of an objectively describable system, sociologists should examine the ways in which they are used in the very activities that make up organizational life (Francis 2004: 164).

Aus einer ethnomethodologischen Sicht geht es darum, zu zeigen, mit welchen Mechanismen Interaktanten Phänomene wie Regeln oder Hierarchien selbst konstituieren und so institutionelles Handeln vollziehen. Um institutionelles Handeln zu erkennen, verweist Schegloff (1991) auf zwei analytische Herangehensweisen. Heritage (2005: 110) und Meier (2002: 24) fassen dies folgendermaßen zusammen: Zum einen ist es Aufgabe des Analytikers, anhand von detaillierten sprachlichen Mitteln zu zeigen, welcher Kontext und welche spezifische institutionelle Identität aktuell im Gespräch relevant gemacht wird. Zum anderen muss geklärt werden, wie der verstandene Kontext auf die Abfolge der Interaktion einwirkt. Damit müssen die Mechanismen untersucht werden, die für den Ablauf der institutionellen Handlung verantwortlich sind (Meier 2002: 24).

Im Bereich eines institutionellen Umfeldes kann diese Herangehensweise der Konversationsanalyse dazu beitragen zu verstehen, wie Gesprächsteilnehmer ihre institutionellen Aufgaben bearbeiten und wie die Abweichungen zu alltäglichen Ordnungsprinzipien in der institutionellen Kommunikation funktional hergestellt werden (Deppermann 2001: 80). Somit bietet das Verständnis der Konversationsanalyse¹¹, den Kontext lokal herzustellen und die institutionellen Mechanismen zu untersuchen, eine Möglichkeit ihren institutionellen Charakter zu erfassen und zu rekonstruieren.

Abgesehen von den Möglichkeiten, die die Konversationsanalyse in dieser Hinsicht bietet, werde ich, um den situativen und kontextuellen Rahmen der Untersuchung zu

¹¹ Zwar besitzt auch die Konversationsanalyse durch ihr Situations- und Kontextverständnis ethnographisches Potential (vgl. Meier 2002 Bergmann 1981, 1994, 2001), dennoch reicht es meiner Meinung nach nicht aus, den spezifischen institutionellen Rahmen einer Reifenfabrik zu erfassen.

beschreiben, weitere Ansätze in die Untersuchung mit einfließen lassen. Dazu zählen die Methode der teilnehmenden Beobachtung und der Ansatz der Kontextualisierung.

2.2 TEILNEHMENDE BEOBACHTUNG

Ergänzend wurde die teilnehmende Beobachtung zu den Untersuchungsmethodiken hinzugenommen, da sie es ermöglicht, den kontextuellen Rahmen der Handlungen zu umschreiben und ihn als solchen zu erfassen. Spranz-Fogasy/Deppermann beschreiben die Möglichkeiten der teilnehmenden Beobachtung bei der Analyse von Gesprächen wie folgt:

In unspezifischer und kaum zu kontrollierender Weise bringt teilnehmende Beobachtung einen allgemeinen Gewinn an feldspezifischem Hintergrundwissen und Interpretationskompetenzen mit sich, der für die Phänomensensitivität, kontextuelle Reichweite, Differenziertheit und Richtigkeit von Gesprächsanalysen oftmals unverzichtbar ist (Spranz-Fogasy/Deppermann 2001: 1011).

Dies ist für meine Untersuchung notwendig, da die Gespräche in einem hoch spezialisierten Bereich, d. h. einem bestimmten Abschnitt in der Reifenherstellung stattfanden. Auch Francis weist in seinem Zitat darauf hin, dass spezialisierte Handlungen nicht alleine durch Alltagswissen analysiert werden können.

Whereas conversation analysis trades upon and topicalizes ordinary competencies possessed by any competent conversationalist, the analysis of the activities involved in, for example, laboratory science or air traffic control, demands a grasp of skills beyond those everyday conversational expertise. By virtue of their specialized character, such activities tend to be inaccessible to the ordinary person in two senses: they are done in restricted environments to which non-qualified persons do not have access, and what is being done by participants is not fully understandable without possession of the requisite knowledge. It is for these reasons that acquired immersion is a prerequisite for analysing and reflection upon the production of such specialized activities (Francis 2004: 27).

Die teilnehmende Beobachtung ist eine ethnographische Methode, bei der der Forscher bei den Interaktionsereignissen anwesend ist und diese meist durch Feldnotizen festhält. So können profunde Kenntnisse über verschiedene Gesichtspunkte des Handelns gewonnen werden. Sie trägt dazu bei, einen Überblick über Kommunikationsanlässe und -ereignisse zu bekommen, und ermöglicht so eine frühe Auswahl und Einordnung von Kommunikationsgegenständen. Durch die zusätzlich gewonnenen Informationen können Gesprächsausschnitte durch eine

Beschreibung der Rahmenbedingungen besser in den Gesprächsprozess eingebettet werden. Ebenso hilft sie mit fachspezifischem Hintergrundwissen zu erlangen.

Weiterhin bewirkt sie durch die bessere Kenntnis des Analytikers, „kulturspezifische Interaktions- und Interpretationsregeln“ (Spranz-Fogasy/Deppermann 2001: 1010) zu erkennen und sich so mit einer „emische[n] Perspektive“ auf das Gespräch einzulassen (ibid.). Dies ist in einer Untersuchung von Vorteil, in der der Untersuchende nicht Teil der untersuchten Gesellschaft ist.

2.3 KONTEXTUALISIERUNG

Neben der teilnehmenden Beobachtung ermöglicht der Ansatz der Kontextualisierung es, Erkenntnisse zum situativen Rahmen und Umfeld der Gesprächsteilnehmer in den Produktionsgesprächen zu erhalten. Sie wird vor allem hilfreich bei der Untersuchung des mehrsprachigen Handelns der Beteiligten. Dies soll im Rahmen einer interaktionalen Analyse basierend auf natürlichen Gesprächen untersucht werden. Die Annahme von Sprachwechseln als Kontextualisierungshinweise kann meiner Meinung nach einen Beitrag zur Analyse von gesprächsorganisatorischen Mechanismen leisten.

Unter „Kontextualisierung“ nach Cook-Gumperz/Gumperz versteht man die aktive Herstellung von Kontext, d. h. Kontext wird als etwas durch sprachliche und metasprachliche Fähigkeiten der Partizipanten Hervorgebrachtes verstanden (Schmitt 1993: 333 nach Cook-Gumperz/Gumperz 1978 u. Gumperz 1982). Die Theorie der Kontextualisierung wurde von den Vorstellungen der Ethnomethodologie sowie der Ethnographie des Sprechens, der Konversationsanalyse und der Diskursanalyse beeinflusst. Besonders die ethnomethodologische Annahme Garfinkels einer Vollzugswirklichkeit prägt die Vorstellung eines dynamischen Kontextes (Schmitt 1993: 329ff.). Kontextualisierung nach Gumperz stützt sich zwar auf ethnomethodologische Vorstellungen der Vollzugswirklichkeit, er/sie spricht sich allerdings gegen die Ansätze der Konversationsanalyse aus, lokales Management der Gespräche ohne Berücksichtigung des sozialen und kulturellen Umfeldes der Gesprächsteilnehmer zu beobachten.

Stattdessen setzt sich der Rahmen, in dem die Äußerungen interpretiert werden, aus der unmittelbaren Wahrnehmung verbaler und nichtverbaler Handlungen sowie

aus den kulturellen Erfahrungen, die die Beteiligten bisher erlebt haben, zusammen (Schmitt 1993: 335).

Der bis dahin statische Kontextbegriff früherer soziolinguistischer Untersuchungen wurde durch Gumperz's Verständnis des *situational CodeSwitching* und *metaphorical CodeSwitching* relativiert/verändert. Unter *situational switching* verstehen Blom/Gumperz Wechsel der Varietät durch Veränderung ihres phonologischen oder lexikalischen Inventars aufgrund einer Anpassung an die Situation, in der das Gespräch stattfand. Situationsbeeinflussende Parameter sind die Konstellation der Gesprächsteilnehmer, das sprachliche Umfeld oder das Thema (Nilep 2006: 20f. nach Blom/Gumperz 1972). So reagieren die Gesprächsteilnehmer bei der Durchführung ihrer Interaktion auf bestimmte Faktoren mit der Wahl ihrer Sprache. Unter *metaphorical switching* werden Veränderungen des Codes¹² bei gleichbleibendem sozialem Umfeld verstanden. Hier besitzt die Wahl der Varietät eine eigene interaktive Bedeutung. Ihre Verwendung ist von äußeren Faktoren unabhängig¹³. Schmitt (1993) sieht diese Unterscheidung als ersten Schritt zur Entwicklung des Kontextualisierungsgedankens. Das ethnomethodologische Prinzip der Reflexivität ist Grundlage der Kontextualisierung, d. h. dass beim Kommunizieren Interaktanten signalisieren, welcher Interaktionsrahmen für das gerade Gesagte relevant ist, d. h. welche kontextuellen Präsuppositionen aktiviert werden sollen (Schmitt 1993: 332ff.).

Ausschlaggebend sind dafür die Kontextualisierungshinweise. Kontextualisierungshinweise (contextualization cues) bestehen aus einer Vielzahl von linguistischen Formen lexikalischer, prosodischer oder phonologischer Natur (Akman 2000: 747). Sie tragen zur gegenseitigen Verständnissicherung bei, indem sie die Gesprächsteilnehmer darüber informieren, welche Aspekte des Kontextes in welcher Phase des Gesprächs relevant sind (Gumperz 1982: 131). Sie signalisieren einen bestimmten Teil an Hintergrundwissen der Interaktanten, der in diesem Moment für die Herstellung und Interpretation der Interaktion relevant ist. Diese Hinweise treten redundant auf, wodurch es nach den Einschätzungen Gumperz's Zeichen für „kulturspezifische Kookkurrenzen“ gibt. Sie wirken u. a. auf verschiedenen Ebenen des kommunikativen Ereignisses. Darunter versteht man Zeichen für das Abschließen eines Sprecherbeitrages sowie das Markieren globaler Strukturen (Schmitt 1993: 336 nach Gumperz 1982).

¹² Bezog sich bei Gumperz/Blom noch auf Varietätenwechsel und wurde später auf Sprachwechsel ausgeweitet. (Nilep 2006: 22)

¹³ Zur Kritik vgl. Auer 1984.

Kontextualisierungshinweise, darunter Codeswitching, können hinsichtlich ihrer strukturellen Position innerhalb eines Satzes und ihrer sequentiellen Stelle im Gesprächsverlauf interpretiert werden. Wei spricht von einer „Markierung“ eines bevorstehenden Turnendes oder eines Themenwechsels. Sie bestätigt somit die strukturierende Funktion des Sprachwechsels.

(...) *contextualization cues*, their chief functions being to signal participants' orientation to each other. Sometimes they are used primarily to contextualize imminent completion of a turn at talk or topic shifts (Li 2003: 164).

Auch Auer beschreibt die Funktion des Sprachwechsels als gesprächsstrukturierend. Er nennt die Verknüpfung von Themen, Turn-Taking und Themenwechsel als Mittel zur Organisation des Gesprächs (Auer 1984a: 24).

Turn-internal switching is meaningful because of the contrastive effect produced by juxtaposing two languages. However, it does not introduce a new footing in the sense of contextualizing an activity which requires the next turn taker to join in (Auer 1984a: 90).

Ebenso beobachtet er eine Markierung der Klimax und die Trennung von Topik und Fokus oder von Setting und Episode in einer Geschichte (Auer 1983: 256f.).

Dies stimmt teilweise mit den Beobachtungen Chans überein. Er spricht von einer gesprächsorganisatorischen Funktion des Codeswitchings und verweist auf Beispiele, in denen Codeswitching die Trennung von Haupt- und Nebensätzen oder Relativsätzen markiert. Topik kann ebenfalls durch Codeswitching gekennzeichnet werden.

Code-switching is found to be prolific between topics and comments (...), between relative clauses and main clauses (...), and between subordinate clauses and main clauses (Chan 2004: 20).

Der Ansatz der Kontextualisierung wird in dieser Arbeit zur Analyse einiger Sprachwechsel verwendet, die erstens einen Beitrag zur Organisation der Interaktion leisten und zweitens den kontextuellen Rahmen sichtbar machen, auf den sich der Sprecher in der aktuellen Äußerung bezieht. Ich begreife diesen Aspekt der Arbeit als eine Möglichkeit, Sprachwechsel unter der Perspektive eines gesprächsorganisatorischen Prinzips zu untersuchen. Eine umfassende Untersuchung weiterer diskursbezogener Funktionen des Codeswitchings in den Produktionsgesprächen war aufgrund der Fragestellung dieser Arbeit nicht möglich.

Zusammengefasst bildet Garfinkels Annahme einer Vollzugswirklichkeit die theoretische Grundlage sowohl der Konversationsanalyse als auch des Ansatzes der Kontextualisierung. Für die Datenerhebung bedeutet dies die Arbeit mit natürlichen Gesprächen. Im Bereich der Analyse unterscheiden sich die beiden Ansätze vor allem in der Betrachtungsweise der kontextuellen Rahmenbedingungen. Während es vor allem die traditionelle Konversationsanalyse ablehnt, ethnographisches Material mit in die Analyse hineinzunehmen, gehen die Annahmen der Kontextualisierung dahin, dass eine Analyse ohne Betrachtung des sozialen und kulturellen Umfeldes nicht möglich ist. Da die Gespräche in einem sehr speziellen institutionellen Rahmen ablaufen, habe ich mich komplementär für die Erfassung des komplementären ethnographischen Materials durch die Methode der teilnehmenden Beobachtung entschieden. Dies trug hauptsächlich zur Auswahl der Gesprächsausschnitte und zur Umschreibung des thematischen Sachverhalts bei. Dabei wurden ebenso der soziale und kulturelle Hintergrund der Gesprächsbeteiligten berücksichtigt.

3 DATENKORPUS

Das Untersuchungsmaterial besteht aus Gesprächen, die in einem reifenproduzierenden Unternehmen in Kenia aufgezeichnet wurden. Die Linguistin begleitete die Aufnahmen als teilnehmende Beobachterin. Die Gespräche fanden überwiegend im Produktionsbereich der Firma statt. Im Anschluss wurden ausgewählte¹⁴ Gespräche transkribiert, analysiert und durch Information aus teilnehmender Beobachtung und der Analyse firmenexterner Publikationen ergänzt. Das folgende Kapitel beschreibt die Erhebungsphase und gibt einen kurzen Überblick über den Ort der Aufzeichnungen und die an den Gesprächen beteiligten Personen.

Weiterhin wird die Sprachsituation innerhalb des Unternehmens dargestellt. Hier wird zum einen auf den Einfluss der Mehrsprachigkeit der Gesprächsteilnehmer auf das Gesprächsmaterial eingegangen, zum anderen wird die Bezeichnung „Corporate Code“ für die firmenspezifische Fachterminologie eingeführt.

Es wird ebenfalls auf die Problematik eingegangen, die die Forderung nach einer Natürlichkeit der Gespräche trotz der Anwesenheit der Linguistin bei den Aufnahmen mit sich bringt. Anhand von Gesprächsausschnitten werden einige Reaktionen der Gesprächsteilnehmer auf die Aufnahmesituation gezeigt.

3.1 DAS UNTERNEHMEN

Das Unternehmen wird im Folgenden als Untersuchungsgegenstand beschrieben. Dies beinhaltet die Schilderung der Kontaktaufnahme mit dem Unternehmen sowie die Darstellung der Aufnahmeorte und der an den Gesprächen beteiligten Personen.

¹⁴ Aufgrund der Fülle des Aufnahmematerials konnten nur von zirka 180 ausgewählten Gesprächen Transkripte angefertigt werden. Eine Vorauswahl wurde nach einem mehrmaligen Hören der Beispiele und durch Erkenntnisse aus „teilnehmender Beobachtung“ getroffen. Sie ist daher als repräsentativ zu betrachten.

3.1.1 AUFNAHMEN IM UNTERNEHMEN

Die Daten wurden innerhalb zweier Feldforschungen im Unternehmen erhoben. Der erste Kontakt erfolgte über die Personalabteilung. Es wurde vereinbart, dass die Linguistin, um einen Überblick über die Prozesse des Unternehmens zu bekommen, zunächst verschiedene Abteilungen des Unternehmens kennenlernen sollte. Dazu gehörten die Büros für den Wareneinkauf, das Warenlager, die Buchhaltung sowie der Sicherheitsbereich und der Pausenraum der Fahrer. Die Aufnahmeversuche in allen Bereichen gestalteten sich für die Linguistin als äußerst schwierig, da die Mitarbeiter dazu tendierten, dem Mikrofon auszuweichen, um sich auf diese Art einer Aufnahme zu entziehen.

Für den Produktionsbereich wurde die Koordination der Feldforschung an den leitenden Manager der Produktionsstätte abgegeben. Diese Zusammenarbeit erwies sich als sehr angenehm und unkompliziert. Er ermöglichte der Linguistin, an den täglich stattfindenden Produktionsbesprechungen der Manager teilzunehmen und diese mit der Videokamera und einem Aufnahmegerät aufzuzeichnen. Für die Besprechung setzten sich die Manager in einen offenen Stuhlkreis, in dessen Mitte ein Mikrofon aufgestellt wurde. Die Videokamera wurde Ihnen gegenüber platziert. Das Meeting folgte einer festen Agenda, in der die Manager über die Ergebnisse und Probleme ihrer Abteilung vom Vortag berichteten.

Anders verhielt es sich mit den Aufnahmen in der Produktionshalle. Durch die Größe des Aufnahmebereichs, die ununterbrochenen Maschinengeräusche und durch die hohe Mobilität einiger Gesprächsteilnehmer war eine Aufnahme mit festinstallierten¹⁵ Mikrofonen nicht möglich. Deshalb begleitete die Linguistin über einige Tage hinweg einen Abteilungsleiter bei seiner Arbeit und hielt alle seine Gespräche auditiv fest. Hierzu war der Supervisor selbst mit einem Knopfmikrofon und einem Audioaufnahmegerät ausgestattet, und auch die Linguistin trug ein Mikrofon und ein Aufnahmegerät bei sich. Dies hatte die Vorteile, dass sich die Mikrophone in unmittelbarer Nähe zu den sprechenden Personen befanden und so verhindert wurde, dass Nebengeräusche die Qualität der Aufnahme zu sehr beeinflussten. Weiterhin konnten sich die Abteilungsleiter und die Linguistin innerhalb der Produktionsstätte frei bewegen. Dies war zur Bewältigung der Arbeitsaufgaben des Supervisors unabdingbar. Zu denen zählten zum Beispiel die Kommunikation neuer Anweisungen

¹⁵ Im Produktionsbereich konnten die Gespräche nicht durch feststehende Mikrophone in einer für die spätere Analyse notwendigen Qualität aufgezeichnet werden.

oder die Kontrolle des Produktionsverlaufs. Hierbei suchte der Abteilungsleiter die jeweilige Ansprechperson an ihrem Arbeitsplatz auf.

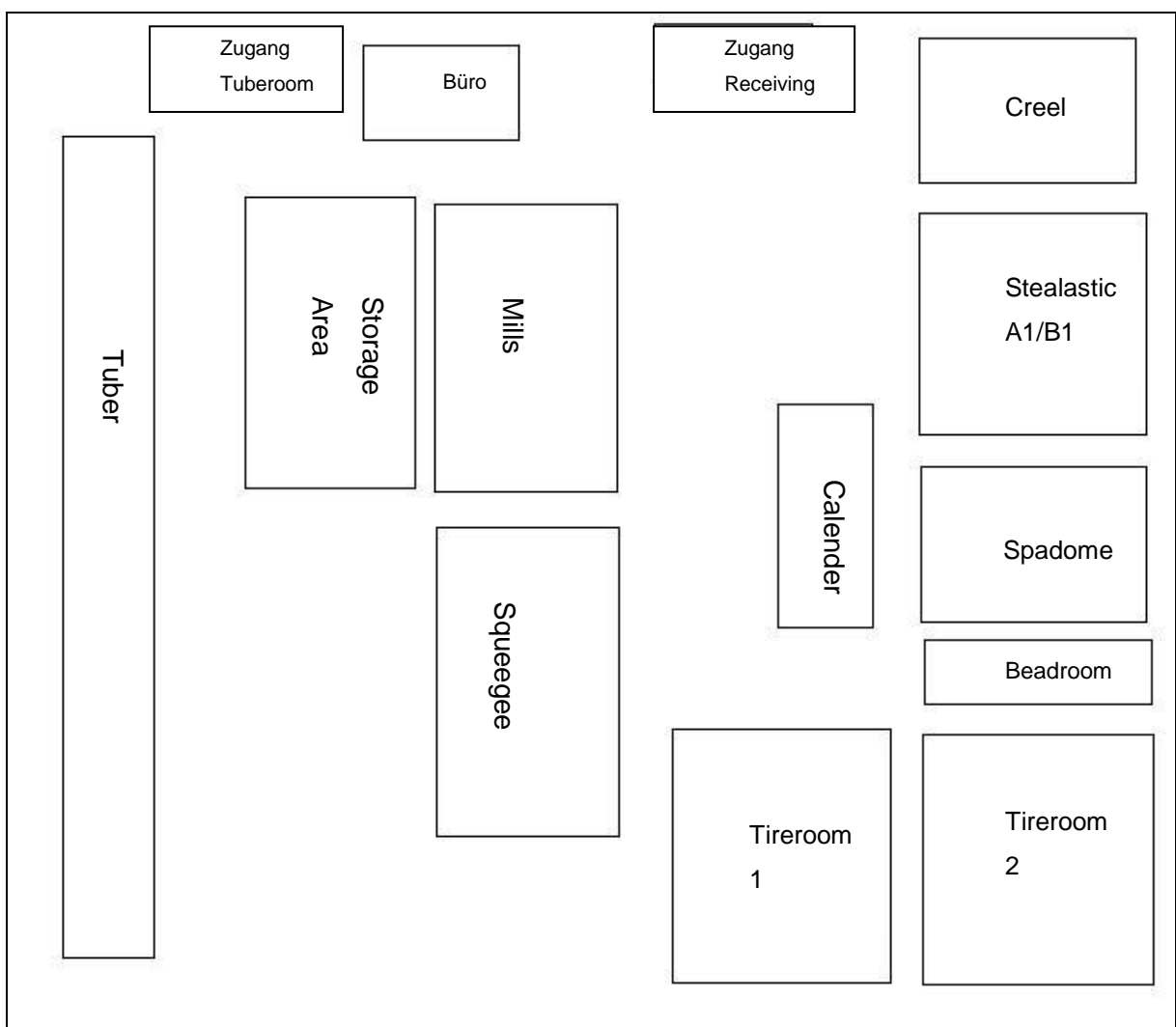
Die Stellung des Abteilungsleiters eignete sich als ausgehender Feldkontakt, da die Supervisoren während ihrer Arbeit mit vielen Mitarbeitern unterschiedlicher hierarchischer Positionen in Kontakt standen. Deswegen waren sie gut in die vertikalen und horizontalen Kommunikationswege des Produktionsbereichs eingebunden. Der gute Kontakt zu den Abteilungsleitern und die häufige Präsenz der Linguistin während der Arbeit ermöglichten es den Arbeitern, sich recht schnell an das „unbekannte Gesicht“ der Forscherin und an die Aufnahmesituation zu gewöhnen. Weiterhin sollte durch das ständige Begleiten des Feldkontakts verhindert werden, nur ausgewählte und somit eventuell gestellte Gespräche zu erfassen. Somit war es möglich, einen realistischen Einblick in den Arbeitsalltag eines Supervisors mit seinen Mitarbeitern, Kollegen und Chefs zu erhalten.

Die Erhebungsphase der ersten Feldforschung in der Produktionsabteilung umfasste 21 Tage, an denen pro Tag Gespräche über eine Gesamtdauer von bis zu zwei Stunden aufgezeichnet wurden. Die Arbeit in der Fabrik war durch eine gute Auftragslage und die Vorbereitungen zu einem „Tag der offenen Tür“ geprägt. Deswegen waren die Arbeiter neben der Produktion der Reifen damit beschäftigt, ihren Arbeitsraum aufzuräumen und ihm durch ein wenig frische Farbe einen neuen Glanz zu verleihen. Für die Supervisoren bedeutete dies, auch diese zusätzlichen Arbeiten zu überwachen und Präsenz in ihrer Abteilung zu zeigen. Persönliche Kommentare verwiesen auf den Stress und den hohen Leistungsdruck, der vom Management ausging. Die Linguistin begleitete einige Abteilungsleiter in den Bereichen Receiving, Waste & Scrubs, Final Inspection, Tuber, Division one und Division two. Im Vordergrund standen die Aufnahmen in den Abteilungen Division one mit den Maschinen Stealastic, Calender, Squeegee und den Mills, sowie Division two mit den Bereichen Spadome, Beadroom und Tireroom. Diese Produktionseinheiten wurden bevorzugt, da die Maschinengeräusche die Aufnahmen weniger beeinträchtigten und die Abteilungsleiter beider Bereiche eng zusammenarbeiteten. Dies zeigte sich an einer hohen Kommunikationsfrequenz zwischen beiden Abteilungen.

Die zweite Erhebungsphase beschränkte sich auf die Aufnahme von Gesprächen in den Bereichen Tuber/Calender/Mills/Stealastic der Division one und Spadome/Beadroom/Tireroom der Division two. Die Gespräche ergaben ein Gesamtkorpus von 20 Stunden Audiomaterial. Die Arbeitsumgebung war diesmal von

einer mäßigen Auftragslage und einer Produktion ohne große Lagerkapazität geprägt. Viele Maschinen liefen nur für eine kurze Zeit und viele Arbeiter waren mit Aufräumarbeiten und Vorbereitungen für den nächsten Maschinenlauf beschäftigt. Die schlechte Auftragslage war teilweise durch die finanziellen Probleme des Unternehmens sowie durch die schwache wirtschaftliche Lage nach den kenianischen Wahlunruhen zu Beginn des Jahres 2008 bedingt.

Division one und two sind in der folgenden Darstellung abgebildet.



Tab.1: Aufnahmeorte der Produktionshalle

Zum Verständnis des Produktionsprozesses und der aufgezeichneten Gespräche wird kurz der Produktionsablauf in den Abteilungen Division one und two dargestellt. Die Maschinen werden in drei Schichten betrieben, um so eine 24-stündige Produktion zu gewährleisten. Die oben abgebildeten Maschinen dienen der Herstellung und Vorbereitung der Einzelkomponenten, die für die Reifenherstellung benötigt werden. Dies umfasst zunächst am Tuber, einer Extrudereinheit, die Fertigung von Seitenwänden (Sidewalls), Laufstreifen (Treads) und Wulstverstärkern (Apex). Letztere bilden mit den Wulstkernen (Beads) das Verbindungsstück zur Felge. Am Calender werden gummierte Textilfasern (body plies) hergestellt, indem das Textil mit zwei Schichten Gummi ummantelt wird. Der Textilkord wird anschließend am Spadome in verschiedenen Größen geschnitten und wieder zu einer Rolle zusammengefügt. In Stealastic werden die Stahlgürtel (Belts bzw. Thread plies) produziert, deren Gummischicht anstelle eines Textils durch Stahlfäden aus dem Creel, dem Spulenraum, verstärkt wird. Im Tireroom werden die einzelnen Bestandteile zu Reifenrohlingen, den Green tires, zusammengesetzt. Dazu wird eine innere Gummischicht auf eine Wickeltrommel, in den Gesprächen als „drum“ bezeichnet, aufgelegt. Sie bildet mit den Textilkordschichten die Karkasse. Daraufhin werden die Wulstverstärker und die Wulstkerne ergänzt, die den Sitz auf der Felge garantieren. Seitenwände, Stahlgürtel und der Laufstreifen werden hinzugefügt. Im Anschluss daran werden die Reifen in der Abteilung Curing vulkanisiert und in der Abteilung Final Inspection auf verschiedene Mängel hin kontrolliert.

3.1.2 DIE INTERAKTANTEN DER PRODUKTIONSGESPRÄCHE

Zu den Gesprächsteilnehmern gehörten die Abteilungsleiter, die Manager und die Arbeiter der ausgewählten Abteilungen. Fast alle Angestellten in der Produktion waren männlich und im Alter zwischen 17 und 60 Jahren. Im Bereich Waste & Scrub war die einzige Frau beschäftigt, die vor allem für die Vorbereitung und die Reparatur der Stoffrollen und für ein Restelager zuständig war. Im Gesamten begleitete die Linguistin 15 Abteilungsleiter, 2 Schedule-Mitarbeiter und 2 Ingenieure während ihrer Arbeit mit dem Aufnahmegerät.

In der stark hierarchisch gegliederten Organisationsstruktur des Unternehmens können die Gesprächspartizipanten zwar in drei unterschiedliche Hierarchieebenen aufgeteilt werden, dennoch sind die Mitarbeiter einer jeden Hierarchieebene nicht als

homogene Gruppe zu begreifen. Sie unterscheiden sich unter anderem durch ihre schulische Ausbildung, ihre Betriebszugehörigkeitsdauer und die damit verbundenen Erfahrungen im Betrieb, durch ihren technischen Kenntnisstand, durch ihre Mitgliedschaft in innerbetrieblichen Gremien und ihre sozialen Charakteristika, wie Alter oder Geschlecht und ihre Persönlichkeit. All diese Größen machen die soziale Rolle eines Mitarbeiters aus. Ihr Aufgabengebiet und ihre Weisungsbefugnis richten sich aber vor allem nach ihrem hierarchischen Rang. Durch ihn wird auch die aufgabenbedingte Mobilität in der Produktionshalle festgelegt. Die Arbeiter befinden sich jeweils in unmittelbarer Nähe ihrer Maschinen und dürfen sie nur zu festen Pausenzeiten verlassen. Die Abteilungsleiter bewegen sich überwiegend frei innerhalb ihrer Abteilung, um die Arbeiter zu kontrollieren oder ihnen Anweisungen zu überbringen. Um den wenigen Schriftverkehr zu erledigen, steht ihnen ein Schreibtisch zu, den sie während ihrer Arbeitszeit aber nur kurz aufsuchen. Gelegentlich müssen die Abteilungsleiter ihren Bereich verlassen, um in die Werkstatt oder in den Vorratsraum zu gehen oder sich mit anderen Abteilungen abzusprechen. Die Manager bewegen sich innerhalb ihres Zuständigkeitsbereichs, nehmen an Meetings außerhalb der Produktionshalle teil oder befinden sich in ihren Büros.

3.2 DIE SPRACHSITUATION

Die Sprachsituation des Unternehmens wird durch die Mehrsprachigkeit Kenias beeinflusst, Mitarbeiter verschiedener Muttersprachen arbeiten in dem Betrieb zusammen und kommunizieren miteinander. Der Sprachgebrauch der Interaktanten richtet sich dabei u. a. nach der Sprecherkonstellation. Es wurde beobachtet, dass Sprecher gemeinsamer Muttersprachen es bevorzugen, sich in ihrer gemeinsamen Sprache zu unterhalten. Dem gegenüber stehen die firmenpolitischen Vorgaben, die die Verwendung von Englisch und Swahili als Arbeitssprachen fordern. Es folgt nun eine Übersicht über einige Faktoren, die die Wahl der Sprache bei der Kommunikation im Unternehmen mitentscheiden können.

3.2.1 DIE SPRACHSITUATION DES UNTERNEHMENS

In formalen Arbeitssituationen werden die offiziellen Sprachen Kenias, Englisch und Kiswahili, in dem Unternehmen verwendet. Dies betrifft im Einzelnen unternehmensexterne Publikationen, den internen Schriftverkehr und den mündlichen Bereich. Mein Interesse gilt vor allem dem internen, mündlichen Bereich.

Nach meinen Beobachtungen fanden Besprechungen (Meetings) auf Managerebene ausschließlich in englischer Sprache statt. Die offiziellen Gespräche in den Produktionshallen wurden auf Englisch oder Kiswahili geführt, wobei auch ein häufiger Wechsel zwischen beiden Sprachen sowohl intra- als auch intersequentiell vorkommen konnte. Die anderen indigenen Sprachen Kenias, die aus sprachwissenschaftlicher Sicht in drei afrikanische Sprachfamilien unterteilt werden können, wurden überwiegend im privaten Bereich verwendet. Über einen ähnlichen Sprachgebrauch und eine Beschränkung der indigenen Sprachen, vor allem der Bantusprachen, auf die Privatsphäre berichtet auch Webb in seiner Beschreibung der Verhältnisse von südafrikanischen Unternehmen. Englisch ist auch hier die dominante Sprache, die für beinahe alle formalen wirtschaftlichen Aktivitäten verwendet wird. Dagegen seien die Bantusprachen auf den informellen Bereich und auf die Kommunikation zwischen den Arbeitern beschränkt (Webb 2003: 64).

Die kenianischen Arbeiter in der Produktionshalle führten überwiegend in der arbeitsfreien Zeit, d. h. in den Teepausen oder zur Mittagszeit, Gespräche in ihren afrikanischen Muttersprachen. Während des Arbeitsprozesses wurden diese Gespräche von den Abteilungsleitern sanktioniert. Dies zeigt ein aufgezeichnetes Gespräch zwischen einem Abteilungsleiter und drei weiteren Arbeitern, die sich in ihrer Muttersprache Luhya unterhielten. Sie wurden deswegen in meiner Anwesenheit gerügt. Es ist davon auszugehen, dass dieses Verhalten den offiziellen Vorgaben der Firmenpolitik entspricht.

Auf der anderen Seite berichtet ein Supervisor von seiner Vorliebe, mit Mitarbeitern in seiner Muttersprache zu sprechen¹⁶. Es konnte auch beobachtet werden, dass sich Manager mit ihren Sekretärinnen in ihrer gemeinsamen Muttersprache unterhielten¹⁷.

¹⁶ Persönlicher Kommentar des Supervisors Th.

¹⁷ Der formale Grad dieser Gespräche und ihr Arbeitsbezug konnten von der Linguistin nicht erfasst werden.

Im Weiteren werde ich auf einige Faktoren eingehen, die die Sprachsituation und den Sprachgebrauch der Gesprächsteilnehmer in dem Produktionsbereich beeinflussen können.

Ausschlaggebend ist zunächst der Standort des Unternehmens. Nairobi, die Hauptstadt Kenias, ist wie viele Großstädte Afrikas ein Schmelztiegel der Kulturen. Hier leben Menschen unterschiedlicher Kultur und Sprache zusammen. Neben den afrikanischen Sprachen und Englisch wird Sheng, besonders in den urbanen Zentren Kenias, gesprochen. Nach Ogechi handelt es sich dabei um einen sozialen Code, der vor allem durch lexikalische Einflüsse von Swahili, Englisch, Dholuo und Gikuyu gespeist wird (Ogechi 2005: 1ff.). Der Einfluss des Sheng ist in den aufgezeichneten Gesprächen auf einige Lexeme und auf eine Begrüßungsfloskel beschränkt. Die Ausdrücke werden vor allem in informellen Gesprächssituationen verwendet¹⁸.

Neben Sheng hat auch Gikuyu, dessen Sprecher die größte ethnische Bevölkerungsgruppe in Kenia darstellen, großen Einfluss auf die wirtschaftlichen Aktivitäten in Kenia. Scotton beschreibt sie daher als die „major players“ in den Unternehmen Nairobis (Scotton 1976: 20). Auch bei Sameer Africa waren einige der höheren Posten durch Gikuyus besetzt. Nach meinen Beobachtungen und dem persönlichen Kommentar eines Supervisors sind sie untereinander geneigt, ihre Muttersprache Gikuyu auch während ihrer Arbeit zu sprechen. Die Aufnahmen der Produktionsgespräche konnten dies jedoch nur begrenzt bestätigen.

Desweiteren wird der Sprachgebrauch durch den hierarchischen Rang oder die soziale Position der Sprecher beeinflusst. Bezogen auf die Position der Gesprächsteilnehmer der Produktionsgespräche lässt sich generell beobachten, dass Mitarbeiter aus den Reihen der Manager dazu neigen, überwiegend Englisch zu sprechen. Sie bevorzugen die englische Sprache als Kommunikationsmittel sowohl untereinander als auch mit den Abteilungsleitern. Sie verweisen damit auf ihre Rolle als Führungskraft und ihre bessere Ausbildung. Die Gespräche der anderen hierarchischen Positionen zeichneten sich durch die Tendenz, Swahili als Kommunikationsmittel zu bevorzugen, oder durch häufiges Codeswitching¹⁹ aus. Myers-Scotton berichtet von höher gestellten Mitarbeitern in einigen Unternehmen

¹⁸ Eine Ausnahme bildet die Verwendung von Lexemen des Sheng bei Streitigkeiten oder Ermahnungen. Die Ausdrücke haben hier die Funktion, den Face-Verlust des Gesprächspartners durch einen informelleren Gesprächsstil, den die Sheng - Ausdrücke kennzeichnen sollen, abzuschwächen.

¹⁹ Unter Codeswitching verstehe ich zunächst den Wechsel zwischen zwei Sprachen innerhalb eines Gesprächs.

Kenias, die in Gesprächen mit rangniederen Mitarbeitern ihren Code häufig wechselten. Sie interpretierte den Wechsel zwischen Englisch und Swahili als eine unmarkierte Sprachwahl, die sich durch viele intrasequentielle Wechsel auszeichne. Damit versuchen die Sprecher die Distanz zwischen sich und den untergeordneten Beteiligten zu reduzieren, indem sie ihre Nähe und Verbundenheit mit dem Mitarbeiter durch Swahili symbolisieren. Auf der anderen Seite verzichteten sie nicht darauf, durch Englisch auf ihre Autorität und ihre Bildung zu verweisen (Myers-Scotton 1990: 71ff. mit Verweis auf Scotton 1976). In den Produktionsgesprächen konnten kaum Sprachwechsel in den Gesprächen der Manager mit ihren untergeordneten Mitarbeitern beobachtet werden. Häufige intrasequentielle Wechsel sind dagegen ein Anzeichen der Gespräche zwischen Abteilungsleitern und Arbeitern. Ihre Funktion soll im Rahmen der Arbeit näher untersucht werden.

Im Weiteren wirkt sich die Präferenz der Sprecher bezüglich einer Sprache auf ihren Sprachgebrauch aus. Die Aushandlungen der Gesprächsbeteiligten über den Gebrauch einer gemeinsamen Sprache werden ebenfalls durch Codeswitching signalisiert. Dabei richten sich die Beteiligten nach ihren eigenen und den Präferenzen der Gesprächspartner. Somit kann auch die Sprachkompetenz der einzelnen Sprecher zum Ausdruck kommen (Auer 1984a: 46ff.). Allerdings ist aufgrund der Einstellungsbedingungen des Unternehmens anzunehmen, dass auf allen hierarchischen Positionen Kenntnisse in den beiden Firmensprachen Englisch und Swahili vorhanden sind.

Ein anderer Aspekt ist, dass Sprachwechsel zur Gesprächsorganisation beitragen können. Darunter sind Funktionen, die zur Herstellung und Sicherung der Aufmerksamkeit dienen oder Wortfindungssuchen überbrücken. So können Themen fokussiert und als etwas Neues für den Hörer markiert werden. Merritt macht in ihrer Untersuchung über Codeswitching im kenianischen Klassenzimmer auf verschiedene Funktionen aufmerksam. Nach ihrer Ansicht dient der Sprachwechsel zur Fokussierung der Aufmerksamkeit der Schüler und findet Verwendung bei Wortfindungsproblemen. Sprachwechsel treten auch im Zusammenhang mit Diskursmarkern auf (Merritt 1992: 103ff.). In anderen Kontexten konnten Arbeiten zeigen, dass Sprachwechsel zu gesprächsorganisatorischen Aufgaben herangezogen wurden. Hier möchte ich nochmal auf die Untersuchungen von Auer, Chan und Wei aufmerksam machen (Auer 1984, Chan 2004, Wei 2003). Auer betrachtet unter dem Begriff des „discourse-related Codeswitching“ Sprachwechsel, die eine diskursfunktionale Aufgabe haben. Er fasst

zum Beispiel die Kontrastierung zweier Themen mithilfe eines Sprachwechsels darunter, wobei die eine Sprache mit dem alten Thema und die andere Sprache mit der Neueinführung des folgenden Themas verbunden wird (2003: 201). Ebenfalls wurde Codeswitching bei der Organisation von Reparaturen beobachtet (Shin/Milroy 2000).

Für eine ausführlichere Darstellung einiger Aufgaben des Codeswitching in den Produktionsgesprächen möchte ich auf das vierte Kapitel verweisen.

3.2.2 CORPORATE CODE

Der Corporate Code umfasst im wesentlichen Maschinen- und Materialbezeichnungen sowie Verben, die sich auf die Arbeit in der Produktionshalle beziehen. Einige Maschinen- und Materialbezeichnungen sind chiffreartig und bestehen aus Zahlen- und Buchstabenkombinationen. Andere Maschinenbezeichnungen und einige der Verben wurden aus dem Englischen entlehnt und kommen auch in swahilisprachigen Äußerungen vor. Die englischsprachigen Verben werden hier mit Subjekt Konkordanten sowie Tempus- und Aspektmarkern des Swahili in den Satz eingebunden. Ein Beispiel hierzu ist *imelaminate* – „es wurde beschichtet“. Auch kommen Kombinationen zwischen einem swahilisprachigen Verb und einem englischen Nomen vor. Ein Beispiel hierzu ist der Befehl *fanya housekeeping*. Eine weitere Eigenschaft des Corporate Code ist es, dass Begriffe/Bezeichnungen in ihrem semantischen Gehalt erweitert wurden. Das heißt, sie besitzen im Umfeld der Produktionshalle eine andere Bedeutung. Ein Beispiel hierfür ist das Verb *kujenga*, das in den Produktionsgesprächen die Zusammensetzung des Reifens an den Maschinen beschreibt. Im alltäglichen Gebrauch wird *kujenga* allerdings nicht im Zusammenhang mit einem Herstellungsprozess mithilfe einer Maschine verwendet.

Eine Folge der meist chiffreartigen, hoch spezialisierten Begriffe ist, dass ihre Äußerung häufig von Reparaturmechanismen begleitet wird, um eine Verständigung zwischen den Gesprächspartnern herzustellen. Dies wird auf Seite 180 näher ausgeführt.

Eine weitere Form des Corporate Code stellt das „corporate we“ dar. Dadurch zeigen Manager und Vorgesetzte ihre Kooperation und Solidarität mit ihren Arbeitern, wobei klar ist, dass sie nicht selbst an der Durchführung der Handlung beteiligt sein

werden. Beispiele hierfür sind die Anweisungen *let's finish* – „lass uns fertigstellen“ oder *tuanze sidewalls* – „lass uns mit den sidewalls“ anfangen.

3.3 DIE ROLLE DER LINGUISTIN IN DEN GESPRÄCHEN

Die Teilnahme der Linguistin an dem Arbeitsalltag der Mitarbeiter im Unternehmen, sowie ihre Aufnahmen mit einem Audiorekorder und einem Mikrophon, führten zu verschiedenen Reaktionen bei den Beteiligten, deren Ausgestaltung ich im Folgenden exemplarisch in Gesprächsausschnitten darlegen werde.

Die Problematik der Aufnahme von natürlichen Gesprächen wurde bereits unter dem Begriff des Beobachtungsparadoxons erläutert. Die Methode der „Teilnehmenden Beobachtung“ und die offene Aufzeichnung von Gesprächen können zu Problemen führen, die die Analyse des Gesprächsmaterials und ihre Ergebnisse verzerren können. So machten Spranz-Fogasy und Deppermann darauf aufmerksam, dass folgende Hindernisse der erfolgreichen Erhebung im Weg stehen können. Darunter sind

Kontrollängste oder Selbstdarstellungsbedürfnisse der Untersuchten, die Förmlichkeit der Beobachtungssituation und auch Versuche, den Forscher für ihre Zwecke zu funktionalisieren oder gegen andere Gruppen zu vereinnahmen und auszuspielen (Spranz-Fogasy/Deppermann 2001: 1009).

Als ein besonders kritischer Moment gilt der erste Feldzugang des Forschers²⁰ (Spranz-Fogasy/Deppermann 2001: 1008f.). Dank der Unterstützung des leitenden Managers der Produktionsabteilung verlief die erste Kontaktaufnahme mit den Abteilungsleitern unproblematisch. Durch ihre Unterstützung konnte die Linguistin das Vertrauen der anderen Gesprächsteilnehmer gewinnen und ihnen die Angst vor der Aufnahme und somit vor der vermeintlichen Kontrolle durch das Unternehmen weitestgehend nehmen. Weitere Sympathiepunkte konnte die Linguistin sammeln, indem sie sich den Mitarbeitern als „Wairimu“ vorstellte. Diesen Namen hatte sie zuvor von ihren kenianischen Freunden verliehen bekommen. Die Arbeiter reagierten daraufhin erstaunt und machten einige Scherze darüber, dass sie eine weiße Gikuyu sei. Während ihrer ersten Feldforschung erhielt sie noch einen weiteren Spitznamen. Sie wurde auch als „Mr. Githongo“ bezeichnet. Der gleichnamige Journalist war zur

²⁰ Milroy schlug vor, den Kontakt zunächst zu einer Person aus dem Forschungsfeld zu suchen und sich über diese Person in den Kreis der zu Untersuchenden einführen zu lassen. (Milroy 1989)

Zeit der ersten Feldforschung dadurch bekannt geworden, dass er durch die Aufzeichnung von geheimen Telefonaten die Aufdeckung des Anglo-Leasing-Korruptionsskandals in Kenia ermöglichte. Den Spitznamen „Mr. Githongo“ verwendeten die Mitarbeiter, um vor den Aufnahmen der Linguistin zu warnen. Dies machte es möglich, die Aufnahmesituation offen und im Scherz zu thematisieren.

Weitere Reaktionen waren die Anführung des Aufnahmematerials als Beweis für die korrekte Ausführung der Aufgaben. So bezog sich ein Abteilungsleiter in einer Diskussion, ob eine Anweisung bereits übermittelt wurde, auf die Aufnahme durch *it was taped* – „es wurde aufgezeichnet“. Ebenso betrachteten einige Abteilungsleiter die Linguistin als Verstärkung ihrer Position, die ebenso wie sie die Arbeiter kontrollieren könne. Andere hingegen versuchten sich in Gesprächen mit der Linguistin als besonders fähig darzustellen und kommentierten die Arbeit ihrer Angestellten als zu schlecht. Die Verfremdung der Gespräche durch die Selbstdarstellung einiger Mitarbeiter wurde in der Analyse berücksichtigt, was zur Folge hatte, dass einige Gespräche nicht in die Analyse mit einbezogen werden konnten²¹.

Dennoch hielt sich meiner Meinung nach die Verfremdung der natürlichen Arbeitssituation dank der Arbeitsroutine und der Pflicht, die Aufgaben ordnungsgemäß zu erfüllen, in Grenzen. Einige Reaktionen werde ich nun anhand von Gesprächsausschnitten vorstellen und kurz erläutern.

Der folgende Gesprächsausschnitt zeigt die Reaktion der Mitarbeiter auf den Gikuyunamen „Wairimu“ der Linguistin.

Transkript²² (1) “Supervisor Oh 220: Linguistin”

001 Oh: (this) oh this ah nani²³ (-) kaxxx sorry-
(dies) oh dies ah <ist> dings (-) kaxxx <Name Wo>
entschuldige-

002 huyu (ni) wairimu.
dies (ist) wairimu.

003 Wo: ehe
ja

²¹ Zum Beispiel konnten Gespräche mit einem Supervisor nicht verwendet werden, der immer wieder behauptete, dass seine Arbeiter faul seien oder er viel schneller die Maschine bedienen könnte, selbst wenn er allein dabei wäre.

²² Alle Transkripte der Dissertation richten sich nach den Transkriptionsprinzipien des gesprächsanalytischen Transkriptionssystems (GAT) von Selting et al. (1998). Für eine bessere Lesbarkeit wurde auf viele Parameter eines Feintranskriptes verzichtet. Bei den Übersetzungen war es Ziel der Autorin, die gesprächsorganisatorische Struktur innerhalb der Äußerungen nachzuzeichnen.

²³ Selbstinitiierte Selbstreparatur (siehe Seite 181)

004 Oh: alikuwa [hapa wakati moja]
sie war [schon einmal hier]

005 Wo: [are you gi](are you a kiyuk)?
[bist du gi] (bist du eine kiyuk)<Gikuyu>?

006 Oh: no hehe
nein hehe

007 Wo: [hehe]
 <lacht>

008 Lin: [hehe]
 <lachen parallel>

009 Oh: unajua he is a gikuyu;
weißt du er ist ein gikuyu;

010 he is happy that he is [meeting] around.
er freut sich dass er andere gikuyu [trifft].

011 Wo: [heheh]
 <lacht>

012 Lin: he[hehe]
 <lacht>

013 Oh: [hehe]
 <lachen parallel>

Meist wurde am ersten Tag in einer neuen Abteilung den Arbeitern und der Linguistin die Möglichkeit gegeben, sich einander vorzustellen. Dieser Austausch fand gewöhnlich am Anfang oder am Ende eines Gesprächs statt. Das Transkript 1 zeigt eine solche Vorstellung, die vom Supervisor initiiert wird (Zeile 1). Der Arbeiter reagiert zunächst erstaunt über den Namen der Linguistin und fragt sie, ob sie eine Gikuyu sei (Zeile 2). Der Supervisor beginnt daraufhin zu lachen und die anderen Beteiligten stimmen ein. Er wendet sich dann mit der Erklärung an die Linguistin, dass der Arbeiter ebenfalls Gikuyu sei und sich freue, weitere Gikuyus hier zu treffen. Dies wird wiederum mit Lachen begleitet.

Der Gesprächsausschnitt gibt eine typische Gesprächseröffnung wieder, in deren Verlauf die Gesprächsteilnehmer einander vorgestellt werden. Dies wurde oft durch den Supervisor initiiert. Auch am Ende eines Gesprächs konnte eine gegenseitige Vorstellung positioniert werden. Weitere Gespräche zeigen eine ähnliche Reaktion, die durch ein Lachen der Arbeiter gekennzeichnet ist. Sie werden im Bereich der Makrostruktur vorgestellt.

Die Reaktion der Arbeiter auf den Namen der Linguistin war sehr freundlich und ermöglichte eine gute Kontaktaufnahme. Die meisten lachten über die Europäerin mit afrikanischem Namen. So zeigten sie auch weniger Ängste vor ihr und den späteren Aufnahmen. Dennoch konnten nicht immer alle Zweifel beseitigt werden. Das nächste

Gespräch verdeutlicht, dass bei schwierigen Gesprächsthemen, wie die Kommunikation eines Fehlers, die Aufnahmen als unangenehm empfunden wurden.

Transkript (2) „Supervisor Th 194: Linguistin“

001 Wo: how are you?
wie geht es dir?

002 can I talk to you?
kann ich mit dir sprechen?

003 Th: eh endelea (---) unataka?
ja sprich weiter (---) was willst du?

004 Wo: talk na wewe nini²⁴ privately.
mit dir äh privat sprechen.

005 Th: no e:h privat?
nein äh privat?

006 Wo: ja
ja

007 Th: ongea Kiswahili hasikii [hahaha
sprich Kiswahili <das versteht> sie nicht [<lacht>

008 Wo: [you know Swahili-
[kannst du Swahili-

009 hasikii Swahili?]
spricht sie kein Swahili?]

010 Th: hahaha] he says he want a private=
<lacht>] er sagt er möchte ein privates=

011 Lin: =i know
=ich weiß

012 Th: why?
warum?

013 Wo: mh
mh

014 Th: hata mimi niko na tape.
auch ich habe ein aufnahmegerät.

015 Wo: eh
ja

016 Th: sasa private gani?
nun welche private <angelegenheit>?

017 Wo: hiyo hiyo tread kuna shida kidogo;
dieses dieses tread es gibt ein kleines problem;

018 Th: eh
ja

019 Wo: ja
ja

020 Th: ndevu () -
ndevu <vermutlich reifenname> () -

021 Wo: haina line.
er hat keine linie.

022 Th: oh lakini si kali (.) si kitu ya private;

²⁴ Selbstinitiierte Selbstreparatur (siehe Seite 181)

*oh aber das ist nicht schlimm (.) das ist keine private
<angelegenheit>;*

- 023 huyu anajifundisha;
 sie lernt;
- 024 Wo: okay
 okay
- 025 Th: kazi ya communication.
 kommunikation.

Die Aufnahme des Gesprächs entstand während einer zeitgleich stattfindenden unternehmensinternen Überprüfung. Durch das Aufnahmegerät und meine ständige Anwesenheit an der Seite des Supervisors zeigt sich der Arbeiter zu Beginn des Gesprächs verängstigt. Er bittet ihn deswegen um ein privates Gespräch. Erst als der Supervisor mich als Studentin für Kommunikation vorstellt, traut sich der Arbeiter über den Fehler zu berichten. Hier wird deutlich, dass gerade in nichtpräferierten Gesprächssituationen die Anwesenheit des Aufnehmenden als unangenehm und kontrollierend empfunden werden kann.

Im nächsten Gespräch äußert ein Arbeiter den Verdacht, dass sich der Supervisor aufgrund meiner Anwesenheit übermotiviert zeige.

Transkript (3) „Supervisor Och 102: Linguistin“

- 001 Wo: bado bado [see]
 noch nicht noch nicht [schau]
- 002 Och: [fanya hivi]
 [mach dies]
- 003 Wo: we confirm [()]
 wir bestätigen [()]
- 004 Och: [ah]
 [ah]
- 005 Och: hio imeisha.
 dies ist fertig.
- 006 chukua forklift pale-
 nimm den gabelstapler dort-
- 007 Wo: eh
 ja
- 008 Och: uwekee watu wa sr-oneten.
 bring sie den leuten von sr-einszehn <produkttyp>.
- 009 Wo: hr-oneten?
 hr-einszehn <produkttyp>?
- 010 Och: eh
 ja
- 011 Wo: fabric
 fabric <Textil>
- 012 Och: eh na stock.

ja und bestände.

013 Wo: wacha <<lachend> fanya hiv > haha
lass <<lachend> mach die(s) > haha

014 Och: haha (leo hakuna cha bure.=kaka)
haha (heute gibt es nichts umsonst.=bruder)

015 Wo: mimi naona mimi naona;
ich seh ich seh;

016 lakini leo muko na madam=hakuna [mambo mingi]
aber wir sind heute mit madam=es gibt [nicht viel]

017 Och: [halafu]
[danach]

018 fanya hivi ukimaliza;
mach dies wenn du fertig bist;

019 Wo: eh
ja

Nach der Kommunikation einer Arbeitsanweisung kommentiert der Arbeiter das Vorgehen des Supervisors als übertrieben. Er wisse, dass im Moment nicht viel zu tun sei, der Supervisor aber aufgrund der Anwesenheit der Linguistin Arbeitsanweisungen verteile (Zeile 15-16). Hier gibt es im Datenmaterial einen konkreten Hinweis darauf, dass der Gesprächsteilnehmer eine Veränderung im Verhalten des Supervisors bemerkt und die Präsenz der Linguistin dafür verantwortlich macht. Der Supervisor erscheint hier übermotiviert und versucht sich in einem guten Licht zu präsentieren.

Aber besonders dieser Ausschnitt macht deutlich, dass trotz der Beeinflussung durch die Anwesenheit der Linguistin die Organisationsmechanismen, mit denen das Gespräch hier von Seiten des Supervisors strukturiert wird, nicht von den anderen Mechanismen abweichen und die Gespräche in ihrem Aufbau vergleichbar sind.

4 GESPRÄCHSORGANISATION

Ziel der Gesprächsorganisation und damit dieser Untersuchung ist es, die Gesprächspraktiken und -mechanismen zu beschreiben, die die Gesprächsteilnehmer verwenden, um Ordnung innerhalb ihrer Interaktion herzustellen. Denn eine erfolgreiche und gut funktionierende Gesprächsorganisation ist Voraussetzung für eine effektive und zielorientierte Kommunikation. Im Folgenden soll nun erklärt werden, wie die Gesprächsteilnehmer die Ordnung selbst hervorbringen und welchen Aufgaben sie dabei gegenüber stehen.

Eine Untersuchung der Gesprächsorganisation beinhaltet die Analyse von formalen Strukturen, die für den zeitlichen Ablauf des Kommunikationsereignisses verantwortlich sind. Nach den Vorstellungen der klassischen Konversationsanalyse²⁵ müssen Gesprächsteilnehmer strukturelle Aufgaben bei der Organisation von Gesprächen bearbeiten (Kallmeyer/Schütze 1976: 6). Diese Aufgaben beinhalten zum Beispiel die Herstellung der gegenseitigen Gesprächsbereitschaft zu Beginn eines Gesprächs. Weiterhin werden die Mechanismen und Prinzipien, die die Gesprächsteilnehmer dazu verwenden, die Aufgaben zu bewerkstelligen, als Mittel zur Lösung dieser strukturellen Aufgaben verstanden (ibid.). Bezogen auf die oben geschilderte Aufgabe der Herstellung gegenseitiger Gesprächsbereitschaft können Aufmerksamkeitsappelle als Lösung dieser Aufgabe betrachtet werden. Kallmeyer und Schütze fassen dies wie folgt zusammen:

Zum einen legen wir die Kernvorstellungen der formal bzw. empirisch orientierten Konversationsanalytiker zugrunde, daß [!] es einerseits strukturelle Aufgaben bei der Organisation von Gesprächen gibt und andererseits Mittel zur Lösung dieser Aufgaben; mit anderen Worten: daß [!] die beobachtbaren Formen der Gesprächsorganisation als Mittel zur Lösung von strukturellen Aufgaben erklärbar sind (Kallmeyer/Schütze 1976: 6).

Unter Berücksichtigung der strukturellen Aufgaben sollen zunächst die Mechanismen und Prinzipien vorgestellt werden, die für die Gesprächsorganisation verantwortlich sind. Sie werden in dieser Arbeit auf drei verschiedenen gesprächsorganisatorischen Ebenen, der Makro-, der Meso- und der Mikroebene untersucht. Dieses Paradigma wurde von Henne/Rehbock ins Leben gerufen, um die für eine Gesprächsanalyse relevanten Kategorien auf drei Ebenen aufteilen zu können.

²⁵ Gemeint ist die Konversationsanalyse Sacks'scher Prägung.

Ich möchte in meiner Arbeit zeigen, wie Spiegel/Spranz-Fogasy diese Ebenen aufgreifen, um Gespräche basierend auf verschiedenen großen Einheiten betrachten zu können (Spiegel/Spranz-Fogasy 2001).

Auf Makroebene wird die globale Gesprächsstruktur analysiert. Sie besteht meist aus drei Gesprächsphasen, die als Gesprächseröffnung, Gesprächsmitte und Gesprächsbeendigung bezeichnet werden. Die Grundlage der Mesoebene bilden die Turnkonstruktionseinheiten, die Gesprächsschritte und die Sequenzen. Ihre Organisation wird durch das System des Sprecherwechsels und das Prinzip der konditionellen Relevanz²⁶ maßgeblich beeinflusst. Auf Mikroebene werden Diskursmarker, Formulierungshandlungen und andere Signale untersucht. Sie sind u. a. für die Herstellung der Gesprächsbereitschaft, die Fokussierung der Aufmerksamkeit und den zeitlichen Ablauf des Gesprächsprozesses verantwortlich.

Kallmeyer und Schütze (1976) leiten die folgenden Aufgabenbereiche der Gesprächsorganisation aus dem Grundverständnis über die Eigenart eines Gesprächs ab. Ein Wesenszug des Gesprächs ist der Wechsel zwischen Sprecher- und Hörerrolle und die zugrundegelegte Absicht beider, sich am Gespräch beteiligen zu wollen. Der dialogische Charakter des Gesprächs wird durch die Kooperativität der Gesprächsteilnehmer konstituiert. Diese wird durch den Sprecherwechsel im Gespräch abgebildet. Seine Mechanismen sind eine zentrale Forschungsfrage in der Konversationsanalyse. Der Verlauf und die Art dieses Wechsels können Hinweise auf die Interaktion sowie eventuelle Störungen geben. Die Kooperativität äußert sich aber auch in der Kommunikationsbereitschaft der Interaktanten. Diese muss zu Beginn des Gesprächs hergestellt und während des Gesprächs aufrechterhalten werden. Dazu verwenden die Sprecher u. a. Aufmerksamkeitssignale, die durch den Hörer ratifiziert werden müssen, um ein gegenseitiges Voranschreiten im Gesprächsverlauf zu ermöglichen.

Eine weitere Aufgabe ist, das Verstehen oder die Verständlichkeit im Gespräch zu sichern. Dies geschieht, indem die Teilnehmer sichtbar machen, in welcher Situation sie sich befinden und welche Art von Interaktion abläuft. Ebenso stellen sie eine Referenz zu Personen oder Redegegenständen her oder machen dies zumindest möglich. Deppermann, Reitemeyer und al. erklären, dass die Verstehensaufgabe weit über die Referenzherstellung und das Verstehen von Begriffen, Intensionen und Äußerungsbedeutungen hinausgeht. Sie dagegen betrachten das Herstellen von

²⁶ Das Prinzip der konditionellen Relevanz wird auf Seite 175ff. näher erläutert.

Kontakt, wie zur Aufmerksamkeitsherstellung oder zur Adressatenwahl, die Organisation des gemeinsamen Handelns, wie zum Beispiel die Projizierung eines Sprecherwechsels, sowie sozial-emotionales Verstehen als Aufgabe der Gesprächsbeteiligten, um Verstehen im Gespräch herzustellen (2010: 364f.). Nach dieser Sichtweise sind Aufmerksamkeitsappelle sowohl als Lösung zur Herstellung der Kooperativität wie auch zur Sicherung des Verstehens zu manifestieren. Im Rahmen meiner Arbeit werde ich sie als Lösung zur Herstellung und Aufrechterhaltung der Kooperativität im Gespräch beschreiben, die natürlich immer auch Einfluss auf die Produktion des gegenseitigen Verstehens der Gesprächsteilnehmer nimmt. Zur Verstehensdokumentation nutzen die Gesprächsteilnehmer vielfältige Praktiken, wie Rückmeldungen, Nachfragen usw., die Verstehen hör- und beobachtbar machen (Deppermann et al. 2010: 12f.)

Problematisch ist die Sicherung der Verständlichkeit, wenn die Verstehensvoraussetzung nicht durch geteiltes Hintergrundwissen der Interagierenden gegeben ist. In den Produktionsgesprächen spielt die Herstellung der gegenseitigen Verständlichkeit eine große Rolle. Durch den institutionellen Charakter bewegen sich die Gesprächsteilnehmer auf einem besonders hohen Niveau an fachsprachlichen Ausdrücken, deren Kenntnis sich die Arbeiter durch ihre Erfahrungen erarbeiten. Doch nicht bei allen Beteiligten ist das fachspezifische Wissen gleich ausgeprägt. Es kommt so häufig zu Reparaturen. Das Prinzip des „recipient design“ (Bergmann 2001: 922) besagt, dass die Interagierenden bemüht sind, das, was zu sagen ist, dem Kontextwissen ihrer Gesprächspartner anzupassen, um seine Verständlichkeit zu sichern. Dabei sind nicht immer alle kontextuellen Faktoren handlungsrelevant. Die Konversationsanalytiker gehen deswegen von einem spezifischen Kontext aus, der primär Relevanz für die Teilnehmer hat. Die Verständlichkeitssicherung spielt im Umgang mit Störungen eine weitere prägnante Rolle. Reparaturmechanismen, wie Reparatursequenzen, Korrektur- und Verzögerungssignale stehen dabei im Fokus der Betrachtung dieser Arbeit.

Die Organisation des zeitlichen Ablaufs ist eine zentrale Aufgabe, der die Gesprächsteilnehmer gegenüberstehen. Sie wird auf allen organisatorischen Ebenen wirksam und umfasst die Organisation des ganzen Gesprächs, seiner Sequenzen und Gesprächsschritte. Der Gesprächsprozess wird gewöhnlich in drei Gesprächsphasen unterteilt: Die Gesprächseröffnung, die Gesprächsmitte und die Gesprächsbeendigung. Die Mechanismen, die für den Ablauf der Gesprächsphasen verantwortlich sind,

werden im Rahmen der Makroebene untersucht. Ebenso tragen auch einige Elemente, die im Bereich der Mikroebene erläutert werden, dazu bei, größere Gesprächsphasen einzuleiten und zu beenden. Hierzu gehören vor allem die Diskursmarker, deren Auswirkungen lokal und global im Gespräch zu spüren sind. Desweiteren ist das Prinzip der konditionellen Relevanz ein Mittel zur Herstellung der sequentiellen Organisation. Hier werden Gesprächsschritte aufgrund einer Erwartungshaltung zu Nachbarschaftspaaren und Sequenzen verbunden. Dies zeigt sich an einer Frage-Antwort-Sequenz, auf deren Frage im ersten Teil meist eine Antwort im zweiten Teil von den Gesprächsbeteiligten erwartet wird. Besonders die Missachtung des Prinzips ist bedeutungstragend und kann auf Probleme im Gesprächsverlauf hinweisen. Die sequentielle Organisation ist ein Mechanismus, welcher im Bereich der Mesoebene dargestellt wird.

Die Darstellung der Organisationsprinzipien der Produktionsgespräche erfüllt ein großes Spektrum an Aufgaben, deren Lösung auch durch den institutionellen Charakter der Gespräche geprägt ist. Ausgehend von den Beobachtungen der klassischen Konversationsanalyse, die sich auf die Untersuchung von Alltagsgesprächen stützt, sollen die „arbeitstechnischen Besonderheiten“ und ihre Funktionen bei der Organisation des Unternehmensalltags anhand der Gespräche herausgearbeitet werden. Ausgehend von einer ethnomethodologischen Sicht konstituiert sich durch die spezifischen Mechanismen der institutionelle Kontext der Gespräche während der Interaktion der Gesprächsbeteiligten. Ein Merkmal des institutionellen Charakters ist die asymmetrische „Rollenverteilung der Interaktanten“. Bei Untersuchungen von Gesprächen in der Wirtschaft findet man immer wieder Hinweise auf den Einfluss der Hierarchie auf die Kommunikation der Gesprächsteilnehmer. Wie sich dies in dem sprachlichen Handeln im Einzelnen niederschlägt, ist bisweilen nur am Rand untersucht worden. Man geht davon aus, dass sich eine ranghöhere Stellung am Arbeitsplatz auch in einer machtvolleren Position in dem sprachlichen Verhalten widerspiegelt. In der Literatur, so fasst Meer zusammen, wird dem Ranghöheren das Vorrecht zugeschrieben, die Gesprächsthemen festzulegen, vorrangig gesprächssteuernd initiativ tätig zu sein sowie über die größeren Redeanteile zu verfügen und die Rechte der Hierarchieniedrigeren nicht beachten zu müssen. Das Verhalten der Rangniedrigen wird als komplementär hierzu beschrieben (Meer 2000: 3 mit u. a. Dederding/Naumann 1986, Holly 1979, Rolf 1994). In meiner Arbeit werde ich die sprachliche Interaktion der

ranghöheren und rangniederen Mitarbeiter je nach Gesprächssituation betrachten und ihr unterschiedliches Verhalten hinsichtlich der Gesprächsorganisation herausarbeiten. Weiterhin soll die hierarchische Position der Gesprächsteilnehmer nicht alleine für das sprachliche Verhalten, welches eine höhere oder niedrigere Machtposition impliziert, ausschlaggebend sein. Dazu sollen die fachliche Erfahrung, die Ausbildung und andere soziale Kategorien wie das Alter der Interaktanten mit in die Untersuchung einbezogen werden. Denn es ist davon auszugehen, dass es je nach Gesprächssituation auch rangniedrigeren Sprechern möglich ist, ein sprachliches Verhalten aufzuweisen, welches Ranghöheren zugeschrieben wird. Besonders hier gilt zu beachten, dass Einfluss und Macht auch während der Interaktion hergestellt werden können (Müller 1997, Meier 2002).

Weiterhin wird untersucht, welche organisatorischen Aufgaben die Gesprächsteilnehmer durch einen Sprachwechsel erfüllen können. Ihr Aufgabenfeld ist zum einen bei der Fokussierungsarbeit der Gesprächsteilnehmer zu sehen. Diskursmarker oder Themenabschnitte können von dem Sprecher durch eine fremde Sprachumgebung besonders markiert werden. Ebenso tragen Sprachwechsel zur Organisation von Reparaturen bei und sichern ihren prozessualen Verlauf. Bei meiner Analyse des Codeswitchings werde ich mich weitestgehend auf eine interaktionale Herangehensweise beschränken. Hierbei geht es darum, die Auswirkungen des Codeswitchings auf die Gespräche zu untersuchen. Gezielt werde ich auf Mechanismen eingehen, die durch das multilinguale Umfeld in den Produktionsgesprächen geschaffen werden.

Die Gesprächspraktiken der Produktionsgespräche werden im Anschluss an dieses Kapitel untersucht. Als Aufgaben sind die Herstellung der Kooperativität, die Verständigungssicherung und die Sicherung des zeitlichen Ablaufs des Gesprächs hervorzuheben. Deren Lösungen sollen auf den drei organisatorischen Ebenen dargestellt werden.

4.1 MIKROEBENE

Auf der Mikroebene tragen Gliederungssignale und Wörter zur Strukturierung des kommunikativen Ereignisses bei (Spiegel/Spranz-Fogasy 2001). Da der Begriff des Gliederungssignals in der Literatur, u. a. bei Stein (2003) oder bei Brinker und Sager (2006), in seiner Funktionsbreite und Zugehörigkeit unterschiedlich weit gefasst wird, erscheint er mir als Überbegriff für die sprachlichen Elemente, die ich auf Mikroebene untersuchen werde, zu unspezifisch. Ich ziehe es deswegen vor, den Begriff des Gesprächspartikels oder des Gesprächswortes zu verwenden.

In der deutschen Gesprächsanalyse ist die Bezeichnung *Gesprächspartikel* oder *Gesprächswort* als Überbegriff für die sprachlichen Mittel eingeführt worden, die auf der Mikroebene zur Gesprächsorganisation beitragen. Der Begriff Partikel bezeichnet in der traditionellen Grammatik unflektierbare „kleine Wörter“. In der Gesprächsanalyse herrscht dagegen der Gedanke vor, die Partikel unter einem funktionalen Aspekt zusammenzufassen, denn sie entsprechen nach Kunow (2001: 20f.) keiner einheitlichen Wortklasse, sondern sind

innerhalb der Adverbien, der Präpositionen, der Konjunktionen (Konjunkturen, Subjunkturen), der Satzteilkonjunktionen, der Konjunktoral- bzw. Pronominaladverbien, der Modalwörter, der Modal- bzw. Abtönungspartikeln, der Gradpartikeln (Intensifikatoren, Rangierpartikeln), der Antwort- und Negationspartikeln oder der Interjektionen [zu] finden (Kunow 2001: 21).

Die Gesprächspartikeln werden als eine Einheit von verschiedenen grammatischen Wortklassen zusammengefasst, da sie vor allem in der mündlichen Kommunikation einen Beitrag zur Gesprächsorganisation leisten. Sie sind in der Literatur ebenso als Gesprächswort bekannt.

Henne und Rehbock verweisen im Rahmen einer aktiven Partikelforschung innerhalb der Germanistik auf einige Veränderungen, die es hinsichtlich der Kategorie Gesprächswort oder Gesprächspartikel gab. Burckhardt fasste schließlich Rückmeldungspartikel, Interjektionen, Sprechhandlungspartikel, Gliederungspartikel und Abtönungspartikel zu dem Begriff des Gesprächswortes zusammen (Henne/Rehbock 1982: 295 mit Burckhardt 1982). Dem folgten Koch und Oesterreicher, die die Unterteilung in Gliederungssignale, Turn-Taking-Signale, Kontaktsignale, Überbrückungssignale, Korrektursignale, Abtönungsphänomene und Interjektionen vorschlugen (Kunow 2001: 23 mit Koch/Oesterreicher 1990). Für diese

Arbeit möchte ich mich an der Definition von Schwitalla orientieren, der diese folgendermaßen definiert.

Unter »Gesprächspartikeln« [im Orig. hervorgeh.] im engeren Sinne versteht man meist Rückversicherungs- (...), Rezeptions- (...) und Gliederungssignale. (...) gefüllte Pausen (...), Korrektur-/Paraphrasesignale, Aufmerksamkeitssignale (...) und prototypische Interjektionen (...) (Schwitalla 2002: 261).

Gesprächspartikel dienen der Gesprächsorganisation und haben eine spezifische Funktion für die zeitliche Prozesshaftigkeit der Interaktion (Schwitalla 2002: 260ff.).

Nach der Definition Schwitallas werde ich demnach Rückversicherungssignale, die ich im Bereich der Sprechersignale abhandeln werde, Rezeptions- und Hörsersignale, Gliederungssignale, die ich als Diskursmarker bezeichnen möchte, und metakommunikative Formulierungshandlungen in der Analyse der Gesprächspartikel innerhalb der Produktionsgespräche berücksichtigen. Da die bisher aufgezählten Elemente zur Aufmerksamkeitsausrichtung und -sicherung beitragen, werde ich Aufmerksamkeitssignale nicht gesondert betrachten. Hinzu kommen noch gefüllte Pausen, Korrektursignale und Interjektionen.

Im Folgenden werde ich auf das Gliederungssignal und den Diskursmarker zurückkommen, die ich aufgrund ihrer unterschiedlichen theoretischen Darstellungen in der Literatur sowie hinsichtlich ihrer verschiedenen Funktionsweisen in den Produktionsgesprächen näher untersuchen werde.

4.1.1 GLIEDERUNGSSIGNAL VERSUS DISKURSMARKER

4.1.1.1 Gliederungssignale

Gliederungssignale sind eine Unterkategorie des Gesprächswortes und tragen entsprechend ihrer Bezeichnung zur Strukturierung und Gliederung eines Gesprächsbeitrages bei. Unter Gliederungssignalen versteht man in der Literatur lexikalische und prosodische Mittel zur Gesprächsorganisation. Brinker und Sager verstehen neben prosodischen Mitteln zur Binnenstruktur von Gesprächsschritten auch bestimmte lexikalische Mittel, darunter etwa Ausdrücke und Wendungen „*wie und, also, nicht, ja, ich meine, ich glaube und so weiter*“, [die] dem Sprecher [dazu] dienen (...), seinen Gesprächsbeitrag zu eröffnen (...) und zu beenden (...) sowie ihn für den Hörer überschaubar zu portionieren" (Brinker/Sager 2006: 71).

Rath untersuchte ebenfalls den Einfluss von deutschen Gliederungssignalen auf dialogische Texte gesprochener Sprache. Er behandelt darunter eine fallende Intonation, Pausen, lexikalische Gliederungssignale und das Anakoluth. Sie dienen neben dem Sprecherwechsel zur Textgliederung und speziell zur Bildung von Äußerungseinheiten²⁷. Sie sind dabei sowohl auf den Sprecher als auch auf den Hörer bezogen. Der Sprecher proportioniert „damit seine Texte und macht sie dem Hörer verfügbar“ (Rath 1979: 115).

Anders als die zuvor erwähnten Autoren werde ich mich im Bereich der Mikroebene auf die lexikalischen Gliederungssignale beschränken. Den Einfluss der Prosodie auf die Segmentierung von Gesprächsschritten werde ich unter dem Kapitel 4.2.1 auf Seite 147ff. darstellen.

Lexikalische Gliederungssignale

Gülich prägte den Begriff Anfang der 70er Jahre durch ihre Arbeit über Französische Gliederungssignale (Stein 2003: 351 mit Gülich 1970). Sie untersuchte Elemente aus dem gesprochenen Französisch, die von den Sprechern eingesetzt wurden, um Äußerungen einzuleiten oder abzuschließen. Diese dienen dem Hörer zur Orientierung und sind Ausdruck des Kommunikationsprozesses sowie der Formulierungsarbeit. Ihre Unterteilung in Eröffnungs- und Schlussignale ergibt sich aus ihren initiierenden und terminierenden Funktionen im Sinne von rückwärts- und vorwärtsgerichteter Kohärenz. Die Signale entstammen verschiedenen Wortklassen und treten mit anderen textgliedernden Mitteln wie Pausen und Intonation auf (Kunow 2001: 27). Wie schon Gülich feststellte, zählen lexikalische Gliederungssignale zu den Ausdrücken, die keiner gemeinsamen Wortklasse zuzurechnen sind. Sie werden daher als formal heterogene Klasse oder offene Klasse bezeichnet. Als gemeinsames Kennzeichen vereint sie, dass sie primär keine semantische, sondern eine kommunikative Aufgabe erfüllen, da ihre lexikalische Bedeutung nur schwach ausgeprägt ist. Diese Eigenschaft teilen sie mit den in der angelsächsischen Linguistik untersuchten Diskursmarkern (Stein 2003: 351 mit Gülich 1970).

²⁷ Sie stellen nach Rath eine Einheit zur Binnengliederung von dialogischen Texten gesprochener Sprache dar (Rath 1979).

Rath beschreibt Gliederungssignale im Rahmen seines extern-kommunikativen Gliederungsansatzes und des Versuches, gesprochene Sprache in Einheiten zu untergliedern. Sie haben die Aufgabe, „größere Textstücke zu portionieren, indem sie die Grenzen der Äußerungseinheiten markieren“ (Rath 1979: 74). Er fasst darunter einzelne Wörter oder syntaktisch zusammengesetzte Einheiten. Im Vordergrund seines Ansatzes steht ihre Bedeutung für die Markierung von Grenzen. Anders als bei Gülich unterscheidet Rath nicht mehr, ob dabei der Anfang oder das Ende einer Einheit markiert wird (ibid.).

Obwohl einige Autoren²⁸ den Einfluss der Gliederungssignale auf die Untergliederung von Gesprächsschritten oder -beiträgen begrenzen, geht Stein darüber hinaus und erweitert ihren Bezugsrahmen auf verschiedene Einheiten der Textkonstitution, wie zum Beispiel den Turnkonstruktionseinheiten, Sprecherbeiträgen und thematischen Abschnitten (Stein 2003: 351ff.). So sind sie zwar Teil der gesprächsorganisatorischen Mikroebene, ihr Wirken reicht aber bis an die Einheiten heran, die in dieser Arbeit im Bereich der Meso- und Makroebene besprochen werden.

Kunow sieht, neben den Aufgaben textuelle Einheiten zu verbinden und den Redefluss in Hinblick auf Gesprächsinhalte zu strukturieren, noch weitere Verwendungsmöglichkeiten der Gliederungssignale. So zeigen sie zum Beispiel „die Orientierung bzw. Aufmerksamkeitsausrichtung im Gespräch, als einem interaktiven Prozess“ an (Kunow 2001: 30). Ebenso kann mit Hilfe der Gliederungsmittel auf gemeinsame Präsupposition der Gesprächsteilnehmer verwiesen werden und sie können auf diese Weise zur Verständigungssicherung beitragen (ibid.). Schwitalla betont ebenso wie Rath die Grundfunktion dieser Wörter, Anfang und Ende einer Äußerungseinheit zu markieren. Er verweist aber auch auf ihre anderen zahlreichen Funktionen (Schwitalla 1979: 54). Stein fasst die Polyfunktionalität der Gliederungssignale folgendermaßen zusammen: Neben der namensstiftenden Funktion der Gliederung von Sprecherbeiträgen erfüllen sie Verknüpfungs-Überbrückungs- und Verzögerungsaufgaben sowie Steuerungs- und Kontaktfunktionen. Im Detail bedeutet dies, dass sich ihre Aufgaben sowohl auf den Bereich der Turnorganisation und der turninternen Textgliederung als auch auf die „Formulierungstätigkeit, die Kommentierung und Bewertung von Formulierungen, die Themenabhandlung und -organisation und die Regulierung der Partnerbeziehung und Verständigungssicherung“ (Stein 2003: 354ff.) beziehen.

²⁸ u.a. Brinker/Sager (2006)

Die Polyfunktionalität zum einen sowie ihre Auswirkung auf verschiedenen Elemente der Textkonstitution zum anderen führen dazu, dass sich lexikalische Gliederungssignale schwer von anderen funktionalen Mitteln der Gesprächsorganisation unterscheiden lassen. Die dadurch entstandenen Abgrenzungsschwierigkeiten zu ähnlich strukturierenden und gesprächsorganisierenden Elementen²⁹ sind daher als problematisch anzusehen.

4.1.1.2 Diskursmarker

Der Begriff Diskursmarker wurde im Rahmen der angelsächsischen Linguistik geprägt. Seit den 70er Jahren des letzten Jahrhunderts ist ausgehend von der angelsächsischen Linguistik eine Vielzahl von Arbeiten entstanden, die sich mit sprachlichen Mitteln, ähnlich der lexikalischen Gliederungssignale, befassen. Sie sind in erster Linie an den Hörer gerichtet und helfen ihm bei der Interpretation der Partneräußerungen (Stein 2003: 360ff.). Dies wird durch die folgende Definition deutlich:

I operationally define markers as **sequentially** [im Orig. hervorgeh.] dependent elements which bracket **units of talk** [im Orig. hervorgeh.]. (...) I define brackets as devices which are both cataphoric and anaphoric whether they are initial or terminal position (Schiffrin 1987: 31).

Schiffrin greift in ihrem Ansatz auf die Idee der Rahmung nach Goffman zurück und versteht Diskursmarker als Hinweise, die dazu dienen, einen Interpretationsrahmen für die Äußerungen zu setzen (ibid. mit Goffman 1977). Sie leitete durch ihre wissenschaftliche Arbeit eine rege Diskursmarkerforschung ein. Problematisch bleibt bis heute das Fehlen einer einheitlichen Terminologie. So werden Diskursmarker in der Literatur u. a. unter den Bezeichnungen discourse markers, discourse connectives, discourse operators, pragmatic connectives, sentence connectives oder cue phrases geführt (Fraser 1999: 931). Neben ihrer uneinheitlichen Terminologie bestehen ebenso Probleme, Diskursmarker einer gemeinsamen traditionellen Wortklasse zuzurechnen. So werden Konjunktionen, Adverbien, Interjektionen, Füllwörter oder Partikeln, je nach ihrer diskursbezogenen Funktion, zu den Diskursmarkern gerechnet.

²⁹ Wie zum Beispiel den Diskursmarkern.

Schiffrins Ansatz nimmt in erster Linie Einfluss auf die Herstellung von Kohärenz im Gespräch. Die Fähigkeit der Marker, gleichzeitig auf verschiedenen Ebenen wirksam zu sein, führt zur Herstellung von Kohärenz im Gespräch. Diese Ebenen bezeichnet sie als

Exchange Structure, which reflects the mechanics of the conversational interchange (ethnomethodology) and shows the result of the participant turn-taking and how these alternations are related to each other;

Action Structure, which reflects the sequence of speech acts which occur within the discourse;

Ideational Structure, which reflects certain relationships between the ideas (propositions) found within the discourse, including cohesive relations, topic relations and functional relations,

Participation Framework, which reflects the ways in which the speakers and hearers can relate to one another as well as orientation toward utterances; and

Information State, which reflects the ongoing organization and management of knowledge and metaknowledge as it evolves over the discourse (Schiffrin 1987: 24-25).

Das Modell zeigt, dass Diskursmarker im Bereich der Organisation des Sprecherwechsels und der sequentiellen Struktur der Gesprächsbeiträge verschiedene Aufgaben wahrnehmen. Weiterhin verständigen sich die Sprecher über die Beziehung der Gesprächsinhalte zueinander, sie zeigen ihre Haltung gegenüber Äußerungen, und teilen dies mit Hilfe der Diskursmarker den anderen Teilnehmern mit. Weiterhin tragen sie dazu bei, die Wissensbestände der Gesprächsteilnehmer zu organisieren und im Gespräch relevant zu machen.

Ähnlich den Gliederungssignalen können auch Diskursmarker auf verschiedene Bezugsgrößen einwirken. Nach Schiffrin können Diskursmarker entweder lokal oder global wirksam sein. Darunter versteht sie, dass sie zum einen für die Verknüpfung von zwei aufeinander folgenden Äußerungen bzw. Sequenzen verantwortlich sein können, zum anderen aber auch zur Strukturierung des gesamten Gesprächs beitragen (Moine 2005: 7; Schiffrin 1987).

Anders als Schiffrin, die sich vor allem mit dem Gebrauch der Diskursmarker in Alltagsgesprächen und ihrer Distribution auseinandersetzt, steht bei Fraser ihre Klassifikation entsprechend ihrer pragmatischen Bedeutung im Vordergrund seiner Untersuchung (Moine 2005: 7).

I have defined D[iscourse] M[arker]s as a pragmatic class, lexical expressions drawn from the syntactic classes of conjunctions, adverbials, and prepositional phrases. With certain expectations, they signal a relationship between the segment they introduce, S2, and the prior segment, S1. They have a core meaning which is procedural, not conceptual, and their more specific interpretations is 'negotiated' [im Orig. hervorgeh.] by the context, both linguistic and conceptual (Fraser 1999: 950).

Im Fokus der Betrachtung steht bei Fraser, dass ein Diskursmarker eine Beziehung zwischen zwei aufeinanderfolgenden Äußerungen, die er als Segmente bezeichnet, herstellt. Dabei steht der Diskursmarker meist dem zweiten Segment voran und stellt so eine Verbindung auf einer beliebigen Ebene des Diskurses zwischen dem vorausgegangenen Segment und dem nachfolgenden Segment her. Seine Aufgabe ist es, dem Hörer mitzuteilen, wie die nachfolgende Äußerung im Verhältnis zu den vorausgegangenen verstanden und interpretiert werden soll. Der Interpretationsrahmen der Äußerung wird dabei durch die Bedeutung des Diskursmarkers und durch die Interpretationen des ersten Segments beschränkt (Fraser 1999). Ebenso wie Schiffrin ordnet er Diskursmarker keiner traditionellen Wortklasse zu, sondern schließt sie funktional in eine gemeinsame pragmatische Klasse ein. Im Gegensatz zu Schiffrin ist Fraser daran interessiert, die Kategorie der Diskursmarker einzugrenzen. Für ihn ist ihre Funktion, eine Verbindung zwischen zwei Segmenten herstellen zu können, grundlegend. Dies führt dazu, dass nach Fraser Interjektionen und Verzögerungssignale, wie z.B. das englische *well*, nicht als Diskursmarker zu bezeichnen sind.

Auer überträgt den in der angelsächsischen Linguistik geprägten Begriff in die deutschsprachige Gesprächsanalyse. Er verwendet den Begriff Diskursmarker für sprachliche Zeichen, vornehmlich aus der gesprochenen Sprache, die optional sind und sich durch ihre Stellung (grammatische Position) im Satz und durch ihre Funktion bei der Text- und Gesprächsorganisation definieren lassen. Er bezieht sich dabei auf deutsche Diskursmarker. Sie weisen sich durch eine syntaktisch periphere Stellung aus und sind als selbständige Syntagmen entweder vor- oder nachgestellt. Somit unterscheiden sie sich u. a. von Modalpartikeln (Auer/Günther 2003).

Auch englische Diskursmarker, so Fraser, zeichnen sich durch eine besondere syntaktische Stellung aus:

Moreover, the syntactic environment where an expression functions as a DM are, as far as I can tell, different from those environments where it occurs, for example as an adverbial (Fraser 1999: 944).

Auer untersucht ebenfalls die sprachhistorische Entwicklung der Diskursmarker. Dabei entwickelt er die Hypothese, dass Diskursmarker nur homophon mit Adverbien, Konjunktionen, Subjunktionen u. a. seien und in einer früheren Entwicklung grammatikalisiert wurden. Dies sei aber mit den bestehenden Grammatikalisierungstheorien nicht zu zeigen (Auer/Günther 2003).

Ihre Bedeutung für die Text- und Gesprächsorganisation beschreiben Auer und Günther folgendermaßen:

Sie erfüllen eine Reihe von recht unterschiedlichen diskursbezogenen Funktionen, die mit der Gliederung von Texten, der Verknüpfung von Äußerungen, epistemischen Einstellungen, mit der Beziehung zwischen Sprecher und Hörer sowie mit dem turn-taking zu tun haben können. Diskursmarker in diesem Sinn sind metapragmatische sprachliche Zeichen (Auer/Günther 2003: 1).

Anhand der Bedeutung der Diskursmarker für die Gesprächsorganisation nach Auer sowie der anderen vorgestellten Theorien wird deutlich, dass Diskursmarker nicht auf ihre Aufgaben zur Unterstützung bei der Interpretation der Partneräußerung beschränkt werden können. Sie sind verantwortlich für die Herstellung und Organisation von Äußerungen und größeren Gesprächsabschnitten. Diese Aufgaben teilen sie sich mit den Gliederungssignalen, so dass eine Abgrenzung nach funktionalen Gesichtspunkten kaum möglich ist.

Abschließend werde ich die gemeinsamen Aspekte von Gliederungssignalen und Diskursmarkern herausstellen. Beide Gesprächspartikeln werden in der Literatur in eine pragmatische oder diskursfunktionale Klasse zusammengefasst, da sich ihre sprachlichen Elemente, wie Adverbien oder Konjunktionen, nicht in eine gemeinsame traditionelle Wortklasse einordnen lassen. Die Heterogenität und Multifunktionalität der Marker selbst (Eggeling 2008: 105ff.) und ihre Untersuchung hinsichtlich unterschiedlicher Fragestellungen und Theorien führt dazu, dass die bestehende Literatur als ein „undurchsichtiger Dschungel“ (Eggeling 2008: 104) beschrieben werden kann. Eggeling fasst folgende Aufgabenbereiche für Diskursmarker und Gliederungssignale zusammen (Eggeling 2008: 106):

- Sie strukturieren das Gespräch
- Sie eröffnen und beenden Gespräche
- Sie liefern Rezipienten Hinweise zur Interpretation der Äußerungen
- Sie stellen Bezüge zwischen der vorangegangenen Äußerung und der aktuellen Äußerung her
- Sie geben Hörern Orientierungshilfen für den Aufbau und den Inhalt der Aussage des Sprechers
- Sie signalisieren einen Sprecherwechsel

Um in der Arbeit eine einheitliche Terminologie zu verwenden, werde ich die lexikalischen Formen, die diese Funktionen erfüllen, als Diskursmarker bezeichnen. So

wie Fraser (1990, 1999), möchte ich Verzögerungssignale und Interjektionen getrennt von den Diskursmarkern betrachten.

4.1.1.3 Diskursmarker in den Produktionsgesprächen

In den Produktionsgesprächen leisten verschiedene Diskursmarker einen Beitrag zur strukturellen Gliederung der Gespräche und dienen der Herstellung von Kohärenz im Gespräch. Ebenfalls unterstützen sie den Hörer bei seiner Interpretationsleistung. Anhand von Gesprächsausschnitten werde ich ihre Wirkungsweise in den Gesprächen der Produktionsabteilung erläutern. Folgende Diskursmarker werde ich hinsichtlich ihrer polyfunktionalen Verwendung am Gesprächsmaterial der Produktionsgespräche darstellen: *Sasa* - „nun“; *so* - „also“; *halafu* - „dann“; *okay* - „in Ordnung“; und *sawa* - „richtig“. *Sasa* und *so* fungieren dabei vor allem als Einleitung von Gesprächen oder Gesprächsabschnitten. Häufig werden sie zur Überleitung vom Gesprächsbeginn zur Gesprächsmitte eingesetzt und fordern vermehrte Aufmerksamkeit von den Zuhörern. Der Diskursmarker *halafu* dient dazu, verschiedene Themenabschnitte miteinander zu verknüpfen und sie im Gesprächsverlauf zu ordnen. Sozial höher stehende Mitarbeiter machen davon Gebrauch, um ihr Rederecht bei der Aneinanderreihung von verschiedenen Arbeitsaufträgen zu sichern. Die Marker *okay* und *sawa* tragen u. a. dazu bei, Themen oder Gespräche zu beenden oder ihre Beendigung einzuleiten.

Sasa

Der Diskursmarker *sasa* wird von den Sprechern in den Produktionsgesprächen dazu verwendet, neue Gespräche oder Gesprächseinheiten einzuleiten. *Sasa* steht dabei dem Segment, welches es einleitet, voran. Klein-Arendt spricht bei *sasa* von dem „am häufigsten gebrauchten Antriebswort überhaupt“ (Klein-Arendt 1992: 113). Er geht davon aus, dass *sasa* am Satz- oder Handlungsbeginn seine eigentliche inhaltliche Bedeutung verliere und eine neue Äußerung einleite (ibid.). Der Verlust seiner inhaltlichen Bedeutung spricht besonders dafür, dass *sasa* als Diskursmarker anzusehen ist. Dunn unterscheidet *sasa* in der Funktion eines Diskursmarkers von seinem zeitadverbialen Gebrauch durch seine äusserungsinitiale Stellung (Dunn 1990: 41). Maw beschreibt *sasa* in Kombination mit einem ansteigenden Tonmuster als

„attention-grabber“ (Maw 1992: 23). Durch die ansteigende Tonhöhe lenkt der Sprecher die Aufmerksamkeit des Hörers auf die nachfolgende Äußerung.

