

Werner Kallmeyer / Thomas Spranz-Fogasy

Führung im Gespräch – am Beispiel von „Eingreifen zur grundsätzlichen Voraussetzungsklärung“

Dieser Beitrag behandelt aufwändige Formen von Voraussetzungssicherung im Gespräch, bei denen ein Beteiligter die vorausgehende oder laufende Äußerung eines anderen Beteiligten zum Anlass nimmt, um einzugreifen und in einer expandierten Form aus Sprechersicht für die gegenwärtige Interaktion grundlegende Voraussetzungen zu klären. Charakteristisch für die Auffälligkeit des Vorgangs ist, dass das Eingreifen die Aktivitätsprogression im Gespräch suspendiert, bis die für das weitere gemeinsame Handeln notwendig erscheinenden Voraussetzungen geklärt und akzeptiert sind.

Eingreifende Voraussetzungssicherungen kommen teilweise in relativ einfacher Form vor, z.B. dann, wenn ein Sprecher beim Partner ein (mögliches) Missverständnis bemerkt und mit einer Äußerung vom Typ *ja nee so meinte ich das nicht* und einer folgenden Richtigstellung reagiert. Diese Form von Fremdkorrektur ist für die fortlaufende, in alle Aktivitäten inkorporierte Verständigungssicherung schon relativ manifest. Die hier interessierenden aufwändigen Formen der Voraussetzungssicherung im kommunikativen Handeln haben allerdings noch einen anderen Zuschnitt, der eher im folgenden Fall sichtbar wird.

Im Gespräch einer jungen Frau (SW) und einer Bundestagsabgeordneten (WT) geht es um die Bafög-Berechtigung von SW, die aus zwingenden Gründen nicht bei ihren Eltern wohnen und von ihnen unterstützt werden will (sie war Opfer von Missbrauch) und deren spezifische Problemlage von der Gesetzgebung nicht angemessen erfasst wird. SW äußert von Beginn an mehrfach eine frustrierte und negative Sicht des politischen Willens und der Handlungsweise von Politikern, die sich in der vorliegenden Gesetzeslage niederschlagen. WT korrigiert die Sicht SWs in freundlicher und kooperativer Weise; auf SWs Vorstellungen einer möglichen Lösung und ihres Scheiterns am Desinteresse hin gibt WT eine expandierte zusammenhängende Darstellung der politischen Mechanismen, die eine Lösung schwierig machen. Als

an dieser Stelle SW insistiert und auf ihrer Sicht beharrt, dass die Gesellschaft unmenschlich ist, greift WT ein mit *nee:↓ also das möchte ich hi/ da muss ich jetzt widersprechen* (vgl. die Transkriptionserläuterung am Ende des Beitrags). Es folgt eine ausgebauten Zurückweisung und Richtigtstellung der Ursachen-Wirkungsanalyse. In der Folge lenkt SW ein, beide Beteiligte zeigen ihre Übereinstimmung in der Einschätzung des problematischen Falles und WT setzt ihre Lösungssuche fort.

Der gesprächsrhetorisch interessante Punkt ist, dass die grundsätzliche Voraussetzungsklä rung immer mit einem Anspruch auf Führung im Gespräch, zumindest von mittlerer Reichweite, verbunden ist. Je nach Rollenverhältnis in der Interaktion kann die Durchsetzung dieses Führungsanspruchs unterschiedliche Ausprägungen annehmen. Das übergreifende analytische Interesse richtet sich auf die Erfassung gesprächsrhetorischer Muster, die auf der Grundlage elementarer Vorgänge der Gesprächskonstitution (wie den Sprecherwechselmechanismen, der thematischen Organisation oder der Handlungsstrukturierung) gebildet werden, die im Sinne einer Herstellung von formalen Ordnungsstrukturen die Durchführbarkeit von verbaler Interaktion sichern (vgl. Kallmeyer 1996). Die gesprächsrhetorischen Muster dienen ihrerseits als Ressource für die Ausprägung von sozial spezifischen kommunikativen Stilen, indem in sozialen Handlungszusammenhängen jeweils bestimmte gesprächsrhetorische Muster und bestimmte Realisierungsweisen systematisch bevorzugt werden (vgl. Keim/Schütte i.Dr.).

Die folgenden Ausführungen zielen darauf, (a) nach einer kurzen theoretischen Einordnung (Kap. 1.) die Eigenschaften des gesprächsrhetorischen Musters an dem oben schon eingeführten Beispiel aufzuzeigen (Kap. 2.), und (b) einige Realisierungsvarianten vorzuführen und dabei sowohl Einblick in die Variationsvielfalt zu geben als auch die Konstanz des Musters in variablen Erscheinungsformen zu verdeutlichen. Dafür soll zunächst eine verschärfte Variante des Eingreifens zur grundsätzlichen Voraussetzungssicherung dargestellt werden, die mit einer Zurechtweisung des Anderen verbunden ist (Kap. 3.). In der Folge wird dann an zwei Fällen eine Variante vorgeführt, bei der die Kritik am Anderen gedämpft bzw. ausgeklammert ist, und die Präsentation der eigenen Position eher den Charakter eines suggestiven Vorschlagens einer Perspektivenänderung hat (Kap. 4. u. 5.).