In den folgenden Gesprächsausschnitten des Datenkorpus⁴ werden verschiedene Aufgaben des Diskursmarkers verdeutlicht. Zum einen gibt der Sprecher dem Hörer durch den Gebrauch von *sasa* zu verstehen, dass er nun ein Gespräch oder einen neuen Themenabschnitt beginnen wird. Der Sprecher öffnet sich somit einen Raum für seine weiteren Ausführungen und teilt seinem Gesprächspartner mit, dass er das Rederecht dafür beansprucht. Besonders bei der Einleitung von Arbeitsanweisungen wird nochmals die Gewichtung der Aussage erhöht und die Aufmerksamkeit des Hörers darauf gelenkt. Auch nach einer Unterbrechung des Gesprächs durch einen weiteren Gesprächspartner dient *sasa* dazu, erneut die Gesprächspartner auf das Gesprächsanliegen zu fokussieren und Gesprächsbereitschaft wiederherzustellen. Dabei verändert sich ebenfalls die Sprecher- und Hörerkonstellation. Der mehrmalige Gebrauch von *sasa* führt zu einer Untergliederung des Gesprächs in mehrere kleinere Abschnitte. Der Sprecher versucht dabei, das Gespräch nach seinen Vorstellungen zu lenken.

Der erste Gesprächsausschnitt zeigt ein Gespräch zwischen dem Abteilungsleiter Och und einem Arbeiter. Dieser befindet sich zu Gesprächsbeginn etwas entfernt von dem Sprecher Och und wird durch ihn herangerufen.

Transkript (4) „Supervisor Och 79: *sasa*“

- 001 Och: NjeXX (1.1) hebu njoo kidogo (17) *sasa*,
NjeXX <Name Wo1> (1.1) *los komm mal ein wenig (17) nun*,
- 002 Wo1: eh
ja
- 003 Och: *schedule imeletwa hapa (.) sorry sorry*
der Produktionsplan ist hierher gebracht worden (.)
entschuldigung entschuldigung <zu Lin>
- 004 Wo1: eh
ja
- 005 Och: *unastahi::li::=tuanze na hizi sidewalls;*
du bist geei::gne::t=lass uns mit diesen sidewalls
<Produktteile> beginnen;
- 006 Wo1: eh
ja

Nachdem der Supervisor Och den Gesprächspartner durch dessen Namen und die Bitte, näher zu kommen (Zeile 1) herbeigerufen hat und durch Herstellung der gegenseitigen Gesprächsbereitschaft eine Gesprächssituation konstituiert hat, leitet er

- 014 Och: [()]
[()]
- 015 Och: *sasa (-) kabla hamjamaliza hii-
nun (-) bevor ihr das fertiggestellt habt-*
- 016 Wo: *eh::
ja::*
- 017 Och: *mwone kipXXX (-) siyo?
sollt ihr kipXXX (-)sehen oder nicht?*

Der Supervisor schlägt seinem Arbeiter vor, während er auf den Gummi wartet, noch ein weiteres Teil zu drucken (Zeile 4). Daraufhin erwidert der Arbeiter, dass sie sogar schon vier Teile gepresst hätten. Woraufhin ihn der Supervisor unterbricht (Zeile 5) und er seine Äußerung teilweise wiederholen muss, um eine Verständlichkeit seiner Aussage zu sichern. Der Arbeiter fährt hier trotz Unterbrechung des Supervisors mit seiner Äußerung fort und beansprucht so das Rederecht für sich. Er verwendet daraufhin *sasa*, um erneut die Aufmerksamkeit des Supervisors auf sein Problem zu lenken (Zeile 7). Er fährt fort, die Problematik seiner nächsten Arbeitsschritte zu erläutern. Er ist sich unsicher, ob er mit der Fertigung von *einsvierundsiebzig* weitermachen oder den Produktionsstand eines anderen Materials ausgleichen soll (Zeile 7-12). Hier wird deutlich, dass nach der Unterbrechung des Supervisors in Zeile 5 der Arbeiter die Möglichkeit bekommt, seine Äußerungen ohne weitere Unterbrechungen zu Ende zu führen. Der Diskursmarker dient also hier nicht nur der Fokussierung, sondern der Sprecher gibt seinem Gesprächspartner zu verstehen, dass er das Rederecht für die folgenden Äußerungen für sich beansprucht. Er schafft sich somit einen Raum, um seine Handlungen ohne Störung voranbringen zu können.

An einer übergangsrelevanten Stelle, die durch eine Pause und ein Absenken der Tonhöhe des Sprechers markiert ist, unterbricht der Supervisor den Arbeiter erneut (Zeile 13-14). Dieser beharrt aber auch hier auf seinem Rederecht und führt seine Äußerung zu Ende. Daraufhin leitet der Och seinen Gesprächsschritt auch durch *sasa* ein, um nun das Rederecht für sich zu beanspruchen und die Aufmerksamkeit des Arbeiters auf die folgende Anweisung zu fokussieren. Er teilt Wo mit, dass er mit dem Produktionsplaner Kip Rücksprache halten soll, bevor er die nächsten Schritte beginnt (Zeile 14-16). Die Äußerung schließt er durch das Sprechersignal³⁰ *siyo*, welches die Wichtigkeit der Anweisung betont und eine Reaktion vom Gesprächspartner erwartbar macht, ab.

³⁰ Sprechersignale treten äußerungsfinal auf und zeigen, dass der Sprecher eine Reaktion vom Hörer erwartet. Sie werden auf Seite 110f. näher erläutert.

Im nächsten Gespräch berichtet ein Supervisor einem Ingenieur im Workshop-Bereich von einigen Maschinenausfällen und verlangt eine sofortige Reparatur.

Transkript (6) „Supervisor Th 180: sasa”

- 001 Th: the one we were using;
die eine die wir benutzt haben;
- 002 Ing: mh
mhm
- 003 Th: is down.
ist kaputt.
- 004 [so we need the one we were using]
[also brauchen wir die die wir benutzt haben]
- 005 Ing: [this is wi(n)der) (.) spadome]?
[diese wi(n)der <Maschinenteil> (.) spadome <Abteilung>]?
- 006 Th: mhm
mhm
- 007 Ing: wacha ni mwhite odaxx
hör auf lass mich odaxx <Name In2> rufen
- 008 Th: so,
also,
- 009 Ing: odaxx <zu In2>
odaxx
- > 010 Ing: sasa mnafanya nini? <zu Th>
nun was macht ihr?
- 011 Th: we are totally down.
wir haben alles eingestellt.
- 012 Ing: you are Down?
ihr habt <alles> eingestellt?
- 013 Th: completely.
vollständig.
- 014 Ing: can't be serious,
das kann nicht dein ernst sein,
- 015 Th: mh so,
mh also,

Nachdem der Supervisor von den defekten Maschinen und einer bereits stattgefundenen Reparatur berichtet hat, bittet der Ingenieur einen Kollegen zum Gespräch hinzu. Als er dessen Namen ruft, richten der Supervisor und der Ingenieur ihre Aufmerksamkeit auf den entfernten Ingenieur In2. Dieser aber fährt mit seiner derzeitigen Tätigkeit fort und reagiert nicht auf das Rufen (Zeile 9). Daraufhin fokussiert der Ingenieur erneut den Supervisor und beginnt seine Äußerung durch den Diskursmarker *sasa* (Zeile 10). Wie in den bereits dargestellten Ausschnitten verwendet er *sasa*, um die gegenseitige Aufmerksamkeit wieder auf das Gespräch zu

lenken. Eine Veränderung der Sprecherkonstellation durch das Herbeirufen eines weiteren Gesprächspartners innerhalb eines Gesprächs bedingt die Refokussierung der Aufmerksamkeit auf die Gesprächssituation zwischen Supervisor und Ingenieur.

Des Weiteren verwendet ein weiterer Supervisor den Diskursmarker *sasa*, um das Gespräch in einzelne Abschnitte zu untergliedern. In dem folgenden Gespräch erklärt der Abteilungsleiter Och einem Arbeiter, wie er aus der vorliegenden Übersicht über die Maße der Materialproben ein Diagramm zeichnen soll.

Transkript (7) „Supervisor Och 141: *sasa*“

- > 001 Och: *sasa okexxx,*
nun okexxx <Name Wo>,
- 002 Wo: *eh*
ja
- 003 Och: *unaelewa vile hii kitu inajazwa?*
verstehst du (eben) diese sache <die> hier gezeichnet
wird?
- 004 Wo: *naelewa.*
ich verstehe.
- 005 Och: *haya (.) unafanya hivi (-) mwanzo-*
gut (.) du machst folgendes (-) zuerst-
- 006 Wo: *eh*
ja
- 007 Och: *hii tarehe mbili (-) sindiyo?*
dies ist der zweite (-) ist es nicht so?
- 008 *hizi ni tarehe:;*
diese sind datumsanga:ben;
- 009 *unaona (1) hizi ni tarehe.*
siehst du (1) diese sind datumsangaben.
- 010 Wo: *eh*
ja
- 011 Och: *hizi ziko hapo juu.*
diese sind hier oben.
- 012 Wo: *mh*
mh
- > 013 Och: *sasa- (1,3)*
nun- (1,3)
- 014 *hapa kumeandikwa samples (.) sindiyo?*
hier steht samples <materialproben> geschrieben, nicht
wahr?
- 015 Wo: *mh*
mh
- 016 Och: *sample?*
probe?
- 017 Wo: *one two three (-) four.*
eins zwei drei (-) vier.

- 018 Och: lakini hapa ziko five.
aber hier sind es fünf.
- > 019 sasa hizi ziko hapa kando-
nun diese sind hier am rand-
- 020 hizi ni sample ya hiyo siku.
diese sind die proben von dem erwähnten tag.
- 021 unaona hiyo column;
siehst du diese erwähnte spalte;
- 022 Wo: ehe
ja
- > 023 Och: sasa tarehe mbili- (2,7)
nun der zweite- (2,7)
- 024 iko wapi hapa? (1,9)
ist hier wo? (1,9)
- 025 tarehe mbili iko hapa. (2.0)
der zweite ist hier. (2.0)
- 026 ndiyo hii hapa-
es ist dieser hier-
- 027 Wo: ja
ja
- 028 Och: sawa?
in ordnung?
- 029 Wo: mh
mh
- > 030 Och: sasa tarehe mbili mfano?
nun der zweite zum beispiel?
- 031 Wo: ja onefiftyone
ja einseinundfünfzig <Wert der Materialprobe>
- 032 Och: onefiftyone (2,8)
einseinundfünfzig (2,8)
- 033 halafu (--) onefifty=
dann (---) einsfünfzig=
- 034 Wo: =onefiftytwo (3,0)
=einszweiundfünfzig (3,0)
- 035 one:::::fifty (2) onefifty (2) onefiftyone
eins:::::fünfzig (2) einsfünfzig (2) einseinundfünfzig

Die Erklärung des Diagramms strukturiert der Supervisor durch den mehrmaligen Gebrauch des Diskursmarkers *sasa*. Bevor er aber auf den ersten Arbeitsschritt zu sprechen kommt, markiert er den aufgabenbezogenen Gesprächsteil durch *mwanzo* - „zuerst“ und leitet so von der Gesprächseröffnung zur Gesprächsmitte über. Er beginnt dem Arbeiter die Spalte der Terminangaben zu erläutern (Zeilen 5-12). Wo begleitet die Erklärung durch Hörersignale und zeigt so seine Gesprächsbereitschaft und Präsenz. Der Supervisor geht nun zu den Eintragungen der Materialproben über. Die Einführung des neuen Teilaspekts signalisiert er durch den Gebrauch von *sasa*

(Zeile 13). Er zählt auf, dass sich in der einen Spalte vier und in einer anderen Spalte fünf Angaben zu den Proben befinden. Im nächsten Schritt, dessen Beginn er wieder durch den Diskursmarker markiert, stellt er eine Verbindung zwischen dem Wert der Materialprobe und dem jeweiligen Datum her (Zeilen 19-22). Daraufhin fährt er mit der Erklärung fort und wählt den zweiten Tag des Monats als Beispiel aus. Der Arbeiter wird nun aufgefordert, diesen in der Tabelle zu suchen. Auch diesen Arbeitsschritt signalisiert Och durch *sasa*. Am Ende dieser Aufgaben versichert sich der Supervisor durch das Sprechersignal *sawa*, ob der Arbeiter bis hierher folgen konnte. Dies bestätigt der Arbeiter durch ein nicht-lexikalisiertes Hörersignal (Zeilen 28/29). Im letzten Schritt greift er nun den 2. Tag heraus und fragt den Arbeiter nach den dazugehörigen Angaben. Diese zählt nun der Mitarbeiter auf (Zeilen 30-35). Wie in den Abschnitten zuvor, markiert der Supervisor die neue Aufgabe durch den Diskursmarker *sasa*. Er unterteilt so seine Erklärung in einzelne Abschnitte, die jeweils eine neue Information für den Arbeiter enthalten, und notwendig sind, damit Wo das Diagramm aus der Tabelle anfertigen kann. Die Unterteilung des Gesprächs in einzelne Abschnitte, die durch den Diskursmarker *sasa* eingeleitet werden, entspricht der Verwendung des englischsprachigen *now*. Schiffrin beschreibt *now* in der Funktion, einen oder mehrere untergeordnete Satzglieder einzuleiten. Damit markiert *now* den Fortlauf des Sprechers im Gespräch, welches aus der Abfolge von untergeordneten Themen besteht (Schiffrin 1987: 232ff.). Auch *sasa* trägt zur Sicherung des zeitlichen Ablaufs des Gesprächs bei, indem der Sprecher dem Hörer durch *sasa* signalisiert, wann ein neuer Arbeitsschritt beginnt.

Es bleibt zu ergänzen, dass *sasa* hier in dem Gesprächsausschnitt noch in einer weiteren Funktion auftritt. *Sasa* hat in den Produktionsgesprächen zu Beginn eines Gesprächs einen ambivalenten Charakter. Zum einen ist es Teil einer Begrüßungsfloskel, die vor allem im Sheng verwendet wird. Zum anderen fungiert *sasa* als Diskursmarker zur Einleitung von Gesprächen und dient dazu, eine Gesprächssituation herzustellen. Meist ist eine Unterscheidung nur mit Hilfe der Reaktion des Hörers möglich. Dies geht auf das Prinzip der Paarigkeit (*adjacency pairs*) von Schegloff zurück, indem die Bedeutung oder Funktion des ersten Teils des Paares mit Hilfe des zweiten Teils, der Antwort, gefunden werden kann³¹ (Schegloff 1968). Antwortet der zweite Sprecher mit der auf die Begrüßung gängigen Antwort *poa*, handelt es sich eindeutig um einen Austausch einer Grußfloskel (siehe Transkript 8). In

³¹ Siehe Seite 175ff. im Kapitel Gesprächssequenzen.

dem oben gezeigten Ausschnitt allerdings antwortet der Arbeiter mit einem Hörsignal (Zeile 2). Damit nimmt er die Äußerung des Supervisors als einen Aufmerksamkeitsappell³² wahr, der durch den Diskursmarker *sasa* eingeleitet wird. Im Gegensatz dazu beginnt das folgende Gespräch mit *sasa* in der Funktion einer Begrüßungsfloskel. Auch sie dient der Herstellung der Gesprächsbereitschaft.

Transkript (8) „Supervisor Th 674: *sasa*“

```
001 Bi:  moxxxx,  
        moxxxx <Name Wo>,  
002 Wo:  yes  
        ja  
>003 Bi:  sasa?  
        nun? <wie stehts>  
004 Wo:  poa.  
        cool.
```

In dem Gesprächsausschnitt konstituiert der Supervisor eine Gesprächssituation, indem er den Arbeiter mit dessen Namen heranruft und so seine Aufmerksamkeit gewinnt und sie auf das kommende kommunikative Ereignis lenkt. Zur Überleitung auf die Gesprächsmitte schließt er eine Begrüßungsfloskel an, die aus der Frage *sasa* und der dazugehörigen Antwort *poa* besteht. Sie ist eine im Sheng verwendete Begrüßung.

Abschließend fasse ich nun die gesprächsorganisatorischen Aufgaben des Diskursmarkers *sasa* in den Produktionsgesprächen wie folgt zusammen: Zu Gesprächsbeginn kann *sasa* von den Sprechern als Begrüßungsfloskel verwendet werden. Ein alleinstehendes *sasa*, welches durch eine Anredeform ergänzt werden kann, stellt im kenianischen Swahili, beeinflusst durch den sozialen Code Sheng, eine beliebte Einleitung zu einer Begrüßung dar. Seine Funktion werde ich innerhalb des Kapitels der Gesprächseröffnung näher erläutern. Als Diskursmarker erfüllt *sasa* eine Reihe von Funktionen im Gespräch. Im Vordergrund sehe ich die Verwendung von *sasa* zur Fokussierung der Aufmerksamkeit der Gesprächspartizipanten auf die folgenden Äußerungen. Dies ermöglicht, neue oder wichtige Gesprächsabschnitte einzuleiten, eine Überleitung von der Gesprächseröffnung zur Gesprächsmitte zu markieren oder die Aufmerksamkeit nach einer Störung im Gespräch wieder herzustellen. Ebenso setzt der Sprecher damit ein Signal, dass er Raum für seinen

³² Aufmerksamkeitsappelle sind bestimmte metakommunikative Formulierungshandlungen zur Herstellung und Sicherung der Aufmerksamkeit (siehe Seite 97).

kommenden Beitrag benötigt und so das Rederecht für sich beansprucht. Dies wird von den Gesprächspartnern durch die Produktion eines Hörersignals nach der Äußerung von *sasa* unterstützt. Durch die Fokussierung der Gesprächsteilnehmer auf den Gesprächsgegenstand wird ein kooperatives Handeln im Gespräch möglich. Weiterhin signalisiert *sasa* die Untergliederung in verschiedene Themenabschnitte oder Handlungen. Der Sprecher verwendet *sasa*, um die zeitliche Abfolge der Abschnitte während des Gesprächs zu organisieren. *Sasa* wird in den Produktionsgesprächen überwiegend von Abteilungsleitern verwendet, die dadurch den zeitlichen Ablauf der Gesprächsereignisse organisieren oder die Aufmerksamkeit und Gesprächsbereitschaft ihres Partners herstellen und sichern wollen.

So

Einige Autoren gehen davon aus, dass der Diskursmarker *so* eine schlussfolgernde Beziehung zwischen zwei Interaktionen signalisiert (Schiffrin 1987; Fraser 1999; Bolden 2009). Dabei markiert *so* in einer Aufeinanderfolge von Äußerungen das Resultat einer Handlung oder die Folge eines gemeinsamen Wissensaustausches. Es wird von Sprechern verwendet, um den Hauptpunkt einer Erzählung einzuleiten oder das Resultat am Ende hervorzuheben (Schiffrin 1987: 192ff.). Fraser sieht *so* als Diskursmarker, der eine Schlussfolgerung einleitet, die aufgrund des bisherigen Diskurses gezogen werden kann. Er spricht sich deswegen für eine inferentielle Grundbedeutung des Diskursmarkers aus (Fraser 1999: 945). Nach Johnson kann *so* in einer institutionellen Umgebung im Rahmen von Interviews als „topic developer“ oder „topic sequencer“ fungieren, um die Aufmerksamkeit der Gesprächsteilnehmer auf ein Thema zu lenken. Dabei werde *so* vorwiegend verwendet, um Themen, die bereits auf einer Agenda stehen, einzuleiten oder wieder aufzugreifen (Bolden 2009: 976 mit Johnson 2002). Den Gedanken von Johnson, *so* in einer einleitenden Funktion zu verwenden, greift Bolden in ihren Artikeln (2008, 2009) auf. Sie beschäftigt sich mit der Bedeutung von *so* an einer besonderen Stelle im Gespräch, die dazu verwendet wird, das eigentliche Gesprächsanliegen einzuleiten. Dieses wird für den Hörer als neu, aber bereits vom Sprecher geplant, markiert. Durch den Gebrauch von *so* kann eine neue Aktion initiiert werden, welche nicht aus dem bisherigen Gesprächsverlauf hervorgebracht wurde. Nach Bolden trägt *so* zum Beispiel zur Implementierung des ersten Themas nach einer

Gesprächseröffnung bei und leistet somit einen Beitrag zur Herstellung der Gesprächskohärenz (Bolden 2008/2009). Ein weiterer Aspekt stellt die Interpretation der durch so eingeleiteten Interaktion dar, die als vom Sprecher geplante Handlung betrachtet wird. Es ist davon auszugehen, dass beiden Gesprächspartnern der Ablauf der Geschehnisse vertraut ist und sie somit über eine Agenda der im Gespräch ablaufenden Handlungen verfügen. Aus diesem Grund können auch Gesprächsereignisse bei einer Verzögerung von den Gesprächsteilnehmern als ausstehend interpretiert werden. Das Bewusstsein der Gesprächsteilnehmer über eine Agenda der Gesprächsthemen und Interaktionen, die in dem Gesprächsverlauf abgehandelt werden sollen, ermöglicht auch den Partizipanten, abgebrochene Themenabschnitte bewusst wahrzunehmen und sie mit Hilfe von so wieder in den Gesprächsablauf einzugliedern (ibid.). Auch Schiffrin geht in ihrer Darstellung darauf ein, dass Sprecher durch die Verwendung von so Hauptpunkte ihres Beitrages markieren, um zum Thema zurück zu kommen (Schiffrin 1987: 195). Markiert so die Initiierung eines neuen oder bereits behandelten Themas, tritt es äußerungsinitial bzw. am Beginn einer Turnkonstruktionseinheit auf und unterscheidet sich auf diese Weise vom inferentiellen Gebrauch des Diskursmarkers (Bolden 2009: 995).

Das Datenkorpus der Produktionsgespräche macht deutlich, dass der Diskursmarker so zur Lösung verschiedener organisatorischer Aufgaben dient. Die Sprecher verwenden so als Mittel, eine inferentielle Beziehung zwischen zwei Äußerungen herzustellen. In dem Gesprächsausschnitt sprechen der Supervisor Oh und sein Assistent Ra über die Maschinenbelegung in der Abteilung Tireroom und die von ihnen eingeleiteten Arbeitsschritte.

Transkript (9) „Supervisor Oh 272: so“

- 001 Ra: huyu jamaa wa nini wa l-two,
dieser kollege von äh l-zwei <Maschine>,
- 002 Oh: eh
ja
- 003 Ra: amemaliza first stages.
hat er die first stages³³ beendet.

³³ Einige Reifentypen werden im Tireroom in einem Prozess zusammengebaut, bei anderen Reifentypen kann man zwischen einem ersten Schritt, dessen Resultat die first stages sind und einem zweiten Schritt, aus dem die second stages hervorgehen, unterscheiden.

- 004 Oh: l-two amemaliza first stages³⁴,
l-zwei hat die first stages beendet,
- ≥005 Ra: so nimenwambia ajenge r-two;
also habe ich ihm gesagt er soll an r-zwei <Maschine>
produzieren;
- 006 na huyu jamaa (mexxxx) aende r-one.
und dieser kollege (mexxxx) soll an r-eins <Maschine>
gehen.
- 007 Oh: thats very good.
das ist sehr gut.

Ra berichtet seinem Kollegen, dass an der Maschine L-two die first stages fertiggestellt worden sind (Zeilen 1-4). Daraufhin habe er einen Arbeiter an die Maschine R-two und einen anderen Arbeiter an die Maschine R-one versetzt (Zeilen 5-6). Durch den Diskursmarker so signalisiert er seinem Gesprächspartner, dass diese Schritte als Resultat der Fertigstellung der first stages zu interpretieren sind (Zeile 5).

Auch im nächsten Gesprächsausschnitt markiert der Diskursmarker eine Handlung als Folge von vorausgegangenen Aktionen. Ein Arbeiter berichtet dem Supervisor Th von einem Anruf, bei dem er informiert wurde, dass sein Kind von der Schule verwiesen wurde.

Transkript (10) „Supervisor Th 165: so“

- 001 Wo: e:h (-) nimepigiwa simu(.);
äh (-) ich wurde angerufen(.);
- 002 mtoto amefukuz(w)a kwa shule.
<mein> kind wurde von der schule abgewiesen.
- 003 Th: eh?
<wie bitte>?
- 004 Wo: nimepigiwa simu, (.)
ich wurde angerufen, (.)
- 005 [mto]to amefukuz(w)a kwa shule.
das [ki]nd wurde von der schule abgewiesen.
- 006 Th: [eh]
[ja]
- ≥007 Wo: so nikaomba ruhusa-
also bitte ich um erlaubnis-
- 008 kama inawezekana-
wenn es möglich ist-
- 009 nikimbie bank ninunue bankcheque-
dass ich zur bank renne um einen bankscheck zu kaufen-
- 010 (n)arudi shule.
<und> zur schule zurückkehre.

³⁴ Das Wiederholen der vorausgegangenen Äußerung dient u.a. zur Verstehenssicherung (Meier 2002)

- 011 Th: (3,1) e:h suppose e:h na utarudi?
(3,1) äh vermutlich äh und wirst du zurückkommen?
- 012 Wo: eh naweza rudi.
ja ich kann zurückkommen.

Der Arbeiter Wo bittet seinen Vorgesetzten, den Arbeitsplatz verlassen zu dürfen, um das fehlende Schulgeld zu bezahlen (Zeile 7). Nach dem kurzen Bericht über den Anruf und das Geschehen in der Schule, leitet Wo die Bitte um Erlaubnis mit Hilfe des Diskursmarkers *so* ein (Zeile 7). Er signalisiert damit, dass diese Bitte für ihn aus den vorausgegangenen Handlungen resultiert. Ebenso markiert der Diskursmarker *so* die Einführung des eigentlichen Gesprächsanliegens. Nach dem Erhalt der Information über den Rauswurf seines Kindes ist es für ihn notwendig, das Schulgeld bezahlen zu gehen. Diese Absicht muss er aber aufgrund des nicht geteilten Wissens dem Supervisor zuvor erklären. Durch *so* markiert er somit das Ende seiner Erläuterung und den Beginn seines Gesprächsziels.

Der Diskursmarker *so* ist in den Produktionsgesprächen ein Mittel zur Markierung einer Äußerung als eigentliches Gesprächsanliegen. Der Sprecher kann somit eine Grenze zwischen einer einleitenden Erklärung und dem Hauptanliegen der Handlung ziehen. Der Diskursmarker *so* ist ebenfalls eine weitere Möglichkeit, die Aufmerksamkeit des Hörers auf die folgende Äußerung zu lenken, so dass sie als wichtig von ihm interpretiert wird. Dies dient vor allem in den Produktionsgesprächen dazu, Arbeitsanweisungen einzuleiten und ihre Relevanz im Gesprächsverlauf sichtbar zu machen.

Das nächste Transkript zeigt ein Gespräch zwischen dem Supervisor Oh und einem Arbeiter. Hier wird die Versetzung an eine andere Maschine als Gesprächsanlass oder wichtigstes Thema markiert.

Transkript (11) „Supervisor Oh 257: so“

- 001 Oh: obaxx (-) kasumbua tena?
obaxx <Name Wo> (-) <darf ich dich> wieder stören?
- 002 Wo: ehe
ja
- 003 Oh: ulikuwa kuongea na msuxx (ama) mbuxx?
hast du mit msuxx <Name> oder mbuxx <Name> gesprochen?
- 004 Wo: ehe tuliongea ju(zi)=
ja wir sprachen ge(stern)=
- 005 Oh: =is (really)
=ist (wahr)

006 Wo: ja
ja
007 Oh: baas.
gut.
008 (huyu) anaitwa obaxx
(er) heißt obaxx
009 Lin: mh
mh
>010 Oh: so you are shifting from here;³⁵
also du wechselst von hier;
011 Wo: eh³⁶
ja
012 Oh: to that machine;
zu diesermaschine;
013 unajenga sixohsix-pm-six.
und baust sechsnullsechs-pm-sechs <Typnummer>.
014 Wo: sawa
gut

Nachdem sich der Supervisor für die Störung entschuldigt und ihn gefragt hat, ob er zwei seiner Kollegen gesprochen hätte, was dieser bejaht (Zeilen 3-6), markiert er das Ende des Abschnitts durch ein langgezogenes *baas*³⁷. Danach stellt er für die anwesende Linguistin den Arbeiter vor. Weiterhin teilt er dem Arbeiter eine neue Arbeitsanweisung mit, welche er durch den Diskursmarker *so* einleitet (Zeile 10). Damit signalisiert er dem Hörer nicht nur, dass er ein neues Thema oder eine neue Anweisung einführt, die die Aufmerksamkeit des Hörer beansprucht, sondern auch, dass es sich bei der Anweisung um den eigentlichen Gesprächsanlass handelt, auf die der Supervisor nach dem kurzen Exkurs durch die Vorstellung des Arbeiters endlich zu sprechen kommen möchte. Den Empfang der Anweisung quittiert der Arbeiter durch das Hörersignal *sawa*. So wird in dem Gespräch vom Sprecher verwendet, um die Aufmerksamkeit des Hörers auf das Gesprächsanliegen zu refokussieren. Das Gespräch wurde durch die Vorstellung des Arbeiters in seiner aufgabenbezogenen Funktion unterbrochen. Um das Gespräch in seiner zielgerichteten Aufgabe wieder

³⁵ Das Codeswitching bei der Formulierung der Arbeitsanweisung verweist ebenso auf die Hervorhebung des Inhaltes der Äußerung, sowie ihre Markierung durch den Diskursmarker. Zur Nebenbemerkung wechselt der Supervisor wieder ins Swahili.

³⁶ In diesem Beispiel wird ebenfalls die Unterscheidung zwischen den Hörersignalen *eh* und *sawa* oder *okay* deutlich. Das Hörersignale *eh* quittiert den Empfang der Nachricht oder signalisieren die Aufmerksamkeit des Hörers. Es wird deswegen auch als Rezeptionssignal bezeichnet. *Sawa* und *okay* teilen dem Sprecher mit, dass sie der Anweisung zustimmen oder möglicherweise dass sie diese auch ausführen werden.

³⁷ *Baas* wird im Swahili verwendet, um die Abgeschlossenheit einer Einheit oder eines Themas zu markieren (Dunn 1990).

herzustellen, leitet der Supervisor seine Handlung, d. h. die Überbringung einer Arbeitsanweisung, durch *so* ein. Laut Condon markiert *so* den Übergang zwischen einer „off-task/off-topic“-Handlung zu einer „on-task/on-topic“-Handlung (Condon 2001: 509). Dies bedeutet, dass durch *so* der Wechsel zwischen einem aufgabenbezogenen und einem eher informellen Gesprächsabschnitt signalisiert werden kann. In den Produktionsgesprächen wird vor allem das Wiederherstellen der formellen Gesprächssituation durch den Diskursmarker *so* eingeleitet. Bolden spricht hier von einer (Re-)Implementierung eines Themas, das von den Gesprächspartnern als noch ausstehend betrachtet wird (Bolden 2008/2009).

Das nächste Gespräch findet im Büro des assistierenden Managers der Division two statt. Der Supervisor Oh und die Linguistin suchen den Manager Wa dort auf, um u. a. das Fehlen einer Reifentrommel „drum“ zu melden.

Transkript (12) „Supervisor Oh 222: *so*“

- 001 Wa: yesterday-
gestern-
- 002 [yesterday you are absent].
[gestern hast du gefehlt].
- 003 Oh: [hahaha]
((lacht))
- 004 Lin: ja and also saturday.
ja und auch samstag.
- 005 Wa: and [also saturday],
und [auch samstag],
- 006 Lin: [i am sorry]
[entschuldigung]
- 007 Wa: why why why?
warum warum warum?
- 008 Oh: [haha]
[((lacht))]
- 009 Lin: [hahaha] i needed a break.
[((lacht))] i brauchte eine pause.
- 010 Oh: ye:s
ja::
- 011 Wa: no you can only be taking a break every time.
nein du kannst nicht einfach jedes mal freinehmen.
- 012 Lin: hahah
((lacht))
- 013 Oh: he went to masai mara i think.
er <sie> war im masai mara <nationalpark> denke ich.
- 014 Lin: no:::[hahaha]
nei:::n [((lacht))]
- 015 Oh: [hahaha] so e:h boss-
also äh chef-

- 016 Wa: sema eh eh?
sprich ja ja?
- 017 Oh: e:h that drum there-
äh diese trommel <Maschinenteil> da-
- 018 Wa: mh
mh

Zur Gesprächseröffnung begrüßen sich die Teilnehmer und besprechen die Abwesenheit der Linguistin von der Fabrik in den vorausgegangenen Tagen. Am Ende des privaten Gesprächs lenkt der Supervisor Oh die Aufmerksamkeit von Wa auf sich, indem er ihn mit seinem Titel anspricht (Zeile 15). Er richtet damit einen Appell zur Fokussierung der Aufmerksamkeit an den Manager. Der Diskursmarker *so* zu Beginn der Anrede verstärkt den appellhaften Charakter der Aufforderung und erhöht dessen kommunikative Kraft, das eigentliche Gesprächsziel einzuleiten. Der Partner Wa bestätigt seine Gesprächsbereitschaft durch den Imperativ *sema* „sprich“ und die wiederholte frageintonierte Äußerung von *eh*. Der Sprecher markiert durch *so* die Implementierung des ersten Themas nach einem längeren Vorspiel und vollzieht den Übergang von der Gesprächseröffnung zum Gesprächskern.

Ein Thema kann als noch ausstehend von den Gesprächspartnern wahrgenommen werden, wenn es bereits besprochen wurde, und es zu keiner Einigung zwischen den Parteien gekommen ist. Anders als in den Ausschnitten zuvor ist im folgenden Gespräch der private Exkurs wesentlich umfangreicher und die Rückkehr zum eigentlichen Gesprächsziel wäre ohne zusätzliche Markierung womöglich nicht wieder herzustellen. Der Supervisor Oh unterbreitet hier einem Arbeiter die Anweisung, sofort an eine andere Maschine zu gehen. Dieser beharrt darauf, zuerst in die Mittagspause gehen zu wollen, obwohl es eigentlich noch etwas zu früh dafür ist.

Transkript (13) „Supervisor Oh 302: so“

- 001 Oh: e::h (.) atexxx (3.5) sorry sorry
ä::h (.) atexxx <Name Wo> (3,5) entschuldigung (2mal)
- 002 *seveightysix machine;*
siebensechsendachzig maschine;
- 003 *wanaclear hiyo balance out.*
sie beheben diesen erwähnten ausgleich.
- > 004 *so³⁸:: (.) unatoka hapa saa hii-*
also:: (.) du gehst hier jetzt weg-

³⁸ Der Diskursmarker markiert den Beginn der Arbeitsanweisung, die sich aus dem Plan des Schedule-Büros ergibt, die Produktion an der 768 Maschine auszugleichen.

005 unaenda huko;
 <und> gehst dorthin;

(Zeilen 6-16 ausgelassen)

017 Wo: after lunch?
 nach dem Mittagessen?

018 Oh: eh?
 was?

019 Wo: after lunch?
 nach dem Essen?

020 Oh: no [now] now.
 nein [jetzt] jetzt.

021 Wo: [nas]
 [ich ha]

022 nasikia ubao.
 ich habe hunger.

023 Oh: oh (.) you want to go and eat?
 oh (.) du möchtest essen gehen?

024 Wo: ja
 ja

025 Oh: saa tano?
 um elf uhr?

026 Wo: its [empty].
 er ist [leer] ((reibt sich den Bauch)).

027 Wo2: [ha ha ha]
 ((lacht))

028 Oh: hey bwana (-) STOP joking.
 hey mann (-) HÖR auf zu scherzen.

029 Wo: no i [am serious]
 nein ich [mein es ernst]

030 Oh: [haha] hahah
 ((lacht))

031 Wo: i am serious nililala na (.) unenge.
 ich meine es ernst ich habe hungrig geschlafen

032 Oh: unenge?
 hunger?

033 hahaha=
 ((lacht))

034 Wo: =ja:
 =*ja:*

035 Oh: hahaha (-)[(we)] unaelewa unenge?
 ((lacht)) (-)[(du)] versehst du unenge? <zu Lin>

036 Wo: [haha]
 ((lacht))

037 Lin: mh?
 mh?

038 Oh: bas.
 gut.

039 Wo: eeh?
 was?

040 Oh: atakwambia unenge ni nini;
er wird dir sagen was unenge ist;
041 Wo: nililala chupuli
ich habe <berauscht> geschlafen
042 Oh: ehe <lachend> chupuli,
ja <lachend> berauscht,
043 Lin: äh?
was?

(...weiteres privates Gespräch ausgelassen)

>056 Oh: =so
=also
057 Wo: hehe
((lacht))
058 Oh: vile iko.
eben so.
059 Wo: sawa after=
gut nach=
060 Oh: =DakwXXXX na KojXXX mtafanya na yeye hapo.
=DakwXXXX und KojXXX ihr werdet mit ihm dort machen
<arbeiten>.
061 Wo: ja (.) after lunch.
ja (.) nach dem essen.

Nach der Übermittlung des Arbeitsauftrages (Zeilen 4-5), welcher durch den Diskursmarker *so* eingeleitet wird, äußert der Arbeiter den Wunsch, zuvor in die Mittagspause gehen zu dürfen. Dies verneint zunächst der Supervisor (Zeile 20). Da der Arbeiter weiter darauf besteht, ermahnt ihn der Supervisor, mit dem Spaß aufzuhören (Zeile 28). Die Beharrlichkeit des Arbeiters führt dazu, dass das Interesse des Supervisors für den Grund, weswegen der Arbeiter schon so früh hungrig ist, geweckt wird. Der nun folgende Gesprächsabschnitt ist durch eine informelle Note gekennzeichnet (Zeile 28-55). Dies zeigt sich durch wiederholtes Lachen und der Verwendung von Sheng-Ausdrücken, die der Linguistin versucht werden zu erklären. Dazu wendet sich der Supervisor zunächst durch die Interjektion *we* (Zeile 35) an sie und fordert dann den Arbeiter auf, ihr zu erklären, was z. B. *unenge* (ab Zeile 40) bedeutet. In Zeile 52 macht der Supervisor dann den Versuch, das Gespräch wieder auf ein arbeitsbezogenes Thema zu lenken. Dazu beginnt er seine Äußerung mit dem Diskursmarker *so*, um sie für den Hörer als Refokussierung auf das Gesprächsanliegen zu markieren. Da beiden Gesprächsteilnehmern die noch ausstehende

Arbeitsanweisung bewusst ist, reagiert der Arbeiter nach einem kurzen Lachen damit, die Anweisung durch *sawa* zu bestätigen (Zeile 59).

Die letzten beiden Gesprächsausschnitte verdeutlichen, dass der Diskursmarker *so* nicht nur zur Implementierung eines wichtigen Themas oder des Gesprächsanliegens verwendet wird, sondern auch den Übergang von einer informellen zu einer formellen Gesprächssituation markiert. Hierzu wird die Aufmerksamkeit des Hörers wieder auf das aufgabenbezogene Gespräch gelenkt. Der institutionelle Charakter der Gespräche fordert die Hinwendung zur zielgerichteten Kommunikation.

Der folgende Gesprächsausschnitt zeigt, dass der Diskursmarker *so* auch Einfluss auf die Verteilung der Redebeiträge nehmen kann. Es geht in dem Gespräch darum, dass die Mittagspause um eine halbe Stunde verschoben werden muss.

Transkript (14) „Supervisor Th 205: *so*“

- 001 Wa: a:: Cafeteria (wuro wuro trea) <will will dry>.=eh?
ah: Cafeteria (wird wird trocknen).=ne?
- >002 Th: okay (.) s[o]
gut (.) al[so]
- 003 Wa: [the] they normally start going by eleven thirty=
[si] sie gehen normalerweise um halb zwölf=
- 004 Th: =eleven thirty³⁹.
=halb zwölf.
- >005 Wa: so tell them-
also sag ihnen-
- 006 by the earliest they can go is is twelve (.) eh?
sie können frühestens um zwölf uhr gehen (.) ne?
- 007 Th: twelve.
<um> zwölf.

Die Anweisung, später in die Mittagspause zu gehen, wird vom Manager durch *so* eingeleitet (Zeile 5). Dazu wird der Diskursmarker, wie wir bereits gesehen haben, zur Einführung des Gesprächsziels, einer Arbeitsanweisung, verwendet. Anders verhält es sich allerdings mit dem alleinstehenden *so* des Supervisors (Zeile 2). Dieses markiert eine übergangsrelevante Stelle, die der Manager antizipiert und sofort das Rederecht übernimmt. Der Supervisor deutet damit an, dass er eine Anweisung bezüglich der Information über die Cafeteria von dem Manager erwartet. Dadurch, dass er nach dem Diskursmarker *so* nicht weiter mit seiner Äußerung fortfährt, deutet er an, dass er

³⁹ Das partielle Aufgreifen der Partneräußerung markiert das geteilte Wissen zwischen Manager und Supervisor.

seinem Chef das Rederecht anbietet. Deutlicher wird dies im nächsten Gespräch, in dem der Supervisor nach so seinen Beitrag abbricht und somit seinem Chef das Rederecht übergibt. Das Gespräch findet im Büro eines assistierenden Managers statt, welches von dem Supervisor und der Linguistin aufgesucht wird.

Transkript (15) „Supervisor Ro 13: so“

001 Ma: ()
() <Begrüßung>
002 Ro: yes e:h::
ja äh::
003 Ma: good morning.
guten morgen.
004 Ro: i brought a visitor here today.
ich habe heute einen besucher hierher mitgebracht.
005 Lin: how are you?
wie geht es ihnen?
006 Ma: how are you?
wie geht es ihnen?
007 Lin: am fine
mir geht es gut
008 Ma: okay
gut
> 009 Ro: ja so-
ja also-
> 010 Ma: so roxxx
also roxxx <Name Ro>
011 Ro: ja
ja
012 Ma: where are you on carender?
wieweit seid ihr am carender <Maschine>?
013 Ro: on calender?
am calender?
014 Ma: ja
ja

Nach einer Eröffnungssequenz signalisiert der Supervisor durch das Hörsignal *ja* das Ende der Gesprächseröffnung und zeigt durch den Diskursmarker *so* sein Interesse, zum Gesprächsanliegen überzuleiten. Da er aber nach der Äußerung von *so* seinen Beitrag abbricht, überlässt er somit das Rederecht seinem Manager (Zeile 9) und leitet einen Sprecherwechsel ein. Ein alleinstehendes *so* markiert die Verfügbarkeit der Sprecherrolle (Bolden 2008/09; Schiffrin 1987). Im Rahmen der Sprecher-Hörer-Beziehung kann ein möglicher Sprecherwechsel eingeleitet werden, der aber nicht durchgeführt werden muss (Rendle-Short 2003: 46ff.). Bolden fasst dies folgendermaßen zusammen:

Thus, the stand-alone 'so' prompts the caller to initiate a discussion of the pending matter – the caller's reason for calling (...) All in all, it appears evident that the stand-alone 'so' prompts the launching of a course of action that both parties orient to as having been pending – as well as identifiable on the singular basis of it having been pending. The interlocutors' understanding of the stand-alone 'so' as a prompt to launch a pending course of action supports the analysis of 'so' as a marker of emergence from incipiency and its usage for launching pending interactional agendas (Bolden 2009: 980/981).

Das Zitat macht deutlich, dass ein alleinstehendes so den Empfänger einlädt, das Thema, welches von beiden als noch ausstehend betrachtet wird, einzuleiten. Schiffrin verweist ebenfalls auf die Funktion des Diskursmarkers so als „turn-taking device“ (Schiffrin 1987: 192ff.). Dies bedeutet, dass ein Sprecher durch ein alleinstehendes so dem Partner zu verstehen geben kann, dass er an dieser Stelle einen Sprecherwechsel bevorzugt. In den beiden Gesprächen wurde vor dem Diskursmarker so ein bestätigendes Hörsignal geäußert, welches die Kenntnisnahme einer Information oder das Ende eines Gesprächsabschnittes markierte. Die Sprecherrolle wurde jeweils durch einen hierarchisch höher stehenden Mitarbeiter übernommen.

Das Datenkorpus zeigt, dass der Diskursmarker so von den Sprechern verwendet wird, um das Resultat einer Handlung oder die Folge eines Ideenaustausches zu markieren. Die Gesprächsteilnehmer machen von so Gebrauch, um auf das Hauptanliegen oder auf das Gesprächsziel zu verweisen. Damit dient so zur Implementierung des ersten oder eines vordergründigen Themas. In diesem Zusammenhang muss darauf verwiesen werden, dass die Gesprächsteilnehmer durch ihr gemeinsames Wissen über den Arbeitsablauf Handlungen als ausstehend oder zu erwartend wahrnehmen können. Diese ausstehenden Themen werden ebenfalls vom Sprecher durch so eingeleitet. Ein Sonderfall ist hierbei die Rückkehr zu einem aufgabenbezogenen Gesprächsthema nach einer informellen Gesprächssituation. Informelle Gesprächsabschnitte, wie Vorstellungen, Begrüßungen oder „small talk“, werden von den Gesprächspartnern als „off-topic“ wahrgenommen. Um auf die aufgabenbezogenen Handlungen zurückzukommen, verwenden die Sprecher den Diskursmarker so. Sie markieren damit die Äußerung als „on-task“ bzw. „on-topic“. Auf diese Art kann mit Hilfe des Diskursmarkers als „topic developer“ die formelle Gesprächssituation wieder hergestellt und Themen im Gesprächsverlauf weiter voran gebracht werden. Des Weiteren nimmt ein alleinstehendes so eine Sonderrolle in den Gesprächen ein. Es verweist darauf, dass der Sprecher seine Sprecherrolle zur Disposition stellt und dem Gesprächspartner anbietet, das Rederecht zu übernehmen.

In den Produktionsgesprächen wurde dies meist von höher gestellten Mitarbeitern in Anspruch genommen.

Halafu

Klein-Arendt bezeichnet *halafu* als „Kohäsionsmittel“, welches dem Sprecher ermöglicht, „Aufzählungen von Gedanken zu regeln oder abzuhandeln“ (Klein-Arendt 1992: 125). Es trägt somit zur Textorganisation bei und ist in seiner Funktion vergleichbar mit Ordnungszahlen (Klein-Arendt 1992: 124f.). Das heißt, dass Sprecher den Diskursmarker *halafu* verwenden, um Äußerungseinheiten aneinanderzureihen und zu verknüpfen. Die Funktion des Diskursmarkers *halafu*, Gedanken zu gliedern, entspricht der des englischen Markers *then*. Nach Schiffrin markiert *then* die zeitliche Abfolge von Themen, Ideen und aktionsbezogenen Einheiten des Sprechens. Der Sprecher kann so einen Bezug zu den Äußerungen des vorausgegangenen Sprechers oder zu seinen eigenen vorausgegangenen Äußerungen herstellen. Die Bedeutung ist stets rückwärtsgerichtet und steht damit in Opposition zu *now* (Schiffrin 1987: 250). Um die Funktion des Diskursmarkers *then* zu beschreiben, geht Schiffrin auf den Zusammenhang mit „event time“ und „discourse time“ ein. Unter „event time“ versteht sie die zeitliche Beziehung zwischen den Propositionen eines Diskurses, d. h. die zeitliche Relation zwischen den Ereignissen in dem Gespräch. Diskurszeit definiert sie als die zeitliche Beziehung zwischen den Äußerungen selbst, d. h. die Reihenfolge, in der der Sprecher die Äußerungen im Gespräch darstellt (Schiffrin 1987: 228ff.).

And just as *then* can mark temporal succession between events, so too can it mark temporal succession between the ideas and topics of talk. Another way of saying this is that *then* [Hervorhebung der Autorin C.E.] points to prior discourse time as a source of information not only about events, but about the ideas and topics in discourse structures (Schiffrin 1987: 254).

In den Produktionsgesprächen organisieren die Sprecher durch *halafu* ebenfalls die Aneinanderreihung und Verknüpfung von aufgabenbezogenen Handlungen und Themen. Sie regeln auf diese Weise die Abfolge mehrerer Arbeitsaufträge. Dabei entspricht die Reihenfolge der Äußerungen meist auch der Aneinanderfolge der durchgeführten oder noch durchzuführenden Arbeitsschritte. Somit ist die Abfolge der Handlungen in der „Diskurszeit“ mit der Abfolge der Aktionen in der „Eventzeit“ identisch. Neben der Gliederung von Arbeitsanweisungen verwenden die Supervisoren in der Fabrik den Diskursmarker, um ihre Aktionen untereinander abzustimmen. Sie

setzen so ihre Kollegen in Kenntnis, welche Handlungen sie bereits abgeschlossen haben und welche noch in der näheren Zukunft bearbeitet werden sollen. Um die Gesprächshandlungen in ihrem zeitlichen Ablauf zu strukturieren, machen sie unter anderem von dem Diskursmarker *halafu* Gebrauch.

In dem folgenden Gespräch gibt der Supervisor Och seinem Arbeiter den Auftrag, im Vorratslager nach Materialien zu suchen, die wiederaufbereitet werden können.

Transkript (16) „Supervisor Och 134: halafu“

001 Och: kama hizi (--) zifanyiwe refining;
wie diesen (--) er <Gummi> soll aufbereitet werden;
002 kwa (lile) mill. (2.0)
mit Hilfe (jener) Walze. (2.0)
003 huko calender utembee; (--)
geh dort zum calender <Maschine>; (--)
004 usegregate kama hizi-
trenne <ihn> wie diese-
005 (u)fanyiwe refining.
damit er aufbereitet wird.
006 Wo: ()
()
007 Och: tuko pamoja?
sind wir uns einig?
008 Och: kwanzia saa hii.
fang <dort> sofort an.
009 saa[†] hii ni saa ngapi-
wieviel uhr ist es jetzt[†]-
010 a quarter to twelve=by one,
viertel vor zwölf=um eins,
011 [hiyo kazi] imeisha.
Ist [diese Arbeit] fertig.
012 Wo: [heheh]
((lacht))
013 Och: halafu (.) break for lunch. (-) sawa kaka?
danach (.) mach mittagspause. (-)okay bruder?
014 Wo: a: sawa sawa (munene)
a:: in ordnung (dicker) <umgangssprachlich chef>

Das Transkript zeigt, wie die Abfolge zweier Arbeitsaufträge durch den Diskursmarker *halafu* organisiert wird. In der ersten Anweisung fordert der Supervisor Och den Arbeiter auf, das Material so zu sortieren, damit es im Anschluss daran wiederaufbereitet werden kann (Zeilen 4-5). Dies schließt er mit einer Vergewisserungsfrage *tuko pamoja* ab. Da es der Arbeiter versäumt, auf die Frage zu reagieren, fährt der Supervisor mit einer Erläuterung des Arbeitsauftrages fort, indem er den Arbeiter darauf hinweist, sofort mit seiner Aufgabe zu beginnen (Zeilen 8-11).

Durch den Diskursmarker *halafu* fügt er einen weiteren Auftrag an, in dem der Arbeiter nach Beendigung seiner Tätigkeit in die Pause gehen soll. Auch diese Anweisung, die der Rezipient mit einem Hörsignal quittiert, schließt er durch ein Sprechersignal ab (Zeile 14). Der Supervisor markiert die Äußerung der ersten Anweisung durch eine subjunktive⁴⁰ Verbform, begleitet von einem Sprechersignal, um die kommunikative Kraft der Äußerung zu erhöhen und den Partizipanten zu einer Bestätigung zu bewegen. Durch *halafu* organisiert der Sprecher die zeitliche Abfolge der geforderten Handlungen. Die Abfolge der Äußerungen im Gesprächsverlauf entspricht auch der Reihenfolge, in der die Aktionen ausgeführt werden sollen.

Im nächsten Gesprächsausschnitt wird *halafu* dazu verwendet, die Reihenfolge der Themen innerhalb einer Besprechung zu organisieren. Anders als in dem Gespräch davor, werden hier Äußerungen miteinander verbunden, die sich teilweise auf bereits stattgefundene Handlungen beziehen. Der Supervisor Oh und sein Assistent Ra stimmen in dem Gespräch ihre Vorgehensweisen in der Abteilung der *Division two* ab und berichten von Veränderungen bei der Maschinenbelegung oder dem Produktionsplan.

Transkript (17) „Supervisor Oh 272: halafu”

- 001 Oh: nimetransfer huyu jamaa aje huko.
ich habe diesen kollegen versetzt damit er hierhin kommt.
- 003 Ra: okay (.) na mimi nimetransfer (mexxxx)-
gut (.) und ich habe (mexxxx) <Name> versetzt-
- 004 nikawambia ajenge r-one.
und ihm gesagt er solle an r-eins <Maschine> produzieren.
- 005 Oh: eeh,
ja,
- 006 Ra: e:h si anaju si seventyfour iko [hapo]
äh doch er weiß doch vierundsiebzig <Typnummer> ist [hier]
- 007 Oh: [very] good.
[sehr] gut
- 008 Ra: aa
aa
- 009 Oh: this is very good [(this ()kwenda)](--)
das ist sehr gut [(dies ()gehen)](--)
- 010 Ra: [halafu na]
[danach]
- 011 Oh: ja?
ja?

⁴⁰ Die subjunktive Verbform wird im Swahili durch einen Subjektkonkordanten, einen optionalen Objektkonkordanten, einen Verbstamm und ein finales e gebildet. Er kann Verbote und Erlaubnisse ausdrücken (Ashton 1977: 31).

- 012 Lin: hehehe
<lachen>
- > 013 Ra: hala:fu: (.) n-two (-) no passages;
da:na:ch (.) n-zwei <Maschine in Curing> (-) keine
durchläufe;

Beide Mitarbeiter berichten zunächst von ihren veränderten Maschinenbelegungen (Zeilen 1-4). Oh lobt dabei die von Ra getroffene Entscheidung und stellt sie als sehr positiv heraus. Noch bevor Oh seinen Redebeitrag beendet hat, beginnt Ra von einer weiteren Handlung zu berichten. Es entsteht eine kurze überlappende Sequenz, die dadurch aufgelöst wird, dass Oh seinem Assistenten das Rederecht überlässt und dies durch ein frageintoniertes Hörsignal markiert (Zeile 11). Ra initiiert eine Reparatur, in der er seine Äußerung, die durch das parallele Sprechen gestört wurde, wiederholt. Er greift dazu den Diskursmarker *halafu* wieder auf, um seine Äußerung im Gesprächsverlauf zu verankern. Er teilt Oh mit, dass es keinen Platz zur Weiterverarbeitung mehr im Curing für N-two gäbe. In diesem Ausschnitt wird *halafu* verwendet, um die Abfolge von Themen in einem Gespräch zu ordnen und die Äußerungen darüber in einen kohärenten Zusammenhang zu bringen. Durch *halafu* markiert der Supervisor Ra, dass er seinen Beitrag noch nicht abgeschlossen hatte und beansprucht erneut das Rederecht für sich. Dabei kommt es zunächst zu einer kurzen Überlappungssequenz, in der er sich durch die Wiederholung des Diskursmarkers gegenüber seinem Gesprächspartner durchsetzt.

Im letzten Abschnitt konnte gezeigt werden, dass der Diskursmarker *halafu* dazu beiträgt, die Abfolge sprachlicher Handlungen zu strukturieren und Kohärenz im Gespräch herzustellen. Er dient vor allem der zeitlichen Organisation des Gesprächsprozesses. Weiterhin wird der Diskursmarker von den Sprechern verwendet, um einen Raum für ihre Äußerungen zu schaffen, indem sie den Hörern signalisieren, dass sie noch weitere Punkte an ihren Beitrag anschließen möchten. Dazu beansprucht der Sprecher weiterhin das Rederecht. So ist der Sprecher in der Lage, in der aktuellen Situation die Gesprächssteuerung zu übernehmen.

Okay

Okay wird von Sprechern verwendet, um eine Bandbreite an interaktionalen Aufgaben während der sprachlichen Handlung zu erfüllen. Zum einen wird *okay* in der Literatur als Hörsignal beschrieben, welches Zustimmung, Akzeptanz oder

Bestätigung ausdrückt (Merritt 1984). Zum anderen wird es an übergangsrelevanten Stellen und Themenenden eingesetzt, um Beendigungsinitiativen⁴¹ einzuleiten oder Gespräche zu beenden. Schegloff bezeichnet *okay* deshalb als „floor-offering-exchange device“ (Schegloff/Sacks 1973: 309f.). Beide Funktionen sind allerdings nur schwer im Gespräch voneinander zu trennen. Kritisch bleibt ebenso anzumerken, dass ein beendigungsinitiierendes *okay* erst aus der Sicht des Forschers als solches erkannt werden kann, indem er sich das ganze Gespräch vor Augen führt. Für die Gesprächspartizipanten mag es oft schwierig sein, ein *okay* in der Funktion eines Hörersignals von dem eines beendigungsinitiierenden Markers zu unterscheiden. Dies möchte ich in den folgenden Gesprächssauschnitten verdeutlichen und auf weitere Aufgaben, die durch *okay* in den Produktionsgesprächen wahrgenommen werden, verweisen.

Zuerst werde ich *okay* als zustimmendes Hörersignal darstellen. Der Gesprächsauszug zeigt eine Interaktion zwischen dem Supervisor Oh und einem Arbeiter. Der Supervisor, der die Position erst kurze Zeit vor der Aufnahme der Gespräche übernommen hat, fragt den Arbeiter, wie er mit den von ihm erhaltenen Krankmeldungen umzugehen hat.

Transkript (18) „Supervisor Oh 255: okay“

- 001 Oh: hata i can sign?
ich kann sie auch unterzeichnen?
- 002 Wo: hiyo?
diese?
- 003 Oh: eh not necessarily?
ja nicht notwendigerweise?
- 004 Wo: no you=no you have to sign.
nein du=nein du musst unterschreiben.
- 005 Oh: okay
okay
- 006 Wo: any anything else?
irgen irgendetwas anderes?
- 007 Oh: no thats all.
nein das ist alles.

Oh richtet die Frage an den Arbeiter, ob er die Krankennachweise, die ihm hier vorliegen, unterschreiben kann (Zeile 1). Dieser stellt durch das referentielle Demonstrativ *hiyo* (Zeile 2) zunächst einen Bezug zu den gezeigten Krankmeldungen her. Durch eine Vergewisserungsfrage bittet Oh den Arbeiter um die Bestätigung, ob

⁴¹ Weitere Beendigungsinitiativen werden auf Seite 245ff. dargestellt.

es wirklich notwendig sei, diese zu unterschreiben (Zeile 3). Nachdem der Arbeiter ihm sagt, dass es seine Pflicht sei, sie zu unterzeichnen, quittiert der Abteilungsleiter die Antwort durch das Hörersignal *okay* (Zeile 5). Damit bestätigt er den Empfang der ausstehenden Antwort. Nach Merritt ist *okay* als Signal für Akzeptanz, Bestätigung oder Zustimmung zu interpretieren (Merritt 1984).

Des Weiteren kann *okay* die Funktion eines beendigungsinitiierenden Markers erfüllen. Ein Sprecher verfügt über die Möglichkeit, das Ende eines Gespräches durch *okay* einzuleiten. Er verzichtet somit in seinem Gesprächsschritt, ein neues Thema anzusprechen oder eine kohärente Äußerung hervorzubringen, sondern gibt seinem Gesprächspartner zu verstehen, dass er momentan keine weiteren Äußerungen hinzufügen möchte. Der Vorschlag, das Gespräch an dieser Stelle zu beenden, kann von dem Gesprächspartner angenommen werden, indem er zum Beispiel ebenso ein *okay* oder ein anderes bestätigendes Hörersignal äußert⁴². Auf der anderen Seite kann der Sprecher den Vorschlag ablehnen, indem er ein neues Thema einleitet. Der Diskursmarker *okay* wird am Ende eines Themenabschnittes geäußert, welches für die Gesprächspartner aufgrund von gemeinsamen Präsuppositionen erkennbar ist (Schegloff/Sacks 1973: 303ff.). Das deutsche *gut*, welches semantisch dem englischen *okay* entspricht, wird von Brinker und Sager ebenfalls als Abschlusssignal, das u. a. eine Themenbeendigung anzeigen kann, beschrieben (Brinker/Sager 2006: 104).

Okay nimmt in den Produktionsgesprächen zum einen die Aufgabe wahr, die Zustimmung oder Akzeptanz des Sprechers zu der vorausgegangenen Handlung zu signalisieren. Zum anderen verwenden es die Sprecher, um ein mögliches Gesprächsende einzuleiten, welches durch kooperatives Handeln hergestellt wird. Im nächsten Gespräch unterhalten sich der Supervisor Oh und der Produktionsplaner Kip über das weitere Vorgehen in der Abteilung Tireroom. Der Abteilungsleiter hat das Problem, dass einer seiner Mitarbeiter für die nächsten Tage ausfallen wird. Dies soll im Produktionsplan berücksichtigt werden.

Transkript (19) „Supervisor Oh 218: okay“

001 Oh: so anytime-
also jederzeit-

⁴² *Okay* als beendigungsinitiierender Marker und seinen Einfluss auf die Beendigungsphase im Bereich der Makroebene wird in dieser Arbeit auf Seite 245ff. weiter ausgeführt werden.

- 002 ata=ataamua=kama itaanza around e:h eleven,
 wenn er =er entscheiden wird=dass es um äh elf beginnen
 wird,
- 003 Kip: eleven maybe eleven yeah.
 elf vielleicht elf ja.
- 004 Oh: for preparation.
 für die vorbereitung.
- >005 Kip: okay
 okay
- 006 Oh: meanwhile sixty-n-two-
 unterdessen an sechzig-n-zwei <Maschine>-
- 007 Kip: ja
 ja
- 008 Oh: i don't have a: dependable builder;
 habe ich keinen verlässlichen bediener <arbeiter>;
- 009 because actually murxxxx is on sick off,
 eigentlich weil murxxxx <Name> wegen krankheit fehlt,
- 010 fo:r one day;
 für einen tag;
- 011 and two day ambazo zitafuata,
 und die zwei folgenden tage,
- 012 (atakuwa kwa) light building.
 (wird er für) die light building <reifentyp> <zuständig>
 sein.
- >013 Kip: okay
 okay
- 014 Oh: yes
 ja
- 015 Kip: I got you.
 ich verstehe dich.
- 016 Oh: sawa
 gut
- 017 Kip: (ja)
 (ja)

Da Oh zuvor im Schedule-Büro beschäftigt war und mit den dortigen Abläufen vertraut ist, schlägt er Kip vor, die Maschine C zu schließen und mit den Vorbereitungen für den Wechsel um 11 Uhr zu beginnen (Zeilen 1-4). Diesen Ratschlag bestätigt Kip durch *okay* und macht somit deutlich, dass er damit einverstanden ist und keine weiteren Äußerungen zu diesem Thema beitragen möchte (Zeile 5). Eine Themenbeendigung wird so möglich. Durch *meanwhile* – „unterdessen“ schließt der Supervisor das nächste Thema „das Fehlen eines zuverlässigen Arbeiters an der Maschine *sixty-N-two*“ ein (Zeilen 6-12). Wiederum bestätigt Kip durch *okay*, die Information zur Kenntnis genommen zu haben. Gleichzeitig wird dadurch erneut eine mögliche themenbeendigungs- und gesprächsbeendigungsrelevante Stelle markiert (Zeile 13). Nun bestätigt Oh durch das zustimmende Hörersignal *yes* die Möglichkeit,

das Gespräch zu beenden. Das Gesprächsende wird durch die Beendigungsinitiative, in der Kip ein weiteres Kommen verspricht, eingeführt und durch die Bestätigungsmarker *sawa* und *ja* abgeschlossen.

Der Diskursmarker *okay* tritt in den Produktionsgesprächen auch gemeinsam mit dem Diskursmarker *so* auf. Durch die Aufeinanderfolge der beiden Diskursmarker signalisiert der Sprecher, dass die vorausgegangene Handlung für ihn abgeschlossen ist und er durch *so* eine neue Handlung initiiert. Dies zeigt der kommende Abschnitt, in dem der Supervisor Oh gezwungen wird durch ein Problem mit dem Luftdruck an den Maschinen, das Gespräch mit einem Arbeiter zu beenden.

Transkript (20) „Supervisor Oh 281: okay so“

- 001 Oh: so⁴³ hiyo () umejenga ngapi?
also diese () wieviele hast du gebaut?
- 002 Wo: hii (.) saa hii nimejenga seventeen.
von diesen (.)habe ich jetzt siebzehn gebaut.
- 003 Oh: seventeen?
siebzehn?
- 004 Wo: eh
ja
- > 005 Oh: (okay) (.) so wacha nikimbia () mambo ya pressure;
(gut) (.) also lass ich muss rennen () wegen dem druck<abfall>;
- 006 but first of all () twenty ().
aber zuerst () zwanzig ().
- 007 Wo: sawa sawa
in ordnung

Auf die Frage des Abteilungsleiters Oh, wie viele Elemente (706) er bereits gefertigt habe, antwortet dieser mit siebzehn (Zeilen 1-2). Daraufhin bestätigt Oh das Ergebnis nach einer kurzen Rückfrage mit *okay* und leitet durch *so* eine neue Handlung ein (Zeile 5). In dieser gibt er dem Arbeiter zu verstehen, dass er wegen des Druckabfalls in der Fabrik sofort die dafür verantwortliche Stelle aufsuchen müsse. Die kommunikative Funktion von *okay*, ein Themenende einzuleiten, wird dadurch verstärkt, dass direkt ein neues Thema angeschlossen wird. *Okay* steht somit nicht nur für die Beendigung einer Aktion, sondern kann in Kombination mit initiierenden Diskursmarkern auch gleichzeitig den Beginn einer neuen Interaktion einleiten. Dies ermöglicht es dem Sprecher, sich über eine übergangsrelevante Stelle

⁴³ Der Diskursmarker *so* dient hier der Fokussierung und Einführung einer neuen Handlung. Vergleiche dazu Seite 62ff..

hinwegzusetzen, die durch eine Pause nach *okay* markiert ist. Er führt damit sofort zu einem neuen Thema über. Das gemeinsame Auftreten der Diskursmarker *okay* und *so* verstärkt die Funktion von *okay*, das Ende eines Abschnittes zu markieren. Der Sprecher gibt seinem Gesprächspartner zu verstehen, dass das aktuelle Thema abgeschlossen und durch *so* etwas Neues eingeleitet wird. Dabei kann es sich u. a. um ein neues Thema oder eine ergänzende Erklärung handeln. Somit verbleibt das Rederecht beim aktuellen Sprecher.

Neben den Aufgaben des Diskursmarkers, Akzeptanz oder Zustimmung zu signalisieren oder ein mögliches Themenende einzuleiten bzw. ein Thema als beendet zu markieren, verwenden ihn Sprecher in nichtpräferierten⁴⁴ Gesprächssituationen. Darunter sind Antwortsequenzen, die z. B. einen Imageverlust des Sprechers hervorrufen.

Im nächsten Gesprächsausschnitt fordert der Abteilungsleiter Th den Ingenieur Ing auf, ihm einen Kollegen zuzuteilen, der sich um die Reparatur der defekten Maschinen kümmert.

Transkript (21) „Supervisor Th 180: okay“

- 001 Th: get another person. <zu Ing>
besorg mir eine andere person. <zu Ing>
- 002 Ing: odXXX (m)uko na nani? <zu In2>
odXXX <Name In2> wer ist <heute> bei dir? <zu In2>
- 003 kwa shift?
im dienst?
- 004 In2: e:h?
äh?
- 005 Ing: muko na nani kwa shift? <zu In2>
mit wem hast du dienst? <zu In2>
- 006 In2: (Name)
(Name)
- 007 Ing: okay then let me organize.=eh? <zu Th>
gut dann lass mich das organisieren.=ja? <zu Th>
- 008 Th: mh
mh
- 009 Ing: let me see whether a the person i am going to
lass mich sehn ob eine andere person ich werde

Da Ing selbst keine Zeit hat, die Reparatur durchzuführen und ihm auch kein weiterer Kollege zur Verfügung steht, bittet er den Abteilungsleiter, ihm etwas Zeit zu

⁴⁴ Eine Charakterisierung von präferierten und nichtpräferierten Gesprächssituationen geht auf die Präferenzorganisation zurück, die im Kapitel Gesprächssequenz dargestellt wird.

Beantwortung der Frage des Managers benötigt. Auch im nächsten Beispiel markiert *okay* eine nichtpräferierte Antwortsequenz, in der der Supervisor die Frage eines Arbeiters nicht mit Sicherheit beantworten kann und so seine Unerfahrenheit diesbezüglich offenbaren muss.

Transkript (23) „Supervisor Oh 219: okay“

- 001 Oh: halafu twende (way to one)=
dann lass uns (weg zu eins gehen)=
- 002 Wo: =the bpi
=die bpi <Abkürzung für body ply inserts>
- 003 Oh: e:h?
äh?
- 004 Wo: bpi-threefifteen
bpi-dreifünfzehn <Produktteil mit Typnummer>
- 005 Oh: e:h?
äh?
- 006 Wo: bpi ya threefifteen
bpi von dreifünfzehn
- 007 Oh: oh hiyo hiyo (.) okay (.) i am not so sure.
oh diese diese (.) okay (.) ich bin mir nicht so sicher.
- 008 Wo: ja
ja
- 009 Oh: but i am going to pick up on e:h-
aber ich werde es an äh aufsammeln-
- 010 Wo: ali(toa) run calender.
er hat es gestrichen an calender <Maschine> zu fertigen.
- 011 Oh: sawa
gut

Auch in dem Ausschnitt 219 setzt der Supervisor Oh *okay* als Verzögerungssignal ein, da er die Frage des Arbeiters nach den BPIs nicht beantworten kann. Somit wird er zu einer nichtpräferierten Antwort gedrängt, in der er sein Unwissen preisgeben muss. Dies zeigt sich durch die mehrmalige Rückfrage des Supervisors (Zeilen 3/5), die er durch das frageintonierte Korrektursignal⁴⁵ *eh* einleitet. Weiterhin wird der Empfang der Frage durch den Diskursmarker *oh* ratifiziert. Der Diskursmarker *oh*, der nach Schiffrin eine Information als für den Sprecher neu oder unerwartet markiert (Schiffrin 1987: 95), sowie die einleitende Formulierung *i am not so sure* (Zeile 7) verweisen auf die Unsicherheit des Supervisors. *Okay* als Verzögerungssignal unterstützt den Supervisor bei seiner Formulierungstätigkeit.

⁴⁵ Korrektursignale dienen der Einleitung von fremdinitiierten Reparaturen (Seite 133ff.).

Die Unsicherheit, die durch das sprachliche Verhalten des Supervisors Oh in den letzten zwei Beispielen sichtbar wurde, geht darauf zurück, dass er sich momentan noch in der Einarbeitung befindet⁴⁶.

Zusammenfassend nimmt *okay* die Aufgaben eines beendigungsinitiierenden Markers, eines zustimmenden Hörersignals und eines Verzögerungssignals in den Gesprächen wahr. Es dient dazu, Aktionen als zur Kenntnis genommen oder als akzeptiert zu markieren, Handlungen zuzustimmen sowie Themen und Aktionen zu beenden. Da aber neben *okay* noch weitere Hörersignale im Datenmaterial vorkommen, werde ich im Rahmen des Kapitels Hörersignale näher darauf eingehen⁴⁷. Des Weiteren können die Sprecher in nichtpräferierten Gesprächssituationen durch die Äußerung von *okay* Zeit für die Formulierung ihrer Antwort gewinnen. Damit markiert *okay* ähnlich wie *oh* oder *well* in englischsprachigen Handlungen die Antwort als nichtpräferiert für den Sprecher. Zur Beziehung zwischen den unterschiedlichen Funktionen fordert Condon weitere Untersuchungen. Sie verweist dabei auf Arbeiten, die einige Gemeinsamkeiten zwischen den verschiedenen Aufgaben des Markers zeigen. Jefferson und Beach erwähnen so als bestätigendes Element und als einen Marker, der das Ende des bisherigen Themas einleitet, um ein neues Thema zu beginnen. Beach verweist dabei auf eine historische Entwicklung von einem zustimmenden Hörersignal zu einem Übergangsmarker (Condon 2001: 510 mit Jefferson und Beach 1995).

Sawa

Durch die semantische Ähnlichkeit des Swahili- oder Shengausdruckes *sawa* – „richtig“ mit dem englischen *okay* – „gut, in Ordnung“, ergeben sich auch gesprächsfunktionale Gemeinsamkeiten. *Sawa* fungiert ähnlich wie *okay* als Marker, der Themen- und Gesprächsenden einleitet und eine Zustimmung bzw. Akzeptanz zu der vorausgegangenen Äußerung ausdrückt. Weiterhin wird *sawa* mit Frageintonation am Ende einer Äußerung als Sprechersignal eingesetzt.

⁴⁶ Hier wird u. a. deutlich, dass sich entsprechend den Prinzipien der Ethnomethodologie auch soziale Strukturen innerhalb der sprachlichen Interaktionen der Gesprächsteilnehmer abbilden bzw. diese sogar herstellen.

⁴⁷ Im Kapitel Hörersignale werden die lexikalisierten Hörersignale, wie *sawa* und *okay* und nicht lexikalisierte Hörersignale wie *eh*; *ehe*; *ja* untersucht. Letztere können nicht zu den Diskursmarkern gezählt werden und werden aus diesem Grund gesondert betrachtet.

Zunächst werde ich mich auf die Funktion von *sawa* als Beendigungsmarker beziehen, um anschließend kurz auf *sawa* als Sprecher- und Hörersignal einzugehen. Eine ausführliche Darstellung von *sawa* in den letztgenannten Funktionen werde ich unter Sprecher- und Hörersignalen darlegen, da ich die diskursfunktionale Bedeutung im Vergleich zu anderen Sprecher- und Hörersignalen präzisieren möchte.

Sawa tritt in den Produktionsgesprächen in der Funktion auf, entweder das mögliche Ende eines Themas oder einer Aktion einzuleiten oder das Gespräch abzuschließen. Omar bestätigt den ambivalenten Status für beinahe alle lexikalischen Beendigungssignale im Kiswahili (Omar 1993: 104f.).

In Kiswahili, however, these features do not have a strict order of occurrence as they do in an English CC [conversational closing]. In Kiswahili, they can pre-close the conversation, i.e., signal the beginning of a closing, as well terminate a conversation (Omar 1993: 105 mit Anmerkung der Autorin C.E.).

Omar geht nicht explizit auf die Verwendung von *sawa* als beendigungsinitiierendem Marker ein, dennoch zeigt eines ihrer Beispiele aus einem Arbeitskontext, dass *sawa* in Kombination mit *haya* als beendigungsinitiierender Marker eingesetzt wird. Es handelt sich dabei um eine Telefonaufzeichnung eines Gesprächs zwischen einem Chef (S) und einem Angestellten (E):

S: *Sawa?*
E: *Sawa.*
S: *Haya.*
E: *Haya.*
S: *Kwaheri.*
E: *Haya.*
[end of conversation] (Omar 1993: 108)

Den Ergebnissen von Schegloff (1973) folgend, geht Omar auf die Funktion von *haya* - „in Ordnung“, als Äquivalent des englischen *okay*, zur Beendigung eines Gesprächs ein. Damit lässt sie meiner Meinung nach *sawa* als eine funktionale Entsprechung für *okay* völlig außer Acht (Omar 1993). *Haya* wird eher selten von den Sprechern der Produktionsgespräche verwendet. Dies könnte zum einen daran liegen, dass *sawa* im Gegensatz zu *haya* vermehrt in einer institutionellen Umgebung gebraucht wird, oder dass regionale Unterschiede zwischen dem Datenmaterial von Omar und mir liegen. *Sawa* ist ein beliebter Sheng-Ausdruck und wird sehr häufig in der Region in und um Nairobi verwendet.

Haya kann sowohl als beendigungsinitiierender Marker als auch als Abschlussignal⁴⁸ eingesetzt werden. Eine ähnliche Funktion kann im Datenkorpus auch für *sawa* belegt werden. Als zustimmendes Hörersignal wird *sawa* auch in seiner (teilweise) reduplizierten Form *sawasawa* oder *sasawa* verwendet.

Nun werde ich einige Gesprächsausschnitte vorstellen, die der Darstellung der verschiedenen Aufgaben von *sawa* in den Produktionsgesprächen dienen werden. Zunächst zeigt das Gespräch 264 *sawa* als zustimmendes Hörersignal und beendigungsinitiierenden Marker. Es unterhalten sich der Supervisor Oh und der Supervisor der Abteilung Curing Cu über die Produktion des Reifenteils SA, wobei sich der Supervisor Cu beschwert, dass die Abteilung Tireroom es versäumt habe, das Produkt rechtzeitig fertig zu stellen.

Transkript (24) „Supervisor Oh 264: sawa“

- 001 Oh: (i talked to eilxx i take) ply imeisha.
(ich habe mit eilxx <Name eines managers> gesprochen ich nehme) ply <Textilschicht> ist fertig.
- 002 Cu: eh
ja
- 003 Oh: am going to check on that one also.
ich werde dies ebenso überprüfen.
- 004 Cu: kwa hivyo kwa hivyo::: the same six-sa
deshalb desha::b die selben sechs-sa <Produktteil>
- 005 mmeanza tena?
habt ihr wieder begonnen?
- 006 Oh: sa inajeng (kwapa kwa)
sa wird hergestellt (bei)
- 007 Cu: <<all> so walikuwanajenga mbele=
<<all> also haben sie vorproduziert=
008 =itakuwa sasa hakuna.>
=es wird jetzt keine geben.>
- 009 Oh: haijakwapa kwa sixty-N-two.
es gab keine für sechzig-N-zwei.
- 010 Cu: eh
ja
- 011 Oh: naenda kuambia atxxx (endelea) kujenga.
ich geh zu atxxx <Name eines Arbeiters> um ihm zu sagen dass er weiter herstellen soll.
- 012 Cu: okay
okay
- 013 Oh: inaonekana amelala kidogo.
es scheint er schläft ein wenig.
- > 014 Cu: sawasawa

⁴⁸ Abschlussignale sind im Deutschen *gut* oder *das wär's* und dienen dazu, das Gespräch zu beenden (Brinker/Sager 2006: 104).

in ordnung

015 Oh: ja
ja

> 016 Cu: sawa
okay

017 Oh: so kuna ingine u(ni)ambie?
also gibt es noch etwas dass du mir sagen sollst?

018 Cu: eh
mh

019 Oh: ehe
ja

Cu empört sich darüber, dass der SA Rohreifen noch nicht von Tireroom fertig gestellt und an Curing geliefert wurde. Oh versucht ihn zu beschwichtigen, indem er ihm mitteilt, dass er mit seinem Arbeiter sprechen werde, damit er diese Reifen produziert (Zeile 11). Dem stimmt Cu durch *okay* zu. Der Abteilungsleiter Oh räumt nun ein, dass sein Arbeiter es versäumt habe, die Reifen rechtzeitig fertigzustellen. Durch die Äußerung von *sawasawa* und *sawa* erklärt sich Cu mit dem Vorhaben des Abteilungsleiters Oh einverstanden und leitet auf diese Weise eine mögliche Beendigungsinitiative ein (Zeilen 14/16). Das Gespräch wird nach einer weiteren Beendigungsinitiative, in der sich Oh versichert, ob Cu noch eine weitere Angelegenheit mit ihm besprechen möchte, durch weitere Hörersignale beendet.

Auch der nächste Gesprächsausschnitt zeigt *sawa* als Hörersignal, welches in den Produktionsgesprächen häufig von den Arbeitern geäußert wird, um den Erhalt einer Anweisung zu quittieren. Das Gespräch zwischen dem Supervisor Ro und drei Arbeitern findet an der Maschine Calender statt. Nach der Frage, ob das Material bereits beide Durchläufe beendet hat, schließt Ro eine weitere Anweisung an.

Transkript (25) „Supervisor Ro 45: sawa“

001 Ro: () (--) first na second;
() (--) erster und zweiter <durchlauf>;

002 Wol: eh
ja

003 Ro: stop hapo to run e:h inserts ya elevenfourty.
stopt hier die äh elfvierziger inserts <Produktteil mit
Typnummer> herzustellen.

> 004 Wol: sawa
gut

005 Ro: three rolls.
drei rollen.

006 Wol: three rolls?
drei rollen?

Nach der Anweisung des Supervisors äußert der Arbeiter Wo1 das Hörsignal *sawa* und bestätigt somit den Empfang des neuen Arbeitsauftrages. Damit akzeptiert er die Anweisung seines Chefs. Ebenso signalisiert er dem Supervisor, dass er keine weiteren Fragen bezüglich seines Auftrags hat und sich somit die Möglichkeit einer Themenbeendigung ergibt.

Weiterhin trägt *sawa* in Form eines Sprecher- oder Hörsignals zur Organisation des Sprecherwechsels und zur Verständigungssicherung der Gesprächsteilnehmer über die Inhalte der Äußerung bei. Als Sprechersignal wird *sawa* oft am Ende einer Arbeitsanweisung von den Abteilungsleitern geäußert. Es hat die Aufgabe, eine Reaktion bei dem Hörer auszulösen, die dem Sprecher anzeigen soll, ob die vorausgegangene Äußerung vom Hörer wahrgenommen und verstanden wurde. In dem Gesprächsausschnitt schließt der Supervisor Och ein frageintoniertes *sawa* an die Anweisung, die Maschine herunterzufahren und die Produktion zu beenden, an.

Transkript (26) „Supervisor Och 139: *sawa*“

- 001 Och: WaXXXX ah⁴⁹: (-) MucXXXX,
WaXXXX äh: (-) MucXXXX <Name Wo>,
002 Wo: yes sir
jawohl
> 003 Och: baada ya hii (-) unafunga (.) sawa?
nach diesem (-) schalte <diemaschine> ab (.)okay?
004 Wo: ndiyo
ja
005 Och: baada ya eighthirty beadfillers (.) utafunga;
nach den achtunddreizig beadfillers <Produktteil> (.)
wirst du abschalten;
006 ukifunga-
wenn du abschaltest-
007 Wo: eh
ja
008 Och: mtakuwa mnafanya nini?
was werdet ihr <dann> machen?
009 Wo: tutunakuwa tunafanya houskeeping.
wirwir werden aufräumen.

Nach einem Aufmerksamkeitsappell, der sich an die beiden Arbeiter richtet, äußert der Supervisor den Auftrag, die Maschine nach Fertigstellung des aktuellen Produkts abzuschalten (Zeile 3). Die Äußerung der Anweisung schließt er durch *sawa* ab.

⁴⁹ Korrektursignal zur Einleitung einer Selbstreparatur.

Daraufhin ratifizieren die Arbeiter den Auftrag durch *ndiyo* - „ja“ (Zeile 4). *Sawa* als Sprechersignal tritt äußerungsfinal auf. Es kennzeichnet das Ende eines Gesprächsschrittes und leitet einen Sprecherwechsel ein. Ebenso löst es einen Hörerbeitrag aus, der meist aus einem zustimmenden Hörsignal besteht. Der Sprecher versichert sich auf diese Weise, dass der Hörer dem vorausgegangenen Gesprächsschritt zustimmt bzw. ihn zur Kenntnis genommen hat.

Auch im nächsten Gespräch wird *sawa* im Rahmen der Kommunikation einer Anweisung geäußert. Der Supervisor teilt seinem Arbeiter mit, dass er noch vor der Fertigstellung seines jetzigen Auftrags weitere Arbeitsanweisungen bekommen wird.

Transkript (27) „Supervisor Och 79: sawa“

- 001 Och: kabla mmemaliza hizi-
 bevor ihr diese beendet habt-
- 002 Wo: eh
 ja
- 003 Och: watakuwa wameleta (.) kazi nyingine;
 werden sie (.) die andere arbeit gebracht haben;
- 004 Wo: eh:
 ja:
- > 005 Och: sawa?
 richtig?
- > 006 Wo: sawa=
 richtig=

Hier tritt *sawa* als eine Abfolge von Sprecher- und Hörsignal auf. Sie dient dazu, dass sich der Supervisor versichert, dass die Information der letzten Äußerung vom Hörer wahrgenommen wurde. Weiterhin leitet das Sprechersignal *sawa* ein mögliches Gesprächsende ein, da es dem Arbeiter die Möglichkeit gibt, Fragen zu stellen oder weitere Anmerkungen zu machen. Ist dies nicht der Fall, kann das Gespräch durch *sawa* beendet werden.

Zusammenfassend können die Sprecher folgende Aufgaben der Gesprächsorganisation durch *sawa* wahrnehmen: Der Diskursmarker dient vor allem der Organisation des zeitlichen Ablaufs der Gespräche. Hier ist er zum einen für die sequentielle Organisation, zum anderen für die globale Organisation des Gesprächs verantwortlich. Die Sprecher verwenden das Hörsignal *sawa*, um den Erhalt einer Information zu bestätigen. Dadurch kann der Gesprächsschritt, der der Äußerung der Information diente, und der darauffolgende Gesprächsschritt, in dem der Erhalt der Information durch *sawa* vom Hörer markiert wird, zu einer Sequenz zusammengefasst

werden. Ihre Abfolge wird durch das Prinzip der konditionellen Relevanz⁵⁰ gesteuert. Weiterhin initiieren die Sprecher durch *sawa* ein mögliches Gesprächsende. Die Aufeinanderfolge von *sawa* als Sprecher- und Hörersignal ist die einfachste Form, ein Gespräch zu beenden. Des Weiteren ist der Diskursmarker für die Sicherstellung der Verständigung zwischen Sprecher und Hörer verantwortlich. Durch das Sprechersignal können die Gesprächsteilnehmer überprüfen, ob und wie ihre vorausgegangenen Äußerungen vom Hörer wahrgenommen wurden. Es leitet zudem einen Sprecherwechsel ein, da eine Reaktion vom Sprecher unmittelbar darauf erwartet wird. So dient es der Aufmerksamkeitssicherung im Gespräch und der Verteilung der Redebeiträge.

Im Vordergrund meiner Untersuchung der Diskursmarker in den Produktionsgesprächen standen ihre Aufgaben bei der Gesprächsorganisation. Diese umfasst die Herstellung der Kooperativität im Gespräch, die Sicherung der Verständigung sowie die Organisation des Gesprächsprozesses aufgrund verschiedener organisatorischer Prinzipien. Die Kooperativität im Gespräch wird hergestellt, indem die Gesprächsteilnehmer die Aufmerksamkeit ihrer Partner auf die Gesprächshandlung fokussieren, ihre Gesprächsbereitschaft wecken und dadurch eine Gesprächssituation konstituieren. Dazu verwenden sie die Diskursmarker *sasa* und *so*. *Sasa* lenkt die Aufmerksamkeit der Beteiligten auf neue oder wichtige Gesprächsabschnitte oder auf die Überleitung von der Gesprächseröffnung zur Gesprächsmitte. Ebenso stellt es die gegenseitige Gesprächsbereitschaft nach einer Störung wieder her. Damit setzt der Sprecher gleichzeitig ein Signal, dass er Raum für seinen kommenden Beitrag benötigt und so das Rederecht für sich beansprucht. Dies wird durch die Produktion eines Hörersignals nach der Äußerung von *sasa* durch den Gesprächspartner unterstützt. Durch die Fokussierung der Gesprächsteilnehmer auf den Gesprächsgegenstand wird ein kooperatives Handeln im Gespräch möglich. Durch *so* kann die Aufmerksamkeit auf das Gesprächsanliegen oder auf ausstehende Themen und Aktionen gelenkt werden. Damit dient es besonders dazu, nach einer informellen Gesprächssituation das Interesse der Beteiligten auf das aufgabenbezogene Gespräch zu lenken. Ein weiterer Aspekt des kooperativen Handelns in einem Gespräch ist die Verteilung der Redebeiträge auf die Gesprächsteilnehmer. Durch das Sprechersignal *sawa* zeigt der Gesprächspartizipant,

⁵⁰ Die konditionelle Relevanz wird im Rahmen der sequentiellen Organisation im Kapitel 4.2.3 näher erläutert. Sie gilt als eines der wichtigsten Organisationsprinzipien in der Konversationsanalyse.

dass er eine Reaktion von seinem Partner erwartet. Wird diese erbracht, erfolgt ein Sprecherwechsel. Beschränkt sich die Reaktion des Hörers allerdings auf ein Hörsignal, welches nicht die Rollenverteilung im Gespräch verändert, so wird zumindest die Aufmerksamkeit des Hörers signalisiert, welche die Grundlage des kooperativen Handelns im Gespräch bildet. Daran schließt sich eine weitere Aufgabe der Gesprächsorganisation an. Das Sprechersignal dient ebenfalls der Verständigungssicherung des Gesprächspartners. Der Sprecher überprüft damit, ob der Inhalt der vorausgegangenen Äußerung von seinem Partner verstanden wurde. Bestätigt dies der Partner mit einer zustimmenden Reaktion, kann der Sprecher im Gesprächsverlauf fortfahren. Die Hörsignale *sawa* und *okay* können dabei zum Ausdruck bringen, dass der Hörer die vorausgegangenen Äußerungen verstanden hat.

Die letzte Aufgabe der Gesprächsorganisation umfasst die Organisation des Gesprächsablaufes. Sie greift auf verschiedene Mechanismen im Gespräch zurück. Wie bereits vorgestellt wurde, dienen *sasa* und *so* zur Einleitung von Gesprächsabschnitten. *Sasa* kann verschiedene Themenabschnitte oder Handlungen untergliedern. Der Sprecher verwendet *sasa*, um die zeitliche Abfolge der Abschnitte während des Gesprächs zu organisieren. *Halafu* wird von den Sprechern bei der Gliederung und Aufeinanderfolge von Informationen und Aktionen verwendet und trägt zur Herstellung der Kohärenz im Gespräch bei. Die Diskursmarker *sawa* und *okay* markieren ein mögliches Themenende oder leiten eine Beendigungsinitiative zur Produktion eines Gesprächsendes ein. Sie sind somit sowohl für die globale als auch für die lokale Gesprächsorganisation verantwortlich.

4.1.1.3 Ausblick: Diskursmarker in einem mehrsprachigen Umfeld

In einem mehrsprachigen Umfeld können Sprachwechsel in der Umgebung von Diskursmarkern auftreten. Einige Studien haben gezeigt, dass vor allem Diskursmarker häufig in einem sprachfremden Umfeld vorkommen (Maschler 2000: 437 mit u. a. Bentahila/Davies 1995, Bernstein/Myers-Scotton 1993, Maschler 1994). Auf diese Weise wird die metakommunikative Funktion der Marker besonders hervorgehoben (Maschler 2000; de Rooij 2000). Maschler sieht Diskursmarker als Unterkategorie von metakommunikativen Ausdrücken, die die Grenzen zwischen sprachlichen Interaktionen markieren, um das Gespräch auf diese Weise zu strukturieren. Der

Sprachwechsel, der zusammen mit den Diskursmarkern auftritt, betont deren Stellung als metakommunikative Ausdrücke (Maschler 1994: 334).

Für das Shaba Swahili konnte de Rooij zeigen, dass die französischen Diskursmarker ihre äquivalenten Formen im Swahili in der Häufigkeit ihres Auftretens bei weitem übertreffen. Er betrachtet Diskursmarker als Kontextualisierungshinweise, die die Interpretationsleistung des Hörers durch ihren kontextuellen Bezug unterstützen. Der Sprachwechsel um die Marker herum trage dazu bei, sie in ihrer Funktion als Kohäsions- und Kohärenzmittel hervorzuheben (de Rooij 2000: 448). Hlavac (2006) sieht in einem sprachfremden bzw. entlehnten Diskursmarker die Möglichkeit, die funktionale Bandbreite des Markers zu erweitern. So brachte seine Untersuchung hervor, dass einige englische Diskursmarker mehr diskursfunktionale Aufgaben wahrnehmen konnten als ihre kroatischen Entsprechungen. Im Gegensatz zu dem Diskursmarker *da*, welcher im Kroatischen nur als ein affirmativer Marker verwendet wird, kann der englische Diskursmarker *yeah* oder *yep* in den Funktionen eines Pausenfüllers und eines Turn-Beendigungssignals auftreten.

Bezogen auf die bereits vorgestellten Diskursmarker in den Produktionsgesprächen, treten nicht alle in einer sprachfremden Umgebung auf. Ausnahmen bilden der englische Marker *so* und der swahilischsprachige Marker *halafu*. Sie kommen an Stellen vor, auf die ein intrasequentieller Sprachwechsel folgt. Ebenso können sie von fremdsprachigen Äußerungen umgeben sein. Die Diskursmarker *sawa* und *okay* kommen in dem Material meist alleinstehend vor, ohne dass sie durch weitere Äußerungen ergänzt werden. Somit ist es schwierig, das sprachliche Umfeld der beiden Diskursmarker zu betrachten, welches in diesem Fall auf die Partneräußerung ausgeweitet werden müsste. Dabei ist zu beobachten, dass *sawa* und *okay* nicht durch ihr sprachliches Umfeld beeinflusst werden, da sie sowohl in einem englischen wie auch in einem swahilischsprachigen Umfeld realisiert werden.

Nun werde ich auf einige Gesprächsausschnitte zurückkommen, die bereits an anderer Stelle in dieser Arbeit ausführlich besprochen wurden.

Transkript (28) „Supervisor Th 165: CS“⁵¹

001 Wo: nimepigiwa simu↑-
ich wurde an↑gerufen-
002 [mto]to amefukuz(w)a kwa shule.
das [ki]nd wurde von er schule geworfen.

⁵¹ Das ausführlichere Transkript siehe Seite 62f.

- 003 Th: [eh]⁵²
[ja]
- 004 Wo: so nikaomba ruhusa-
also ich bitte um erlaubnis-
- 005 kama inawezekana,
wenn es möglich ist,
- 006 nikimbie bank nininue bankcheque-
dass ich zur bank renne und einen bankscheck kaufe-

Der Diskursmarker *so* dient hier dem Sprecher, das eigentliche Gesprächsanliegen einzuleiten, nämlich die Bitte, den Arbeitsplatz verlassen zu dürfen.

Transkript (29) „Supervisor Oh 264: CS“⁵³

- 001 Oh: inaonekana amelala kidogo.
es scheint er schläft ein wenig.
- 002 Cu: sawasawa
in ordnung
- 003 Oh: ja
ja
- 004 Cu: sawa
okay
- 005 Oh: so kuna ingine u(ni)ambie?
also gibt es noch etwas dass du mir sagen sollst?
- 006 Cu: eh
mh
- 007 Oh: ehe
ja

In diesem Ausschnitt leitet *so* eine Äußerung ein, mit der der Sprecher dem Hörer die Möglichkeit in Aussicht stellt, weitere Gesprächshandlungen einzuführen. Dies verneint der Gesprächspartner und das Gespräch wird beendet.

Transkript (30) „Supervisor Oh 272: CS“⁵⁴

- 001 Oh: l-two amemaliza first stages,
l-zwei <Maschine> hat die first stages beendet,
- 002 Ra: so nimenwambia ajenge r-two;
also habe ich ihm gesagt er soll an r-zwei <Maschine> produzieren;

⁵² Rezeptionssignale können kurz vor oder an übergangsrelevanten Stellen mit dem Beitrag des Partners überlappen (u.a. Selting 2005). In den Produktionsgesprächen treten sie aber eher selten simultan auf.

⁵³ Das ausführlichere Transkript siehe Seite 85f.

⁵⁴ Das ausführlichere Transkript siehe Seite 62f.

- 003 na huyu jamaa (mexxxx) aende r-one.
 und dieser kollege (mexxxx) soll an r-eins gehen.
- 004 Oh: thats very good.
 das ist sehr gut.

Der Sprecher Ra markiert durch den Diskursmarker *so* seine Äußerung als eine Schlussfolgerung, die sich für ihn aus der Fertigstellung der first stages ergab. Alle weiteren Handlungen resultieren aus dieser Tatsache.

Die Aufgaben, die der Diskursmarker *so* in den Produktionsgesprächen wahrnimmt, lassen sich wie folgt beschreiben: Sprecher markieren durch ihn, dass sie eine Handlung einleiten, die bereits geplant wurde und als noch ausstehend von den Gesprächsbeteiligten empfunden wird. Ebenfalls ist es den Interaktanten möglich, einen Bezug zu einem bereits besprochenen Thema herzustellen und es wieder aufzugreifen. Neben diesen Funktionen wird *so* als inferentieller Marker verwendet, der eine Äußerung einleitet, die als Schlussfolgerung markiert wird. Ähnliche diskursfunktionale Aufgaben nimmt das swahilisprachige *bas* in Gesprächen wahr. *Basi* oder *bas* wird von Klein-Arendt als ein Mittel beschrieben, das etwas einleitet. Dabei ist es nicht sozial beschränkt und kann in jeder Gemüts- bzw. Gesprächslage angewandt werden. Ähnlich wie *so* kann es die Absicht des Sprechers ankündigen, auf ein bereits abgehandeltes Thema oder das eigentliche Gesprächsziel zurückzukommen (Klein-Arendt 1992: 155f.). Trotz der diskursfunktionalen Ähnlichkeit zwischen den Diskursmarkern *so* und *basi* wird in den Produktionsgesprächen die englische Form bevorzugt verwendet.

Anders verhält es sich mit dem Diskursmarker *halafu*, da dieser sowohl in einer swahilisprachigen Umgebung als auch in einer englischsprachigen Umgebung vorkommt. Ebenso wird seine englische Entsprechung *then* in den Produktionsgesprächen regelmäßig gebraucht.

Transkript (31) „Supervisor Och 134: CS“⁵⁵

- 001 Och: [hiyo kazi] imeisha.
 [diese arbeit] ist fertig.
- 002 Wo: [heheh]
 ((lacht))
- 003 Och: halafu (.) break for lunch. (-) sawa kaka?
 mach danach (.) mittagspause. (-)okay bruder?
- 004 Wo: a: sawa sawa (munene)
 a:: in ordnung (dicker) <umgangssprachlich chef>

⁵⁵ Das ausführlichere Transkript siehe Seite 73f.

Der Supervisor Och markiert durch *halafu* den Anschluss einer weiteren Arbeitsanweisung, die er auf Englisch äußert.

Transkript (32) „Supervisor Oh 281: CS“

- 001 Ja: please stop that building-
bitte beende diese fertigung-
- 002 Oh: [which which building]
[welche welche fertigung]
- 003 Wa: [which]
[welche]
- 004 Ja: c-two (.) nataka ply (iko) it will be cut.
c-zwei <Maschine> (.) ich möchte dass das ply
<Textilschicht> dort geschnitten wird.
- 005 Oh: okay sawa
okay gut
- >006 Ja: *halafu* change this one to sevenohsix;
dann wechsle dies zu siebennullsechs <Typnummer>;
- 007 Oh: sevenohsix?
siebennullsechs?

Der Produktionsplaner Ja bespricht in diesem Ausschnitt mit seinen Kollegen Wa und Oh das weitere Vorgehen in ihrer Abteilung. Die Reihenfolge der einzelnen Arbeitsschritte verknüpft er durch den Diskursmarker *halafu* und strukturiert somit ihre zeitliche Abfolge.

Der swahilisprachige Diskursmarker *halafu* markiert ebenso wie *then* die zeitliche Abfolge von Handlungen und Themen im Gespräch und dient dazu, Gedanken, Informationen und Handlungsergebnisse aneinanderzureihen und während der sprachlichen Handlung zu organisieren. Ob der Diskursmarker in einer sprachfremden Umgebung von den Hörern als besonders hervorgehoben betrachtet wird, ist aufgrund der wenigen Beispiele im Datenkorpus nicht eindeutig festzustellen. Da intrasequentielle Wechsel⁵⁶ allerdings bei einigen Sprechern sehr häufig sind, ist eine Hervorhebung durch einen Sprachwechsel im Zusammenhang des Diskursmarkers eher unwahrscheinlich.

Da das englischsprachige *so* nun als einziger Diskursmarker oft in einer swahilisprachigen Umgebung vorkommt, ist zu überlegen, ob die Sprecher der Produktionsgespräche ihn noch als einen englischen Marker wahrnehmen oder ihn

⁵⁶ Unter einem intrasequentiellen Wechsel ist ein Sprachwechsel zu verstehen, der innerhalb einer Äußerung eines Sprechers auftritt.

bereits in ihr Swahili-Lexeminventar übernommen haben⁵⁷. Auch dies müsste mit Hilfe von weiteren Untersuchungen geprüft werden.

Als problematisch anzusehen bleibt der Versuch, Diskursmarker in zwei oder mehreren Sprachen zu vergleichen. Maschler macht darauf aufmerksam, dass Diskursmarker in unterschiedlichen Sprachen nicht als exakte Äquivalenten zu betrachten sind. Zum einen kann ihre Grundbedeutung in den beiden zu vergleichenden Sprachen ähnlich sein. Zum anderen können die Diskursmarker ähnliche Funktionen im Gespräch erfüllen. Die Bandbreite, in der sich die Diskursmarker durch ihre Semantik oder Diskursfunktionalität unterscheiden, ist groß. Dabei bleibe allerdings ihre Funktion, einen Interpretationsrahmen für die Gesprächsteilnehmer zu konstituieren, erhalten (Maschler 1994: 357ff.).

The role of discourse markers in signaling boundaries does not change cross-linguistically. What does often vary from language to language are relations between referential constraints on the marker (Schiffrin's semantic properties) and the various other contextual constraints operating on its usage at a verbal-activity boundary (Maschler 1994: 358).

So konnte zum Beispiel gezeigt werden, dass die Diskursmarker *sawa* und *okay* aufgrund ihrer ähnlichen semantischen Bedeutung in den jeweiligen Sprachen auch einige ähnliche diskursfunktionale Aufgaben in den Produktionsgesprächen wahrnehmen konnten. Dennoch tritt *okay* auch in nichtpräferierten Gesprächssituationen als Verzögerungssignal auf, in denen es zum Teil ähnliche Funktionen erfüllen kann wie die englischen Marker *oh* oder *well*. *Sawa* wird nicht in dieser Funktion von den Sprechern verwendet.

4.1.2 METAKOMMUNIKATIVE FORMULIERUNGSHANDLUNGEN

Formulierungshandlungen sind metakommunikative Handlungen, mit denen die Gesprächspartner über einzelne soziale Situationen kommunizieren. Durch sie können sie den Kontakt zueinander herstellen, ihre Rollenverteilung im Gespräch festsetzen und die Aufmerksamkeit herstellen, sichern oder auf eine bestimmte Interaktion lenken (Schank 1981: 70f.). Sie besitzen somit eine funktionale Nähe zu den Diskursmarkern.

⁵⁷ Nach persönlichem Kommentar von Rose Marie Beck wird so auch im Herero, einer südlichen Bantusprache, als Diskursmarker verwendet. Nach Einschätzungen Becks wird der Marker aber nicht mehr von den Sprechern als sprachfremd bzw. als englischer Marker wahrgenommen. Dies könnte ebenfalls eine Erklärung dafür sein, warum so als einziger Marker überwiegend in einer sprachfremden Umgebung vorkommt.

Formulierungshandlungen können kombiniert mit Gliederungssignalen⁵⁸ auftreten und so ihre „kommunikative Kraft“ verstärken (Schank 1981: 76ff.).

Aus dem Datenkorpus werde ich nun folgende Formulierungshandlungen vorstellen. Darunter sind *fanya hivi* - „mach dies“; *so what you do* - „was du also machst“; *tell me* - „sag mir“ und *just listen* - „hör nur zu“. Sie dienen u. a. dazu, die Aufmerksamkeit des Hörers auf die folgenden Äußerungen zu fokussieren oder einen Beitrag zur Redeverteilung zu leisten.

In dem Material zeigt sich, dass einige Abteilungsleiter Vorlieben haben, bestimmte Formulierungshandlungen zu verwenden, die sie öfter in ihren Gesprächen aufgreifen. So haben sie durch ihren Gebrauch Ähnlichkeit mit Floskeln.

Im nächsten Gesprächsausschnitt meldet der Arbeiter Wo2 dem Supervisor Och, dass er den benötigten ISO-Stempel nicht bekommen hat. Och fordert ihn daraufhin auf, ihn in der Abteilung Bambury zu holen.

Transkript (33) „Supervisor Och 92: Formulierungshandlung“

- 001 Wo2: rubberstamp-
stempel-
- 002 Wo1: tunakazana.
wir strengen uns an.
- 003 Och: for-
für- <an Wo2>
- 004 Wo2: ya iso
von iso <Abteilung>
- 005 Och: rubberstamp?
stempel?
- 006 Wo2: ehe
ja
- > 007 Och: fanya hivi-
mach folgendes-
- 008 Wo2: eh
ja
- 009 Och: unajua thXX bambury?
kennst du thXX <Supervisor> von bambury <Abteilung>?
- 010 Wo2: ja
ja
- 011 Och: enda (akupatie).
geh (damit er es dir gibt).
- 012 Wo2: okay sawasawa
gut in ordnung
- 013 Och: mwambie och amesema sawasawa.
sag ihm och hat okay gesagt.

⁵⁸ Gemeint sind u. a. lexikalische Gliederungssignale, die den hier besprochenen Diskursmarkern entsprechen.

014 Wo2: oh okay
oh gut

Seine Aufforderung, den ISO-Stempel an anderer Stelle zu holen, leitet Och durch die Formulierungshandlung *fanya hivi* ein (Zeile 7). Die Formulierungshandlung dient dazu, die darauffolgende Äußerung einzuleiten und sie als Anweisung zu konstituieren. Dies wird durch den imperativen Gebrauch des Verbs *fanya* - „machen“ deutlich, welches semantisch auf den bevorstehenden Auftrag hinweist. Der Arbeiter reagiert mit einem Hörsignal, um seine Aufmerksamkeit zu signalisieren. Nach einer kurzen Nebenbemerkung schließt Och die Arbeitsanweisung an (Zeile 10). Durch die Formulierungshandlung *fanya hivi* lenkt der Supervisor die Aufmerksamkeit des Beteiligten auf die bevorstehende Anweisung, die der Arbeiter durch das Hörsignal bestätigt. Schank (1981) stellt ebenfalls eine besondere Form der Formulierungshandlung dar. Er beschreibt sie als „Aufmerksamkeitsappell“, der von den Sprechern verwendet wird, um die Aufmerksamkeit der Beteiligten auf ein neues Thema zu lenken.

In den Produktionsgesprächen wird *fanya hivi* vor allem vor neuen Anweisungen gebraucht. Sie/es wird deswegen überwiegend von Gesprächspartnern geäußert, die hierarchisch oder gemäß sozialen Gesichtspunkten über den anderen Teilnehmern stehen. Eine vergleichbare kommunikative Funktion hat die bei Klein-Arendt beschriebene Anordnung *sikiliza*. Sie stellt ein organisatorisches Mittel für den Sprecher dar, bestimmte sprachliche Äußerungen in den Vordergrund zu rücken und als „Befehl“ für den Hörer zu kennzeichnen. Damit werden die Reaktionsmöglichkeiten der Gesprächspartner sehr eingeschränkt und selten wird ein Widerspruch geduldet (Klein-Arendt 1992: 75ff.). Die imperativen Formen *sikiliza* oder *sikia* werden in den Produktionsgesprächen nicht von den Sprechern verwendet. Stattdessen vermindern andere Formulierungshinweise wie *tell me* oder *just listen* die Reaktionsmöglichkeiten der Gesprächsteilnehmer und reduzieren sie meist auf die Äußerung von Hörsignalen.

Das nächste Gespräch zeigt wiederum die metakommunikative Formulierungshandlung *fanya hivi*. Hier wird sie allerdings von einem Arbeiter verwendet, der dem Abteilungsleiter Oh einen Vorschlag unterbreitet, wie ein Problem zu lösen ist. Dieses besteht darin, dass Plies in der falschen Größe geschnitten wurden und somit keine passenden für die Produktion vorhanden sind.

Transkript (34) „Supervisor Oh 324: Formulierungshandlung“

- 001 Oh: e:h?
äh?
- 002 Wo: hii ply-
dieses ply <Textil>-
- 003 Oh: eeh?
äh?
- 004 Wo: ply-oneseventythree-EG;
ply-einsdreiundsiebzig-EG <Typnummer>;
- 005 Oh: eh
ja
- 006 Wo: ulifanya mistake.=bwana
hast du einen fehler gemacht.=mann
- (...)
- 031 Oh: hiyo sevenohsix-
diese siebennullsechs <Typnummer>-
- 032 Wo: eh
ja
- 033 Oh: (sas) hio ni taabu.
(nun) dies ist ein problem.
- 034 Wo: e:h?
äh?
- 035 Oh: sasa hakuna ply?
jetzt gibt es kein ply?
- 036 Wo: hakuna ply.
es gibt kein ply.
- 037 okay we fanya hivi-
okay du mach folgendes-
- 038 Oh: eh
ja
- 039 Wo: ah:: wee order enda kwa kip ukatiwa ply(s);
ah:: du forderst geh zu kip <Name eines
Produktionsplaners> damit plys geschnitten werden;
- 040 meanwhile i will handle that na waXXXX-
währenddessen werde ich mich um das kümmern mit waXXXX
<Manager>
- 041 nimweelezee-
um ihm zu erklären-
- 042 ply imekatwa (.) imefanya nini-
dass das ply geschnitten (.) dings gemacht wurde-
- 043 Oh: ehe
ja
- 044 Wo: imelaminatiwa mistakenly.
dass es falsch laminiert wurde.
- 045 Oh: okay
okay
- 046 Wo: mh
mh
- 047 Oh: okay
okay

Da der Supervisor keine Lösungsvorschläge anbietet, unterbreitet der Arbeiter den Vorschlag, er solle ins Schedule-Büro gehen, um neue Plies schneiden zu lassen (Zeile 39). Diesen Hinweis leitet er durch *fanya hivi* ein (Zeile 37). Zum einen wird dadurch eine neue Interaktion eingeleitet, zum anderen lenkt der Arbeiter die Aufmerksamkeit auf den Lösungsvorschlag. Ebenso verstärkt er die Aufmerksamkeitssicherung durch die Interjektion *wee!* (Zeile 37). Der Arbeiter übernimmt durch die Äußerung der Formulierungshandlungen sowie der Diskursmarker und Interjektionen die Gesprächsinitiative und -steuerung. Im Vergleich zu anderen Produktionsgesprächen ist es eher selten, dass rangniedrigere Mitarbeiter Gebrauch von Formulierungshandlungen machen. Der Gesprächsausschnitt zeigt aber, dass der Supervisor keine Lösung für das Problem anbieten kann. Die Meldung über die falschen Plies und die möglichen Anschuldigungen des Arbeiters über ein Fehlverhalten des Supervisors sind ein Hinweis auf eine nichtpräferierte Gesprächssituation. Um den drohenden Gesichtsverlust des Abteilungsleiters abzuschwächen, verwendet der Arbeiter einen umgangssprachlichen Stil. Dies wird durch den Shengausdruck *bwana*⁵⁹ und die Interjektion *wee!* deutlich, die in einer normalen Gesprächssituation als respektlos empfunden werden könnte.

Neben *fanya hivi* trägt eine weitere Formulierungshandlung zur Konstitution von Arbeitsanweisungen und zur Gesprächsstrukturierung bei. Dabei handelt es sich um die Äußerung *what you do*, die durch den Diskursmarker *so* ergänzt wird. Semantisch deuten beide Formulierungshandlungen durch das Verb „machen“ auf eine nun folgende Anweisung. Der Gesprächsausschnitt behandelt die Meldung eines Arbeiters über eine unzureichende Vorbereitung der Materialien zur Fertigung eines bestimmten Reifentyps.

Transkript (35) „Supervisor Oh 384: Formulierungshandlung“

- >001 Oh: so what you do-
also was du machst-
002 which one is easier?
was ist einfacher?
003 e:h tuxx (-) tuxx
äh tuxx (-) tuxx <versucht Arbeiter Tu heranzurufen>
>004 so what you do-
also was du machst-

⁵⁹ Vergleiche hierzu auf Seite 235f. die Anredeform *Bwana* zur Markierung einer informellen Gesprächssituation.

- 005 e:h wacha mi niende kwa hiyo mkutano;
äh lass mich in diese besprechung gehen;
- 006 i go and tell them-
ich geh und sag ihnen-
- 007 it is impossible for us to build that tire.
<dass> es für uns unmöglich ist diesen reifen zu fertigen.
- 008 we endelea na whatever you are doing because-
du mach weiter mit dem was auch immer du gerade machst weil-
- 009 Wo: mh
mh

Ähnlich wie *fanya hivi* leitet die Formulierungshandlung *what you do* eine neue Interaktion ein und trägt dazu bei, eine Arbeitsanweisung herzustellen. Diese Formulierungshandlung wird meist mit dem Gliederungssignal *so* als „Cluster“ (Schank 1981) verwendet. Nach der ersten Äußerung von *so what you do* beginnt Oh, eine Anweisung für den Arbeiter zu formulieren, die er unterbricht, um sich mit ihm über das weitere Vorgehen zu beraten sowie um einen Kollegen heranzurufen (Zeilen 1-3). Um das Gespräch wieder aufzugreifen, wiederholt Oh die Formulierungshandlungen, schließt eine Erklärung an und äußert letztlich die Anweisung, dass der Arbeiter mit dem weitermachen soll, was er gerade gemacht hat. Er hingegen werde in das Meeting gehen, um zu berichten, dass der Reifen nicht hergestellt werden könne (Zeilen 5-8). Die Formulierungshandlung wird hier durch den Diskursmarker *so* unterstützt, der die „kommunikative Kraft“ (Schank 1981) der Formulierungshandlung hervorhebt und die Interaktion als eigentliches Gesprächsziel markiert. Zudem nutzt der Sprecher die Interjektion *we* (Zeile 8), um nach einer kurzen Nebensequenz zwischen Formulierungshandlung und Anweisung die Aufmerksamkeit des Arbeiters auf seinen Auftrag zu lenken.

Die folgende Formulierungshandlung *make sure* – „stell sicher“ wird auch in Verbindung mit der Übermittlung von Arbeitsanweisungen verwendet. So beauftragt der Supervisor einen Teamleiter oder einen zuverlässigen Arbeiter, zu überprüfen, dass seine Anweisungen in die Tat umgesetzt werden. Dazu formuliert er die Aufträge in einer komprimierten Form.

An der Maschine Spadome sollen die Arbeiter fortfahren, das Material zuzuschneiden, welches dringend in der Abteilung Tireroom benötigt wird. Weiterhin sollen sie ihren Arbeitsplatz reinigen und die Aufgaben des Produktionsplans ohne weitere Überstunden erfüllen.

Transkript (36) „Supervisor Bi 626: Formulierungshandlung“

- 001 Bi: sasa what we' ll do-
nun was wir machen werden-
- 002 Wo: yes
ja
- 003 Bi: hiyo slit fabric;
dieses slit fabric <Textil>;
- 004 is very much needed in tireroom.
wird dringend in tireroom <Abteilung> benötigt.
- 005 Wo: ehe
ja
- 006 Bi: twentytwo-a
zweiundzwanzig-a <Typnummer des Textils>
- 007 Wo: inaendela?
geht weiter?
- 008 Bi: inaendelea kwa slit.
geht weiter zum schneiden.
- 009 Wo: eh
ja
- 010 Bi: make sure wakipata rolls mbili kwanza;
stell sicher dass sie zuerst zwei rollen bekommen;
- 011 wawakimbi(li)zie.
siesie sollen sich beeilen.
- 012 Wo: ja
ja
- 013 Bi: let them not go down in tireroom;
lass sie nicht betriebsunfähig werden im tireroom;
- 014 halafu (.) tuko na team ya inspection is coming around.
dann (.) wir sind mit einem inspektionsteam <das> vorbeischaut.
- 015 make sure this place is clean.
stell sicher dass dieser platz sauber ist.
- 016 Wo: ja
ja
- 017 Bi: halafu hiyo material yenye iko kwa floor tafadhali;
dann dieses material das auf dem boden ist bitte;
- 018 kabla hamjaenda pande hiyo-
bevor ihr auf diese seite gegangen seid-
- 019 Wo: (inuliwe).
(soll es aufgehoben sein).
- 020 Bi: T0day (.) we are going to work only for sixteen hours.
HEUTE (.) werden wir nur für sechzehn stunden arbeiten.
- 021 it has been been very difficult for us;
es ist schwierig für uns geworden;
- 022 to explain the over time-
die überstunden zu erklären-
- 023 incurred in backshift.
die letzte schicht vorkamen.
- 024 Wo: yes sir=

- jawohl=*
- 025 Bi: =lakini it was because-
 =*aber es war weil-*
- 026 you were less in first shift.
 ihr weniger in der ersten schicht ward.
- 027 Wo: ja
 ja
- 028 Bi: so lets make sure-
 also lass uns sicher stellen-
- 029 that today we achieve the schedule.
 dass wir heute den produktionsplan erreichen.
- 030 Wo: mh
 mh
- 031 Bi: sawa sawa?
 in ordnung?
- 032 Wo: okay
 gut

Der Abteilungsleiter Bi verwendet *make sure* dazu, die Anweisung, die er durch den Diskursmarker *sasa* und die anschließende Formulierungshandlung *what we'll do* eingeleitet hat (Zeile 1), zur Kontrolle an einen Arbeiter zu übergeben (Zeile 10). Er hebt dabei hervor, dass das Material sehr dringend in der anderen Abteilung benötigt werde. Des Weiteren soll der Arbeiter darauf achten, dass der Platz um die Maschine herum gereinigt wird (Zeile 15) und der Produktionsplan ohne Überstunden erfüllt wird (Zeile 28). *Make sure* markiert jeweils die Einleitung oder die Zusammenfassung einer solchen Anweisung und fokussiert die Aufmerksamkeit des Rezipienten auf die Äußerungen. Der Hörer quittiert dies stets mit einem Hörsignal (Zeilen 12, 16, 30).

Die Formulierungshandlungen *fanya hivi*, *so what you do* und *make sure* treten im Zusammenhang mit Arbeitsanweisungen in den Produktionsgesprächen auf. Zu Beginn eines Gesprächs dienen sie dazu, den Kontakt zwischen den Gesprächsteilnehmern herzustellen und innerhalb eines Gesprächs die Aufmerksamkeit der Beteiligten auf die Äußerungen zu lenken. Diese bestätigen ihre Aufmerksamkeit oder ihre Akzeptanz der Äußerungen durch Hörsignale. Ebenfalls tragen die Formulierungshandlungen *fanya hivi* und *so what you do* durch ihren appellativen Charakter dazu bei, die sprachlichen Handlungen der Sprecher als Anweisungen zu konstituieren. Durch die Formulierung einer solchen metakommunikativen Handlung signalisieren die Sprecher den anderen Beteiligten, dass sie beabsichtigen, eine Anweisung oder einen handlungsrelevanten Vorschlag zu initiieren. Das heißt, sie erwecken eine Erwartungshaltung bei den Hörern. Somit steht erst nach ihrer Äußerung das Rederecht wieder zur Disposition. Die Sprecher schaffen

sich dadurch einen Raum, ihren Redebeitrag bis zur Übermittlung der Anweisung zu Ende zu führen. Dies beeinflusst die Rollenverteilung im Gespräch und ermöglicht dem Sprecher, seinen Beitrag ohne Unterbrechung zu Ende zu führen. Meist werden Formulierungshandlungen von Vorgesetzten in den Produktionsgesprächen verwendet, die so die Gesprächssteuerung übernehmen. Die Einleitung einer Arbeitsanweisung durch die Verwendung einer Formulierungshandlung wirkt formelhaft und ritualisiert. Es fällt dabei auf, dass einige Vorgesetzte gewisse Formulierungen anderen vorziehen. So verwenden die Supervisor Bi und Och vorwiegend die Formulierung *fanya hivi*. Diese ergänzt der Supervisor Bi mit *make sure*. Die Formulierungshandlung *so what you do* wird überwiegend von dem Abteilungsleiter Oh produziert. Betrachtet man die metakommunikativen Handlungen innerhalb ihrer Sprachumgebung, so bemerkt man, dass es womöglich der Präferenz der Supervisoren Bi und Och entspricht, die Arbeitsanweisungen in Swahili zu formulieren und somit die Formulierungshandlung *fanya hivi* zu verwenden.

Im nächsten Abschnitt werden die Formulierungshandlungen *tell me* und *just listen* gezeigt, die häufig während eines Konflikts auftreten. Der nächste Gesprächsausschnitt beinhaltet die Formulierungshandlung *tell me*, die der Supervisor Och anwendet, um den Arbeiter auf die vorgeschriebene Behandlung des Materials zu verweisen.

Transkript (37) „Supervisor Och 92: Formulierungshandlung“

- 001 Och: how are you?
wie geht es dir?
- 002 Wo: am fine
gut
- > 003 Och: tell me-
sag mir-
- 004 Wo: ja
ja
- 005 Och: is this the right procedure for handling the material?
ist das die richtige technik das material zu befördern?
- 006 Wo: e:h actually-
äh eigentlich-
- 007 Och: not actually.
nicht eigentlich.
- 008 Wo: e:h
äh
- 009 Och: (i need) just say yes or no.
(ich brauche) sag einfach ja oder nein.
- 010 Wo: e:h no
äh nein

- (...)
- 018 Och: furthermore you are a shop steward.
darüber hinaus bist du ein arbeitnehmervertreter.
- 019 Wo: yes very true;
ja das ist sehr wahr;
- 020 that is why i can not just stay there-
das ist warum ich nicht nur dableiben kann-
- 021 at the end of the shift-
<und> am ende der schicht-
- 022 i have no production;
habe ich kein ergebnis;
- 023 because i 've not some (-) some the e:h material.
weil ich nichts (-) nichts von dem äh material hatte.
- ≥ 024 Och: tell me=
sag mir=
- 025 Wo: =so i had to go and get for myself
=also musste ich gehen um (es) für mich zu holen
- ≥ 026 Och: tell me-
sag mir-
- 027 Wo: yes
ja
- 028 Och: the next person comes;
die nächste person kommt;
- 029 Wo: mh
mh

Die Formulierungshandlung *tell me* weist durch ihren semantischen Gehalt darauf, dass der Sprecher eine Reaktion von seinem Gesprächspartner erwartet. Jedoch werden die Reaktionsmöglichkeiten des Partners durch den Sprecher selbst sehr eingeschränkt. Die durch *tell me* eingeleitete Frage soll durch „ja oder nein“ und nicht durch eine Erklärung von Seiten des Arbeiters beantwortet werden (Zeile 9). Der Supervisor weist den Arbeiter darauf hin, dass sein Vorgehen, „das Material mit der Hand zu tragen“, falsch war. Auf die ‚face‘-Bedrohung reagiert der Arbeiter mit einer Reihe von Rechtfertigungsversuchen. Diese unterbricht der Vorgesetzte mit einer erneuten Formulierung von *tell me* (Zeile 14). Daraufhin reagiert der Arbeiter nicht mit einem Hörersignal, sondern fährt mit seiner Erklärung fort. Dies führt dazu, dass der Supervisor die Formulierungshandlung wiederholt (Zeile 16). Dies zeigt, dass nach der Äußerung von *tell me* die Reaktionsmöglichkeiten des beteiligten Arbeiters auf die Äußerung von Hörersignalen beschränkt sind. So dient *tell me* durch die Einschränkung der zulässigen Reaktionen zum Erhalt oder zur Stabilisierung der Sprecherrolle und des Rederechts. Der Vorgesetzte setzt die Formulierungshandlung gesprächssteuernd ein, um die Äußerungen des Arbeiters einzuschränken.

Auch die folgende Formulierungshandlung *just listen* zielt auf die Einschränkung der Reaktionsmöglichkeiten eines Gesprächsbeteiligten ab. Das folgende Gespräch zeigt einen Konflikt zwischen dem Supervisor Och und einem Arbeiter. Dieser hat aufgrund einer Versetzung durch den Supervisor in die Abteilung des Tuberooms Anzeichen einer allergischen Reaktion.

Transkript (38) „Supervisor Och 132: Formulierungshandlung“

001 Wo: if somebody calls you-
wenn jemand dich ruft-

002 first of all you hear what is the matter.
hörst du zuallererst was los ist.

003 i am allERgic=(halLO)?
ich bin allERgisch=(halLO)?

004 Och: yeah
ja

005 Wo: mwili wote najiKUna.=bwana
mein ganzer körper Juckt.=mann

006 Och: so WHAt happend=
also WAS ist passiert=

007 Wo: =re[action to sulphur]=
=re[aktion auf schwefel]=

≥ 008 Och: [let ()-]
[lass ()-]

009 Wo: =i am not=i am allERgic [with]sulphur.
=ich bin nicht=ich bin allERgisch [auf] Schwefel.

≥ 010 Och: [let-]
[lass-]

≥ 011 LET me tell you ONe thing.
LASS mir dir EINS sagen.

012 Wo: yes SIR; (1.5)
jaWOhl; (1.5)

(...)

014 Wo: b↑ut=[you::]
aber↑=[du::]

015 Och: [if there] is any problem=
[falls es] ein problem gibt=

016 Wo: =ja,=
=ja,=

≥ 017 Och: =just listen,=
=hör nur zu,=

018 Wo: yes [sir].
ja[wohl].

019 Och: [if] there is a problem-
[falls] es ein problem gibt-

020 Wo: ja,
ja,

021 Och: you follow with the (that)(.) department (.)supervisor.
klärst du es mit (diesem)(.) Abteilungs(.)leiter.

- 022 Wo: but i ve TOLd you that=
aber ich habe DIR gesagt=
➤ 023 Och: = you JUST listen-
=hör du NUR zu-
024 the way i would have DO:ne=so.
wie ich es geMACHT hätte=also.
025 Wo: NO:-
NEI:N-

Der Arbeiter macht dem Abteilungsleiter zum Vorwurf, dass er nicht angemessen auf die Allergie des Arbeiters reagiert und ihn durch eine Versetzung in eine andere Abteilung dem allergieauslösenden Sulphur (Schwefel) ausgesetzt habe. Durch die Formulierungen *let me tell you* und *just listen* unterbindet der Vorgesetzte die Anschuldigungen des Arbeiters. Dazu gibt der Arbeiter das Rederecht an den Vorgesetzten ab, der sich damit die Möglichkeit geschaffen hat, selbst Stellung zu den Vorwürfen zu nehmen und den weiteren Gesprächsverlauf nach seiner Vorgabe zu lenken. Der Arbeiter quittiert den Wechsel der Sprecherrolle durch Hörsignale und akzeptiert so die veränderte Rollenverteilung. Doch im späteren Gesprächsverlauf misslingt der Versuch des Supervisors, den Redefluss des Arbeiters zu unterbrechen. Er quittiert die Formulierungshandlung *just listen* nicht mehr mit einem affirmativen Hörsignal, sondern widerspricht dem Supervisor durch ein betontes *no* (Zeile 25). Daraufhin droht der Konflikt zu eskalieren, denn der Arbeiter fährt fort, den Supervisor zu beschuldigen. Es gelingt ihm zunächst nicht, das Rederecht zurück zu erlangen und das Gespräch erneut zu kontrollieren.

Auch im nächsten Gesprächsausschnitt verwendet der Schedule-Mitarbeiter Do *just listen* (Zeile 7), um die Rechtfertigungen des Abteilungsleiters Mu zu dem Fehlverhalten seines Arbeiters zu unterbinden und erneut das Rederecht an sich zu nehmen. Der Arbeiter wird hier beschuldigt, die im Produktionsplan vorgesehenen Wechsel des Reifentyps an seiner Maschine nicht durchgeführt zu haben.

Transkript (39) „Supervisor Mu 15: Formulierungshandlung“

- 001 Do: he was supposed-
er sollte-
002 he was to change after that and do the()?
er sollte danach wechseln und die () machen?
003 Mu: mh
mh

004 Do: for the [CBR]
für die [CBR] <Typnummer>

005 Mu: [CBR] ja [you should also consider]
[CBR] ja [du sollst auch in betracht ziehen]

006 Ma: [()]
[()]

>007 Do: no you (-) ju:st listen-
nein (-) hör du nu:r zu-

008 Ma: ngoja kidogo
warte ein wenig

009 Do: he never=he never did (that)
er <machte> nie=er machte nie (das)

010 Ma: so he never made a change?
also er machte nie einen wechsel?

011 Do: he never made a [any change]
er machte nie [irgendeinen wechsel]

012 Ma: [never ()]
[nie ()]

013 Mu: [no we did]
[nein machten wir]

014 Do: he never did it am telling you;
er hat es nie gemacht <das> sag ich dir;

015 it's here black and white.
es ist hier schwarz auf weiß.

In dem Gesprächsausschnitt wird der Supervisor von einem Produktionsplaner darauf hingewiesen, dass einer seiner Arbeiter nicht den Produktionsplan eingehalten und den Reifentyp gemäß dem Plan gewechselt hat (Zeile 1). Auch hier versucht der Produktionsplaner unter anderem, die Erklärungsversuche des Supervisors durch die Formulierungshandlung zu unterbinden. Ebenfalls reagiert der Supervisor nicht, wie es einer präferierten Gesprächssituation entsprechen würde, durch ein Hörersignal.

Die metakommunikativen Handlungen *just listen* und *tell me* sind Mechanismen, die die Vorgesetzten oder höher gestellten Mitarbeiter verwenden, um das Gespräch während eines Konfliktes oder einer nichtpräferierten Gesprächssituation zu steuern und die Sprecherrolle einzunehmen. Doch auch dieses Mittel ist auf die Kooperation der Beteiligten angewiesen, die der Übernahme der Sprecherrolle durch den Vorgesetzten zustimmen bzw. diese akzeptieren müssen. Ist dies nicht der Fall, kann es zu einer Ausweitung des Konfliktes kommen.

Die Sprecher verwenden die hier dargelegten metakommunikativen Formulierungshandlungen, um die Aufmerksamkeit ihrer Gesprächspartner auf die nachfolgenden Äußerungen zu lenken und so eine gegenseitige Fokussierung auf das kommunikative Ereignis herzustellen. Die Formulierungshandlungen *fanya hivi* und *so what you do* dienen vor allem den Abteilungsleitern dazu, eine Äußerung als

Arbeitsanweisung zu konstituieren. Sie markieren die Handlung als „Befehl“, der eine Handlungsimplication für den Rezipienten enthält. Zudem erheben die Sprecher damit einen Anspruch auf das Rederecht und beeinflussen die Verteilung der Redebeiträge zu ihren Gunsten. Formulierungshandlungen werden überwiegend von den Vorgesetzten genutzt, um ihre Ziele innerhalb des Gesprächs zu verwirklichen. Dennoch ist auch hier ein besonderes Maß an Kooperation von Seiten der anderen Gesprächsteilnehmer notwendig.

4.1.3 SPRECHER- UND HÖRERSIGNALE

Sprecher- und Hörersignale sind sprachliche Formen, die aufgrund ihrer dialogsteuernden Funktion zur Gesprächsorganisation beitragen. Sie dienen dem Zweck, dass sich die Gesprächsbeteiligten gegenseitig signalisieren können, dass sie an der Kommunikation beteiligt sind und dies auch von ihrem Gesprächspartner erwarten. Ebenfalls tragen sie zur Untergliederung des Gesprächs bei. Ihnen ist gemeinsam, dass sie die Beziehung zwischen den Teilnehmern während der Interaktion regeln und zunächst zur Beibehaltung der Rollenverteilung bei den Interaktanten führen sowie als Vergewisserungsfrage und Bestätigung zur sequentiellen Organisation des Gesprächs beitragen. Rath spricht dabei von einer Art Verzahnung zwischen den komplementär auftretenden Sprecher- und Hörersignalen (Rath 1979: 116ff.).

4.1.3.1 Sprechersignale und Vergewisserungsfragen

Sprechersignale treten meist am Ende einer „Äußerungseinheit“ auf⁶⁰ und erfüllen auf diese Weise eine Doppelfunktion. Erstens markieren sie das Ende einer Einheit und strukturieren somit die Kommunikation⁶¹. Zweitens lösen sie eine Hörerreaktion aus, die entweder als zustimmend oder ablehnend interpretiert werden kann. Im Vordergrund ihrer Aufgaben steht die direkte Kontaktaufnahme zu den

⁶⁰ Rath (1979: 124) und Hagemann (2009) verweisen allerdings auch auf tag questions, die innerhalb von Äußerungseinheiten auftreten.

⁶¹ Stein ergänzt dazu, dass Sprechersignale als Endpunkte in Kombination mit prosodischen Merkmalen mit syntaktischer Projektion und Gestaltungsschließung auftreten (Stein 2003: 372).

Gesprächspartnern (Rath 1979: 120ff.). Als konstitutives Merkmal besitzen redezugsfinale Sprechersignale Aufforderungscharakter. So wird im nächsten Gesprächsschritt entweder eine Stellungnahme des Gesprächspartners im Rahmen einer längeren Äußerung oder eine Reaktion mit Hilfe eines Hörersignals erwartet.

Ein Sprechersignal kann die Gesprächsteilnehmer auf eine übergangsrelevante Stelle hinweisen. Dadurch wird nun vom Hörer erwartet, dass er entweder seine Beteiligung am Kommunikationsgeschehen zeigt, seine Aufmerksamkeit signalisiert oder zum Ausdruck bringt, dass er das zuvor Gesagte verstanden hat. Ebenso kann er dem Sprecher zustimmen oder das Gesagte ablehnen (Hagemann 2009: 146ff.).

Sprechersignale sind nach Henne/Rehbock

[...] Mittel der sprachlichen Kommunikation, die Sprecher verwenden, um das Gespräch in ihrem Sinne zu steuern. Die Forschung versteht darunter u. a. bestätigungsheischende und informationsverstärkende Partikel wie *ne*, *nich*, *nicht*, *nicht wahr*, *wa*, *gell* *ja*, *woll*. Ihre Funktionen sind den Gesprächsschritt im Sinne des Sprechers zu gliedern, den Inhalt zu verstärken und einen Sprecherwechsel vorzubereiten (Henne/Rehbock 1982: 26).

Neben den Aufgaben der Sprechersignale, die Äußerungen des Sprechers zu organisieren und einen möglichen Sprecherwechsel vorzubereiten, gehen Henne und Rehbock darauf ein, dass Sprechersignale auch eine inhaltliche Botschaft übermitteln. So können sie den propositionellen Gehalt der Äußerung hervorheben. Laut Müller tragen sie besonders in Form eines Nachbarschaftspaares, d. h. einer Abfolge von Sprecher- und Hörersignal, zur Bedeutungsaushandlung bei (Müller 2001: 1196ff.).

In der deutschen Linguistik werden nicht-lexikalisierte Ausdrücke und Partikel sowie Nachzieh- oder Refrainfragen zu den Sprechersignalen gerechnet (u. a. Henne/Rehbock 1982, Rath 1979, Schwitalla 2002). Vor allem die Beschreibungen Raths gehen über die eines Partikels hinaus. Nach seiner Ansicht kann beinahe jedes frageintonierte „Inhaltswort“ gemäß dem Kontext als Stütze für ein Sprechersignal benutzt werden (Rath 1979: 121).

Neben den Sprechersignalen sollen im Folgenden auch Vergewisserungsfragen dargestellt werden. Sie sind hinsichtlich ihres Einflusses auf die sequentielle Organisation mit den redezugsfinalen Refrainfragen⁶² vergleichbar. Beide markieren übergangsrelevante Stellen und fordern den Gesprächspartner auf, die Sprecherrolle zu übernehmen (Hagemann 2009: 146). Im Swahili bestehen sie aus verbalen Phrasen, die den Hörer durch einen Subjektkonkordanten der zweiten Person Singular

⁶² Hagemann bezeichnet diese im Original als *tags*.

oder durch die gemeinschaftliche Form der ersten Person Plural ansprechen. Sie werden mit einer Frageintonation redezugsfinal geäußert. Beispiele hierzu sind *unaelewa* oder *tuko pamoja*. Ebenso treten als Sprechersignale in den Produktionsgesprächen die frageintonierten Formen *eeh*, *sawa* oder *si(v)yo* auf.

Hinsichtlich ihrer interaktionalen Funktion steht bei den Sprechersignalen und Vergewisserungsfragen in den Produktionsgesprächen die Kontaktaufnahme und die damit eng verbundene Versicherung, dass der Gesprächspartner das Gesagte wahrgenommen und verstanden hat, im Vordergrund. Auch Kunow verweist auf diese Funktion.

Beim Gebrauch von tags steht der interaktionale Verständigungsprozeß [!] im Mittelpunkt, etwa die Absicherung, daß [!] das Gesagte zur Grundlage der momentanen Interaktion gemacht werden kann (Kunow 2001: 32f.).

Sie stellt dar, dass Sprechersignale und Vergewisserungsfragen zur Verständigung zwischen den Gesprächspartnern beitragen und diese sichern, indem sie die jeweilige Aktion im Kontext hervorheben. Sie nehmen so verschiedene Aufgaben der Gesprächsorganisation wahr, die ich nun anhand der nächsten Gesprächsausschnitte vorstellen werde.

Dieser Ausschnitt zeigt die Aufforderung des Supervisors Och an einen Arbeiter in dem Bereich Stealastic, sich bezüglich des weiteren Vorgehens an den Produktionsplaner Kip zu wenden. Er solle klarstellen, welche der Materialien im Anschluss gefertigt werden sollen, da der Produktionsplan dies nicht eindeutig beschreibt.

Transkript (40) „Supervisor Och 81: Sprechersignal“

- 001 Och: *sasa (-) kabla hamjamaliza hii-*
nun (-) bevor ihr das fertiggestellt habt-
- 002 Wo: *eh::*
ja::
- 003 Och: *mwone kipxxx (-)siyo?*
seht <trefft> kipxxx <Name eines Produktionsplaners> (-)
nicht wahr?
- 004 Wo: *eh*
ja
- 005 Och: *ndiyo (.) tukifika hapa tusimame.*
ja (.) wenn wir hier angekommen sind sollen wir
abschalten. <nimmt bezug auf produktionsplan>
- 006 Wo: *you are right.*
du hast recht.

Der Supervisor schlägt schließlich vor, noch vor dem Beenden des letzten Schrittes den Produktionsplaner Kip zu fragen. Die neue Maßnahme leitet Och durch den Diskursmarker *sasa* ein und markiert somit die Äußerung als eine neue Handlung. Der Arbeiter unterstützt die Interaktion des Sprechers durch ein Hörersignal (Zeile 2). Die Arbeitsanweisung *mwone*⁶³ Kip – „sieh Kip“, schließt Och mit einem Sprechersignal *siyo* - „nicht wahr?“ ab, um die Aufmerksamkeit des Arbeiters auf die Äußerung zu fokussieren. Ebenso wendet er sich damit an seinen Gesprächspartner, um seine Zustimmung einzuholen.

Sprechersignale werden häufig von Supervisoren bei der Vermittlung von Arbeitsaufträgen verwendet, da sie damit überprüfen können, ob eine Anweisung von den Rezipienten verstanden wurde oder ob sie selbst noch Stellung dazu nehmen wollen. Sie dienen somit der Verständigungssicherung im Gespräch. Gerade Vorgesetzte machen davon Gebrauch, da sie letztlich für das Gelingen der unternehmensorientierten Interaktionen verantwortlich gemacht werden. Hagemann bezeichnet deswegen Sprechersignale als Mittel, die zur Gesprächskontrolle eingesetzt werden.

Redezugfinale tags können auch als Mittel der Gesprächskontrolle eingesetzt und aufgefasst werden, zu beobachten ist das insbesondere in solchen Zusammenhängen, in denen bestimmte Personen, etwa Gesprächsleiter, Lehrer, Gastgeber oder Interviewer, für den Erfolg der Interaktion verantwortlich sind (Hagemann 2009: 159 nach Holmes 1984, Heritage 2002).

Im nächsten Gespräch werden zahlreiche Sprechersignale und Vergewisserungsfragen von dem Vorgesetzten verwendet. Sie unterstreichen auch hier die Formulierungstätigkeit von Arbeitsanweisungen. Der Supervisor möchte, dass das Material danach sortiert wird, ob es noch zu verwenden sei oder aufbereitet werden müsse.

Transkript (41) „Supervisor Och 134: Sprechersignal“

- >001 Och: *nataka hivi.=eeh?*
ich möchte folgendes.=ne?
- 002 Wo: *eh*
ja
- 003 Och: *hebu angalia zile rubber ZO::te; (-)*
los schau dir jenen GA::nzen gummi an; (-)

⁶³ Subjunktive Form des Verbs *kuona* – „sehen“ mit Objektkongordant der dritten Person Singular.

- >004 ambayo hatuwezi tumia directly. (---) unaelewa?
 den wir nicht direkt verwenden können. (---) verstehst du?
 005 Wo: eh (1.5)
 ja (1.5)
 006 Och: kama hizi (--)zifanyiwe refining;
 wie diesen (--) er soll aufbereitet werden;
 007 kwa (lile) mill. (2.0)
 mit (jener) Walze. (2.0)
 008 huko calender utembe- (--)
 dort sollst du bis Calender gehen- (--)
 009 usegregate kama hizi-
 <und> ihn trennen wie diese-
 010 (u)fanyiwe refining.
 damit er aufbereitet werden kann.
 011 Wo: ()
 ()
 >012 Och: tuko pamoja? (1.5)
 sind wir uns einig? (1.5)
 013 Och: kwanzia saa hii; (--)
 fang sofort an; (--)
 014 saa hii ni saa ngapi- (.)
 wieviel uhr ist es jetzt↑- (.)
 015 a quarter to twelve=by one-
 viertel vor zwölf=um eins ist-
 016 [hiyo kazi] imeisha.
 [diese arbeit] fertig.
 017 Wo: [heheh]
 ((lacht))
 >018 Och: halafu (.) break for lunch (-) sawa kaka?
 danach (.) mach pause (-)okay bruder?
 019 Wo: a: sawa sawa (munene)
 a:: in ordnung (dicker) <umgangssprachlich chef>
 020 Och: na isiwe ni sawasawa labda baadaye-
 lass es nicht so sein als ob es okay <für dich> ist
 vielleicht danach-
 021 [unaanza kuepaepa]
 [beginnst du ausreden zu finden]

Der Supervisor Och gibt dem Arbeiter den Auftrag, Rohmaterialien (Gummi) zu sortieren (Zeilen 3-6) und danach in die Pause zu gehen (Zeile 18). Dabei verwendet er eine Fülle an Sprechersignalen und Vergewisserungsfragen, wie zum Beispiel das Sprechersignal *eeh* (Zeile 1) und *sawa kaka* – „okay Kollege“ (Zeile 18) sowie die Vergewisserungsfragen *unaelewa* – „verstehst du“ (Zeile 4) und *tuko pamoja* „sind wir zusammen/uns einig“ (Zeile 12). Als erstes schließt er die Formulierungshandlung *nataka hivi* durch das Sprechersignal *eeh* ab und leitet somit die bevorstehende Äußerung einer Arbeitsanweisung ein. Der Rezipient quittiert dies durch ein

Hörersignal. Damit zeigt er seine Aufmerksamkeit für die Handlung und seine Gesprächsbereitschaft, so dass das Gespräch kooperativ eröffnet werden kann. Im Anschluss daran bittet ihn der Abteilungsleiter, die Gummilagen herauszusuchen, die nicht unmittelbar verwendet werden können. Auch hier versichert er sich durch *unaelewa*, ob der Arbeiter dies verstanden hat (Zeile 4). Dies bestätigt der Arbeiter Wo erneut. Daraufhin beginnt Och den weiteren Sortiervorgang zu erklären (Zeilen 6-10). Danach schließt er die Vergewisserungsfrage *tuko pamoja* an (Zeile 12), auf die eine längere Pause folgt. Dies weist möglicherweise darauf hin, dass die Antwort durch eine nonverbale Zustimmung erfolgt ist. Eine weitere Anweisung beendet der Supervisor durch das Sprechersignal *sawa*, welches er durch die Anredeform *kaka* ergänzt. Wo versichert daraufhin durch *sawa sawa*, dass alles in Ordnung sei (Zeile 19). Doch der Abteilungsleiter äußert seine Zweifel, dass er die Aufgabe ordnungsgemäß erfüllen würde und unterstellt dem Arbeiter, dass er danach wieder eine Ausrede für seine Fehler finden würde. So beginnt er erneut, die Aufgabe zu erklären.

Rückversicherungssignale, gemeint sind Sprechersignale und Vergewisserungsfragen, treten häufig bei direktiven Sprechakten auf. Sprecher fordern auf diese Weise die Zustimmung des Rezipienten (Schwitalla 2006: 159). Bei der Übermittlung von Arbeitsanweisungen versichern sich die Vorgesetzten, ob der Untergebene den Auftrag verstanden hat und der Ausführung des Auftrags zustimmt. Dies bestätigen die Rezipienten oft nur durch Hörersignale. Sie sind deswegen eng mit den Sprechersignalen verwoben. Das Ausbleiben von Hörersignalen kann bei dem Sprecher ein vermehrtes Äußern von Sprechersignalen auslösen.

Zusammenfassend habe ich beobachtet, dass Sprechersignale in den Produktionsgesprächen der Gliederung von Äußerungen dienen, da sie redzugsfinal einen Sprecherwechsel einleiten. Sie haben einen Aufforderungscharakter, der den Hörer veranlasst, Stellung zu der vorausgegangenen Äußerung zu beziehen oder diese durch ein Hörersignal zu quittieren. Die Rezeptionssignale zeigen die Aufmerksamkeit des Hörers sowie seine Akzeptanz oder Zustimmung zu dem geäußerten Beitrag. Vor allem höherrangige Mitarbeiter verwenden Sprechersignale und Vergewisserungsfragen, um sie als Mittel der Gesprächskontrolle und der Verständigungssicherung zu nutzen. Gerade hierarchisch höher stehende Gesprächspartner haben die Verantwortung, dass die Aufgaben des Unternehmens

erfüllt werden. Sie werden später an diesem Erfolg gemessen. Somit sind Sprechersignale ein konstitutives Mittel ihrer Position.

4.1.3.2 Hörersignale

Hörersignale werden auch als Rezeptionssignale (Selting) oder entsprechend der amerikanischen Terminologie als „back-channel-signal“ oder Rückmeldung bezeichnet.

Sie dienen dazu, dem Sprecher Aufmerksamkeit zu signalisieren, können aber auch als zustimmend oder ablehnend von den Gesprächsbeteiligten interpretiert werden. Während der Rückmeldungen bleibt das Rederecht beim Sprecher. Somit signalisieren die Hörersignale den Gesprächsbeteiligten, dass sowohl Sprecher als auch Hörer ihre Rollen annehmen und diese zum Zeitpunkt der Äußerung nicht verändern wollen. Sie erfüllen die Funktion, dem Partner zu zeigen, dass man sich weiterhin an der Kommunikation beteiligt und ebenso erwartet, dass sich der Partner an der Kommunikation beteiligt, ohne dass ein Sprecherwechsel beabsichtigt wird.

When the auditor uses a back channel, there seems to be a mutual understanding that the speaker retains the turn, and that he will continue it immediately upon the completion of the back channel (Duncan 1974 : 237).

Als Hörersignale verwenden die Sprecher Partikel oder Kurzäußerungen. Im außersprachlichen Bereich werden Kopfnicken oder Kopfschütteln sowie Blickkontakt eingesetzt. Neben den reinen Rückmeldesignalen können Höreräußerungen gesprächssteuernde Funktion innehaben, indem sie den Sprecher zu bestimmten Äußerungen leiten (Brinker/Sager 2006: 62f.). Hörersignale dienen zur Koordination von Sprecher- und Hörerrolle und sichern somit eine konfliktfreie Rollenverteilung. Sie bestätigen den aktuellen Sprecher in seiner Rolle und zeigen, dass der Hörer das Zuhören akzeptiert hat. Ebenso kann der Hörer seine Meinung zu dem Gesagten kundtun. Hörersignale können auch, trotz Akzeptanz der Hörerrolle, einen baldigen Sprecherwechsel andeuten (Wahmhoff/Wenzel 1979: 272ff.).

Durch Akzentuierung, schnellere und wiederholte Äußerung und erhöhte Lautstärke des Hörersignals kann ein Hörer anzeigen, dass er den Gesprächsschritt übernehmen möchte. Linke et al. verweisen darauf, dass man „durch verstärktes Rückmeldeverhalten“ ein Interesse an der Übernahme der Sprecherrolle signalisieren kann (Linke et al. 1996: 269).

Ebenso können Hörsignale Solidarität mit dem Sprecher ausdrücken oder deutlich machen, ob eine Information neu für den Hörer war (Wahmhoff/Wenzel 1979: 272ff.). Dies wird häufig durch die unterschiedliche Intonation des Hörsignals sichtbar. Die Intonation und Tonstruktur kann neben anderen Faktoren die Bedeutung der Hörsignale mitbestimmen. So drückt eine fallend-steigende Tonstruktur bei *hm* eine Übereinstimmung zwischen Hörer und Sprecher aus. Mit einer kontinuierlich fallenden Tonstruktur teilt der Hörer dem Sprecher mit, dass er nicht mit den Erwartungen des Sprechers übereinstimmt (Ehlich 1986: 50ff.). Hier wird deutlich, dass allein die Lautkurve des Partikel *hm* zwischen der Zustimmung und der Ablehnung eines Sprechers zu dem jeweiligen besprochenen Sachverhalt entscheiden kann.

Hörsignale tragen in den Produktionsgesprächen zur Lösung verschiedener gesprächsorganisatorischer Aufgaben bei. Erstens zeigen sie die Aufmerksamkeit des Hörers und seine Bereitschaft, kooperativ am Gespräch teilzunehmen. Ebenso unterstützen sie den Sprecher bei seinen Äußerungen und signalisieren, dass der Hörer momentan mit der Rollenverteilung im Gespräch einverstanden ist. Die Hörsignale *okay, yes, yeah, ja, sawa, eh, ehe, mh, mhm* kommen in den Gesprächen vor.

Der nächste Gesprächsausschnitt zeigt ein Gespräch zwischen dem Supervisor Oh und einem „Serviceman“ Wo. Er ist für den Transport der Materialien zu den Maschinen und für das Auffüllen der Maschinen zuständig. Hier teilt ihm der Supervisor mit, dass er als nächstes das PEO-Material auf die Maschine 80 B1 auflegen soll.

Transkript (42) „Supervisor Oh 233: Hörsignal“

```

001 Oh:   come come (4.0)
         komm komm (4.0)
002     WaKIXXXX, (-)
         WaKIXXXX <Name Wo>, (-)
> 003 Wo: eh
         ja
004 Oh:   SO (-)we said,
         ALSO (-) wir haben gesagt,
> 005 Wo: eh.
         ja.
006 Oh:   EIGHTY-B-one,
         ACHTZIG-B-eins <Maschine>,
> 007 Wo: eh (1.1)
         ja (1.1)
008 Oh:   e:h uTAKianza (take) hapa?
         äh du WIRST dies hier beginnen (zu nehmen)?

```

- > 009 Wo: eh
 ja
 010 Oh: utaweka PEO material=
 du wirst das PEO material auflegen=
 011 Wo: =pe[O?]
 =pe[O?]
 012 Oh: [do] you have the PEO material hapa?
 [hast] du das PEO material hier?
 > 013 Wo: eh (we) ha[ve.]
 ja *[haben] (wir)*
 014 Oh: [ku]nazo (ja)?
 [es ist] hier?
 > 015 Wo: eh
 ja
 016 Oh: ja
 ja
 (Die Vorstellung der Linguistin wurde hier ausgelassen)
 017 kwa HIyo sawa?
 desHALB alles okay?
 > 018 Wo: eh,
 ja,
 019 Oh: ANy problem around?
 IRGendein problem hier?
 020 Wo: no
 nein
 021 Oh: okay.
 gut

Och teilt dem Arbeiter die nächsten Arbeitsschritte mit, die er an der Maschine 80 B1 ausführen soll. Der Arbeiter begleitet die Ausführung des Supervisors durch das Hörersignal *eh* und zeigt so seine Aufmerksamkeit während des Redebeitrags des Vorgesetzten (Zeilen 3, 5, 7, 9). Das Hörersignal *eh* dient aber auch dazu, einer Frage zuzustimmen (Zeile 13). Dies wird durch die vorausgegangene Frage des Abteilungsleiters und die ergänzende Antwort *we have* deutlich. Die anschließenden Hörersignale sind als Reaktion auf die Sprechersignale zu interpretieren (Zeilen 15, 18). Durch sie bestätigt der Arbeiter, dass er seine Aufgabe verstanden hat und ihrer Ausführung zustimmt.

Der Arbeiter nimmt in dem Gespräch beinahe ausschließlich die Rolle des Hörers ein und begleitet die Gesprächsschritte Ohs durch Rückmeldungen. Die kurzen Äußerungen und die Einschränkung des Rederechts Wos lassen hier auf eine betont hierarchische Gesprächssituation schließen. Auch hier wurde deutlich, dass vor allem Vorgesetzte in der Lage sind, Hörersignale von ihren Gesprächspartnern einzufordern.

Gegenstand des folgenden Ausschnittes ist die Bitte eines Arbeiters, seinen Arbeitsplatz verlassen zu dürfen, um auf die Bank zu gehen, um das Schulgeld für sein Kind bezahlen zu können, welches zuvor von der Schule verwiesen wurde.

Transkript (43) „Supervisor Th 165: Hörersignal“

- 001 Wo: see mister thXX,
schauen sie herr thXX <Name Th>,
- 002 Th: yes sir
jawohl
- 003 Wo: niko na shida kidogo;
ich habe ein kleines problem;
- > 004 Th: yes?
ja?
- 005 Wo: e:h (-) nimepigiwa simu- (.)
äh (-) ich wurde angerufen- (.)
- 006 mtoto amefukuz(w)a kwa shule.
<mein> kind wurde von der schule geworfen.
- 007 Th: eh?
was?
- 008 Wo: nimepigiwa simu↑ (.)
ich wurde angerufen (.)
- 009 [mto]to amefukuz(w)a kwa shule.
das [Ki]nd wurde von er Schule geworfen
- > 010 Th: [eh]
[ja]
- 011 Wo: so nikaomba ruhusa-
also ich bitte um Erlaubnis
- 012 kama inawezikana;
wenn es möglich ist;
- 013 nikimbie bank nininue bankcheque-
dass ich zur bank renne und einen bankscheck kaufe-
- 014 (n)arudi shule.
<und> zur schule zurückkehre.
- 015 Th: (3,1) e:h suppose e:h na utarudi?
(3,1) äh vermutlich äh wirst du zurückkommen?
- 016 Wo: eh naweza rudi.
ja ich kann zurückkommen.
- 017 nik=
ich=
- 018 Th: =(wapi)?
=(wo)?
- 019 Wo: e:h hapa industrial area=hapa industrial area.
äh hier im industriegebiet=hier im industriegebiet.
- 020 Th: mwone you take only one hour-
schau <dass> du nur eine stunde brauchst-
- 021 and then you come back.
und dann kommst du zurück.
- 022 Wo: okay
okay

- 023 Th: saa hii ni saa?
jetzt ist wieviel uhr?
- 024 Wo: nelekea saa sita.
es geht auf 12 uhr zu.
- 025 Th: let me give you one and a half hour.
lass mich dir eineinhalb stunden geben.
- 026 Wo: okay
okay
- 027 Th: come back?
komm zurück?
- 028 Wo: sawa
gut

Zu Beginn des Gesprächs erklärt der Arbeiter den Sachverhalt seines Problems. Der Supervisor erteilt ihm das Wort und beschränkt seine Interaktion auf die Äußerung von Rezeptionssignalen (Zeilen 4, 10). Als Vorgesetzter gibt er das Rederecht an seinen Untergebenen ab und unterstützt ihn durch die Hörsignale in seiner Rolle. Nachdem Wo seine Bitte ausgeführt hat, übernimmt Th wieder die Sprecherrolle und erteilt Wo nach weiteren Nachfragen die Erlaubnis zu gehen, unter der Voraussetzung, wieder zurückzukommen. Damit erklärt sich der Arbeiter einverstanden und markiert seine Zustimmung durch *sawa* und *okay* (Zeilen 22, 26, 28). Der Gesprächsausschnitt verdeutlicht zum einen, dass die Hörsignale des höher stehenden Mitarbeiters notwendig sind, um einen störungsfreien Ablauf der Ausführungen des Arbeiters herzustellen. Besonders ein rangniederer Sprecher benötigt eine Bestätigung seiner Rolle als Sprecher durch den Vorgesetzten. Bleibt diese Unterstützung durch den Ranghöheren aus, kann der reibungslose Ablauf eines Gesprächs gestört werden. Zum anderen konnte gezeigt werden, dass die Partikel *eh* und das Lexem *yes* vom Sprecher verwendet wurden, um den Gesprächsverlauf zu begleiten, dagegen *sawa* und *okay* eindeutig eine Zustimmung zu der vorausgegangenen Äußerung des Partners signalisierten. Ebenso markierten sie die Bereitschaft des Hörers, ein mögliches Gesprächsende einzuleiten⁶⁴.

In den folgenden Gesprächsausschnitten werde ich verschiedene Hörsignale auf ihre Funktionen im Gespräch hin untersuchen. Als nächstes werde ich ein Gespräch zwischen dem Supervisor Oh und dem Produktionsplaner Kip vorstellen. Da Oh ebenfalls vor seiner Position als Supervisor im Schedule-Büro tätig war, ist er sehr gut

⁶⁴ Die Aufgaben von *okay* und *sawa* im Zusammenhang eines Gesprächsendes werden auf Seite 245ff. näher behandelt.

mit dem Aufgabengebiet des Büros vertraut. So ist es ihm möglich, Kip einen sinnvollen Vorschlag über die Maschinenbelegung zu unterbreiten.

Transkript (44) „Supervisor Oh 218: Hörsignal“

- 001 Kip: (okay⁶⁵) sasa- (-)
(okay) nun- (-)
- 002 jaxxx anasema ya kwamba sixohsix pamoja=
jaxxx <Name eines Produktionsplaners> sagt dass
sechsnullsechs pamoja <Reifenname>=
- 003 Oh: =niniyo?
=welcher?
- 004 Kip: sixohsix;
sechsnullsechs <Typnummer>;
- ≥005 Oh: eh
ja
- 006 Kip: pm six.
pm <pamoja> sechs.
- ≥007 Oh: eh
ja
- 008 Kip: i dont know-
ich weiß nicht-
- 009 if you have somebody to build that sixohsix?
ob du jemanden hast um sechsnullsechs herzustellen?
- 010 Oh: no i dont.
nein <habe> ich nicht.
- 011 Kip: you dont?
hast du nicht?
- 012 Oh: what e:h you tell him-
was äh du ihm sagst-
- ≥013 Kip: ja
ja
- 014 Oh: brother is away;
<der kollege> ist nicht da;
- 015 unless he decides to shut down-
außer er entscheidet sich dafür -
- ≥016 Kip: ja
ja
- 017 Oh: any other mashine around.
irgendeine andere maschine hier abzustellen.
- ≥018 Kip: okay?
okay?

⁶⁵ Der Sprecher markiert durch die Äußerung von *okay*, dass er das vorausgegangene private Gespräch beenden möchte. Durch *sasa* lenkt er die Aufmerksamkeit des Arbeiters auf die aufgabenbezogene Interaktion des Gesprächs. Vergleiche hierzu die diskursfunktionale Aufgabe des Diskursmarkers *so* (Seite 62ff.).

- 019 Oh: for example-
zum *beispiel-*
- 020 if he decides to shut=
wenn er sich entscheidet abzustellen=
- 021 =a:: let him=let him shut down (eighty-b-three);
=a:: *lass ihn=lass ihn (eighty-b-three) <Maschine>*
abstellen;
- 022 Kip: okay
okay
- 023 Oh: *tunaweza weka obxxx hapo.*
können wir dort obxxx <Name eines Arbeiters> hinbringen.
- 024 Kip: ja cause we are balancing out these sixohsix.
ja da wir diese sechsnullsechs ausgleichen.
- 025 Oh: sixohsix?
sechsnullsechs?
- 026 Kip: *jaja*
jaja
- 027 Oh: so you tell him that?
also sag ihm das?
- 028 Kip: ja.
ja.
- 029 Oh: let him shut down⁶⁶;
lass ihn abstellen;
- 030 Kip: ja
ja
- 031 Oh: c-three.
c-drei <Maschine>.
- 032 Kip: okay
okay
- 033 Oh: and we e:h can try to put obxxx there⁶⁷.
dann können wir äh versuchen obxxx <Arbeiter> dort
hinzubringen.
- 034 Kip: fine
gut
- 035 Oh: so anytime-
also jederzeit-

⁶⁶ Die deutsche Übersetzung ist nach der englischen Satzstruktur ausgerichtet, in der das Verb vor dem Objekt steht.

⁶⁷ Die Wiederholung der Äußerung von Zeile 23 markiert eine Initiative zur Einleitung eines Themenendes, welches Kip durch fine bestätigt. Die Beendigungsinitiative wird dabei durch einen Sprachwechsel ins Englische *we eh can try to put ObXXX there* im Vergleich der zuvor geäußerten Handlung *tunaweza weka ObXXX hapo* in Swahili (Zeile 23) hervorgehoben. Ein Sprachwechsel im Zusammenhang des Wiederholens bereits geäußelter Anweisungen wird auf Seite 260f. ebenfalls dargestellt.

- 036 ata=ataamua kama itaanza around eh: eleven;
 <wenn> er wird=er wird entscheiden dass es um äh elf
 beginnen wird;
- 037 Kip: eleven=maybe eleven yeah
 elf=vielleicht elf ja
- 038 Oh: for preparation
 für die vorbereitung
- > 039 Kip: okay
 okay
- 040 Oh: meanwhile sixty-n-two-
 währenddessen sechzig-n-zwei <Maschine>-
- > 041 Kip: ja
 ja
- 042 Oh: i dont have a: dependable builder.
 ich habe keinen verlässlichen <arbeiter>.
- 043 because actually murxxxx is on sick off-
 weil eigentlich murxxxx <Name eines weiteren Arbeiters>
 fehlt wegen krankheit-
- 044 fo:r one day;
 für einen tag;
- 045 and two day ambazo zitafuata-
 und die zwei folgenden tage-
- 046 (atakuwa kwa) light building.
 (wird er bei) den light building <reifentyp> sein.
- > 047 Kip: okay
 okay
- > 048 Oh: yes
 ja
- 049 Kip: I got you.
 ich verstehe.
- > 050 Oh: sawa
 gut
- > 051 Kip: (ja)
 (ja)

Anhand des Gesprächs können die verschiedenen Aufgaben der Hörsignale gezeigt werden. So signalisieren die Rezeptionssignale *eh* (Zeilen 5, 7) des Supervisors *Oh* und *ja* (Zeilen 13, 16, 28, 30, 41) des Schedule-Mitarbeiters die Aufmerksamkeit des Hörers und seine Bereitschaft, den Ausführungen des Sprechers zu folgen, um ihn in seiner Sprecherrolle zu unterstützen. Sie sichern daher einen reibungslosen Gesprächsverlauf. Das frageintonierte *okay* zeigt die Unsicherheit Kips, die vorausgegangene Äußerung des Sprechers richtig verstanden zu haben. Daraufhin leitet der Abteilungsleiter durch ein Beispiel einen Erklärungsversuch ein. *Okay* markiert hier eine Vergewisserungsfrage.

Das Hörsignal *okay* dient dazu, die Zustimmung und das Einverständnis des Hörers mit den vorausgegangenen Äußerungen zu zeigen (Zeilen 22, 32, 39). Beide

Sprecher verwenden *okay* gleichermaßen in dieser Funktion. Ebenfalls deutet *okay* auf ein Ende eines Themas (Zeile 39) und des Gesprächs hin. Hierbei wird es durch *sawa* und *yes* unterstützt (Zeilen 47-51), durch deren Äußerung keine weiteren Informationen von den Sprechern in das Gespräch mit einfließen.

In dem Gespräch 194 kommt ein Arbeiter auf den Supervisor Th zu, um mit ihm über eine fehlende Reifenmarkierung zu sprechen. Doch zunächst ist er wegen meiner Anwesenheit verunsichert und bittet darum, den Supervisor privat sprechen zu dürfen. Daraufhin klärt der ihn über meine Untersuchung der Gespräche im Unternehmen auf.

Transkript (45) „Supervisor Th 194: sawa“

- 001 Wo: how are you?
wie geht es dir?
- 002 can I talk to you?
kann ich mit dir sprechen?
- ≥ 003 Th: eh endelea (---) unataka?
ja sprich weiter (---) was willst du?
- 004 Wo: talk na wewe nini⁶⁸ privately.
mit dir äh privat sprechen.
- 005 Th: no (.) e:h privat?
nein (.) äh privat?
- ≥ 006 Wo: ja
ja
- 007 Th: ongea Kiswahili hasikii [hahaha]
sprich Kiswahili <das versteht> sie nicht [((lacht))]
- 008 Wo: [you know Swahili
[kannst du Swahili
- 009 hasikii Swahili?]
spricht sie kein Swahili?]
- 010 Th: hahaha] he says he want a private=
((lacht))] er sagt er möchte ein privates=
- 011 Lin: =i know
=ich weiß
- 012 Th: why?
warum?
- ≥ 013 Wo: mh?
mm?
- 014 Th: hata mimi niko na tape.
auch ich habe ein aufnahmegerät.
- ≥ 015 Wo: eh
ja
- 016 Th: sasa private gani?
nun welche private <angelegenheit>?
- 017 Wo: hiyo hiyo tread kuna shida kidogo;
dieses dieses tread es gibt ein kleines problem;

⁶⁸ Selbstinitiierte Selbstreparatur zur Suche nach dem Begriff *privately*.

> 018 Th: eh
 ja
 > 019 Wo: ja
 ja
 020 Th: ndevu ()?
 ndevu <vermutlich reifenname> ()?
 021 Wo: haina line.
 er hat keine linie.
 022 Th: oh lakini si kali si kitu ya private;
 oh aber das ist nicht schlimm das ist keine private
 <angelegenheit>;
 023 huyu anajifundisha.
 sie lernt.
 > 024 Wo: okay
 okay
 025 Th: kazi ya communication.
 kommunikation.
 > 026 Wo: okay
 okay
 027 Th: he is not an auditor.
 er <sie> ist kein auditor <prüfer>.
 > 028 Wo: okay
 okay
 029 Th: ah she is training.
 ah sie lernt.
 > 030 Wo: sawasa[wa]
 in ordn[ung]
 031 Th: [()] fundisha (.) so get the the paint;
 [()]lernt (.) also geh die die farbe holen;
 032 Wo: mh
 mh

Auch in diesem Gesprächsausschnitt verwenden die Gesprächsteilnehmer Hörersignale, um verschiedene Funktionen im Gespräch zu erfüllen. Es werden die Partikel *eh*, *ja* und *mh* sowie die Lexeme *okay* und *sawa* von den Interaktanten gebraucht. Zu Beginn markieren die nicht-lexikalisierten Rückmeldungen *eh* (Zeile 3) und *ja* (Zeile 6) die Zustimmung oder Akzeptanz des Hörers zu den jeweils vorausgegangenen Fragen. In Zeile 3 bejaht der Supervisor die Frage des Arbeiters, ob er mit ihm sprechen dürfe. In Zeile 6 bestätigt der Arbeiter mit ja die durch den Supervisor eingeleitete Reparatur. Im Anschluss dient ein frageintoniertes *mh* dazu, ein Verständnisproblem anzuzeigen, welches durch eine weitere Erklärung des Supervisors behoben wird (Zeile 13). Für den Abteilungsleiter geht es darum, herauszufinden, warum der Arbeiter um ein privates Gespräch bittet. Die Erklärung, dass auch er ein Mikrophon bei sich trage, nimmt der Arbeiter zur Kenntnis und zeigt dies durch das Hörersignal *eh* (Zeile 18). Der Arbeiter beginnt nun, von einem Fehler

bei der Markierung eines Reifens zu berichten. Th unterstützt ihn, indem er seine Aufmerksamkeit durch *eh* signalisiert (Zeile 18). Um die Information zu unterstreichen, äußert der Arbeiter am Ende ein bestätigendes Signal *ja*. Der Abteilungsleiter geht nun dazu über, Wo zu erklären, dass es sich dabei um keine private Angelegenheit handele und informiert ihn über meine Untersuchung, die nicht der Kontrolle der Arbeiter oder des Supervisors diene. Der Arbeiter reagiert auf diese Erklärungen mit *okay*, womit er signalisiert, dass er die Antworten des Supervisors akzeptiert, und schließt dies durch *sawasawa* - „in Ordnung“ ab. Dabei markiert er ebenfalls seine Bereitschaft, dass dieses Thema abgeschlossen werden kann.

Hörersignale dienen in den Produktionsgesprächen dazu, die Aufmerksamkeit des Hörers und seine Bereitschaft, sich am Gespräch zu beteiligen, zu signalisieren. Ebenso können sie die Akzeptanz oder die Zustimmung des Rezipienten ausdrücken. Sie tragen ebenfalls zur Rollenverteilung im Gespräch bei, da sie Sprecher und Hörer in ihrer momentanen Rolle bestätigen. Besonders die lexikalisierten Formen *okay* und *sawa* markieren das Ende einer Handlung oder eines Themas. Während Partikel und nicht-lexikalisierte Formen wie *ja*, *mh* und *eh* meist den Kommunikationsprozess begleiten und die Hörer dadurch ihre Präsenz am Interaktionsgeschehen markieren, zeigen sie durch *okay* und *sawa* ihre Akzeptanz oder Zustimmung zu der vorausgegangenen Äußerung. Die Bedeutung der Hörersignale im Gespräch wird allerdings nicht nur durch ihre Form bestimmt. So müssen bei ihrer Interpretation die Intonation, ihre Position in der sequentiellen Struktur und in der Gesprächsstruktur sowie ihr Auftreten im Kontrast zu anderen Hörersignalen berücksichtigt werden.

Sprecher- und Hörersignale nehmen in den Produktionsgesprächen verschiedene organisatorische Aufgaben wahr. Sie unterstützen das kooperative Handeln im Gespräch, indem sie zum einen die gleichmäßige und wechselseitige Verteilung der Redebeiträge auf alle Gesprächsteilnehmer regeln, zum anderen die Gesprächsbereitschaft der Partizipanten herstellen und sichern. Zudem tragen sie zur Verständigungssicherung bei, indem vor allem die Sprechersignale dazu verwendet werden, Vergewisserungsfragen einzuleiten oder Hörersignale dazu beitragen, zu markieren, dass eine Information zur Kenntnis genommen wurde.

4.1.4 INTERJEKTIONEN

Interjektionen sind vor allem Ausdrücke der gesprochenen Sprache. Sprecher können durch sie Emotionen Ausdruck verleihen oder ihre Haltung zu bestimmten Sachverhalten kundtun. Ebenfalls leisten sie einen Beitrag zur Kontaktsituation zwischen Sprecher und Hörer, wobei sie keine etablierte Sprecher-Hörer-Situation voraussetzen (Ehlich 1986: 232ff.). Nach formalen Gesichtspunkten können Interjektionen in primäre und sekundäre Interjektionen unterschieden werden. Unter den primären Interjektionen fasst man Formen wie im Deutschen *ach*, *aha* und *pfui* zusammen, die keine lexikalische Bedeutung innehaben. Sekundäre Interjektionen sind Lexeme, die eine funktionale Nähe zu den Interjektionen erkennen lassen (Ehlich 1986: 256f./Schwitalla 2006: 156ff.).

In dem Gesprächsmaterial der Produktionsgespräche treten vor allem zwei Interjektionen aus dem Swahili auf. Dabei handelt es sich um *wee*, das von dem absoluten Pronomen der zweite Person Singular *wewe* - „du“ abgeleitet ist und *hebu* – „los⁶⁹“. Während *wee* vor allem der Herstellung der Aufmerksamkeit zwischen den Gesprächspartnern dient, hat *hebu* sowohl gesprächsstrukturelle als auch Kontakt herstellende Funktionen.

In dem folgenden Gespräch fordert der Supervisor Oh den Arbeiter auf, seine aktuelle Tätigkeit zu unterbrechen und an der Maschine, an der die light-truck-Reifen gefertigt werden, zuzuarbeiten. Nach der Gesprächseröffnung ermahnt ihn allerdings Oh, dass er zuvor nicht aufzufinden war.

Transkript (46) „Supervisor Oh 365: Interjektion“

- 001 Oh: *wee* (2.0) good morning,
he du (2.0) guten morgen,
002 Wo: good afternoon.
guten nachmittag.
003 Oh: *huyu anaitwa kixxxx* (---).
er heißt kixxxx <Name Wo> (---).
004 *i was looking for you?*
ich habe nach dir gesucht?
005 Wo: *me i was here.*
ich ich war hier.
006 Oh: *hapana*
nein
(...)

⁶⁹ Die Übersetzung wurde aus dem Wörterbuch von Höftmann/Herms 2000 entnommen.

Im Ausschnitt 79 ist *hebu* Teil einer Aufforderung während der Gesprächseröffnung. Der Supervisor möchte eine Gesprächssituation herstellen und bittet den Gesprächspartner, näher zu kommen. Nach Äußerung der Aufforderung NgeXX entsteht eine kurze Pause, in der der Arbeiter nicht seine Aufmerksamkeit auf den Supervisor lenkt. Deswegen erweitert dieser seine Eröffnungssequenz durch *hebu njoo kidogo* – „los komm ein wenig näher“. Der direktive Charakter wird durch den Imperativ *njoo* – „komm“ und die Interjektion *hebu* - „los“ hervorgehoben. Das Adverb *kidogo* - „ein bisschen“ scheint den Befehl etwas abzuschwächen.⁷⁰ *Hebu* leitet aber nicht nur den direktiven Sprechakt ein, es lenkt erneut die Aufmerksamkeit des Hörers auf die folgende Interaktion.

In den folgenden Gesprächen wird *hebu* sowohl als Kontaktsignal als auch als gliederndes Signal verwendet, welches auf den Beginn einer neuen Interaktion hindeutet.

Der nächste Ausschnitt zeigt ein Gespräch, in dem der Supervisor Oh den Arbeiter an einer Maschine um Hilfe bitten möchte, die von ihm erhaltenen Unterlagen zu verstehen.

Transkript (48) „Supervisor Oh 255: Interjektion“

- 001 WoX: ()
() (Rufe im Hintergrund)
- 002 Oh: *biwx*
biwx <Name Wo>
- 003 Wo: *yes sir*
jawohl
- 004 Oh: *e:h sorry nimekuletea mgeni.*
äh entschuldigung ich habe dir einen gast gebracht.
- 005 Lin: *haha*
((lacht))
- 006 Wo: *ehe*
ja
- 007 Oh: *amerudi tena.*
sie ist wieder zurückgekehrt.
- >008 *hebu hebu mwacha mashini kidogo;*
los los (ver)lass die maschine ein wenig;
- 009 Wo: *sema*
sprich
- 010 Oh: *yes i want to understand these;*
ja ich möchte dies verstehen;

⁷⁰ Weitere Gesprächseröffnungen werden im gleichnamigen Kapitel auf Seite 202ff. vorgestellt.

- 011 Wo: nini?
was?
- 012 Oh: ulinipa hii asubuhi;
das was du mir heute morgen gegeben hast;
- 013 Wo: mh
mh

Nach der Gesprächseröffnung im Ausschnitt 255 fährt der Supervisor mit der Vorstellung der Linguistin und der Entschuldigung für deren Anwesenheit fort. Dies quittiert der Arbeiter mit Hörsignalen, obwohl er weiter an der Maschine arbeitet und so seine volle Aufmerksamkeit nicht auf die sprachliche Interaktion des Supervisors richten kann. Bevor der Supervisor in Zeile 10 die aufgabenbezogenen Interaktionen beginnt, bittet er den Arbeiter, die Maschine zu verlassen *mwacha*⁷¹ *mashini kidogo* – „verlass die Maschine ein wenig“. Wiederum leitet er den direktiven Sprechakt durch *hebu* ein. Zum einen stellt er durch diese Aufforderung sicher, dass der Arbeiter sich nicht, abgelenkt durch das Gespräch mit ihm, an der Maschine verletzt. Auf der anderen Seite fordert er dadurch die volle Aufmerksamkeit des Hörers ein. Er macht ihn darauf aufmerksam, dass er nun mit dem eigentlichen Gesprächsanliegen beginnen möchte. Dies bestätigt der Arbeiter mit *sema*.

Transkript (49) „Supervisor Oh 268: Interjektion“

- 001 Oh: habari ndugu,
wie geht es dir kollege,
- 002 Pu: nzuri
gut
- 003 Oh: hebu tembea kidogo-
los gehen wir ein wenig-
- 004 Pu: mh
mh
- 005 Oh: ja twende.
ja lass uns gehen.
- 006 Pu: oh
oh

In diesem Gesprächsausschnitt markiert *hebu* die Aufforderung des Supervisors an eine Reinigungskraft, mit in die Fabrik zu kommen. Er möchte ihm dort einige Ölflecken zeigen, die er beseitigen soll, da sie für ihn und seine Arbeiter eine Gefahr darstellen. Durch *hebu* lenkt Oh die Aufmerksamkeit des Hörers auf sich und

⁷¹ Subjunktive Form des Verbs *kuacha* – „verlassen/lassen“ mit Objekt Konkordanten der 3. Person Singular.

konstituiert so eine Gesprächssituation. Ebenso dient *hebu* dazu, die darauffolgende Anweisung einzuleiten.

Transkript (50) „Supervisor Och 134: Interjektion“

- 001 Och: nataka hivi eh?
ich möchte folgendes ne?
- 002 Wo: eh
ja
- 003 Och: hebu angalia zile rubber ZO::te; (-)
los schau dir jenen GA::nzen gummi an; (-)
- 004 ambayo hatuwezi tumia directly. (---) unaelewa?
den wir nicht direkt verwenden können. (---) verstehst du?
- 005 Wo: eh (1.5)
ja (1.5)
- 006 Och: kama hizi (--) zifanyiwe refining.
wie diesen (--) er soll aufbereitet werden.

Auch im Gespräch 134 leitet *hebu* die kommunikative Handlung, den Arbeiter über eine neue Anweisung zu informieren, ein. Sie wird durch die Formulierungshandlung des Supervisors *nataka hivi* – „ich möchte folgendes“ und dem Sprechersignal *eh* markiert. Dies quittiert der Arbeiter mit einem Hörersignal. In der darauffolgenden Präsequenz (*hebu angalia zile rubber ZO::te* – „los schau dir hier den ganzen Gummi an“) verwendet der Sprecher *hebu*, um die Aufmerksamkeit des Arbeiters sowohl auf die Präsequenz als auch auf die nun folgende Anweisung zu lenken und diese als Aufforderung zu markieren.

Im nächsten Gespräch kommt der Supervisor Oh auf einen Arbeiter an der Squeegee Maschine zu, um mit ihm über den Produktionsplan zu sprechen.

Transkript (51) „Supervisor Oh 82: Interjektion“

- 001 Oh: zaxxxxx
zaxxxxx <Name Wo1>
- 002 Wo1: yes
ja
- 003 Oh: where is okxxx
wo ist okxxx <Name eines Arbeiters>
- 004 Wo1: ameenda kwa (reinforce).
er ist zu den (reinforce) <Produktteil> gegangen.
- 005 Oh: e:h?
äh?
- 006 Wo1: ameenda kwa (rein).
er ist zu den (rein) gegangen.

007 yes madam how are you?
 hallo madam wie geht es dir?

(...privates Gespräch weggelassen)

➤ 017 Oh: hebu nikuulize?
 hey ich frage dich?

018 Wol: eh
 ja

019 Oh: schedule imeletwa na nani?
 von wem der produktionsplan gebracht wurde?

Doch zunächst beginnt der Arbeiter ein privates Gespräch mit der Linguistin. Dies unterbricht der Supervisor (Zeile 17). So fordert er den Arbeiter auf, ihm die Frage, wer den Produktionsplan gebracht habe, zu beantworten. Dazu leitet er die subjunktive Verbform *nikuulize* - „ich (möchte) dich fragen“ durch *hebu* ein und markiert sie so auch als Aufforderung. Durch die Interjektion lenkt der Abteilungsleiter die Aufmerksamkeit des Arbeiters erneut auf sich. So ist es ihm möglich, sein Gesprächsanliegen vorzubringen.

Das folgende Gespräch zeigt den Konflikt zwischen dem Supervisor Och und einem Arbeiter, der aufgrund einer allergischen Reaktion bei dem Arbeiter entstand.

Transkript (52) „Supervisor Oh 132: Interjektion“

001 Och: =you JUST listen-
 =du hör NUR zu-

002 the way i would have DO:ne=so.
 wie ich es geMACHT hätte=also.

003 Wo: NO:-
 NEI:N-

004 i 've told you=i 've talked to him=he says this-
 ich habe dir gesagt=ich habe mit ihm gesprochen= er sagt
 das-

005 i COme and tell you the reason ya- (---)
 ich <zu dir> KOmme und dir den grund sage von- (---)

006 <<all> saa nitafanya ↑NINI=bwana.=
 <<all> nun ↑WAS werde ich machen=mann.=

➤ 007 =na najiKUna mwili mzima=EBU leta saBU ni nikaoge>.
 =und mein ganzer körper Juckt=LOS gib mir SEife zum
 waschen>.

008 Och: sabuni ya?
 seife fürs?

009 Wo: ya KWEnda kuoga;
 zum Waschen GEhen;

010 Och: NENda uchukue DETtol (.) medical.
 GEH und hol dir DETtol (.) medical.

- 011 Wo: *medical << Stimme überschlägt sich> D´Ett`ol?>*
medical << Stimme überschlägt sich> D´Ett`ol?>
- 012 Och: *(its good).*
(es ist gut).
- 013 Wo: *hebu nikuulize-*
hey lass mich dich fragen-
- 014 *wee nakwambia niko allergic na sulphur;*
hey ich sag dir ich habe einen allergische reaktion auf schwefel;
- 015 *najikuna mwili wote sasa.*
mein ganzer körper juckt jetzt.
- 016 Och: *hebu nikwambie-*
los ich sag dir-
- 017 Wo: *ngoja kwanz nikaoge. (2.7)*
warte ich bade erst. (2.7)

Im Rahmen des Konflikts verlangt der Arbeiter nach Seife, um den Schwefel abwaschen zu können und um seine Beschwerden zu lindern. Dies leitet er durch ein betontes (*h*)*ebu* ein (Zeile 7). Die appellhafte Äußerung des Arbeiters als ein niederrangiger Sprecher gegenüber seinem Vorgesetzten weist auf den fortgeschrittenen Status des Konfliktes hin. Da der Arbeiter nicht bereit ist, den Konflikt beizulegen, äußert er erneut seine Anschuldigungen *niko allergic na sulphur*, die er durch die metakommunikativen Handlungen *hebu nikuulize* – „hey ich frag dich“ und *wee nakwambia* – „du ich sag dir“ einleitet. Beide Handlungen werden durch Interjektionen herausgestellt. Dies geschieht in dem Zusammenhang, dass sich die Konfliktpositionen verhärten und die Kontrahenten ihre Ansichten klar positionieren. *Hebu* verstärkt den emotionalen Gehalt der Äußerung des Arbeiters. Daraufhin markiert der Supervisor seinen Gesprächsschritt ebenso durch *hebu*, um ihm mehr Gewicht zu verleihen.

Im Zusammenhang mit einem Konflikt kann der Sprecher durch *hebu* seinen Standpunkt innerhalb des Disputs betonen und an den Hörer gerichtete Forderungen hervorheben. *Hebu* wird in der Konfliktsituation von dem Sprecher verwendet, um seine Position in dem Konflikt herauszuheben. Dabei signalisiert *hebu* eine Divergenz zwischen den Ansichten der Sprecher und ist als emotionaler Ausdruck zu interpretieren.

Zusammengefasst haben die Interjektionen *wee* und *hebu* auffordernden Charakter. *Wee* wird vor allem dazu verwendet, die Aufmerksamkeit des Hörers auf sich zu lenken und so eine neue Gesprächssituation herzustellen. Im Beispiel 365 stellt

wee die Gesprächsbereitschaft des Hörers in der Eröffnungsphase her. *Hebu* wird vor allem von den Sprechern verwendet, um direktive Sprechakte einzuleiten. In den Produktionsgesprächen sind diese eng mit der Äußerung von Arbeitsanweisungen oder deren Vorbereitung durch Präsequenzen verbunden. Neben der gesprächsstrukturierenden Aufgabe der Interjektionen lenken Sprecher durch deren Gebrauch die Aufmerksamkeit der Hörer auf die folgenden Äußerungen und erhöhen ihre informelle Relevanz. Dies wird auch anhand des vorgestellten Konfliktes deutlich, in dem die Sprecher ihre Standpunkte durch mit *hebu* eingeleitete Äußerungen positionieren und voneinander abgrenzen.

4.1.5 KORREKTURSIGNALE UND WORTSUCHEN

Korrekturen und Wortsuchen sind feste Bestandteile der gesprochenen Sprache. Sie müssen durch die Gesprächsbeteiligten eingeleitet und beendet werden. Ihre Äußerung bedarf eines hohen Maßes an Organisation und die Gesprächsteilnehmer machen Gebrauch von bestimmten Signalen, um diese Aufgabe zu erfüllen. So leiten Partikel Selbstkorrekturen, Abbrüche und Neueinsätze ein. Begleitet wird dies durch prosodische Mittel wie Tonbrüche und schnelleres Tempo. Im Deutschen kommen Varianten von ÄH am häufigsten als Partikel dabei vor (Schwitalla 2002: 274f.).

Korrektursignale können Fremdreparaturen einleiten und signalisieren, dass der Hörer den Sprecher nicht richtig verstanden hat. Dies ist im Gesprächsausschnitt 165 zu sehen.