1. Zur theoretischen Einordnung

„Eingreifen zur Voraussetzungssicherung“ ist eine reagierende Aktivität und zugleich eine Durchsetzungsinitiative. In der sprechakttheoretisch orientierten Pragmatik sind relativ wenige Arbeiten zu negativ reagierenden Sprechakten entstanden. Ausnahmen bilden u.a. die Behandlung von „nonresponsiven Antworten“ (Schwitalla 1979) und „nichtakkordierenden Sprechakten“ (Apeltauer 1980). Reagierende Handlungen und insbesondere auch die Verbindung von Reaktion und Initiative in einer Aktivität rückt dann generell in der Gesprächsanalyse ins Zentrum, u.a. im Zusammenhang mit Konfliktanalysen (Schank/Schwitalla 1987, Kallmeyer/Schmitt 1996 und viele andere).

Die Auffälligkeit des Eingreifens in der hier gemeinten Form lässt sich unter Bezug auf allgemeine Regeln der sprachlichen Interaktion so verdeutlichen: Eingreifen zur grundsätzlichen Voraussetzungssicherung nimmt die Regel in Anspruch, wonach generell Voraussetzungssicherung in der Interaktion Vorrang hat vor der Realisierung von Folgeaktivitäten, die möglicherweise von den fraglichen Voraussetzungen betroffen sind (vgl. Kallmeyer 1977). Der Vorrang der Voraussetzungssicherung ist besonders deutlich bei der lokalen, auf die aktuelle bzw. voraufgehende Äußerung bezogenen Verständigungssicherung. Die Vermeidung von Fehlinterpretationen hat Vorrang vor der Fortsetzung des Handlungskomplexes. Diese Präferenz wird durch andere Regeln begrenzt, die dazu führen, dass Verständigungssicherung normalerweise nicht ohne Not initiiert wird und im Bearbeitungsaufwand begrenzt bleibt (vgl. u.a. Schegloff/Jefferson/Sacks 1977). Zu den zentralen Restriktionen dieser Art von Verständigungssicherung gehören die thematische Gebundenheit und die Expansionsbegrenzung (vgl. auch Kallmeyer 1999). Die Grundsätzlichkeit der Voraussetzungsklärung setzt nun die Expansionsbeschränkungen außer Kraft, was oft bereits zu markanten und teilweise aufwändig realisierten Formen des Eingreifens führt.

Ziel der grundsätzlichen Voraussetzungsklärung ist eine Perspektivenänderung beim Adressaten, konkret ein Austausch der handlungsrelevanten Voraussetzungen. Ein Kernelement der Realisierung ist Widersprechen, vor allem in der Form von Zurückweisung und Richtigstellung bzw. Gegendarstellung (vgl. Spranz-Fogasy 1986). Zu den für die Entwicklung der linguis-

tischen Pragmatik wichtigen Schritten gehört u.a. der Übergang von der grammatischen Betrachtung von Position und Negation zur pragmatischen Betrachtung von Zustimmung und Ablehnen. Auch die Arbeiten von Gerhard Stickel spiegeln diese Entwicklung mit zwei Titeln über die Grammatik der Negation im Deutschen (1970) und *ja* und *nein* als Kontrollsignale im Dialog (1972) wider. In dieser diskursanalytischen Betrachtung findet sich auch der Hinweis, dass *ja* als Kontrollsignal teilweise uneindeutig ist, weil es entweder nur Verstehen signalisieren kann oder auch Akzeptieren. Wie die kleinen Beispiele oben zur Verständigungssicherung bereits zeigen, gibt es auch die Möglichkeit, beide Aspekte der Reaktion getrennt auszudrücken durch *ja nein*, wobei das erste Element sich auf das Verstehen bezieht und das zweite auf den Gesichtspunkt des Akzeptierens. Untersuchungen an Sammlungen solcher Verwendungen von *ja nein* zeigen, dass *ja* dabei offensichtlich die Funktion hat zu signalisieren, dass der Sprecher nicht vor-schnell, ggf. ohne genau zugehört zu haben, widerspricht. In diesem Sinne ist die vorgeschaltete Verstehensbestätigung eine Absicherung des folgenden Widersprechens.

Die Sprecher benutzen dafür in der Regel Verknüpfungsmuster wie JA-ABER oder NICHT-SONDERN (Kallmeyer/Schmitt i.Vorb.). Die bisherigen Untersuchungen zeigen, dass bei Äußerungen, in denen sich der erste Teil auf die Position des Anderen bezieht, NICHT-SONDERN in der Regel wegen der expliziten Zurückweisung der Adressatenposition als deutlich schärfer eingestuft wird als JA-ABER-Konstruktionen, in denen im ersten Teil das Verstehen bestätigt und ggf. auch die Berechtigung des Standpunkts anerkannt wird, allerdings verbunden mit einer Einschränkung der Zustimmung (Kallmeyer/Schmitt i.Vorb.). Die Härte der Durchsetzungsinitiative hat u.a. mit der Wahl solcher Äußerungsformative zu tun.