Transkript (53) „Supervisor Th 165: Korrektursignal“

- 001 Wo: e:h (-) nimepigiwa simu (.);
äh (-) ich wurde angerufen (.);
- 002 mtoto amefukuz(w)a kwa shule.
<mein> kind wurde von der schule geworfen.
- > 003 Th: eh?
was?
- 004 Wo: nimepigiwa simu, (.)
ich wurde angerufen, (.)
- 005 [mto]to amefukuz(w)a kwa shule.
das [ki]nd wurde von der Schule geworfen.
- 006 Th: [eh]
[ja]
- 007 Wo: so nikaomba ruhusa-
also ich bitte um erlaubnis-

- 008 kama inawezikana-
wenn es möglich ist-
- 009 nikipimie bank ninine bankcheque-
dass ich zur bank renne und einen bankscheck kaufe-
- 010 (n)arudi shule.
<und> zur schule zurückkehre.
- 011 Th: (3,1) e:h suppose e:h na utarudi?
(3,1) äh vermutlich äh wirst du zurückkommen?
- 012 Wo: eh naweza rudi.
ja ich kann zurückkommen.

In Zeile 3 äußert der Supervisor ein mit einer Frageintonation versehenes Hörsignal, welches dazu führt, dass der Sprecher die vorausgegangene Aussage zum Teil wiederholt (Zeile 5). Funktional entspricht es hier einem Korrektursignal. Es handelt sich hierbei um eine vom Hörer ausgelöste Reparatur. Die Äußerung der Korrektur unterstützt wiederum der Hörer durch ein Hörsignal (Zeile 6). Die sequentielle Struktur von Reparaturen wird im Bereich der Mesoebene behandelt. Dort werden weitere Beispiele vorgestellt (siehe Seite 191 ff.).

Unter Selbstkorrekturen werden Maßnahmen des Sprechers verstanden, um die eigenen Formulierungen zu korrigieren. Rath formuliert dies folgendermaßen:

Ich verstehe unter sprachlichen Selbstkorrekturen (in Kommunikationszusammenhängen) eine hörerbezugene, d. h. an den Hörer gerichtete Anweisung, bereits geäußerte sprachliche Elemente 1. *ganz*; 2. *teilweise*; 3. als Grenzfall der Korrektur *nicht* außer Kraft zu setzen (Rath 1979: 209).

Er unterscheidet zwischen Selbstkorrekturen mit Korrektursignalen und ohne Korrektursignale. Unter letzteren fasst er Abbrüche, Verbesserungen und Wiederholungen zusammen. Diese wiederum können aber durch ein Korrektursignal ergänzt werden. Dabei kann ein Korrektursignal dazu beitragen, anzuzeigen, in welchem Maße das zuvor geäußerte sprachliche Element korrigiert wird bzw. seine Geltung behält. Ebenso trägt es dazu bei, dass die syntaktische Konstruktion der Äußerung trotz Korrektur aufrechterhalten werden kann (Rath 1979: 214 ff.).

Das Swahili-Interrogativpronomen *nani* – „wer“, welches durch das nahweisende Demonstrativpronomen der Klasse 9 *hii* ergänzt werden kann, bildet die zusammengesetzte Form *nanii*. Sie hat die diskursfunktionale Aufgabe, die Zeit, die ein Sprecher zur Wortsuche braucht, zu überbrücken und die dadurch entstandenen Pausen zu füllen (Dunn 1990: 153ff.). Ebenso wird das Interrogativpronomen *nini* verwendet. Durch die Äußerung der Füllwörter beansprucht der Sprecher weiterhin das

Rederecht. In einigen Beispielen werden sie noch durch die Partikel *e::h* ergänzt. *Nanii* verwenden die Sprecher meist, wenn sie sich auf eine Person beziehen, deren Name ihnen momentan entfallen ist. *Nini* wird hingegen verwendet, wenn der Gesprächsteilnehmer versucht, die Bezeichnung eines Sachgegenstandes oder eines anderen Wissensgegenstandes in eine sprachliche Form zu bringen. Die gefüllte Pause *e::h* sowie *nanii* und *nini* erfüllen in den Produktionsgesprächen die Funktion von Verzögerungssignalen, die die Zeit überbrücken können, die ein Sprecher zur Wortsuche benötigt.

Das Gespräch 219 zeigt sowohl *nanii* (Zeile 8, 18) als auch *nini* (Zeile 23) als Verzögerungssignale.

Transkript (54) „Supervisor Oh 219: Wortsuche“

- 001 Oh: e::h atexx,
ä::h atexx <Name Wo>,
002 Wo: yes sir
jawohl
003 Oh: ngapi?
wieviele?
004 Wo: mbili
zwei
005 Oh: mbili (-) sawa.
zwei (-) okay.
006 Wo: when are you=
wann wirst du=
007 =(drum) nafunguka.
=(trommel) bleibt offen.
> 008 Oh: nanii alikuwa amejenga ngapi?
äh dings hat wieviel hergestellt?
009 Wo: unaona hii-
siehst du das-
010 Oh: hiyo drum iko na problem?
diese trommel hat ein problem?
011 Wo: e:h
ja
012 Oh: okay
okay
013 Wo: kuna problem.
es gibt ein problem.
> 014 Oh: nanii alikuwa amejenga ngapi?
äh dings hat wieviel hergestellt?
015 Wo: nani?
wer?
016 Oh: you are not aware? (-) brother-
weißt du das nicht? (-) der kollege-

- 017 Wo: i am not aware.
das weiß ich nicht.
- 018 Oh: okay umeona nanii (.) e:h (.) daxxxxx?
okay hast du dings (.)äh:: (.)daxxxxx <Name eines Arbeiters> gesehen?
- 019 Wo: unagawanja hii shift?
teilst du diese schicht?
- 020 Oh: hajaonekana.
er ist noch nicht erschienen.
- > 021 Wo: (nanii) drumchanger; (-)
(dings) drumchanger <der Arbeiter, der die Trommeln wechselt>; (-)
- 022 lakini hii- (.)
aber dies- (.)
- > 023 tuongea na wale watu na nini wa tpm.
haben wir mit jenen von dings von tpm <Abteilung> besprochen.
- 024 Oh: ni sawa yeye mwenyewe ndio (angetafaa) kutoa.
es ist okay er selbst ist es er sollte <dies> entfernen.
- 025 Wo: okay
okay
- 026 Oh: ni sawa
es ist okay
- 027 Wo: ja
ja

Der Supervisor Oh fragt einen Arbeiter nach dessen Produktionsstand (Zeilen 3-5) und möchte ihn über den Status seines Nachbarn an der Maschine oder bezüglich des Produkts Nine-L befragen (Zeilen 8/14-17). Dieser kann ihm diese Auskunft nicht geben, worauf der Supervisor den Arbeiter fragt, ob er den Kollegen gesehen habe. Bei der Formulierung der Frage kann sich der Supervisor aber nicht sofort an den Namen des Kollegen erinnern, wobei er *nanii* als Verzögerungssignal äußert, um Zeit für seine Wortsuche zu gewinnen (Zeile 18). Daraufhin leitet er durch *e:h* die Selbstkorrektur ein und nennt den Namen des Arbeiters. Etwas im Gesprächsverlauf fortgeschritten greift auch der Arbeiter Wo auf eine ähnliche Formulierungshilfe zurück. Er verwendet *nini* – „was⁷²“ als Verzögerungssignal, um den Moment, den er für die Wortsuche nach der Bezeichnung einer Abteilung benötigt, zu überbrücken (Zeile 23). Die Bezeichnungen der Abteilungen und der Maschinen sowie andere technische Begriffe sind Teil des Corporate Codes. Dieser umfasst ein hohes Maß an spezialisiertem Wissen.

⁷² Höftmann/Herms 2000

Transkript (55) „Supervisor Oh 272: Wortsuche“

- 001 Ra: *hala:fu: (.) n-two (-) no passages;
da:na:ch (.) n-zwei <Maschine> (-) keine durchlaufzeit;*
- 002 Oh: *kuja tukae chini (6.0) e:h:..
komm setz dich (6.0) äh:..*
- 003 Ra: *huyu jamaa wa nini wa l-two-
dieser kollege von äh l-zwei <Maschine>-*
- 004 Oh: *ee
ja*
- 005 Ra: *amemaliza first stages.
hat die first stages beendet.*
- 006 Oh: *l-two amemaliza first stages,
l-zwei hat die first stages beendet,*

Im Gesprächsausschnitt 272 teilt der assistierende Supervisor Ra seinem Kollegen Oh mit, dass der Arbeiter an der Maschine L-two die „first stages-Produkte“ fertiggestellt hat (Zeilen 3-5). Bei der Umschreibung des Arbeiters verwendet er das Verzögerungssignal *nini*, um die Zeit, die er für die Wortsuche nach der Bezeichnung der Maschine des Arbeiters, nämlich L-two benötigt, zu überbrücken. Nach der Äußerung des Füllwortes *nini* setzt er eine Selbstkorrektur ein und ergänzt seine Formulierung durch den Genitivpartikel der Klasse 1 *wa* und der gesuchten Maschinenbezeichnung L-two (Zeile 14).

Die Wortsuche des Arbeiters bezieht sich in dem folgenden Gespräch nicht auf die Bezeichnung einer Abteilung oder einer Maschine, sondern auf eine Tätigkeit, d. h. das falsche Zuschneiden und Beschichten eines Materials. Daraus folgt, dass keine passenden Plies mehr zur Verfügung stehen.

Transkript (56) „Supervisor Oh 324: Wortsuche“

- 001 Oh: *sasa hakuna ply?
jetzt gibt es kein ply <Textil>?*
- 002 Wo: *hakuna ply. (---)
es gibt kein ply. (---)*

003 *okay we fanya hivi*⁷³-
 okay du mach folgendes-

004 Oh: *eh*
 ja

005 Wo: *ah:: wee order=enda kwa kip ukatiwa ply(s);*
 ah:: du forderst=geh zu kip <Name eines
 Produktionsplaners> damit plys geschnitten werden;

006 *meanwhile i will handle that- (-)*
 währenddessen werde ich mich um das kümmern- (-)

007 *na wa nimweelezee;*
 mit wa <Name eines Managers> um ihm zu erklären;

➤ 008 *ply imekatwa imefanya nini-*
 dass das ply geschnitten dings gemacht wurde-

009 Oh: *ehe*
 ja

010 Wo: *imelaminatiwa mistakenly.*
 <dass> es falsch laminiert wurde.

011 Oh: *okay*
 okay

012 Wo: *mh*
 mm

013 Oh: *okay*
 okay

Nachdem dies Wo dem Abteilungsleiter gemeldet hat, überlegen beide was am besten als nächstes zu tun sei. Da Oh keine Vorschläge unterbreitet, übernimmt der Arbeiter die Initiative und ergreift das Wort (Zeile 3). Er schlägt dem Supervisor vor, er solle ins Planungsbüro gehen, um neue Plies zu ordern (Zeile 5). Er werde derweilen mit dem Manager sprechen. In Zeile 8 ist der Arbeiter auf der Suche nach dem richtigen Begriff und äußert das Verzögerungssignal *nini*. Dies ermöglicht, dass ihm entweder sein Gesprächspartner Oh bei der Formulierung des richtigen Begriffs hilft oder er selbst Zeit erhält, das von ihm gesuchte Wort zu erinnern. Da der Supervisor keinen Gebrauch davon macht, den richtigen Begriff zu nennen, verbessert sich der Arbeiter in Zeile 10 selbst und beendet seine Äußerung, die er in Zeile 8 begonnen hat.

Wortsuchen und Selbstkorrekturen sind fester Bestandteil von verbalen Handlungen. In den Produktionsgesprächen werden Wortsuchen durch die

⁷³ Der Arbeiter markiert seine Initiative durch die Interjektion *we* (Zeilen 3, 5) und die metakommunikative Formulierungshandlung *fanya hivi*. Dies sind sprachliche Mittel, die die Kommunikation einer Anweisung unterstützen und werden ansonsten nur von Vorgesetzten verwendet. Das initiative Vorgehen des Arbeiters steht im Gegensatz zur Ratlosigkeit des Supervisors.

Verzögerungssignale *e::h*, *nanii* und *nini* überbrückt. Durch den institutionellen Kontext enthalten die Gespräche ein hohes Maß an spezialisiertem Wissen. Technische Bezeichnungen sind kurz, Code-ähnlich und zudem meistens in Englisch. Dies umfasst Begrifflichkeiten, die sich auf bestimmte Abteilungen, Maschinen und Produkte beziehen. Besonders das Verzögerungssignal *nini* wird hier als Formulierungshilfe für diese Begriffe von den Sprechern des Reifenherstellers verwendet.

4.1.6 ZUSAMMENFASSUNG DER MIKROEBENE

Einige Gesprächspartikeln der Produktionsgespräche wurden im Rahmen des letzten Kapitels vorgestellt und hinsichtlich ihrer Aufgaben und Funktionen in den Gesprächen näher erläutert. Es wurde gezeigt, dass sie in vielen Bereichen für die Gesprächsorganisation verantwortlich sind.

Ein Problem, welchem die Gesprächsbeteiligten bei der Gesprächsorganisation gegenüberstehen, ist die Herstellung der Kommunikationsbereitschaft aller Interaktanten. Sie ist nötig, damit ein Gespräch kooperativ ablaufen kann. Hierzu wird die Aufmerksamkeit der Teilnehmer auf das Gespräch gelenkt und sichergestellt, dass sie sich am Gespräch beteiligen. Zur Fokussierung der Aufmerksamkeit werden in den Produktionsgesprächen Diskursmarker, metakommunikative Formulierungshandlungen und Interjektionen von den Sprechern auf Mikroebene verwendet. Die Diskursmarker *sasa* und *so* wecken die Aufmerksamkeit des Partners und lenken sie auf das Gesprächsanliegen oder auf einen weiteren Handlungsabschnitt in dem Gespräch. Die Interjektionen *hebu* und *we(e)* werden meist gebraucht, um eine Gesprächssituation zwischen den Teilnehmern herzustellen. Die Formulierungshandlungen *fanya hivi* und *so what you do* signalisieren dem Hörer zudem die Einführung einer Arbeitsanweisung. Die erfolgreiche Herstellung der Aufmerksamkeit wird durch die Äußerung von Hörersignalen signalisiert, wodurch verdeutlicht wird, dass beide Interaktanten einer Gesprächshandlung zustimmen. Die Sicherung der Kommunikationsbereitschaft ist in den Produktionsgesprächen überwiegend Aufgabe der höher gestellten Mitarbeiter. Somit sind diese Gesprächspartikeln auch Ausdruck der Identität des Vorgesetzten. Sie sind eng mit den Aufgaben verbunden, die die höher gestellten Mitarbeiter bei ihren Handlungen in der Fabrik erfüllen müssen. So ist die erfolgreiche Übermittlung von Arbeitsanweisungen eine Aufgabe, deren Gelingen vor allem von der sprachlichen

Interaktion des Statushöheren abhängt. Dies zu sichern, ist ebenfalls ein Problem, welches die Interaktanten durch den Einsatz von Gesprächspartikeln zur Herstellung der gegenseitigen Bereitschaft zum Gespräch lösen.

Die nächste Organisationsaufgabe, die die Gesprächsteilnehmer mit Hilfe von Gesprächspartikeln bearbeiten, ist die Sicherung der Verständlichkeit ihrer Äußerungen. Das sprachliche Handeln sollte stets verstehbar für alle Interaktanten sein. Dies kann mit Hilfe von Sprechersignalen überprüft werden. Sprechersignale oder Vergewisserungsfragen werden oft am Ende einer Anweisung geäußert, um zu überprüfen, ob der Mitarbeiter die Arbeitsanweisung verstanden hat oder seinerseits dabei noch Fragen offen geblieben sind. Durch ein Hörsignal kann der Rezipient anzeigen, dass er alles verstanden hat bzw. den Auftrag akzeptiert. Ist das gegenseitige Verstehen nicht gegeben, können durch Korrektursignale Erklärungen eingefordert werden. Sie tragen auch dazu bei, Wortsuchen und Selbstkorrekturen einzuleiten und die Zeit, die der Sprecher benötigt, das richtige Wort zu finden, zu überbrücken.

Eine weitere Aufgabe der Gesprächsorganisation ist die Sicherung des zeitlichen Ablaufs des Gesprächs. So orientieren sich die Sprecher bei der Organisation von Interaktionen meist nicht am thematischen Aufbau, sondern werden durch die Gesprächskohärenz geleitet. Die Abfolge einzelner Gesprächsabschnitte wird zum Beispiel durch den Diskursmarker *halafu* gewährleistet, der markiert, dass diese Abschnitte zu verknüpfen sind. Des Weiteren wird der Ablauf globaler Gesprächsstrukturen konstituiert. Der Diskursmarker *sasa* trägt dazu bei, Gespräche zu eröffnen oder zur Gesprächsmitte, dem Anliegen des Gesprächs, überzuleiten. So dagegen wahrt zusätzlich den institutionellen Verlauf der Handlungen, indem es formelle Themen zurück auf den Tisch bringt. Die Diskursmarker *sawa* und *okay* kündigen die Bereitschaft eines Beteiligten an, ein Thema oder das Gespräch beenden zu wollen und unterstützen den kooperativen Verlauf des Gesprächsendes.

4.2. MESOEbene

Auf Mesebene werde ich mich der Untersuchung zweier gesprächsorganisatorischer Prinzipien widmen, denen innerhalb der Konversationsanalyse große Bedeutung zugemessen wird. Dies ist zum einen das von Kallmeyer 2006 als „Kernstück“ der Konversationsanalyse bezeichnete „System des Sprecherwechsels“ (u. a. Sacks et al. 1974). Seine gesprächsorganisatorische Aufgabe ist es vor allem, die Kooperativität im Gespräch durch die Verteilung der Redebeiträge zu regeln. Zum anderen wird das Prinzip der konditionellen Relevanz, welches unter anderem zur Bildung von Gesprächssequenzen beiträgt und damit die Ablaufmuster bei den Gesprächsschritten konstituiert, dargestellt.

Der Sprecherwechsel, d. h. das Alternieren der Sprecher, zeigt den Grundcharakter eines Gesprächs. Dabei sind die Gesprächsteilnehmer selbst dafür verantwortlich, die Verteilung der Redebeiträge kooperativ von Äußerung zu Äußerung (turn by turn) zu organisieren. Um dies zu gewährleisten, markieren sie das Ende ihrer Einheit als eine mögliche Übergangsrelevante Stelle, die von Sacks et al. als „transition relevance place“, kurz TRP, bezeichnet wird (Sacks et al. 1974).

Im nächsten Abschnitt wird deswegen der Frage nachgegangen, durch welche gesprächsorganisatorischen Mittel die Sprecher Übergangsrelevante Stellen markieren und somit Einheiten innerhalb ihres Gesprächsschrittes konstituieren. Die Unterteilung von Sprecherbeiträgen, d. h. die Binnenstruktur der Gesprächsschritte, wird in der Literatur unterschiedlich diskutiert: In meiner Dissertation werde ich auf die Äußerungseinheit nach Rath und auf die Turnkonstruktionseinheit u. a. nach Sacks et al. eingehen. Dieser Ansatz wurde vor allem von Selting und Auer in der Germanistik weiterverfolgt.

Bei der gesprächsorganisatorischen Aufgabe - die Verteilung der Redebeiträge - orientieren sich die Gesprächsteilnehmer nicht nur an dem syntaktischen, prosodischen oder pragmatischen Aufbau der Einheiten, sondern lösen dieses Problem auch mit Hilfe der Sprecherwahl. Dazu werden in dieser Arbeit die verschiedenen Regelungen des Sprecherwechselsystems vorgestellt und ihre Durchsetzung in den Produktionsgesprächen überprüft.

4.2.1 DAS SYSTEM DES SPRECHERWECHSELS

Das hervorstechendste Merkmal der Kategorie Gespräch ist die Wechselbeziehung von Sprecher und Hörer (Henne & Rehbock 1982: 14), die durch das System des Sprecherwechsels geregelt wird. Die Organisation des Sprecherwechsels nach Sacks et al. basiert zunächst auf zwei Komponenten: Einer Turnkonstruktionskomponente, deren Einheiten aus einer oder mehreren Turnkonstruktionseinheiten, kurz TCUs, bestehen und deren Ende durch eine übergangsrelevante Stelle markiert ist, sowie einer Allokationskomponente, die die Wahl des nächsten Sprechers bestimmt (Sacks et al. 1974). Neben der Turnkonstruktionseinheit werden noch weitere Einheiten zur Markierung von übergangsrelevanten Stellen in der Wissenschaft diskutiert. Sie können ebenfalls einen Beitrag zur Binnenstruktur von Gesprächsschritten leisten und werden im nächsten Abschnitt dargestellt.

4.2.1.1 Die Einheiten eines Gesprächsschrittes: Zur Markierung übergangsrelevanter Stellen

Turns sind aus Einheiten aufgebaut, die sich je nach Sprache aus verschiedenen Ressourcen speisen, die die Sprecher nutzen, um diese Einheiten herzustellen und sie für den Gesprächspartner interpretierbar zu machen. Einen Gesprächsschritt bzw. „Turn“ beschreibt zum Beispiel Goffman als „alles das, was ein Individuum tut und sagt, während es an der Reihe ist“ (Henne/Rehbock 1982: 22f. mit e. Zitat v. Goffman 1974: 201).

Sacks, Jefferson und Schegloff gehen weitestgehend von lexikalischen und syntaktischen Ressourcen aus, die die Grundlage der Gesprächsschritte bilden. Diese „Bausteine“ bezeichnen sie als Turnkonstruktionseinheiten (Sacks et al. 1974: 702). Selting verfolgt diesen Ansatz weiter und betont zudem die Wirkung der Prosodie zur Herstellung von Intonationseinheiten als auch ihre Wechselwirkung mit der syntaktischen Struktur einer jeden Sprache zur Organisation des Sprecherwechsels (u. a. Selting 1995, 1996). Durch die Berücksichtigung der Syntax ist dieser Ansatz als intern-syntaktisch zu bezeichnen (Stein 2003: 185ff.).

Im Rahmen des extern-kommunikativen Ansatzes gehen die Sprecher von kommunikativen Mitteln aus, um Einheiten herzustellen. Hier ist ihre Bildung unabhängig von der Syntax und stützt sich auf die Äußerung von

Gliederungssignalen⁷⁴ durch die Sprecher und Rezipienten. Vor allem lexikalische Gliederungssignale sind für die Herstellung der Einheiten, der sogenannten Äußerungseinheiten, verantwortlich (u. a. Rath 1979). Schwitalla und Stein setzen einerseits die Arbeit von Rath fort, andererseits plädieren sie für die Berücksichtigung der Syntax im Rahmen eines integrativen Ansatzes. Hier portionieren Gliederungssignale und Intonation gemeinsam mit der projektierenden Kraft der Syntax die Gesprächsschritte (Schwitalla 2006, Stein/Schuh 1994, Stein 2003).

Im Folgenden werde ich auf verschiedene Einheiten der Binnenstruktur von Gesprächsschritten eingehen und ihre gesprächsorganisatorischen Mittel herausstellen: Es werden dabei die Äußerungseinheit, die Turnkonstruktionseinheit und die Intonationseinheit berücksichtigt.

Äußerungseinheit

Der Begriff der Äußerungseinheit wurde im Rahmen eines extern-kommunikativen Gliederungskonzepts von Rath (1976) ins Leben gerufen. Nach Rath orientieren sich Sprecher bei der Bildung von Einheiten innerhalb eines Sprecherbeitrages nicht am grammatischen Satz. Durch diese Annahme weicht er von den Prämissen der konversationsanalytischen Arbeiten ab. Äußerungseinheiten sind durch Gliederungsmittel begrenzte, markierte Einheiten. Zu den Gliederungsmitteln gehören prosodische Signale, wie der Tonhöhenverlauf, redeverzögernde Signale, wie Pausen und andere Verzögerungsphänomene und lexikalische Gliederungssignale. Letztere haben einen zentralen Stellenwert in Raths Ansatz (Stein 2003: 195ff.). Diese Signale tragen dazu bei, sowohl die Grenzen des Sprecherbeitrags, d. h. den Sprecherwechsel, als auch interne Grenzen des Sprecherbeitrags, d. h. die interne Proportionierung zu markieren. Die lexikalischen Gliederungssignale betrachtet Rath dabei als „obligatorische Anzeiger“ bei der Bildung von Grenzen. Dies erscheint aber aus verschiedenen Gründen problematisch, da zum einen lexikalische Gliederungssignale für die Proportionierung verschieden großer Gesprächsteile verantwortlich gemacht werden können, zum anderen da sie wegen ihrer Polyfunktionalität sowohl Grenzen markieren als auch Formulierungsschwierigkeiten in

⁷⁴ Gliederungssignale wurden auf Seite 46f. dargestellt.

Form von Verzögerungssignalen überwinden können (Schuh/Stein 1994: 243 mit e. Zitat v. Rath 1979).

Turnkonstruktionseinheit

Die Bausteine, aus denen ein Turn oder ein Gesprächsschritt besteht, werden nach Sacks et al. als *Turn Constructional Units (TCUs)* – „Turnkonstruktionseinheiten“ bezeichnet. Ihre Bildungsweise beruht auf unterschiedlichen, organisatorischen Ressourcen (Sacks et al 1974, Selting 1996, 2005). So wird ihre Gestalt durch die Grammatik derjenigen Sprache beeinflusst, in der sie geäußert werden. Damit können sie aus Sätzen, Phrasen oder lexikalischen Elementen bestehen:

There are various unit-types with which a speaker may set out to construct a turn. Unit-types for English include sentential, clausal phrasal, and lexical constructions. Instances of the unit-types so usable allow a projection of the unit-type under way, and what, roughly, it will take for instance of that unit-type to be completed (Sacks/Schegloff/Jefferson 1974: 702).

Sacks et al. zeigen, dass sich die Gesprächspartizipanten an der syntaktischen Struktur der jeweiligen Sprache orientieren, um ein potentielles Ende ihrer Einheiten zu projizieren (Sacks et al 1994). Dabei stützen sie sich auf einen Syntaxbegriff, der auf gesprochene Sprache und die Systematik des Sprecherwechsels anwendbar ist (Selting 1996: 357f.). Gesprächspartner orientieren sich an syntaktisch abgeschlossenen Einheiten, um Hörersignale herzustellen oder um mit ihrem eigenen Redebeitrag zu beginnen. Aufgrund dieser Ergebnisse führt Selting den Begriff des „möglichen Satzes“, übersetzt durch *possible sentence* oder *clause*, ein. Diesen definiert sie folgendermaßen:

From all this it follows that recipients orientate to the possible sentence and/or clause as a kind of syntactic orientation schema: The possible sentence or clause is a syntactic figure or gestalt or construction schema that reaches from the possible beginning of a possible sentence till a first or any further possible completion point (Selting 1996: 367).

Die projizierende Kraft der Syntax ermöglicht es den Gesprächsteilnehmern, potentielle Endpunkte syntaktischer Einheiten wahrzunehmen und vorauszusehen sowie durch Rezeptionssignale oder durch Übernahme des Rederechts darauf zu reagieren. Sie ist auch für die Erweiterung einer Einheit durch neben- und untergeordnete Konstruktionen verantwortlich, wobei weiterhin mögliche Endpunkte für alle Gesprächsbeteiligten interpretierbar bleiben. Gesprächsschritte können so aus

einer oder mehreren Turnkonstruktionseinheiten bestehen. Gesprächsschritte, die aus einer einzelnen Turnkonstruktionseinheit gebildet werden und in einer übergangsrelevanten Stelle enden, entsprechen nach Schegloff der Grundform eines Turns. Dies ist zum einen darin begründet, dass sich die Gesprächsbeteiligten bei der Organisation des Sprecherwechsels nach der ersten übergangsrelevanten Stelle richten, um einen neuen Gesprächsschritt zu beginnen. Zum anderen, dass Sprecher unter Berücksichtigung verschiedener Organisationsmaßnahmen ihren Gesprächsschritt so anlegen, dass alles, was gesagt werden muss, vor der ersten übergangsrelevanten Stelle produziert wird. Nur so können Sprecherwechsel mit minimaler Pause und Überlappung regelmäßig hergestellt werden (Schegloff 1982: 75).

Intonationseinheit

Im Folgenden stellt sich die Frage, welche prosodische Mittel zur Bildung von Intonationseinheiten von den Gesprächsteilnehmern kontextualisiert werden. Auch hier ist von sprachspezifischen Kontextualisierungshinweisen auszugehen. So konnte gezeigt werden, dass neben der Syntax auch verschiedene Mittel der Prosodie eigene Einheiten markieren und die Bildung von Turnkonstruktionseinheiten unterstützen. Auer bemerkt, dass folgende Merkmale der lautlichen Gestaltung für die Organisation, Bildungsweise und Erkennung von Turnkonstruktionseinheiten mitverantwortlich sind: Stimmvolumen senken, Pausen machen, langsamer Sprechen sind Anzeichen, die ein Ende einer TCU ankündigen können (Auer 2001). Ausgehend von Untersuchungen zum Englischen betrachten Ford und Thompson eine steigende oder eine fallende Tonhöhe für die Markierung des Endes einer Intonationseinheit (Ford/Thompson 2006). Maw und Kelly sowie Maw berücksichtigen für ihre Untersuchungen zum Swahili die prosodischen Merkmale Tonhöhe, Sprechgeschwindigkeit, Rhythmus und Pausen zur Bildung ihrer Intonationseinheiten bzw. Tongruppen. Ebenfalls wird der Hauptakzent in die Betrachtung mit einbezogen (Maw/Kelly 1975, Maw 1992). Der Akzent auf den letzten beiden Silben und deren Tonbewegung scheint im Swahili für die prosodische Markierung der Einheit ausschlaggebend zu sein (u. a. Ashton 1940, Maw/Kelly 1975, Maw 1992). Ähnliche prosodische Merkmale, wie Intonationsveränderungen, d. h. Bewegungen und Verläufe der Tonhöhe sowie Veränderungen der Sprechgeschwindigkeit, der Lautstärke und Pausen nennt Stein für

das Deutsche, wobei er hinzufügt, dass nicht alle Mittel der Prosodie als gleichwertig für die Einheitenbildung betrachtet werden können (Stein 2003: 331f.). So sieht Selting die Rolle der Tonhöhe bei der Kontextualisierung der Einheit als besonders wichtig deren Verlauf sie als steigend, fallend oder gleichbleibend unterscheidet.

Der globale Tonhöhenverlauf scheint für die Kontextualisierung der Einheit als kohäsive Einheit eine herausgehobene Rolle zu spielen; andere prosodische Parameter wie z. B. die globale Lautstärke und die Sprechgeschwindigkeit können als zusätzliche Parameter verwendet werden. (...) Neben globalen Tonhöhenverläufen spielen v. a. lokale Tonhöhenverläufe eine Rolle: v. a. die lokalen Akzenttonhöhenbewegungen in der Akzentsequenz, aber auch unakzentuierte Tonhöhenbewegungen vor der Akzentsequenz (Selting 1995: 55).

Sie bezeichnet die prosodische Einheit als Kontur, die in der Regel an der Konfiguration einer TCU beteiligt ist. Sie ist, auch wenn sie oft mit den „Konturen“ einer Turnkonstruktionseinheit zusammenfällt, als unabhängige holistische, d. h. von den Gesprächspartnern interpretative, Einheit zu betrachten (Selting 1995: 55f.).

Neben der Herstellung einer Intonationseinheit tragen die prosodischen Mittel dazu bei, Turnkonstruktionseinheiten zu produzieren. Selting betont, dass die Herstellung dieser Einheiten durch die Sprecher ein Ergebnis eines Wechselspiels zwischen Syntax und Prosodie innerhalb ihres semantischen, pragmatischen und sequentiellen Kontextes ist. Sie sind in dem Sinn für die Herstellung von Turnkonstruktionseinheiten verantwortlich, dass sie dadurch zur Durchführung von Handlungen beitragen. Gesprächspartner bilden Turnkonstruktionseinheiten, um auf deren Grundlage Interaktionen zu bewerkstelligen. Gewöhnlich enden sie mit einer übergangsrelevanten Stelle, sofern besondere linguistische oder interaktionale Ressourcen diese nicht weiter nach hinten verlagern. Kurz gesagt: Syntax und Prosodie sind verantwortlich für die Bildung von verschiedenen Einheiten. Falls beide jedoch zusammenfallen, kündigen sie ein potentielles Ende einer Turnkonstruktionseinheit an (Selting 2005). Auch Maw sowie Maw und Kelly zeigen bei ihren Untersuchungen von swahilisprachiger Kommunikation, dass syntaktische und prosodische Einheitengrenzen zusammenfallen können. Maw fasst zusammen, dass „the grammar and the intonation interact at clause level, where the most common situation is to have the boundaries of tone-group and clause coinciding, one-to-one“ (Maw 1975: 23). Aus ihrer Analyse des Gesprächsmaterials folgt, dass die Grenzen der Intonationseinheiten mit den Grenzen der syntaktischen Einheit des *clauses* zusammenfallen. Bestimmte Tonmuster signalisieren dann, ob der Sprecher mit einer weiteren *clause*-Einheit

fortfahren wird oder am Ende einer *sentence*-Einheit angekommen ist ⁷⁵ (Maw/Kelly 1975, Maw 1992).

Zusammenfassend kann festgehalten werden, dass bisher in der Literatur syntaktische, prosodische und lexikalische Merkmale zur Herstellung von Einheiten und zur Markierung einer übergangsrelevanten Stelle untersucht wurden. Zur Bildung von Intonationseinheiten und syntaktischen Einheiten verwendeten die Sprecher sprachspezifische Merkmale. So stand im prosodischen Bereich in deutschsprachigen und englischsprachigen Untersuchungen vor allem der globale Tonhöhenverlauf im Vordergrund der Untersuchung. In swahilisprachigen Analysen machten die Autoren vor allem den Verlauf der Akzenttonhöhe der letzten Akzentsilbe für den Aufbau einer *sentence*-Einheit verantwortlich.

Die Prosodie ist auch als ein Verbindungsglied zwischen dem intern-syntaktischen und dem extern-kommunikativen Ansatz zu betrachten. Stein verweist auf die Prosodie als autonomes Signalisierungssystem, das unabhängig von der syntaktischen Organisation genutzt werden kann, um die Kohäsion und Begrenzung von Turnkonstruktionseinheiten zu signalisieren (Stein 2003: 349). An dieser Stelle verweise ich auch auf die Zusammenfassung von Schu und Stein (1994: 244), die die Wirkung der Prosodie aus der Sicht beider Ansätze vergleicht.

Auch der integrative Ansatz bietet die Möglichkeit, die Gliederungsressourcen aus beiden Modellen bei der Analyse der Einheitenbildung einzubeziehen. So beschreibt Schwitalla syntaktische Einheiten bestehend aus vollständigen Sätzen und Konstruktionen unterhalb der Satzgrenze wie auch lexikalische Gliederungssignale, Pausen und Verzögerungsphänomene und andere Elemente der Prosodie als Grenzindikatoren. Als möglichen Hinweis betrachtet er zusätzlich den Wechsel von Varianten. Die Einheiten innerhalb dieser Grenzen bezeichnet er ebenfalls als Äußerungseinheiten (Schwitalla 2006: 52ff.). Stein und Schuh gehen auch von der Annahme aus, dass sich Interaktionspartner an beiden Gliederungssystemen orientieren und sprechen sich deswegen dafür aus, beide Modelle als Ergänzung zueinander zu betrachten. Allerdings bleibt dabei offen, wie das Verhältnis der beiden

⁷⁵Da die Autoren die syntaktischen Einheiten *clause* und *sentence* auf Einheiten aus gesprochener Sprache anwenden, erscheint es mir sinnvoll, zu überprüfen, ob und wann die syntaktische Einheit *clause* mit der einer TCU übereinstimmt sowie in welchem Umfang die *sentence*-Einheit einer Multi-Turn-Einheit entspricht. Dies ist allerdings im Rahmen dieser Dissertation nicht möglich.

Einheiten - Äußerungseinheit und syntaktisch geleiteter Einheit - zu beurteilen ist (Stein/Schu 1994: 259).

Da gezeigt werden konnte, dass sich die Gesprächsteilnehmer im Swahili und im Englischen weniger an lexikalischen Mitteln, wie z. B. den Gliederungssignalen, sondern an prosodischen und syntaktischen Merkmalen zur Einheitenbildung und zur Markierung einer übergangsrelevanten Stelle orientieren, möchte ich mich für den weiteren Verlauf meiner Dissertation der Definition von Selting anschließen und die TCU als Einheit eines Gesprächsschrittes sehen. Dies erfolgt unter der Voraussetzung, dass die Merkmale zur Einheitenbildung als sprach- und kulturspezifisch betrachtet werden.

I proposed (...) to define a TCU as the smallest possibly complete and interactionally relevant *linguistic* [im Orig. hervorgeh.] unit in a given sequential context, with one or more than one TCU constituting a possible turn that ends in a TRP. Such smallest possibly complete *linguistic* units comprise, for example, sentences, clauses, phrases, words and other verbal and non-verbal signals (Selting 2005: 38 nach Selting 2000, Schegloff 1996).

Übergangsrelevante Stellen

Im Rahmen des letzten Abschnittes wurden prosodische und lexikalische Gliederungssignale sowie syntaktische Konstruktionen für die Einheitenbildung innerhalb eines Gesprächsschrittes verantwortlich gemacht. Das Ende dieser Einheiten weist jeweils auf eine Stelle, an der ein Sprecherwechsel stattfinden kann. Die Mechanismen zur Markierung einer übergangsrelevanten Stelle und die Prinzipien zur Organisation des Sprecherwechsels werden im Folgenden dargestellt. Ausgelöst wird ein möglicher Sprecherwechsel durch das Erreichen einer übergangsrelevanten Stelle, der „transition relevance place, kurz TRP“ (Sacks et al. 1974: 703ff.). Der übergangsrelevante Raum wird nach Selting durch den letzten Akzent einer Turnkonstruktionseinheit eröffnet. Sie stimmt damit mit den Ergebnissen von Schegloff überein (Selting 1995: 185ff. mit Schegloff 1987). Evidenzen für diese Position ergeben sich daraus, dass zum einen die Sprecher bei der Turnfortsetzungsinitiative des „rush through“ an dieser Stelle ansetzen, schneller zu sprechen. Zum anderen, dass die Gesprächspartner diese Stelle nutzen, um Rezeptionssignale zu äußern oder ihren eigenen Redebeitrag zu beginnen (ibid.). Auch Auer sieht die Prosodie maßgeblich an der Markierung einer übergangsrelevanten Stelle beteiligt. Er bemerkt, dass die

prosodische Abgeschlossenheit unter anderem Grundvoraussetzung für das Vorliegen einer TCU und deren Beendigung durch einen Sprecherwechsel ist (Auer 2001: 1124). Ist eine übergangsrelevante Stelle erreicht, ist es Aufgabe der Gesprächspartner auszuhandeln, ob der Turn gehalten oder beendet werden soll. Beide Praktiken werden im Folgenden dargestellt.

Turnhalten und Haltepausen

Turnhaltesignale können unter anderem prosodisch, syntaktisch und diskursfunktional-pragmatisch signalisiert werden. Prosodisch projektieren im Deutschen gleichbleibende oder leicht steigende Tonhöhenbewegungen sowie an potentiellen Turnenden gleichbleibende Akzenttonhöhenbewegungen die Absicht des Sprechers, den Turn zu halten (Selting 1995: 182ff.). Auch im Englischen werden Haltepausen ähnlich prosodisch markiert, wie Auer zusammenfasst:

Solche „Haltepausen“ (im Orig. hervorgeh.) werden (...) durch Glottalverschluss über die Pause hinweg und durch Assimilation des wiederaufnehmenden Elements nach der Pause an den letzten Laut davor gekennzeichnet (...) Das Weitersprechen nach einer Haltepause oder Unterbrechung erfolgt oft unter Wiederaufnahme derselben Tonhöhe und Lautstärke wie in der vorherigen Rede, ein Neustart setzt sich hingegen prosodisch von der vorherigen Rede ab (Auer 2001: 1124 mit Local/Kelly 1986, Local 1992).

Sprecher können durch Haltesignale deutlich machen, dass eine Pause nicht als Abschluss der Phrasierungseinheit oder des Redebeitrags verstanden werden soll, sondern in ihm liegt (Auer 2001). Im Swahili werden vor allem die letzten beiden Silben vor einer Haltepause prosodisch markiert. Dies gibt dem Gesprächspartner zu verstehen, dass der Sprecher mit seinem Gesprächsschritt noch nicht fertig ist:

In longer sentences, whether simple, complex or compound, it would be impossible to follow such a scale without going outside the range of the speaker's voice. To obviate this, suitable "breaks" [im Orig. hervorgeh.] or pauses are introduced, which enable the speaker to readjust his scale. The last two syllables of each "break" [im Orig. hervorgeh.] have a characteristic "carry on" [im Orig. hervorgeh.] Tone Pattern, which indicates that the sentence is not finished. This pattern is characterized by a stressed penultimate syllable on a high note, followed by a less stressed final syllable on the same note or on a higher note. Preceding syllables are usually pronounced on a mid level or a rising scale (Ashton 1977: 77-78).

Die Autorin beschreibt das „carry on“-Tonmuster im Zusammenhang mit Konstruktionen, die auf die Absicht des Sprechers schließen lassen, seinen Gesprächsschritt fortzusetzen. Hierunter sind Einheiten, die durch die *ka*-Zeit, die häufig bei Erzählungen eingesetzt wird, markiert sind, um eine Folge von Ereignissen zu schildern (Ashton 1977: 135). Ebenso wird das Tonmuster bei untergeordneten

Konditionalsätzen und Auflistungen verwendet. Maw und Kelly sowie Maw sehen einen Zusammenhang zwischen dem „carry on“-Tonmuster von Ashton und ihren Ergebnissen bezüglich der Tongruppe C.

A high level tonic on a non-final tone-group is almost always followed by what seems to be a deliberate break-for dramatic effect, perhaps. (...) It does quite often happen that another speaker breaks in at such a point, so perhaps a high level tonic marks, as it were, a recognizable, institutionalized type of a break (Maw 1975: 45).

Sie sprechen ebenfalls von einer Haltepause, die aber von den Gesprächspartnern genutzt werde, um den Sprecher zu unterbrechen⁷⁶. Möglicherweise verweisen die Autoren hier auf Hörersignale, deren Auftreten im Zusammenhang mit Haltepausen auch von Selting und Schegloff beobachtet wurde. Auer sieht das so: Die Intonationseinheiten ermöglichen dem Rezipienten bei Endpunkten einer Intonationsphrase in den Redefluss des Sprechers einzugreifen und Rückmeldung zu geben (Auer 2001: 1124). Auf das Swahili bezogen markiert der Sprecher nach Maw seine Absicht, seine Äußerung fortzusetzen: „(...) tone group C⁷⁷ seems to signal clearly that the speaker has not yet finished, and that the crunch is yet to come" (Maw 1992: 40). Neben dem „carry on“-Tonmuster bzw. dem Tonmuster C erwähnen die Autoren eine weitere Tongruppe, die die Sprecher verwenden, um clause-Einheiten miteinander zu verbinden. Maw beschreibt sie wie folgt:

A drop from a high level first accented syllable to a mid level following syllable: or a fall from high to mid on the first accented syllable. Following syllables are mid in both cases (...) The drop (B) normally (neutrally) occurs in non-final position, although it may be final for special effect⁷⁸ (Maw/Kelly 1975: 7/37).

Dieses Tonmuster wird weitaus häufiger zur Aneinanderreihung von *clause*-Einheiten innerhalb eines Satzes verwendet als das „carry on“-Tonmuster. Es steht möglicherweise in Zusammenhang mit der Markierung des Endes einer *clause*-Einheit und eines darauffolgenden Neustarts. Dies kann aber aufgrund der beigefügten Beispiele der Autoren nicht eindeutig geklärt werden.

⁷⁶ In den von Maw und Kelly dargebrachten Gesprächsausschnitten zeigt sich allerdings, dass der Gesprächspartner, der den Sprecher unterbricht, seinen Gesprächsschritt nicht fortsetzt, sondern das Rederecht wieder an den vorausgegangenen Sprecher abgibt. Es handelt sich somit nur um eine Gesprächsschrittbeanspruchung und nicht um einen Wechsel (Maw/Kelly 1975: 77).

⁷⁷ Die Tongruppe C wird als Einheit mit hohem Akzentton beschrieben (Maw/Kelly 1975: 23).

⁷⁸ Final tritt dieses Tonmuster im Zusammenhang von kontrastiven Feststellungen, möglicherweise sarkastischen Fragen und zögerlichen Fragen auf (Maw/Kelly 1975: 37).

Neben den prosodisch-kontextualisierten Turnhaltesignalen kann eine aktivitätenspezifische und syntaktische Konstruktion die Fortsetzung des Turns auch bei fallender Tonhöhenbewegung mit mittlerer Globaltonhöhe projektieren (Selting 1986f.). So gehören prosodische Mittel zu den lokaleren Kontextualisierungen, um den Gesprächsschritt zu halten. Syntaktische Konstruktionen und aktivitätenspezifische Strukturen sind zur globaleren Projektierung einer Fortsetzung zu zählen. Zur Verlängerung eines Ein-Einheiten-Turns bedarf es allerdings verschiedener Techniken, die nun erläutert werden sollen. Die Gesprächsteilnehmer verwenden verschiedene Methoden, um einen Multi-Einheiten-Turn herzustellen. Dabei gehen einige Initiativen vom Sprecher aus, andere sind auf die Interaktion der Gesprächsbeteiligten zurückzuführen. Darunter sind u. a. Organisationsmechanismen, wie der Einsatz von „listing-marker“, die Erweiterung durch Prä- bzw. Prä-Präsequenzen oder die Ankündigung von globalen Strukturen, wie die einer Erzählung oder eines Witzes. Während ihrer ersten Turnkonstruktionseinheit können Sprecher eine Aufzählung ankündigen. Dazu verwenden sie „list-initiating marker“ (Schegloff 1982: 75) wie „erstens; zweitens usw.“, um den Rezipienten zu signalisieren, dass diese Einheit durch weitere fortgesetzt werden wird, und projiziert somit einen Multi-Einheiten-Turn. Die Gesprächsbeteiligten werden ihrerseits dazu ‚aufgefordert‘, mit ihrem Teil der Äußerung zu warten, bis der Sprecher seine Aufzählung beendet hat. Weiterhin kann durch die Projektierung von globalen Strukturen, wie die einer Ankündigung einer Geschichte oder die sequentielle Organisation durch Prä-Präsequenzen, die Relevanz von übergangsrelevanten Stellen außer Kraft gesetzt und eine Äußerung in mehreren Multi-Einheiten signalisiert werden. Multi-Einheiten herzustellen ermöglicht auch die Technik des „rush through“ (Schegloff 1982: 76). Dabei werden einige der prosodischen Merkmale, die einen Neustart einer Turnkonstruktionseinheit markieren, relevant. Dieser kann durch schnellere Vorläufe in Konkurrenz mit dem Beginn einer neuen syntaktischen Konstruktion markiert werden. Pausen und Verzögerungen treten ebenfalls auf, wenn eine Einheit abgebrochen und eine neue begonnen wird. Gemeinsam markieren die Signale einen prosodischen Bruch (Selting 1995: 67ff.). Bei der Herstellung von Mehr-Einheiten-Turns sind vor allem die Ausprägung des Tonhöhenanschlusses und die Sprechgeschwindigkeit im Vorlauf entscheidend. Als Vorlauf der Kontur bezeichnet Selting die unakzentuierten Silben vor der ersten Akzentsilbe der Einheit. Bereits Schegloff (1982) nahm Bezug auf den Einsatz der Sprechgeschwindigkeit zur Produktion von Multi-Einheiten-Turns und zum Erhalt des

Rederechts. Er beschreibt in diesem Zusammenhang, dass Sprecher ihre Sprechgeschwindigkeit kurz vor einer übergangsrelevanten Stelle erhöhen und es vermeiden, einzuatmen, um so die nächste Einheit ohne Verlust der Sprecherrolle zu erreichen. Selting ergänzt, dass die Sprecher durch einen schnellen Anschluss oder durch die Erhöhung der Sprechgeschwindigkeit am Ende und zu Beginn der neuen Einheit ihr Rederecht sichern und durch eine Pause nach der Überschreitung der übergangsrelevanten Stelle die vorausgegangene Einheit retrospektiv als abgeschlossen markieren. Für dieses Verfahren sei jedoch eine fallende Intonation, wie sie Schegloff erwähnt, nicht unbedingt notwendig (Selting 1995: 98ff.). Um dem Sprecher zu zeigen, dass sie die Turnfortsetzung kooperativ mittragen, haben Rezipienten die Möglichkeit, diese durch Rezeptionssignale zu ratifizieren. Rezeptionssignale erfüllen dabei die Aufgabe, dem derzeitigen Sprecher zu signalisieren, dass er den Gesprächsschritt fortsetzen kann oder soll. Um dies zu gewährleisten, werden die Hörsignale, falls das Fortsetzen der Einheit bereits aktivitätenspezifisch erkennbar ist, kurz vor dem potentiell letzten Akzentton, aber spätestens genau am Ende der Einheit geäußert. Damit ratifiziert der Hörer die Absicht des Sprechers, den Turn fortzusetzen. Falls das Rezeptionssignal ausbleibt, hat der Sprecher die Möglichkeit, mit einem Sprechersignal die Konstruktion zu verlängern und so dem Hörer zu ermöglichen, das Hörsignal an der präferierten Stelle zu produzieren (Selting 2005: 185-187, 195ff.). Ferner können Rezipienten zur Produktion von Multi-Einheiten auf ihr Recht verzichten, falls der Sprecher an einer übergangsrelevanten Stelle das Rederecht zur Disposition gestellt hat. Somit besteht die Möglichkeit, dass der Sprecher nach einer übergangsrelevanten Stelle mit einer weiteren Einheit fortfährt.

Alle diese Methoden können als interaktive Leistung der Gesprächsteilnehmer verstanden werden, die die Multi-Einheiten und somit das Gespräch herstellen. Das kooperative Handeln wird u. a. durch Rezeptionssignale markiert. Durch sie können Rezipienten dem Sprecher signalisieren, dass sie mit der Verlängerung der Einheit einverstanden sind und momentan die Sprecherrolle nicht für sich beanspruchen.

Turnbeenden

Nach Duncan sind verschiedene Merkmale für die Signalisierung eines Turnendes und für einen geordneten Sprecherwechsel (smooth transition) verantwortlich. Darunter sind verschiedene prosodische Mittel, eine syntaktische Abgeschlossenheit,

stereotypische Ausdrücke und nonverbale Handlungen (Selting 1995: 179 nach Duncan 1974).

Sowohl durch deutsch-, englisch- und swahilischsprachige Untersuchungen konnte gezeigt werden, dass fallende und steigende Tonhöhenbewegungen an einem Turnende beteiligt sind. An potentiell übergangsrelevanten Stellen werden im Deutschen steigende und fallende Tonhöhenbewegungen bei der Rederechtsübergabe verwendet. Die Höhe bzw. Tiefe scheint hier nicht ausschlaggebend zu sein (Selting 1995: 195). Im Swahili machen die Autoren keine Aussagen über spezielle Tongruppen oder Tonverläufe, die zu einem Sprecherwechsel führen können. Dagegen berichten verschiedene Autoren übereinstimmend von steigenden und fallenden Tonmustern am Ende eines Satzes. Darunter Ashton: „The sentence dealt with up to now have all been short and mostly on an ascending or a descending scale“ (Ashton 1977: 77). Maw und Kelly sprechen von einem überwiegend fallenden Tonmuster am Ende einer *sentence*-Einheit. Aus ihren Beispielen lässt sich auch erkennen, dass einige dieser Sätze in einen Sprecherwechsel münden. Hierbei kann davon ausgegangen werden, dass der Sprecher an dieser Stelle nicht nur das Ende einer Satzeinheit, sondern auch durch diesen Tonverlauf eine übergangsrelevante Stelle markiert (Maw/Kelly 1975: 7/37). Auch in englischen Untersuchungen sind steigende und fallende Tonhöhenbewegungen an Äußerungsenden beobachtbar. Zusätzlich sind nach Auer folgende prosodische Mittel beteiligt:

(...) Dehnungen und Verlangsamungen (utterance final lengthening/drawl), die Abnahme der Lautstärke sowie ein downstep auf der (dann letzten) Akzentsilbe der Äußerung (...). Außer Intonation, Lautstärke und Sprechgeschwindigkeit spielt zumindest im Englischen und anderen akzentzählenden Sprachen auch der Rhythmus eine wichtige Rolle für die Übergabe des Rederechts (Auer 2001: 1124-1125 nach u. a. Cutler/Pearson 1986, Couper-Kuhlen 1996, Auer/Couper-Kuhlen 1994).

Englische Untersuchungen zeigen, dass mehrere Merkmale an der Signalisierung von Turnenden beteiligt sind. Darunter zählen die Tonhöhenbewegung, die Sprechgeschwindigkeit, die Lautstärke und der Rhythmus. Im Deutschen dagegen steht dem Turnbeenden keine spezifische Tonhöhenbewegung oder andere prosodische Mittel, die eindeutig auf ein Turnbeenden hinweisen, gegenüber. Die Rezipienten orientieren sich nach den Untersuchungen von Selting an syntaktischen und aktivitätenspezifischen Orientierungsschemata:

Damit ergibt sich bisher noch wenig Evidenz für eine routinemäßige prospektive prosodische Projektierung und Kontextualisierung von Turnendesignalen. Vielmehr können wir bisher ein projektiertes Turnende nur negativ bestimmen: als nicht-

turnhaltend. Bei bevorstehenden Turnenden ist eine projektierende syntaktische bzw. aktivitätstypspezifische und [im Orig. hervorgeh.] prosodische Einheit (Intonationskontur) potentiell beendet und [im Orig. hervorgeh.] dort finden sich keine Turnhaltesignale (Selting 1995: 195).

Dies entspricht nach Selting den Annahmen des Turn-Taking-Modells von Sacks, Schegloff und Jefferson (1974), das besagt, dass das Rederecht nach einem Turnende zur Disposition steht, wenn kein Multi-Einheiten-Turn durch verschiedene Techniken angekündigt und ratifiziert wurde. Ein-Einheiten-Turns sind somit (prosodisch) unmarkiert (ibid.).

Ford und Thompson zeigen zudem, dass übergangsrelevante Stellen nicht nur aus prosodisch und syntaktisch markierten Einheitenenden bestehen, sondern dass sie auch durch eine pragmatische Abgeschlossenheit signalisiert werden. Die pragmatische Einheit wird durch lokale und globale Strukturen des Gesprächs beendet. Hier beziehen sich die Autoren zum einen auf die sequentielle Organisation von Gesprächen, zum anderen auf größere Strukturen wie das Erzählen von Geschichten. Zusätzlich beinhalten pragmatische Einheiten eine Intonationskontur. So stellen die Autoren fest, dass Sprecherwechsel sehr häufig an übergangsrelevanten Stellen stattfinden, die durch eine dreifache Einheitengrenze markiert sind. Ford und Thompson sagen, dass „we have seen that pattern of speaker change in our data match best with CTPRs [complex TRPs], locations where syntax intonation, and pragmatics coincide" (Ford/Thompson 2006: 157). Eine als pragmatisch bezeichnete Abgeschlossenheit als Projektion einer übergangsrelevanten Stelle wurde bereits von Schegloff bei der Herstellung von Multi-Konstruktionseinheiten angedacht, so dass erst nach Vollendung einer Geschichte oder einer sequentiellen Struktur von Präsequenzen ein möglicher Sprecherwechsel relevant gemacht wird.

Zusammenfassend lässt sich feststellen, dass die Markierung einer übergangsrelevanten Stelle sowie das Turnhalten und Turnbeenden durch verschiedene interaktionale Mittel von den Gesprächspartizipanten hergestellt und bearbeitet werden kann. Im Vordergrund steht dabei die Projektierbarkeit des Endes einer Einheit für alle Gesprächsteilnehmer. Sie ist Grundvoraussetzung für einen funktionierenden Sprecherwechsel. Kritisch allerdings bleibt anzumerken, so Henne und Rehbock (1982: 198f.), dass keine Unterscheidung zwischen expliziten, von Sprecher und Hörer bewusst eingesetzten Signalen und impliziten Zeichen getroffen wird. Letztere umfassen Interaktionen, die unbewusst die geschrittbezogenen

Absichten offenbaren. Eine thematisch ausgebreitete Äußerung signalisiert zum Beispiel dem Hörer, dass kein baldiger Sprecherwechsel vom Sprecher gewünscht werde.

4.2.1.2 Die Organisation der Sprecherwahl

Diese Mechanismen befassen sich mit der Wahl des nächsten Sprechers durch Fremd- oder Selbstwahl und bieten so den Sprechern die Möglichkeit, die Verteilung der Redebeiträge kooperativ zu bearbeiten. Bei Fremdwahl wird der zukünftige Sprecher durch den vorausgegangenen Sprecher gewählt. Dies verläuft entweder durch direktes Ansprechen des Rezipienten oder durch nonverbale Signale, wie Kopfnicken oder Deuten. Ebenso kann der zukünftige Sprecher durch den thematischen oder den sequentiellen Aufbau des vorherigen Turns bestimmt werden (Sacks et al. 1974). Denkbar ist ebenfalls eine Adressierung des nächsten Sprechers durch Bezug auf seine Sprach- oder Codepräferenz (u. a. Schwitalla 2006, Auer 1984). Wird der nächste Sprecher allerdings nicht durch den vorherigen Sprecher ausgewählt, so kann er von sich aus beginnen zu sprechen. Dies wird in der Literatur als Selbstwahl oder Selbstselektion bezeichnet. Ausschlaggebend ist, dass der zukünftige Sprecher die nächste übergangsrelevante Stelle schnell genug erkennt und als erster das Wort ergreift bzw. sich bei einer Überlappungssequenz das Rederecht zum Beispiel durch erhöhtes Stimmvolumen „erkämpft“ (Sacks et al. 1974).

Des Weiteren tragen zwei Regeln dazu bei, die Sprecherwahl zu organisieren und sicherzustellen, dass bei der Übergabe Pausen und Überlappungen minimiert werden:

- (1) For any turn, at the initial transition-relevance place of an initial turn-constructural unit:
 - (a) If the turn-so-far is so constructed as to involve the use of a 'current speaker selects next' technique, then the party so selected has the right and is obliged to take next turn to speak; no others have such rights or obligations, and transfer occurs at that place.
 - (b) If the turn-so-far is so constructed as not to involve the use of a 'current speaker selects next' technique, then self-selection for next speakership may, but need not, be instituted; first starter acquires rights to a turn, and transfer occurs at that place.
 - (c) If the turn-so-far is so constructed as not to involve the use of a 'current speaker selects next' technique, then current may, but need not continue, unless another self-selects.
- (2) If, at the initial transition-relevance place of an initial turn-constructural unit, neither 1a nor 1b has operated, and, following the provision of 1c, current speaker has continued, then the rule-set a-c re-applies at the next transition-relevance place, and recursively at each next transition-relevance place, until transfer is affected (Sacks et al. 1974: 704).

Entsprechend der Reihenfolge der ersten Regel von Punkt a bis c folgt, dass als erstes der augenblickliche Sprecher das Recht hat, den nachfolgenden Sprecher auszuwählen. Macht er nicht von diesem Recht Gebrauch, so haben die anderen Gesprächsteilnehmer die Möglichkeit, das Rederecht an der nächsten übergangsrelevanten Stelle zu übernehmen (siehe Regel 1a-c). Übernimmt keiner der Gesprächsbeteiligten den nächsten Gesprächsschritt, so ist es dem jetzigen Sprecher vorbehalten, das Rederecht bis zur nächsten übergangsrelevanten Stelle weiterzuführen (siehe Regel 2).

Obwohl es Ziel der Gesprächspartizipanten ist, einen glatten Sprecherwechsel zu produzieren, kommen Sprecherwechsel auch nach Unterbrechungen und Pausen zustande. Unterbrechungen treten häufig in emotionalen und konfliktbelasteten Gesprächen auf. Eine Unterbrechung findet statt, wenn der Unterbrochene seinen Gesprächsschritt nicht später fortsetzt und somit ein Sprecherwechsel von den Beteiligten durchgeführt wird. Die Folge einer Unterbrechung ist oft eine längere Sequenz von Überlappungen, in denen der Sprecher den Gesprächsschritt nicht abgibt und der andere Gesprächsteilnehmer ihn weiterhin beansprucht. Verstummt schließlich der Beanspruchende, handelt es sich nur um eine Gesprächsschrittbeanspruchung und nicht um einen Wechsel (Henne/Rehbock 1982: 190ff.).

Simultane Äußerungen werden zum Teil auch durch die Mechanismen des Sprecherwechselsystems bedingt. Sie treten bei Übergängen mit Selbstwahl auf. So können zum einen mehrere Gesprächspartner simultan beginnen, um das Rederecht für sich zu beanspruchen. Zum anderen löst die Projektierbarkeit einer übergangsrelevanten Stelle das zu frühe Beginnen eines oder mehrerer Gesprächspartner aus, die auf diese Weise am Ende der Äußerung mit dem momentanen Sprecher überlappen (Sacks et al. 1974: 706). Dabei werden Überlappungen aktivitätenspezifisch und prosodisch unterschiedlich kontextualisiert: Kompetitive Überlappungen werden im Englischen und Deutschen durch eine hohe Tonhöhe, größere Lautstärke und schnelleres Sprechen markiert (Auer 2001: 1125, Selting 1995: 208ff.). Nicht kompetitive Hintergrundinformationen werden dagegen durch leises Sprechen von den Sprechern ergänzt (Selting 1995). Simultanes Sprechen, welches durch die Missachtung einer übergangsrelevanten Stelle durch einen Sprecher herbeigeführt wurde, kann nach Ford und Thompson den Übergang auf eine Art markieren, dass er bedeutungstragend ist (Ford/Thompson 2006: 158).

Somit können die Gesprächspartner zum einen die Äußerung als geteiltes Wissen markieren, da sie in der Lage sind, den Turn des Sprechers simultan zu beenden. So können sie durch ihre Präsupposition vorausahnen, wie der Sprecher seinen Gesprächsschritt beenden will. Zum anderen kann durch simultanes Sprechen Zustimmung und Akzeptanz ausgedrückt werden⁷⁹. Bereits erläutert wurde, dass Hörsignale häufig noch vor der übergangsrelevanten Stelle geäußert werden, um die prosodisch markierte Fortsetzung des Turns durch den derzeitigen Sprecher zu ratifizieren (siehe Seite 117ff.). Auch nichtpräferierte Gesprächsverläufe, wie zum Beispiel Konflikte, können durch zu frühe Starts der anderen Gesprächspartner markiert werden. Dies wird im weiteren Verlauf der Arbeit anhand von Gesprächsausschnitten gezeigt werden.

Eine weitere Möglichkeit des Sprecherwechselverlaufs ist seine Durchführung nach einer Pause. Pausen werden oft an übergangsrelevanten Stellen beobachtet und teilweise als Signale, die einen Sprecherwechsel einleiten können, gedeutet (u. a. Stein 2003: 339ff., Selting 2005: 85ff.). Dennoch zeigen Untersuchungen, dass sie nur im Wechselspiel mit anderen syntaktischen und prosodischen Mitteln als Gliederungspausen interpretiert werden können. Stein fasst dies wie folgt zusammen: „Nur in Diskontinuität (der Turnkonstruktionseinheit) signalisierender Mittel (syntaktischer Neubeginn, Tonhöhen sprung, lexikalisches Signal) sind Pausen als Einheiten-beendende Gliederungspausen interpretierbar“ (Stein 2003: 348). Dagegen können sie im Zusammenhang mit der Herstellung des Rhythmus von Turn und Sequenzen für die Kontextualisierung der Art des Sprecherwechsels relevant sein (Selting 1995: 89). Alternativ zu der Durchführung eines Sprecherwechsels können die Partizipanten durch gemeinsames Schweigen das Gespräch beenden. Ebenso vermag der vorrausgegangene Sprecher nach der Pause mit einem neuen Gesprächsschritt fortzufahren (Henne/Rehbock 1982: 195).

4.2.1.3 Das System des Sprecherwechsels in den Produktionsgesprächen

Durch die Darstellung einiger Gesprächsausschnitte aus den Produktionsgesprächen sollen verschiedene Mechanismen gezeigt werden, die

⁷⁹ Dies konnte an Beispielen auf Seite 252f. gezeigt werden.

verdeutlichen, wie die Gesprächsteilnehmer ihre gesprächsorganisatorischen Aufgaben durch das System des Sprecherwechsels bearbeiten. Der Verlauf und die Art des Sprecherwechsels stehen dabei im Vordergrund der Analyse. Die Art des Wechsels soll dabei an Gesprächen überprüft werden, an denen mehr als zwei Interaktanten teilnehmen. In einer dyadischen Gesprächssituation erfolgt die Wahl des nächsten Sprechers während der Interaktion durch Selbstwahl. Bei mehreren Beteiligten beeinflussen das Thema, die sequentielle Organisation sowie die Sprachwahl die Selbstselektion der Partizipanten bzw. führen zu einer Fremdwahl durch den augenblicklichen Sprecher. Die unterschiedlichen Verläufe des Sprecherwechsels werden anhand von unterschiedlichen Gesprächssituationen exemplarisch dargestellt. Hierbei werde ich auf die Anzahl der am Gespräch beteiligten Personen und auf die Gefühlslage der Partizipanten als Faktoren, die die Organisation des Sprecherwechsels beeinflussen, eingehen. Zuletzt werde ich auf die Mechanismen zurückkommen, die die Sprecher verwenden, um eine Übergangsrelevante Stelle zu markieren bzw. um ihren Gesprächsbeitrag zu verlängern. An dieser Stelle soll auf die Aufgaben der Rezeptionssignale während eines Sprecherwechsels sowie auf prosodische Mittel zur Verlängerung einer Turnkonstruktionseinheit eingegangen werden.

In den Produktionsgesprächen wird die Wahl des nächsten Sprechers überwiegend durch Selbstwahl der Gesprächsbeteiligten organisiert. Da es sich oft um eine dyadische Gesprächssituation handelt, das heißt, dass nur zwei Sprecher an dem Gespräch beteiligt sind, kommt eine Sprecherwahl durch Fremdwahl nur zu Beginn des Gesprächs vor. In Gesprächen mit Interaktanten unterschiedlicher hierarchischer Positionen ist es meist der höher gestellte Gesprächspartner, der sein Gegenüber durch Ansprechen auswählt. Während des Gesprächs wird die Anrede des Gesprächspartners dazu verwendet, die Aufmerksamkeit des Zuhörers zurückzugewinnen oder zu ihm eine soziale Nähe aufzubauen (siehe Seite 226f.). In Mehrpersonengesprächen, die im Produktionsbereich wegen des hohen Lärmpegels auf eine kleine Gruppe von zwei bis vier Sprechern reduziert ist, kann der nächste Sprecher durch Selbst- oder Fremdwahl ausgewählt werden. Bei Fremdwahl wird der nächste Sprecher durch den aktuellen Sprecher bestimmt, indem er dessen Namen oder Titel ruft oder Blickkontakt mit ihm aufbaut. Weiterhin kann der thematische oder handlungsspezifische Verlauf eines Gesprächs die Initiative des nächsten Sprechers zur Selbstwahl fördern bzw. als Fremdwahl interpretiert werden. In einer multilingualen

Gesprächssituation trägt möglicherweise auch die Sprachwahl des aktuellen Sprechers zur Wahl des nächsten Sprechers bei.

Der nächste Gesprächsausschnitt zeigt eine typische Eröffnung eines Gesprächs. Der Vorgesetzte Oh wählt seinen Gesprächspartner aus und spricht ihn an. Somit wird die Gesprächssituation durch Fremdwahl eröffnet. In der zunächst dyadischen Sprecherkonstellation, wie es der Anfang des nächsten Ausschnittes zeigt (Zeilen 1-25), setzt sich die Sprecherwahl durch Selbstselektion fort.

Transkript (57) „Supervisor Oh 374: Sprecherwechsel“

001 Oh: yes kixxx,
 ja kixxx <Name Ra> ,

002 Ra: good
 gut

003 Oh: ehe (.) hiyo umeshachange kwa onenintyfour?
 ja (.) dieses hast du für einsvierundneunzig umgetauscht?

004 Ra: ja
 ja

005 Oh: sawa (-) so mexxx can si easily move there;
 *okay (-) also kann mexxx <Name eines Arbeiters> dort
 einfach hingehen;*

006 Ra: hatu[nimemwam]bia
 wir [ich habe es ihm] noch nicht gesagt

007 Oh: [so is]
 [also ist]

008 so kile wanatuambia-
 also sie sagen uns folgendes-

009 Ra: mh
 mh

010 Oh: labda tungekuwa na kiti ya tatu ingekuwa mzuri sana.
 *vielleicht wenn wir einen dritten stuhl hätten wäre sehr
 schön.*

011 Ra: ah
 ah

012 Oh: change hizi ya kwanza ni::-
 diese erste wechsel sind::-

013 (twe_↑nde) tunaweza kwenda kwa: hii thirteen-h
 *(lass uns gehen) wir können zu diesen dreizehn-h
 <Produktteil> wechseln*

014 it is only oneseventythree-ml-four.
 es gibt nur einsdreiundsiebzig-ml-vier <Produktteil>.

015 Ra: for c-two?
 für c-zwei <Maschine>?

016 Oh: eh ja
 mh ja

017 Ra: okay,
 okay,

- 018 Oh: halafu maybe rb-one-
danach vielleicht rb-eins <Maschine>-
- 019 while this guy is still building at e:h eigthythree-a;
während dieser kollege immer noch an äh dreiundachzig-a
<Maschine> herstellt;
- 020 unaweza change rb-one to oneseventythree-ml-four.
kannst du an rb-eins <Maschine> zu einsdreiundsiebzig-ml-
vier wechseln.
- 021 kwa hiyo-
deshalb-
- 022 tu=zitakuwa easy kwangu tukiwa hapo na kumtupa hapa;
werden diese einfacher bei mir wenn wir hier sind und es
dort weglassen;
- 023 Ra: (hello)
(hallo)
- 024 Oh: so hapo unatusaidia sijui utatufanyaaaje hapo?
also hier hilfst du uns ich weiß nicht wie du es für uns
dort machen wirst?
- 025 Ra: second staging?
second staging <Produktteil>?
- 026 Wo: ohxxx?
ohxxx <Name Oh>?
- 027 Oh: yes sir
jawohl
- 028 Wo: builder number (.) thirty;
builder <Etikett> nummer (.) dreizig;
- 029 Oh: builder number thirty?
builder nummer dreizig?
- 030 Wo: i[meisha]ja.
ist [zu end]e eh.
- 031 Oh: [sawa]
[okay]
- 032 sawa
gut
- 033 Ra: so wacha (tumalize) hiyo kwanza.
also lass uns diese erst (beenden).
- 034 Oh: sawa
okay

Der Supervisor Oh beginnt die Gesprächseröffnung durch die Begrüßung *yes Kumba*, in der er seinen Gesprächspartner anspricht. Hiermit wird der Kontakt zwischen beiden hergestellt. Durch die Aufforderung Ras, sich am Gespräch zu beteiligen, wird er durch Oh als nächster Sprecher ausgewählt. Ein Sprecherwechsel findet statt und Ra erwidert den Gruß durch einen Gegengruß (Zeile 2). Im weiteren Gesprächsverlauf organisieren die Gesprächsteilnehmer die Wahl des nächsten Sprechers durch Selbstwahl, da kein weiterer Gesprächsteilnehmer anwesend ist. In

Zeile 26 wird ihr Gespräch durch einen Arbeiter unterbrochen⁸⁰. Da nun drei Teilnehmer an dem Gespräch beteiligt sind, wird nach der Selbstwahl des Arbeiters Wo der nächste Sprecher durch den aktuellen Sprecher bestimmt. Er nennt dazu den Namen des Supervisors und dieser signalisiert ihm seine Gesprächsbereitschaft durch *yes sir*. Das Gespräch wird nun von Oh und Wo fortgesetzt. Erst nachdem der Arbeiter seine Meldung, dass ihm das Etikett Nummer 30 zur Beschriftung seiner Produktteile ausgegangen ist und er neue benötigt, abgeschlossen hat und eine Abschlussequenz vollzogen wurde, nehmen der Supervisor Oh und der Ingenieur Ra ihr Gespräch wieder auf (Zeile 33). Dazu ergreift Ra durch Selbstwahl die Initiative zu sprechen.

Auch der nächste Gesprächsausschnitt zeigt, dass durch die Anrede eines weiteren Gesprächspartners, hier der Linguistin, ein Nebengespräch entsteht, welches durch seine thematische und aktivitätsspezifische⁸¹ Form klar von dem andere Gespräch zu trennen ist. Weiterhin ist anhand dieser Gesprächseröffnung zu sehen, dass Selbstwahl in einem Gespräch mit mehreren Personen zu Verständigungsproblemen führen kann. Hinweise hierzu sind die problemindizierenden Signale des Supervisors und die Zunahme an Überlappungen.

Transkript (58) „Supervisor Nd 331: Sprecherwechsel“

001 Nd: kuja wewe na dixx
komm du und dixx <zu zwei Arbeitern Wo u Wo2>

002 Wo: mh
mm

003 Nd: [kuja wewe na (dixx)]
[komm du und (dixx)]

004 Wo2: [a yes madam]
[ah hallo madam] <zur Lin>

005 Lin: hallo
hallo

006 Wo2: you are back?
du bist zurück?

007 Lin: ja
ja

008 Wo2: thats good. (4.8)
das ist gut. (4.8)

009 Nd: hujamalizia hii?
hast du dies noch nicht fertiggestellt?

010 Wo: [hii tumemaliza]
[das haben wir fertig]

⁸⁰ Die Begrüßung *hello* durch Ra in Zeile 23 mag auf eine frühere Anwesenheit des neuen Gesprächspartners hinweisen.

⁸¹ Zum Beispiel eine Begrüßung.

011 Wo3: [bpi]?
 [bpi] <body ply inserts>?

012 Nd: e:h e:h?
 hä hä?

013 Wo2: think we are (talking)
 denke wir (reden)

014 Wo4: good morning
 guten morgen <zu Lin>

015 Nd: [saa hii mnataka ingine]?
 [jetzt wollt ihr etwas anderes]?

016 Lin: [()]
 [()]

017 Wo4: e:h?
 hä?

018 Wo: hii imeto[sha]
 dies reicht [aus]

019 Wo3: [(hii na pande) inne na] b-two
 [(dies ist die vierte seite)von] b-two

020 Nd: ya?
 von?

021 Wo3: b-two
 b-zwei

022 Nd: okay () eh?
 okay () ne?

Zu Gesprächsbeginn treten der Supervisor Nd und die Linguistin an eine Maschine heran, an der vier Arbeiter beschäftigt sind. Der Supervisor wendet sich an zwei Arbeiter, die er durch das absolute Personalpronomen *wewe* – „du“ und den Namen des anderen Arbeiters DiXX anspricht. Einer der Beteiligten erwidert die Gesprächseröffnung durch ein Hörsignal. Der andere Arbeiter Wo 2 beginnt stattdessen ein Gespräch mit der Linguistin, indem er sie begrüßt. Parallel dazu wiederholt der Supervisor seine Aufforderung an die beiden Arbeiter (Zeile 3). Erst nach der Begrüßung der Linguistin und einer längeren Pause (Zeile 8) setzt der Supervisor das Gespräch mit einer Frage fort, die durch Wo beantwortet wird. Wo3 beginnt dabei simultan seine Meldung über die *body ply inserts* (BPI). Diese und weitere simultan ablaufende Äußerungen lösen eine Reihe von problemindizierenden Signalen und Reparaturen aus (Zeilen 12, 17, 20).

Wie bereits gezeigt wurde, tragen neben der Adressierung des Gesprächspartners, welches zu einer eindeutigen Wahl des nächsten Sprechers führt, der strukturelle und thematische Aufbau des Gesprächs zur Organisation der Sprecherwahl bei. Im Folgenden werde ich eine weitere Möglichkeit, die Wahl des nächsten Sprechers in den Produktionsgesprächen durchzuführen, vorstellen.

Der Ausschnitt zeigt ein Gespräch am Workshop zwischen dem Supervisor Tirerom Th, einem Ingenieur Ing und dessen Kollegen In2, der später zu den Gesprächsteilnehmern hinstößt. Der Ingenieur Ing ist neben der Durchführung von Reparaturen für die Organisation und die Einteilung der Ingenieure bei Reparaturen verantwortlich.

Transkript (59) „Supervisor Th 180: Sprecherwechsel“

- 001 Ing: so actually what is the problem with this,
also was ist eigentlich das problem mit diesem,
- 002 Th: the the first one;
dem dem ersten;
- 003 Ing: mh
mh
- 004 Th: was the spacers;
<es> war der abstandshalter <Maschinenteil>;
- 005 *zile za windup nusu.*
jene zum halb aufkurbeln.
- 006 Ing: mh
mh
- 007 Th: that one not yet.
das <ist> noch nicht <fertig>.
- 008 Ing: odXXX unafanya hii?
odXXX <Name In2> machst du das? <zu In2>
- 009 Th: not [today].
nicht [heute].
- 010 Ing: [hii ni ya spadome]?
[dies ist am spadome <Maschine>]? <zu In2>
- 011 In2: e:h?
äh?
- 012 Ing: hii ni=ya spadome anasema ya jana;
dies ist=am spadome er sagt von gestern;
- 013 *and you were there yesterday.*
und du warst gestern dort. <zu In2>
- 014 Th: ya jana hajakuwa=ya leo-
der von gestern war nicht=den von heute-
- 015 *ile tunatumia have gone down=the same problem.*
den wir benutzen ist kaputt=das gleiche problem.
- 016 In2: nako banbury.
ich bin in banbury <Abteilung>.
- 017 Th: another person?
jemand anderes? <zu Ing>
- 018 Ing: si
noch
- 019 Th: get another person.
gib mir einen andere person <zu Ing>.
- 020 Ing: odXXX muko na nani?
odXXX <Name In2> wer ist <heute> bei dir? <zu In2>

- 021 kwa shift?
 in der schicht?
- 022 In2: e:h?
 äh?
- 023 Ing: muko na nani kwa shift?
 mit wem hast du schicht? <zu In2>
- 024 In2: (Name)
 (Name)
- 025 Ing: okay then let me organize.=eeh?
 gut, dann lass mich das organisieren.=ne? <zu Th>
- 026 Th: mh
 mh
- 027 Ing: let me see whether a the person i am going to-
 lass mich sehn ob eine <andere> person ich werde-

Der Supervisor berichtet Ing über Probleme bei mehreren Maschinen in seiner Abteilung und über die bereits stattgefundenen Reparaturen. Er bittet Ing, ihm einen Ingenieur zu schicken, der die anstehenden Reparaturen vornehmen kann (Zeilen 1-7). Das Gespräch zwischen dem Supervisor und dem Ingenieur findet beinahe ausschließlich auf Englisch statt. In Zeile 8 bezieht der Ingenieur seinen Kollegen in das Gespräch mit ein. Er spricht ihn mit seinem Namen an und wechselt dabei ins Kiswahili (Zeilen 8, 12). Auch Th beteiligt sich teilweise an dem Sprachwechsel (Zeile 14). Nachdem In2 seine Hilfe durch den Kommentar *nako bambury* abgelehnt hat, wendet sich der Supervisor erneut Ing zu und wechselt dazu ins Englische. Er bittet ihn um eine Ersatzperson, da In2 verhindert ist. Wiederum wendet sich der Ingenieur an seinen Kollegen in Kiswahili, um nach einem weiteren Ersatzmann zu fragen (Zeilen 20-23). Da auch dies erfolglos bleibt, richtet sich Ing mit der Bemerkung, dass er Zeit benötige, um die Reparaturen zu organisieren, in Englisch an den Supervisor. Die Wahl der Sprache, in der die Äußerungen vollzogen werden, scheint hier die Wahl des nächsten Sprechers zu beeinflussen. Zwar wird der zukünftige Sprecher In2 auch durch seinen Namen angesprochen, dennoch geht mit der Wahl des Sprechers auch ein Sprachwechsel einher. Der Wechsel zwischen Englisch und Swahili zeigt die jeweilige Sprachpräferenz der Sprecher Th und In2. Der Ingenieur Ing richtet sich nach dieser, um seine Wahl des nächsten Sprechers zu verdeutlichen. Ein weiterer Gesprächsausschnitt auf Seite 291ff. (Gespräch 135) zeigt ebenfalls, dass die Wahl des nächsten Sprechers mit Hilfe eines Sprachwechsels, der mit einem thematischen Wechsel einher geht, markiert wird.

An dieser Stelle möchte ich die bisherigen Ergebnisse zur Organisation der Sprecherwahl wie folgt festhalten: In den Produktionsgesprächen geht die Initiative zur

Fremdwahl häufig von den Vorgesetzten aus. Dabei sprechen sie den nächsten Sprecher mit seinem Namen an und/oder stellen Blickkontakt her. Ebenso kann das Thema oder die Sprache, die vom aktuellen Sprecher bei seiner Äußerung verwendet wird, den nächsten Sprecher bestimmen. Welche Sprache dabei gebraucht wird, richtet sich in einigen Fällen nach der Sprachpräferenz des auszuwählenden nächsten Sprechers. Die Prinzipien, die die Gesprächsteilnehmer bei einer Fremdwahl anwenden, haben große Bedeutung in Gesprächen mit mehr als zwei Beteiligten. In einer dyadischen Teilnehmerkonstellation vollzieht sich die Wahl des Sprechers durch Selbstselektion bzw. Selbstwahl.

Da sich die Verteilung der Redebeiträge zum einen durch die Sprecherwahl und zum anderen durch den Verlauf des Sprecherwechsels unterscheidet, werde ich nun darstellen, in welcher Form sich die Teilnehmer in der Sprecherrolle abwechseln. Ebenso wird bei der Darstellung der Gesprächsausschnitte die Länge der Gesprächsschritte berücksichtigt und darauf eingegangen, mit Hilfe welcher Mechanismen die Teilnehmer eine Verlängerung ihrer Turnkonstruktionseinheiten vornehmen und wie sie dabei von ihren Gesprächspartnern unterstützt werden.

Der nächste Gesprächsausschnitt zeigt eine dyadische Gesprächssituation. Die Wahl des nächsten Sprechers wird durch Selbstselektion vollzogen. Der Supervisor Och überbringt hier seinem Arbeiter Wo eine neue Arbeitsanweisung.

Transkript (60) „Supervisor Och 79: Sprecherwechsel“

- 001 Och: NjeXX (1.1) hebu njoo kidogo (17) sasa,
NjeXX <Name Wo1> (1.1) los komm mal ein wenig(17) nun,
- 002 Wo1: eh
ja
- 003 Och: schedule imeletwa hapa (.) sorry sorry
der produktionsplan ist hierher gebracht worden (.)
entschuldigung entschuldigung <zur Lin>
- 004 Wo1: eh
ja
- 005 Och: unastahi::li:: tuanze na hizi sidewalls;
du bist geei::gne::t=lass uns mit diesen sidewalls
<Produktteile> beginnen;
- 006 Wo1: eh
ja
- 007 Och: kwa hiyo tafuta (.) mill man;
deswegen such den (.) mill man < Arbeiter an der Walze>;
- 008 Wo1: eh
ja
- 009 Och: wabadilisha stock hapa.
sie sollen die bestände hier austauschen.

Das Transkript 60 verdeutlicht einen Gesprächsausschnitt in einer ruhigen Gesprächssituation. Der Sprecherwechsel verläuft ohne Unterbrechungen und simultane Äußerungen. Der Arbeiter zeigt seine Aufmerksamkeit durch Rezeptionssignale, die er an syntaktisch markierten Endpunkten der Äußerung des Supervisors produziert (Zeilen 2, 4, 6, 8). Er unterstützt dabei seinen Gesprächspartner bei der Herstellung von längeren Gesprächsschritten, die er durch die Äußerung der Hörersignale in der Funktion eines „continuer's" (Schegloff 1982: 81) ratifiziert.

Im Bereich der institutionellen Kommunikation werden durch verschiedene Autoren den statushöheren Sprechern mehr Rechte und Möglichkeiten zugesprochen, auf die Gesprächssteuerung einzuwirken. Dies kann sich durch einen größeren Redeanteil, d. h. längere Redebeiträge, und mehr Rechte bei der Rederechtsvergabe, d. h. mehr Unterbrechungen, äußern. Schwedhelm bestätigt diese gängige Sichtweise einer asymmetrischen Kommunikation, indem er über die Redezeit festhält:

Bei der Analyse von Redezeiten wird die Länge der einzelnen Gesprächsbeiträge betrachtet. Aus der Beobachtung, wer wann und wie lange redet, können sich beispielsweise Hinweise ergeben, aus denen auf eine Hierarchiekonstellation zwischen Gesprächspartnern geschlossen werden kann (Schwedhelm 2008: 34).

Auch der letzte Ausschnitt aus den Produktionsgesprächen scheint diese Perspektive zu unterstreichen. Dennoch möchte ich nicht an dieser vereinfachten Sichtweise festhalten. Durch die Transkripte 62 u. 63 kann gezeigt werden, dass längere Redebeiträge nicht immer ein Zeichen von Macht und Status sind. Auch Meer wehrt sich gegen diese Verallgemeinerung und belegt durch eine Prüfungssituation, dass es die Aufgabe der Studentin als rangniedere Sprecherin war, ihr Wissen zu präsentieren und somit längere Redebeiträge zu äußern. Die Äußerungen des Prüfers sollten im besten Fall, so Meer, auf bestätigende Hörersignale beschränkt sein (Meer 2000).

Anhand des Gesprächsausschnittes 281 kann veranschaulicht werden, in welcher Form sich der Verlauf des Sprecherwechsels durch die Anzahl der beteiligten Teilnehmer verändert. Zu Beginn des Gesprächsausschnittes sprechen der Supervisor Oh und ein Arbeiter Wo über eine durchgeführte Reparatur an der Maschine des Arbeiters (Zeilen 1-5). Als Wo von fehlenden Plys berichtet, kommen der Leiter des Planungsbüros Ja und der assistierende Manager der Abteilung Tireroom Wa hinzu (Zeile 12). Daraufhin berichtet Oh kurz über sein Gespräch mit dem Arbeiter. Ja fordert

eine Änderung an der Maschine C-two und die Produktion von Sevenohsix (Zeile 21-26).

Transkript (61) „Supervisor Oh 281: Sprecherwechsel“

- 001 Oh: wamekuja?
sind sie gekommen?
- 002 Wo: ah eh wametengeneza.
ah ja sie haben <es> repariert.
- 003 Oh: wametengeneza?
sie haben es repariert?
- 004 Wo: eh
ja
- 005 Oh: sasa twendelee nayo;
nun lasst uns mit diesen weitermachen;
- 006 Wo: sasa nangojea namba moja.
nun warte ich auf nummer eins.
- 007 Oh: oh,
oh,
- 008 Wo: eh
ja
- 009 Oh: ndio hiyo anakata saa hii.
es sind diese die er jetzt schneidet.
- 010 Wo: sawa
okay
- 011 Oh: eh
ja
- 012 Ja: kwa hivyo saa inaanzisha.=eh?
deshalb setz sie jetzt in gang.=ne?
- 013 Wa: [(hustet)]
[(hustet)]
- 014 Oh: [ja] ilikuwa iko mbaya kidogo sababu ya sever;
[ja] es war ein wenig schwierig wegen des servers;
- 015 *lakini amefix.*
aber er hat es repariert.
- 016 Ja: ja dont over [(do it).=eh?]
ja überlaste ihn [nicht.=ne?]
- 017 Oh: [so saa hii]
[also jetzt]
- 018 *at the moment tuko na ply namba one ndio hakuna.*
im moment sind wir mit <dem problem dass> es nummer eins nicht gibt.
- 019 Ja: ply number one?
ply <textillage> nummer eins?
- 020 Oh: ja
ja
- 021 Ja: please stop that building;
bitte beende diese produktion;
- 022 Oh: [which which building]
[welche welche produktion]
- 023 Wa: [which]

- [welche]
- 024 Ja: c-two
c-zwei
- 025 nataka hata kama ply (iko) it will be cut.
ich möchte wenn das ply da ist dass es geschnitten wird.
- 026 Oh: okay sawa=
okay gut=
- 027 Ja: =halafu change this one to sevenohsix.
=dann wechsele dieses zu siebennullsechs.
- 028 Oh: sevenohsix?
siebennullsechs?
- 029 Ja: (naxx)
(naxx) <Name>
- 030 Oh: [okay sawa]
[okay gut]
- 031 Wa: [unaandika mahali]
[schreibst du den ort]
- 032 Ja: eh [(PLAN↑) iko]-
ja [es (PLAN)↑ gibt einen plan]-
- 033 Wa: [halafu]
[dann]
- 034 Ja: the plan is there on the table [table].
der plan ist dort auf dem tisch [tisch].
- 035 Wa: [(thread)] (thread)?
[thread] (thread)
<stahltextil>?
- 036 jaxxx is saying ya sevenohsix imetoka;
jaxxx <Name Ja> sagt <threads> von siebennullsechs sind
schon weg:
- 037 Oh: eh?
äh?
- 038 Wa: wametoa fresh threads?
sie haben die frischen threads schon rausgenommen?
- 039 Oh: no bado.
nein noch nicht.
- 040 kixxx ameniambia-
kixxx <Name eines Produktionsplaners> hat mir gesagt-
- 041 in e:h:: in thirty minutes time ata[kuwa
in äh in dreizig minuten [wird er
- 042 Ja: [eh its ten] almost=;
[ja es ist schon zehn]
fast=;
- 043 =eh imeshaanza kutoka.
=ja es wurde schon begonnen <sie> herauszunehmen.
- 044 Wa: we imme[diately]-
hey so[fort]-
- 045 Ja: [five minutes] time
[fünf minuten]
- 046 Wa: immediately zikitoka eh?
sofort wenn sie rauskommen ne?
- 047 Oh: eh
ja

- 048 Wa: you call gixxxx;
rufst du gixxxx <Name eines Arbeiters>;
- 049 Oh: ni sawa
ist okay
- 050 Wa: gixxxx to stop the job he is doing.
gixxx soll aufhören mit dem was er gerade macht.
- 051 Oh: sawa
okay
- 052 Wa: okay
okay

Im Gespräch zwischen dem Arbeiter und dem Supervisor verlaufen die Wechsel glatt und ohne Unterbrechung. Doch der Verlauf des Sprecherwechsels verändert sich während des Gesprächs. Als in Zeile 12 die beiden anderen Gesprächsteilnehmer hinzukommen, nehmen die Unterbrechungen und überlappenden Abschnitte zu. In Zeile 17 beginnt der Supervisor noch vor der übergangsrelevanten Stelle mit seinem Gesprächsschritt und überlappt somit mit dem letzten Teil von Jas Äußerung. Durch den frühen Start schließt der Supervisor eine Reparatur an, indem er seine simultan gesprochene Äußerung wieder aufgreift. Dabei vollzieht er einen Sprachwechsel, indem er seine Äußerung auf Englisch wiederholt, aber seinen restlichen Beitrag in Swahili fortsetzt⁸². Weitere simultane Äußerungen treten auf, nachdem Ja in Zeile 21 einen neuen Gesprächsabschnitt eingeführt hat. Hier überlappen die beiden anderen Gesprächspartner an der nächsten übergangsrelevanten Stelle, um eine Reparatur zur Verständnissicherung einzuleiten. Oh setzt sich dabei gegen Wa durch und führt seinen Gesprächsschritt zu Ende (Zeilen 22/23). Nach der Anweisung Jas, die Maschine für die Herstellung von 706 umzurüsten, äußert Oh ein Hörersignal simultan mit Wa, der eine weitere Frage anschließt (Zeilen 30-31). Direkt im Anschluss überlappen der Sprecher Ja bei der Beantwortung der Frage Was und der Manager Wa, der durch den Diskursmarker *halafu* ein weiteres Thema einleiten möchte (Zeilen 32-33).

In Zeile 35 startet Wa zu früh mit seinem Gesprächsschritt und überlappt mit dem Ende des vorausgegangenen Sprechers. In Zeile 44 unterbricht Ja den Gesprächsschritt Was, der diesen nach einer kurzen Unterbrechung wieder fortsetzt, indem er das überlappende Element wiederholt. Diese Unterbrechung findet nicht an

⁸² Die Hervorhebung einer selbstinitiierten Selbstreparatur durch einen Sprachwechsel wird auf Seite 193 näher erläutert.

einer syntaktisch projizierten übergangsrelevanten Stelle statt. Ja rechtfertigt sich hier für seine Äußerung, dass die *threads* schon auf dem Weg seien.

Das Gespräch verdeutlicht zum einen, dass die Gesprächsorganisation und vor allem die Organisation des Sprecherwechsels komplexer wird, sobald mehrere Personen an dem Gespräch beteiligt sind. Dies zeigt die Zunahme von Unterbrechungen und Überlappungen. Wie Sacks et al. beschrieben haben, kommen die meisten überlappenden Gesprächsaktionen in der Nähe von übergangsrelevanten Stellen vor. Entweder unterbricht der zukünftige Sprecher den aktuellen Sprecher am Ende seines Turns oder zwei Gesprächsbeteiligte beginnen an einer übergangsrelevanten Stelle simultan zu sprechen, um das Rederecht für sich zu beanspruchen.

Die folgenden emotionalen oder konfliktbehafteten Gesprächssituationen veranschaulichen Mechanismen, die Sprecher verwenden, um ihr Rederecht zu behalten bzw. dieses gegenüber dem Partner einzufordern. Die Sprecherwechsel verlaufen teilweise kompetitiv und die Gesprächsschritte werden durch ein schnelleres Sprechtempo und durch schnelle Anschlüsse, dem sogenannten „latching“ (Selting et al. 1998), verlängert.

Im Gespräch 674 fühlt sich ein Arbeiter ungerecht behandelt und missverstanden, da er am Vortag sein Produktionsziel nicht erreichen konnte. Er versucht sich deswegen zu rechtfertigen.

Transkript (62) „Supervisor Bi 674alt: Sprecherwechsel“

001 Bi: you balance the inventory;
du gleichst das inventar aus;

002 naenda kukuLETEA-
ich geh um dir

003 (building)schedule ya tire room (.)sawa?
(den produktions)plan des tireroom <Abteilung> zu BRINGEN
(.) okay?

004 Wo: ja (.)wajua problem ya hapo-
ja (.)weißst du das problem von hier-

005 mlikuwa mumumumu hamjalewa;
ihr <<stotternd> iiiiiiiihhr> habt nicht verstanden;

006 kwa hiyo mnaongeaongea.(.)
deshalb redetredet ihr. (.)

007 maxxx anaelewa hii;
maxxx <Name eines Managers> versteht dies;

008 hata ndio niliongea na maXXX;
auch ich habe mit maXXX gesprochen;

009 <<all> hii mambo ya kuchange=change=change=
 über diese angelegenheit des wechsel=wechsel=wechsel
010 =unachange unaweka machine change=change=change=
 du wechselst du belegst die maschine
 wechsel=wechsel=wechsel
011 =ndio kwa sababu saa ()yangu ikikaribia(--)
 dies ist der grund dass meine zeit kommt
012 lazima simame(ikubali)>;
 dann ist es notwendig abzuschalten (stimmts)>;
013 Bi: ja
 ja
014 Wo: <<all> na hiyo ndio tulio=
 <<all> und deshalb ist es dass wir=
015 =hata MaXXX mwenyewe aliniambia= -
 =sogar MaXXX selbst hat mir gesagt= - (.)
016 =hii hapo hakuwaha::: haitawezekena>;
 =dies hier wi:::rd nicht möglich sein>;
017 Bi: <<forte> SAWA=>
 <<forte> GUT= >
018 Wo: =kwa sababu change ya hu[ko]
 =deshalb der wechsel d[ort
019 Bi: [la]kini NAsema
 [aber ICH sage
020 Wo: mh
 mh
021 Bi: tutaenda kukuletea building schedule.
 wir werden gehen um dir deinen produktionsplan zu
 bringen.

Der Arbeiter Wo versucht seinem Supervisor das schlechte Produktionsergebnis des Vortages zu erklären (Zeile 1). Der Supervisor ist allerdings nicht bereit, sich die Probleme anzuhören, sondern möchte mit seinen Aufgaben fortfahren und dem Arbeiter seinen Produktionsplan holen (Zeilen 2-3). Der Arbeiter fühlt sich aber verpflichtet, sich zu rechtfertigen, und so entsteht ein Konflikt. Der Arbeiter beginnt damit, eine Reihe von Erklärungsversuchen zu äußern (Zeilen 12-22), in denen der Arbeiter kaum gewillt ist, den Supervisor zu Wort kommen zu lassen. Er beschleunigt sein Sprechtempo (Zeilen 9-12; 14-16), und übergeht übergangsrelevante Stellen durch schnelle Anschlüsse (Zeilen 9-11; 14-16). Ebenso markiert er durch prosodische Haltepausen seine Absicht, den Gesprächsschritt fortzusetzen (Zeilen 4, 11, 15). Um das Rederecht zurück zu erobern, unterbricht der Supervisor den Arbeiter in Zeile 19. Mit dem Diskursmarker *lakini* unterstreicht er seinen Wunsch, den Arbeiter nicht mehr zu Wort kommen zu lassen und einen Schlusstrich unter das gestrige Problem zu ziehen. Der Versuch, das Rederecht zurück zu bekommen, scheitert, und der Arbeiter fährt wiederum mit erhöhtem Sprechtempo fort. Der Arbeiter sieht sich hier in der

Pflicht, sein schlechtes Produktionsergebnis zu erklären. Dabei gibt er die Schuld den ständigen Wechseln an seiner Maschine und erklärt, dass nur der Manager Ma ihn verstehen würde. Er spricht in einem hohen Sprechtempo, reduziert die Pausen an möglichen übergangsrelevanten Stellen auf ein Minimum bzw. vermeidet Pausen durch schnelle Anschlüsse. Nach den kurzen Gesprächsschritten seines Gesprächspartners schließt er seine nächsten Schritte sehr schnell an. So gelingt es ihm, das Rederecht zu behalten und seine Gesprächsschritte zu verlängern. Der Supervisor kommt nur durch eine Unterbrechung zu Wort.

In Konflikten kommt es häufig zu Rederechtsverletzungen. Die Organisation des Sprecherwechsels und die Bereitschaft, kooperativ zu handeln, sind außer Kraft gesetzt und müssen, um das Gesprächsziel zu erreichen, wieder hergestellt werden.

Das nächste Transkript verdeutlicht ebenfalls den Einfluss einer emotionalen Gesprächssituation auf den Aufbau der Gesprächsschritte und die Organisation des Sprecherwechsels. Es zeigt einen Konflikt, der aufgrund einer allergischen Reaktion nach der Versetzung des Arbeiters entstand.

Transkript (63) „Supervisor Och 132: Sprecherwechsel“

001 Och: (odxxx) give me this (2.5) ja;
(odxxx) <Name> gibt mir das (2.5) ja;

002 Wo: if somebody calls you-
wenn jemand dich ruft-

003 first of all you hear what is the matter.
zuallererst hörst du was los ist. (--)

004 i am allERgic=(halLO)?
ich bin allERgisch=(halLO)?

005 Och: yeah;
ja

006 Wo: mwili wote najiKUna=bwana.
mein ganzer körper Juckt=mann.

007 Och: so WHAt happend?=
also WAS ist passiert?=-

008 Wo: =re[action to sulphur]
=re[aktion auf schwefel]

009 Och: [let ()-]
[lass ()-]

010 Wo: =i am not=i am allERgic [with] sulphur.
=ich bin nicht=ich bin allERgisch [auf]Schwefel.

011 Och: [let-]
[lass-]

012 LET me tell you One thing.
LASS mir dir EINS sagen.

013 Wo: yes SIR; (1.5)
jawohl; (1.5)

- 014 Och: O:Nce (.) i deploy you:-
SO bald (.) ich di:ch versetze-
- 015 i <<abgehackt>de↑PLOY(.)↑YOU(.)>to another department;(-)
<<abgehackt>ver↑SETZE ich ↑DICH> in eine andere
abteilung;
- 016 Wo: ja
ja
- 017 Och: i am no LONGer responsible;
ich bin nicht LÄNGer verantwortlich;
- 018 Wo: b↑ut=[you::]
aber↑=[du::]
- 019 Och: [if there] is any problem=
[falls es] ein problem gibt=
- 020 Wo: =ja,=
=ja,=
- 021 Och: =just listen
=hör nur zu,
- 022 Wo: yes [sir].
ja[wohl].
- 023 Och: [if] there is a problem-
[falls] es ein problem gibt-
- 024 Wo: ja,
ja,
- 025 Och: you follow with the (that)(.) department (.)supervisor.
klärst du es mit (diesem)(.) Abteilungs(.)leiter.
- 026 Wo: but i ve TOLd you that=
aber ich habe DIR gesagt=
- 027 Och: =you JUST listen-
=du hör NUR zu-
- 028 the way i would have DO:ne=so- (--)
wie ich es geMACHT hätte=also- (--)
- 029 Wo: NO:-
NEI:N-
- 030 i ve told you=i ve talked to him=he says this-
ich habe dir gesagt=ich habe mit ihm gesprochen= er sagt
das-
- 031 i COme and tell you the reason ya- (---)
ich zu dir komme und dir den grund sage dass- (---)
- 032 <<all> saa nitafanya ↑NINI=bwana.=
<<all> nun ↑WAS mache ich=mann.=
- 033 na najiKUna mwili mzima=EBU leta saBUni nikaoge>.
und mein ganzer körper juckt=los gib mir SEIfe zum
waschen>.
- 034 Och: sabuni ya?
seife fürs?
- 035 Wo: ya KWEnda kuoga;
zum Waschen gehen;
- 036 Och: NENda uchukue DETtol (.) medical.
GEH und hol dir DETtol (.) medical.
- 037 Wo: medical << Stimme überschlägt sich> D´Ett`ol?>
medical << Stimme überschlägt sich> D´Ett`ol?>

Durch die emotionale Gesprächssituation nimmt die Anzahl der Unterbrechungen im Verhältnis zu einer ruhigen Gesprächssituation zu. Der Gesprächsausschnitt zeigt, dass vor allem der hierarchisch höher stehende Supervisor öfters seinen Gesprächspartner unterbricht. Dies ist in den Zeilen 9, 11, 19 und 27 zu sehen. Dabei unterstützt er seine Rederechtsbeanspruchung bzw. Unterbrechung durch Wiederholungen (Zeile 19/23) und verschiedene metakommunikative Formulierungshandlungen, die seinem Gesprächspartner die Rolle des aktiven Zuhörers zuweisen. So unterbricht der Supervisor in Zeilen 9 und 11 mit der wiederholten Äußerung von *let* – „lass“ den Arbeiter und vervollständigt seinen Gesprächsschritt durch die Formulierung *let me tell you one thing* – „lass mir dir eins sagen“, nachdem der Arbeiter seine Äußerung beendet hat. Auch in Zeile 27 unterbricht Och den Beitrag des Arbeiters. Hier erhöht er die Relevanz seiner Äußerung durch *just listen*, wie bereits in Zeile 21, und beschränkt den Beitrag des Arbeiters auf Hörersignale. Beide metakommunikative Handlungen verweisen direkt auf eine Beanspruchung des Rederechts. Im Gegensatz dazu verlängert der Arbeiter seine Gesprächsschritte durch schnelle Anschlüsse und eine schnellere Sprechgeschwindigkeit und verteidigt so sein Rederecht (Zeilen 30-33). Diesen Gesprächsabschnitt nutzt er, um sich gegen die Vorwürfe des Abteilungsleiters zu rechtfertigen und seine Position zu stärken.

Neben der erhöhten Sprechgeschwindigkeit werden von den Gesprächsteilnehmern andere prosodische Mittel verwendet, wie die Wiederholung einer Phrase durch abgehacktes akzentuiertes Sprechen (Zeile 15) oder durch akzentuierte Tonhöhen sprünge nach oben (Zeile 18, 32). Die emotionale Gefühlslage des Arbeiters wird auch durch Codeswitching hervorgehoben (Zeile 9/44).

Durch beide Gesprächsausschnitte wurde deutlich, dass die Anzeichen von Konflikten und emotionalen Gesprächssituationen verlängerte Gesprächsbeiträge, simultane Äußerungen und Unterbrechungen sind. Der drohende Imageverlust eines Gesprächspartners führt dazu, dass er längere Redebeiträge äußert, um sich zu erklären oder zu verteidigen. Die Aufgabe des statushöheren Mitarbeiters ist es, den Konflikt beizulegen und die Ordnung im Gespräch wiederherzustellen.

Wie die Darstellung des Sprecherwechsels in den Produktionsgesprächen gezeigt hat, wird der Verlauf des Sprecherwechsels durch mehrere Faktoren beeinflusst. Hierunter sind die Anzahl der Gesprächsteilnehmer und deren hierarchische Positionen im Unternehmen zu nennen. Simultane Äußerungen an übergangsrelevanten Stellen

werden durch zu frühe Anschlüsse bei der Projektion einer übergangsrelevanten Stelle oder durch parallel gesprochene Anfänge mehrerer Gesprächsteilnehmer verursacht. Weiterhin bedingt die Ausgestaltung der Gesprächssituation den Verlauf des Sprecherwechsels. Ist das Gespräch durch Konflikte belastet, treten oft Unterbrechungen auf, um dem Gesprächspartner die Sprecherrolle streitig zu machen. Vor allem prosodische Mittel tragen dazu bei, Gesprächsschritte zu verlängern und somit das Rederecht zu halten. Dennoch wird aus dem Gesprächsmaterial der Produktionsgespräche deutlich, dass auch in einem institutionellen Umfeld die Sprecher die Redevertelung nach dem „Turn-Taking-System“ (Sacks et al. 1974) vollziehen. Pausen und Unterbrechungen werden in ruhigen Gesprächen auf ein Minimum reduziert. Jedoch ist es meist die höher gestellte Person, die initiativ vorgeht und das Thema vorgibt. Ebenso liegt es in seiner Hand, das Gespräch aus Konfliktsituationen zu führen und die Ordnung wieder herzustellen.

Nach der Untersuchung der Einheiten eines Gesprächsschrittes, wird im Folgenden ihre Organisation in Nachbarschaftspaare und komplexere Sequenzen analysiert.

4.2.2 DIE GESPRÄCHSSEQUENZ

Eine Minimalsequenz besteht nach Schegloff in ihrer Grundform aus zwei aufeinander folgenden Gesprächsschritten verschiedener Sprecher. Diese Einheit nennt er „adjacency pairs“ (u. a. Schegloff/Sacks 1973), die in der deutschen Gesprächsforschung als Nachbarschaftspaare oder Gesprächspaare bezeichnet werden. Sie können durch verschiedene Modifikationen wie Einschübe und Expansionen erweitert werden (Schegloff 2007: 22ff.). Die Folge von mindestens zwei Gesprächsschritten konstituiert einen bestimmten Handlungszusammenhang (Brinker/Sager 2006: 83f.). Meistens löst das erste Paar oder der erste Teil der Sequenz eine Reaktion aus, auf die der zweite Teil die dazugehörige respondierende Form bildet. Dabei soll beispielsweise eine Frage im ersten Teil der Sequenz im zweiten Teil beantwortet werden. So stellen die Frage und die dazugehörige Antwort eine Minimalsequenz dar. Weitere mögliche erste Gesprächspaare, die ebenfalls

Minimalsequenzen ergeben, sind Bitten, Einladungen oder Ankündigungen (Schegloff 2007: 13).

Durch den zweiten Paarteil wird deutlich, wie der vorausgegangene Teil des Sprechers vom Gesprächspartner verstanden wurde. So wird es möglich, Missverständnisse zwischen den Gesprächspartnern zu erkennen und gegebenenfalls Reparaturmaßnahmen anzuschließen. Neben dieser rückwärtsgerichteten Perspektive ist es ebenso möglich, das Fortschreiten des Gesprächs durch den ersten Schritt zu beeinflussen. So erwähnt Schegloff, dass „a first pair part projects a prospective relevance, and not only a retrospective understanding“ (Schegloff 2007: 16). An den sequenzinitiierenden Schritt sind in der Regel bestimmte Reaktionsmöglichkeiten gebunden und dies hat zur Folge, dass das zweite Paar gewissen Beschränkungen unterliegt. Das zugrundeliegende Prinzip bezeichnet Schegloff als „conditional relevance“⁸³ (Schegloff 1968: 1085). Die sequentielle Organisation der Interaktion beeinflusst somit die „Erwartungshaltung, das Verstehen und die Folgehandlungen der Interaktanten“ (Gruber 2001: 1229). Das Prinzip der konditionellen Relevanz bietet somit eine Lösung zur Konstitution komplexer Strukturen im Gesprächsverlauf (Kallmeyer/Schütze 1976: 15).

Durch dieses Prinzip hat der Sprecher des initiierenden Teils die Kraft, das mögliche Handlungsspektrum des Rezipienten auf ein eingeschränktes Raster zu reduzieren. Hierin liegt ein Potential des Sprechers, den nächsten Gesprächsschritt nach seinem Willen zu beeinflussen: „(...) speakership provides speakers with the opportunity of controlling the immediate and upcoming conduct of the conversation as well as persuading and making an impression on others“ (Ng/Bradac 1993: 70). Aus diesem Grund wird häufig die Sprecherrolle als eine potentielle Machtstellung ausgelegt, die zumindest auf den unmittelbar folgenden Gesprächsschritt Einfluss ausüben kann. Dabei bleibt aber unberücksichtigt, dass der Gesprächspartner die Möglichkeit hat, den respondierenden Gesprächsschritt in einen initiierenden Schritt umzuwandeln. Ein Beispiel wäre hierzu das Stellen einer Gegenfrage anstelle einer Antwort. Schegloff bezeichnet dies als „counter“ (Schegloff 2007: 17).

Wie bereits dargestellt wurde, können aufeinanderfolgende Gesprächsschritte gemäß der konditionellen Relevanz als Einheit konstituiert werden. Meist stehen dem Gesprächspartner aber mehrere Reaktionsmöglichkeiten zur Verfügung, deren

⁸³ Der Begriff wird in der deutschsprachigen Literatur als konditionale/konditionelle Relevanz oder als „bedingte Erwartbarkeit“ wiedergegeben.

Auftreten durch die Präferenzorganisation geregelt wird. So gibt es einige Nachbarschaftspaare, bei denen der zweite Teil durch verschiedene Reaktionsmöglichkeiten variiert werden kann. Damit besteht die Möglichkeit, eine Einladung anzunehmen oder abzulehnen. Allerdings sind die unterschiedlichen Reaktionen nicht als gleichwertig zu betrachten. Daher wird zwischen einer präferierten Reaktionsmöglichkeit, deren Handlungsfortsetzung unmarkiert ist, und einer nichtpräferierten Reaktion differenziert. Die strukturell präferierte Handlungsalternative ist daran zu erkennen, dass ihr Auftreten als markiert betrachtet wird (Gruber 2001: 1230).

Schegloff führt verschiedene Gesprächsstrategien auf, um nichtpräferierte Äußerungen zu produzieren. So ist es möglich, eine Ablehnung abzumildern oder zu entschärfen. Dabei sind nichtpräferierte Reaktionsmöglichkeiten oft ausgeschmückter, denn Sprecher versuchen ihre nichtpräferierten Reaktionen durch Entschuldigungen oder andere Techniken zu umgehen, um eine ‚face‘-Bedrohung abzumildern. Deswegen sind diese Äußerungen von Pausen und Selbstabbrüchen geprägt (Schegloff 2007: 64ff.). Eine weitere Möglichkeit, nichtpräferiertes Handeln anzuzeigen, ist zu schweigen. Dies deutet entweder daraufhin, dass eine präferierte Handlungsalternative nicht zur Verfügung steht oder die nichtpräferierte Form nicht geäußert werden kann. In der Literatur geht man davon aus, dass in den meisten Fällen zustimmende Äußerungen als präferiert betrachtet werden:

Dies wurde generell so interpretiert, daß [!] es sich bei der Präferenzorganisation um ein universell gültiges Prinzip der Interaktion handle, dessen interaktionale Aufgabe darin besteht, Kooperation und eine positive Beziehung zwischen den Sprechern zu maximieren und Konflikte zu minimieren (Gruber 2001: 1230 nach Heritage/Atkinson 2003).

Aufgrund von Untersuchungen zu Streitgesprächen schließt Gruber hier die Frage an, ob man von einer universellen Präferenzorganisation sprechen kann oder ob diese vielmehr durch kontextuelle Faktoren bestimmt ist (Gruber 2001: 1229f.). Inwieweit die institutionelle Umgebung der Gespräche auf die Präferenzorganisation einwirkt, wird anhand der Gesprächsausschnitte untersucht werden⁸⁴.

Ein weiterer strittiger Punkt ist das Vorgehen, Sequenzen grundlegend als eine Abfolge zweier Gesprächsschritte zu betrachten. Die aus zwei Teilen bestehende Grundstruktur wurde lange nicht hinterfragt und in der Literatur weiterverwendet.

⁸⁴ Der Einfluss von sozialen bzw. hierarchischen Positionen der Gesprächsteilnehmer soll hierbei besonders berücksichtigt werden.

Dennoch gibt es Untersuchungen aus der Konversationsanalyse und anderen gesprächsanalytischen Richtungen, die eine dreigliedrige Struktur befürworten (Gruber 2001: 1231ff.). So beschreiben Jefferson und Schenkein die unerweiterte Form einer Angebots-Sequenz in Verkaufssituationen als dreigliedrig. Auf das Angebot eines Verkäufers, eine Zeitschrift zu abonnieren, können die Beteiligten mit einer Zustimmung oder einer Ablehnung reagieren. Die Reaktion der Beteiligten wird dann durch den Verkäufer quittiert. Damit zeigen die Autoren, dass für diese Gesprächssituation generell eine dreischrittige Sequenz von den Gesprächspartnern verwendet wird (Jefferson/Schenkein 1978: 160ff.). Ebenso tritt eine dreigliedrige Sequenz auch bei der Organisation von Reparaturen auf.

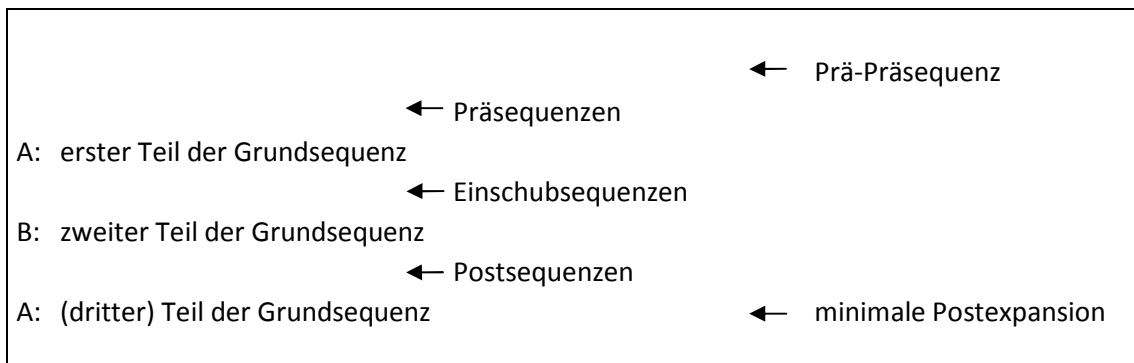
Grundlegend für die Annahme dreischrittiger minimaler Sequenzen ist, daß die *Gesprächsorganisation* [im Orig. hervorgeh.] eine von anderen kontextuellen, soziologischen und psychologischen Faktoren unabhängige Organisationsebene der Interaktion darstellt, durch die Intersubjektivität hergestellt wird (Gruber 2001: 1231).

Darunter ist zu verstehen, dass durch die konditionale Relevanz und die Präferenzorganisation die Sprecher bemüht sind, eine unmarkierte Handlungsalternative auf den ersten Gesprächsschritt folgen zu lassen. Dabei bleibt die Motivationslage der Sprecher unberücksichtigt, da sie sich „hinter einer Maske der Höflichkeit“ (Heritage) verstecken, um eine problemlose Abfolge der Gesprächsbeiträge zu bewerkstelligen (Gruber 2001: 1231 mit Heritage 1984: 253). Mit dem zweiten Gesprächsschritt zeigt der Sprecher an, wie er den ersten Teil der Sequenz verstanden hat. Da häufig mehrere Interpretationsmöglichkeiten vorliegen, ist es im dritten Teil der Sequenz Aufgabe des ersten Sprechers, die Interpretation des zweiten Sprechers zu ratifizieren oder als angemessen zu markieren bzw. eine Reparatur anzuschließen (Gruber 2001: 1231).

Schegloff dagegen geht weiterhin von einer Abfolge von Paarsequenzen aus. Er stellt die Ratifizierung des ersten Sprechers im dritten Teil der Sequenz als Erweiterung durch eine minimale Postsequenz dar, die nur aus einem Gesprächsschritt besteht und dabei keine Erwartung auf weitere Ausführungen innerhalb der Sequenz auslöst. Häufige englischsprachige Formen sind hierzu *oh*, *okay* oder andere zustimmende Hörersignale. *Okay* tritt dabei im Zusammenhang mit präferierten und nichtpräferierten Handlungsoptionen auf. Zum einen quittiert der Sprecher die Annahme eines Angebots oder einer Anfrage, zum anderen ratifiziert er damit die Ablehnung eines Angebots (Schegloff 2007: 118ff.). Bisweilen bleibt offen, ob die

Grundstruktur einer Minimalsequenz in einen ersten und einen zweiten Gesprächsschritt oder in drei Gesprächsschritte zerlegt werden kann, da dies in der Literatur nicht eindeutig zu klären ist. Es wurden sowohl Gesprächsbeispiele für einen zweigliedrigen als auch für einen dreigliedrigen Ansatz erbracht (Gruber 2001). Im Zusammenhang dieses Problems möchte ich nochmals auf die spätere Darstellung der Produktionsgespräche verweisen, die sich der Frage nach dem Vorherrschen des zwei- oder dreigliedrigen Ansatzes widmen wird.

Ausgehend von der Grundstruktur einer Sequenz, sei sie zwei- oder dreigliedrig, werde ich nun auf die Möglichkeiten ihrer Erweiterung eingehen. Neben den stark ritualisierten Nachbarschaftspaaren, die meist in den Gesprächsphasen der Eröffnung und der Beendigung auftreten und in denen der zweite Gesprächsbeitrag direkt auf den ersten folgt, können Minimalsequenzen durch Prä- bzw. Postsequenzen oder Einschubsequenzen ergänzt werden. Folgendes Diagramm, welches sich an der Darstellung Schegloffs (2007: 26) orientiert, soll dies veranschaulichen:



Präsequenzen treten vor dem ersten Paarteil der Grundsequenz und Postsequenzen nach dem zweiten Paarteil der Grundsequenz auf. Weiterhin können sich Einschübe zwischen dem ersten und dem zweiten Teil der Grundsequenz befinden⁸⁵ (Schegloff 2007, Gruber 2001). Expansionssequenzen sind strukturell in die Grundsequenz eingebettet und haben einen thematischen Bezug zu ihr (Gruber 2001: 1233). Eine Präsequenz soll den Hörer auf die Grundsequenz, zum Beispiel eine Einladung, vorbereiten. Er bekommt dabei die Möglichkeit, durch den respondierenden Schritt der Präsequenz dem Sprecher zu signalisieren, ob er eine solche Einladung

⁸⁵ Auch bei einem dreischrittigen Ansatz werden nach Schenkein und Jefferson Einschubsequenzen bevorzugt zwischen den ersten beiden Teilen der Sequenz eingefügt (Jefferson/Schenkein 1978: 162).

willkommen heißt oder diese eher ablehnt. Somit wird vermieden, dass der Sprecher nach Formulierung der Einladung mit einer Zurückweisung konfrontiert wird. Dies würde für beide Gesprächsteilnehmer eine unerwünschte und nichtpräferierte Gesprächssituation darstellen. Präsequenzen dienen deshalb dazu, unangenehme Gesprächsabschnitte vorzusehen und zu umgehen. Sie können ebenfalls den Gesprächsverlauf verkürzen, wenn der zweite Sprecher der Einladung schon nach der Präsequenz zustimmt, da er sie als zu erwartendes Ereignis vorausgesehen hat. Viele der Präsequenzen sind typspezifisch, d. h. dass Einladungen durch Prä-Einladungssequenzen und Angebote durch Prä-Angebotssequenzen vorbereitet werden. Eine Ausnahme hierzu bildet die von Schegloff beschriebene „summons⁸⁶-answer sequence“ (Schegloff 2007: 48), die in der deutschsprachigen Literatur als Aufforderungs-Antwortsequenz übersetzt wird. Die Aufforderung dient dem Sprecher, die Aufmerksamkeit seiner Gesprächspartner auf seine nächste Äußerung zu lenken. Dazu ruft er ihre Namen oder bittet sie durch eine Höflichkeitsfloskel um ihre Aufmerksamkeit. Mit ihrer Antwort signalisieren die Hörer ihre Bereitschaft zu dem Gespräch, lehnen es ab oder verschieben es auf einen späteren Zeitpunkt. Hierbei sollen eventuelle Schwierigkeiten vermieden werden, die durch eine Nichtbereitschaft des Gesprächsteilnehmers entstehen können (Schegloff 2007: 48ff.).

Einschub- und Postsequenzen bestehen meist aus Reparatursequenzen. Schegloff et al. beschreiben damit die Handlung eines Gesprächsteilnehmers, ein als unpassend erkanntes Element im Gespräch zu verbessern (Schegloff et al. 1990). Reparatursequenzen können durch Probleme beim Sprechen, Hören oder Verstehen der Gesprächsteilnehmer eingeleitet werden. Dabei kann zwischen einer selbstinitiierten und einer fremdinitiierten Reparaturhandlung unterschieden werden. Selbstinitiierte Sequenzen werden vom Sprecher entweder sofort nach dem Problem, in der Übergangsphase zwischen seinem Gesprächsschritt und dem nächsten Gesprächsschritt oder in der übernächsten Äußerung von ihm selbst eingeleitet. Fremdinitiierte Reparatursequenzen treten direkt nach dem problematischen Element auf (Gruber 2001: 1234). Sie werden von einem der Gesprächspartner durch einen problemindizierenden Redebeitrag angezeigt. Dieser kann in unterschiedlich spezifischer Weise auf das Problem hinweisen. So kann zum Beispiel im Englischen

⁸⁶ Summons ist ebenfalls von Kallmeyer und Schütze als Kommunikationsappell und von Bergmann als Fokussierungsaufforderung übersetzt worden (Kallmeyer/Schütze 1976: 15, Bergmann 1981: 28).

das Korrektursignal *huh?* eine Wiederholung der problematischen Äußerung oder eine Frage zur Bestätigung des Elementes anzeigen. Ihnen allen gemeinsam ist, dass sie eine Antwort auslösen und so die Struktur eines Nachbarschaftspaars annehmen (Schegloff 2007: 100f.). Dagegen argumentiert Gruber nach Jefferson, dass fremdinitiierte Reparatursequenzen erst abgeschlossen sind, wenn die Reparatur durch den Sequenzinitiator ratifiziert wurde (Gruber 2001: 1234 nach Jefferson/Schenkein 1978). Somit erhält eine fremdinitiierte Reparatur eine dreigliedrige Struktur. Ferner kann zwischen einer Selbst- und einer Fremdreparatur unterschieden werden. Hierbei kommt es darauf an, wer von den Gesprächsbeteiligten die Reparatur zu Ende bringt. Wird sie durch den Sprecher selbst initiiert und beendet, handelt es sich um eine selbstinitiierte Selbstreparatur. Fremdreparaturen treten nur dann auf, wenn der Sprecher selbst nicht in der Lage ist, die Reparatur durchzuführen. Gemäß der Präferenzorganisation ist die Selbstreparatur strukturell präferiert, da sie vor der Fremdreparatur auftreten kann (Gruber 2001: 1234, Schegloff et al. 1990). Anhand des Datenmaterials der Produktionsgespräche soll nun die Ablaufkonstitution der Gespräche bzw. bestimmter Gesprächsabschnitte mit Hilfe der sequentiellen Organisation geprüft werden. Im Vordergrund der Untersuchung werden Präsequenzen im Bereich der Gesprächseröffnung und Reparatursequenzen innerhalb des Gesprächs stehen.

4.2.2.1 Die Sequenzorganisation in den Produktionsgesprächen

Nachbarschaftssequenzen

Aus Gesprächspaaren bestehende Sequenzen sind in natürlichen Gesprächen sehr selten. Schegloff erwähnt unter anderem eine Situation, in der sich die Gesprächsteilnehmer bei der Organisation ihres Gesprächs an ihrer Arbeitsumgebung orientieren (Schegloff 2007: 26). Nachbarschaftspaare sind eher typisch für den Gesprächsbeginn und die -beendigung. Diese Sequenzen sind ritualisiert und formelhaft.

Für die Produktionsgespräche werden Minimalsequenzen in einigen Begrüßungssituationen und als Vergewisserungssequenz am Ende der Gespräche exemplarisch im Folgenden dargestellt.

Mit der Frage *how are you* begrüßt im nächsten Ausschnitt der Supervisor Och einen Arbeiter. Dieser antwortet daraufhin mit *am fine*.

Transkript (64) „Supervisor Ro 92: Sequenzen“

- > 001 Och: *how are you?*
wie geht es dir?
- 002 Wo: *am fine*
gut
- 003 Och: *tell me-*
sag mir-

Das Gespräch 92 wird durch den Austausch einer „Wie geht es Dir“-Frage und der dazugehörigen Antwort eröffnet. Dadurch wird die Gesprächsbereitschaft beider Interaktanten sichergestellt.

Der nächste Ausschnitt zeigt ein Gespräch zwischen dem Produktionsplaner Ki, der Linguistin Lin und dem Supervisor Och. Die Begrüßung verläuft hier in zwei Sequenzen, wobei zunächst Ki den Supervisor begrüßt und sich nach der Antwort an die Linguistin wendet.

Transkript (65) „Supervisor Och 78: Sequenzen“

- 001 Ki *thats good (.) (you made your hair).*
das ist gut (.) (das hast deine haare machen lassen).
- 002 Och: *thats okay*
das ist okay
- > 003 Ki: *morning?*
morgen?
- 004 Och: *morning*
morgen
- > 005 Ki: *morning wairimu?*
morgen wairimu <Name Lin>?
- 006 Lin: *morning*
morgen
- 007 Ki: *now we start tuber please-*
nun wir starten tuber <Maschine> bitte-

Auch in diesem Ausschnitt verläuft die Begrüßung in Nachbarschaftspaaren. Zunächst äußert der Sprecher Ki die Begrüßung *morning* – „Morgen“, und der Supervisor Och beantwortet sie ebenfalls mit *morning*. Daraufhin spricht der erste Sprecher die Linguistin gezielt mit ihrem Namen an, die wiederum den Gruß durch *morning* erwidert. Bei den Begrüßungssequenzen wurde die Linguistin häufig in das Gespräch mit integriert. In institutionellen Gesprächen dienen Begrüßungsfloskeln

dazu, das Gespräch auf informeller Ebene zu eröffnen und die Beziehung der Gesprächsteilnehmer zu verbessern. In Gesprächen mit Teilnehmern unterschiedlicher hierarchischer Stellung wird der erste Teil der Sequenz durch den ranghöheren Teilnehmer produziert. Ausgedehnte Begrüßungssequenzen lassen auf eine freundschaftliche oder gleichgestellte Beziehungskonstellation der Teilnehmer schließen.

Neben den paarweise auftretenden Sequenzen in der Gesprächseröffnung, zeigen wenige Gesprächsausschnitte Minimalsequenzen im Bereich der Gesprächsbeendigung. Dabei handelt es sich aber nicht, wie in Alltagsgesprächen, um Verabschiedungssequenzen. Im Vordergrund der Produktionsgespräche steht die Motivation der Vorgesetzten, sich zu vergewissern, dass zu den Handlungen, die im Gespräch bearbeitet wurden, keine Fragen oder Probleme seitens der Arbeiter offen bzw. ungeäußert geblieben sind. Um dies sicher zu stellen, produzieren Vorgesetzte am Ende eines Gesprächs Vergewisserungsfragen, die durch eine Reaktion des Gesprächspartners in einer zweischrittigen Sequenz beantwortet werden. Problematisch hierbei ist sie als eigenständige Minimalpaarsequenz zu sehen, da sie einen stark strukturellen und thematischen Bezug zu dem vorausgegangenen Gespräch innehat. In Bezug auf die Gesamtstruktur sind sie klar der Gesprächsbeendigung zuzuordnen und nicht mehr als Teil der Gesprächsmitte anzusehen.

Im nächsten Gespräch überprüft der Abteilungsleiter Oh, ob der Arbeiter ein bestimmtes Material (PEO) an der Maschine bereitgestellt hat.

Transkript (66) „Supervisor Oh 233: Sequenzen“

- 001 Oh: [ku]nazo (ja)?
[es ist] hier (ja)?
- 002 Wo: eh
ja
- 003 Oh: ja
ja
- (Die Vorstellung der Linguistin wurde hier ausgelassen)
- 010 kwa HIyo sawa?
desHALB alles okay?
- 011 Wo: eh,
ja,
- 012 Oh: ANY problem around?
IRGendein problem hier?
- 013 Wo: no
nein

014 Oh: okay
gut

Dem Gesprächsausschnitt 233 gehen bereits mehrere Beendigungsinitiativen voraus, in denen das Ende durch eine Aufeinanderfolge verschiedener Hörsignale und einen informellen Gesprächsabschnitt, in dem der Name der Linguistin diskutiert wurde, bereits projiziert wurde. Zum Abschluss schließt der Supervisor Oh eine Reihe von Vergewisserungsfragen an. Diese sind als „nachbarschaftliche“ Frage-Antwortsequenzen organisiert. Als erstes fragt Oh, ob alles in Ordnung sei, wobei er sich durch das referentielle Demonstrativpronomen *hiyo* auf die bereits erläuterten Gesprächsgegenstände bezieht. Dies beantwortet Wo durch *eh* (Zeilen 10-11). Seine nächste Frage zielt auf eventuelle Probleme, die bei der Ausübung der Aufgaben des Arbeiters auftreten können. Doch der Arbeiter macht durch *no* deutlich, dass er keine Probleme habe (Zeilen 12-13). Durch *okay* ratifiziert der Abteilungsleiter die Antwort. *Okay* kann hier im Zusammenhang einer dreigliedrigen Sequenz gesehen werden, die aus der Frage Ohs - der Antwort Wos - und der Ratifizierung der Antwort durch Oh besteht. Das Hörsignal kann aber auch nach Schegloff als minimale Postexpansion interpretiert werden, welche auf diese Art zur Beendigung des Gesprächs dient (siehe Seite 196 ff.).

Während Paarsequenzen meist auf den Beginn und das Ende der Produktionsgespräche beschränkt sind, sind Expansionssequenzen im Bereich der Gesprächsmitte zu beobachten. Darunter zählen Prä-, Einschub- und Postsequenzen, die im weiteren Verlauf der Dissertation anhand der Produktionsgespräche dargestellt werden.

Präsequenzen

Präsequenzen dienen der Vorbereitung der Grundsequenz und stehen vor dem ersten Paarteil dieser Sequenz. Aus dem Datenkorpus habe ich nun Gesprächsausschnitte ausgewählt, die eine Aufforderungs-Antwortsequenz als unspezifische Präsequenz oder eine Prä-Ankündigungssequenz in Bezug auf eine neue Arbeitsanweisung darstellen.

Aufforderungs-Antwortsequenz

Die Aufforderungs-Antwortsequenz beschreibt Schegloff als allgemeine bzw. unspezifische Präsequenz im Gegensatz zu Präsequenzen zur Vorbereitung von Einladungen „pre-invitation“, Angeboten „pre-offer“ oder Ankündigungen „pre-announcement“, die typspezifisch mit ihrer Grundsequenz verbunden sind (Schegloff 2007: 48). Der erste Paarteil stellt hierbei eine Aufforderung dar, die die Aufmerksamkeit des angesprochenen Gesprächspartners wecken oder wiederherstellen soll. Hierzu wird der Gesprächspartner durch seinen Titel oder durch seinen Namen angesprochen. Ebenso kann die Frage, ob der Arbeiter näher kommen kann, oder eine Entschuldigung für die Störung gewählt werden. Eine Bitte um Aufmerksamkeit wie die englische Höflichkeitsformulierung *excuse me* kann ebenso als erster Teil der Aufforderungs-Antwortsequenz fungieren.

Der zweite Teil, d. h. die Antwort, folgt meist direkt auf den ersten Teil der Präsequenz. Die Gesprächspartner zeigen hierbei ihre Bereitschaft, dem Sprecher ihre Aufmerksamkeit zu schenken. Dazu verwenden sie Rezeptionssignale wie *mhm*, *ehe*, lexikalisierte Hörersignale *yes (sir)* und *okay* oder drücken ihre Gesprächsbereitschaft in einer verbalen Äußerung aus. Nonverbale Interaktionen, wie die Herstellung des Blickkontakts oder eine Hinwendung des Körpers in Richtung des Sprechers, können ebenfalls als Antwort angesehen werden.

Die folgenden Aufforderungs-Antwortsequenzen sind für die Vorbereitung auf das aufgabenorientierte Gespräch verantwortlich. Sie dienen dazu, eine Gesprächssituation zu konstituieren, indem sie die Aufmerksamkeit der Gesprächsteilnehmer auf das Gespräch fokussieren und eine kooperative Gesprächsbereitschaft zwischen den Gesprächsteilnehmern herstellen.

Transkript (67) „Supervisor Oh 82: Sequenzen“

```
> 001 Oh:   zaxxxxxx,  
          zaxxxxxx <Name Wo1>,  
002 Wo1:  yes  
          ja  
003 Oh:   where is okxxx?  
          wo ist okxxx <Name eines Arbeiters>?  
004 Wo1:  ameenda kwa (reinforce)  
          er ist zu den reinforce <Produktteil> gegangen
```

Die Aufforderung besteht im Gespräch 82 aus dem Namen des erwünschten Gesprächspartners, den der Supervisor zu Beginn des Gesprächs ruft. Der

Abteilungsleiter gewinnt so die Aufmerksamkeit des Arbeiters und lenkt sie auf seine nächste Frage. Der Arbeiter bestätigt seine Zustimmung zu dem Gespräch durch das Hörsignal *yes* (Zeile 2). Daraufhin schließt Oh den ersten Teil der Grundsequenz, die Frage nach dem Aufenthaltsort des Arbeiters *OkXXX, an* (Zeile 3).

Eine weitere Möglichkeit, die Aufmerksamkeit des Gesprächspartners zu erlangen und eine Gesprächssituation vorzubereiten, ist die Äußerung einer Höflichkeitsfloskel wie *excuse me*.

Transkript (68) „Supervisor Th 776: Eröffnung“

- > 001 Ma: *excuse me?*
entschuldigung?
- 002 Th: *yes please.*
ja bitte.
- 003 Ma: *at what time are you going to-*
um wieviel uhr werden sie-
- 004 *second stage⁸⁷ oneseventythree-ft-four.*
bei den second stage einhundertvierundsiebzig-ft-vier
sein.

Die Höflichkeitsfloskel wird durch den Manager Ma geäußert, um die Aufmerksamkeit von Th auf sich und das kommende Gespräch zu lenken. Der Abteilungsleiter Th beantwortet diese durch *yes sir* und zeigt seine Bereitschaft zum Gespräch (Zeilen 1-2). *Excuse me* wird vor allem in den Produktionsgesprächen mit Managern verwendet.

Prä-Ankündigungen

Viele der Gespräche im Korpus zwischen Vorgesetzten und Arbeitern dienen der Überbringung von Arbeitsanweisungen. Um ein erfolgreiches Durchführen dieser Handlungen zu erreichen, verwenden die Sprecher u. a. Präsequenzen, um die Gesprächsbeteiligten auf diese Handlung vorzubereiten, die Aufmerksamkeit dieser darauf zu lenken sowie sicherzustellen, dass die Äußerung ohne Störung vollzogen werden kann. Durch Präsequenzen gewährleisten die Sprecher, dass sie ihre Folgehandlungen erfolgreich durchführen können. Denn ein Mangel an Aufmerksamkeit bei dem Arbeiter würde zu einem nichtpräferierten Gesprächsverlauf führen, so dass das Gespräch wiederholt bzw. abgebrochen werden müsste.

⁸⁷ Zur Erläuterung der first und second stages siehe Fußnote auf Seite 63

Präsequenzen bestehen in den Produktionsgesprächen aus einer Ankündigung über einen neuen Produktionsplan oder dessen Veränderung. Gleichzeitig verweisen die Vorgesetzten durch metakommunikative Formulierungshandlungen (siehe Seite 98 f.) auf etwas, das nun zu tun sei. Prä-Ankündigungssequenzen sind vollständige Sequenzen, die einen ersten Teil, die Prä-Ankündigung, und einen zweiten Teil enthalten. Im zweiten Paarteil bestätigt meist der Arbeiter die Kenntnisnahme der Prä-Ankündigung.

Die nächsten Gesprächsausschnitte zeigen die sequentielle Organisation durch verschiedene Präsequenzen, die eine neue Arbeitsanweisung ankündigen.

Transkript (69) „Supervisor Och 121: Sequenzen“

001 Och: njexxx
njexxx <Name Wo>,
002 Wo: sema,
sag,
> 003 Och: pango iko namna hii eh?
der plan ist wie folgt ne?
004 Wo: eh
ja
005 Och: malize hizi rubber(--) na shutdown.
beende diesen gummi (--) und schalte <die Maschine> ab.
(...)
009 Wo: [(okay)]
[(gut)]
010 Wo: eh:
ja:
011 Och: sawa;
gut;

Im Gespräch 121 leitet der Supervisor Och das Gespräch durch eine Aufforderungs-Antwortsequenz ein. Hierzu ruft er den Namen des Arbeiters, dem er den Arbeitsauftrag überbringen möchte (Zeile 1). Dieser bestätigt seine Bereitschaft zum Gespräch und fordert den Supervisor durch *sema* – „sag/sprich“ auf, weiterzusprechen (Zeile 2). Damit ist das Gespräch kooperativ eröffnet. Diese unspezifische Präsequenz ist typisch für eine Gesprächseröffnung der Produktionsgespräche und erhöht hier die Wirksamkeit der folgenden Handlungen. Im Rahmen der sequentiellen Organisation von Arbeitsanweisungen ist sie als Prä-Präsequenz zu betrachten. Daraufhin äußert Och den ersten Teil einer weiteren Präsequenz, die dem Arbeiter signalisiert, dass sich etwas im Plan geändert hat und nun eine neue Anweisung folgt (Zeile 3). Durch die Äußerung *pango iko namna hii eh?*

– „der Plan ist so ne?“ kündigt der Supervisor den Erhalt einer neuen Information an und nimmt thematisch Bezug auf den Produktionsplan *pango*⁸⁸. Der Sprecher projiziert durch das Schlüsselwort eine neue Arbeitsanweisung und steigert somit die Erwartung seines Gesprächspartners an die folgenden Äußerungen. Och schließt seine Handlung durch ein Sprechersignal ab, um den Rezipienten zu einer Bestätigung aufzufordern (Zeile 3). Daraufhin fordert Och den Arbeiter auf, den restlichen Gummi zu verwenden und danach die Maschine abzuschalten (Zeile 5). Hierbei handelt es sich um den ersten Teil der Grundsequenz, die zur Übermittlung des Arbeitsauftrages dient. Nach einer kurzen Einschubsequenz, auf die ich auf Seite 191 ff. weiter eingehen werde, bestätigt der Arbeiter mit dem Hörersignal *okay* die Anweisung (Zeile 9).

Das folgende Gespräch wurde bereits dargestellt, um die Organisation einer Begrüßung in Nachbarschaftspaaren zu zeigen. Nun werde ich auf den weiteren sequentiellen Verlauf des Gesprächs in Form von Präsequenzen zur Ankündigung einer Anweisung Bezug nehmen.

Transkript (70) „Supervisor Och 78: Sequenzen“

001 Ki: *thats good (.) (you made your hair).*
 das ist gut (.) (du hast deine haare machen lassen).

002 Och: *thats okay*
 das ist okay

(...)

> 007 Ki: *now we start tuber please;*
 nun wir starten tuber <Maschine> bitte;

008 Och: *okay*
 okay

009 Ki: *you start with the light trucks sidewalls.*
 du beginnst mit den light trucks sidewalls <produktteil>.

010 Och: *(then) [next]*
 (dann) [weiter]

011 Ki: *[then] later on i will brief psr-sidewalls.*
 [dann] später werde ich dich über die
 psr-sidewalls instruieren.

012 Och: *after how long?*
 nach wie lange?

Die Gesprächseröffnung erfolgt durch eine Begrüßung und einen informelleren Gesprächsabschnitt, der sich auf die neue Frisur der Linguistin bezieht. In Zeile 7 leitet

⁸⁸ *Pango* ist hier als Schlüsselwort zu interpretieren, das den thematischen Abschnitt „Arbeitsanweisung“ einführt (siehe Seite 287ff.).

der Produktionsplaner zum *topic talk*⁸⁹ über. Dies wird durch den Gebrauch des „corporate we“ und des Diskursmarkers *now* deutlich. Er beginnt mit der allgemeinen Information, dass die Maschine Tuber nun gestartet werden soll: *now we start tuber please* (Zeile 7). In Zeile 9 spezifiziert er seine Anweisung *you start with the light trucks sidewalls* – „du fängst mit den light truck sidewalls an“. Im Bezug auf diese Arbeitsanweisung stellt die vorherige Äußerung von Ki eine Präsequenz, d. h. ein Prä-Ankündigung der Arbeitsanweisung, dar. So kündigt Ki den Bereich an, um den es in der Arbeitsanweisung geht. Dennoch fehlen zunächst wichtige Informationen, z. B. welches Teil nun gefertigt werden soll. Die Äußerung eines Hörsignals als zweiter Paarteil der Präsequenz zeigt, dass der Gesprächspartner aktiv am Gespräch teilnimmt und aufmerksam ist (Zeile 8). Ebenso drückt er mit *okay* seine Zustimmung zum Start der Maschine aus.

Zusammenfassend halte ich fest, dass Präsequenzen in den Produktionsgesprächen dazu beitragen, nichtpräferierte Gesprächssituationen durch das Fehlen der Gesprächsbereitschaft eines Beteiligten zu vermeiden. Diese könnten durch ein Abgelenktsein durch die Beschäftigung an einer Maschine oder durch das Fehlen der Aufmerksamkeitsausrichtung auf die folgende Handlung entstehen. Das direkte Ablehnen eines Arbeitsauftrags ist aufgrund der stark hierarchisch gegliederten Unternehmensstruktur und der unterschiedlichen hierarchischen Positionen kaum möglich. Aufgabe der Präsequenzen ist es, die Aufmerksamkeit auszurichten und die Erwartungshaltung auf die kommende Anweisung zu projizieren. Nur so kann durch die sprachliche Interaktion die Durchführung der Aufgaben der Supervisoren erreicht werden.

Einschubsequenzen

Reparaturen sind häufig in den Produktionsgesprächen als Einschubsequenzen organisiert. Sie dienen der Verständigungssicherung der am Gespräch beteiligten Personen. So fasst Nofsinger zusammen, dass Reparaturen unter anderem zur Vergewisserung, ob der Sprecher die vorausgegangene Äußerung richtig verstanden

⁸⁹ Im Bereich des *topic talk* werden die eigentlichen Gesprächsanliegen, die durch die Ziele des Unternehmens beeinflusst werden, bearbeitet. Die Themen sind deutlich von den informelleren Themen zu Beginn oder am Ende eines Gesprächs zu unterscheiden.

oder interpretiert hat, verwendet werden. Diese Sicherheit ist für den Hörer notwendig, um auf die vorausgegangene Äußerung „richtig“ reagieren zu können. Er stellt durch die Produktion der Reparatur Klarheit her, wie eine Interpretation der Äußerung aussehen könnte (Nofsinger 1995: 61ff.).

Im Folgenden werde ich eine Reparatur an Hand des Gesprächs 121 erläutern. Sie tritt als Einschub zwischen dem ersten Teil der Grundsequenz, die der Übermittlung der Arbeitsanweisung dient, und der Bestätigung des Arbeiters durch *okay* als zweiten Teil der Grundsequenz auf.

Transkript (71) „Supervisor Och 121: Sequenzen“

001 Och: malize hizi rubber(--) na shutdown.
beende diesen gummi (--) und schalte <die Maschine> ab.

> 002 Wo: e:h tufunge?
äh sollen wir abschalten?

003 Och: (eh tu)funge. (--)
(ja lasst) uns abschalten. (--)

004 [() (mpaka)](i want) to eleze nini kufanya badaye;
[() (bis)] (ich möchte) erklären, was danach zu tun ist;

005 Wo: [(okay)]
[(gut)]

006 eh:
ja:

007 Och: sawa;
gut;

008 Wo: now-=
jetzt-=

009 Och: =baada hiyo (-) houskeeping.
=nach diesem (-) aufräumen.

010 Wo: mh
mh

Nach Äußerung des ersten Paarteils der Grundsequenz (Zeile 1), wird durch Wo eine fremdinitiierte Reparatur *tufunge* durch eine gefüllte Pause eingeleitet. Der Arbeiter produziert die Äußerung mit einer Frageintonation in Form einer Vergewisserungsfrage. Diese wird durch den Supervisor durch Aufgreifen der Wortwahl des Arbeiters und mit Hilfe eines zustimmenden Hörersignals beantwortet (Zeile 3). So führt die fremdinitiierte Reparatur zu einer Selbstreparatur durch Och. Der Arbeiter ratifiziert die Reparatur durch *okay*, wobei diese mit der weiterführenden Äußerung des Supervisors überlappt (Zeile 5).

Durch die swahilischsprachige Äußerung *tufunge* bezieht sich der Arbeiter auf den englischsprachigen Begriff *shutdown* – „Betriebspause“. Da ich davon ausgehe, dass

der Begriff *shutdown* aufgrund der hohen kommunikativen Frequenz des Begriffs kein Verständnisproblem darstellt, markiert hier der Sprachwechsel das Einleiten der Reparatur und fungiert als „repair initiator“ (Wei/Milroy 1995: 291). Dies ist auch anhand des Gesprächs 233 (Seite 183ff.) zu beobachten. Die Autoren Wei und Milroy (1995) untersuchten ebenfalls Sprachwechsel, die gemeinsam mit problemindizierenden Fragen und Selbstreparaturen auftraten, um Reparaturen einzuleiten.

Im Gespräch 34 unterhalten sich der Supervisor Ro und der Arbeiter Wo an der Maschine Tuber über ein Maschinenproblem und dessen Reparatur.

Transkript (72) „Supervisor Ro 34: Sequenzen“

- 001 Ro: *hebu (.) amefany(i)a hiyo? (---)*
hey (.) hat er dies gemacht? (---)
- 002 [ob]xxx
[ob]xxx <Name>
- 003 Wo: [e:h] e:h?
[äh] äh?
- 004 Ro: *vile amefany(i)a hii?*
hat er eben dies gemacht?
- 005 Wo: *bado bado.*
noch nicht noch nicht.
- 006 Ro: *ameenda wapi tena (--)(obXXX)*
wo ist er wieder hingegangen (--)(obXXX) <Name>
- 007 Wo: *haja (-) sijui mahali ameenda;*
er ist nicht (-) ich weiß nicht wohin er gegangen ist;

Zu Beginn des Ausschnitts möchte der Supervisor wissen, ob der Ingenieur die Reparatur bereits durchgeführt habe. Dazu stellt er dem Arbeiter folgende Frage: *hebu (.) amefanyia hiyo?* Dadurch, dass der Supervisor den Ingenieur nicht explizit in seiner Äußerung erwähnt und nur auf ihn durch den Subjektkonkordanten *a* am Verb verweist, entsteht ein Verständnisproblem, welches durch eine längere Pause nach der Frage markiert ist (Zeile 1). Nach dieser Pause produziert der Arbeiter eine fremdinitiierte Reparatur, wobei er mit dem Supervisor überlappt, der ebenfalls einen Reparaturversuch initiiert, indem er den Namen des Ingenieurs nennt (Zeile 2). Wo wiederholt daraufhin das Korrektursignal *e:h*, um zu markieren, dass er weiterhin Schwierigkeiten hat, die Frage des Supervisors richtig zu verstehen (Zeile 3). So wiederholt Ro seine Frage und der Arbeiter beantwortet sie in seiner nächsten Äußerung (Zeile 5). Die Reparatur wird in dem Ausschnitt von den Gesprächsteilnehmern in Form einer Einschubsequenz organisiert. Sie wird durch den

Arbeiter mit Hilfe eines Korrektursignals fremdinitiiert und überlappt mit einem Selbstkorrekturversuch des Supervisors (Zeilen 2-3). Daraufhin wiederholt Wo das Korrektursignal und Oh führt eine Selbstkorrektur aus, indem er die Frage wiederholt. Diese beantwortet Wo und stellt somit den zweiten Teil der Grundsequenz her. Die Reparaturhandlung selbst wird hier nicht weiter durch ein Hörsignal ratifiziert.

Im Gespräch 65 möchte der Supervisor Ro einen Arbeiter aus einem anderen Team aushilfsweise für seine Schicht einteilen. Dazu erklärt er ihm, dass er einen anderen Arbeiter zunächst telefonisch nicht erreicht habe und er deswegen bereits nach Hause gegangen sei.

Transkript (73) „Supervisor Ro 65: Sequenzen“

001 Ro: *emergenc(y),
Notfall,*

002 Wo: *eh
ja*

003 Ro: *ako huko-
er ist hier-*

004 *siku tunataka tunatak najaribu pigia kaXX simu=
am Tag <heute> wir wollen wir woll ich versuche kaXX
<Name eines Arbeiters> telefonisch zu erreichen=
005 =aingiye usiku=sikupati. (-)
=damit er nachts kommt=ich habe ihn nicht erreicht.(-)
006 sasa natAka::-
nun mÖCHTe:: ich-*

007 *<<all> kaxx hatataki kuja saa sita=atarudi nyumbani=KEsho-
<<all> kaxx will nicht um 12 uhr kommen=er wird nach
hause zurückkehren=MORgen-*

008 *utakuwa pale juu=nitakuonyesha kazi mahali tuta>
wirst du dort oben sein=ich werde dir die arbeit zeigen
dort werden wir>*

> 009 Wo: *asubuhi e:h?
morgens wie?*

010 Ro: *asubuhi.
morgens.*

011 Wo: *sawa.
gut.*

012 Ro: *sawa.
gut.*

Der Supervisor fügt während seiner Erläuterung mehrere TCUs durch schnelle Anschlüsse und schnelleres Sprechtempo aneinander, so dass der Arbeiter ihn schließlich unterbricht, um nachzufragen, wann genau er kommen solle (Zeile 9). Dazu markiert er seine Äußerung *asubuhi* - „morgens“ durch eine Frageintonation und ein finales Sprechersignal. Er leitet somit eine Reparatur ein, um sich über seine

Anfangszeit Vergewisserung zu verschaffen. Ro beantwortet seine Frage, indem er *asubuhi* erneut bestätigend aufgreift (Zeile 10). Dies quittiert der Arbeiter mit *sawa* und leitet so die Abschlussequenz ein, die wiederum vom Supervisor durch *sawa* ratifiziert wird (Zeilen 11-12). Problematisch für die sequentielle Organisation ist hier die Aneinanderreihung der Gesprächsschritte (Zeilen 6-8), die in ihrer Gesamtheit den ersten Paarteil der Grundsequenz darstellen. Erst durch die Unterbrechung des Arbeiters gelingt es ihm, eine problemindizierende Frage zu stellen und so die Reparatur einzuleiten. Nach der Selbstreparatur des Abteilungsleiters wird zugleich die Abschlussequenz durch Nachbarschaftspaare eingeleitet. Die Erläuterungen des Supervisors werden nur durch die Abschlussequenz ratifiziert und so bleibt ein zweiter Teil einer Grundsequenz aus. Auch die Reparatur verläuft verkürzt in zwei Schritten.

Der nächste Ausschnitt zeigt Reparatursequenzen sowohl in Form einer Einschubsequenz als auch direkt im Anschluss des zweiten Paarteils der Grundsequenz als vollständige Postsequenz, die thematisch mit der Grundsequenz verbunden ist.

Transkript (74) „Supervisor Oh 233: Sequenzen“

001 Oh: utaweka peo-material?=
wirst du das peo-material <Produktteil> auflegen?=
> 002 Wo: =pe[O?]
=pe[O?]
003 Oh: [do] you have the PEO material hapa?
[hast] du das PEO material hier?
004 Wo: eh (we) ha[ve].
ja [haben] (wir).
> 005 Oh: [ku]nazo (ja),
[es ist] hier (ja),
006 Wo: eh
ja
007 Oh: ja
ja

Der Supervisor Oh fragt einen Arbeiter, ob er das PEO-Material bereitstellen wird - *utaweka PEO Material* (Zeile 1). Die Bezeichnung des Materials führt zu einer fremdinitiierten Reparatur, die der Supervisor durch die Umformulierung der Frage repariert. Hierbei äußert Oh die zuvor in Kiswahili gestellte Frage in Englisch (Zeile 3). Danach beantwortet Wo die Frage auch in Englisch und schließt die Grundsequenz ab (Zeile 4). Doch Oh stellt, markiert durch einen schnellen Anschluss, eine weitere

problemindizierende Frage auf Kiswahili, die der Arbeiter durch das Hörsignal *eh* positiv beantwortet (Zeilen 5-6). Oh ratifiziert daraufhin die Reparatur durch *ja*.

Wie ich in diesem Gesprächsausschnitt zeigen konnte, treten fremdinitiierte Reparaturen dreischrittig auf. Sie bestehen aus einer problemindizierenden Frage, der Reparatur und einer Ratifizierung durch den Sprecher, der die Reparatur initiiert hat (Zeilen 11-13 und Zeilen 14-16). Die erste Reparatur schließt direkt an den ersten Teil der Grundsequenz an, der aus der Frage des Supervisors gebildet wird. Sie ist deswegen als Einschubsequenz zwischen den beiden Teilen der Grundsequenz zu betrachten. In Zeile 4 ratifiziert der Arbeiter durch das Hörsignal *eh* die Reparatur und beantwortet die Frage und stellt damit den zweiten Paarteil der Grundsequenz her. Die daran angeschlossene Vergewisserungsfrage Ohs *kunazo ja* ist direkt an diesen zweiten Teil angeschlossen (Zeile 5) und thematisch mit ihm verbunden. Somit wird die zweite Reparatur in Form einer dreigliedrigen Postsequenz von den Gesprächsbeteiligten organisiert, indem der Arbeiter durch *eh* (Zeile 6) erneut bestätigt, dass das Material vorliegt und der Supervisor die Reparaturmaßnahme von Wo durch *ja* (Zeile 7) ratifiziert. Der Sprachwechsel bei der reparaturauslösenden Äußerung *kunazo ja* hebt seine diskursfunktionale Aufgabe hervor und markiert ihn als Kontextualisierungshinweis (Li/Milroy 1995). Auch selbstinitiierte Selbstreparaturen können durch einen Sprachwechsel eingeleitet werden. Dies ist u. a. im nächsten Ausschnitt in Zeile 2 und 3 zu sehen.

Minimale und vollständige Postsequenzen

Postsequenzen sind vollständige Sequenzen, die in zwei oder drei Schritten von den Gesprächsteilnehmern durchgeführt werden können. Ebenso beschreibt Schegloff eine minimale Form, die aus einer Bestätigungsphrase oder einem Bestätigungsmarker wie *okay* besteht. Sie bildet nur einen Paarteil einer Sequenz, der nicht die Erwartung erzeugt, weiter fortgesetzt zu werden (Schegloff 2007: 118f.). Elaborierte Postsequenzen können dagegen aus mehreren Paarsequenzen bestehen.

Der nächste Gesprächsausschnitt zeigt eine solche minimale Postexpansion, die zugleich eine Gesprächsbeendigung einleitet.

Transkript (75) „Supervisor Oh 257: Sequenzen“

- 001 Oh: pu umejenga ngapi?
wieviel pu <Produktteil> hast du hergestellt?
- 002 Wo: hii ni e:h::: nineteen fourteen-
dies sind äh::: neunzehn vierzehn-
- 003 hii ni ya kumi na tano.
dies sind fünfzehn.
- > 004 Oh: sawa please(-) maliza hiyo ende huko.
gut bitte (-) beende dies <und> geh dorthin.
- 005 Wo: <<pp>ja> ((nickt))
<<pp>ja> ((nickt))

Die Grundsequenz des Ausschnittes enthält eine Frage-Antwortsequenz. Der Supervisor Oh äußert eine Frage nach der Menge an PU, die der Arbeiter bis jetzt hergestellt hat: *PU umejenga ngapi?* Der Arbeiter beantwortet die Frage, wobei er durch einen Sprachwechsel und eine gefüllte Pause eine selbstinitiierte Selbstreparatur produziert (Zeilen 2-3). Das Ergebnis des Produktionsprozesses bewertet der Abteilungsleiter positiv mit *sawa*. Die Frage-Antwortsequenz wird hier durch eine Bewertung ergänzt. Dies führt dazu, dass hier eine dreischrittige Sequenz in Form einer Frage-Antwort-Bewertungssequenz vorliegt.

Weiterhin signalisiert Oh durch *sawa* einen Themenabschluss und eine mögliche Stelle, um das Gespräch zu beenden. Dies bereitet den Weg für die Beendigungsinitiative, in der Oh das Thema der Arbeitsanweisung erneut aufgreift. Schegloff belegt in seinen Untersuchungen, dass durch *okay*, welches semantisch und diskursfunktional dem swahilisprachigen *sawa* weitestgehend entspricht, der Sprecher eine Bewertung ausdrücken und den Weg für eine neue Sequenz freimachen kann (Schegloff 2007: 118ff.). Somit ist es möglich, Beendigungsinitiativen oder andere neue Handlungen daran anzuschließen. Schegloff geht aber stets von einer zweigliedrigen Frage-Antwortsequenz aus, die durch eine minimale Post-Expansion in Form einer Bewertung erweitert wird.

Gegenstand des nächsten Transkripts ist eine vollständige Postexpansion, die nach dem zweiten Paarteil der Grundsequenz angeschlossen wird. Der Supervisor Oh überprüft im Gespräch mit dem Arbeiter, ob die Reparatur einer defekten Maschine bereits durchgeführt wurde. Die Frage-Antwortsequenz, in der er nach der Beurteilung der Ingenieure fragt, wird durch eine postfinale Reparatursequenz erweitert.

Transkript (76) „Supervisor Oh 279: Sequenzen“

- 001 Oh: so wanasemaje?
also was sagen sie?
- 002 Wo: hawayakuje.
sie sind nicht gekommen.
- > 003 Oh: e:h?
äh?
- 004 Wo: baDO ham(j)akuja.
sie sind NOch nicht gekommen.
- 005 Oh: eh
ja
- 006 Wo: mh,
mh,
- > 007 Oh: (2.5) ok'AY (.) sawa.
(2.5) ok'AY (.) gut.
- 008 Wo: sawa
gut

Da der Supervisor die Antwort des Arbeiters nicht richtig versteht, äußert er ein Korrektursignal *e:h* (Zeile 3) und löst dadurch eine Selbstreparatur aus, in der der Arbeiter seine Antwort wiederholt und durch *bado* ergänzt (Zeile 4). Dies ratifiziert Oh durch ein Hörersignal (Zeile 5). Auch hierbei handelt es sich um eine dreischrittige Reparatursequenz, die als Postsequenz nach dem zweiten Teil der Frage-Antwortsequenz eingeleitet wird. Das Gespräch wird durch eine zweigliedrige Abschlussequenz in Form von Nachbarschaftspaaren beendet (Zeilen 7-8).

Zusammenfassend können folgende gesprächsorganisatorische Aufgaben, die durch die sequentielle Organisation von den Gesprächspartnern wahrgenommen werden, für die Produktionsgespräche festgehalten werden: Sequenzen sind eines der wichtigsten Organisationsmechanismen der Konversationsanalyse und tragen dazu bei, dass die Gesprächsbeteiligten in ihrem „Arbeitsalltag“ ihre täglichen Aufgaben erfüllen können. Nach dem Prinzip der konditionellen Relevanz können Gesprächsschritte verschiedener Sprecher zu Sequenzen zusammengefasst und somit ihre Abfolge im Gespräch organisiert werden. Dabei vermag der Sprecher des ersten Paarteils die Reaktionsmöglichkeiten des Sprechers des zweiten Paarteils einzuschränken. Weiterhin sind Expansionssequenzen möglich, die die Grundstruktur durch Einschübe sowie Prä- und Postexpansionen erweitern. Der Ablauf der Sequenzen ist dabei entweder in zwei oder drei Paarteilen aufgebaut. Als zweigliedrige Nachbarschaftspaare treten die klassischen Begrüßungsfloskeln und Abschlussequenzen auf, die stark ritualisiert sind. Ebenso ist die Grundstruktur einer

Aufforderungs-Antwortsequenz zweigliedrig. Als dreigliedrige Sequenzen kommen Reparatur- und Frage-Antwort-Bewertungssequenzen vor. Fremdinitiierte Reparatursequenzen, die als Einschübe oder Postsequenzen auftreten, sind so aufgebaut, dass der Hörer nach Auftreten des Problems eine problemindizierende Frage stellt und somit eine Reparatur auslöst. Daraufhin beginnt der erste Sprecher die Reparatur durchzuführen, die im darauffolgenden Schritt durch den Hörer quittiert wird, um zu signalisieren, dass er mit der Reparatur einverstanden ist. Besonders erwähnenswert ist dabei, dass ein Sprachwechsel zur Kontextualisierung der problemindizierenden Frage genutzt werden kann. Die sequentielle Organisation ist zudem grundlegend für die Konstitution der Ablaufmuster, die die Struktur der Phasen der Gesprächseröffnung und -beendigung sicherstellen.

Neben der Aufgabe, die Abfolge der einzelnen Segmente zu strukturieren, trägt die konditionelle Relevanz in ihrer rückwärtsgerichteten Perspektive zur Verstehenssicherung der Gesprächsteilnehmer bei. So kann durch den zweiten Teil der Sequenz überprüft werden, wie der erste Teil vom Hörer verstanden wurde. Bei einer Verstehenslücke können so Reparaturmechanismen eingeleitet werden. Reparatursequenzen haben dabei die große Bedeutung, die Verständigung zwischen den Interaktanten sicherzustellen.

Präsequenzen, darunter die unspezifische Aufforderungs-Antwortsequenz, spielen auch eine bedeutende Rolle bei der Aufmerksamkeitsausrichtung und der Herstellung der Gesprächsbereitschaft zu Beginn eines Gesprächs. Aufgrund der kooperativ ausgerichteten Sequenzen ist eine Reaktion des Beteiligten notwendig. Die meist als Hörersignale manifestierten respondierenden Schritte signalisieren dem Sprecher die Präsenz des Partners während der Interaktion.

Die Präferenzorganisation wird insoweit durch den institutionellen Charakter der Produktionsgespräche beeinflusst und durch die verschiedenen hierarchischen Positionen der Beteiligten geprägt, da nicht allen Gesprächsteilnehmern die gleichen Reaktionsmöglichkeiten bzw. Handlungsalternativen zur Verfügung stehen. Somit treten nichtpräferierte Handlungen, wie das Ablehnen einer Arbeitsanweisung oder ein Nichtbeantworten einer Aufforderung bei Arbeitern, nicht oder nur sehr selten auf.

4.2.3 ZUSAMMENFASSUNG DER MESOEbene

Im Bereich der Mesoebene wurden zwei Organisationsprinzipien der klassischen Konversationsanalyse vorgestellt und ihre Aufgaben innerhalb der Produktionsgespräche untersucht. Das System des Sprecherwechsels sichert die Verteilung der Redebeiträge zwischen verschiedenen Sprechern von Äußerung zu Äußerung. Dadurch organisieren die Gesprächsteilnehmer selbstständig, wer als nächstes spricht und wann bzw. wie das Rederecht übergeben wird. Der Wechsel zwischen Sprecher- und Hörerrolle ist somit als kooperative Leistung der Gesprächsteilnehmer zu betrachten. Es wurde ebenfalls gezeigt, dass die Art und der Verlauf des Sprecherwechsels von einer Reihe unterschiedlicher Faktoren beeinflusst werden kann. Hierbei zu nennen sind die Anzahl der am Gespräch beteiligten Personen, ihr hierarchischer Status sowie die Gefühlslage der Interaktanten und ihre Beziehung zueinander. Der Sprecherwechsel erfolgt nach den von Sacks et al. festgestellten Grundmechanismen, so dass Pausen und simultane Gesprächsabschnitte an den übergangsrelevanten Stellen minimiert werden. Emotionale Gesprächsabschnitte zeigen hinsichtlich der Struktur der Gesprächsschritte und der Durchführung des Sprecherwechsels einige Besonderheiten. So werden Gesprächsschritte durch schnelle Anschlüsse und eine höhere Sprechgeschwindigkeit verlängert. Ebenso markieren kompetitive Sprecherwechsel und Unterbrechungen die Absicht des Vorgesetzten, die Ordnung im Gespräch wiederherstellen zu wollen.

Die konditionelle Relevanz regelt die Abfolge einzelner Gesprächsschritte und fasst sie zu Sequenzen zusammen. Zwei direkt aufeinanderfolgende Schritte einer Sequenz werden als Nachbarschaftspaare bezeichnet. Ihre Abfolge wird durch die Erwartungshaltung, die der erste Teil der Sequenz auslöst, organisiert. Ebenso kann der Sprecher des ersten Teils durch den respondierenden zweiten Teil überprüfen, ob seine Äußerung richtig, d. h. seiner Absicht entsprechend, vom zweiten Sprecher verstanden wurde. Somit trägt die sequentielle Organisation auch zur Verständigungssicherung zwischen den Gesprächspartnern bei. Zu Gesprächsbeginn oder am Beginn des aufgabenorientierten Gesprächs wird die Aufmerksamkeit der Partizipanten durch eine Aufforderungs-Antwortsequenz gewonnen und so eine Kommunikationsbereitschaft hergestellt oder sich derer versichert. Durch weitere Präsequenzen können Arbeitsanweisungen angekündigt werden. So dienen sie als konstitutives Mittel der Gesprächseröffnung oder der Überleitung zum Gesprächskern. Durch die Äußerung von Hörersignalen als respondierender Teil stellen die

Gesprächsteilnehmer kooperativ den Ablauf des kommunikativen Ereignisses sichern. Die mögliche Einbettung von Reparaturen in den sequentiellen Ablauf der Produktionsgespräche sichert die Verständigung zwischen den Gesprächsteilnehmern. Sie werden als Einschub- oder Postsequenzen in dem Gesprächsablauf manifestiert. Einige der Reparatursequenzen werden durch einen Sprachwechsel bei der Einleitung der problemindizierenden Frage markiert.

4.3. MAKROEBENE

Auf Makroebene wird ein Gespräch als eine globale Einheit betrachtet, die in drei Gesprächsphasen⁹⁰ unterteilt werden kann. Brinker und Sager bezeichnen diese Phasen als Gesprächseröffnung, Kernphase und Gesprächsbeendigung (2006: 99ff.). Henne und Rehbock benennen die Grobstrukturierung des kommunikativen Ereignisses als Gesprächseröffnung, Gesprächsmitte und Gesprächsbeendigung (1982: 20). Hinsichtlich ihrer gesprächsorganisatorischen Aufgaben werden diese drei Phasen exemplarisch folgendermaßen charakterisiert: Die Gesprächseröffnung dient dazu, ein Gespräch in Gang zu bringen und die beiderseitige Gesprächsbereitschaft herzustellen. Im nonverbalen Bereich erfolgt eine Hinwendung bzw. Annäherung an die Copartizipanten und die Aufnahme des Blickkontakts. Meist verläuft die Eröffnung in Alltagsgesprächen und institutionalisierten Gesprächen in Form von Nachbarschaftspaaren. Ziel einer Gesprächseröffnung ist es, die Aufmerksamkeit aller Interaktanten zu gewinnen und auf die gemeinsame Interaktion zu lenken. Zum Übergang an den Gesprächskern oder die Mitte des Gesprächs kann eine Begrüßungsfloskel angeschlossen werden (Spiegel/Spranz-Fogasy 2001: 1247f.). Die Kernphase beinhaltet die Umsetzung des Gesprächsziels durch die Abhandlung der Kommunikationsgegenstände (Brinker/Sager 2006: 99). Sie umfasst meist mehrere aneinandergereihte und überlagerte Gesprächssequenzen, so dass die Struktur in Alltagsgesprächen nur schwer systematisch zu erfassen ist. Im Bereich der institutionellen Kommunikation kann die aufgabenorientierte Interaktion durch thematische und handlungsorientierte Ordnungskriterien leichter erkannt werden. Zur Einleitung des Gesprächsendes bedarf es in der Regel einer Übereinstimmung der Interaktanten, dass die thematische Behandlung abgeschlossen ist (Brinker/Sager 2006: 104). Dabei kann die Übereinstimmung der Gesprächsteilnehmer über ein nahes Ende durch mehrere Vergewisserungssequenzen, in denen das Aufbrechen der Beendigung durch ein Aufgreifen der thematischen Handlungen vorkommen kann, überprüft werden. Zu rasche sowie in die Länge gezogene Enden werden häufig von den Teilnehmern als unangenehm empfunden (Spiegel/Spranz-Fogasy 2001). Verbal kann eine solche Phase durch ein Resümee des Gesprächsverlaufs oder durch ein

⁹⁰ Nach Spiegel/Spranz-Fogasy (2001) wird der Begriff der Gesprächsphase unterschiedlich in der deutschsprachigen Literatur verwendet und bezeichnet verschieden große Gesprächsabschnitte. In meiner Dissertation beziehe ich mich auf die Gesprächsphasen der Eröffnung, der Mitte und der Beendigung.

Aufgreifen des Themas des Gesprächsbeginns eingeleitet werden. Ebenso signalisieren idiomatische und aphoristische Formulierungen die Bereitschaft zu einem nahen Gesprächsende. Auf prosodischer Ebene weisen längere Pausen und eine Senkung des Stimmvolumens auf die Produktion eines möglichen Endes hin. Auf nonverbaler Ebene kündigt sich die Beendigung durch Aufstehen oder Zusammenpacken an. In der Regel werden Gespräche durch eine wechselseitige Verabschiedungssequenz beendet (Schegloff 2007: 181ff.).

Im Folgenden werde ich die einzelnen Phasen der Makrostruktur darstellen und ihre Aufgaben und Funktionen in den Produktionsgesprächen beschreiben. Da Gesprächseröffnung und Gesprächsbeendigung klarer strukturiert erscheinen und in der bisherigen Literatur häufig gemeinsam betrachtet wurden, werde ich sie ebenfalls nacheinander abhandeln und darauf folgend die Gesprächsmitte erläutern.

4.3.1 GESPRÄCHSERÖFFNUNG

Bei der Gesprächseröffnung bearbeiten die Teilnehmer folgende Aufgaben: Zuerst manifestieren sie eine gegenseitige Gesprächsbereitschaft. Dies erfolgt nonverbal durch ein Annähern oder Ansehen des Gesprächspartners. Es können ebenso paraverbale Ausdrucksformen wie Pfeifen oder Räuspern eingesetzt werden. Dabei soll die Aufmerksamkeit des Gesprächspartners erregt und in ihm ein Gesprächsinteresse geweckt werden (Kallmeyer 2006: 1). Im verbalen Bereich wird dies durch eine „Aufforderungs-Antwortsequenz“⁹¹ (Schegloff 1972: 357ff.) oder durch einen „Aufmerksamkeitsappell“ (Schank 1981: 76) erreicht, dessen Folge eine Annäherung der Gesprächspartner ist. Schegloff untersuchte die Regelmäßigkeit von Gesprächseröffnungen am Beispiel von Telefongesprächen. Als Aufforderung betrachtet er das Klingeln eines Telefons. In ‚face-to-face‘ Interaktionen stellen das Heranrufen des erwünschten Gesprächspartners durch dessen Namen, Höflichkeitsfloskeln wie *excuse me* sowie nonverbale Aktionen wie Winken die Gesprächsbereitschaft zwischen den Interaktanten her (Schegloff 1972: 346). Im Gegensatz zur Adressierung eines Gesprächspartners können Aufforderungen durch

⁹¹ summons-answer-sequence

eine ansteigende Lautstärke und Frageintonation gekennzeichnet werden (ibid.). Weitere Merkmale einer Aufforderung sind die gesprächseröffnende Funktion und die Relevanz einer Erwartungshaltung, vom Gesprächspartner beantwortet zu werden. So ist der allgemeine Charakter von Aufforderung-Antwortsequenzen ihre einführende Funktion. Gemäß dem Prinzip der konditionellen Relevanz muss der erste Gesprächsschritt, die Aufforderung, durch den Gesprächspartner beantwortet werden, um diese Sequenz abzuschließen. Erfolgt keine Ratifizierung der Gesprächsbereitschaft des Partners, kann unter Umständen die Aufforderung so lange wiederholt werden, bis eine Reaktion des Gegenübers erfolgt ist. Der Sprecher vergewissert sich auf diese Weise, dass eine Gesprächsbereitschaft besteht und er nicht an einer Weiterführung seiner aufgabenorientierten Interaktion gehindert wird (Schegloff 1968: 357ff.). Im Anschluss daran kann eine informelle Einführung des Gesprächs folgen, in der die Interaktionspartner Begrüßungsfloskeln austauschen oder „small talk“ machen. Eine informelle Gesprächseinführung ermöglichte es den Teilnehmern, sich auf der Beziehungsebene anzunähern. Birkner bezeichnet dies im Gesprächsverlauf von Bewerbungsgesprächen als Vorspiel (Birkner 2001: 83f.).

Als letzte Aufgabe der Gesprächseröffnung soll die Bereitschaft aller Teilnehmer, das eigentliche Gesprächsziel zu behandeln, kooperativ hergestellt werden. Hierzu soll die Aufmerksamkeit aller Beteiligten auf die Interaktion gerichtet werden. Die Fokussierung der Aufmerksamkeit aller Teilnehmer auf das Hauptanliegen des Gesprächs, um dieses gemeinsam bearbeiten zu können, ist auch ein wichtiger Bestandteil bei Arzt-Patienten-Gesprächen (Spranz-Fogasy 1987). Er betont im Rahmen seiner Untersuchung, dass durch die kooperative Fokussierung auf das Gesprächsziel die Gesprächssituation zwischen den Teilnehmern geklärt wird. Falls diese Aufgabe nicht erfüllt wird, könnten weitere Aufgaben im Gespräch nicht angegangen werden, ohne dass es später zu Irritationen zwischen den Beteiligten kommen würde (Spranz-Fogasy 1987: 294f.). Nofsinger kritisiert, dass die Schritte der Gesprächseröffnung in der Wissenschaft zu ritualisiert betrachtet würden. Das in der Literatur häufig vereinfachte Schema von Aufforderungs-Antwortsequenz, gegenseitige Identifizierung der Gesprächspartner, Begrüßung und Nachfragen zum Wohlbefinden der Beteiligten kann aus verschiedenen Gründen von den Beteiligten nicht immer eingehalten werden. So wird die Abfolge der Gesprächseröffnung durch den Bekanntheitsgrad der Beteiligten, die Dringlichkeit des Hauptanliegen oder auch ob es sich um ein Telefongespräch oder eine ‚face-to-face‘ Begegnung handelt, beeinflusst

(Nofsinger 1995: 139/140). Ebenso kann der Grad der Formalität des Gesprächs einen Einfluss auf den Eröffnungsprozess haben. Hier stellt sich nun die Frage, welche Abfolge der Gesprächsschritte von den Gesprächsteilnehmern in den Produktionsgesprächen verfolgt wird.

4.3.1.1 Die Gesprächseröffnung in den Produktionsgesprächen

Um eine Gesprächssituation herzustellen, mussten sich die Gesprächspartner der Produktionsgespräche zunächst einmal einander annähern, da wegen des hohen Lärmpegels der Maschinen kein Gespräch auf weitere Distanz möglich war. Je nach hierarchischer Position der Gesprächsteilnehmer verlief dies unterschiedlich. Im Fall einer Interaktion zwischen Abteilungsleiter und Arbeiter wurde die Gesprächssituation durch das Herantreten des Abteilungsleiters an den Arbeiter eingeleitet. Ebenso konnte durch lautes Rufen oder ein Pfeifen der Arbeiter heran gebeten werden. Ging die Gesprächsinitiative von einem Arbeiter aus, zum Beispiel aufgrund eines technischen Problems, wurde nach dem Supervisor geschickt oder der Arbeiter musste seinen Platz verlassen, um nach dem Leiter zu suchen. Gespräche zwischen Abteilungsleitern verschiedener Abteilungen oder Managern fanden ebenfalls vor Ort in der Produktionshalle statt, selten wurden die Büros der Manager dazu verwendet.

Meist ging eine Initiative zur verbalen Gesprächseröffnung von der statushöheren Person aus, die die Eröffnungshandlung selbst vollzog oder dem Arbeiter die Erlaubnis zu sprechen mit *yes sir* erteilte. In den Gesprächen, in denen der Vorgesetzte das Gespräch initiierte, beschränkte sich die Reaktion der Beteiligten auf ein Schweigen oder auf Hörsignale, verbunden mit einer nonverbalen Handlung, die die Präsenz der Beteiligten signalisierte. Damit wird zwar die Gesprächsbereitschaft der Interaktanten markiert, dennoch bleibt das Rederecht auf der Seite des höher stehenden Mitarbeiters. Er übernimmt zunächst die Gesprächsführung. Dies beobachtet auch Spranz-Fogasy im Rahmen von Arzt-Patienten-Gesprächen. Hier ist es der Patient, der dem Arzt zunächst das Wort überlässt.

Die Reaktionen des Patienten bestehen zumeist aus Schweigen oder allenfalls einem bestätigenden ja, da er dem Arzt normalerweise gestatten will, das „eigentliche“ [im Orig. hervorgeh.] Gespräch zu eröffnen. Der Patient stellt damit einen slot, einen „Platz-zum-Reden“ [im Orig. hervorgeh.], zur Verfügung und akzeptiert damit auch die Dominanz des Arztes in der Gesprächsführung (Spranz-Fogasy 1987: 294).

Viele Gespräche des Datenkorpus beginnen durch eine Aufforderungs-Antwortsequenz. Die Aufforderung besteht aus dem Rufen des Namens oder des Titels des gewünschten Gesprächspartners. Die Sequenz kann durch ein zuvorkommendes Pfeifen oder um die Bitte, näher zu kommen, erweitert werden. Neben der Anrede des Gesprächspartners kann eine Frage oder Höflichkeitsfloskel als Aufforderung fungieren. Fand die Aufforderungs-Antwortsequenz statt, waren die Gesprächsbeteiligten dazu verpflichtet, im Gespräch voranzuschreiten. Eine Wiederholung dieser Sequenz konnte nach Schegloff nicht stattfinden (Schegloff 1968). Nach Herstellung der gegenseitigen Gesprächsbereitschaft konnte eine Begrüßungsfloskel oder ein informeller Abschnitt im Gespräch eingefügt werden. Daher wurde dieser Abschnitt teilweise genutzt, um die Linguistin vorzustellen oder in das Gespräch zu integrieren. Einige Gespräche des Korpus beschränkten sich auf eine durch nonverbales Verhalten hergeleitete Gesprächsbereitschaft. Dies wurde durch das Aufsuchen des Gesprächspartners und die Herstellung des Blickkontaktes bewältigt. Hier wurde häufig Bezug auf bereits stattgefundene Gespräche genommen.

Nach der Etablierung der gegenseitigen Gesprächsbereitschaft ist es eine weitere gesprächsorganisatorische Aufgabe der Interaktanten, die Aufmerksamkeit aller Beteiligten auf das Hauptanliegen des Gesprächs und somit die Überleitung zur Gesprächsmitte zu lenken. Hierzu verwenden die Sprecher unter anderem metakommunikative Äußerungen oder Diskursmarker, die verbal das Ende der Gesprächseröffnung ankündigen und den Beginn der eigentlichen Gesprächshandlung signalisieren. Besonders häufig treten die Formulierungshandlungen *fanya hivi* oder *so what you do* neben den Diskursmarkern *so* und *sasa* auf. In den deutschen Arzt-Patienten-Gesprächen demonstrierten die Sprecher die Fokussierung der Aufmerksamkeit durch die verbalen Äußerungen „*so*, *na* und *gut*“ oder einer in besonderer Weise intonierten Anrede (Spranz-Fogasy 1987: 294). Funktional entsprechen diese Partikel den initiierenden Diskursmarkern in den Produktionsgesprächen.

Anhand der folgenden Gespräche sollen verschiedene Formen der Gesprächseröffnung in den Produktionsgesprächen veranschaulicht werden. Dabei soll von einer minimalen Grundform ausgegangen werden, die aus einer Aufforderungs-Antwortsequenz besteht. Ausgehend davon kann die Parsequenz durch weitere Sequenzen erweitert werden, die zum Beispiel eine Gruß- oder eine Identifikationssequenz enthalten. Auch die Aufforderung selbst, d. h. das Rufen eines

Namens, kann durch Pfeifen oder die Bitte näher zu kommen, sowie durch Diskursmarker und metakommunikative Formulierungshandlungen ergänzt werden. Weiterhin kann der Kommunikationsappell durch nonverbales Verhalten ersetzt werden, so dass sich der verbale Teil des Gesprächs direkt mit dem eigentlichen Gesprächsziel befasst, ohne dass es zu Irritationen zwischen den Beteiligten kommt. In den folgenden Beispielen werde ich verschiedene Abfolgen des Eröffnungsprozesses darstellen.

Aufforderungs-Antwortsequenz

Der erste Ausschnitt zeigt die Grundform der Gesprächseröffnung im Korpus der Produktionsgespräche. Sie besteht aus einer einzigen Sequenz, die als Aufforderungs-Antwortsequenz bezeichnet wird.

Transkript (77) „Supervisor Och 81: Eröffnung“

- > 001 Och: mister murxxx,
 herr murxxx <Name Wo>,
002 Wo: eh::
 ja::
003 Och: (saa hii) uko wapi?
 wo bist du (jetzt)?
004 Wo: saa hii (-) niko hapa.
 jetzt (-) bin ich hier.

Die Aufforderung enthält eine Anredeform und den Namen des gewünschten Gesprächspartners. Hierdurch wird die Aufmerksamkeit des Rezipienten geweckt und auf das folgende Gesprächsziel gelenkt. Der Gesprächspartner signalisiert seine Gesprächsbereitschaft durch das Hörersignal *eh::*. Somit wird das Gespräch kooperativ eröffnet. Eine gemeinschaftliche Bereitschaft zur Interaktion ist eine Grundvoraussetzung für das Gelingen der in einem institutionellen Setting angelegten Handlung⁹². Nachdem die Gesprächsbereitschaft signalisiert wurde, folgen keine weiteren Fokussierungsmaßnahmen. Der Supervisor übernimmt wieder das Rederecht und beginnt mit der aufgabenorientierten Gesprächshandlung. Dies zeigt insofern, dass der erste Teil der Eröffnungssequenz einen Rahmen für den höher stehenden

⁹² Spranz-Fogasy (1987) verweist dabei auf Arzt-Patienten-Gespräche, bei denen es zu Störungen im Gesprächsverlauf kam auf Grund der Tatsache, dass eine beidseitige Gesprächsbereitschaft nicht zuvor installiert wurde.

Mitarbeiter schafft, das Rederecht nach Abschluss der ersten Sequenz an sich zu nehmen und mit der Gesprächsführung fortzufahren.

Durch die hierarchisch bedingte unterschiedliche Rollenverteilung der Interaktanten ist der Handlungsspielraum des rangniederen Partners bei der Beantwortung der Aufforderung und Einwilligung in das Gespräch recht eingeschränkt. Eine Möglichkeit, die Gesprächseröffnung auf einen späteren Zeitpunkt zu verschieben oder ganz zu verhindern, ist kaum gegeben. Die ungleiche Rollenverteilung bedingt beinahe, dass der Arbeiter oder der rangniedere Mitarbeiter in das Gespräch einwilligen muss. Dies signalisiert er durch ein Kopfnicken oder die Äußerung verschiedener Hörersignale wie *eh*, *ehe*, *yes* oder *ja*.

Anders als in dem Gespräch zuvor wird die Aufforderung durch die Höflichkeitsfloskel *excuse me* - „entschuldige mich“ ausgedrückt. In dem Gespräch begegnen sich der Manager Ma und der Supervisor Th.

Transkript (78) „Supervisor Th 776: Eröffnung“

- 001 Ma: *excuse me?*
entschuldigung?
- 002 Th: *yes please*
ja bitte
- 003 Ma: *at what time are you going to-*
um wieviel uhr werden sie-
- 004 *second stage*⁹³ *oneseventythree-ft-four.*
bei den second stage einhundertvierundsiebzig-ft-vier
<Typnummer> sein?
- 005 Th: *e:h?*
äh?

Das Gespräch wird durch den Manager begonnen. Er gewinnt die Aufmerksamkeit seines Gesprächspartners durch die Äußerung der Höflichkeitsfloskel *excuse me* (Zeile 1). Daraufhin zeigt sich der Supervisor Th ebenfalls gesprächsbereit und signalisiert dies seinem Gesprächspartner mit *yes please* – „ja bitte“ (Zeile 2). Somit wird das Gespräch kooperativ eröffnet. Nach der Aufforderungs-Antwortsequenz ergreift der Manager das Wort und leitet zum Hauptteil des Gesprächs über (Zeile 3), indem er eine Frage an den Supervisor richtet. Der Aufmerksamkeitsappell in Form einer Höflichkeitsfloskel ist ein Zeichen des gegenseitigen Respekts.

⁹³ Zur Erläuterung der first und second stages siehe Fußnote auf Seite 63.

Das nächste Gespräch beginnt durch das Herantreten des Arbeiters an den Schreibtisch des Supervisors Th. Die Aufmerksamkeit der beiden Gesprächsteilnehmer wird so auf das kommende Gespräch gelenkt.

Transkript (79) „Supervisor Th 198: Eröffnung“

- > 001 Th: yes?
 ja?
- 002 Wo: number nine namba tatu⁹⁴ ya nine pamoja;
 nummer neun nummer drei des <modells> neun pamoja;
- 003 Th: mh
 mh
- 004 Wo: imebaki kama ya tairi mbili hivi.
 es sind zirka zwei dieser reifen übriggeblieben.

Durch das frageintonierte Hörersignal yes – „ja“ markiert der Abteilungsleiter Th seine Gesprächsbereitschaft und gibt zugleich das Rederecht des ranghöheren Mitarbeiters an den Arbeiter ab. Dieser beginnt die aufgabenorientierte Interaktion einzuleiten und auf diese Weise das Gesprächsanliegen zu äußern.

Die letzten Gespräche wurden durch minimale Eröffnungssequenzen eingeleitet. Folgender Gesprächsausschnitt zeigt eine Eröffnungshandlung, in der die Gesprächsbereitschaft des Hörers erst durch die Bitte um Näherkommen gewonnen werden kann.

Transkript (80) „Supervisor Och 79: Eröffnung“

- > 001 Och: NjeXX (1.1) hebu njoo kidogo (17) sasa,
 NjeXX <Name Wo> (1.1) los komm mal ein wenig (17) nun,
- 002 Wo: eh
 ja
- 003 Och: schedule imeletwa hapa
 der Produktionsplan ist hierher gebracht worden

Im Ausschnitt des Gesprächs 79 befinden sich beide Gesprächspartner zu Beginn der Gesprächssituation räumlich etwas voneinander entfernt. Da es in der Produktionshalle aufgrund des Maschinenlärms beinahe unmöglich ist, ein Gespräch auf weiterer Distanz zu führen, bedarf es in diesem Beispiel einer höheren kommunikativen Anstrengung, die Gesprächsbereitschaft zwischen den Interaktanten

⁹⁴ Der Ausschnitt zeigt auch eine selbstinitiierte Reparatur des Sprechers durch Codeswitching. Weitere Beispiele siehe unter 194.

herzustellen und das Gespräch zu eröffnen. Der Supervisor Och weckt die Aufmerksamkeit des Gesprächspartners, indem er dessen Namen ruft. Daraufhin besteht Blickkontakt zwischen den Gesprächsteilnehmern. Die Quittierung der Aufforderung ist aufgrund der räumlichen Distanz nur nonverbal möglich. Nach einer längeren Pause von ca. einer Minute weist der Supervisor den Arbeiter an, näher zu kommen. Die Direktive *njoo kidogo* - „komm ein wenig näher“ leitet er durch die Interjektion *hebu* ein, die als Signal fungiert, um die Aufmerksamkeit erneut nach der kurzen Pause auf die folgende Interaktion zu lenken. Durch die räumliche Trennung entsteht eine weitere Pause von 17 Sekunden, bis das Gespräch beginnen kann. Nachdem sich die Gesprächspartner gegenüberstehen, fokussiert der Abteilungsleiter erneut die Aufmerksamkeit des Arbeiters und lenkt sie durch den Diskursmarker *sasa* auf das Gesprächsanliegen. Dieser Ausschnitt macht deutlich, dass bei einer erweiterten Aufforderung die Notwendigkeit bestehen kann, ergänzende Fokussierungsmaßnahmen anzuschließen, um zum Gesprächskern überzuleiten.

Vorspiel und Begrüßung

Die nächsten Gesprächsausschnitte zeigen Gesprächseröffnungen, die durch private Gespräche, „small talk“ oder durch Begrüßungen erweitert werden. Die teilweise umfassenden Vorgespräche machen eine erneute Fokussierung der Aufmerksamkeit der Gesprächsteilnehmer auf das Gesprächsanliegen notwendig, wobei der Übergang von der Gesprächseröffnungsphase zur Gesprächsmitte durch einen Diskursmarker oder durch eine metakommunikative Formulierungshandlung markiert wird. Der vorangegangene Gesprächsausschnitt verdeutlichte bereits, obgleich in diesem nur die Aufforderung erweitert wurde, dass hierzu der Diskursmarker *sasa* von den Sprechern verwendet werden kann. Bei längeren informellen Diskursen bevorzugen die Sprecher den Diskursmarker *so*, um eine Refokussierung herzustellen.

Die nächste Eröffnungssequenz zeigt eine Kombination von Aufforderungs-Antwortsequenz und einer Begrüßungsfloskel im Anschluss. Die Begrüßung dient nach Angaben des Supervisors dazu, eine lockere Arbeitsatmosphäre zu schaffen.

Transkript (81) „Supervisor Th 674: Eröffnung“

001 Bi: moxxxx,
moxxxx <Name Wo>,
002 Wo: yes
ja
003 Bi: sasa?
nun <wie gehts>?
004 Wo: poa.
cool.
005 Bi: sasa kile ulifanye; (-)
nun was du hättest machen sollen; (-)
006 jana wakati ulitoka- (1.2)
gestern als du gingst- (1.2)
007 immediately oneeightythree-mt-four; (.)
sofort einsdreiundachzig-mt-vier <Typnummer>; (.)
008 uliassemble (i)nne jana?
hast du (v)ier gestern zusammengefügt?

Der Sprecher Bi ruft den Namen des Gesprächspartners Wo. Er spezifiziert somit seinen Ansprechpartner und versichert sich seiner Aufmerksamkeit. Die gesprächsinitiierende Aufforderung wird durch das Hörersignal yes – „ja“ ratifiziert. Im Anschluss folgt eine weitere Eröffnungssequenz in Form einer Begrüßung mit eher informellem Charakter, da sie nicht dem Standardwahili entspricht. Sie wird durch den in Kenia zurzeit populären Sheng-Ausdruck sasa eingeleitet und durch die Antwort „poa“ („cool“) abgeschlossen. Nach persönlichen Angaben eines Abteilungsleiters nutzt er die Begrüßung, um der Arbeitssituation den formellen Charakter zu nehmen und somit eine „entspannte Atmosphäre“ zwischen sich und den Arbeitern zu schaffen. Die Begrüßung wird somit verwendet, um die hierarchische Position des Arbeiters aufzuwerten sowie eine freundschaftliche Beziehung zwischen dem Supervisor und dem Arbeiter herzustellen. Nach dem Austausch der Begrüßungsfloskel leitet der Supervisor durch eine Präsequenz zur aufgabenbezogenen Handlung über, *sasa kile ulifanye* - „jetzt ist jenes zu tun“ (Zeile 5). Hierbei verwendet er den Diskursmarker sasa, um den Beginn des eigentlichen Gesprächsanlasses zu markieren.

In den nächsten Gesprächen sind die informellen Abschnitte innerhalb der Eröffnung umfangreicher. Sie enthalten entweder ein privates Gespräch oder eine ausgedehnte Begrüßung. Daher verwenden die Sprecher, vor allem die Vorgesetzten, nach dem informellen Abschnitt Fokussierungsmaßnahmen, um auf die aufgabenbezogenen Gesprächshandlungen zurückzukommen.

Transkript (82) „Supervisor Och 78: Eröffnung“

001 Ki: thats good (.) (you made your hair).
 das ist gut (.) (du hast deine haare machen lassen).

002 Och: thats okay.
 das ist okay.

003 Ki: morning?
 morgen?

004 Och: morning
 morgen

005 Ki: morning wairimu?
 morgen wairimu? <Name Lin>

006 Lin: morning
 morgen

007 Ki: now we start tuber please-
 nun wir starten bitte tuber <Maschine> -

008 Och: okay
 okay

Die Eröffnungssequenz in Transkript 82 beginnt mit einer Bemerkung über die neue Frisur der Linguistin. Diese wird daraufhin auch vom Supervisor gewürdigt. Das Besprechen von informellen Themen, sowie „small talk“, tritt eher selten in den Produktionsgesprächen auf. Birkner beschreibt das Vorkommen von „small talk“-Themen im Bereich der Gesprächseröffnung bei Bewerbungsgesprächen als Vorspiel. Sie schildert es als Teil der Gesprächseröffnung, in der viel gelacht wird, Themen nur kurz angeschnitten werden und über die Anwesenheit der Linguistin bei den Aufnahmen gesprochen wird (Birkner 2001: 83f.). Die behandelten Themen unterscheiden sich klar vom eigentlichen Gesprächsanliegen und dienen zur Auflockerung der Gesprächssituation. In den Produktionsgesprächen sind sie oft ein Hinweis auf eine Gesprächssituation zwischen eher gleichrangigen Gesprächspartnern. In diesem Beispiel nehmen der Produktionsplaner Ki, der Supervisor Och und die Linguistin Lin am Gespräch teil. Die nachfolgende ausgedehnte Begrüßung zeigt ein freundschaftliches Verhältnis zwischen ebenbürtigen Gesprächspartnern. Hier wird auch die Linguistin Lin einbezogen. Die Überleitung zur Gesprächsmitte wird durch den Produktionsplaner Ki eingeleitet (Zeile 7). *Now we start tuber please* – „jetzt startet bitte Tuber“ ist die erste Anweisung, über die der Supervisor informiert werden soll. Die Überleitung zum eigentlichen Gesprächsanlass wird durch den englischen Diskursmarker *now* markiert, der eine semantische Ähnlichkeit zu dem swahilisprachigen Diskursmarker *sasa* hat und ebenfalls als temporales Adverb in der Sprache existiert. Der Supervisor quittiert den Empfang der Anweisung durch ein *okay*.

Zu Beginn des folgenden Gesprächsausschnittes betreten die Linguistin und der Supervisor Oh das Büro des assistierenden Managers Wa.

Transkript (83) „Supervisor Oh 222: Eröffnung“

- > 001 Wa: *sasa?*
und wie?
- 002 Lin: *morning*
morgen
- 003 Oh: *yes boss*⁹⁵
ja <also> boss
- 004 Wa: *mhm [you are back?]*
mhm [du bist zurück?]
- 005 Oh: *[i brought you wairimu] hehehe*
[ich habe dir wairimu gebracht] hahaha
- (...)
- 016 Wa: *no you can only be taking a break every time.*
nein du kannst nicht einfach jedes mal frei nehmen.
- 017 Lin: *hahah*
((lacht))
- 018 Oh: *he went to masai mara i think.*
er <sie> war im masai mara <nationalpark> denke ich.
- 019 Lin: *no:::[hahaha]*
nei:::n [((lacht))]
- > 020 Oh: *[hahaha]so e:h boss-*
also äh chef-
- 021 Wa: *sema eh eh*
sprich ja ja
- 022 Oh: *e:h that drum there-*
äh diese trommel da-
- 023 Wa: *mh*
mm
- 024 Oh: *i think has a problem at(...)*
ich denke hat ein problem mit (...)

Nach der gegenseitigen Begrüßung aller Gesprächspartizipanten (Zeilen 1-3), sprechen die Beteiligten über die längere Abwesenheit der Linguistin von der Fabrik (Zeilen 3-19). Nach dem ausführlichen informellen Gespräch fokussiert der Supervisor die Aufmerksamkeit des Managers auf das eigentliche Gesprächsanliegen. Dazu verwendet er den Diskursmarker *so* und den Titel *boss* (Zeile 20). Er gibt somit seinem angesprochenen Gesprächsteilnehmer den Hinweis, dass er nun eine aufgabenbezogene Interaktion einleiten wird. Dieser reagiert durch die imperative Form

⁹⁵ Die Äußerung *yes boss* stellt eine erste Fokussierungsmaßnahme auf das Gesprächsanliegen nach der Begrüßung dar, und ist ein Hinweis auf die Gesprächsbereitschaft des Supervisors.

sema - „sprich“ und fordert den Supervisor direkt auf, weiterzusprechen. Zusätzlich signalisiert der Manager seine Bereitschaft durch die Produktion von zwei Sprechersignalen, zuzuhören. Damit signalisiert er eine übergangsrelevante Stelle und fordert den Supervisor auf, den Turn zu übernehmen und mit seinem Bericht fortzufahren. Die Pause und die Verzögerungssignale in den Äußerungen des Supervisors *eeh* (Zeilen 20/22) verweisen darauf, dass der Inhalt der folgenden Bezugsäußerung als nicht präferiert zu interpretieren ist, da es sich um den Bericht über eine defekte Maschinentrommel handelt.

Auch im kommenden Ausschnitt verwendet der Sprecher verschiedene Erweiterungen, um die Eröffnungssequenz zu elaborieren.

Transkript (84) „Supervisor Oh 365: Eröffnung“

001 Oh: WEE (2.0) good morning,
HEY du (2.0) guten morgen,
002 Wo: good afternoon
guten nachmittag
003 Oh: huyu anaitwa kixxxx (---)
er heist kixxxx <Name Wo> (---)
004 i was looking for you;
ich habe nach dir gesucht;
005 Wo: me i was here.
ich ich war hier.
006 Oh: haPAna
NEin
007 Wo: isipokuwa nilitoka ndiyo aka=
außer dass ich tatsächlich (einmal) rausgegangen bin und
er=
008 Oh: =so:: ufanye servicing;
=also du sollst zuarbeiten;

Diesem Gesprächsausschnitt ging die Suche des Supervisors nach dem hier angesprochenen Arbeiter voraus. Er hatte sich während seiner Schicht unerlaubt vom Arbeitsplatz entfernt. Unter anderem spricht dies der Supervisor während des Gesprächs durch *I was looking for you* - „ich habe nach dir gesucht“ an (Zeile 4). Der Supervisor beginnt das Gespräch durch die Interjektion *wee* - „du“. Sie fungiert hier als Aufforderung, um den Arbeiter heranzurufen und eine Gesprächssituation herzustellen. Nach einer relativ langen Pause, in der der Rezipient seine Gesprächsbereitschaft durch Blickkontakt und Näherkommen signalisiert und somit die erste Sequenz durch eine nonverbale Interaktion beantwortet, folgt eine Begrüßungsfloskel (Zeilen 1-2). Der Austausch von Begrüßungsfloskeln lässt auf ein freundschaftliches Verhältnis

zwischen den Mitarbeitern schließen. Auf den Gruß des Supervisors *good morning* – „Guten Morgen“ reagiert der Arbeiter mit *good afternoon* – „Guten Nachmittag“, ein Gruß, der der tatsächlichen Tageszeit entspricht. Im Anschluss folgt die Vorstellung des Gesprächspartners, die aufgrund der Anwesenheit der Linguistin durchgeführt wird (Zeile 3). Nach einer Pause stellt Oh den Arbeiter wegen seiner Abwesenheit zur Rede. Zur Überleitung verwendet er keine weiteren Fokussierungsmaßnahmen, wie in den zuvor dargelegten Gesprächen. Dies liegt zum einen an der Kürze der Begrüßung und der Vorstellung, zum anderen wird die Ermahnung auf diese Weise nicht als eigentliches Gesprächsanliegen markiert. Dies ist anhand des weiteren Gesprächs zu sehen, in dem der Supervisor durch den Diskursmarker *so* die nächste Arbeitsanweisung einleitet (Zeile 8).

Dieser Ausschnitt zeigt, dass die Abgrenzung zwischen der Eröffnungsphase und der Gesprächsmitte nicht immer eindeutig markiert ist. Zwar ist das erste Thema nach der Begrüßung und der Vorstellung aufgabenbezogen und wird durch eine Pause von der Gesprächseröffnung abgegrenzt, dennoch wird erst das eigentliche Gesprächsanliegen durch den Diskursmarker eingeleitet und ist somit deutlich als „first topic“ zu interpretieren.

Im nächsten Ausschnitt wird die Überleitung zur Phase der Gesprächsmitte durch eine metakommunikative Formulierungshandlung markiert. Supervisor und Arbeiter begegnen sich zu Gesprächsbeginn auf einem Weg in der Produktionshalle.

Transkript (85) „Supervisor Och 92: Eröffnung“

001 Och: how are you?
wie geht es dir?
002 Wol: am fine
mir geht es gut
003 Och: tell me;
sag mir;
004 Wol: ja
ja
005 Och: is this the right procedure-
ist das die richtige vorgehensweise-
006 for handling the material?
um das material zu tragen?
007 Wol: e:h actually-
äh eigentlich-

Die Gesprächssituation wurde durch das Zusammentreffen der Gesprächspartner hergestellt. Das Gespräch beginnt mit einer Begrüßungsfloskel. Der Supervisor beginnt

das Gespräch direkt mit einer initiierenden Frage über das Wohlbefinden seines Gesprächspartners. Die Aufmerksamkeitsausrichtung wurde rein visuell in die Wege geleitet. Das eigentliche Gesprächsanliegen führt der Supervisor durch die Formulierungshandlung *tell me* – „sag mir“ ein. Sie bildet eine Präsequenz, um die Frage des Supervisors nach dem richtigen Verhalten zum Transportieren von Produktionsmaterial einzuleiten.

An dieser Stelle möchte ich noch einmal darauf verweisen, dass beinahe alle bisher vorgestellten Gesprächseröffnungen durch den ranghöheren Gesprächsteilnehmer eingeleitet wurden. Ihm steht somit zu, ein Gespräch zu eröffnen oder die Sprecherrolle an den untergebenen Teilnehmer abzugeben.

Die bisherigen Eröffnungssequenzen bestehen aus einer Aufforderungs-Antwort-Sequenz oder/und den Austausch von Begrüßungen in Form der Sequenz Gruß-Gegengruß. Die Gesprächsteilnehmer haben dabei die bei der Gesprächsöffnung zu leistenden Aufgaben bearbeitet. Darunter werden die Aufmerksamkeit des erwünschten Gesprächspartners zu gewinnen und zu erhalten, eine gegenseitige Gesprächsbereitschaft herzustellen und den Fokus des Rezipienten auf die folgenden Interaktionen zu richten, gefasst. Dabei unterscheiden sich die Gesprächseröffnungen aufgrund der hierarchischen Konstellation der Beteiligten, des Gesprächsanlasses und der Gesprächssituation.

Die nonverbale Gesprächseröffnung

Im Folgenden werde ich eine weitere Variante der Gesprächseröffnung der Produktionsgespräche vorstellen, in der die zu erfüllenden Aufgaben auf nonverbalem Wege bearbeitet werden.

Transkript (86) „Supervisor Oh 283: Eröffnung“

- 001 Oh: hiyo tread imetoka?
ist dieser tread <Produktteil> auf dem weg rauszukommen?
- 002 Wo: tread gani?
welcher tread?
- 003 Oh: sevenohsix.
siebennullsechs <Typnummer>.
- 004 Wo: bado
noch nicht
- 005 Oh: eeh (-) ndio hii (i)nakuja?
äh (-) ist es der der jetzt kommt?
- 006 Wo: saa hii ni hii onetwentyfour-e-four endelea.

*jetzt ist es dieser einvierundzwanzig-e-vier <Typnummer>
der folgt.*

007 Oh: eh
ja
008 Wo: halafu baadaye (-) inafuata.
dann später (-) folgt er.

Im Gespräch 283 beginnt der Abteilungsleiter Oh sofort mit dem zielorientierten Gespräch ohne eine verbale Eröffnungsphase. Es geht dabei darum, dass der Abteilungsleiter auf den Nachschub an Reifenprofilen (Tread Typ 706) wartet, die durch die Arbeiter an dieser Maschine geliefert werden sollen. Dort wird zum Gesprächszeitpunkt noch ein anderes Produkt gefertigt. Durch dieses Beispiel wird deutlich, dass sich die Gesprächseröffnung ebenso auf eine rein nonverbale Interaktion beschränken kann. Hier genügen die Annäherungen an die Gesprächsteilnehmer und Herstellung des Blickkontakts sowohl als Zeichen für die beidseitige Gesprächsbereitschaft als auch zur Spezifizierung des Gesprächspartners. Der Beginn der sprachlichen Interaktion ist aufgabenorientiert. Das referentielle Demonstrativ *hiyo*, welches sich hier auf tread bezieht, macht deutlich, dass sich der Supervisor auf ein bestimmtes Reifenprofil bezieht, welches bereits Thema eines vorausgegangenen Gesprächs war. Der Rückbezug auf ein bereits etabliertes Thema und eine vorausgegangene Gesprächssituation kann hierbei zur Verkürzung der Gesprächseröffnung geführt haben. Ebenso zeigt das erneute Nachfragen des Supervisors, dass er dieses Produkt zur Weiterproduktion dringend benötigt.

Störungen in der Eröffnungsphase

Anhand der nächsten Gespräche werde ich aufzeigen, dass das Nichteinhalten der Abfolge der Gesprächseröffnungsschritte und somit das Fehlen der kooperativ erarbeiteten Gesprächsbereitschaft zu Problemen im Gesprächsverlauf führen kann oder eine Veränderung der gesprächsorganisatorischen Struktur nach sich zieht.

Transkript (87) „Supervisor Ro 12: Eröffnung“

001 Ki: ah ye:s wairimu
ah ja: wairimu <Name Lin>
002 Lin: ja
ja
003 Ki: how [are you]?
wie [geht es dir]?

- 004 Lin: [how are] am fine.
[wie geht's] mir gehts gut.
- 005 Ki: ah very fine.
mir geht es sehr gut.
- (...)
- 010 Ki: we are still working.
wir arbeiten noch.
- 011 Lin: okay
okay
- 012 Kip: dexxx (.) some correction in tube-
dexxx <Name Ro> (.) einige korrekturen im tube
<Maschine>-
- 013 Ro: ja
ja
- 014 Kip: calender schedule;
calender <maschine> produktionsplan;

Dem Gesprächsausschnitt 12 geht bereits ein privates Gespräch zwischen dem Produktionsplaner Ki und der Linguistin voraus. Die Gesprächsbereitschaft scheint somit auch zwischen dem Supervisor und dem Produktionsplaner hergestellt zu sein. Um das Gespräch in eine zielgerichtete Handlung zu lenken und die unternehmerischen Interaktionen einzuleiten, wendet sich der Produktionsplaner an den Supervisor, indem er ihn mit seinem Namen anspricht. Anders aber als bei einer Aufforderungs-Antwortsequenz, wartet er kein bestätigendes Hörsignal seines Rezipienten ab. Dies zeigt, dass er kein Signal für die Gesprächsbereitschaft seines Gegenübers benötigt. Erst nach Erhalt der Information über das weitere Vorgehen an der Maschine Tube(r) wird die Kenntnissnahme durch ein Hörsignal von Ro bestätigt. So kann die Markierung der Kooperationsbereitschaft zur Gesprächseröffnung bzw. zum Übergang des formellen Gesprächs ausbleiben, da dies durch das vorausgegangene Vorspiel hergestellt wurde.

Das nächste Transkript zeigt eine vergrößerte Anstrengung des Sprechers, die Aufmerksamkeitsausrichtung der Rezipienten herzustellen und zu sichern. Dies ist womöglich auf die Kürze der Eröffnungssequenz zurückzuführen, so dass die Sicherung der Gesprächsbereitschaft erst innerhalb des Gesprächskerns bearbeitet werden kann.

Transkript (88) „Supervisor Och 134: Eröffnung“

- 001 Och: nataka hivi;=eh?
ich möchte folgendes;=ne?
- 002 Wo: eh

ja
 003 Och: hebu angalia zile rubber ZO::te; (-)
 los schau dir jenen GA::nzen gummi an; (-)
 004 ambayo hatuwezi tumia directly (---) unaelewa?
 den wir nicht direkt verwenden können (---) verstehst du?
 005 Wo: eh (1.5)
 ja
 006 Och: kama hizi (--) zifanyiwe refining.
 wie diesen (--) er soll aufbereitet werden.
 007 kwa (lile) mill- (2.0)
 mit (jener) Walze- (2.0)
 008 huko calender utembee; (--)
 dort sollst du bis calender gehen; (--)
 009 usegregate kama hizi-
 <und dies> so trennen-
 010 (u)fanyiwe refining.
 damit er aufbereitet wird.
 011 Wo: ()
 ()
 012 Och: tuko pamoja? (1,5)
 sind wir uns einig? (1,5)

Als Aufforderung verwendet er eine metakommunikative Formulierungshandlung, die bereits thematisch auf die Übermittlung einer Arbeitsanweisung hinweist (Zeile 1). Diese quittiert der Arbeiter durch ein Hörersignal. Auffällig im Gespräch sind aber die vermehrt auftretenden sprachlichen Mittel zur Aufmerksamkeitssicherung und deren Erhaltung. Gleich zu Beginn ergänzt der Supervisor die Formulierungshandlung *nataka hivi* – „ich möchte folgendes“ durch ein Sprechersignal *eh?*, um sich zu versichern, dass sich der Arbeiter am Gespräch beteiligt. Den Erhalt der Nachricht quittiert der Arbeiter durch ein Hörersignal *eh* und bescheinigt damit seine Gesprächsbereitschaft. Dennoch nutzt der Supervisor weitere Mittel wie die Interjektion *hebu* und die Vergewisserungsfragen *unaelewa* - „verstehst du“ und *tuko pamoja* – „sind wir zusammen“, um sich der Aufmerksamkeit des Arbeiters zu vergewissern. Obwohl der Arbeiter auf die Versicherungsanfragen reagiert und diese durch Hörersignale quittiert, bearbeitet der Sprecher Och immer wieder die Herstellung der Aufmerksamkeit und Sicherung der Gesprächsbereitschaft.

Zu Beginn des Gesprächs richtet sich der Supervisor Oh an den Produktionsplaner, um über die Treads vom Typ 706 zu sprechen.

Transkript (89) „Supervisor Oh 269: Eröffnung“

001 Oh: sevenohsix;
 siebennullsechs <Typnummer>;

002 Ki: ja (-) how are you wairimu?
ja (-) wie geht es dir wairimu <Name Lin>?

003 Lin: fine
gut

004 Ki: ah:: shake my hand. (2)
ah:: schüttel meine hand. (2)

005 ah thanks
ah danke

006 Oh: sevenohsix;
siebennullsechs;

007 Ki: ja sevenohsix treads?
ja siebennullsechs treads <Produktteil>?

008 Oh: yes
ja

In diesem Ausschnitt einer Gesprächseröffnung zwischen dem Produktionsplaner Ki und dem Supervisor Oh zeigt sich, dass der direkte Einstieg in die aufgabenorientierte Interaktion (Zeile 1) vom Produktionsplaner Ki zurückgewiesen wird. Er bestätigt zwar den Erhalt der Information durch *ja*, schließt aber eine Begrüßungsfloskel, die an die Linguistin gerichtet ist, an. Erst nach der Begrüßung wird der aufgabenbezogene Teil des Gesprächs angeschlossen und ohne weitere Unterbrechungen vollzogen.

Auch wenn die Eröffnungsphase durch eine Aufforderungs-Antwortsequenz eingeleitet wurde, kann es im weiteren Gesprächsverlauf zu Problemen kommen. Dies zeigt der nächste Ausschnitt mit mehreren Parallelgesprächen, in denen die Verständigung durch wiederholte Korrektursignale wiederhergestellt werden muss.

Transkript (90) „Supervisor Nd 331: Eröffnung“

001 Nd: kuja wewe na dixx
komm du und dixx <zu zwei Arbeitern Wo u Wo2>

002 Wo: mh
mm

003 Nd: [kuja wewe na (dixx)]
[komm du und (dixx)]

004 Wo2: [a yes madam]
[ah hallo madam] <zu Lin>

005 Lin: hallo
hallo

006 Wo2: you are back?
du bist zurück?

007 Lin: ja
ja

008 Wo2: thats good. (4.8)
das ist gut. (4.8)

009 Nd: hujamaliziea hii?
hast du dies noch nicht fertiggestellt?

010 Wo: [hii tumemaliza].
[das haben wir fertig].

011 Wo3: [bpr]?
[bpr] <Produktteil>?

012 Nd: e:h e:h?
hä hä?

013 Wo2: think we are (talking)
denke wir (reden)

014 Wo4: good morning.
guten morgen <zu Lin>.

015 Nd: [saa hii mnataka ingine]
[jetzt wollt ihr etwas anderes]

016 Lin: [()]
[()]

017 Wo4: e:h?
hä?

018 Wo: hii imeto[sha]
dies reicht [aus]

019 Wo3: [(hii na pande) inne na] b-two
[(dies ist die vierte seite) von] b-two
<Maschine>

020 Nd: ya?
von?

021 Wo3: b-two
b-zwei

022 Nd: okay ()=.e:h?
okay ()=.ne?

023 inasemekana hazina tag (-) and it is wrong.
es wird gesagt sie haben kein etikett (-) und das ist nicht richtig.

024 Wo: which ones=
welche=

Der Supervisor Nd und die Linguistin nähern sich einer Maschine mit vier Arbeitern. Um die Gesprächshandlung zu beginnen, bittet er zwei Arbeiter, mit ihm mitzukommen (Zeile 1). Diese Aufforderung wird zunächst von einem der Arbeiter bestätigt, wobei der Zweite sich der Linguistin zuwendet. Der Supervisor wiederholt nun seine Aufforderung, wobei Wo2 parallel die Linguistin begrüßt (Zeilen 3-8). Nach Abschluss des privaten Gesprächs und einer längeren Pause wendet sich der Supervisor erneut an die Arbeiter. Durch wiederholt auftretende Überlappungen der Äußerungen ist der Supervisor (Zeilen 12/20), wie auch der Arbeiter Wo4 (Zeile 17) gezwungen, durch Korrektursignale eine Reparatur einzufordern. Dadurch wird der Gesprächsverlauf mehrmals unterbrochen.

Zusammenfassend lassen sich in dem Material drei Eröffnungsvarianten unterscheiden. Dabei kommt am häufigsten die Aufforderungs-Antwortsequenz vor, wobei der Name des gewünschten Gesprächspartners gerufen wird und dieser mit einem Rezeptionssignal antwortet. Die Sequenz kann durch ein zuvorkommendes Pfeifen oder um die Bitte, näher zu kommen, erweitert werden. Dadurch wird die Aufmerksamkeit des Gesprächspartners hergestellt und auf die Gesprächssituation gelenkt. Die gegenseitige Gesprächsbereitschaft ist Voraussetzung für das erfolgreiche Handeln in der Interaktion. Bei der zweiten Variante handelt es sich um eine erweiterte Form der Eröffnungssequenz, die durch Begrüßungsfloskeln oder ein Vorspiel ergänzt wird. Sie ist seltener und wird meist von Gesprächsteilnehmern mit gleichrangiger Position oder einem freundschaftlichen Verhältnis zueinander verwendet. Ebenso wird sie eingesetzt, um auf der Beziehungsebene die Position des niederrangigen Mitarbeiters zu erhöhen. Vor allem durch eine Erweiterung der Grundsequenz der Eröffnungsphase wird eine erneute Fokussierung der Aufmerksamkeit der Gesprächsteilnehmer auf das Gesprächsanliegen notwendig. Zu den Fokussierungsmaßnahmen zählen eine wiederholte Anrede des erwünschten Gesprächspartners oder die Verwendung von Diskursmarkern und metakommunikativen Formulierungshandlungen. Auch Pausen signalisieren den Übergang zur Gesprächsmitte. Bei der letzten Variante beschränkt sich die Eröffnung auf ein rein nonverbales Verhalten, das sich meist auf das Aufsuchen des Gesprächspartners und die Herstellung des Blickkontaktes beschränkt. Sie wird bei dringlichen Angelegenheiten oder Gesprächen verwendet, die zu einem bereits stattgefundenen Gespräch in Bezug standen. Meiner Einschätzung nach wirken sich die Sprecherkonstellation und der Gesprächsanlass maßgeblich auf den schematischen Ablauf der Gesprächseröffnung aus. Überwiegend Vorgesetzte beginnen die Gespräche in der Produktionshalle. Dies liegt zum einen daran, dass sie durch ihre Stellung mehr Information besitzen und es auch ihre Aufgabe ist, die Information von ihren Vorgesetzten an die Arbeiter weiterzugeben. Zum anderen konstituiert sich auch ihre Identität dadurch, dass sie das Rederecht in Anspruch nehmen und die Gesprächssteuerung übernehmen. Dies ist anhand der Gesprächsausschnitte zu sehen, in denen das Gesprächsanliegen auf Seiten der Arbeiter liegt. Hier wird dem Gesprächspartner zunächst durch den Vorgesetzten das Wort erteilt, bevor dieser sein Anliegen vorbringen kann. Dies zeigt, dass initiatives Handeln bei der Gesprächseröffnung ein konstitutives Merkmal eines Vorgesetzten ist.

Die Dauer der Eröffnung weicht im Gesprächskorpus sehr voneinander ab. Ausschlaggebende Faktoren sind das Zeitbudget, die Dringlichkeit der Aufgabe, die Beziehungskonstellation der Interaktanten und der Zeitpunkt des letzten Kontakts. Ähnliche Gründe führen auch Spiegel und Spranz-Fogasy an, die ebenso darauf hinweisen, dass in institutionellen Gesprächen erwartet wird, „schneller zur Sache“ zu kommen (Spiegel/Spranz-Fogasy 2001: 1247f.). Dies geht mit der Beobachtung einher, dass eine Verlängerung der Eröffnungssequenz häufig einen informellen Charakter innehat und Rückschlüsse auf die Vertrautheit der Gesprächspartner zulässt.

4.3.1.2 Die Anrede

Die Adressierung eines Gesprächspartners durch dessen Namen, Titel oder einer Anredeform dient vor allem während der Gesprächseröffnung zur Identifikation des Gesprächspartners und seiner Aufmerksamkeitsausrichtung. Auch innerhalb des Gesprächskerns können Anreden von den Sprechern verwendet werden, um die Aufmerksamkeit ihrer Partizipanten auf das Gesprächsanliegen zu refokussieren oder die inhaltliche Botschaft der Interaktion hervorzuheben, beziehungsweise sie im Gesprächsverlauf relevant zu machen. Des Weiteren tragen Anreden dazu bei, eine Beziehung zwischen den Gesprächspartnern herzustellen oder diese zu bearbeiten.

Brinker und Sager stellen die Identifikationssequenz innerhalb einer sequentiell organisierten Gesprächseröffnung bei Telefongesprächen dar. Sie besteht aus einer Identifikation und einer Gegenidentifikation (Brinker/Sager 2006: 101). Die Identifikation des Gesprächspartners spielt besonders bei Gesprächen eine Rolle, in denen sich die Teilnehmer nicht gegenüberstehen. Bei ‚face-to-face‘ Interaktionen erfolgt meist nur dann eine Vorstellung, wenn sich die Gesprächspartner untereinander nicht kennen.

Schegloff zeigt die Verwendung von Anredeformen und das Rufen eines Namens im Zusammenhang mit einer Eröffnungssequenz, der Aufforderungs-Antwortsequenz, die den Zweck erfüllt, eine Gesprächssituation herzustellen und die gegenseitige Gesprächsbereitschaft zu signalisieren (Schegloff 1968). In der Gesprächseröffnung haben sie deshalb vor allem eine gesprächsorganisatorische Aufgabe. Der Sprecher präzisiert damit die angesprochenen Gesprächspartner, die sich nun aktiv oder passiv am Gespräch beteiligen. Sein Ziel ist es, das Interesse der Partner an einem gemeinsamen Gespräch zu wecken und ihre Aufmerksamkeit auf die kommenden Äußerungen zu lenken. Das Rederecht verbleibt dabei beim Sprecher (Klein-Arendt

1992: 75ff.). Allerdings sind Anredeformen nicht nur auf die Gesprächseröffnung beschränkt. Anreden dienen sowohl der Gesprächsorganisation als auch der Übermittlung einer inhaltlichen Botschaft, indem sie zum Beispiel eine soziale Verbundenheit mit dem Hörer ausdrücken können.

Anredeformen treten entweder alleinstehend auf, wie das französische *Monsieur* oder *Madame*, oder werden, wie im Deutschen, durch den Namen oder eine Funktion ergänzt. Beispiele sind hierfür Herr Müller oder Herr Abteilungsleiter. Ebenso kann eine Person durch seinen bzw. ihren Namen angesprochen werden (Henini 2002: 35ff., Werlen 2001: 1266). Weiterhin kommen Anredeformen vor, die eine verwandtschaftliche oder soziale Beziehung zu dem Gesprächspartner ausdrücken, wie zum Beispiel im Swahili *mwanangu* – „mein Kind“. Adressierungen durch Anredeformen werden meist als höflich und formell aufgefasst. Die Wahl der jeweiligen Form kann Hinweise geben, in welcher Beziehung die Gesprächspartner zueinander stehen und welche Ziele der Sprecher im Gespräch verfolgt. Hierbei ist es wichtig, den Kontext der Äußerung und den weiteren Gesprächsverlauf genau zu betrachten. Die Ausgestaltung des Begrüßungsrituals und somit auch der Anrede ist nach Werlen abhängig von dem gegenseitigen Bekanntschaftsgrad der Aktanten, ihrem Verhältnis zueinander und von der Art des Mediums, wie Telefon oder Handy, welches bei der Begrüßung verwendet wird (Werlen 2001: 1266). Hierbei schließen sich für diese Arbeit folgende Fragen an: Spiegeln sich der institutionelle Charakter und das formelle Gesprächsklima in den Anredeformen wider? Welchen Einfluss haben der soziale Status und die hierarchische Position auf das Anredeverhalten?

Im folgenden Abschnitt werde ich die nominalen Anredeformen in den Produktionsgesprächen darstellen. Sowohl in Englisch als auch in Swahili können Namen durch einen Titel ergänzt werden, wobei die jeweiligen Adressierungen als höflich aufgefasst werden (*Bwana XXX* oder *Mister XXX*). Sie werden häufig von Untergebenen in Richtung eines hierarchisch höher stehenden Partners verwendet. Beantwortet werden sie meist durch die höfliche Form *yes sir*. Die Adressierung des Gesprächspartners ist jedoch oft auf dessen Namen beschränkt. Diese knappe Form ist weniger ein Ausdruck von fehlendem Respekt oder drohendem Konflikt als vielmehr durch den aufgabenorientierten und zielgerichteten Zweck der Produktionsgespräche bedingt.

Die Anrede nimmt verschiedene Aufgaben in den Produktionsgesprächen wahr. Während der Gesprächseröffnung dient sie vor allem der Vorstellung der

Gesprächspartner. Das Bekanntmachen der Linguistin mit den jeweiligen Gesprächspartnern der Abteilungsleiter fand oft am ersten Tag in einer neuen Abteilung statt. Weiterhin sind Anredeformen, Titel und Namen Teil eines Kommunikationsappells zur Initiierung der Gesprächshandlungen. Während des Gesprächs tragen Anredeformen und Ausdrücke verwandtschaftlicher oder freundschaftlicher Beziehungen dazu bei, die inhaltliche Botschaft der Äußerung oder die soziale Beziehung zwischen den Gesprächsteilnehmern in der Interaktion relevant werden zu lassen.

Das Vorstellen

Das Vorstellen der Gesprächspartner durch eine Identifizierungssequenz ist ein konstitutives Merkmal der Gesprächseröffnung. Die Gesprächspartner machen sich gegenseitig bekannt oder werden durch einen Sprecher einander vorgestellt. Die Identifikationssequenz tritt vor allem bei Telefongesprächen auf, da hier ein gegenseitiges Erkennen nur an der Stimme der Teilnehmer möglich ist. In den ‚face-to-face‘-Gesprächen ist dagegen eine Identifizierungssequenz unter den gegenseitig bekannten Teilnehmern nicht notwendig (Brinker/Sager 2006: 100f.).

In den Produktionsgesprächen machen die Sprecher davon Gebrauch, um eine Vorstellung zwischen den Gesprächsteilnehmern und der Linguistin zu ermöglichen.

Transkript (91) „Supervisor Bi 626/alt: Anrede“

- 001 Bi: *bwana njexxx,*
 herr njexxx <Name Wo> ,
- 002 Wo: *eh*
 ja
- 003 Bi: *niko na mgeni nyuma yako.*
 ich habe einen gast hinter dir.
- 004 *yeye anaitwa wairimu (-) sasa-*
 sie heißt wairimu (-) nun-
- 005 Wo: *anaitwa?*
 sie heißt?
- 006 Lin: *haha*
 haha
- 007 Wo: *anaitwa?*
 sie heißt?
- 008 Bi: *[anaitwa]*
 [sie heißt]
- 009 Lin: *[naitwa wairimu].*
 [ich heiße wairimu].

- 010 Wo: unaitwa wairimu?
du heißt wairimu?
- 011 Bi: haha
haha
- 012 Wo: ah::,
ah::,
- 013 Bi: sasa what we ll do;
nun was wir machen werden;

An dem Gespräch nehmen der Supervisor Bi, der Arbeiter Wo und die Linguistin teil. Zu Beginn macht der Supervisor den Arbeiter darauf aufmerksam, dass hinter ihm ein Gast stehe (Zeile 3). Im Anschluss stellt er die Linguistin mit ihrem Gikuyunamen vor *yeye anaitwa Wairimu* – „sie heißt Wairimu“. Die sequentielle Struktur Identifikation-Gegenidentifikation wird hier sowohl durch eine Vorstellung der Personen durch einen Dritten als auch durch die Reaktion des Arbeiters auf den Gikuyunamen unterbrochen. Durch sein ungläubiges und erstauntes Nachfragen, welches zunächst an den Supervisor gerichtet ist *anaitwa* – „sie heißt?“ (Zeile 6) und danach an die Linguistin *unaitwa Wairimu?* – „du heißt Wairimu?“ wird die Identifizierungssequenz erweitert.

Da sich die Mitarbeiter durch ihre regelmäßige Zusammenarbeit gut kennen, ist davon auszugehen, dass eine Identifizierungssequenz nur im Falle eines neuen Mitarbeiters, oder bei Anwesenheit eines Gastes wie im Fall der Linguistin, in die Eröffnungsphase der Produktionsgespräche aufgenommen wird. Hierbei wird die Linguistin meist mit ihrem Namen vorgestellt. Die Arbeiter werden entweder durch ihren Namen oder durch eine Anredeform wie *Bwana* oder *Mister* plus ihren Namen vorgestellt.

Der Kommunikationsappell

Eine weitere Funktion der Anrede ist die Herstellung und Sicherung der Aufmerksamkeit des Gesprächspartners. Die Aufforderung des Gesprächspartners durch dessen Name, Titel und durch Anredeformen, die in Kombination mit den jeweiligen Namen verwendet werden, steht meist am Anfang eines Gesprächs oder eines Gesprächsabschnittes. Überwiegend tragen sie zur Gesprächsorganisation bei, indem sie eine neue Gesprächssituation einleiten. Dabei scheint der Sprecher seine Rolle als Sprechender zu betonen, damit er seinen Beitrag ohne Unterbrechung leisten kann. Ebenso wird dem Gesprächspartizipanten die Rolle des Hörers zugeschrieben.

Name

Durch das Rufen des Namens spezifiziert ein Sprecher seinen Ansprechpartner und weckt dessen Aufmerksamkeit. Dies geschieht am häufigsten zu Gesprächsbeginn und ist Teil einer Aufforderungs-Antwortsequenz. Klein-Arendt (1992) bezeichnet diese Form der Anrede als kurzangebunden und verbindet sie mit einer negativen Konnotation des Gesprächs. In einem institutionellen Kontext verweist diese Kürze vielmehr auf dessen zielgerichteten Charakter und wird nicht als negativ empfunden. Im Mittelpunkt steht die appellative Wirkung der Anrede, in der der Hörer auf die Wichtigkeit der darauffolgenden Aussage, bei der es sich meist um eine Arbeitsanweisung handelt, hingewiesen wird. Sie wird fast ausschließlich von Vorgesetzten verwendet.

Transkript (92) „Supervisor Och 127: Anrede“

```
> 001 Och: boxxx  
          boxxx <Name Wo>  
002 Wo:  yes sir  
          jawohl  
003 Och: seventysix-c.  
          seventysix-c.  
004 Wo:  seventysix-c?  
          seventysix-c?
```

In dem Gesprächsausschnitt beginnt der Supervisor Och die Interaktion, indem er durch eine Aufforderungs-Antwortsequenz die Aufmerksamkeit seines Gesprächspartners weckt. Durch die Spezifizierung des Hörers anhand seines Namens wird er aufgefordert, sich am Gespräch zu beteiligen. Dies quittiert der Arbeiter mit einem Hörersignal *yes* und der höflichen Anredeform *sir*.

Bwana mit Name/Mister mit Name/Titel

Diese Anreden des Gesprächspartners sind ebenfalls für die Aufmerksamkeitsausrichtung verantwortlich. Sie werden entweder zu Beginn eines Gesprächs zur Herstellung der Gesprächsbereitschaft oder zur Wiederherstellung und Refokussierung der Aufmerksamkeit des Rezipienten verwendet. Dies tritt meist nach einem informellen Gesprächsbeginn auf, wobei die aufgabenbezogene Refokussierung

durch den Diskursmarker *so* signalisiert wird. Die Erweiterung durch die Anredeform *bwana* markiert den Umgang zwischen den Gesprächsteilnehmern als höflich und zugleich formell. Sie wird für alle der hier betrachteten Hierarchiestufen verwendet.

Transkript (93) „Supervisor Bi 626/alt: Anrede“

> 001 Bi: *bwana njexxx,*
herr njexxx <Name Wo> ,
002 Wo: *eh*
ja

Die Anrede des Arbeiters durch die Anredeform *bwana* und dessen Namen stellt in diesem Ausschnitt eine Aufforderung dar. Sie konstituiert die Gesprächseröffnung, die durch den Supervisor eingeleitet wird. Im nächsten Gesprächsausschnitt wird die Aufforderung durch ein Hörsignal eingeleitet.

Transkript (94) „Supervisor Th 778/alt: Anrede“

> 001 Oh: *ye::s bwana thxx,*
ja:: bwana thxx <Name Th> ,
002 Th: *yes?*
ja?
003 Oh: *nimekuletea hii.*
ich habe dir dies gebracht.
004 Th: *wapi ya ya (...)*
wo ist dies von (...)

Die Anredeform *bwana* wird in diesem Beispiel zum Zweck der Herstellung einer Gesprächssituation genutzt. Durch ein langgezogenes *yes*, welches durch die Anredeform *bwana* und dem Namen des Supervisors ergänzt wird, eröffnet der Produktionsplaner Oh das Gespräch.

Ein diskursfunktionaler Unterschied konnte bisweilen nicht zwischen den Anreden *bwana plus Name* und *mister plus Name* festgestellt werden. Es kann davon ausgegangen werden, dass das sprachliche Umfeld⁹⁶ oder die Präferenz des

⁹⁶ Der Begriff des Sprachlichen Umfeldes kann sowohl auf die direkt benachbarten Äußerungen als auch die mehrheitlich verwendete Sprache in diesem Gespräch bezogen sein. Trotz des vielfach auftretenden Codeswitchings kann dennoch eine Sprache für das Gespräch zugeordnet werden, in der entweder quantitativ das Meiste gesprochen oder das Hauptanliegen bearbeitet wurde. Hier soll sich der Ausdruck Sprachliches Umfeld nicht auf das unmittelbare Umfeld beziehen, sondern das Gespräch als Ganzes betrachtet werden.

Sprechers für eine der beiden offiziellen Sprachen des Unternehmens die Auswahl einer der Möglichkeiten bestimmt.

Transkript (95) „Supervisor Oh 82: Anrede“

- > 001 Oh: mister okxxx (-) hebu njoo.
mister okxxx <Name Wo1> (-) los komm.
- 002 Wo1: so we are still waiting-
also wir warten noch-
- 003 Oh: for the go ahead?
auf grünes licht?
- 004 Wo1: eh for the go ahead.
ja ja auf grünes licht.

Wiederum eröffnet der Supervisor Oh das Gespräch mit einer Adressierung seines Gesprächspartners. Hierzu verwendet er die englische Anredeform *mister* und den Namen des Arbeiters. Nach einer kurzen Pause bittet er den Arbeiter, näher zu kommen. Hierzu wechselt er ins Swahili *hebu njoo* – „los komm“. Danach setzt er seine weiteren Äußerungen in Englisch fort. Die englische Anredeform könnte so im Zusammenhang mit dem weitestgehend auf Englisch geführten Gespräch stehen.

Die folgenden Gesprächsausschnitte zeigen eine Wiederherstellung einer aufgabenbezogenen Gesprächssituation durch den Diskursmarker *so* und die jeweiligen Anredeformen.

Transkript (96) „Supervisor Oh 261: Anrede“

- 001 Oh: huyu:: (-) anaitwa (.) mwambie jina lako.
diese::r (-) er hei::ßt (.) sag ihr deinen namen.
- 002 Wo: muxxxx.
muxxxx <Name Wo>.
- 003 Oh: muxxxx.
muxxxx <Name Wo>.
- 004 Wo: muxxxx.
muxxxx <Name Wo>.
- 005 Oh: he is a serviceman in my department.
er ist ein mitarbeiter in meiner abteilung.
- 006 Lin: mhm
mhm
- > 007 Oh: so bwana muxxxx,
also herr muxxxx,
- 008 Wo: yes sir
jawohl
- 009 Oh: e:h ile vitu umemsomesha yule jamaa,
äh jene Sachen die du jenem kollegen gelernt hast,

010 Wo: kabisa na aendeshe⁹⁷.
vollständig und er soll fortfahren.

Anhand des Transkripts ist ein informeller Gesprächsabschnitt zu Beginn der Interaktion zu sehen. Er dient dazu, den Arbeiter der Linguistin vorzustellen (Zeilen 1-6). Zur Überleitung zur aufgabenbezogenen Kommunikation verwendet der Sprecher Oh den Diskursmarker *so* und wiederholt Namen und Anredeform des Arbeiters. Ebenfalls fordert er ihn auf, die Aufmerksamkeit auf das erste Thema zu lenken. Die Adressierung dient hier neben der Aufmerksamkeitsausrichtung zur Spezifikation des erwünschten Gesprächspartners. Die Refokussierung quittiert der Arbeiter durch *yes sir*.

Titel

Auch im nächsten Gespräch sprechen der assistierende Manager Wa, der Supervisor Oh und die Linguistin über ihre Abwesenheit in der Fabrik in den vergangenen Tagen.

Transkript (97) „Supervisor Oh 222: Anrede“

001 Wa: yesterday-
gestern-

002 [yesterday you are absent].
[gestern hast du gefehlt].

003 Oh: [hahaha]
((lacht))

004 Lin: ja and also saturday.
ja und auch samstag.

(...)

012 Lin: hahah
((lacht))

013 Oh: he went to masai mara i think.
er <sie> war im masai mara <nationalpark> denke ich.

014 Lin: no:::[hahaha]
nei:::n [((lacht))]

➤ 015 Oh: [hahaha] so e:h boss-
also äh chef-

016 Wa: sema eh eh
sprich ja ja

017 Oh: e:h that drum there-
äh diese trommel da-

⁹⁷ Das Gespräch wird überwiegend auf Swahili geführt

Nach dem informellen Gespräch mit der Linguistin leitet der Supervisor durch den Diskursmarker *so* zur aufgabenbezogenen Interaktion über (Zeile 15). Durch den Titel *boss* (Zeile 15) wendet er sich an seinen Manager, um über eine vermeintlich fehlende Trommel zu sprechen (Zeile 17). Damit macht er deutlich, welche der an der Gesprächssituation beteiligten Personen nun angesprochen wird. Der Bezug auf den Manager durch den Titel *boss* geht einher mit einer aufgabenbezogenen Thematik der Interaktion.

Sir

Nach der Äußerung einer Aufforderung wird eine Reaktion des Gesprächspartners erwartet. Diese besteht meist aus einem Hörsignal, welches in der Funktion eines „continuer's“ den Sprecher auffordert, mit seinem Beitrag fortzufahren. Vor allem das Hörsignal *yes* kann durch die Anredeform *sir* ergänzt werden und ist ein Ausdruck des Respekts vor der sprechenden Person.

Transkript (98) „Supervisor Oh 219: Anrede“

001 Oh: ee:h: atexxx,
ä:h: atexxx <Name Wo>,
002 Wo: yes sir
jawohl
003 Oh: ngapi?
wieviele?

Auf die Aufforderung des Supervisors reagiert der Arbeiter im Gespräch 219 durch *yes sir* und signalisiert auf diese Weise seine Gesprächsbereitschaft und seinen Respekt gegenüber der höher stehenden Instanz.

Im nächsten Ausschnitt wird die gegenseitige Aufmerksamkeitsausrichtung produziert, indem der Arbeiter an den Schreibtisch des Supervisors tritt und Blickkontakt zwischen beiden Gesprächspartnern herrscht.

Transkript (99) „Supervisor Th 173: Anrede“

> 001 Th: yes sir?
jawohl?

- 002 Wo: there is a problem-
es gibt ein problem-
- 003 Th: ja
ja
- 004 Wo: maxxx hana tread (ply sixty) lakini ziko hapa.
maxxx <Name> hat keine tread (ply sechzig) <Produktteil
mit Typnummer> aber sie sind hier.

Durch die Äußerung *yes sir* reagiert der Supervisor auf die Initiative des Arbeiters, ein Gespräch beginnen zu wollen. Er übergibt ihm sein Rederecht, welches ihm als Vorgesetzten zustehen würde. Durch weitere Hörsignale signalisiert er seine Präsenz während der Redebeiträge Wos.

Die Relevanz der sozialen Beziehung und der inhaltlichen Botschaft

Weitere Anreden sind weniger Ausdruck eines gesprächsorganisatorischen Mittels, sondern stellen eine Möglichkeit der Gesprächsteilnehmer dar, ihre soziale Beziehung im Gespräch zu bearbeiten. Dazu dienen Anredeformen, die auf eine freundschaftliche oder verwandtschaftliche Beziehung zwischen den Gesprächspartnern verweisen. Die Anredeformen sind meist einer Äußerung nachgestellt. Ebenso dienen sie zur Hervorhebung des propositionalen Gehalts der vorausgegangenen Äußerung. Im Korpus sind folgende Formen vertreten: *ndugu* – „Kollege“, *mzee* – „alter Mann“, *kaka* – „Bruder“, *bwana* – „Herr“ und *my friend* – „mein Freund“.

Ndugu

Ndugu stellt in den Produktionsgesprächen eine neutrale Form dar, sich an seinen Gesprächspartner zu wenden. Sie wird hier von dem Supervisor Oh verwendet, um eine Begrüßung an eine Putzkraft zu richten und ihn aufzufordern, mit ihm mitzukommen. Die Ergänzung eines Grußes durch eine Anredeform ist im Swahili eine förmliche Art der Begrüßung, die zwischen nicht sehr vertrauten Interaktanten verwendet wird (Heine/Möhlig 1999: 33f.).

Transkript (100) „Supervisor Oh 268: Anrede“

- > 001 Oh: habari ndugu?
wie geht es dir kollege?
- 002 Pu: nzuri

- 003 Oh: *gut*
hebu tembea kidogo.
los gehen wir ein wenig.
- 004 Pu: mh
mh
- 005 Oh: ja twende.
ja lass uns gehen.

Da der Supervisor hier nicht den Namen des Arbeiters nennt, gehe ich davon aus, dass keine persönliche oder intensive arbeitsbedingte Beziehung zwischen den Gesprächspartnern besteht und somit dem Supervisor der Name des Gesprächspartners unbekannt ist.

Mzee

Die Anredeform *mzee*, die im Swahili als Höflichkeitsform für ältere Mitmenschen verwendet wird (Klein-Arendt 1992: 77f.), wird in den Produktionsgesprächen für drei ältere Supervisoren genutzt.

Transkript (101) „Supervisor Mu 278: Anrede“

- > 001 Ki: habari mzee?
wie geht es ihnen <Herr>?
- 002 Mu: ah mzuri.
ah gut.

Der Ausschnitt zeigt eine Begrüßung zu Beginn eines Gesprächs, in der der jüngere Supervisor die Anredeform *mzee* gegenüber seinem älteren Kollegen verwendet. Die Anredeform tritt an das Ende der Begrüßung, wie bereits schon bei *ndugu* gezeigt wurde.

Transkript (102) „Supervisor Th 732: Anrede“

- 001 Th: within the next ten minutes.
innerhalb der nächsten zehn minuten.
- 002 SuT: even two minutes.
sogar in zwei minuten.
- 003 Th: no-
nein-
- 004 ten minutes.
zehn minuten.
- 005 SuT: ().
().

➤ 006 Th: sawa sawa mzee.
in ordnung herr.

Der Supervisor Th verspricht seinem Kollegen in der Abteilung Tuber, das fehlende Material in zehn Minuten zu liefern. Er bestätigt dies durch das Hörersignal *sawasawa* und der Anredeform *mzee* als Zeichen seines Respekts vor dem älteren Kollegen.

Die äußerungsfinale Anredeform *mzee* ist hier Ausdruck des Respekts des jüngeren Sprechers gegenüber einem älteren Sprecher. Somit wird die soziale Position des Älteren aufgewertet und der propositionale Gehalt der Äußerung hervorgehoben.

Titel

Die Verwendung eines Titels kann ferner den Respekt eines Mitarbeiters gegenüber seinem Vorgesetzten ausdrücken. Klein-Arendt beschreibt den Gebrauch der Titel *meneja* oder *boss* als eine „Ergebenheitsadresse“ (Klein-Arendt 1992: 78f.). Sie werden durch die Anredeform *bwana* ergänzt und stellen satzfinal eine soziale Komponente in der Äußerung dar (ibid.). Die Anrede durch einen Titel kommt selten in den Produktionsgesprächen vor. Anders als bei Klein-Arendt werden sie ohne eine Anredeform wie *bwana* oder *mister* verwendet. So werden die Titel *boss*, welcher bereits auf Seite 230 erläutert wurde, *mkubwa* (Seite 267ff.) und *munene* für Vorgesetzte verwendet.

Transkript (103) „Supervisor Och 134: Anrede“

001 Och: kwanzia saa hii; (--)
fang sofort an; (--)

002 saa hii ni saa ngapi- (.)
wieviel uhr ist es jetzt- (.)

003 a quarter to twelve=by one
viertel vor zwölf=um eins

004 [hiyo kazi]imeisha.
ist [diese Arbeit] fertig.

005 Wo: [heheh]
((lacht))

➤ 006 Och: halafu (.) break for lunch (-) sawa kaka?
danach (.) mach mittagspause (-) okay bruder?

007 Wo: a: sawa sawa (munene).
a:: in ordnung (dicker) <umgangssprachlich Chef>.

008 Och: na isiwe ni sawasawa=labda baadaye;
*und lass es nicht so sein als ob es okay <für dich>
ist=vielleicht danach;*

009 [unaanza kuepaepa]
 [beginnst du ausreden zu finden]
 010 Wo: [()]kuepaepa na↑mna gani?=
 [()] ausreden welcher a↑rt?=-

In diesem Gesprächsausschnitt tritt der Titel äußerungsfinal auf und entspricht der Form, wie sie Klein-Arendt als „Nachtrag, [der] sehr oft zusammen mit einer Bestätigung, der vom Gesprächspartner geäußerten Bemerkung“ steht, beschreibt (Klein-Arendt 2001: 78). Im Gegensatz zu Klein-Arendt drückt der Sprecher hier nicht seine Ergebenheit aus. Der Ausdruck *munene*⁹⁸ für Chef lässt sich von dem Adjektiv im Swahili *nene* – „dick, korpulent“ und dem Klassenpräfix der 1. Klasse m/mu ableiten. Er bedeutet zunächst „Dicker“ und wird im übertragenen Sinn für Chef verwendet⁹⁹. Der Arbeiter quittiert durch das Hörersignal und den Titel die Kenntnisnahme des vorausgegangenen Arbeitsauftrages. Er reagiert durch den Gebrauch des Titels *munene* auf die vom Supervisor verwendete Anrede *kaka*, deren Funktion ich im Anschluss erläutern werde. Beide Formen dienen dazu, ein freundschaftlich-familiäres Verhältnis zwischen den Gesprächspartnern aufzubauen.

kaka

Der Verwandtschaftsbegriff *kaka* – „Bruder“ bezieht sich in den Produktionsgesprächen nicht auf ein brüderliches Verwandtschaftsverhältnis zwischen den Gesprächspartnern. Er wird hier als Anrede für einen männlichen Mitarbeiter oder Kollegen verwendet und dient dazu, den propositionellen Gehalt der Äußerung hervorzuheben oder einen Beitrag zur Beziehungsarbeit zwischen den Gesprächspartnern zu leisten. Durch die familiäre Anrede kann die Distanz zwischen dem Arbeiter und dem Vorgesetzten vermindert werden und so eine soziale Nähe zwischen hierarchisch unterschiedlich positionierten Gesprächsteilnehmern hergestellt werden. *Kaka* wird von den Vorgesetzten meist als Nachtrag zu einem Sprechersignal verwendet.

⁹⁸ Im Gespräch 139 wird der Vorgesetzte durch den Ausdruck *mkubwa* angesprochen. *Mkubwa* setzt sich aus dem Adjektiv -kubwa und dem Präfix der Menschenklasse zusammen. Der Ausdruck bedeutet, ähnlich wie *munene*, der Große.

⁹⁹ Persönlicher Kommentar von einer kenianischen Kollegin, Dr. Fridah Erastus.

Transkript (104) „Supervisor Och 141: Anrede“

- 001 Och: halafu ukisha fanya;
dann wenn du es fertig hast;
002 nitakueleza the next step.
werde ich dir den nächsten schritt erklären.
003 Wo: sa[wa]
ok[ay]
004 Och: [eh?]
[äh?]
005 nitakwambia hizi ni nini?
ich werde dir sagen was dies hier ist?
006 lakini lazima kupate hiyo ya mwisho.
aber es ist notwendig dass du dies am ende bekommst.
007 poa
gut
008 writi hapa namba za nne; (-)
schreib hier die vierte nummer; (-)
009 lakini hapa mpaka tano.
aber hier bis fünf.
010 Wo: sawa sawa
in ordnung
> 011 Och: sawa kaka?
richtig bruder?
012 Wo: mh
mh

In den Gesprächsausschnitten 141 und 134 (siehe Seite 234f.) verwendet der Supervisor Och *kaka* gemeinsam mit einem Sprechersignal, um den Gesprächspartner zu einer Reaktion aufzufordern und den Inhalt der vorausgegangenen Äußerung zu betonen. Die Anredeform *kaka* kann hier als Versuch des Supervisors gesehen werden, sich auf eine Ebene mit dem Arbeiter zu stellen und durch einen eher „informelleren Ton“ den Arbeiter zur Erfüllung seiner Aufgaben zu bewegen. Sie hat somit weniger eine gesprächsorganisatorische Aufgabe in den Produktionsgesprächen, sondern soll die Beziehung zwischen den Gesprächspartnern stärken.

My Friend

Die Anredeform *my friend* wird in dem Gesprächsmaterial in unterschiedlichen Gesprächssituationen verwendet. Der Begriff *friend* wird ausschließlich mit der Erweiterung des Possessivpronomens der 1. Person Singular verwendet. *My friend* ist ein Ausdruck, der auf eine soziale Beziehung zwischen den Gesprächspartnern

verweisen kann, sowie ein Mittel, eine ‚face‘-Bedrohung in einer nichtpräferierten Gesprächssituation abzuschwächen.

Transkript (105) „Supervisor Oh 265: Anrede“

> 001 Oh: my friend,
 mein freund,
002 Wo: (eh) (1.7) talk to me,
 (ja) (1.7) sprich mit mir,
003 Oh: these guys are wanasema (ona typ),
 diese typen sind sie sagen (schau den typ),
004 Wo: tairi gani?
 welche reifen?
005 Oh: hiyo SAD; (--)
 diese SAD; (--)

Hier wird *my friend* verwendet, um eine Bitte oder Frage einzuleiten. Der Sprecher beabsichtigt, eine soziale Nähe zu seinem Gesprächspartner aufzubauen. Es gibt höher gestellten Mitarbeitern die Möglichkeit, sich auf die gleiche Ebene mit seinem Gesprächspartner zu begeben und sie so um ihre Unterstützung zu bitten. Weiterhin verweist die „freundliche Anrede“ auf eine gute Beziehung zwischen dem Supervisor und dem Arbeiter bzw. versucht diese herzustellen.

Die nächste Gesprächssituation stellt dagegen einen drohenden Konflikt dar, der aus dem Grund entstand, dass wichtige Produktteile zur Weiterproduktion fehlten.

Transkript (106) „Supervisor Ki 448/alt: Anrede“

> 001 Kis: hoi (.) my friend.=eh?
 hei (.) mein freund(chen).=ne?
> 002 what are you doing bwana?
 was machst du denn mann?
002 kaxxx
 kaxxx <Name Wo>
003 Wo: ja
 ja
004 Kis: are you aware that size is down?
 bist du dir bewusst dass <diese Reifen>größe runter geht?
005 Wo: ja i know.
 ja ich weiß.
006 Kis: e:h? (--)
 was? (--)
007 you know?
 du weißt?
008 Wo: eh
 ja

Hier wird die Anredeform *my friend* als Aufforderung oder Appell an den Gesprächspartner gerichtet. Dieser kommt seiner Aufgabe nicht nach, die nötigen Reifenteile zu liefern, so dass der Reifentyp nicht in der geplanten Stückzahl produziert werden kann (Zeile 4). Es handelt sich somit um eine nichtpräferierte Gesprächssituation. Diese ist durch schnelleres Sprechen und eine erhöhte Lautstärke markiert. Zur Kritik an dem Kollegen verwendet der Supervisor einen eher umgangssprachlichen Stil. Kennzeichnend dafür sind die Interjektion *hoi* und die äusserungsfinale Anredeform *bwana*. Die sprachlichen Anredeformen, das Sprechersignal *eh?* und die prosodischen Merkmale tragen dazu bei, dass die inhaltliche Botschaft auf einer informellen Ebene forciert wird. Der Sprecher wählt den umgangssprachlichen Stil, um die Bedrohung des ‚face‘ seines Gesprächspartners durch die Kritik abzuschwächen. Dies wird besonders durch die äusserungsfinale Stellung der Anrede *bwana* deutlich, welche in dieser Position einem Ausdruck, der ebenfalls sehr häufig im Sheng gebraucht wird, entspricht. Seine Funktion ist es, innerhalb von nichtpräferierten Gesprächssituationen, wie Konflikten innerhalb der Produktionsgespräche, die Verletzung des ‚face‘ des Gesprächspartners abzuschwächen. Der informelle Charakter, welchen die Sheng-Ausdrücke innerhalb der Kommunikation in der Fabrik innehaben, ermöglicht eine Abschwächung der ‚face‘-Bedrohung.

Dies soll im nächsten Unterpunkt näher erläutert werden. Anzumerken bleibt, dass *rafiki* oder *rafiki yangu* als semantisch äquivalente Form im Swahili nicht in dieser diskursbezogenen Funktion von den Gesprächsteilnehmern verwendet wurde.

Bwana

Das alleinstehende *bwana* ist ein Mittel, welches die soziale Beziehung zwischen den Gesprächspartnern hervorhebt. Für *bwana* am Ende einer Äußerung gilt, dass es sich hierbei um „keine gesprächsorganisatorische Maßnahme“ handelt. Dies bestätigt Klein-Arendt, indem er von einem „emphatischen Forcieren der inhaltlichen Botschaft und der Betonung der sozialen Position“ (1992: 79f.) spricht. Vielmehr soll die vorausgegangene Äußerung bzw. deren Inhalt betont werden. *Bwana* ist äusserungsfinal ein Sheng-Ausdruck, welcher der Äußerung einen informellen Gesprächsstil zuordnet. Wie bereits in dem letzten Gesprächsausschnitt zu sehen war,

wird es vornehmlich in umgangssprachlichen und/oder nichtpräferierten Gesprächssituationen verwendet.

Transkript (107) „Supervisor Oh 302: Anrede“

001 Wo: after lunch?
nach dem Essen?

002 Oh: no [now] now.
nein [jetzt] jetzt.

003 Wo: [nas]
[ich ha]

004 nasikia ubao.
ich habe hunger.

005 Oh: oh (.) you want to go and eat?
oh (.) du möchtest essen gehen?

006 Wo: ja
ja

007 Oh: saa tano?
um elf uhr?

008 Wo: its [empty]
er ist [leer] ((reibt sich dabei den Bauch))

009 Wo2: [ha ha ha]
((lacht))

➤ 010 Oh: hey bwana (-) stop joking.
hey mann (-) hör auf mit dem scherz.

011 Wo: no i [am serious]
nein ich [meine es ernst]

012 Oh: [haha] hahah
((lacht))

Der Gesprächsausschnitt zeigt eine scherzhafte Diskussion zwischen dem Supervisor Oh und einem Arbeiter. Der Arbeiter hat in der vorausgehenden Äußerung eine Anweisung erhalten, die er sofort ausführen soll. Er widerspricht allerdings dem Supervisor, da er zuerst in die Mittagspause gehen möchte, mit der Begründung, dass er Hunger habe (Zeilen 3-4). Da eine Mittagspause normalerweise in der Fabrik erst ab halb zwölf gestattet ist, zeigt sich der Supervisor verwundert und richtet zwei Fragen an den Arbeiter, mit denen er sich vergewissert, ob und warum der Arbeiter in die frühe Mittagspause gehen möchte (Zeilen 5 u. 7). Der Arbeiter lässt sich aber nicht von seiner Absicht abbringen. Daraufhin fordert ihn der Supervisor auf, mit dem Scherzen aufzuhören. *Hey bwana stop joking* – „Mensch, hör auf mit dem Scherz“. Seine Ermahnung leitet der Supervisor durch die Anredeform *bwana* ein. Der umgangssprachliche Ausdruck führt zu einem Verlassen der formellen Gesprächssituation. Dabei wird das Gespräch auch thematisch in eine private Richtung gelenkt. Die Einleitung der Aufforderung *stop joking* wird durch den Supervisor mit dem

Gebrauch der umgangssprachlichen Anrede *hey bwana* abgeschwächt, so dass durch die Bedrohung des ‚face‘, die durch die Aufforderung entsteht, sich kein ernsthafter Konflikt entwickeln kann. Dies wird auch durch das Lachen des Supervisors unterstützt (Zeile 12). Dannerer beschreibt Lachen aufgrund eines Scherzes als eine Möglichkeit, im berufsbezogenen Kontext eine Verletzung des ‚face‘ des Partners abzuschwächen und so die Entstehung eines Konflikts zu reduzieren (Dannerer 2002:110). Letztendlich erlaubt der Supervisor dem Arbeiter nach einer längeren informellen Erzählung, zuerst in die Mittagspause zu gehen.

Der nächste Gesprächsausschnitt zeigt eine Konfliktsituation zwischen einem Arbeiter Wo und dem Supervisor Och. (Das Gespräch wurde bereits auf den Seiten 105 u.172 ausführlicher beschrieben).

Transkript (108) „Supervisor Och 132: Anrede“

- 001 Och: (odxxx) give me this (2.5) ja;
(odxxx) <Name> gibt mir das (2,5) ja;
- 002 Wo: if somebody calls you-
wenn jemand dich ruft-
- 003 first of all you hear what is the matter. (--)
hörst du zuallererst was los ist. (--)
- 004 i am allERgic=(halLO)?
ich bin allERgisch=(halLO)?
- 005 Och: yeah
ja
- 006 Wo: mwili wote najiKUna=bwana.
mein ganzer körper Juckt=mann.
- (...)
- 019 Och: =just listen,=
=hör nur zu,=
- 020 Wo: yes [sir].
ja[wohl]
- 021 Och: [if] there is a problem-
[falls] es ein problem gibt-
- 022 Wo: ja,
ja,
- 023 Och: you follow with the (that) (.) department (.) supervisor.
klärst du es mit (diesem)(.) Abteilungs(.)leiter.
- 024 Wo: but i ve TOLd you that=
aber ich habe DIR gesagt=
- (...)
- 045 Wo: but you have ´DONE bad=bwana
aber du hast SCHLECHTES gemacht=mann
- 046 you are ´killing me. (--)
du hast mich umgebracht. (--)
- 047 Och: you didnt tell me about the allergy=
du hast mir nicht von deiner allergie erzählt=

- 048 Wo: =i have=but i ve 'TOLD 'YOU `here;
=ich habe=aber ich habe es DIR hier GESAGT;
- 049 Och: homa as allery reaction?
fieber als allergische reaktion?
- 050 Wo: ja ja that is the same;
ja ja das ist das selbe;
- 051 but i ve told you;
aber ich habe es dir gesagt;
- 052 Och: no
nein
- 053 Wo: but the reason is i ve TOLD YOU.
aber der grund ist ich habe es DIR GESAGT.
- 054 Och: okay
okay
- 055 Wo: ja:
ja:

Die Gesprächssituation des Gesprächsausschnittes zeigt Anzeichen eines Konfliktes. Die Äußerungen des Arbeiters werden schnell und mit erhöhter Lautstärke gesprochen. Seine Äußerungsgrenzen sind durch schnelle Anschlüsse markiert/verbunden. Immer wieder wiederholt der Arbeiter, dass „sein ganzer Körper juckt“ - *mwili wote najikuna* (Zeile 8, 36).

In Zeile 8 schließt er äßerungsfinal die Anredeform *bwana* an. Die Anrede ist dabei nicht Teil der Satzintonation. Sie wird in einer tiefen Tonhöhe gesprochen. Ashton beschreibt dieses Tonmuster in Zusammenhang mit anderen Adressierungen am Ende eines Satzes (1977: 17). Auch in Zeile 36 steht *bwana* im Zusammenhang mit der Anschuldigung des Arbeiters, dass sein ganzer Körper juckt. Hier leitet er die Sequenz durch eine „rhetorische“ Frage ein „was soll ich jetzt tun“ - *saa nitafanya nini* und schließt die Bemerkung wiederum mit *bwana* ab. Die Anredeform wird auch hier vom Sprecher verwendet, um die inhaltliche Botschaft herauszuheben und seinen Emotionen Ausdruck zu verleihen. Doch der Konflikt verstärkt sich. In Zeile 57 beschuldigt der Arbeiter schließlich den Supervisor, schlecht gehandelt zu haben - *but you have 'DONE bad* und ihn damit umzubringen - *you are 'killing me*. Diese Anschuldigungen sind nun ein direkter Angriff auf das Image des Supervisors. Zwar sind diese durch den umgangssprachlichen Ton und die Übertreibung (*you are killing me*), wie die Verwendung von *bwana* zeigt, abgemildert, dennoch hat hier der Streit seinen Höhepunkt erreicht.

Die Anrede *bwana* wird in den Produktionsgesprächen in informellen und/oder nichtpräferierten Gesprächssituationen verwendet. Es handelt sich meist um emotionale Situationen, in denen die Sprecher durch ein äßerungsfinales *bwana* ihrer

Stimmung Ausdruck verleihen können. Durch seinen umgangssprachlichen und informellen Charakter ist es möglich, dass Sprecher nichtpräferierte Äußerungen formulieren können. Der Inhalt des Gesagten wird dadurch nicht so ernst genommen und schwächt so eine Bedrohung ab.

Der nächste Gesprächsabschnitt stellt eine Besonderheit in dem Gesprächsmaterial dar, indem sich ein Supervisor beschwert, dass er nicht mit einer Anredeform, von dem Sprecher selbst als *title* bezeichnet, (Zeile 56) angesprochen wurde. Der Konflikt erscheint durch das mehrfache Lachen der Gesprächspartner inszeniert.

Transkript (109) „Supervisor Bi 751/alt: Anrede“

001 Bi: sax,
sax <Name Sa>,
002 tell us what you want, (-)
sag uns was du möchtest, (-)
003 ama ni BiXXX?
oder ist es BiXXX <Name Bi>?
004 Sa: this is BiXXX.=eh?.
es ist BiXXX.=ne?
> 005 Th: just say mister (.) use a title.=bwana.
sag doch mister (.) verwende eine titel.=mann.
006 you can't just call bixxx bwana.
du kannst nicht nur bixxx sagen mann.
007 WE ni namna gani?=bwana.
DU was soll das?=mann.
008 Sa: okay
gut
009 mister bixxx
herr bixxx
010 Th: safi
gut
011 Bi: mister Bixxx
Herr Bixxx
012 Sa: eh
ja
013 mister bixxx
herr bixxx
014 ((alle lachen))

In dem Gesprächsausschnitt gibt sich der Supervisor Bi darüber entrüstet, dass er von seinem Kollegen, dem Supervisor Th, nicht mit *Mister Bi* bezeichnet wurde. Er weist seinen Kollegen darauf hin und beschwert sich, was für eine Art das sei (*ni namna gani bwana?*) (Zeile 57/58). Durch die Interjektion *we* und die Anredeform

bwana am Ende seiner Äußerungen gibt er seiner Beschwerde eine eher umgangssprachliche Note. Die äußerungsfinale Anredeform *bwana* ist aus dem Sheng abgeleitet und wird dort eingesetzt, um den Inhalt einer Äußerung zu betonen. Eine ähnliche Funktion erfüllt die Interjektion *we*. Die Reaktion der Gesprächsteilnehmer deutet ebenfalls auf einen umgangssprachlichen, informellen Gesprächsabschnitt hin. Die Anredeform *Mister Bi* wird nun mehrmals wiederholt und die Gesprächsteilnehmer beginnen zu lachen.

Zusammenfassend hat die Anrede in den Produktionsgesprächen verschiedene Funktionen. Zum einen erfüllt sie gesprächsorganisatorische Aufgaben, die zur Sicherung des zeitlichen Ablaufs des Gesprächs und für die Herstellung und Sicherung der Kooperativität im Gesprächsverlauf verantwortlich sind. Die Identifikation der Gesprächspartner durch ein gegenseitiges Vorstellen ist ein Teil der Gesprächseröffnung und somit ein konstitutives Mittel der globalen Gesprächsstruktur. Die Einforderung der Aufmerksamkeit der Gesprächspartizipanten ermöglicht eine gegenseitige Herstellung der Gesprächsbereitschaft und eine erneute Fokussierung auf die aufgabenbezogenen Interaktionen. Ebenso kann mit den Anredeformen eine soziale Beziehung zu dem Gesprächspartner hergestellt oder explizit im Gespräch präsent gemacht werden. Während des Gesprächs tragen Anredeformen und Ausdrücke verwandtschaftlicher oder freundschaftlicher Beziehungen dazu bei, die inhaltliche Botschaft der Äußerung oder die soziale Beziehung zwischen den Gesprächsteilnehmern in der Interaktion relevant werden zu lassen. Inmitten eines Gesprächs, meist am Ende eines Gesprächsschrittes, dient die Anrede in Form von *bwana*, *kaka* oder *my friend* dazu, die vorangegangene Äußerung besonders herauszustellen. Hierbei handelt es sich oft um eine wichtige Arbeitsaufforderung, ebenso kann die Willenshaltung eines Gesprächspartners in einem Konflikt dadurch betont werden. Auch höher gestellte Mitarbeiter können durch Ausdrücke wie *kaka* oder *my friend* ihre Position herabstufen und sich auf gleiche Ebene mit ihren Gesprächsteilnehmern begeben. Durch die Erhöhung der sozialen Nähe zwischen den Gesprächspartnern können die Arbeiter zur Ausführung ihrer Aufgaben bewegt werden. Weiterhin weisen Arbeiter durch die Anredeform *sir* oder den Titel *boss* auf die ranghöhere Stellung des Gesprächspartners hin und zeigen ihm dadurch ihren Respekt. *Kaka*, *my friend* und *bwana* signalisieren durch ihren umgangssprachlichen Charakter eine Veränderung der formellen Gesprächssituation. Die Verwendung eines

informelleren Stils oder umgangssprachlicher Sheng-Ausdrücke ermöglicht es dem Sprecher, auch Kritik an seinem Gesprächspartner zu üben und seine Bedrohung des ‚face‘ abzuschwächen. In dieser Funktion wurde auch Lachen und Scherzen innerhalb von institutionellen Gesprächen in der Literatur untersucht.

4.3.2 GESPRÄCHSBEENDIGUNG

Die Gesprächsbeendigung wird von einer oder mehreren Beendigungsinitiativen eingeleitet und durch eine terminierende Sequenz, die ebenso als Abschlussequenz bezeichnet wird, vollzogen. Die Gesprächsteilnehmer beteiligen sich dabei kooperativ an der Herstellung und Durchführung eines Gesprächsendes.

4.3.2.1 Die Beendigungsinitiative

Die Einleitung eines möglichen Gesprächsendes erfolgt durch den Sprecher selbst und bedarf der Zustimmung der anderen Gesprächspartizipanten (Henne/Rehbock 1982: 22). Es wird ein Einverständnis darüber erzielt, dass das eigentliche Gespräch abgeschlossen ist und keine weiteren Themen bearbeitet werden sollen. Nach Brinker und Sager deuten in deutschsprachigen Gesprächen simultanes Sprechen identischer Äußerungen, Wiederholungen und Abschlusssignale, wie „gut, das wär's“, einen Beendigungsversuch oder eine Themenbeendigung an (Brinker/Sager 2006: 104).

Schegloff beschreibt verschiedene Techniken, die Beendigungsinitiative, das sogenannte pre-closing, einzuleiten. Einige dieser Mittel müssen von den Sprechern am Ende eines Themas platziert werden und können nur auf diese Weise ein mögliches Gesprächsende herstellen. Als erstes geht Schegloff auf Wörter wie *we:://*, *okay* oder *so::* in englischsprachigen Gesprächen ein, die die Bereitschaft des Sprechers, das Gespräch beenden zu wollen, signalisieren. Hierbei werden die Wörter durch eine langgezogene, fallende Intonationskurve markiert (Schegloff/Sacks 1973: 302ff.). Er bezeichnet diese Art der Beendigungstechnik als „floor-offering-exchange device“, da sie dem Gesprächspartner die Möglichkeit bietet, entweder der Beendigungsinitiative zuzustimmen und sie zu ratifizieren, oder das noch zu Erwähnende vorzubringen und ein neues Thema einzuleiten (ibid.).

Meier beschreibt eine ähnliche diskursfunktionale Aufgabe für das Deutsche *so*.

Es zeichnet sich gegenüber anderen Verwendungen von "so" dadurch aus, daß es häufig freistehend realisiert wird (...) und immer eine fallende Intonationskontur aufweist. Eine solches "so" erzeugt eine Zäsur: Eine vorangegangene Handlung oder der vorangegangene Teil einer Aktivität wird für abgeschlossen erklärt. (...) Darüber hinaus zeigt ein solches "so" die Bereitschaft, sich einer neuen, nächsten Sache zuzuwenden und etabliert einen Ansatzpunkt dafür (Meier 2002: 74 nach u. a. Bergmann 1980, Burckhardt 1987).

Allerdings stellt eine Wiederaufnahme des Gesprächs nach der Äußerung eines „floor-offering-exchange device“ nach Schegloff/Sacks eine durchaus oft verwendete Alternative zur Gesprächsbeendigung dar. Auf diese Weise wird von den Sprechern sichergestellt, dass Themen im Gespräch nicht unbearbeitet bleiben. Wurde die Möglichkeit, ein neues Thema einzuleiten, wahrgenommen, ist es wiederum die Aufgabe der Teilnehmer, am Ende des Themas eine Beendigungsinitiative zu produzieren und so ein mögliches Gesprächsende einzuführen (u. a. Schegloff/Sacks 1973: 302ff., Button 1990). Als weitere Beendigungsinitiativen führen Schegloff und Sacks aphoristische oder sprichwörtliche Redewendungen an. Sie werden als Moral oder Belehrung von den Gesprächsteilnehmern aufgenommen und weisen auch auf die Absicht des Sprechers hin, das Gespräch beenden zu wollen (Schegloff/Sacks 1973: 306). Weiterhin können potentielle Beendigungswünsche durch den Sprecher angekündigt werden. Als Beispiel nennen Schegloff und Sacks die verbale Phrase *I got to go* – „Ich muss gehen“. Hier wird der Gesprächspartner explizit darauf hingewiesen, dass eine Fortsetzung des Gesprächs für den Sprecher unmöglich ist, da er einer anderen Tätigkeit nachgehen muss. Somit wird der Druck zur Einleitung eines baldigen Gesprächsendes erhöht und die Wahrscheinlichkeit auf Fortsetzung des Gesprächs durch die Einführung neuer Themen reduziert. Dies unterscheidet sie vor allem von der „floor-offering-exchange device“-Technik. Letztere lässt den Gesprächsteilnehmern mehr Freiheit, das Gespräch fortzusetzen.

By contrast with our earlier discussion of such possible pre-closing as "O.K." or "We-ell", which may be said to accomplish or embody a warrant for closing, these may be said to announce it (Schegloff/Sacks 1973: 311).

Daraus folgt auch, dass diese direkte Ankündigung nicht unbedingt am Ende eines Themas geäußert werden muss, um ein mögliches Gesprächsende herbeizuführen. So erscheint die Platzierung inmitten eines Themas unproblematischer und kann auch auf diese Weise zum Erfolg führen.

Besonders hinsichtlich der Ankündigungstechniken und der aphoristischen Wendungen schienen einige Beendigungsinitiativen spezifisch für die Rolle eines Gesprächspartners zu sein. Bei Telefonaten konnte Schegloff einige Redewendungen speziell dem Anrufer, andere dem Angerufenen zuordnen. Dies verweist darauf, dass Sprecher das Gespräch als Einheit verstehen und auch am Ende darauf Rücksicht nehmen, wer von ihnen das Gespräch begonnen hat (Schegloff/Sacks 1973: 310).

Auch Omar konnte bei ihrer Untersuchung von Gesprächsbeendigungen im Swahili feststellen, dass die Gesprächsteilnehmer einen Bezug zwischen der Gesprächseröffnung und der -beendigung herstellen. Dabei wird allerdings weniger berücksichtigt, wer das Gespräch initiiert hat, sondern es steht dabei vielmehr das Nachholen von bisher nicht geäußerten Grüßen oder Fragen nach dem Wohlergehen der nicht am Gespräch beteiligten Personen im Vordergrund. So geht sie davon aus, dass die Verknüpfung zwischen beiden Gesprächsphasen stärker ist als in europäischen oder amerikanischen Gesprächen (1993: 109ff.).

Hier schließt sich für mich die Frage an, ob die Sprecher in den Produktionsgesprächen ebenso einen Bezug zwischen Gesprächseröffnung und Gesprächsende herstellen oder ob die Beteiligung der Gesprächspartner an diesen stark strukturierten Gesprächsabschnitten durch andere Faktoren, wie durch die Position der Sprecher im Unternehmen, bestimmt wird.

Weitere Beendigungsinitiativen wurden in einem Beitrag von Button 1990 zusammengetragen. Darunter sind Verabredungen, Fürsorge- und Mitleidsbekundungen, Wertschätzungen, Rückbezüge auf das bisherige Gespräch und Ankündigungen. Button richtete sein Interesse auf die Auswirkungen der einzelnen Beendigungsinitiativen und der darauf bezogenen Partneräußerung auf den weiteren Ablauf der Gesprächsbeendigungen. Dabei stellte er fest, dass die meisten der oben genannten Beendigungsinitiativen zu einem kurzen oder massiven Aufheben der Beendigung führen und dadurch den prozeduralen Verlauf der Beendigung verlängern. Kurze oder minimale Antworten im Folgeturn könnten allerdings zur Reduzierung der Erweiterung und der Aufhebung beitragen. So haben die anderen Gesprächsteilnehmer nicht nur, wie bei Schegloff, Einfluss auf das Voranschreiten der Beendigungsinitiative, sondern auch darauf, wie sehr eine Beendigungsinitiative das einzuleitende Gesprächsende ausdehnt.

Beendigungsinitiativen wurden aber nicht nur in der amerikanischen und englischen Tradition der Konversationsanalyse untersucht. Für deutschsprachige

Kommunikationsereignisse, insbesondere für Telefongespräche, besteht nach Brinker und Sager eine Gesprächsbeendigung idealerweise aus den folgenden Sequenzen: Resümee-Sequenz, Danksequenz, Wunschsequenz und Verabschiedungssequenz. Die Abfolge der einzelnen Sequenzen wird von den Gesprächsteilnehmern eingehalten, auch wenn nicht alle der Sequenzen an der Beendigung beteiligt seien (Brinker/Sager 2006: 104ff.). Inwieweit ich in meiner Arbeit von einer feststehenden Abfolge von Beendigungsinitiativen ausgehen kann, ist fraglich, da Omar dies nicht für swahilisprachige Beendigungen feststellen konnte (Omar 1993: 105ff.). Ebenso konstatiert sie, dass keine Unterscheidung zwischen den Beendigungsinitiativen und der Abschlussequenz zu treffen ist, da bei beiden die gleichen Signale verwendet werden. Bezugnehmend auf die „floor-offering-exchange device“-Techniken beschreibt sie zum Beispiel *haya* - „in Ordnung“, welches semantisch und diskursfunktional der englischen Form *okay* entspricht, als beendigungsinitiierenden und als terminierenden Marker. Es kann sowohl allein stehend als auch zusammen mit Phrasen von den Sprechern verwendet werden. In den Phrasen kann sich der Sprecher auf ein (baldiges) Wiedersehen oder auf das Wohlergehen anderer beziehen, Dank ausdrücken oder Hinweise auf ein baldiges Aufbrechen geben (1993: 105 ff.). Terminale Sequenz und Beendigungsinitiativen können sich auf diese Weise in swahilisprachigen Unterhaltungen entsprechen (ibid.). Hier schließt sich für mich die Frage an, ob in den Produktionsgesprächen auch eine Übereinstimmung zwischen den Beendigungsinitiativen und der Abschlussequenz zu sehen sein wird.

Eine der wichtigsten und schwierigsten Aufgaben, die die Gesprächsteilnehmer bei der Beendigung des Gesprächs erfüllen müssen, ist das Aufheben des Sprecherwechselsystems. Darunter ist zu verstehen, dass die Relevanz für die Gesprächsteilnehmer aufgehoben wird, nach Beendigung einer Äußerung einen weiteren Gesprächsschritt anzuschließen. Dies wird nach Schegloff durch Anordnung der Sequenzen in Nachbarschaftspaare bewältigt. Durch die Äußerung des zweiten Paares kann der aktuelle Sprecher die Absicht des vorangegangenen Sprechers bestätigen, das Gespräch beenden zu wollen, oder er kann diese Möglichkeit ablehnen und ein neues Thema einleiten. Wird aber der Absicht zugestimmt, das Gespräch zu beenden, kann direkt die Abschlussequenz vollzogen werden. Besonders durch das paarweise Aufeinanderfolgen von Wörtern wie *okay* kann die Beendigungsinitiative verkürzt werden (Schegloff/Sacks 1973: 295).

Neben den bereits besprochenen Nachbarschaftspaaren tragen auch andere verbale und nonverbale Mittel zur Aufhebung des Sprecherwechselsystems in deutschen Telefongesprächen bei. So erwähnen Auer und die Autoren Harren und Raitaniemi, dass eine Zunahme des Sprechtempos und eine Annäherung an einen gemeinsamen Sprechrhythmus die Erwartungshaltung auf ein Aufheben des Sprecherwechselsystems und eine nahe Beendigung erhöhen (Harren/Raitaniemi 2008: 212ff. nach Auer 1990).

Beendigungsinitiativen in den Produktionsgesprächen

Die Beendigungsinitiativen in den Produktionsgesprächen umfassen einige Techniken, die bereits im theoretischen Teil angesprochen wurden. Im Material vorkommende Beendigungsinitiativen sind das Aufgreifen der letzten Arbeitsanweisung bzw. deren Wiederholung in komprimierter Form, die Nennung einer anderen Verpflichtung oder das Versprechen, bald wiederzukommen, um neue Anweisungen zu überbringen. Die von Schegloff und Sacks beschriebene Technik der „floor-offering-exchange device“ wird zu Beginn erläutert werden. Zu nennen sind dabei besonders *so*, *sawa* und *okay*. Weiterhin können, wie schon beim Übergang zwischen Gesprächseröffnung und Kernphase, informellere Gesprächsabschnitte abgeschlossen werden. Diese sind meist durch ein Lachen gekennzeichnet und lassen sich durch Themen, die hinsichtlich der Interessen des Unternehmens weniger aufgaben- und zielorientiert sind, von den formellen Gesprächen abgrenzen.

Bei der Themen- bzw. Gesprächsbeendigungsinitiative handelt es sich um eine kooperative Handlung, die nur, wenn alle Gesprächspartner ihre Zustimmung signalisieren, erfolgreich durchgeführt werden kann. Dabei wird die beendigungsinitiierende Handlung durch einen Hinweis des Sprechers ausgelöst und von den anderen Gesprächsteilnehmern auf eine mögliche Durchführung hin überprüft.

Floor-offering-exchange device

Als „floor-offering-exchange device“ bezeichnen Schegloff und Sacks eine Technik des „preclosings“¹⁰⁰, welche durch Lexeme wie *well*, *okay* oder *so* produziert werden

¹⁰⁰ Wird in der Literatur durch Vorbeendigung übersetzt.

kann. Diese Wörter, falls sie nach einer Themenbeendigung geäußert werden, können ein potentes Gesprächsende einleiten. Allerdings bedarf dies der Ratifizierung durch den Gesprächspartner.

In den Produktionsgesprächen verwenden die Sprecher *so*, *sawa* und *okay*, um potentielle Themenenden anzuzeigen und eine Beendigungsinitiative einzuleiten. Gelegentlich wird der swahilisprachige Diskursmarker *baas* eingesetzt, um eine Themenbeendigung zu markieren und das Voranschreiten der Gesprächsbeendigung zu unterstützen. Im Folgenden werde ich einige Gesprächsausschnitte vorstellen, in denen sich die Gesprächsbeteiligten durch die Verwendung der Diskursmarker ihre gegenseitige Bereitschaft, das Gespräch beenden zu wollen, signalisieren.

In den Produktionsgesprächen tritt *so* als ein Mittel auf, Schlussfolgerungen einzuleiten oder zu markieren, dass eine Handlung abgeschlossen ist und die Bereitschaft besteht, etwas Neues zu beginnen. Weiterhin kann durch *so* ein abgebrochenes Thema wieder eingeführt werden. Dies wurde in dieser Arbeit im Bereich der Mikroebene bereits dargestellt. In der deutschen Gesprächsforschung beschreibt Meier für einen institutionellen Kontext die Fähigkeit von *so*, eine Zäsur zu setzen. In den von Meier untersuchten Gesprächen verwenden die Beteiligten *so* im Zusammenhang ihrer Bemühungen, eine Besprechung zu beenden oder nach einem Themenabschluss zu einem weiteren Thema überzuleiten (2002: 71ff.). Besonders durch die Fähigkeit von *so*, Schlussfolgerungen einzuleiten, zeigt sich in den Produktionsgesprächen eine Tendenz, dass höher stehende Mitarbeiter diese nutzen, um mit einer letzten, zusammenfassenden Äußerung das Gesprächsende zu initiieren. Dies ist anhand der beiden folgenden Gesprächsausschnitte zu sehen.

Zunächst fasst der Supervisor Och seine Maßregelung in einer durch *so* eingeleiteten, finalen Äußerung zusammen.

Transkript (110) „Supervisor Och 92: Beendigungsinitiative“

- 001 Och: look here the proce:dure says;
schau hier die dienstabweisung besagt;
- 002 (when you) don't have the material at the right place-
(wenn du) nicht das material am richtigen ort hast-
- 003 Wo: mh
mm
- 004 Och: this is not the right way to use it.
dies ist nicht die richtige art es zu benutzen.
- 005 Wo: yes?
ja?

006 Och: alright?
in ordnung?

007 Wo: yes
ja

008 Och: furthermore you are a shop steward;
darüber hinaus bist du ein arbeitnehmervertreter;

009 Wo: yes very true
ja das ist wahr

010 that is why i can not just stay there-
das ist warum ich nicht nur dastehen kann-

011 at the end of the shift;
<und> am ende der schicht;

012 i have no production.
habe ich kein erzeugnis.

013 because i' ve not some (-) some the e:h material.
weil ich nichts (-) nichts von dem äh material hatte.

014 Och: tell me=
sag mir=

015 Wo: =so i had to go and get for myself.
= also musste ich gehen um (es) für mich zu holen.

016 Och: tell me
sag mir

017 Wo: yes
ja

018 Och: the next person comes-
die nächste person kommt-

019 Wo: mh
mh

020 Och: and refuses-
und weigert sich-

021 Wo: eh
eh

022 Och: he can't do this;
dass er dies nicht machen kann;

023 Wo: yes
ja

024 Och: and i tell him-
und ich sage ihm-

025 Wo: mh
mm

026 Och: if a shop steward can do that;
wenn das ein arbeitnehmervertreter machen kann;

027 Wo: eh
ja

028 Och: and who why should he refuse?
und wer warum sollte er sich weigern?

029 Wo: then you are using me BADly;
dann BENutzt du mich;

030 because no:w (-) you you are using me-
weil je:tzt (-) du du benutzt mich-

- 031 you are accusing me-
 du beschuldigst mich-
- 032 Och: you are misusing [yourself
 du missbrauchst dich [selbst
- 033 Wo: [you hehehe¹⁰¹
 [du hehehe
- 034 Och: so next time (.) the next problem-
 also das nächste mal (.) das nächste problem-
- 035 please (-) follow the protocol.
 bitte (-) folge den vorschriften.
- 036 Wo: thank you
 danke

Im Gesprächsausschnitt 92 spricht der Supervisor Och einen Arbeiter an, der Produktionsmaterialien (Textil) unsachgemäß befördert hat. Sein Fehler war es, das Material selbst zu tragen, anstatt eine Handkarre zu Hilfe zu nehmen. Daraufhin versucht sich der Arbeiter zu rechtfertigen, dass er ohne das Material nicht arbeiten könne und niemand ihm geholfen habe. Der Supervisor geht nicht weiter auf die Entschuldigungen des Arbeiters ein und beharrt weiter darauf, ihn zurechtzuweisen.

So unterbricht er die Rechtfertigungsversuche des Arbeiters durch die metakommunikative Formulierungshandlung *tell me*, um das Rederecht für sich zu sichern (Zeilen 14/16). Schließlich gibt der Arbeiter nach und beschränkt seine Äußerungen auf Hörsignale (Zeilen 17-27). Hier führt der Supervisor aus, dass sein Verhalten auch Folgen für andere Arbeiter habe, die man von nun an zwingen könnte, das Material ebenfalls mit der Hand zu tragen, falls niemand da sei, um es ihnen zu bringen. Diese Behauptung löst abermals eine Reihe von Rechtfertigungsversuchen beim Arbeiter aus (Zeilen 29-31). Der Supervisor fordert ihn nun auf, beim nächsten Mal die Vorschriften zu beachten. Diese Äußerung leitet er durch *so* ein und fasst somit seine Belehrung zusammen. Durch die abschließende Äußerung erzeugt er ebenso einen Raum für ein potentiell Gesprächsende. Diese Möglichkeit wird auch sogleich von dem Arbeiter genutzt, der sich beim Supervisor bedankt.

Im Bereich der Maschinen Squeegee und Spadome wurden von dem Produktionsplaner Ki Materialrollen gefunden, deren Produktbeschreibung¹⁰² fehlt. Dies

¹⁰¹ Das Lachen schwächt die face-Bedrohung des Abteilungsleiters ab, der aufgrund einer nicht erfolgreichen Wortsuche des Arbeiters (Zeilen 29-31) ihn beschuldigt sich selbst durch sein Vorgehen zu missbrauchen. Dannerer erwähnte ebenfalls die Abschwächung einer face-Bedrohung durch Lachen im institutionellen Kontext. Ein Lachen eines untergeordneten Mitarbeiters ohne vorigen Scherz sei ein Ausdruck seiner Hilfslosigkeit (2002: 110ff.).

¹⁰² Diese befinden sich auf Zetteln, in dem Gespräch als tag bezeichnet, die in die Stoffrollen gesteckt werden.

wird vom Supervisor als Fehler der beiden Arbeiter dargestellt. Diese verlassen nun zu Beginn des Gesprächs ihren bisherigen Arbeitsplatz, um bei der Suche nach den Produktbeschreibungen zu helfen.

Transkript (111) „Supervisor Nd 331: Beendigungsinitiative“

- 001 Nd: so (.) ni hii roll moja pekee?
also (.) (es) ist nur diese eine rolle <Textil>?
- 002 Ki: eh ni roll moja peke yake.
ja es ist nur eine einzige rolle.
- 003 Wo: okay
okay
- 004 Ki: hii tu=hii ingine ni:?=
nur diese=diese andere i:st?=-
- 005 Wo: =(garbage)
=(abfall)
- 006 Ki: g-five-five ama ni g-sixtyone?
g-fünf-fünf <Typnummer> oder ist es g-einundsechzig <Typnummer>?
- 007 Wo: which one?
welches?
- 008 Ki: () that that wedge,
()dieser dieser Keil,
- 009 unajua (else) sikupata tag ya hii,
du weißt ich habe die bezeichnung von diesem nicht bekommen,
- 010 Wo: this one is-
dieses ist-
- 011 Ki: so i was not able to identify.
also ich war nicht in der lage es zu identifizieren.
- 012 Wo: unless i CHECK,
außer wenn ich NACHschaue,
- 013 Nd: (this angle)
(dieser winkel) ((der Arbeiter beginnt den Keil abzuwickeln))
- 014 Ki: very far.=eh?
sehr weit.=oder?
- 015 Wo2: aha pag
aha pag <Typbezeichnung>
- 016 Wo: this one is (.) peg (.) [(and)] tbr
dies ist (.) peg (.) ((und)] tbr <Produktteil>
- 017 Ki: ... [(post)]
...[(gebucht)]
- 018 (and) tbr?
(und) tbr?
- 019 Wo: ja (.) this one is tbr
ja (.) dies ist tbr
- 020 Ki: oh:: (.) we should [also use].
oh:: (.) sollten wir [auch gebrauchen].

- 021 Wo3: [() hakuna] schedule.
[() es gibt] keinen produktionsplan.
- 022 Ki: [hapana]
[nein]
- 023 Wo2: [tbr (of course)]
[tbr (natürlich)]
- 024 Nd: ()
()
- 025 Ki: ah::?
äh::?
- 026 Wo3: hana schedule.=he?
er hat keinen produktionsplan.=ne?
- 027 Ki: hana schedule as it by now=hakuna schedule;
er hat keinen plan im moment=es gibt keinen plan;
- 028 just waiting for more information-
(wir) warten noch auf mehr information-
- 029 from our seniors.
von unseren vorgesetzten.
- 030 Nd: so hiyo na hiyo.=eh?
also diese und diese <rolle>.=oder?
- 031 Wo3: [okay]
[okay]
- 032 Ki: [(catch) please] (-) that's all.
[(nimm) bitte] (-) das ist alles.
- 033 Nd: okay
okay

Während sie die beiden Maschinen aufsuchen, wehrt sich besonders ein Arbeiter gegen die Anschuldigung, er sei für den Verlust dieser Zettel verantwortlich. Trotz einer umfassenden Suche können nur zwei Rollen ohne Bezeichnung auffindig gemacht werden. Nach einer kurzen Unterbrechung des Gesprächs durch einen weiteren Arbeiter Wo 3, der Ki nach einem neuen Produktionsplan fragt, fokussiert der Supervisor die Aufmerksamkeit der Gesprächsteilnehmer auf die Materialrollen und fasst das Ergebnis der Suche wie folgt zusammen: *so hiyo na hiyo eh?*- „so dies und dies ne“. Die Äußerung leitet er durch den resultativen Marker *so* ein. Die fragende Intonation sowie das äußerungsfinale Sprechersignal *eh?* deuten an, dass der Abteilungsleiter die Zustimmung der Gesprächspartner benötigt. Durch *that's all* bestätigt der Produktionsplaner die Äußerung des Abteilungsleiters und Nd ratifiziert das Ende des Gesprächs durch *okay*.

In den letzten Gesprächen konnte gezeigt werden, dass der Diskursmarker *so* auch an der Produktion einer Beendigungsinitiative in den Produktionsgesprächen beteiligt ist. Dies beruht zum einen auf seiner inferentiellen Bedeutung als auch auf

seiner diskursfunktionalen Aufgabe, Gesprächsgegenstände erneut zu fokussieren und im Gespräch relevant zu machen.

Aber auch der swahilischsprachige Diskursmarker *sawa* markiert das Interesse der Gesprächsteilnehmer, ein mögliches Gesprächsende einzuleiten.

Transkript (112) „Supervisor Oh 257: Beendigungsinitiative“

- 001 Oh: obaxx (-) kasumbua tena?
obaxx <Name Wo> (-)<darf ich dich> wieder stören?
- 002 Wo: eh
ja
- 003 Oh: ulikuwa kuongea na msuxx (ama) mbuxx?
hast du mit msuxx (oder) mbuxx <Namen zweier Kollegen> gesprochen?
- 004 Wo: ehe tuliongea ju(zi)=
ja wir sprachen gestern=
- 005 Oh: =is (really)
=ist (wahr)
- 006 Wo: ja
ja
- 007 Oh: baas¹⁰³.
gut.
- 008 (huyu) anaitwa obaxx.
(er) heißt obaxx.
- 009 Lin: mh
mh
- 010 Oh: so you are shifting from here¹⁰⁴-
also du wechselst von hier-
- 011 Wo: eh¹⁰⁵
ja
- 012 Oh: to that machine;
zu dieser maschine;
- 013 ulijenga sixohsix-pm-six.
und baust sechsnulldsechs-pm-sechs <Reifenteil mit Typnummer>.
- > 014 Wo: sawa
gut

¹⁰³ Der Sprecher markiert hier durch den Diskursmarker *baas* das Ende des vorausgegangenen thematischen Abschnittes.

¹⁰⁴ Der Diskursmarker *so* hat die Aufgabe, das Ende der informellen Vorstellung des Arbeiters zu markieren und dessen Aufmerksamkeit auf die Arbeitsanweisung zu lenken. Der Wechsel ins Englische während der Übermittlung der Anweisung hebt diese hervor. Zur Nebenbemerkung wechselt der Supervisor wieder ins Swahili *ulijenga ah sixohsix Pm six*.

¹⁰⁵ In diesem Ausschnitt wird ebenfalls die Unterscheidung zwischen den Hörersignalen *eh*, *ehe* und *sawa* deutlich. Das nichtlexikalisierte Hörersignal *eh* quittieren hier den Empfang der Nachricht oder signalisieren die Präsenz des Hörers am Geschehen. *Sawa* und *ehe* teilen dem Sprecher mit, dass der Partner der Äußerung zustimmt bzw. sie akzeptiert.

- 015 Oh: pu umejenga ngapi?
wieviel pu <Produktteil> hast du hergestellt?
- 016 Wo: hii ni e:h::=nineteen fourteen-
dies sind äh::=neunzehn vierzehn-
hii ni ya kumi na tano.
dies sind fünfzehn.
- 017 Oh: sawa please (-) maliza hiyo ende huko.
gut bitte (-) beende dies <und> geh dorthin.
- 018 Wo: <<pp>ja> ((nickt))
<<pp>ja> ((nickt))

In dem Gespräch 257 ordnet der Supervisor an, dass sein Gesprächspartner an eine andere Maschine gehen soll, um das Reifenteil des Typs *sixohsix-PM-six* zu produzieren (Zeile 10 u. 12/13). Dies bestätigt der Mitarbeiter durch ein zustimmendes Hörsignal (Zeile 14). Dabei drückt der Arbeiter nicht nur seine Zustimmung zu der geäußerten Arbeitsanweisung aus, sondern gibt dem Abteilungsleiter zu verstehen, dass er seinerseits der Anweisung nichts hinzufügen möchte. Hiermit wird die Option im Sinne einer „floor-offering-exchange device“-Technik auf eine Gesprächsbeendigung geschaffen. Hier aber geht der Supervisor nicht auf die Möglichkeit ein und schließt ein neues Thema an, indem er den Arbeiter nach dem jetzigen Produktionsstand an seiner Maschine fragt (Zeile 15). Die Antwort des Mitarbeiters bestätigt Oh durch *sawa*, wobei er einerseits den Empfang der Antwort quittiert und das Ergebnis der Arbeit des Mitarbeiters als positiv bewertet, andererseits signalisiert er dadurch die Themenbeendigung und das Einleiten einer Beendigungsinitiative. Hierzu wiederholt er den in Zeile 10 und 12 geäußerten Arbeitsauftrag in verkürzter Form *please maliza hiyo ende huko* – „bitte beende dies hier und geh dorthin“ (Zeile 17), um die Information noch einmal für den Arbeiter zusammenzufassen. Dies wird vor allem nonverbal durch das Nicken des Arbeiters und durch ein von ihm sehr leise gesprochenes Hörsignal bejaht (Zeile 18). Das Aufgreifen einer bereits geäußerten Arbeitsanweisung ist ebenfalls eine der Beendigungsinitiativen in den Produktionsgesprächen. Sie wird auf Seite 263 weiter vorgestellt werden.

Das partielle Aufgreifen der Partneräußerung

In den Produktionsgesprächen kann ein elaboriertes Auftreten von beinahe identischen Wiederholungen der Partneräußerungen auf ein baldiges Ende hindeuten. Durch die Wiederholung der Partneräußerung signalisiert der Gesprächsbeteiligte,

dass er zu einem Konsens mit dem Sprecher bereit ist. Dies kann in Gesprächen, in denen ein Problem erörtert wird, gleichzeitig auf ein baldiges Ende des Gesprächs hinweisen. Auch erwähnen Brinker und Sager das simultane Sprechen von identischen Äußerungen als Beendigungsinitiative (Brinker/Sager 2006: 104). Hier in den Produktionsgesprächen tritt das Sprechen von identischen Äußerungen nicht simultan auf. Das Aufgreifen der Partneräußerung markiert die Akzeptanz oder Zustimmung des Gesprächspartners und wird zudem an Stellen, an denen ein Thema beendet werden könnte, platziert.

Transkript (113) „Supervisor Ro 12: Beendigungsinitiative“

001 Ki: eh:: jaxxx is asking,
äh:: jaxxx <Name eines Produktionsplaners> fragt,
002 Ro: ja
ja
003 Ki: kama we can run (.) six rolls;
ob wir (.) sechs rollen herstellen können;
004 Ro: we run six rolls.
wir machen sechs rollen.
005 Ki: ehe (.) run six rolls=
ja (.) wir machen sechs rollen =
006 Ro: =actually we can it for ff
=eigentlich können wir es für ff
007 we can run e:h: three,
wir können äh:: drei machen,
008 Ki: ja
ja
009 Ro: <<and if you have time-> abgehackt gesprochen>
<<und wenn du noch zeit hast-> abgehackt gesprochen>
010 Ki: ja
ja
011 Ro: we ru=we' ll leave one on first pass;
ma wir=werden wir eine nach dem ersten lauf liegen
lassen;
012 but if you' ll you would have time,
aber falls du zeit haben wirst,
013 Ki: ja ()then=
ja () dann=
014 Ro: =run finalize.
=machen wir sie fertig.
015 Ki: oh so we need to finalize the three(s),
oh also müssen wir die drei fertigmachen,
016 Ro: the sixty three-
die dreiundsechzig-
017 Ki: ja be[cause]
ja w[eil]

018 Ro: [the] three will finalize before time-
[die] drei werden vor ihrer zeit fertig-

019 Ki: ja
ja

020 Ro: but for the::
aber für die:::

021 Ki: other three
anderen drei

022 Ro: the other three
die anderen drei

023 Ki: mh [(I think we will run)]
mm [(ich denke wir werden sie machen)]

024 Ro: [our schedule] short of time-
[unser plan] ist zeitlich knapp-

025 Ki: so
also

026 Ro: we ll leave them on first pass.
wir werden sie nach dem ersten lauf liegen lassen.

027 Ki: then the the slit of twentytwo A;
dann das zuschneiden von zweiundzwanzig A;

028 Ro: ja?
ja?

>029 Ki: second shift crew(.) which is **coming at squeegee-**
<kann> die zweite schicht (.) welche zu squeegee
<maschine> kommt-

030 Ro: **is coming at squeegee.**
zu squeegee kommt.

>031 Ki: **can slit;**
zuschneiden;

032 Ro: they **can slit.**
sie können zuschneiden.

033 Ki: ja.
ja.

034 Ro: that's okay(--) that okay.
das ist okay (--) das ist okay.

035 X: thank you
danke

036 Ro: ja
ja

Im Transkriptauszug 12 handelt es sich um ein Gespräch zwischen dem Produktionsplaner Ki und dem Supervisor Ro der Divison 1. Der Sprecher Ki kommt mit einer Planänderung auf den Supervisor zu. Im Gespräch wird abgewogen, wie diese Änderung in den bisher geplanten Produktionsablauf eingepasst werden kann. Ki möchte, dass sechs Rollen am Calender bearbeitet werden sollen (Zeile 5). Ro zieht es aber wegen des knappen Zeitplans vor, drei der Rollen fertig zu stellen und bei den anderen drei nur den ersten Durchlauf (*first pass*) durchzuführen (Zeile 26). Allerdings

überlässt Ki dem Supervisor die Entscheidung, indem er, markiert durch das alleinstehende *so*¹⁰⁶ in Zeile 25, ihm dafür das Rederecht überträgt. Hierdurch wird das erste Thema des Gesprächs beendet. Daraufhin leitet der Produktionsplaner durch *then*¹⁰⁷ zu einem neuen Thema, dem Trennen und Zuschneiden von 22 A über. Hier verständigen sich die Parteien darüber, dass dies durch die zweite Schicht an der Squeegee-Maschine durchgeführt werden kann. Der Konsens, der zwischen den beiden Gesprächsteilnehmern hergestellt wird, wird sprachlich durch das beinahe identische Aufgreifen von Teilphrasen des zuvor Geäußerten erkennbar - vergleiche dazu *coming at squeegee* und *can slit* (Zeilen 29/30 u. 31/32). Das Sprechen identischer Äußerungen signalisiert die Übereinkunft der Gesprächspartner und ermöglicht eine Themenbeendigung, die in ein mögliches Gesprächsende münden kann. Ein Signal ist hierbei das von Ki geäußerte Bestätigungssignal *ja* (Zeile 33). Hierdurch wird die Themenbeendigung durch Ki markiert und bestätigt. Daraufhin leitet der Supervisor die terminierende Sequenz ein mit *that's okay* – „das ist in Ordnung“. Das beinahe wortwörtliche Aufgreifen der Partneräußerung beschreibt Pavlidou im Zusammenhang mit Bestätigungsmarkern innerhalb der Beendigungsphase. Das dient den Sprechern dazu, das Einverständnis über ein gemeinsames Schließen des Gesprächs auszuhandeln. Hierzu ist die Bestätigung des Partners unabdingbar. Ein wiederholtes und elaboriertes Auftreten von Wiederholungen deutet auf eine Betonung des gemeinschaftlichen Herstellens des Gesprächsendes hin und ist laut Pavlidou vermehrt in privaten Gesprächen zu finden (1998: 83ff.).

Ankündigungen

Eine weitere Technik, Beendigungsinitiativen einzuleiten, besteht darin, eine andere Verpflichtung, d. h. eine neue Tätigkeit, die der Sprecher erfüllen muss, anzukündigen. Ankündigungen (announcements), so Schegloff und Sacks, stellen nicht nur eine Berechtigung her, das Gespräch zu schließen, sondern kündigen ein Gesprächsende an.

By contrast with our earlier discussion of such possible pre-closing as "O.K." or "We-ell", which may be said to accomplish or embody a warrant for closing, these may be said to announce it (Schegloff/Sacks 1973: 311).

¹⁰⁶ Zur Erläuterung der Funktion eines alleinstehenden *so* siehe Seite 62ff.

¹⁰⁷ Der englische Diskursmarker *then* markiert den Beginn von untergeordneten Gesprächsabschnitten, ähnlich wie das swahilische *halafu* (vgl. Seite 73ff.).

Die Autoren beziehen sich dabei besonders auf die Ankündigung *I gotta go* - „ich muss gehen“, die zur Beendigung eines Gesprächs ein Thema unterbrechen kann, und dabei nicht auf eine vorausgegangene Themenbeendigung angewiesen ist. Ebenso erhöht sie den Druck auf die Gesprächsteilnehmer, ein baldiges Ende herzustellen. Die Beendigungsinitiative ist gesprächsthemenunabhängig und kann dahingehend durch weitere Äußerungen spezifiziert werden. In den Produktionsgesprächen kündigen die Gesprächspartner ebenfalls Verpflichtungen an, die auf ein baldiges Gesprächsende drängen, wobei aber die Verpflichtung meist aus dem Gespräch selbst oder durch die Ziele und Aufgaben im Unternehmen entsteht. In dem folgenden Gesprächsausschnitt kündigt der Supervisor an, die neue Anweisung des Managers an das Planungsbüro weitergeben zu wollen.

Das Gespräch 13 wurde direkt nach dem hier bereits vorgestellten Gespräch 12 aufgezeichnet und beinhaltet die Problematik, ob drei oder sechs Rollen des Materials 7 TM am Calender bearbeitet werden sollen. Es ist nun Aufgabe des Managers Ma, dies zu entscheiden.

Transkript (114) „Supervisor Ro 13: Beendigungsinitiative“

001 Ma: =so we have run the six¹⁰⁸=the first **six rolls**=
also wir haben die sechs=die ersten sechs rollen
hergestellt=

002 Ro: =the first [**six rolls**]
die ersten [sechs rollen]

003 Ma: [**we¹⁰⁹ have done**]
[haben wir gemacht]

004 Ro: **we have done.**
haben wir gemacht.

005 Ma: and e:h who is coming in second-
und äh wer wird in der zweiten kommen-

006 (-)[cal] ender
 (-)[cal]ender <Maschine>

007 Ro: [e::h]
 [äh]

008 in calender?
am calender?

009 Ma: we have ()
haben wir () <Name>

(...)

016 Ro: and e:h (.) who else (.)who else,
und ähm (.) wer noch (.) wer noch,

¹⁰⁸ Die Wiederholung der eigenen Äußerung stellt eine selbstinitiierte Reparatur dar.

¹⁰⁹ Zur Funktion des „corporate we“ vergleiche das Kapitel Corporate Code.

- 017 Ma: ja?
ja?
- 018 Ro: [eh]
[ja]
- 019 Ma: [so] kaxxx and kisxxx;
[also] kaxxx und kisxxx <Namen zweier Arbeiter>;
- 020 **they will not have** a problem in slitting.=[isn't]?
sie werden kein problem haben zu zuschneiden.=[oder]?
- 021 Ro: [ja]
[ja]
- 022 **they'll not have;**
werden sie nicht haben;
- 023 because e:h wixxx is a [wider man]
weil äh wixxx <Name> ist ein [erfahrener mann]
- 024 Ma: [wi(n)der man] okay
[erfahrener mann] okay
- 025 Ro: ja
ja
- ≥ 026 Ma: so then let us¹¹⁰ run the six rolls
also dann lass uns die sechs rollen herstellen
- 027 Ro: the six rolls
die sechs rollen
- 028 Ma: ja because the inventory is very (low) [seven TM]
ja weil der Lagerbestand ziemlich niedrig ist für [sieben TM]
- 029 Ro: [(is very low?)]
[(ist sehr niedrig?)]
- 030 Ma: ja
ja
- 031 Ro: actually we are going to run,
eigentlich werden wir laufen lassen,
- 032 i don't know whether we can catch up with time;
ich weiß nicht ob wir die zeit einhalten können;
- 033 in case (-) we can leave the other (.) on first pass,
für den fall (-) können wir die anderen (.) nach dem
ersten durchlauf anhalten,
- 034 [we'll (lose time)()]
[wir werden (zeit verlieren)()]
- 035 Ma: [but because they are] six,
[aber weil sie] sechs sind,
- 036 **this is continues run.**
das ist ein durchgängiger lauf.
- 037 Ro: is **continues run.**

¹¹⁰ Der Manager markiert die Äußerung seiner Entscheidung durch das kombinierte Auftreten der Diskursmarker *so* und *then*, ebenso durch die metakommunikative Formulierungshandlung *let us*, die er in Zeile 40 erneut aufgreift und die durch *us* eine Form des „corporate we“ ist. Durch das gemeinsame Auftreten dieser sprachlichen Mittel hebt er den propositionalen Gehalt seiner Äußerung hervor und signalisiert dem Hörer die Rolle des Managers als Entscheidungsträger.

- ist ein durchgängiger lauf.*
- 038 Ma: (they) will not [()]
(sie) werden nicht [()]
- 039 Ro: [() it]will bees()
[() es] wird ()
- 040 Ma: let us (-) let us finish it up.
lass uns (-)lass es uns fertig stellen.
- 041 Ro: okay,
okay,
- 042 Ma: ja
ja
- 043 Ro: let me pass there and give that information.
lass mich dort vorbeigehen und die information weitergeben.
- 044 Ma: okay.
okay.
- 045 Ro: okay.
okay.

Der Manager berücksichtigt bei seiner Entscheidung weniger die zeitlichen Dimensionen, sondern beschließt aufgrund der Knappheit des Materials im Lager (Zeile 28) und der einfacheren Handhabung eines kompletten Durchlaufs (Zeile 36), alle sechs Rollen fertig zu stellen. Nach dieser Entscheidung verweist Ro auf seine nächste Aufgabe, die neue Information an das Planungsbüro weiterzugeben (Zeile 43). Hiermit macht er explizit seinem Gesprächspartner deutlich, dass er nun eine neue Aufgabe zu bewältigen hat und den Gesprächsort verlassen muss. Dies bestätigt wiederum der Manager mit einem *okay*. Anders als bei der von den Gesprächsthemen unabhängigen Ankündigung *I gotta go* wird bei der Ankündigung hier *let me pass there and give that information* Bezug auf das bisherige Gespräch genommen, aus dem folgt, dass auch das Schedule-Büro über die vom Manager vorgenommene Änderung informiert werden muss.

Während des kommunikativen Ereignisses kommen allerdings noch weitere Themen- und Gesprächsbeendigungsinitiativen zum Tragen. Die bereits angesprochene Technik des partiellen Aufgreifens der Partneräußerung, sei es, dass sie aufgrund der Antizipation der Äußerung simultan gesprochen wird oder gleich im Anschluss angefügt wird, verweist in dem Gespräch gleich mehrmals auf ein mögliches Themenende. Darunter sind die Äußerungen *six rolls* (Zeilen 1-2) und *we have done* (Zeilen 3-4), nach deren Abschluss der Manager ein neues Thema einleitet, oder *they will not have* (Zeilen 20-22) und *wi(n)der man* (Zeilen 23-24). Auch hier beginnt der Manager durch den Diskursmarker *so* eine neue Handlung zu initiieren, durch die er

seine Entscheidung mitteilt, die sechs Rollen laufen zu lassen. Weiterhin deutet, noch bevor er seinen Entschluss erneut aufgreift, die Rollen fertig laufen zu lassen, das Aufgreifen von *this is a continuous run* (Zeilen 36-37) die gegenseitige Zustimmung der Gesprächspartner an. Sie projizieren das zu erwartende Gesprächsende. So sind das Resümee der letzten Arbeitsanweisung¹¹¹, das überlappende und nachahmende Sprechen und das gehäufte Vorkommen der zustimmenden Hörsignale (Zeilen 41-45) Hinweise auf bevorstehende Themenbeendigungen und mögliche Gesprächsenden.

Eine weitere Form einer Beendigungsinitiative zielt darauf ab, den Gesprächspartner auf einen noch ausstehenden Arbeitsauftrag hinzuweisen, welcher noch vor Beendigung der jetzigen Tätigkeit überbracht werden soll. Somit wird angekündigt, dass zum aktuellen Zeitpunkt des Gespräches dem Vorgesetzten oder dem Entscheidungsträger keine weiteren Arbeitsanweisungen vorliegen.

Der Produktionsplaner Ki versucht mit der Ankündigung weiterer Aufgaben für die Produktion den Supervisor Och hinzuhalten und das Gespräch aufgrund noch ausstehender Informationen zu beenden.

Transkript (115) „Supervisor Och 78: Beendigungsinitiative“

- 001 Ki: now we start tuber please;
nun starten wir tuber <Maschine> bitte;
- 002 Och: okay
okay
- 003 Ki: you start with the light trucks sidewalls.
du beginnst mit den light trucks sidewalls <produktteil>.
- 004 Och: (then) [next]
(dann) [weiter]
- >005 Ki: [then] later on i will brief psr-sidewalls.
[dann] später werde ich dich über die psr-sidewalls instruieren.
- 006 Och: after how long?
nach wie lange?
- 007 Ki: after a few minutes;
nach wenigen minuten;
[its just a few minutes].
[es sind nur wenige minuten].
- 008 Och: [cause this one will take us] only about twenty minutes.
[weil dafür brauchen wir] nur zirka zwanzig minuten.

¹¹¹ Das Aufgreifen eines Arbeitsauftrages ist eine weitere Beendigungstechnik, die auf Seite 260f. weiter ausgeführt wird.

009 Ki: ja before you clear this,
ja bevor ihr das aufgearbeitet habt,
≥010 you get more.
bekommt ihr mehr.
011 is it is that correct?
ist das ist das korrekt?
012 Och: (so you) take this one.
(also du) nimmst dieses <blatt>.
013 that one?
dieses?
014 Ki: is for operator,
ist für den maschinenarbeiter,
015 this for bookers.
dieses ist für die disponenten.
016 Och: (fine)
(gut)

Nachdem der Produktionsplaner Ki den Supervisor Och instruiert hat, die Maschine *Tuber* für die Produktion der *Sidewalls* zu starten (Zeilen 1-3), verweist er auf einen weiteren Auftrag, den er dem Supervisor in Kürze überbringen wird. Daraufhin zeigt sich der Supervisor unzufrieden, da die Ausführung des jetzigen Auftrages nur eine kurze Zeit in Anspruch nehmen wird. Dennoch greift Ki erneut den Vorschlag auf, noch vor der Fertigstellung der *Sidewalls* mit neuen Anweisungen zu kommen. Dadurch kündigt er an, aktuell keine weiteren Aufträge an den Supervisor übergeben zu wollen und zeigt somit sein Interesse an einer Gesprächsbeendigung. Seine Äußerung schließt er zudem mit der Vergewisserungsfrage *is it is that correct* – „ist das korrekt“ ab, um den Supervisor um seine Zustimmung zu bitten. Der Supervisor geht aber nicht weiter auf diesen Reparaturversuch ein. Zum Abschluss des Gesprächs folgt eine Verteilung der vom Produktionsplaner mitgebrachten Blätter (Zeile 12-15).

Das Wiederaufgreifen einer Arbeitsanweisung

Eine weitere Möglichkeit der Beendigungsinitiative in den Produktionsgesprächen ist das Wiederaufgreifen eines bereits interaktiv behandelten Gesprächsgegenstandes. Brinker und Sager verweisen auf eine Resümeeensequenz, in der die wichtigen Aspekte des Gesprächs zusammengefasst werden (2006: 104). Button geht ebenso auf die Möglichkeit ein, durch Aufgreifen eines bestimmten Gesprächsthemas eine Beendigungsinitiative einleiten zu können (1990: 100ff.). Dabei ist davon auszugehen, dass wichtige Themenbereiche von den Sprechern erneut aufgegriffen werden. Bei den Produktionsgesprächen handelt es sich sehr häufig um die Wiederholung des

bereits geäußerten Arbeitsauftrages. Diese Beendigungsinitiative wird beinahe ausschließlich von den Abteilungsleitern verwendet.

Transkript (116) „Supervisor Oh 380: Beendigungsinitiative“

- 001 Oh: go and check on all those materials are threefifteen;
*geh und überprüfe alle materialien für dreifünfzehn
<Typnummer>;*
- 002 [espe]cially the:: assembled component(s).
[beson]ders die zusammengesetzten komponenten.
- 003 Wo: [ye:s?]
[ja:?]
- 004 ja
ja
- 005 Oh: ulikuwa kuona kama tuko na bpi?¹¹²
hast du gesehen ob wir noch bpi <body ply inserts> haben?
- 006 Wo: no i 've not even gone to that side.
nein ich bin noch nicht auf dieser seite gewesen.
- 007 Oh: ehe?
äh?
- 008 Wo: ja
ja
- 009 Oh: so can you check on that?
also kannst du dies überprüfen?
- 010 Wo: oh then i give you the: (.) the status?
oh danach gebe ich dir den (.) den stand?
- 011 Oh: yes please
ja bitte
- 012 [that]'s what i want.
[das] ist was ich möchte.
- 013 Wo: [fine]
[gut]
- 014 Oh: especially the (assembled) components.
besonders die zusammengesetzten komponenten.
- 015 Wo: okay ()
okay ()
- 016 Oh: ja
ja
- 017 Wo: ja
ja
- 018 Oh: e:h bpi?
äh:: bpi?

¹¹² Oh formuliert die Arbeitsanweisung beinahe ausschließlich in Englisch (Zeilen 1-2) und wechselt für eine Nebenbemerkung oder eine ergänzende Erklärung ins Swahili (Zeile 5), wie auch in diesem Gespräch zu sehen ist.

Im Gespräch 380 bittet der Supervisor Oh den Arbeiter Wo, zu überprüfen, ob bestimmte Materialien, darunter die zusammengesetzten Komponenten, im Zwischenlager vorhanden sind (Zeilen 1-2). Ebenso fragt er nach den Body Ply Inserts (BPI). Dies verneint der Arbeiter allerdings (Zeilen 5-6), wonach Oh ein Korrektursignal anschließt und der Arbeiter seine Äußerung durch *ja* bestätigt (Zeile 8). Nun leitet der Supervisor eine Wiederholung des Arbeitsauftrages durch den inferentiellen Diskursmarker *so* ein: *so can you check on that* – „kannst du dies überprüfen“ (Zeile 9). Dabei kommen zwei Beendigungsinitiativen zum Tragen. Zum einen handelt es sich um eine Wiederholung des Arbeitsauftrages, das Vorhandensein von benötigtem Material zu überprüfen, welche der Supervisor mit dem Diskursmarker *so*¹¹³ einleitet. Die Verwendung des Markers zeigt auch die Bereitschaft des Supervisors, ein mögliches Themenende zu initiieren. Die frageintonierte Beendigungsinitiative lässt den Arbeiter eine weitere Verständnisfrage anschließen (Zeile 10). Diese bestätigt der Supervisor durch *yes* und *that's what i want* – „das ist, was ich möchte“. Zum anderen greift er teilweise wortwörtlich die Formulierung des ersten Arbeitsauftrages auf, indem er erneut auf die zusammengesetzten Komponenten verweist. Der Gesprächspartner bestätigt nun durch *fine* und *okay* die Kenntnis seines Auftrages und signalisiert somit ein mögliches Gesprächsende. Daraufhin folgt eine Aneinanderreihung mehrerer Bestätigungsmarker. Hierbei wird keine weitere neue Information hinzugefügt und kein weiteres Thema eröffnet. Die Äußerung von mehreren „assessment tokens“ beschreiben auch Harren und Raitaniemi als Hinweis darauf, dass das Gesprächsthema erschöpft ist (2008: 209ff.).

Die frageintonierte Beendigungstechnik in Zeile 10 ermöglicht es dem Gesprächspartner, noch zu Erwähnendes vor dem Gesprächsende vorzubringen. Allerdings wird hierdurch der Beendigungsprozess etwas verzögert. Button beobachtete die Tendenz der Sprecher, bei frageintonierten Beendigungskomponenten wie *okay?* eine Beendigungsinitiative aufzubrechen und neue Themen einzuführen (Button 1990: 117). Im Gespräch 380 führt diese Form der Initiative zu einem weiteren

¹¹³ Hier kommt die metadiskursive Funktion des Diskursmarkers vollständig zum Tragen: Zum einen signalisiert *so* die Rückkehr zum Gesprächsziel „Anweisungen überbringen“ und zwar einen speziellen Auftrag, den der Materialüberprüfung. Zum anderen wird damit eine Wiederholung des bereits geäußerten Arbeitsauftrages eingeleitet und somit zeigt *so* seine Funktion als schlussfolgernder Marker, der auf ein nahes Gesprächsthemenende referieren kann.

Elaborieren des Themas, welches letztendlich durch die Aufeinanderfolge von Bestätigungsmarkern beendet wird. Das erneute Verweisen auf die BPIs während der Abschlussequenz wird ausführlich auf Seite 277 erläutert. Die Unterbrechung der terminierenden Sequenz scheint eine Handlung zu sein, die dem jeweils höher stehenden Mitarbeiter vorbehalten ist.

Auch das nächste Gespräch zeigt die Wiederholung eines bereits geäußerten Arbeitsauftrages, womit der Sprecher dem Hörer zu verstehen gibt, dass er das Gespräch beenden möchte.

Transkript (117) „Supervisor Oh 365: Beendigungsinitiative“

001 Oh: huyu anaitwa kixxxx; (---)
er heißt kixxxx <Name Wo>; (---)

002 i was looking for you?
ich habe nach dir gesucht?

003 Wo: me i was here.
ich ich war hier.

004 Oh: haPAana
NEin

005 Wo: isipokuwa nilitoka ndiyo aka=
außer dass ich tatsächlich (einmal) rausgegangen bin und
er...

006 Oh: =so:: uefanya servicing.
=also du sollst zuarbeiten.

007 Wo: okay
gut

008 Oh: labda saa moja-
vielleicht um sieben-

009 Wo: eh
ja

010 Oh: wacha na na whatever you are doing;
lass alles was du gerade machst;

011 Wo: eh
ja

012 Oh: just note whatever pale umefikia;
notiere dir wie weit du dort gekommen bist;

013 i want servicing (.) maximum servicing [for] high truck.
ich möchte zuarbeit (.) maximale zuarbeit [für] high
truck <Reifentyp>.

014 Wo: [how]
[wie]

015 Oh: we ukikuta asitoke a(..)ende nayo kwa total services.
hei du wenn du ihn triffst soll er nicht rausgehen er
soll zu total services gehen.

016 Wo: sawa sawa
in ordnung

017 Oh: ya (-) especially light trucks.
von (-) besonders light trucks <Reifentyp>.

Im Ausschnitt des Gesprächs 365 leitet der Supervisor ein mögliches Ende durch eine Wiederholung seines Arbeitsauftrages ein (Zeile 13). Die Wiederholung *I want servicing, maximum servicing* des in Zeile 7 geäußerten Arbeitsauftrages *uefanya servicing* wird durch den Arbeiter mit dem zustimmenden Hörersignal *sawa* bestätigt. Dieser signalisiert hiermit nicht nur die Kenntnisnahme des Arbeitsauftrages, sondern gibt dem Supervisor auch zu verstehen, dass er ebenso Interesse an einer Gesprächsbeendigung hat. Wie in dem Ausschnitt zuvor nimmt der Abteilungsleiter in seiner letzten Äußerung Bezug auf die vorausgegangene Arbeitsanweisung.

Informeller Schluss oder Nachspiel

Die Übergänge von den stärker strukturierten Gesprächsphasen der Gesprächseröffnung und der -beendigung zur Gesprächsmitte lassen Raum für die Bearbeitung von informelleren Gesprächsthemen. Häufig wurden diese Gesprächsabschnitte genutzt, um die Linguistin in das Gespräch mit einzubeziehen oder einen Kommentar über ihre Anwesenheit einfließen zu lassen. Ebenso wurden Small Talk, private Themen und Scherze geäußert. Im Zusammenhang mit Bewerbungsgesprächen beschreibt Birkner diese Abschnitte als Vor- bzw. Nachspiel. Inhaltlich sind sie deutlich von dem „first topic“ (Schegloff/Sacks) zu unterscheiden (Birkner 2001: 83ff. nach 1973: 330f.).

Spiegel und Spranz-Fogasy berichten im Rahmen von institutionellen Gesprächen, bei denen vertraute Personen zusammenkommen, über die Möglichkeit, das Gespräch zuerst auf einer formellen und anschließend auf einer informelleren Ebene zu schließen. Hier bedingt der Vertrautheitsgrad der Gesprächsteilnehmer eine Ausweitung der Beendigungsinitiativen auf eine informellere Ebene (2001: 1248).

Der Austausch von informelleren Gesprächsstücken ist dabei nicht direkt als Beendigungsinitiative zu betrachten, da dem Small Talk eine oder bereits mehrere Beendigungstechniken vorausgegangen sind. Dies bestätigt auch Birkner, die zwar das Nachspiel der Gesprächsbeendigung vorgeschaltet sieht, allerdings wurde bereits durch die Beteiligten das Gesprächsende angekündigt (Birkner 2001: 89f.).

In dem folgenden Ausschnitt 139 fügt der Arbeiter nach der Beendigungstechnik „Wiederholung des Arbeitsauftrages“ und der Vergewisserungsfrage *umeelewa mpaka hapo?* (Zeile 28) des Abteilungsleiters eine scherzhafte Bemerkung ein. Diese wird

weiter ausgeführt und führt zu einem Ausklingen des Gesprächs durch gemeinsames Lachen.

Transkript (118) „Supervisor Och 139: Beendigungsinitiative“

- 001 Och: waxxxx e:h (-) mucxxxx-
waxxxx äh: (-) mucxxxx <Name Wo >-
- 002 Wo: yes sir
jawohl
- 003 Och: baada ya hii (.) unafunga. (.) sawa?
nach dem (.) abschalten. (.) okay?
- 004 Wo: ndiyo
ja
- 005 Och: baada ya eighthirty-beadfillers utafunga;
nach den achtdreißig-beadfillers <Produktteil mit
Typnummer> schaltest du ab;
- 006 ukifunga-
wenn du abschaltest-
- 007 Wo: eh
ja
- 008 Och: mtakuwa mnafanya nini?
was werdet ihr machen?
- 009 Wo: tutunakuwa tunafanya houskeeping¹¹⁴.
wir werden aufräumen.
- 010 Och: but wapi?
aber wo?
- 011 Wo: sehemu zetu za kazi.
unser arbeitsgebiet.
- 012 Och: na iwe hivyo si umesema we.
und so soll es sein du hast es selbst gesagt.
- 013 Wo: hehe
heheh
- 014 Och: housekeeping na huko;
dort aufräumen;
- 015 halafu¹¹⁵ angalie nini¹¹⁶-
danach kontrolliere dings-
- 016 pange () iko kwa standby (.) si umeelewa?
plane () für den standby betrieb (.) hast du
verstanden?
- 017 Wo: ndiyo
ja
- 018 Och: kama ni hizi ma=ra=spinrads ziwekwe hapa;
dass diese sp=spinrads <wagen> hierhin gestellt werden;
- 019 naenda kazi ya standby.
geh zum standby-betrieb.

¹¹⁴ Corporate Code

¹¹⁵ Durch den Diskursmarker *halafu* verknüpft der Sprecher die Aufeinanderfolge der Aufträge an die Arbeiter.

¹¹⁶ *Nini* unterstützt den Sprecher bei seiner Wortsuche. Siehe auch Seite 133f.

- 020 pull mpya=upange skids;
zieh das neue=bereite die skids <Gestelle> vor;
- 021 unaweza kosa pole kwa laini pale lakini mwekee;
du kannst eine Stange für die leinen dort auslassen aber
ihr sollt (sie) aufstellen;
- 022 kule pia mpange.
bereitet euch dort auch vor.
- 023 Wo: ja
ja
- 024 Och: iko pale (super) sawa?
dort ist es (gut) okay?
- 025 Wo: ndiyo
ja
- 026 Och: one of you (-) would do the thing;
einer von euch (-) macht dies;
- 027 two of you will on housekeeping (-) purely housekeeping.
zwei von euch werden aufräumen (-) nur aufräumen.
- 028 umeelewa mpaka hapo?
hast du bis hierhin verstanden?
- 029 Wo: tumeelewana mkubwa.
wir haben uns verstanden großer <chef>.
- 030 Och: that's fine
das ist gut
- 031 Wo: sina swali saa hii?
ich habe keine frage jetzt?
- 032 Och: haya
gut
- 033 Wo: <<lachend> labda kesho>.
<<lachend> vielleicht morgen>.
- 034 Och: saa ngapi?
um wieviel uhr?
- 035 Wo: hahah
hahaha

In Beispiel 139 sollen die Arbeiter nach der laufenden Fertigung die Produktion an den Maschinen einstellen und stattdessen aufräumen (housekeeping) und ihre Maschinen für den *standby*-Betrieb vorbereiten (Zeile 9/14). Die Beendigungsinitiative wird durch die teilweise Wiederholung des Arbeitsauftrages eingeleitet und mit einer Vergewisserungsfrage *umeelewa mpaka hapo?* – „hast du bis hierhin verstanden?“ abgeschlossen (Zeile 28). Der Arbeiter bestätigt dies mit: *tumeelewana mkubwa* - „Chef, wir haben uns verstanden“. Daraufhin leitet der Supervisor den Abschluss des Gesprächs durch *that's fine* ein.

Dennoch bekräftigt der Arbeiter noch einmal mit der Äußerung *sina swali saa hii*, dass er keine weiteren Fragen habe, was der Supervisor durch *haya* ratifiziert (Zeile 32). Lachend bemerkt der Arbeiter, dass er möglicherweise am nächsten Tag

weitere Fragen hätte, worauf der Supervisor nachfragt, um wie viel Uhr die Fragen auftreten werden. Daraufhin klingt das Gespräch durch gemeinsames Lachen aus.

Im nächsten Gespräch werden die Linguistin und der Arbeiter am Ende des Gesprächs einander vorgestellt. Ihr Gikuyu-Name „Wairimu“ führt dabei zur Belustigung des Arbeiters.

Transkript (119) „Supervisor Oh 220: Beendigungsinitiative“

- 001 Wo: unaona-
schau-
- 002 Oh: eh:
ja
- 003 Wo: sasa huyu huyu Exx anajenga¹¹⁷ (ndio) yake ya pili
nun dieser dieser Exx <Name> produziert seinen zweiten
- 004 *[si yake] ya kwanza ni hii.*
[nicht seinen] ersten der ist dieser.
- 005 Oh: [kwa hivyo]
[deshalb]
- 006 oh: yeah
oh: ja
- 007 Wo: hiyo ingine (ndiyo ya pili).
dieser andere (das ist der zweite).
- 008 Oh: okay
okay
- 009 Wo: amekwambia amejenga ngapi?
hat er dir gesagt wieviele er produziert hat?
- 010 Oh: ameniambia amejenga mbili.
er hat mir gesagt dass er zwei produziert hat.
- 011 Wo: sindiyo (.) mbili pamoja na hiyo iko kwa drum.
es ist nicht so (.) zwei zusammen mit dem der auf der Trommel ist.
- 012 Oh: ehe
ja
- 013 Wo: e::h.
ja.
- 014 Oh: kwa hiyo ndiyo mi nitachukua;
deshalb werde ich es sein der diese nimmt;
- 015 Wo: ja
ja
- 016 Oh: (this) oh this ah nani ()kaxxx sorry-
(dies) oh dies ah <ist> dings () kaxxx <Name Wo>
entschuldige-
- 017 huyu (ni) wairimu.
dies (ist) wairimu.

¹¹⁷ Kujenga verwenden die Gesprächsteilnehmer innerhalb der Fabrik, um auszudrücken, dass ein Reifen/Reifenteil mit Hilfe einer Maschine "errichtet" bzw. produziert oder hergestellt wird.

- 018 Wo: ehe
ja
- 019 Oh: alikuwa[hapa wakati moja]
sie war [schon einmal hier]
- 020 Wo: [are you gi](are you a Kiyuk)?
[bist du gi] (bist du eine Kikuy) <Gikuyu>?
- 021 Oh: no hehe
nein hehe

Nach der Abfrage des Produktionsstandes des Arbeiters und seines Kollegen wird die Themenbeendigung durch wiederholte Äußerungen von Hörsignalen signalisiert (Zeilen 12/13, 15). Im Anschluss daran macht der Supervisor die Linguistin und den Arbeiter miteinander bekannt. Der Gikuyu-Name der Linguistin führt dazu, dass der Arbeiter nachfragt, ob sie, wie er, eine *Kiyuk* sei. Dies wird durch den Supervisor verneint, wobei alle zu lachen beginnen.

Das nahe Ende eines Gesprächs, welches durch verschiedene Beendigungsinitiativen hergestellt und durch den Gesprächspartner ratifiziert werden kann, ermöglicht es den Gesprächsteilnehmern, Scherze oder Themen in das Gespräch mit einzubringen, die sich deutlich von den zielgerichteten Gesprächsanliegen während des Gesprächskerns abgrenzen lassen. Sie sind ein Ausdruck der Vertrautheit zwischen den Gesprächsteilnehmern und dienen zur Auflockerung des strikten Arbeitsalltags.

Ohne verbale Beendigungsinitiative

Des Weiteren können Gespräche nach der Aufgabenbewältigung abrupt beendet werden. Da sich Abteilungsleiter und Manager meist frei in der Produktionshalle bewegen und häufig die Arbeiter direkt an ihren Maschinen aufsuchen, kann das Gespräch durch ein Aufbrechen und Weggehen dieser Personen abgebrochen werden. Ihre hierarchische Position erlaubt es ihnen, das Gespräch auch ohne weitere Zustimmung des Copartizipanten zu beenden.

Transkript (120) „Supervisor Oh 283: Abschlussequenz“

- 001 Oh: hiyo tread imetoka?
ist das erwähnte tread <Produktteil> schon raus?
- 002 Wo: tread gani?
welches tread?

- 003 Oh: sevenohsix.
siebennullsechs <typnummer>.
- 004 Wo: bado.
noch nicht.
- 005 Oh: e:h (-) ndio hii nakuja?
äh (-) ist es das was kommt?
- 006 Wo: saa hii ni hii onetwentyfour-e-four endelea;
jetzt ist dieses einvierunzwanzig-e-vier <typnummer>
(was) folgt;
- 007 Oh: eh
ja
- 008 Wo: halafu baadaye (.) inafuata.
dann danach (.) folgt es.

Im Gesprächsausschnitt 283 wartet der Supervisor auf die Fertigstellung von Treads an der Maschine Tuber. Diese Maschine gehört nicht zu seinem Zuständigkeitsbereich, dennoch ist er auf die Herstellung des Produkts angewiesen, da er es in seinem Bereich weiterverarbeiten soll. Um die Fertigstellung der Treads zu überprüfen, sucht er die Arbeiter an der Maschine Tuber auf. Hier bekommt er die Auskunft, dass gerade ein anderes Produkt gefertigt wird und die Treads sevenohsix danach an der Reihe seien. Nach Erhalt dieser Information verlässt der Supervisor die Maschine, ohne das Gespräch verbal zu beenden.

Eine solche abrupte Beendigung erfolgt in den Produktionsgesprächen sehr selten. Es ist hier aber ein Zusammenhang mit dem zugleich aufgabenorientierten Gesprächsbeginn zu sehen. Dieser verweist auf bereits zuvor stattgefundene Gespräche (siehe Seite 216), auf die in diesem Ausschnitt Bezug genommen wird. Auch ohne verbale Gesprächseröffnung und -beendigung stellen die Partizipanten eine Verbindung zwischen beiden Gesprächsphasen her und bearbeiten beide Abschnitte in Bezug aufeinander.

Im nächsten Kapitel werde ich die finale Sequenz der Gespräche in der Fabrik betrachten. Hierbei berücksichtigen die Gesprächsbeteiligten besonders den institutionellen Charakter der Gespräche.

4.3.2.2 Die Abschlussequenz

Die Abschlussequenz beinhaltet nach erfolgreichem Abschluss der Beendigungsinitiativen den Austausch von Verabschiedungsfloskeln. So wird es

zumindest in der Literatur häufig dargestellt. Schegloff und Sacks berichten über einen paarweisen Austausch von *goodbyes*. Elaborierte Gesprächsenden sind das Treffen von Vereinbarungen, das Wiederaufgreifen von Verabredungen oder Vereinbarungen oder des Grundes des Gesprächs, sowie sich zu bedanken oder eine andere gesprächstypspezifische Floskel (Schegloff/Sacks 1973: 317). Brinker und Sager setzen die Verabschiedungssequenz ans Ende ihrer Struktur der Gesprächsbeendigungen und beschreiben diese als „Grundform“ der Beendigungsphase: „In ihrer elementarsten Form umfasst die Beendigungsphase nur das sog. Verabschiedungsritual (Abschiedsgruß-Abschiedsgruß)“ (Brinker/Sager 2006: 105).

Dennoch finden sich auch einige Hinweise in der Literatur, in denen Abschlussequenzen geschildert werden, in denen ganz auf die letzte Sequenz verzichtet wird. Spiegel/Spranz-Fogasy verweisen zum Beispiel auf das Fehlen von Abschlussequenzen aufgrund bestimmter Gesprächssituationen.

Für viele neu zu konstituierende Gesprächssituationen (z. B. Fahrkartenverkauf) oder bei dauerhafter räumlicher Nähe (z. B. längere gemeinsame Autofahrten) finden aber nur minimale oder gar keine verbalen Eröffnungs- und Beendigungsaktivitäten statt (Spiegel/Spranz-Fogasy 2001: 1248).

Anstatt mit Verabschiedungssequenzen können Swahili-Gespräche durch die Technik des „floor-offering-exchange device“ in Form von *haya* beendet werden. Es kann alleinstehend oder zusammen mit einer Einladung oder einer Danksagung als Abschluss verwendet werden (Omar 1993: 106ff.).

Die Schlussequenzen der Produktionsgespräche entsprechen ebenso nicht den typischen terminalen Sequenzen, da bis auf wenige Ausnahmen keine Verabschiedungsfloskeln ausgetauscht werden. Im Folgenden werden die Schlussequenzen der zuvor aufgeführten Beispiele nochmals zur Übersicht zusammengefasst:

„Supervisor Nd 331: Beendigungsinitiative“

- > 030 Nd: *so hiyo na hiyo he?*
 also diese und diese <rolle> oder?
- 031 Wo3: [okay]
 [okay]
- 032 Ki: [(catch) please] (.) that's all.
 [(nimm) bitte] (.) das ist alles.
- 033 Nd: okay
 okay

„Supervisor Ro 13: Beendigungsinitiative“

- 040 Ma: let us (-) let us finish it up.
lass uns (-)lass es uns fertig stellen.
- 041 Ro: okay,
okay,
- 042 Ma: ja
ja
- 043 Ro: let me pass there and give that information.
lass mich dort vorbeigehen und die information weitergeben.
- 044 Ma: okay.
okay.
- 045 Ro: okay.
okay.

„Supervisor Ro 12: Beendigungsinitiative“

- 032 Ro: they **can slit**.
sie können zuschneiden.
- 033 Ki: ja.
ja.
- 034 Ro: that's okay (--) that's okay.
das ist okay (--) das ist okay.
- 035 X: thank you
danke
- 036 Ro: ja
ja

„Supervisor Och 92: Beendigungsinitiative“

- 034 Och: so next time (.) the next problem;
also das nächste mal (.) das nächste problem;
- 035 please (-) follow the protocol.
bitte (-) folge den vorschriften.
- 036 Wo: thank you
danke

Die Abschlussequenzen der bereits dargestellten Gespräche zeigen, dass in den Produktionsgesprächen keine Verabschiedungssequenzen auftreten, sondern die Gesprächsteilnehmer stattdessen mit Hilfe der Abfolge von Bestätigungsformen wie *okay* oder anderen Hörersignalen sowie Danksagungen das Gespräch beenden. Ebenso sind Vergewisserungssequenzen mit *sawa* möglich, wie folgendes Gespräch zeigt:

Transkript (121) „Supervisor Th 742/alt: Abschlussequenz“

- 001 Wo: (there is a problem with) ply number four.
(da ist ein problem mit) ply nummer vier <Produktteil>.
- 002 Th: ply number four?
ply nummer vier?
- 003 Wo: (wrinkles) (.) a lot of them.
(falten) (.) viele von ihnen.
- 004 Th: garbage ()mahali iko mbaya↑ (.) remove.
abfall ()stellen die schlecht sind↑ (.) entferne.
- 005 Wo: okay=
okay
- 006 Th: (mahari)you can use (.) use.
(stellen) die du benutzen kannst (.) benutze.
- 007 Wo: ja
ja
- 008 Th: use.
benutze.
- 009 Wo: mhm
mhm
- 010 Th: ipungue ndio utumie;
die die weniger sind benutze;
- 011 ile mbaya-
jenes schlechte-
- 012 keep aside.
leg beiseite.
- 013 Wo: okay
okay
- > 014 Th: ni sawa?
in ordnung?
- 015 Wo: ni sawa.
in ordnung.

Im Ausschnitt 742 sprechen ein Arbeiter Wo und der Supervisor Th über das Problem, dass die Materialschicht Nummer 4 völlig verknittert ist (Zeilen 1-3). Th schlägt vor, die guten Teile zu verwenden und den Rest zu entsorgen (Zeilen 4-11). Dieser Vorschlag wird von Wo mit *okay* bestätigt, womit der themenbezogene Teil des Gesprächs abgeschlossen wird, und das ermöglicht es dem Supervisor, die Schlussequenz einzuleiten. Diese besteht aus einer Vergewisserungsfrage *ni sawa?* - „ist das okay?“ und der Antwort *ni sawa* - „es ist in Ordnung“. Der Abteilungsleiter überprüft hier noch einmal, ob der Auftrag vom Arbeiter richtig verstanden wurde und er keine weiteren Fragen oder Themen anschließen möchte, und schließt das Gespräch somit ab.

Der Diskursmarker *sawa* dient dem Sprecher in Form eines Hörersignals dazu, durch die „floor-offering-exchange device“-Technik seine Absicht, ein Thema oder das Gespräch beenden zu wollen, sowie als frageintoniertes Sprechersignal eine

Vergewisserungssequenz einzuleiten, die in einigen Gesprächen als Abschlussequenz fungiert. Das Auftreten eines Markers innerhalb der Beendigungsinitiative wie auch in der terminalen Sequenz beschreibt Omar folgendermaßen im Swahili:

Some cues which are used for pre-closing may also be used to terminate a conversation. That is to say, features of continuation, appreciation, and 'OK' are found in both the pre-closing and terminating sequence turns of a Kiswahili CC (Omar 1993: 107).

Anders als in den Swahili-Beispielen bei Omar sind die finalen Sequenzen der Produktionsgespräche beinahe ausschließlich auf das Austauschen von Bestätigungsmarkern wie *sawa* oder *okay* beschränkt (Omar 1993). Nur in einigen Fällen bedanken sich die meist niederrangigen Sprecher bei ihren Gesprächspartnern.

So kann das Fehlen von Verabschiedungssequenzen neben den bereits aufgeführten Gründen auch auf den kulturellen Unterschied zwischen den westlich geprägten Gesprächen, auf die sich die Untersuchungen von Schegloff und Sacks sowie Brinker und Sager beziehen, und der Swahili-Tradition zurückzuführen sein. Weitere Gründe für das Fehlen von Abschiedsfloskeln bietet das institutionelle Umfeld der Gespräche. Die Mitarbeiter stehen unter zeitlichem Druck, ihre Aufgaben und die Zielvorstellungen des Unternehmens zu erfüllen. Ebenso trennen sich die meisten Mitarbeiter nur für eine kurze Zeit räumlich voneinander, um sich im Laufe ihres Arbeitstages noch mehrmals wieder zu begegnen. Dass dies Einfluss auf die Beendigungsphase hat, beobachteten schon Schegloff und Sacks, weshalb sie Gespräche zwischen Mitarbeitern, die sich in demselben Büro befanden, aus ihrer Systematik ausschlossen. Bei dieser Art von Gesprächen werde kein „state of talk“ beendet:

What we are dealing with is the problem of closing a conversation that ends a state of talk. It does not hold for members of a household in their living room, employees who share an office, passengers together in an automobile, etc., that is, persons who could be said to be in a 'continuing state of incipient talk' [im Orig. hervorgeh.] (Schegloff/Sacks 1973: 324-325).

Anders aber als im gleichen Büro sitzende Mitarbeiter trennen sich die Gesprächsteilnehmer der Produktionsgespräche nach jedem Gespräch lokal voneinander, wobei es sich jedoch meist nur um eine Trennung auf Zeit handelt.

Neben der kulturellen Eigenheit wird durch die Gespräche sichtbar, dass die Gesprächspartner durch das unternehmerische Umfeld in ihren Interaktionen beeinflusst werden und ihre Handlungen den Zielen des Unternehmens anpassen. Der

Austausch von Versicherungsformeln zeigt, dass die Absicherung, dass das Gesagte verstanden wurde, im Vordergrund des interaktionalen Interesses steht.

Erweiterung der Abschlussequenz

Ausgehend von der Beobachtung Schegloffs und Sacks, dass vor allem Nachbarschaftspaare dazu beitragen, das Sprecherwechselsystem zu durchbrechen und ein Gesprächsende als kooperative Handlung möglich machen, sind nun folgende Beispiele zu betrachten, in denen das Gespräch nicht durch die oder nach der Abschlussequenz beendet wird. So werden in den folgenden Gesprächen einzelne Äußerungen oder postfinale Sequenzen ergänzt.

Wie im letzten Abschnitt gezeigt werden konnte, treten typische Verabschiedungsfloskeln in den Produktionsgesprächen nicht auf. Stattdessen werden durch die Äußerung von Diskursmarkern wie *sawa* und *okay* sowie durch andere Hörersignale nicht nur Themenenden, sondern auch Gesprächsenden hergestellt. Wird die Produktion einer solchen Abschlussequenz unterbrochen, besteht die Möglichkeit, alte Themen wieder aufzugreifen oder neue Themen einzuführen. Gelegentlich besteht der Nachtrag aus einer einfachen Äußerung, die keine Reaktion beim Gesprächspartner auslöst und ohne weitere Folgen das Gespräch beendet.

Transkript (122) „Supervisor Och 79: Abschlussequenz“

- 001 Och: kabla mmemaliza hizi-
bevor ihr diese beendet habt-
- 002 Wo: eh
ja
- 003 Och: watakuwa wameleta(.) kazi nyingine;
werden sie (.) die andere arbeit gebracht haben;
- 004 Wo: eh:
ja
- 005 Och: sawa?
richtig?
- 006 Wo: sawa=kwa hivyo unataka tuanze saa hii?
richtig=deswegen möchtest du dass wir sofort beginnen?
- 008 Och: saa hii (--) sasa hivi;
diese stunde (--) sofort;
- 009 Wo: mh
mh

Nach der Erläuterung der Arbeitsanweisung, alle Vorbereitungen für die Produktion der Seitenwände zu treffen, schließt der Abteilungsleiter Och seine Äußerung durch das Sprechersignal *sawa* ab. Er projiziert somit eine mögliche Gesprächsende. Daraufhin vervollständigt der Arbeiter durch eine Bestätigungsform die begonnene Abschlussequenz, hängt aber in einem schnellen Anschluss eine weitere Frage an. Er erweitert somit die finale Sequenz durch eine weitere Frage. Diese beantwortet der Abteilungsleiter und *Wo* ratifiziert die erhaltene Antwort durch *mh*. Button beschrieb im Rahmen seiner Untersuchung von verschiedenen Beendigungsinitiativen die Technik des „moving out of closing“ (Button 1990). Dabei können unter anderem themenbezogene Komponenten oder frageintonierte Bestätigungsformen wie *okay* im ersten oder zweiten Teil der terminalen Sequenz ein minimales oder drastisches Aufbrechen der Beendigungsinitiative auslösen und somit ein mögliches Ende hinauszögern. Im Gespräch 79 stellt die durch *sawa* eingeleitete Vergewisserungsfrage des Supervisors eine Möglichkeit für den Arbeiter dar, die noch ausstehende Information nach dem Anfangszeitpunkt der neuen Tätigkeit zu erfragen. Im Unterschied zu Buttons Analyse wird jedoch das Gespräch ohne weitere Beendigungsinitiativen abgeschlossen (ibid.). Entsprechend der Relevanz des Prinzips der sequentiellen Organisation handelt es sich hierbei um eine Erweiterung des zweiten Teils einer Sequenz, nämlich der Abschlussequenz, durch eine weitere dreigliedrige Nebensequenz, die aus der Frage des Arbeiters, der Antwort des Supervisors und der Bestätigung der Antwort durch den Arbeiter besteht. Somit unterstützt erneut die sequentielle Organisation das Verlassen des Sprecherwechselsystems und die Beendigung des Gesprächs.

Das folgende Gespräch zeigt ebenfalls eine Erweiterung der finalen Sequenz durch eine Äußerung, die nochmal Bezug auf den Gesprächsgegenstand nimmt. Sie bleibt allerdings unbeantwortet.

Transkript (123) „Supervisor Oh 365: Abschlussequenz“

001 Oh: =so:: uefanya servicing
=also du sollst zuarbeiten

002 Wo: okay
gut

(...)

006 Oh: just note whatever pale umefikia
notiere dir wie weit du dort gekommen bist

007 I want servicing (.) maximum servicing [for] (high) truck
ich möchte zuarbeit (.) maximale zuarbeit [für] (high)
truck <Reifentyp>

- 008 Wo: [how]
[wie]
- 009 Oh: we ukikuta asitoke a(..)ende nayo kwa total services.
*hei du wenn du ihn triffst soll er nicht rausgehen er
soll zu total service gehen.*
- 010 Wo: sawa sawa
in ordnung
- 011 Oh: ya (-) especially light trucks.
von (-) besonders light trucks <Reifentyp>.
- [Ende des Gesprächs]

Durch das Wiederaufgreifen der letzten Arbeitsanweisung wird die Beendigungsinitiative durch *sawa sawa* vom Arbeiter kooperativ begleitet und ratifiziert. Dennoch schließt der Supervisor eine finale Äußerung an, in der er nochmals auf die Anweisung zurückkommt und diese spezifiziert. Diese könnte zum einen eine verspätete Reaktion auf die simultan gesprochene Nachfrage des Arbeiters *how* (Zeile 14) sein oder eine Reparatur des seinerseits falsch bezeichneten Reifentyps *high truck* sein, die er durch die Äußerung *light trucks* korrigiert (Zeile 13/17). Das Gespräch wird daraufhin ohne eine weitere Ratifizierung durch den Arbeiter beendet.

Nun möchte ich auf ein bereits dargestelltes Gespräch zurückkommen. Der Gesprächsausschnitt 380 auf Seite 263 zeigt ebenfalls einen Nachtrag (Zeile 18) des Abteilungsleiters nach der kooperativen Herstellung des Gesprächsendes durch die Aufeinanderfolge von bestätigenden Hörsignalen (Zeilen 15-17). Er verweist hier in einer frageintonierten Äußerung erneut auf den Arbeitsauftrag. Auch hier wird das Gespräch im Anschluss daran ohne weitere Beendigungsinitiativen und Reaktionen vom Gesprächspartner beendet. Schegloff beschreibt diese eingliedrigen Nachschübe als minimale Postsequenzen, die im Zusammenhang mit Gesprächsbeendigungen auftreten können (Schegloff 2007: 106ff.) Die Postsequenz bleibt verbal unabgeschlossen. Das Verlassen des Gesprächsortes durch den Supervisor stellt ein nonverbales Gesprächsende dar, welches unkooperativ bleibt. Ein solches Verhalten ist dem höher stehenden Gesprächsteilnehmer vorbehalten. Somit zeigen diese Gesprächsausschnitte, dass nonverbale Interaktionen auch im globalen Gesprächsverlauf berücksichtigt werden müssen und zur Abfolge der Gesprächsphasen sowie zur Beendigung beitragen können¹¹⁸. Ebenso ist die hierarchische Position der Gesprächspartner zu berücksichtigen, da aufgezeigt werden

¹¹⁸ Dies zeigt vor allem, dass Videoaufnahmen ein wichtiger Bestandteil der Gesprächsanalyse sind und Unternehmen diesen zustimmen sollten, um zu verhindern, dass wichtige Informationen bei der Analyse der Gespräche verloren gehen.

konnte, dass höher stehende Mitarbeiter das Gespräch ohne letzte Zustimmung der Mitarbeiter beenden konnten, indem sie einfach den Gesprächsort verließen.

4.3.2.3 Zusammenfassung

Die prozessuale Abfolge der Gesprächsbeendigung wird durch verschiedene Mechanismen in den Produktionsgesprächen hergestellt. Dabei dienen unterschiedliche Beendigungsinitiativen zur Einleitung eines potentiellen Gesprächsendes. Als erstes wurde die „floor-offering-exchange device“-Technik, die durch die Äußerung von Lexemen wie *okay*, *sawa* oder *so* nach einem Themenende von den Gesprächsteilnehmern vollzogen wird, vorgestellt. So wird dabei von den Interaktanten verwendet, um eine Schlussfolgerung, die sich aus dem Gesprächsverlauf heraus ergeben hat, einzuleiten. *Sawa* und *okay* markieren die Zustimmung des Sprechers zu der vorausgegangenen Äußerung und signalisieren dem Gesprächspartner, dass von seiner Seite keine weiteren Themen oder Informationen hinzugefügt werden müssen. So wie *sawa* und *okay* drückt auch das partielle Aufgreifen der Partneräußerung einen Konsens zwischen den Teilnehmern aus. Die Zustimmung zu dem Vorausgegangenen ermöglicht auch, ein mögliches Themen- und Gesprächsende herzustellen. Zweitens können Ankündigungen, die explizit auf eine andere Aufgabe des Sprechers verweisen, ein Fortsetzen des Gesprächs für einen der Beteiligten unmöglich machen und so das Ende einleiten. Des Weiteren greifen die Sprecher auf wichtige Themen oder Handlungen zurück, die während des Gesprächs bearbeitet wurden. Hier ist das Aufgreifen von bereits geäußerten Arbeitsanweisungen hervorzuheben. Diese Technik wird oft von den höher gestellten Gesprächspartnern verwendet. In einigen Sprechereignissen wurden informelle Gesprächsabschnitte an das formelle arbeitsbezogene Gespräch angeschlossen. Dies deutet auf eine Vertrautheit unter den Gesprächspartizipanten hin oder auf eine gleichrangige Position der Gesprächspartner und führte zu einem Ausklingen des Gesprächs. Danach bedingt die formelle Eigenart des Gesprächs den relativ raschen Abschluss des Gesprächs. Die Initiative geht dabei oft von dem hierarchisch höher gestellten Mitarbeiter aus. Er hat somit die Möglichkeit, die offenbar von den Gesprächspartnern als unangenehm empfundene Ausdehnung der Beendigungssequenz zu verhindern. Ein Austausch von Verabschiedungsfloskeln konnte in den Produktionsgesprächen nicht beobachtet werden. Dies ist zum einen

deren institutionellem Charakter geschuldet, da sich die Gesprächsteilnehmer nur auf Zeit voneinander trennen und sich meist aufgabenorientiert verhalten. Zum anderen ist dies durch ihren kulturellen Kontext bedingt, da auch in swahilisprachigen Alltagsgesprächen die Beteiligten am Ende eines Gesprächs auf den Austausch von Verabschiedungsfloskeln verzichten. Stattdessen steht im Interesse der Teilnehmer, sich zu vergewissern, dass alle Gesprächsinhalte von den Gesprächspartnern verstanden wurden. Daher herrschen meist Bestätigungsformen oder Vergewisserungssequenzen im terminalen Abschnitt des Gesprächs vor. Sie sind ein konstitutives Merkmal des aufgaben- und zielgerichteten Charakters der Gespräche. Beendigungsinitiative und Abschlussequenz sind kooperative Handlungen, die durch ihre sequentielle Organisation dazu dienen, die Kooperativität im Gespräch herzustellen und den prozessualen Ablauf der Phase zu sichern.

4.3.3 GESPRÄCHSMITTE

Nach den stärker strukturierten und oft durch Nachbarschaftspaare organisierten Phasen der Gesprächseröffnung und -beendigung, werde ich im Folgenden auf die Kernphase, die ebenfalls als Gesprächsmitte bezeichnet wird, zu sprechen kommen. Hier werde ich auf einige Prinzipien eingehen, die die Sprecher zur inneren Strukturierung und für die Organisation der Abfolge ihrer Handlungen nutzen. Die Gesprächsmitte befasst sich mit der Abhandlung der Gesprächsanliegen und ist meist thematisch oder handlungsbezogen strukturiert. Sie ist gegenüber der Gesprächseröffnung und der Gesprächsbeendigung weitaus komplexer, so dass eine Orientierung an Gesprächssequenzen einigen Autoren als wenig sinnvoll erscheint (u. a. Brinker/Sager 2006: 108f.). Anders als in der Gesprächseröffnung und -beendigung treten hier vermehrt gesprächstypspezifische Mechanismen auf. Um deren Komplexität und innere Strukturierung zu erfassen, bietet die gesprächslinguistische Literatur bisweilen zwei Herangehensweisen. Zum einen folgt man einer handlungsbezogenen Gesprächsgliederung. Hierunter sind das Handlungsmusterkonzept von Ehlich und Rehbein, welches unter anderem auf die Kommunikation im Unterricht angewendet wurde, sowie das Handlungsschemata-Modell von Kallmeyer, welches anhand von Beratungsgesprächen entwickelt wurde, zu erwähnen (u. a. Ehlich/Rehbein 1972 u.

1986, Kallmeyer 1985). Zum anderen bezogen sich die Autoren auf eine thematische Phasierung. Darunter ist das von Schank 1981 entwickelte Modell herauszustellen, welches „thematische Abschnitte“ als das bestimmt, was zwischen zwei Themenwechseln liegt und was von den Gesprächsteilnehmern durch Gliederungssignale und Formulierungshandlungen markiert wird“ (Spiegel/Spranz-Fogasy 2001: 1246 nach Schank 1981).

Thematische Abschnitte können als größere Struktureinheiten erfasst werden. Sie sind dadurch gekennzeichnet, dass „die Aufmerksamkeitsausrichtung (Fokus) der Gesprächsteilnehmer auf einen Gegenstand oder einen Sachverhalt konstant bleibt“ (Brinker/Sager 2006: 108). Bei der Analyse der thematischen Organisationsprinzipien können nach Sacks zwei Formen der Themenprogression differenziert werden. Dabei handelt es sich entweder um einen schrittweisen Übergang der Themen oder um die Einleitung eines neuen Themas bei Abschluss des Vorausgegangenen (Spiegel/Spranz-Fogasy 2001: 1246 nach Sacks 1971). Die Probleme, die von den Gesprächsteilnehmern innerhalb des Gesprächsverlaufs gelöst werden müssen, sind u. a. die gemeinsame Einführung und Etablierung von Themen. Dies geschieht meist unter der Voraussetzung, dass das vorausgegangene Thema beendet ist. Weitere Aufgaben sind die gemeinsame Fokussierung der Gesprächspartner auf den Themenwechsel und die Herstellung thematischer Kohärenz. Vor allem Diskursmarker und metakommunikative Handlungen tragen dazu bei, dass diese Aufgaben von den Gesprächspartnern bewältigt werden können (Meier 2002: 92ff).

Die Aufgaben der Interaktanten bei der thematischen Organisation sind in einem institutionellen Kontext oft nicht gleichmäßig auf alle Gesprächsteilnehmer verteilt. So ist es ein konstitutives Merkmal der Identität des Vorgesetzten, Gesprächsthemen festzulegen und vorrangig gesprächssteuernd tätig zu sein. Dies liegt darin begründet, dass ranghöhere Mitarbeiter einen besseren Kenntnisstand über das aktuelle Produktionsgeschehen besitzen, da es zu ihren Aufgaben gehört, Kontakt zu den planenden Stellen zu halten. Ebenso verfügen sie, bedingt durch ihre bessere bzw. längere Ausbildung und oftmals längere Zugehörigkeit zu dem Betrieb, über ein umfangreicheres Wissen zu den unternehmerischen Vorgängen. Dies äußert sich vor allem darin, dass sie Gesprächsthemen festlegen und in das Gespräch einbringen. Dies entspricht zumindest meinen Beobachtungen, die ich während meines Forschungsaufenthaltes gewinnen konnte. Nun schließt sich für mich die Frage an, welche sprachlichen Mechanismen die Sprecher nutzen, um die Aufgaben der

Gesprächsmitte zu bewältigen und ihre hierarchische Position im Gespräch zu manifestieren.

4.3.3.1 Die thematische Organisation im Gesprächskern der Produktionsgespräche

In den Produktionsgesprächen werden ganz unterschiedliche Themen- und Aufgabenbereiche behandelt. Diese beinhalten, ausgehend von der Perspektive eines Abteilungsleiters, die Umsetzung des Produktionsplans durch die Übermittlung und Erläuterung von Arbeitsanweisungen, die Besprechung und Durchsetzung von Maschinenbelegungen inklusive der Umrüstzeiten, die Beschäftigung mit Maschinenproblemen und Reparaturen sowie die Kontrolle der Mitarbeiter und ihrer Leistungen. Ebenso liegt es in ihrem Aufgabenbereich, über Urlaubstage und Fehltage bzw. -stunden zu entscheiden.

Um dem Ablauf dieser Themen und Unterthemen im Gesprächskern eine innere Struktur zu geben, verwenden die Interaktanten verschiedene gesprächsorganisatorische Prinzipien. Sie machen Gebrauch von diversen Gesprächspartikeln, um Themen einzuführen, zu beenden oder eine gemeinsame Fokussierung auf diese herzustellen und zu sichern. In ähnlicher Weise strukturieren sie das kommunikative Ereignis mit Hilfe von Ordnungszahlen. Desweiteren nutzen sie eine durch ihr mehrsprachiges Umfeld gegebene natürliche Ressource, den Sprachwechsel, um Themen voneinander abzugrenzen bzw. vereinzelt Themen oder Handlungen hervorzuheben. Im Folgenden werde ich diese Mechanismen anhand von Gesprächsausschnitten vorstellen.

Die thematische Organisation mit Hilfe von Gesprächspartikeln

Die Einführung der Themen wird häufig vom Sprecher durch die Verwendung von Gesprächspartikeln signalisiert. Auf Mikroebene wurden bereits die Diskursmarker *sasa* und *so* zur Einleitung thematischer Abschnitte sowie *halafu* zur Aneinanderreihung verschiedener Themenabschnitte erläutert. Die Formulierungshandlungen *fanya hivi*, *tell me*, *so what you do* werden zur Einleitung vor allem von Arbeitsanweisungen verwendet. Die Einführung eines neuen Themas geht

meist innerhalb der Gesprächsmitte mit der Beendigung des vorausgegangenen Themas einher. Dies kann durch die Diskursmarker *okay* und *sawa* oder durch andere Hörersignale angezeigt werden.

Nun werde ich das Zusammenwirken verschiedener Gesprächspartikeln vorstellen. Das Gespräch 626 besteht aus fünf verschiedenen thematischen Abschnitten. Der erste Abschnitt beinhaltet die Vorstellung der Linguistin und ist Teil der informellen Gesprächseröffnung (Zeilen 3-12). Daran schließt sich das erste aufgabenbezogene Thema an, welches die Arbeitsanweisung: „Zuschneiden der Textillage 22A“ enthält (Zeilen 13-23). Der nächste thematische Abschnitt kann durch die Anweisung „Herrichten des Arbeitsplatzes für ein Inspektionsteam“ paraphrasiert werden (Zeilen 24-29). Das folgende Thema beinhaltet die Aufforderung: „Die Vorgaben des Produktionsplans zu erfüllen“ (Zeilen 30-39). Zum Abschluss verweist der Supervisor Bi erneut auf die Textillagen, die nach dem Schneiden weiterverarbeitet werden sollen. Hierzu fordert er die Arbeiter auf, alles vorzubereiten (Zeilen 40-51 untergliedert in 40-43, 44-51).

Transkript (124) „Supervisor Bi 626/alt: Gesprächsmitte“

001 Bi: *bwana njexxx.*
 herr njexxx <Name Wo>.

002 Wo: *ee*
 ja

003 Bi: *niko na mgeni nyuma yako;*
 ich habe einen gast hinter dir;

004 *yeye anaitwa wairimu () sasa-*
 sie heißt wairimu () nun-

(...)

010 Wo: *unaitwa Wairimu?*
 du heißt Wairimu?

011 Bi: *haha*
 haha

012 Wo: *ah::,*
 ah::,

➤ 013 Bi: *sasa what we ll do;*
 nun was wir machen werden;

014 Wo: *yes*
 ja

015 Bi: *hiyo slit fabric is very much needed in tireroom.*
 dieses slit fabric <geschnittene Material> wird sehr in
 tireroom <Abteilung> benötigt.

016 Wo: *ehe*
 ja

017 Bi: *twentytwo-a*

- zweiundzwanzig-a <Typnummer>
- 018 Wo: inaendela?
geht weiter?
- 019 Bi: inaendelea kwa slit.
geht weiter zum schneiden.
- 020 Wo: eh
ja
- 021 Bi: make sure wakipata rolls mbili kwanza wawakimbizie.
stell sicher dass sie zuerst zwei rollen bekommen siesie
sollen sich anstrengen.
- 022 Wo: ja
ja
- 023 Bi: let them not go down in tireroom.
lass sie nicht <ohne nachschub sein> im tireroom.
- 024 halafu (-) tuko na team ya inspection is coming around;
dann (-) wir sind mit einem inspektionsteam <das>
vorbeischaut;
- 025 make sure this place is clean.
stell sicher dass dieser platz sauber ist.
- 026 Wo: ja
ja
- 027 Bi: halafu hiyo material yenye iko kwa floor tafadhali-
dann dieses material das auf dem boden ist bitte-
- 028 kabla hamjaenda pande=iyo;
bevor ihr nicht auf diese=seite gegangen seid;
- 029 Wo: (inuliwe).
(soll es aufgehoben sein).
- 030 Bi: **T**oday (.) we are going to work only for sixteen hours;
HUte (.) werden wir nur für sechszehn stunden arbeiten;
031 it has been been very difficult for us=
es ist schwierig für uns geworden=
032 =to explain the over time incurred in backshift.
=die überstunden zu erklären die letzte schicht vorkamen.
- 033 Wo: yes sir=
jawohl=
- 034 Bi: =lakini it was because (.) you were less in first shift.
=aber es war (.) ihr ward weniger in der ersten schicht.
- 035 Wo: ja
ja
- 036 Bi: so lets make sure that today we achieve the schedule.
also lass uns sicher stellen dass wir heute den
produktionsplan erreichen.
- 037 Wo: mh
mm
- 038 Bi: sawa sawa?
in ordnung?
- 039 Wo: okay
gut
- 040 Bi: halafu fabrics;
dann fabrics <Textil>;
- 041 fabrics we want to have another long run again.

- fabrics wir wollen einen weiteren langen durchlauf haben.*
- 042 Wo: ja (.)after slitting?
ja (.) nach dem schneiden?
- 043 Bi: after slitting (.) fabrics.
nach dem schneiden (.) fabrics.
- ≥ 044 Wo: so slit fabrics.
also schneide fabrics. <an Wo2>
- 045 Wo2: ((lacht))
- 046 Bi: na: (.) u::ambie mtu wa (-) wa nini wa-
und: (.) sag dem mensch (-)von äh von-
- 047 Wo: forklift?
gabelstapler?
- 048 Bi: forklift=akuwekee fabrics in advance;
gabelstapler=er soll dir die fabrics vorab hinsetzen;
- 049 ukimaliza tu hivi slitting.
damit du nur diese beendest zu zuschneiden.
- 050 Wo: ehe [iko tayari].
ja [<damit> es fertig ist].
- 051 Bi: [iko tayari]
[<damit> es fertig ist]

Die Themeneinleitung und -beendigung wird in dem Gespräch 626 vom Vorgesetzten und seinem Arbeiter auf verschiedene Weise kooperativ bearbeitet. Zunächst werde ich auf den Einsatz der Gesprächspartikeln eingehen. Zu Beginn wird der Arbeitsauftrag „das Zuschneiden des Textils 22A“ an die Arbeiter weitergegeben. Dieser thematische Abschnitt wird durch den Diskursmarker *sasa* und die Formulierungshandlung *what we'll do* eingeleitet und als Anweisung etabliert (Zeile 13). Im Anschluss folgt die Anweisung aufzuräumen, die durch den Hinweis auf eine Kontrolle durch ein Inspektionsteam eingeleitet wird. Die Überleitung zwischen dem ersten und dem zweiten Auftrag wird durch den Diskursmarker *halafu* (Zeile 24) signalisiert. Die Anweisung wird nochmals durch *make sure* von den erklärenden Äußerungen abgehoben (Zeile 25). Die Etablierung des nächsten Themas „Die Aufforderung zur Einhaltung des Produktionsplans“ wird durch einen Sprachwechsel vollzogen. Eine Technik, die auf Seite 291 ff. näher erläutert wird. Ihr Ende wird durch die Vergewisserungssequenz *sawasawa - okay* hergestellt (Zeilen 38-39). Dieser thematische Abschnitt zeigt, dass die Einführung eines neuen Themas auch durch die Beendigung des vorangegangenen Themas markiert werden kann. Der nächste Abschnitt mit dem Thema „Weiterproduktion des Textils“ wird durch den Diskursmarker *halafu* eingeleitet (Zeile 40) und ist im Gegensatz zu den bisherigen Themen weiter in einen erneuten Verweis auf das Zuschneiden des Materials (Zeilen 42-45) und auf die für die Weiterverarbeitung notwendigen Vorbereitungen (Zeilen 46-48) untergliedert.

Ebenso zeigt der thematische Abschnitt Hinweise auf ein baldiges Gesprächsende durch eine Beendigungsinitiative, in der die erste Arbeitsanweisung wieder aufgegriffen wird (Zeile 44).

Die Aufgabe des Diskursmarkers *so* besteht unter anderem darin, ein bereits „fallen gelassenes“ Thema „zurück auf den Tisch“ zu holen. Meier spricht dabei von einer thematischen Refokussierung, die der thematischen Kontrolle dient. Er beschreibt dieses Verfahren im Zusammenhang mit *also* im Deutschen. *Also* signalisiere einen Aktivitätenwechsel, der eine Aufmerksamkeit erzeugende Kraft hervorbringt (Meier 2002: 102ff.). Vergleichbares wurde bereits in dieser Dissertation für den Diskursmarker *so* beobachtet und u. a. auf Seite 63 ff. dargestellt.

Innere Strukturierung durch Ordnungszahlen

Im nächsten Gespräch wird die Strukturierung der thematischen Abschnitte durch Ordnungszahlen hergestellt. Im Vergleich zu den Diskursmarkern und den Formulierungshandlungen erhält die Abfolge des Gesprächs eine stärkere interne Strukturierung.

Gegenstand des Gesprächs ist die Abstimmung der Produktion zwischen zwei aufeinanderfolgenden Abteilungen. Beide Abteilungsleiter sind von der Produktion des anderen abhängig und beliefern sich gegenseitig mit Rohmaterialien. Das Gespräch ist sehr formell und aufgrund des gemeinsamen Wissens über den Produktionsprozess beinahe auf die Nennung von Produktionsmaterialtypen und Maschinenummer beschränkt. Im ersten thematischen Abschnitt sprechen die Abteilungsleiter über das Material 184-W-8, welches gemeinsam mit den CVs (Cavities) Nachschub für die 199-R2 liefern wird. Zweites Thema ist die „Herstellung der body ply inserts (BPIs)“ und zuletzt wird über die „CV <cavities> Nummer 20“ gesprochen.

Transkript (125) „Supervisor Ki 443/alt: Ordnungszahlen“

001 Ki: ((pfeifen pfeifen)) muxxxx- (2.2)
((pfeifen pfeifen)) muxxxx <Name Mu>- (2.2)

002 muxxxx (-) huyu anani(ni)epa. (2.0)
muxxxx (-) *dieser weicht mir aus.* (2.0)

003 kaxxxx (4.3) [njoo
kaxxxx <Name> (4.3) [*komm*

004 Mu: [gOOD morning
[*guten morgen*

005 Ki: morning?
morgen?

- 006 Lin: morning.
morgen.
- 007 Ki: so whats going to happen.=eh?
also was passieren wird.=ne?
- 008 hapo nitakuja weka oneeightyfive-w-eight-
hier werde ich einsvierundachzig-w-acht <Typnummer>
einteilen-
- 009 (uambie) jamaa aangalia abrasion,(1.0)
(sag) dem kollegen dass er den abrieb kontrolliert, (1.0)
- 010 na:: abrasion and e:h(---) this itakuwa cv hapa.
und abrieb und äh (---) das wird cv <Produktteil> hier.
- 011 so¹¹⁹ that we can supply (---) onenintynine-r-two.
so dass wir einsneunundneunzig-r-zwei <Maschine>
beliefern können.
- 012 secondly (BPI) for oneeightyfive-W-eight-
zweitens (BPI) <body ply inserts> für
einsfünfundachzig-W-acht <Produkteil mit Typnummer>-
- 013 Mu: the same size?
die gleiche gröÙe?
- 014 Ki: hapana not the same size oneeightyfive-w-eight.
nein nicht die gleiche gröÙe einfünfundachzig-w-acht.
- 015 Mu: mmh.
mmh
- 016 Ki: this ninetyoneten.
das ist neunzigeinszehn.
- 017 Mu: O:NEeightyfive by fifteen CVs.
EI:NS fünfundachzig für fünfzehn CVs.
- 018 Ki: thats (wvn).
die (wvn)
- 019 going down=
wird betriebsunfähig=
- 020 Mu: =ja ja you are you are-
=ja ja du wirst du wirst-
- 021 changing to?
wechseln zu?
- 022 Ki: oneeightyfour-w-eight bpi.
einsvierundachzig-w-acht bpi.
- 023 waangalie status za bpi oneeigthyfour-w-eight.
betrachtet den stand von bpi einsvierundachzig-w-acht.
- 024 lastly (1.5) CV-twenty (1.4) number nane (-) twentyohsix.
zuletzt (1.5) CV-zwanzig (1.4) nummer acht (-)
zwanzignullsechs <Produkteil mit Typnummer.
- 025 Mu: lastly,
zuletzt,
- 026 Ki: ehe.
ja.
- 027 Mu: for today?
für heute?

¹¹⁹ Der Diskursmarker so hat hier eine klar schlussfolgernde Funktion.

028 Ki: eh for today.
ja für heute.

Ki beginnt das eigentliche Gespräch nach der Begrüßung und leitet mit Hilfe des Diskursmarkers *so* und einer Formulierungshandlung *whats going to happen* „was wird jetzt passieren“ zum Kern des Gesprächs über. Er teilt Mu mit, dass er zunächst 199-R-zwei (Zeile 11) beliefern wird und dazu 184-W-8 auflegen lässt, danach BPIs für 185-W-8 (Zeile 12) und letztendlich CV-20 (Zeile 24). Die Aufzählung seiner Handlungen organisiert er durch die Verwendung von Ordnungszahlen. Er stellt somit die Kohärenz zu seinen vorausgegangenen Äußerungen her. Durch *lastly* stellt er seine letzte Äußerung in den Gesamtrahmen des Gesprächs, welches durch die Ordnungszahlen in kleinere Abschnitte zerlegt wird. So signalisiert er seinem Gesprächspartner auch, am Ende seiner Aufzählung angekommen zu sein und bereit, das Gespräch zu beenden. Durch den Einsatz der Ordnungszahlen gibt der Sprecher seinen Gesprächshandlungen einen Rahmen, in dem er für sich das Rederecht und die Gesprächssteuerung beansprucht.

Anhand des Gesprächs ist anzumerken, dass aufgrund der hochspezialisierten Vorgänge während der Reifenproduktion die Sprecher über ein hohes Maß an Präsuppositionen verfügen, auf deren Grundlage es ausreicht, Themen durch bestimmte Schlüsselworte anzureißen und nicht weiter im Gespräch ausführen zu müssen. Die Kommunikation auf diesem technisch hohen Niveau macht es für den in dieser Hinsicht weniger spezialisierten Forscher schwierig, der Kommunikation zu folgen, insbesondere der Themenentfaltung sowie ihrer Untergliederung in Haupt- und untergeordnete Themen. Was bleibt, ist eine Orientierung an den sprachlichen Mitteln, in diesem Fall den Ordnungszahlen, die zur Strukturierung des Gesprächs von den Sprechern verwendet werden.

Aber auch die Gesprächsteilnehmer selbst haben aufgrund der Reduzierung der Gesprächsinhalte auf das Wesentliche Schwierigkeiten, den Äußerungen des Partners zu folgen. Dies zeigt zum Beispiel die Reparatur in den Zeilen 13-16.

Einführung der Themen durch Schlüsselbegriffe

Eine weitere Möglichkeit, in institutionellen Gesprächen Themen zu etablieren, beschreibt Meier. Er geht davon aus, dass Themen zunächst durch einen Schlüsselbegriff eingebracht werden, um dann im Gesprächsverlauf weiter spezifiziert

zu werden (Meier 2002: 100ff., 142ff.). Im Bereich der Themenetablierung machen Lenz und Meier darauf aufmerksam, dass in Besprechungen Themen durch einen Schlüsselbegriff angedeutet und im Laufe des weiteren Gesprächs spezifiziert werden. Diese nominalen Ausdrücke dienen dabei der Fokussierung (Lenz 1989: 167-8; Meier 2002: 96ff.).

In den Produktionsgesprächen konnte dies bei Arbeitsanweisungen beobachtet werden, die durch eine allgemeinere Ankündigung eingeleitet und dann im Laufe der thematischen Ausbreitung spezifiziert werden.

Transkript (126) „Supervisor Och 121: Sequenzen“

- 001 Och: njexxx, (1.1)
njexxx <name wo>, (1.1)
- 002 Wo: sema,
sag,
- > 003 Och: pango iko namna hii.=eh?
der plan ist wie folgt.=ne?
- 004 Wo: eh
ja
- 005 Och: malize hizi rubber (--) na shutdown.
beende diesen gummi (--) und schalte <die Maschine> ab.
- 006 Wo: e:h tufunge?
äh sollen wir abschalten?

Im Gespräch 121 nimmt der Supervisor Och mit *pango* - „Plan“ Bezug auf den Produktionsplan, der die Stückzahl der zu produzierenden Teile sowie die Maschinenbelegung regelt und somit die Grundlage für neue Arbeitsanweisungen bildet. Dadurch gibt er seinem Gesprächspartner zu verstehen, dass er ihm nun eine neue Anweisung mitteilen möchte.

Transkript (127) „Supervisor Och 79: sasa“

- 001 Och: njexx (1.1) hebu njoo kidogo (17) sasa,
njexx <Name Wo1> (1.1) los komm mal ein wenig (17) nun,
- 002 Wo1: eh
ja
- > 003 Och: schedule imeletwa hapa (.) sorry sorry
der Produktionsplan ist hierher gebracht worden (.)
entschuldigung entschuldigung <zu Lin>
- 004 Wo1: eh
ja
- 005 Och: unastahi::li:: tuanze na hizi sidewalls;
du bist geei::gne::t=lass uns mit diesen sidewalls
<Produktteile> beginnen;

Im Gespräch 79 verweist der Abteilungsleiter Och erneut durch den Begriff *schedule* auf den Produktionsplan, bevor er seine Arbeitsanweisung dem Arbeiter überbringt.

Beide Gesprächsausschnitte zeigen, dass der nominale Ausdruck „Produktionsplan“ hier als Schlüsselbegriff eingesetzt wird, um die Arbeiter auf eine Veränderung, d. h. auf ein neues Thema vorzubereiten, das in der folgenden Äußerung vom Supervisor eingeführt wird.

Meier bemerkt, dass neben der Funktion der Aufmerksamkeitsausrichtung des Hörers auf einen neuen Sachverhalt die Gesprächspartner damit das Problem lösen, ein Thema ohne Rückbezug auf vorangegangene Äußerungen verständlich einzuführen und gleichzeitig deutlich zu machen, dass das Vorausgegangene abgeschlossen ist (Meier 2002: 101f.).

In den Produktionsgesprächen sind die Benennung von Themen und ihre anschließende Spezifizierung besonders im Zusammenhang mit Arbeitsanweisungen zu sehen. Weitaus häufiger wird hier nicht mit nominalen Ausdrücken, sondern mit Verbalphrasen auf die Anweisung als „etwas, was noch zu tun ist“ hingewiesen. Dies wurde bereits im Rahmen der Formulierungshandlungen gezeigt. Dabei handelt es sich zumeist um die Einführung des ersten Themas, welches direkt auf die Eröffnungsphase folgt. Metakommunikative Formulierungshinweise dienen somit meist der Etablierung des ersten Themas des Gesprächs.

Die thematische Fokussierung durch Sprachwechsel

Da Sprachwechsel recht häufig in den Produktionsgesprächen auftreten, ist davon auszugehen, dass sie zahlreiche Aufgaben und Funktionen in den Gesprächen wahrnehmen. Eine Analyse aller auftretenden Sprachwechsel würde weit über den Umfang dieser Dissertation hinausragen. Somit habe ich mich auf die Untersuchung der Sprachwechsel beschränkt, die meiner Ansicht nach einen Beitrag zur Gesprächsorganisation leisten¹²⁰. Im Bereich der Gesprächsmitte dienen Sprachwechsel, die einen thematischen Abschnitt lang andauern und meist von den

¹²⁰ Deshalb habe ich bereits Sprachwechsel bei der Organisation von Reparaturen und Beendigungsinitiativen sowie bei den Diskursmarkern berücksichtigt.

Gesprächspartnern mitgetragen werden, zur Hervorhebung dieses Themas und zu ihrer Abgrenzung gegenüber anderen Themenabschnitten.

Zur Darstellung dieser hervorgehobenen Themenabschnitte möchte ich auf das Gespräch 626 auf Seite 283f. zurückkommen. Der Gesprächsausschnitt zeigt in dem Zeilenabschnitt 30-39 die Etablierung eines neuen thematischen Abschnittes, der sich durch einen Sprachwechsel ins Englische vom übrigen Gespräch, das überwiegend in Swahili geführt wird, abhebt. Der Supervisor betont hier, dass der Produktionsplan heute ohne Überstunden erfüllt werden müsse. Die Einführung und die Etablierung dieses thematischen Abschnittes unterscheidet sich auch dahingehend vom restlichen Gesprächsverlauf, dass der Supervisor hier keine Gesprächspartikel verwendet, um dieses Thema einzuleiten oder es mit anderen Themen in Verbindung zu bringen. Er beendet es allerdings durch eine Vergewisserungssequenz (Zeilen 38-39). Der Themenabschnitt wird durch den durchgängigen Wechsel ins Englische besonders hervorgehoben. Auch der Arbeiter unterstützt diesen Wechsel durch das sehr formelle englische Hörsignal *yes sir* (Zeile 33), wobei deutlich wird, dass er zudem die besondere Relevanz des Inhalts der Äußerung zur Kenntnis genommen hat.

Auch der nächste Gesprächsausschnitt zeigt eine Hervorhebung eines thematischen Abschnittes durch einen Sprachwechsel ins Englische. Hierbei handelt es sich aber nicht um einen vollständigen Themenabschnitt, sondern um die Hervorhebung eines Abschnittes, in dem der Produktionsplaner Ja seine Entscheidung den Gesprächspartnern mitteilt.

Transkript (128) „Supervisor Oh 373: Gesprächsmitte“

001 Ja: halafu <<stotternd> risxxx sis> hatutajenga;
dann <<stotternd> risxxx sis> <typbezeichnung> werden wir
nicht herstellen;

002 tutatoa kwa rb-one.
wir werden <sie> auf rb-eins <Maschine> entfernen.

003 Oh: ja ja
ja ja

004 Oo: [tutaweka oneseventythree;
[wir werden einsdreiundsiebzig <Typnummer> setzen;

005 Ja: [mhm
[mhm

006 Ja: because it's easier for the changes.
weil es einfacher ist bei den wechseln.

007 () removed-
() entfernt-

008 or i keeping on interfeering with the da.
oder ich fahre fort da <Abkürzung> zu behindern.

- 009 Oo: weka (.) ()weka kwa be.
setz (.) () setz für be <Abkürzung>.
- 010 Ja: mh
mh
- 011 X: oneseventythree-
einsdreiundsiebzig <Typnummer>-
- 012 Ja: mh
mh
- 013 Oo: unaona (.) so that (.) ukitaka [()]
siehst du (.) so dass (.) wenn du [()] willst
- 014 Ja: [(yako)
[(dein)
- 015 () going down in curing?
() wird in curing <Abteilung> betriebsunfähig?
- 016 Oo: e:h?
äh?
- 017 Ja: e:h?
äh?
- 018 like now you have only four tyres-
wie jetzt du hast nur vier reifen-
- 019 kama () play around.
wenn () herumspielt <wechselt>.
- 020 [our tank is ready].
[unser tank <kessel in curing> ist fertig].
- 021 Oo: [first staging hajaanza],
[first staging wurden noch nicht begonnen],
- 022 Oh: unajua what we can not do MI::STER JaXXX-
weißt du was wir nicht machen können HE::RR JaXXX-
- 023 this is the same mashine-
dies ist dieselbe maschine-
- 024 ambayo nataka tuweke oneseventythree.
auf der ich möchte dass wir einsdreiundsiebzig setzen.
- 025 na onesixtythree?
und einsdreiundsechzig?
- 026 Ja: sinajua (.) si [exactly four]
ich weiß nicht (.) sind doch [genau vier]
- 027 Oo: [()](omezatoa)]
[() (du hast sie entfernt)]
- 028 Ja: these other ni four.
die anderen sind vier.
- 029 Oh: okay
okay
- 030 Ja: poa [si si in]stall now;
gut [doch doch mon]tiere sie jetzt;
- 031 Oo: [hiyo toa sasa]
[entferne diese jetzt]
- 032 ambia huyu anaende atoe hii.
sag ihm er soll gehen und dies wegnehmen.
- 033 Ja: ja
Ja

- 034 Oh: na wacha [kwa sababu hata kwa] r-two akitoka enda hapo
und lass [weil sogar für] r-zwei <maschine> wenn er dort
weg und hierhin geht
- 035 Ja: [what am telling you]
[was ich dir/euch sage]
- 036 Oo: [eh]
[ja]
- 037 Ja: [mh]
[mh]
- 038 Oh: hakuna shida.
es gibt kein problem.
- 039 Ja: mhm
mhm
- 040 Oh: ja
ja
- ≥ 041 Ja: **what i am telling you put-**
was ich euch sage setz-
- 042 **dont put it on eightythree-**
setz es nicht auf dreiundachzig
- 043 **put it on the other mashine;**
setz es auf die andere maschine;
- 044 **[so that] (easily) play around.**
[so dass] er es einfach herumspielt <wechselt>.
- 045 Oh: [oh oh]
[oh oh]
- 046 Oo: put it on rb-two[(there you are)]
setz es auf rb-zwei [(da hast du es)]
- 047 Oh: [ni sawa]
[das ist richtig]
- 048 sawa
gut
- 049 Ja: rb-one
rb-eins <Maschine>
- 050 Oh: sawa
gut
- 051 Ja: sa sawa
in ordnung
- 052 Oh: okay
okay

Der Gesprächsausschnitt zeigt eine Diskussion darüber, an welcher Maschine die Produktion des Reifentyps 173 durchgeführt werden soll. Der Produktionsplaner Ja versucht sich mit seinen Kollegen Oo, dem Manager der Abteilung und Oh, dem Supervisor der Abteilung auf eine günstige Belegung der Maschinen zu einigen. Nach einer etwas längeren ergebnislosen Verhandlung unterbreitet Ja den Vorschlag, den Reifentyp auf RB-one produzieren zu lassen (Zeilen 41-52). Diese Äußerung formuliert er in Englisch und hebt sie so von den übrigen Äußerungen, die durch intrasequentielles Codeswitching geprägt waren, hervor. Auch die

Gesprächspartizipanten beteiligen sich an dem Sprachwechsel und es kommt nach einer Korrektur Oos zu der Bestätigung des Vorschlags durch die Hörersignale *sawa* und *okay*. Ja setzt sein Interesse durch, wobei er womöglich durch den Sprachwechsel seiner Äußerung eine höhere Bedeutung verleiht.

Der Wechsel eines Themas kann auf eine Veränderung der „Beteiligungskonstellation“ (Meier 2002: 108 nach Goffman 1981) im Gespräch zurückgehen. Der nächste Gesprächsausschnitt zeigt, dass ein weiterer Teilnehmer das aktuelle Gespräch zwischen dem Supervisor Och und einem Arbeiter Wo unterbricht. Der Supervisor lenkt nun seine Aufmerksamkeit auf Wo2 und bespricht mit ihm das weitere Vorgehen bezüglich einer fehlenden Unterschrift in seinen Unterlagen. Eine Veränderung der Beteiligung der Gesprächsteilnehmer zieht hier einen Sprachwechsel und einen Themenwechsel nach sich.

Transkript (129) „Supervisor Och 135: Gesprächsmitte“

001 Och: ndxxx
ndxxx <Name Wo>

002 Wo: [hallo]
[hallo]

003 Och: [hamja]funga?
[habt ihr noch nicht ab]geschaltet?

004 Wo: bado bado.
noch nicht noch nicht.

005 Och: kwa nini?
warum?

006 Wo: tumebadilisha kidogo;
wir haben etwas umgestellt;

007 Och: ((pfeift))

008 Wo: sasa (-) sijui kama nyaxx ataongeza hii;
nun (-) ich weiß nicht ob nyaxx <Name> dies hinzufügen wird;

009 *na sababu hii ndiyo hii nitakia ya mwisho.
und deshalb ist es dies was ich mir als zuletzt wünsche.*

010 Och: saa hii mnaendesha: (.) heavy duty?
jetzt fertigt ihr diese heavy duty <große Reifen, z.B. für Traktoren>?

011 Wo: ehe (-) tumeweka hii (sas)
ja (-) wir haben diese (sas) <Produktteil> gesetzt.

012 *sasa ni hii- (---)
diese sind es jetzt- (---)*

013 *sijui kama ungetembea huko:-
ich weiß nicht ob du dorthi:n <schedule büro> gehen würdest-*

014 *kama ata[ongeza].
ob er <es> hin[zufügen wird].*

> 015 Wo2: [please]

- [bitte]*
- 016 uzuxxx is saying-
 uzuxxx <Name> sagt-
- 017 those things are still (this) way;
 diese Dinge sind immer noch so;
- 018 so¹²¹ I-
 also ich-
- 019 Och: so we are remaining with one signatatory?
 also verbleiben wir mit nur einer unterschrift?
- 020 Wo2: ja
 ja
- 021 Och: for qa,
 für qa <Qualitätsanalyse>,
- 022 Wo2: ja
 ja
- 023 Och: and they are held because of the rubber stamp?
 und sie werden wegen des stempels angehalten?
- 024 Wo2: exactly.
 genau.
- 025 Och: check on misxxx (-)first floor.
 überprüf das mit misxxx <Name> (-) erster stock.
- 026 Wo: sawa
 gut
- 027 Och: hebu unsasemaje-
 hey <was> sagst du-
- 028 uangalie kixxx?
 treff ki <Name eines Produktionsplanners>
- 029 Wo: ehe naangalia kixxx.
 ja ich werde kixxx sehen.
- 030 sababu hii ni tano;
 weil dies fünf sind;
- 031 imebaki- (---)
 es bleiben noch- (---)
- 032 sas ingine anaweza=kuwa anaongeza kama haoongezi
 ein weiteres sas dass er hinzufügen kann oder nicht
- 033 tutoe [hiyo ingine].
 lasst uns [dieses andere] wegnehmen.
- 034 Och: [funge]
 [schalte ab]
- 035 Wo: ehe
 ja

Zu Beginn des Gesprächs unterhält sich der Supervisor Och mit einem Arbeiter über das weitere Vorgehen am Calender. In Zeile 15 unterbricht sie der Arbeiter Wo2. Er berichtet über eine ausstehende Unterschrift der Qualitätsabteilung. Der thematische Wechsel wird durch den Wechsel der Beteiligungskonstellation bedingt.

¹²¹ Der Arbeiter bietet hier Och durch so die Sprecherrolle an. (Siehe Seite 62ff.)

Einher geht er mit einem Sprachwechsel. Der Wechsel ins Englische richtet sich nach der Sprachpräferenz des zweiten Arbeiters, auf die der Supervisor eingeht¹²². Nachdem das Gespräch zwischen dem Supervisor und dem zweiten Arbeiter abgeschlossen ist, wendet sich Och erneut an den ersten Arbeiter Wo und wechselt wieder zurück ins Swahili (Zeile 22). Den Wechsel der Aufmerksamkeitsausrichtung markiert er zudem durch die Interjektion *hebu*.

Zusammenfassend kann gesagt werden, dass verschiedene Mechanismen für die innere Strukturierung der Gesprächsmitte von den Gesprächsteilnehmern verwendet werden. So konnte gezeigt werden, dass verschiedene Gesprächspartikeln an der Einführung und Etablierung eines Themas, an der Refokussierung eines bereits behandelten Themas und an der Aufmerksamkeitsausrichtung sowie an der Organisation der Abfolge der einzelnen thematischen Abschnitte beteiligt sind. Weiterhin konnte durch Ordnungszahlen der Ablauf der Gesprächsanliegen strukturiert werden. Schlüsselwörter, die auf den Produktionsplan verweisen, sowie metakommunikative Formulierungshandlungen dienen dazu, Arbeitsanweisungen einzuleiten und die Hörer dafür zu sensibilisieren. Vor allem die Verwendung der beiden Sprachen Englisch und Swahili ermöglicht es den Interaktanten, thematische Abschnitte hervorzuheben und vom restlichen Gespräch abzuheben. Die Aufgabe, die Abfolge der thematischen Abschnitte zu sichern, wird von den Gesprächsteilnehmern im Gespräch kooperativ bewältigt. Die Sprecher können sich durch die Mechanismen gegenseitig anzeigen, an welcher Stelle sie sich im Thema befinden. Anzumerken bleibt, dass es für Außenstehende in einem institutionellen Setting nicht leicht zu beurteilen ist, wie sich die Themen untereinander beeinflussen und welches Thema in einem anderen fortgesetzt wird. Hier ist es notwendig, auf anderem Wege, sei es durch die Befragung der Teilnehmer oder durch teilnehmende Beobachtung, die durch die Aufnahmen und das Transkript erhaltenen Informationen zu ergänzen.

¹²² Darauf verweisen zumindest die übrigen Gespräche des Datenmaterials, in denen sich beide Gesprächspartner auf Englisch unterhalten.

4.3.4 ZUSAMMENFASSUNG DER MAKROEBENE

Die gesprächsorganisatorischen Mechanismen, die den Ablauf der drei Gesprächsphasen regeln, sind vielfältig. Die Gesprächseröffnung wird von den Sprechern durch den Diskursmarker *sasa* sowie durch Sequenzen wie der Aufforderungs-Antwortsequenz oder einer Begrüßung eingeführt. Sie sind verantwortlich für die Herstellung der Gesprächsbereitschaft zwischen allen Beteiligten, welche die Hauptaufgabe einer Gesprächseröffnung darstellt. Im Übergang zum Kern des Gesprächs erfolgt eine Fokussierung auf das erste Thema oder das Gesprächsanliegen durch die Diskursmarker *sasa* oder *so* sowie bestimmte metakommunikative Formulierungshandlungen, wie u. a. *fanya hivi* oder *so what you do*. Ebenso können Themen durch Schlüsselwörter eingeleitet werden. Hier nehmen die Sprecher der Produktionsgespräche vor allem Bezug auf den Produktionsplan, auf den sie mit Hilfe der Begriffe *schedule* oder *pango* verweisen. Die Etablierung und die Abgrenzung einiger Themen bzw. Themenabschnitte kann ebenfalls durch einen Sprachwechsel vollzogen werden. Die Gesprächsteilnehmer verständigen sich ebenfalls darüber, wann bzw. wie ein Thema beendet werden soll. Dazu markieren sie mögliche Themenenden durch „floor-offering-exchange devices“ wie *okay* oder *sawa*. Diese potentiellen Themenenden können daraufhin in ein Gesprächsende münden. Weitere Beendigungsinitiativen sind das partielle Aufgreifen der Partneräußerung zur Herstellung eines Konsenses, die Ankündigung der Notwendigkeit einer anderen Tätigkeit sowie das erneute Aufgreifen einer bereits geäußerten Arbeitsanweisung. Dadurch, dass die Gesprächsteilnehmer durch ihre Beendigungsinitiative Bezug auf Gesprächsgegenstände, die während der Gesprächseröffnung oder der Gesprächsmitte bearbeitet wurden, nehmen, konstituieren sie das Gespräch an sich als eine Einheit. Dies stellte bereits Schegloff heraus, indem er im Zusammenhang mit der Untersuchung von Telefongesprächen bemerkte, dass die Interaktanten bei der Einleitung des Gesprächsendes Rücksicht darauf nehmen, wer von beiden das Gespräch begonnen hat. Omar stellte bei Swahiligesprächen fest, dass die Sprecher am Ende eines Gesprächs Grüße und Wünsche an Familienmitglieder und Freunde nachholten, falls sie zu Beginn des Gesprächs nicht geäußert wurden. Neben der Beendigungsinitiative besteht die Beendigungsphase aus einer Abschlussequenz. Sie zeigt den institutionellen Charakter der Produktionsgespräche, da anstelle der sonst üblichen Verabschiedungen Vergewisserungssequenzen geäußert werden. So stellt der Vorgesetzte sicher, dass die besprochenen Gesprächsgegenstände vom Partner

akzeptiert wurden und er seinerseits keine weiteren Fragen anschließen möchte. Somit wird das Gespräch kooperativ beendet.

Neben den Mechanismen zur Organisation des zeitlichen Ablaufs der Gesprächsphasen möchte ich nun kurz auf ihre Ausgestaltung eingehen. Im Bereich der Eröffnung gibt es einen Handlungsspielraum, der von einem Verzicht auf eine sprachliche Eröffnungsinteraktion bis hin zu einer Ausschmückung durch Begrüßungsfloskeln und Gespräche privater Natur reicht. Ähnliche Beobachtungen wurden für das Gesprächsende gemacht. Besonders unter der Berücksichtigung der nonverbalen Eröffnungs- und Beendigungsphase mag sich die Frage nach der Möglichkeit einer Segmentierung in drei Phasen in der institutionellen Kommunikation stellen. Doch obwohl Gesprächseröffnung und -beendigung in einigen Fällen nicht verbal vollzogen werden, kann ihre Funktion durch para- und nonverbale Verhalten erfüllt werden.

Die Identität des Vorgesetzten konstituiert sich auch auf Makroebene durch sein initiatives Handeln. Seine Aufgaben erstrecken sich vor allem auf die Einleitung der Gesprächseröffnung sowie auf die Fokussierung auf das Gesprächsanliegen. Beendigungsinitiativen wie das Wiederholen von Arbeitsanweisungen oder die Ankündigung weiterer Verpflichtungen sind auch ihm vorbehalten. Die Bereitschaft, das Gespräch beenden zu wollen, wird meist zunächst von den Arbeitern signalisiert, die dadurch deutlich machen, dass sie keine weiteren Fragen zu den Gesprächsinhalten haben. Das Ausklingen der Gespräche sowie ihre Einleitung durch „small talk“ oder Scherze verweist auf eine vertraute Beziehung zwischen den Gesprächspartnern und dienen vornehmlich der Beziehungsarbeit. Ein weiterer Aspekt, der die Beziehung der Gesprächsteilnehmer betrifft, ist das Handeln in nichtpräferierten Gesprächssituationen. Hier ist die Rede von ‚face‘ Bedrohungen und ihrer Vermeidung oder Abschwächung. Kritik an den Handlungen eines Mitarbeiters oder an der Person selbst zu üben, ist mit der Bedrohung des Images desjenigen behaftet. Besonders rangniederen Sprechern ist es kaum denkbar, den Vorgesetzten zu kritisieren. Eine Möglichkeit bietet die Verwendung von umgangssprachlichen Anreden wie *bwana*, die dem Gespräch eine informelle Note geben und somit Kritik möglich machen.

5 ERGEBNISSE UND AUSBLICK

Die vorliegende Untersuchung ging von der Fragestellung aus, welche Mechanismen und Prinzipien die Gesprächsteilnehmer verwenden, um die Organisation der Gespräche im Produktionsbereich zu bearbeiten. Dazu wurden folgende Aufgaben, denen die Interaktanten auf drei organisatorischen Gesprächsebenen gegenüberstanden, angenommen:

- Die Herstellung von Kooperativität
- Die Sicherung des gegenseitigen Verstehens
- Die Herstellung und Sicherung der zeitlichen Abfolge des Gesprächs

Die Kooperativität als gesprächsorganisatorische Aufgabe äußert sich zum einen als Kommunikationsbereitschaft, welche sich an der Aufmerksamkeitsausrichtung der Interaktanten zeigt. Besonders zu Beginn eines Gesprächs wird dieser Aufgabe viel Beachtung geschenkt. Zum anderen ist die Verteilung der Redebeiträge auf die Gesprächsteilnehmer Ausdruck kooperativen Handelns. Dazu wurden u. a. im Kapitel Mesoebene die Mechanismen des Sprecherwechselsystems in den Produktionsgesprächen dargestellt.

Die Herstellung und Sicherung der Gesprächsbereitschaft ist eine Aufgabe, zu deren Lösung verschiedene interaktionale Mittel beitragen. In den Produktionsgesprächen eröffnen die Sprecher das kommunikative Ereignis durch Aufforderungs-Antwortsequenzen, um die Aufmerksamkeit des Partners zu gewinnen und eine kooperative Gesprächssituation zu etablieren. Meist wird durch Hörersignale als respondierendem Teil der Sequenz die Bereitschaft zum Gespräch signalisiert. Des Weiteren tragen die Diskursmarker *sasa* und *so*, die Interjektionen *hebu* und *wee* sowie metakommunikative Formulierungshandlungen dazu bei, die Aufmerksamkeit des Gegenübers zu gewinnen, zu sichern oder auf eine gewisse Handlung zu lenken. Auch diese Signale werden kooperativ von den Gesprächspartnern meist durch Hörersignale begleitet. Während diese Praktiken im Bereich der Gesprächseröffnung zur Herstellung der Gesprächsbereitschaft führen, tragen sie innerhalb des Gesprächs dazu bei, die Aufmerksamkeit des Gesprächspartners auf eine gewisse Handlung zu

refokussieren und damit die Gesprächsbereitschaft des Rezipienten zu überprüfen. Dazu dienen unter anderem auch Anreden mit verschiedenen Anredeformen innerhalb des Gesprächsverlaufs.

Eine weitere Möglichkeit, den dialogischen Charakter eines Gesprächs auf der Basis des kooperativen Prinzips umzusetzen, ist die Verteilung der Redebeiträge, d. h. die Verpflichtung eines jeden Gesprächspartners zum Sprecherwechsel. Die Prinzipien, die in den Produktionsgesprächen die Aufgaben erfüllen, einen Sprecherwechsel an einer übergangsrelevanten Stelle möglich zu machen und die Wahl des nächsten Sprechers durch Selbst- bzw. Fremdwahl durchzuführen, wurden auf der Grundlage des Sprecherwechselsystems von Sacks, Jefferson und Schegloff untersucht. Dabei konnte festgestellt werden, dass sich die Gesprächsteilnehmer an prosodisch-syntaktisch markierten übergangsrelevanten Stellen orientieren, um einen Sprecherwechsel einzuleiten. Die Wahl des nächsten Sprechers bedarf in der häufig auftretenden dyadischen Sprecherkonstellation keiner weiteren Spezifizierung. Somit können beim Sprecherwechsel Pausen und Überlappungen minimiert werden. Die Zunahme der am Gespräch beteiligten Personen sowie emotionale Gesprächssituationen sind Faktoren, die auf die Durchführung des Sprecherwechsels Einfluss nehmen können. Des Weiteren markieren Sprechersignale die Absicht eines Gesprächsteilnehmers, einen Sprecherwechsel einzuleiten, indem er den Rezipienten dazu auffordert, zu einem Gesprächsgegenstand Stellung zu nehmen oder seine Präsenz im Gespräch zu signalisieren. Auch durch ein alleinstehendes *so* bietet der Sprecher dem Gesprächspartner die Sprecherrolle an, was zu einem Sprecherwechsel führen kann.

Eine weitere gesprächsorganisatorische Aufgabe, für deren Bearbeitung die Gesprächsteilnehmer verantwortlich sind, ist die Sicherung eines gegenseitigen Verstehens. In dem institutionellen Kontext der Produktionsgespräche ist diese Aufgaben besonders präsent, wenn die Gesprächsbeteiligten nicht über ausreichend geteiltes Wissen verfügen, um sich untereinander zu verständigen. Dies mag auf eine unterschiedliche hierarchische Position, auf eine bessere oder schlechtere Ausbildung oder auf weniger bzw. mehr Erfahrung im Arbeitskontext dieses Unternehmens zurückzuführen sein. Zur Lösung dieses Problems stehen den Gesprächsteilnehmern verschiedene Gesprächspraktiken zur Verfügung. So können sie, wie diese Analyse gezeigt hat, Gebrauch von Korrektursignalen oder problemindizierenden Äußerungen machen, um auf ein Verständnisproblem ihrerseits aufmerksam zu machen. Diese

stellen an den Sprecher die Forderung, eine Reparaturmaßnahme durchzuführen, um eine Verständigung herzustellen. Korrektursignale können aber auch eingesetzt werden, um eine Selbstreparatur oder eine Wortsuche einzuleiten, die dem Sprecher ermöglicht, seine Formulierungstätigkeit selbst zu Ende zu bringen und eine Verstehbarkeit zu gewährleisten. Eine weitere Möglichkeit des Sprechers, zu überprüfen, ob die Rezipienten seine vorangegangenen Äußerungen verstanden haben, ist die Elizitation eines Sprechersignals. Dieses fordert die Gesprächspartner auf, Stellung zum Redebeitrag des Sprechers zu beziehen bzw. ihrerseits Fragen dazu zu äußern. Zustimmende Hörsignale verdeutlichen eine Akzeptanz der vorausgegangenen Handlungen sowie dass keine weiteren Fragen dazu gestellt werden müssen. Besonders zum Abschluss eines Gesprächs im Produktionsbereich kontrollieren die Vorgesetzten, ob ihre Arbeiter die ihnen übertragenen Aufgaben verstanden haben. Dabei signalisieren die Häufung von Hörsignalen sowie der Austausch eines Sprecher- und eines Hörsignals, dass die Gesprächsgegenstände von den Arbeitern richtig aufgenommen wurden.

Die letzte gesprächsorganisatorische Aufgabe, die Bearbeitung der zeitlichen Abfolge des Gesprächsprozesses, die sogenannte Ablaufkonstitution, ist das Kernstück einer konversationsanalytischen Untersuchung und beinhaltet Mechanismen, die bereits im Rahmen der anderen beiden Aufgaben erläutert wurden. Ablaufmuster sind auf allen drei gesprächsorganisatorischen Ebenen zu betrachten.

- Makroebene → das gesamte Gespräch
- Mesoebene → die Sequenzen / Gesprächsschritte
- Mikroebene → Gesprächspartikel wirken auf alle Ebenen des Gesprächs

Auf der Makroebene organisieren die Gesprächsphasen den Ablauf des gesamten Gesprächs, indem es in eine Eröffnung, in die Gesprächsmitte und in eine Beendigung unterteilt werden kann. Bei der Gesprächseröffnung bedienen sich die Interaktanten einer sequentiellen Organisation in Nachbarschaftspaaren, um mit Hilfe der Aufforderungs-Antwortsequenz sowie anschließender Begrüßung ein Gespräch zu eröffnen. In einigen Gesprächen können an dieser Stelle informelle Gesprächsabschnitte, „small talk“ sowie das Vorstellen der Gesprächsbeteiligten, wie zum Beispiel der Linguistin, in das Gespräch mit eingebunden werden. Eine besondere Rolle kann die Übermittlung von Arbeitsanweisungen einnehmen. Hier kann die

Gesprächseröffnung aus einer Aufforderungs-Antwortsequenz, als Prä-Präsequenz, und einer weiteren Präsequenz bestehen, die die Rezipienten auf die Übermittlung der Anweisung, zum Beispiel durch einen Schlüsselbegriff, vorbereiten. Die stark sequentiell strukturierte Äußerung zur Übermittlung einer Anweisung lässt auf deren große Bedeutung innerhalb des institutionellen Kontextes schließen.

Der Überleitung zum Gesprächskern dienen die Diskursmarker *sasa* oder *so*. Zur Einführung und Etablierung thematischer Abschnitte im Gesprächskern verwendeten die Sprecher Schlüsselbegriffe oder ebenfalls die Diskursmarker *sasa* und *so*. *So* markierte zudem ein Thema als eigentliches Gesprächsanliegen. Die Einführung eines neuen Themas bedingte zugleich die Beendigung des Vorausgegangenen. Dies wurde in den Produktionsgesprächen durch die Diskursmarker *baas*, *sawa* und *okay* signalisiert. Auch ohne Themenbeendigung konnten neue Themenabschnitte durch den Diskursmarker *halafu* in den Gesprächsverlauf mit eingebunden werden. Zur Überleitung von der Gesprächsmitte zur Gesprächsbeendigung verwendeten die Sprecher verschiedene Beendigungsinitiativen. Darunter traten in den Produktionsgesprächen die Wiederholung einer bereits geäußerten Arbeitsanweisung, das Aufgreifen der Partneräußerung zur Herstellung eines Konsenses sowie Ankündigungen einer weiteren Verpflichtung auf. Die Diskursmarker *sawa*, *so* und *okay* markierten als sogenannte „floor-offering-exchange devices“ ein potentielles Gesprächsende. Daran wurde häufig eine Abschlussequenz aus Sprecher- und/oder Hörersignalen angefügt.

Im Bereich der Mesoebene wurde die Struktur der gesprächsschrittbildenden Einheiten und der Sequenzen dargestellt. Einheiten wie eine Turnkonstruktionseinheit oder eine Äußerungseinheit tragen dazu bei, Gesprächsschritte zu proportionieren und an deren Ende übergangsrelevante Stellen zu markieren. Dabei haben verschiedene Arbeiten anderer Autoren zeigen können, dass sowohl syntaktische als auch prosodische Merkmale an der Konstitution dieser Einheiten beteiligt sind. Für das Swahili allerdings stehen solche Arbeiten im Rahmen eines konversationsanalytischen Ansatzes noch aus. Auch in meiner Dissertation konnte ich aufgrund der Qualität meiner Aufnahmen die prosodischen Elemente zur Organisation einer Turnkonstruktionseinheit und des Sprecherwechsels nur bedingt in die Analyse mit aufnehmen. Deswegen wären weitere Untersuchungen auf diesem Gebiet wünschenswert.

Des Weiteren wurden Ablaufmuster im Bereich der Sequenzen untersucht. Das Prinzip der konditionellen Relevanz ermöglicht aufgrund einer bei den Interaktanten ausgelösten Erwartungshaltung, zwei bzw. drei Gesprächsschritte zu einer Sequenz zusammenzufassen. Diese kann durch Einschübe oder Prä- bzw. Postexpansionen erweitert werden. Besonders die Eröffnungs- und die Beendigungsphase sind durch Sequenzen, die in Nachbarschaftspaaren organisiert sind, gekennzeichnet. Die Abfolge von Reparaturmaßnahmen wird meist von den Sprechern in einer dreigliedrigen sequentiellen Struktur organisiert, die aus einer problemindizierenden Frage, der Reparatur an sich und der Ratifizierung der Reparatur durch den Gesprächspartner besteht. So kommen in den Produktionsgesprächen sowohl zweigliedrige als auch dreigliedrige Sequenzen vor. Neben der Organisation der Abfolge von Gesprächsschritten trägt die konditionelle Relevanz zur Verständigungssicherung bei, da anhand des zweiten Gesprächsschrittes überprüft werden kann, wie der erste Paarteil vom Sprecher des zweiten Teils verstanden wurde.

Im letzten Abschnitt wurden nochmals die Aufgaben der Gesprächsorganisation veranschaulicht und die Mechanismen, die zu deren Lösung beitragen, in komprimierter Form dargestellt. Die zweite Frage dieser Dissertation richtete sich auf den institutionellen Charakter der Gespräche, d. h. durch welche Gesprächspraktiken machten die Interaktanten den institutionellen Kontext in ihrer Interaktion relevant.

Der institutionelle Charakter der Produktionsgespräche wird aufgezeigt zum einen durch Gesprächshandlungen, in denen auf die unterschiedlichen hierarchischen Positionen der Gesprächsteilnehmer Bezug genommen wird sowie durch Handlungen, die deutlich eine Ziel- oder Aufgabenorientierung, die sich nach den Vorgaben des Unternehmens richtet, erkennen lassen.

Die Identität des Vorgesetzten ist mit einem gesprächssteuernden und initiativ auftretenden Verhalten in den Produktionsgesprächen verbunden. Durch den Einsatz von gesprächssteuernden Mitteln, wie die erwähnten Diskursmarker, die Formulierungshandlungen *fanya hivi*, *make sure* und *so what you do*, sowie die Interjektionen und Sprechersignale, kontrollieren die Abteilungsleiter in den Produktionsgesprächen den kommunikativen Ablauf und stellen so einen Raum her, um ihre Arbeitsanweisungen kommunizieren und erläutern zu können. Diese Mechanismen dienen der Herstellung und Sicherung der Gesprächsbereitschaft und führen dazu, dass die Arbeiter während der Handlungen ihrer Vorgesetzten ihre Präsenz im Gespräch durch Hörersignale signalisieren. Im Fall eines erst kürzlich in

die neue Abteilung versetzten Abteilungsleiters konnte gesehen werden, dass auch Arbeiter Gebrauch von diesen Mechanismen machen, um die Gesprächssteuerung zu übernehmen. So war der Abteilungsleiter aufgrund seiner geringen Erfahrung in diesem Bereich unfähig, auf ein Problem angemessen zu reagieren. Der Arbeiter dagegen wusste, wie er damit umzugehen hatte und unterbreitete seinem Vorgesetzten einen Lösungsansatz, der auch umgesetzt wurde. Dieses Beispiel zeigt, dass die Gesprächssteuerung nicht automatisch in der Hand des höher gestellten Mitarbeiters liegt. Dies sollte in weiteren Untersuchungen im institutionellen Kontext berücksichtigt werden.

Das initiative Verhalten zeigt sich, indem die Vorgesetzten Gespräche eröffnen, sei es, indem sie eine Aufforderungs-Antwortsequenz produzieren oder eine Begrüßung beginnen, das Gesprächsanliegen oder andere Themen einleiten und etablieren sowie eine der genannten Beendigungsinitiativen initiieren. Dies führt zum Teil dazu, dass sie in vielen Gesprächen über die größeren Redeanteile verfügen. Dennoch sind die Länge und der Umfang der Redebeiträge kein eindeutiges Anzeichen einer dominanten Stellung im Gespräch. So konnte anhand emotional aufgeladener Gesprächssituationen verdeutlicht werden, dass es die rangniederen Sprecher sind, die die längeren Gesprächsschritte innehaben, um sich zum Beispiel gegen eine Face-Bedrohung zur Wehr zu setzen und den Sachverhalt aus ihrer Sicht zu schildern. Hier obliegt es den Abteilungsleitern, wieder Ruhe in das Gespräch zu bringen. Hierzu verwenden sie u. a. die metakommunikativen Formulierungshandlungen *just listen* oder *tell me*, um in diesem aktuellen Moment des Konflikts das Rederecht des Untergebenen einzuschränken.

Ein weiteres Merkmal des institutionellen Charakters der Produktionsgespräche ist ihre Aufgaben- und Zielorientierung, die sich in den sprachlichen Interaktionen der Gesprächsteilnehmer abzeichnet. So bestehen Gesprächsenden nicht aus einer Verabschiedung der Gesprächsteilnehmer, wie sie in Alltagsgesprächen üblich ist, sondern aus einer oder mehreren Vergewisserungssequenzen, in denen überprüft wird, ob die Gesprächsbeteiligten alle Gesprächsgegenstände verstanden haben und sich deren Konsequenzen bewusst sind. D. h., dass sie in diesem Moment zustimmen, die ihnen gegebenen Anweisungen zu befolgen. Weiterhin ist die Äußerung nicht aufgabenbezogener Themen auf bestimmte Abschnitte im Gesprächsverlauf beschränkt bzw. private Gespräche zwischen den Arbeitern werden durch den Vorgesetzten unterbunden. Der formelle Kontext der Gespräche zeigt sich auch an

dem formelhaften Charakter einiger Äußerungen. So werden immer die gleichen metakommunikativen Formulierungshandlungen von den jeweiligen Abteilungsleitern verwendet, um Arbeitsanweisungen einzuleiten. Äußerungen werden auf das Wesentliche verkürzt und bestehen aus der Nennung von Produktelementen und Typbezeichnungen, die ein Element des Corporate Codes sind. Es zeigte sich hierbei als problematisch, dass viele dieser Abkürzungen und Fachbegriffe die Durchführung von Reparaturen erforderten.

Eine weitere Fragestellung umfasst die interaktionale und gesprächsorganisatorische Aufgabe einiger Sprachwechsel in den Produktionsgesprächen. Hierzu möchte ich noch einmal betonen, dass eine intensive Analyse der verschiedenen Funktionen eines Sprachwechsels aufgrund der Fragestellung dieser Dissertation nicht möglich war. Das Auftreten von Codeswitching wurde nur dann in der Untersuchung berücksichtigt, wenn seine Existenz einen Beitrag zur Gesprächsorganisation erkennen ließ. Dabei wurden Sprachwechsel in der Umgebung von Diskursmarkern, bei Reparaturen, bei Beendigungsinitiativen, im Rahmen einer Veränderung der Beteiligungskonstellation und der thematischen Struktur mit Berücksichtigung der Sprachpräferenz einzelner Gesprächsteilnehmer untersucht. Einige Autoren konnten in ihren Untersuchungen zeigen, dass Diskursmarker häufig von einem sprachfremden Umfeld umgeben sind. Dadurch werde ihre diskursfunktionale Bedeutung hervorgehoben. Dies kann für die Produktionsgespräche nicht festgestellt werden, da zum Beispiel die swahilisprachigen Diskursmarker sowohl in einem swahilisprachigen als auch in einem englischsprachigen Umfeld gleichermaßen auftreten. Einzige Ausnahme bildet der englischsprachige Diskursmarker *so*, der oft gemeinsam mit einer swahilisprachigen Äußerung verwendet wird. Inwieweit er dadurch in seiner Relevanz betont wird oder andere diskursfunktionale Aufgaben übernehmen kann, kann durch die Analyse der Produktionsgespräche nicht beantwortet werden. Dennoch kann gezeigt werden, dass im Zusammenhang mit Reparaturen Sprachwechsel zur Durchführung der Reparatur oder bei der Äußerung einer problemindizierenden Frage verwendet werden und somit zur Organisation der Reparatursequenz beitragen. Ebenso werden thematische Abschnitte durch einen Sprachwechsel gekennzeichnet und als eigene Einheit konstituiert. Innerhalb der Beendigungsinitiativen markieren Sprachwechsel die wiederholte Äußerung eines Arbeitsauftrages als Signal des Abteilungsleiters, das Ende des Gesprächs einleiten zu wollen. Sprachwechsel, die in Kombination mit einer

Veränderung der Beteiligungsrolle der Interaktanten vorkommen/erscheinen, legen die Vermutung nahe, dass die Sprecher damit auf die jeweilige Sprachpräferenz der Beteiligten Bezug nehmen. Sie erfüllen dabei sowohl eine gesprächsorganisatorische Funktion als auch eine Aufgabe in der Beziehungskonstitution. So können Abteilungsleiter eine Nähe zu ihren Arbeitern aufbauen, indem sie bei ihren Äußerungen die Sprachpräferenz ihrer Arbeiter berücksichtigen, da davon auszugehen ist, dass die schulische Ausbildung der Arbeiter eine Kommunikation in beiden Unternehmenssprachen zulassen würde. Myers-Scotton beschreibt unter anderem für einen kenianischen Arbeitskontext, dass häufige Sprachwechsel zwischen Englisch, Swahili oder einer anderen lokalen Sprache für Vorgesetzte eine Möglichkeit seien, sowohl auf ihren Status als Vorgesetzte und ihre höhere Bildung zu verweisen als auch eine Nähe zu den Arbeitern aufzubauen. Eine weitere Möglichkeit, die Beziehung zwischen dem Vorgesetzten und seinen Arbeitern im Gespräch zu bearbeiten und eine Nähe trotz des unterschiedlichen hierarchischen Status' entstehen zu lassen, bieten verwandtschaftliche und freundschaftliche Anredeformen, Begrüßungen und informelle Gesprächsabschnitte. Auch diese Aspekte sind für ein erfolgreiches Handeln im Unternehmen von großer Bedeutung.

6 LITERATUR

- Akman, Varol (2000). Rethinking context as a social construct. *Journal of Pragmatics* 32: 743–759.
- Anderson, R J. & Sharrock, Wes W. (Hgg.) (1984). *Applied sociological perspectives*. London, Boston: G. Allen & Unwin.
- Arminen, Ilkka (2005). Sequential order and sequence structure. The case of incommensurable studies on mobile phone calls. *Discourse Studies* 7 (6): 649–662.
- Arminen, Ilkka & Minna Leinonen. Mobile phone call openings. Tailoring answers to personalized summonses: 339–368.
- Ashton, E. O. (1977). *Swahili grammar. (including intonation)*. London: Longman.
- Atkinson, John M. & Heritage, John (Hgg.) (2003). *Structures of social action. Studies in conversation analysis. Studies in emotion and social interaction*. Cambridge: Cambridge Univ. Press [u.a.], [Repr.].
- Auer, Peter (1983). *Zweisprachige Konversationen. Code-Switching und Transfer bei italienischen Migranten-kindern in Konstanz. Schriftenreihe des SFB 99. Band 79*.
- Auer, Peter (1984a). *Bilingual conversation. Pragmatics and beyond. Band 5,8*. Amsterdam: Benjamins.
- Auer, Peter (1984). On the meaning of conversational code-switching. In *Interpretive sociolinguistics. Migrants - children - migrant children. Ergebnisse und Methoden moderner Sprachwissenschaft. Band 20*, Auer, Peter & Aldo Di Luzio (Hgg.), 87-112. Tübingen: Narr.
- Auer, Peter (1986). Kontextualisierung. *Studium Linguistik* 19: 22–47.
- Auer, Peter (1988). A conversation analytic approach to codeswitching and transfer. In *Codeswitching. Anthropological and sociolinguistic perspectives. Contributions to the sociology of language. Band 48*, Monica Heller (Hg.), 187–214. Berlin: Mouton de Gruyter.
- Auer, Peter (1990). Rhythm in telephone closings. *Human Studies* 13: 361–392.
- Auer, Peter (1992). Introduction. John Gumper approach to contextualization. In *The contextualization of language. Pragmatics & beyond. N.S., 22*, Auer, Peter & Aldo DiLuzio (Hgg.). Amsterdam: Benjamins.
- Auer, Peter (1995). Ethnographic methods in the analysis of oral communication. Some suggestions for linguistics. In *Aspects of oral communication. Research in text theory. Band 21*, Uta M. Quasthoff (Hg.), 419–440. Berlin: de Gruyter.
- Auer, Peter (2001). Der Beitrag der Prosodie zur Gesprächsorganisation. In *Text- und Gesprächslinguistik ein internationales Handbuch zeitgenössischer Forschung. Handbücher zur Sprach- und Kommunikationswissenschaft. Band 16*, Klaus Brinker, Armin Burkhardt, Gerold Ungeheuer, Herbert E. Wiegand & Hugo Steger (Hgg.). Berlin: de Gruyter.
- Auer, Peter (Hg.) (2003). *Code-switching in conversation. Language, interaction and identity*. London: Routledge.
- Auer, Peter (2003). Introduction. Bilingual Conversation revisited. In *Code-switching in conversation. Language, interaction and identity*, Auer, Peter (Hg.), 1–24. London: Routledge.
- Auer, Peter & Di Luzio, Aldo (Hgg.) (1984). *Interpretive sociolinguistics. Migrants - children - migrant children. Ergebnisse und Methoden moderner Sprachwissenschaft. Band 20*. Tübingen: Narr.
- Auer, Peter & DiLuzio, Aldo (Hgg.) (1992). *The contextualization of language. Pragmatics & beyond. N.S., 22*. Amsterdam: Benjamins.

- Auer, Peter & Günthner, Susanne (2003). *Die Entstehung von Diskursmarkern im Deutschen-ein Fall von Grammatikalisierung?*
<http://www.uni-potsdam.de/u/inlist/issues/38/Inlist38.pdf> (8.12.2008).
- Baugh, John & Sherzer, Joel (Hgg.) (1984). *Language in use. Readings in sociolinguistics*. Englewood Cliffs, N.J: Prentice-Hall.
- Beach, Wayne A. (1995). Conversation Analysis. "Okay" as a clue for understanding consequentiality. In *The consequentiality of communication. LEA's communication series*, Stuart J. Sigman (Hg.), 121–162. Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum Associates.
- Becker-Mrotzek, Michael & Fiehler, Reinhard (Hgg.) (2002). *Unternehmenskommunikation. Forum für Fachsprachen-Forschung. Band 58*. Tübingen: Narr.
- Bergmann, Jörg R. (1980). *Interaktion und Exploration. Eine konversationsanalytische Studie zur sozialen Organisation der Eröffnungsphase von psychiatrischen Aufnahmegesprächen*. Dissertation. Universität Konstanz.
- Bergmann, Jörg R. (1981). Ethnomethodologische Konversationsanalyse. In *Dialogforschung. Jahrbuch des Instituts für Deutsche Sprache. Band 1980*, Peter Schröder & Hugo Steger (Hgg.), 9–52. Düsseldorf: Schwann.
- Bergmann, Jörg R. (1994). Ethnomethodologische Konversationsanalyse. In *Handbuch der Dialoganalyse*, Gerd Fritz & Franz Hundsnurscher (Hgg.). Tübingen: Niemeyer.
- Bergmann, Jörg R. (2001). Das Konzept der Konversationsanalyse. In *Text- und Gesprächslinguistik ein internationales Handbuch zeitgenössischer Forschung. Handbücher zur Sprach- und Kommunikationswissenschaft. Band 16*, Klaus Brinker, Armin Burkhardt, Gerold Ungeheuer, Herbert E. Wiegand & Hugo Steger (Hgg.), 919–927. Berlin: de Gruyter.
- Bernstein, Janice & Carol Myers-Scotton (1993). English loans in Shona. Consequences for linguistic systems. *International Journal of Sociology of Language* 100/101: 125–148.
- Birkner, Karin (2001). *Bewerbungsgespräche mit Ost- und Westdeutschen. Eine kommunikative Gattung in Zeiten gesellschaftlichen Wandels*. Univ., Diss.-- Hamburg, 1999. *Linguistische Arbeiten. Band 441*. Tübingen: Niemeyer.
- Blom, Jan-Petter & John J. Gumperz (1986/1972). Social Meaning in Linguistic Structures. Code Switching in Northern Norway. In *Directions in sociolinguistics. The ethnography of communication*, John J. Gumperz & Dell H. Hymes (Hgg.), 407-434. Oxford, UK, New York, NY, USA: B. Blackwell.
- Boden, Deirdre (1994). *The business of talk. Organizations in action*. London: Polity Press.
- Boden, Deirdre & Zimmerman, Donald H. (Hgg.) (1991). *Talk and social structure. Studies in ethnomethodology and conversation analysis*. Berkeley: University of California Press.
- Bolden, Galina B. (2008). "So What's Up?". Using the discourse marker so to launch conversational business. *Research on Language & Social Interaction* 41 (3): 302-337.
- Bolden, Galina B. (2009). Implementing incipient actions: The discourse marker 'so' in English conversation. *Journal of Pragmatics* 41 (5): 974-998.
- Bolten, Jürgen (Hg.) (2000). *Studien zur internationalen Unternehmenskommunikation. Mit Häufigkeitslisten des deutschen Unternehmenswortschatzes*. Waldsteinberg: Popp.
- Brajer, Jens (2000). Imagebildung und Imageanalyse. In *Studien zur internationalen Unternehmenskommunikation. Mit Häufigkeitslisten des deutschen Unternehmenswortschatzes*, Jürgen Bolten (Hg.), 108–124. Waldsteinberg: Popp.

- Brinker, Klaus, Burkhardt, Armin, Ungeheuer, Gerold, Wiegand, Herbert E. & Steger, Hugo (Hgg.) (2001). *Text- und Gesprächslinguistik ein internationales Handbuch zeitgenössischer Forschung. Handbücher zur Sprach- und Kommunikationswissenschaft. Band 16*. Berlin: de Gruyter.
- Brinker, Klaus & Sven F. Sager (2006). *Linguistische Gesprächsanalyse. Eine Einführung. Grundlagen der Germanistik. Band 30*. Berlin: Schmidt.
- Brock, Alexander & Dorothee Meer (2004). Macht-Hierarchie-Dominanz-A-/Symmetrie. *Gesprächsforschung-Online-Zeitschrift zur verbalen Interaktion* 5:184-209
- Brünner, Gisela (2000). *Wirtschaftskommunikation. Linguistische Analyse ihrer mündlichen Formen. Reihe Germanistische Linguistik Kollegbuch. Band 213*. Tübingen: Niemeyer.
- Brünner, Gisela (2001). Gespräche in der Wirtschaft. In *Text- und Gesprächslinguistik ein internationales Handbuch zeitgenössischer Forschung. Handbücher zur Sprach- und Kommunikationswissenschaft. Band 16*, Klaus Brinker, Armin Burkhardt, Gerold Ungeheuer, Herbert E. Wiegand & Hugo Steger (Hgg.). Berlin: de Gruyter.
- Burckhardt, A. (1982). Gesprächswörter. Ihre lexikologische Bestimmung und lexikographische Beschreibung. In *Konzepte zur Lexikographie. Studien zur Bedeutungserklärung in einsprachigen Wörterbüchern : [3. Lexikographisches Colloquium, 19./20. Februar, Mannheim]. Reihe germanistische Linguistik. Band 38*, Wolfgang Mentrup (Hg.), 138–171. Tübingen: Niemeyer.
- Burkhardt, Armin (1987). SOSO? Kritik und weiterführende Überlegungen zu Konrad Ehlichs Aufsatz über die Funktionen des deutschen "so". In *Sprache und Pragmatik. Lunder germanistische Forschungen. Band 55*, Inger Rosengren (Hg.), 299–313. Lund: Gleerup [u.a.].
- Button, Graham (1990). On Varieties of Closings. In *Interaction competence. Studies in ethnomethodology and conversation analysis. Band 1*, George Psathas (Hg.), 93-148. Washington, DC: International Inst. for Ethnomethodology and Conversation Analysis [u.a.].
- Chan, Brian H.-S. (2003). *Aspects of the syntax, the pragmatics, and the production of code-switching. Cantonese and English. Berkeley insights in linguistics and semiotics. Band 51*. New York, NY: Lang
- Chan, Brian H.-S. (2004). Beyond "Contextualization". Code-Switching as a "Textualization Cue". *Journal of Language and Social Psychology* 23 (1): 7–27.
- Clyne, Michael G. (1994). *Inter-cultural communication at work cultural values in discourse*. Cambridge [u.a.]: Cambridge Univ. Press.
- Condon, Sherri L. (2001). Discourse ok revisited. Default organization in verbal interaction. *Journal of Pragmatics* 33 (4): 491–513.
- Cook-Gumperz, J. & John J. Gumperz (1978). Context in childrens speech. In *The development of communication*, Natalie Waterson (Hg.), 3–23. Chichester: Wiley.
- Cotterill, Janet (Hg.) (2002). *Language in the legal process*. Basingstoke, New York: Palgrave Macmillan.
- Couper-Kuhlen, Elizabeth & Selting, Margret (Hgg.) (1996). *Prosody in conversation. Interactional studies. Studies in interactional sociolinguistics. Band 12*. Cambridge: Cambridge Univ. Press.
- Cutler, Anne & Mark Pearson (1986). On the analysis of prosodic turn-taking cues. In *Intonation in discourse*, Catherine Johns-Lewis (Hg.), 139–156. London: Croom Helm.
- Dannerer, Monika (1999). *Besprechungen im Betrieb. Empirische Analysen und didaktische Perspektiven. Studien Deutsch. Band 26*. München: Iudicium-Verl.
- Dannerer, Monika (2002). Allen Ernstes scherzen? Formen und Funktionen von Scherzen und Lachen in innerbetrieblichen Besprechungen. In

- Unternehmenskommunikation. Forum für Fachsprachen-Forschung. Band 58*, Michael Becker-Mrotzek & Reinhard Fiehler (Hgg.), 89–115. Tübingen: Narr.
- Dederding, Hans-Martin & Bernd Naumann (1986). Gesprächsaktinitiiierende Steuerungsmittel in Prüfungsgesprächen. In *Dialoganalyse. Referate der 1. Arbeitstagung, Münster 1986. Linguistische Arbeiten. Band 176*, Franz Hundsnurscher & Edda Weigand (Hgg.), 129–141. Tübingen: Niemeyer.
- Deppermann, Arnulf (2001). *Gespräche analysieren. Eine Einführung. Qualitative Sozialforschung. Band 3*. Opladen: Leske + Budrich.
- Deppermann, Arnulf, Reitemeyer, Ulrich, Schmitt, Reinhold & Thomas Spranz-Fogasy (2010). Verstehen in professionellen Handlungsfeldern. *Studien zur deutschen Sprache. Band 52*. Tübingen: Narr.
- Dittmann, Jürgen (Hg.) (1979). *Arbeiten zur Konversationsanalyse*. Tübingen: Niemeyer.
- Dittmann, Jürgen (1979). Einleitung. Was ist, zu welchen Zwecken und wie treiben wir Konversationsanalyse? In *Arbeiten zur Konversationsanalyse*, Jürgen Dittmann (Hg.). Tübingen: Niemeyer.
- Dittmann, Jürgen & Schmidt, Claudia (Hgg.) (2002). *Über Wörter. Grundkurs Linguistik. Rombach Grundkurs. Band 5*. Freiburg im Breisgau: Rombach.
- Drew, Paul (2005). Conversational Analysis. In *Handbook of language and social interaction. LEA's communication series*, Kristine L. Fitch (Hg.), 71–102. Mahwah, NJ: Erlbaum.
- Drew, Paul & John Heritage (1992). Analyzing talk at work: an introduction. In *Talk at work. Interaction in institutional settings. Studies in interactional sociolinguistics. Band 8*, Paul Drew & John Heritage (Hgg.). Cambridge: Cambridge Univ. Pr.
- Drew, Paul & Heritage, John (Hgg.) (1992). *Talk at work. Interaction in institutional settings. Studies in interactional sociolinguistics. Band 8*. Cambridge: Cambridge Univ. Pr.
- Duncan, Starkey, JR. & George Niederehe (1974). On signalling that it's your turn to speak. *Journal of experimental social psychology* 10: 234–247.
- Dunn, Andrea S. (1990). The pragmatics of selected discourse markers in Swahili, Urbana, Illinois.
- Duranti, Alessandro & Goodwin, Charles (Hgg.) (2000). *Rethinking context. Language as an interactive phenomenon. Studies in the social and cultural foundations of language. Band 11*. Cambridge: Cambridge Univ. Press, Transferred to digital printing.
- Eastman, Carol M. (Hg.) (1992). *Codeswitching. Multilingual matters. Band 89*. Clevedon: Multilingual Matters.
- Eggeling, Birgitte (2008). *Diskursmarker in deutsch-dänischen Arzt-Patienten-Gesprächen in der Geriatrie*. Univ., Diss.--Flensburg, 2007. *Schriftenreihe Philologia. Band 118*. Hamburg: Kovac.
- Ehlich, Konrad (1986). *Interjektionen. Linguistische Arbeiten. Band 111*. Tübingen: Niemeyer.
- Ehlich, Konrad & Jochen Rehbein (1972). Zur Konstitution pragmatischer Einheiten in einer Institution. Das Speiserestaurant. In *Linguistische Pragmatik. Schwerpunkte Linguistik und Kommunikationswissenschaft. Band 12*, Dieter Wunderlich (Hg.), 209-254. Wiesbaden, Frankfurt am Main: Athenäum.
- Ehlich, Konrad & Jochen Rehbein (1986). *Muster und Institution. Untersuchungen zur schulischen Kommunikation. Kommunikation und Institution. Band 15*. Tübingen: Narr.
- Fiehler, Reinhard & Michael Becker-Mrotzek (2002). Unternehmenskommunikation und Gesprächsforschung. Zur Einführung. In *Unternehmenskommunikation. Forum für*

- Fachsprachen-Forschung. Band 58*, Michael Becker-Mrotzek & Reinhard Fiehler (Hgg.). Tübingen: Narr.
- Fitch, Kristine L. (Hg.) (2005). *Handbook of language and social interaction. LEA's communication series*. Mahwah, NJ: Erlbaum.
- Ford, Cecilia E. & Sandra A. Thompson (2006). Interactional units in conversation. Syntactic, intonational, and pragmatic resources for the management of turns. In *Interaction and grammar. Studies in interactional sociolinguistics. Band 13*, Elinor Ochs (Hg.), 134–184. Cambridge: Cambridge Univ. Press.
- Francis, David & Stephen Hester (2004). *An invitation to ethnomethodology. Language, society and social interaction*. London: SAGE Publications.
- Fraser, Bruce (1990). An approach to discourse markers. *Journal of Pragmatics* 14 (3): 383–395.
- Fraser, Bruce (1999). What are discourse markers? *Journal of Pragmatics* 31: 931-952.
- Fritz, Gerd & Hundsnurscher, Franz (Hgg.) (1994). *Handbuch der Dialoganalyse*. Tübingen: Niemeyer.
- Garfinkel, Harold (1967). *Studies in ethnomethodology*. Cambridge: Polity Press [u.a.].
- Garfinkel, Harold (1986/1972). Remarks on ethnomethodology. In *Directions in sociolinguistics. The ethnography of communication*, John J. Gumperz & Dell H. Hymes (Hgg.), 302–324. Oxford, UK, New York, NY, USA: B. Blackwell.
- Goffman, Erving (1977). *Rahmen-Analyse. Ein Versuch über die Organisation von Alltagserfahrungen*. Frankfurt M.: Suhrkamp.
- Goffman, Erving (1981). *Forms of talk. Conduct and communication series*. Philadelphia, Pa.: Univ. of Pennsylvania Press.
- Goffman, Erving (1986). *Interaktionsrituale. Über Verhalten in direkter Kommunikation*. Frankfurt am Main: Suhrkamp.
- Goffman, Erving & R Wiggershaus (1974/1982). *Das Individuum im öffentlichen Austausch. Mikrostudien zur öffentlichen Ordnung. Suhrkamp-Taschenbuch Wissenschaft. Band 396*. Frankfurt am Main: Suhrkamp.
- Goldstein, Tara (1997). *Two languages at work. Bilingual life on the production floor. Contributions to the sociology of language. Band 74*. Berlin: Mouton de Gruyter.
- Gruber, Helmut (2001). Die Struktur von Gesprächssequenzen. In *Text- und Gesprächslinguistik ein internationales Handbuch zeitgenössischer Forschung. Handbücher zur Sprach- und Kommunikationswissenschaft. Band 16*, Klaus Brinker, Armin Burkhardt, Gerold Ungeheuer, Herbert E. Wiegand & Hugo Steger (Hgg.), 1226–1241. Berlin: de Gruyter.
- Gülich, Elisabeth (1970). *Makrosyntax der Gliederungssignale im gesprochenen Französisch*. München: Fink.
- Gülich, Elisabeth & Kotschi, Thomas (Hgg.) (1985). *Grammatik, Konversation, Interaktion. Beiträge zum Romanistentag 1983*. Tübingen: Max Niemeyer Verlag.
- Gumperz, John J. (1982). *Discourse strategies. Studies in interactional sociolinguistics. Band 1*. Cambridge: Cambridge University Press, Reprinted.
- Gumperz, John J. (1992). Contextualization revisited. In *The contextualization of language. Pragmatics & beyond. N.S., 22*, Auer, Peter & Aldo DiLuzio (Hgg.), 39-53. Amsterdam: Benjamins.
- Gumperz, John J. (2000). Contextualization and understanding. In *Rethinking context. Language as an interactive phenomenon. Studies in the social and cultural foundations of language. Band 11*, Alessandro Duranti & Charles Goodwin (Hgg.), 229–252. Cambridge: Cambridge Univ. Press, Transferred to digital printing.
- Gumperz, John J. & Hymes, Dell H. (Hgg.) (1972). *Directions in sociolinguistics. The ethnography of communication*. Oxford, UK, New York, NY, USA: B. Blackwell.

- Hagemann, Jörg (2009). Tag questions als Evidenzmarker. Formulierungsdynamik, sequentielle Struktur und Funktionen redezuginterner tags. *Gesprächsforschung-Online-Zeitschrift zur verbalen Interaktion* 10: 145–176.
- Hakulinen, Auli & Selting, Margret (Hgg.) (2005). *Syntax and lexis in conversation. Studies on the use of linguistic resources in talk-in-interaction. Studies in discourse and grammar. Band 17.* Amsterdam: Benjamins.
- Harren, Inga & Mia Raitaniemi (2008). The sequential structure of closings in private German phone calls. *Gesprächsforschung-Online-Zeitschrift zur verbalen Interaktion* 9: 198–223.
- Hausendorf, Heiko (Hg.) (2007). *Gespräch als Prozess. Linguistische Aspekte der Zeitlichkeit verbaler Interaktion. Studien zur deutschen Sprache. Band 37.* Tübingen: Narr.
- Have, Paul ten (Hg.) (2004). *Understanding qualitative research and ethnomethodology.* London: Sage.
- Heller, Monica (Hg.) (1988). *Codeswitching. Anthropological and sociolinguistic perspectives. Contributions to the sociology of language. Band 48.* Berlin: Mouton de Gruyter.
- Henini, Fatima (2002). *Das Anredeverhalten in Deutschland und Marokko.* Univ., Diss.-Oldenburg, 2001. Bremen: Univ.-Verl. Aschenbeck & Isensee.
- Henne, Helmut & Helmut Rehbock (1982). *Einführung in die Gesprächsanalyse. Sammlung Götschen. Band 2212.* Berlin: de Gruyter.
- Herbst, Dieter (2004). *Praxishandbuch Unternehmenskommunikation. Professionelle Gestaltung - Kommunikation mit wichtigen Bezugsgruppen - Instrumente und spezielle Anwendungsfelder. Handbücher Unternehmenspraxis.* Berlin: Scriptor.
- Heritage, John (1984). *Garfinkel and ethnomethodology. Social and political theory from Polity Press.* Cambridge: Polity Press.
- Heritage, John (1995). Conversation Analysis: Methodological aspects. In *Aspects of oral communication. Research in text theory. Band 21*, Uta M. Quasthoff (Hg.), 391-418. Berlin: de Gruyter.
- Heritage, John (2005). Conversation Analysis and Institutional Talk. In *Handbook of language and social interaction. LEA's communication series*, Kristine L. Fitch (Hg.). Mahwah, NJ: Erlbaum.
- Hlavac, Jim (2006). Bilingual discourse markers. Evidence from Croatian–English code-switching. *Journal of Pragmatics* 38: 1870–1900.
- Höftmann, Hildegard & Irmtraud Herms (2000). *Swahili-Deutsch. Langenscheidts Handwörterbuch.* Berlin: Langenscheidt.
- Holly, Werner (1979). *Imagearbeit in Gesprächen. Zur linguistischen Beschreibung des Beziehungsaspekts.* Tübingen: Niemeyer.
- Holmes, Janet (1984). 'Women's language'. a functional approach. *General Linguistics* 24 (3): 149–178.
- Hughes, J. (1984). 'Bureaucracy'. In *Applied sociological perspectives*, R J. Anderson & Wes W. Sharrock (Hgg.). London, Boston: G. Allen & Unwin.
- Hundsnurscher, Franz & Weigand, Edda (Hgg.) (1986). *Dialoganalyse. Referate der 1. Arbeitstagung, Münster 1986. Linguistische Arbeiten. Band 176.* Tübingen: Niemeyer.
- Hymes, Dell (1986/1972). Models of the Interaction of Language and Social Life. In *Directions in sociolinguistics. The ethnography of communication*, John J. Gumperz & Dell H. Hymes (Hgg.), 35–71. Oxford, UK, New York, NY, USA: B. Blackwell.
- Jefferson, Gail (1993). Caveat speaker. Preliminary notes on recipient topic-shift implicature. *Research on Language and Social Interaction* 16 (1): 1-30.
- Jefferson, Gail & Jim Schenkein (1978). Some sequential negotiations in conversation.

- Unexpanded and expanded versions of projected action sequences. In *Studies in the organization of conversational interaction. Language, thought, and culture series*, Jim Schenkein (Hg.). New York: Academic-Pr.
- Johns-Lewis, Catherine (Hg.) (1986). *Intonation in discourse*. London: Croom Helm.
- Johnson, A. (2002). So...?. Pragmatic implications of so-prefaced questions in formal police interviews. In *Language in the legal process*, Janet Cotterill (Hg.), 91–110. Basingstoke, New York: Palgrave Macmillan.
- Kallmeyer, Werner (1985). Handlungskonstitution im Gespräch. Dupont und sein Experte führen ein Beratungsgespräch. In *Grammatik, Konversation, Interaktion. Beiträge zum Romanistentag 1983*, Elisabeth Gülich & Thomas Kotschi (Hgg.), 81-122. Tübingen: Max Niemeyer Verlag.
- Kallmeyer, Werner (2006). *Beginn und Ende von Gesprächen*.
<http://prowiki.ids-mannheim.de/bin/view/GAIS> (09.12.2009)
- Kallmeyer, Werner & Fritz Schütze (1976). Konversationsanalyse. In *Studium Linguistik*, 1–28.
- Kjolseth, Rolf & Sack, Fritz (Hgg.) (1971). *Zur Soziologie der Sprache. Ausgewählte Beiträge vom 7. Weltkongreß der Soziologie. Kölner Zeitschrift für Soziologie und Sozialpsychologie Sonderheft. Band 15*. Opladen: Westdt. Verl.
- Klein-Arendt, Reinhard (1992). *Gesprächsstrategien im Swahili. Linguistisch-pragmatische Analysen von Dialogtexten einer Stegreiftheatergruppe. East African languages and dialects. Band 2*. Köln: Köppe.
- Koch, Peter & Wulf Oesterreicher (1990). *Gesprochene Sprache in der Romania. Französisch, Italienisch, Spanisch. Romanistische Arbeitshefte. Band 31*. Tübingen: Niemeyer.
- Kunow, Ilonka (2001). *Diskurspartikeln im Portugiesischen. Gesprächsanalytische Studien zur Abtönung und Redeorganisation in informeller und institutioneller Kommunikation*. http://www.freidok.uni-freiburg.de/volltexte/272/pdf/EP_Diss_Kunow.pdf (02.09.2009).
- Labov, William (1980). Einige Prinzipien linguistischer Methodologie. In *Sprache im sozialen Kontext. Eine Auswahl von Aufsätzen. Athenäum Taschenbücher Linguistik. Band 2151*, William Labov, Norbert Dittmar & Bert-Olaf Rieck (Hgg.), 1–24. Königstein/Ts.: Athenäum.
- Labov, William, Dittmar, Norbert & Rieck, Bert-Olaf (Hgg.) (1980). *Sprache im sozialen Kontext. Eine Auswahl von Aufsätzen. Athenäum Taschenbücher Linguistik. Band 2151*. Königstein/Ts.: Athenäum.
- Lenz, Friedrich (1989). *Organisationsprinzipien in mündlicher Fachkommunikation. Zur Gesprächsorganisation von "Technical Meetings. Duisburger Arbeiten zur Sprach- und Kulturwissenschaft Duisburg papers on research in language and culture. Bd. 7*. Frankfurt am Main, New York: P. Lang.
- Li, Wei "What do you want me to say?" On the Conversation Analysis approach to bilingual interaction. *Language in Society* 31: 159–180.
- Li, Wei (2003). The "Why" and "How" questions in the analysis of conversational code-switching. In *Code-switching in conversation. Language, interaction and identity*, Auer, Peter (Hg.). London: Routledge, Transferred to Digital Printing.
- Li, Wei & Lesley Milroy (1995). Conversational code-switching in a Chinese community in Britain. A sequential analysis. *Journal of Pragmatics* 23: 281–299.
- Linke, Angelika, Markus Nussbaumer & Paul R. Portmann (1996). *Studienbuch Linguistik. Ergänzt um ein Kapitel "Phonetik und Phonologie" von Urs Willi. Reihe germanistische Linguistik Kollegbuch. Band 121*. Tübingen: Niemeyer.
- Local, John (1992). Continuing and restarting. In *The contextualization of language. Pragmatics & beyond. N.S., 22*, Auer, Peter & Aldo DiLuzio (Hgg.), 273–296.

- Amsterdam: Benjamins.
- Local, John & John Kelly (1986). Projection and 'silences'. Notes on phonetic and conversational structure. *Human Studies* 9: 185–204.
- Maschler, Yael (2000). What can bilingual conversation tell us about discourse markers? Introduction. In *Discourse markers in bilingual conversation. Band 4*, Yael Maschler (Hg.).
- Maschler, Yael (1994). Metalanguaging and discourse markers in bilingual conversation. *Language in Society* 23 (3): 325–366.
- Maschler, Yael (Hg.) (2000). *Discourse markers in bilingual conversation. Band 4*.
- Maw, Joan (1992). *Narrative in Swahili. Sentence structure, intonation, and the storyteller*. London: School of Oriental and African Studies Univ. of London.
- Maw, Joan & John Kelly (1975). *Intonation in Swahili*. London: Univ. of London School of Oriental and African Studies.
- Meer, Dorothee (2000). Möglichkeiten angewandter Gesprächsforschung. Mündliche Prüfungen an der Hochschule. *Linguistik online* 1 (5).
- Meier, Christoph (2002). *Arbeitsbesprechungen. Interaktionsstruktur, Interaktionsdynamik und Konsequenzen einer sozialen Form. Studien zur Sozialwissenschaft. Band 187*. Opladen: Westdt. Verl.
- Mentrup, Wolfgang (Hg.) (1982). *Konzepte zur Lexikographie. Studien zur Bedeutungserklärung in einsprachigen Wörterbüchern : [3. Lexikographisches Colloquium, 19./20. Februar, Mannheim]. Reihe germanistische Linguistik. Band 38*. Tübingen: Niemeyer.
- Merritt, Marilyn (1984). On the use of "OK" in service encounters. In *Language in use. Readings in sociolinguistics*, John Baugh & Joel Sherzer (Hgg.), 139–147. Englewood Cliffs, N.J: Prentice-Hall.
- Merritt, Marilyn e. a. (1992). Socialising multilingualism. Determinants of codeswitching in Kenyan primary classrooms. In *Codeswitching. Multilingual matters. Band 89*, Carol M. Eastman (Hg.), 103–121. Clevedon: Multilingual Matters.
- Meyer-Hermann, Reinhard & Hermann, Reinhard M. (Hgg.) (1978). *Sprechen - Handeln - Interaktion. Ergebnisse aus Bielefelder Forschungsprojekten zu Texttheorie, Sprechakttheorie u. Konversationsanalyse. Konzepte der Sprach- und Literaturwissenschaft. Bd. 26*. Tübingen: Niemeyer.
- Milroy, Lesley (1989). *Language and social networks. Language in society. Band 2*. Oxford: Blackwell.
- Möhlig, Wilhelm J. G. & Bernd Heine (1999). *Swahili-Grundkurs. Afrikawissenschaftliche Lehrbücher. Band 3*. Köln: Köppe.
- Moine, André G. (2005). *The role of discourse markers in the structuring of discourse. A study of the use of the word "alors" in the French language. Studies in French civilization. Band 38*. Lewiston, N.Y: Mellen.
- Mondada, Lorenza (2007). Turn taking in multimodalen und multiaktionalen Kontexten. In *Gespräch als Prozess. Linguistische Aspekte der Zeitlichkeit verbaler Interaktion. Studien zur deutschen Sprache. Band 37*, Heiko Hausendorf (Hg.), 247–276. Tübingen: Narr.
- Mosegaard Hansen, Maj-Britt (1998). *The function of discourse particles a study with special reference to spoken standard French*. Amsterdam [u.a.]: Benjamins.
- Müller, Andreas P. (1997). "Reden ist Chefsache". *Linguistische Studien zu sprachlichen Formen sozialer "Kontrolle" in innerbetrieblichen Arbeitsbesprechungen. Studien zur deutschen Sprache. Band 6*. Tübingen: Narr.
- Müller, Andreas P. (2006). *Sprache und Arbeit. Aspekte einer Ethnographie der Unternehmenskommunikation /. Forum für Fachsprachen-Forschung. Band 71*. Tübingen: Narr.

- Myers-Scotton, Carol (1990). *Accounting for structure in Swahili/English codeswitching. Working Papers in Kiswahili. Band 9*. Gent: Rijksuniv., Sem. voor Swahili en de Taalprobl. van de Ontwikkelingsgebieden.
- Myers-Scotton, Carol (1993). *Social motivations for codeswitching. Evidence from Africa*. Oxford: Clarendon Press.
- Myers-Scotton, Carol (1999). Explaining the role of norms and rationality in codeswitching. *Journal of Pragmatics* 32: 1259–1271.
- Myers-Scotton, Carol & William Ury (1986). Bilinguale Strategien. Die Soziale Funktionen des Kodewechsels. In *Grundlagen der Mehrsprachigkeitsforschung. Forschungsrahmen, Konzepte, Beschreibungsprobleme, Fallstudien*, Joachim Raith (Hg.), 165–184. Stuttgart: Steiner-Verl. Wiesbaden.
- Ng, Sik H. & James J. Bradac (1993). *Power in language. Verbal communication and social influence. Language and language behaviors. Band 3*. Newbury Park: SAGE Publications.
- Nilep, Chad (2006). "Code Switching" in Sociocultural Linguistics [Elektronische Ausgabe]. *Colorado Research in Linguistics* 19 (1).
- Nofsinger, Robert E. (1995). *Everyday conversation. Interpersonal commtexts. Band 1*. Newbury Park, Calif.: Sage Publ.
- Ochs, Elinor (Hg.) (2006). *Interaction and grammar. Studies in interactional sociolinguistics. Band 13*. Cambridge: Cambridge Univ. Press.
- Ogechi, Nathan O. (2005). *Trilingual codeswitching in Kenya evidence from Ekegusii, Kiswahili, English and Sheng*. <http://www.sub.uni-hamburg.de/opus/volltexte/2005/2749/> (08.02.2011)
- Omar, Alwiya S. Closing Kiswahili Conversations: The Performance of Native and Non-native Speakers. *Pragmatics and Language Learning Monograph Series* 1993 (Vol. 4): 104–125.
- Omar, Alwiya S. (1992). Conversational openings in Kiswahili. The Pragmatic Performance of Native and Non-Native Speakers. *Pragmatics and Language Learning Monograph Series* (3): 20–32.
- Pavlidou, Theodossia (1997). The last five turns. Preliminary remarks on closings in Greek and German. *International Journal of Sociology of Language* 126: 145–162.
- Pavlidou, Theodossia (1998). Greek and German telephone closings: Patterns of confirmation and agreement. *Pragmatics* 8 (1): 79–94.
- Psathas, George (Hg.) (1990). *Interaction competence. Studies in ethnomethodology and conversation analysis. Band 1*. Washington, DC: International Inst. for Ethnomethodology and Conversation Analysis [u.a.].
- Pschaid, Priska (1993). *Language and power in the office. Buchreihe zu den Arbeiten aus Anglistik und Amerikanistik. Band 7*. Tübingen: Narr.
- Quasthoff, Uta M. (Hg.) (1995). *Aspects of oral communication. Research in text theory. Band 21*. Berlin: de Gruyter.
- Raith, Joachim (Hg.) (1986). *Grundlagen der Mehrsprachigkeitsforschung. Forschungsrahmen, Konzepte, Beschreibungsprobleme, Fallstudien*. Stuttgart: Steiner-Verl. Wiesbaden.
- Rath, Rainer (1979). *Kommunikationspraxis. Analysen zur Textbildung und Textgliederung im gesprochenen Deutsch. Kleine Vandenhoeck-Reihe. Band 1452*. Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht.
- Rendle-Short, Johanna (2003). So what does this show us? Analysis of the discourse marker "so" in monologic talk. *Australian review of applied linguistics* 26 (2): 46–62.
- Rolf, Eckard (1994). Dialog in Institutionen. In *Handbuch der Dialoganalyse*, Gerd Fritz & Franz Hundsnurscher (Hgg.), 321–355. Tübingen: Niemeyer.
- Rooij, Vincent A. de (2000). French discourse markers in Shaba Swahili conversations.

- In *Discourse Markers in Bilingual Conversation. Band 4*, Yael Maschler (Hg.), 447-467.
- Rosengren, Inger (Hg.) (1987). *Sprache und Pragmatik. Lunder germanistische Forschungen. Band 55*. Lund: Gleerup [u.a.].
- Sacks, Harvey (1971). Das Erzählen von Geschichten innerhalb von Unterhaltungen. In *Zur Soziologie der Sprache. Ausgewählte Beiträge vom 7. Weltkongreß der Soziologie. Kölner Zeitschrift für Soziologie und Sozialpsychologie Sonderheft. Band 15*, Rolf Kjolseth & Fritz Sack (Hgg.). Opladen: Westdt. Verl.
- Sacks, Harvey & Gail Jefferson (2006). *Lectures on conversation. Volumes I & II*. Oxford: Blackwell.
- Sacks, Harvey, Emanuel A. Schegloff & Gail Jefferson (1974). A Simplest Systematics for the Organization of Turn-Taking for Conversation. *Language* 50 (4): 696–735.
- Schank, Gerd (1981). *Untersuchungen zum Ablauf natürlicher Dialoge. Heutiges Deutsch Reihe 1, Linguistische Grundlagen. Band 14*. München: Hueber.
- Schegloff, Emanuel A. (1968). Sequencing in Conversational Openings. *American Anthropologist* 70: 1075–1095.
- Schegloff, Emanuel A. (1982). Discourse as an interactional achievement. Some uses of 'uh huh' and other things that come between sentences. In *Analyzing discourse*, Deborah Tannen (Hg.), 71–93. Washington, DC: Georgetown Univ. Pr.
- Schegloff, Emanuel A. (1991). Reflection on talk and social structure. In *Talk and social structure. Studies in ethnomethodology and conversation analysis*, Deirdre Boden & Donald H. Zimmerman (Hgg.), 44–70. Berkeley: University of California Press.
- Schegloff, Emanuel A. (1992). On talk and its institutional occasions. In *Talk at work. Interaction in institutional settings. Studies in interactional sociolinguistics. Band 8*, Paul Drew & John Heritage (Hgg.), 101–134. Cambridge: Cambridge Univ. Pr.
- Schegloff, Emanuel A. (2000). In another context. In *Rethinking context. Language as an interactive phenomenon. Studies in the social and cultural foundations of language. Band 11*, Alessandro Duranti & Charles Goodwin (Hgg.), 191–228. Cambridge: Cambridge Univ. Press.
- Schegloff, Emanuel A. (2006). Turn organization: one intersection of grammar and interaction. In *Interaction and grammar. Studies in interactional sociolinguistics. Band 13*, Elinor Ochs (Hg.). Cambridge: Cambridge Univ. Press, Digitally print. hardback version.
- Schegloff, Emanuel A. (2007). *Sequence organization in interaction. A primer in conversation analysis. Band 1*. Cambridge: Cambridge Univ. Press.
- Schegloff, Emanuel A., Gail Jefferson & Harvey Sacks (1990). The Preference for Self-Correction in the Organization of Repair in Conversation. In *Interaction competence. Studies in ethnomethodology and conversation analysis. Band 1*, George Psathas (Hg.), 31–61. Washington, DC: International Inst. for Ethnomethodology and Conversation Analysis [u.a.].
- Schegloff, Emanuel A. & Harvey Sacks (1973). Opening Up Closings. *Semiotica* 8: 298–327.
- Schenkein, Jim (Hg.) (1978). *Studies in the organization of conversational interaction. Language, thought, and culture series*. New York: Academic-Pr.
- Schiffrin, Deborah (1987). *Discourse markers. Studies in interactional sociolinguistics. Band 5*. Cambridge: Cambridge Univ. Press.
- Schmitt, Reinhold (1993). Kontextualisierung und Konversationsanalyse. *Deutsche Sprache* 21: 326–354.
- Schröder, Peter & Steger, Hugo (Hgg.) (1981). *Dialogforschung. Jahrbuch des Instituts für Deutsche Sprache. Band 1980*. Düsseldorf: Schwann.
- Schu, Josef & Stephan Stein (1994). Lexikalische Gliederungssignale in spontan

- gesprochener Sprache: mehr Fragen als Antworten? Rainer Rath zum 60. Geburtstag. *Deutsche Sprache* (3): 241–260.
- Schwedhelm, Elmar (2008). *Rekonstruktive Analyse von interkulturellen Beratungsgesprächen in Uganda. Interaktionsanalysen in der internationalen Entwicklungszusammenarbeit*. Kassel: Kassel University Press.
- Schwitalla, Johannes (1979). Metakommunikation. In *Arbeiten zur Konversationsanalyse*, Jürgen Dittmann (Hg.). Tübingen: Niemeyer.
- Schwitalla, Johannes (2002). Kleine Wörter. Partikeln im Gespräch. In *Über Wörter. Grundkurs Linguistik. Rombach Grundkurs. Band 5*, Jürgen Dittmann & Claudia Schmidt (Hgg.), 259–281. Freiburg im Breisgau: Rombach.
- Schwitalla, Johannes (2006). *Gesprochenes Deutsch. Eine Einführung. Grundlagen der Germanistik. Band 33*. Berlin: Schmidt.
- Selting, Margret (1995). *Prosodie im Gespräch. Aspekte einer interaktionalen Phonologie der Konversation*. Univ., Habil.-Schr.--Oldenburg, 1991. *Linguistische Arbeiten. Band 329*. Tübingen: Niemeyer.
- Selting, Margret (1996). On the interplay of syntax and prosody in the constitution of turn-constructive units and turns in conversation. *Pragmatics* 6 (3): 357–388.
- Selting, Margret (Hg.) (1997). *Sprech- und Gesprächsstile*. Berlin: de Gruyter.
- Selting, Margret (2000). The construction of units in conversational talk. *Language in Society* 29: 477–517.
- Selting, Margret (2005). Syntax and prosody as methods for the construction and identification of turn-constructive units in conversation. In *Syntax and lexis in conversation. Studies on the use of linguistic resources in talk-in-interaction. Studies in discourse and grammar. Band 17*, Auli Hakulinen & Margret Selting (Hgg.), 17–44. Amsterdam: Benjamins.
- Selting, Margret (2007). Beendigung(en) als interaktive Leistung. In *Gespräch als Prozess. Linguistische Aspekte der Zeitlichkeit verbaler Interaktion. Studien zur deutschen Sprache. Band 37*, Heiko Hausendorf (Hg.), 307–338. Tübingen: Narr.
- Selting, Margret, Auer, Peter & et al. (1998). Gesprächsanalytisches Transkriptionssystem (GAT). *Linguistische Berichte* 173: 91–122.
- Shin, Sarah J. & Lesley Milroy (2000). Conversational codeswitching among Korean-English bilingual children. *International Journal of Bilingualism* 4 (3): 351–383.
- Sigman, Stuart J. (Hg.) (1995). *The consequentiality of communication. LEA's communication series*. Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum Associates.
- Spiegel, Carmen & Thomas Spranz-Fogasy (2001). Aufbau und Abfolge von Gesprächsphasen. In *Text- und Gesprächslinguistik ein internationales Handbuch zeitgenössischer Forschung. Handbücher zur Sprach- und Kommunikationswissenschaft. Band 16*, Klaus Brinker, Armin Burkhardt, Gerold Ungeheuer, Herbert E. Wiegand & Hugo Steger (Hgg.), -1251. Berlin: de Gruyter.
- Spranz-Fogasy, Thomas (1987). Alternativen der Gesprächseröffnung im ärztlichen Gespräch. *Zeitschrift für germanistische Linguistik (ZGL)* 15 (3): 293–302.
- Spranz-Fogasy, Thomas & Arnulf Deppermann (2001). Teilnehmende Beobachtung in der Gesprächsanalyse. In *Text- und Gesprächslinguistik ein internationales Handbuch zeitgenössischer Forschung. Handbücher zur Sprach- und Kommunikationswissenschaft. Band 16*, Klaus Brinker, Armin Burkhardt, Gerold Ungeheuer, Herbert E. Wiegand & Hugo Steger (Hgg.), 1007–1013. Berlin: de Gruyter.
- Stein, Stephan (2003). *Textgliederung. Einheitenbildung im geschriebenen und gesprochenen Deutsch: Theorie und Empirie*. Univ., Habil.-Schr.--Saarbrücken, 2002. *Studia linguistica Germanica. Band 69*. Berlin: de Gruyter.
- Strauss, G. e. a. (Hg.) (1996). *The Economics of Language. Diversity and development*

- in an information economy. Band 5.* University of the Orange Free State, Department of Arts, Culture, Science and Technology.
- Tannen, Deborah (Hg.) (1982). *Analyzing discourse*. Washington, DC: Georgetown Univ. Pr.
- Tannen, Deborah (2007). *Talking voices. Repetition, dialogue, and imagery in conversational discourse. Studies in interactional sociolinguistics. Band 25.* Cambridge: Cambridge Univ. Press.
- Thimm, Caja (1990). *Dominanz und Sprache. Strategisches Handeln im Alltag. DUV Sprachwissenschaft*. Wiesbaden: Dt. Univ.-Verl.
- Thörle, Britta (2005). *Fachkommunikation im Betrieb. Interaktionsmuster und berufliche Identität in französischen Arbeitsbesprechungen*. Univ., Diss.--Mannheim, 2003. *Forum für Fachsprachen-Forschung. Band 70.* Tübingen: Narr.
- Wahmhoff, Sibylle & Angelika Wenzel (1979). Ein hm ist noch lange kein hm. Oder was heisst klientenbezogene Gesprächsführung ? In *Arbeiten zur Konversationsanalyse*, Jürgen Dittmann (Hg.). Tübingen: Niemeyer.
- Waterson, Natalie (Hg.) (1978). *The development of communication*. Chichester: Wiley.
- Webb, Vic (2003). The Role of Language in Economic Development. In *Tied tongues. The African renaissance as a challenge for language planning ; papers and documents from the panel on "Language Policy in Africa" at the 17th biennial conference of the German African Studies Association held at the University of Leipzig, March 30 - April 1, 2000. Beiträge zur Afrikanistik. Band 14*, H. E. Wolff (Hg.), 61–81. Münster, Hamburg: LIT.
- Werlen, Iwar (2001). Rituelle Muster in Gesprächen. In *Text- und Gesprächslinguistik ein internationales Handbuch zeitgenössischer Forschung. Handbücher zur Sprach- und Kommunikationswissenschaft. Band 16*, Klaus Brinker, Armin Burkhardt, Gerold Ungeheuer, Herbert E. Wiegand & Hugo Steger (Hgg.), 1263–1278. Berlin: de Gruyter.
- Wolff, H. E. (Hg.) (2003). *Tied tongues. The African renaissance as a challenge for language planning ; papers and documents from the panel on "Language Policy in Africa" at the 17th biennial conference of the German African Studies Association held at the University of Leipzig, March 30 - April 1, 2000. Beiträge zur Afrikanistik. Band 14.* Münster, Hamburg: LIT.
- Wunderlich, Dieter (Hg.) (1972). *Linguistische Pragmatik. Schwerpunkte Linguistik und Kommunikationswissenschaft. Band 12.* Wiesbaden, Frankfurt am Main: Athenäum.