Grundsätzliche Voraussetzungsklärungen sind expandierte Sachverhaltsdarstellungen, die sich unter Verwendung von Äußerungsformativen wie JA-ABER, NICHT-SONDERN, EINERSEITS-ANDERERSEITS, WENN-DANN, WEIL usw. oft in mehreren Schüben mit stufenweise fortschreitender Detailierung entfalten. Sie folgen einem teilweise auch explizit angegebenen Darstellungsprogramm vom Typ „die Dinge im Zusammenhang darstellen“ oder „noch einmal von vorne anfangen“ und haben eine argumentative Struktur (vgl. u.a. Spranz-Fogasy i.Dr. a, b). Charakteristisch ist weiter die Verwen-

dung von allgemeinen Aussagen zu den Bedingungen des gemeinsamen Handelns in Form von Leitsätzen und Maximen.

2. Muster: „Eingreifen zur grundsätzlichen Voraussetzungsklärung“

An dem bereits erwähnten Beispiel sollen die allgemeinen Eigenschaften des Musters „Eingreifen zur grundsätzlichen Voraussetzungsklärung“ genauer demonstriert werden, wie sie aus der vergleichenden Analyse einer Sammlung von Fällen gewonnen worden sind. Als Grundlage dient dabei ein umfangreiches Korpus zur „Gesprächsrhetorik“ und zum „Kommunikativen Handeln gesellschaftlicher Führungskräfte“.

Voraussetzungsklärungen beziehen sich auf Kontexte, in denen die zu klärenden Voraussetzungen relevant sind. Diese Bezugsrahmen sind Handlungsschemata, die gemeinsam etabliert wurden oder als gemeinsam etabliert unterstellt werden. Für die Durchführung dieser Handlungsschemata sind bestimmte Voraussetzungen erforderlich, die vielfach zu den allgemeinen Sinnstrukturen übergreifender sozialer Rahmen gehören, z.B. der Welt der Politik oder des Geschäftslebens. Kernstücke sind u.a. allgemein anerkannte Zielsetzungen, Prinzipien des angemessenen Handelns und relevante soziale Kategorien mit ihren Rechten und Pflichten.

Im vorliegenden Fall geht es um die Bedingungen des politischen Handelns und insbesondere die Handlungsbereitschaft der Politiker als Voraussetzung für einen gemeinsamen Problemlösungsversuch von WT und SW. SW wendet sich zwar einerseits an die Politikerin WT, zeigt zugleich aber tiefsitzende Vorbehalte gegenüber der Handlungsweise von Politikern. WT greift ein erstes Mal ein, als SW die Aussage des Gesetzestextes aus ihrer eigenen Perspektive wiedergibt (*so für mich heißt das so wir wissen zwar dass es die gibt*↑ *1* ←*diese- menschen*↑ *die irgendwie nich bei ihren eltern leben können*↑ →*da es wirklich unzumutbar is*↑← *aber das interessiert uns überhaupt gar nicht das is ne minderheit*↑ >*und ähm-< * sind auch gar nich viele*). WT liefert eine Interpretationskorrektur (*äh das heißt es ja ni“cht ... das steht ja hier ni“ch sondern es heißt nur ...*), erkennt aber die Berechtigung der Beteiligtenperspektive von SW ausdrücklich an und bekräftigt ihren eigenen Willen zur gemeinsamen Problemlösung.

Anlass für Aktivitäten der grundsätzlichen Voraussetzungssicherung sind Diskrepanzen der relevanten Wissensbestände und insbesondere der Beteiligtenperspektiven, so dass eine gemeinsame Erreichung des Handlungsziels gefährdet ist oder unmöglich wird. Die eingreifende grundsätzliche Voraussetzungsklärung entwickelt sich häufig in mehreren Schüben: Nach einer ersten, noch zurückhaltenden Intervention gibt die Adressatenreaktion Anlass zu einer insistierenden und weiter ausgebauten Realisierung des Verfahrens. Auch im Beispiel zeigt sich, dass SW ihre skeptische Perspektive beibehält, so dass WT sich erneut veranlasst sieht einzugreifen. Diese Voraussetzungsklärung entwickelt sich wiederum in zwei Schüben.

2.1 Erste grundsätzliche Erklärung von WT

SW entwirft einen politischen Lösungsansatz für ihren Falltyp: *ja aber dann müsste doch im prinzip auch irgendwie so=n amt oder irgend ←so=n verein↑→ oder sowas irgendwo oder ne verwaltung↑ entstehen↑ die sich um diese fälle kümmert↓* (971-976). WT zeigt manifest Verstehen und Anteilnahme. Daraufhin schließt SW eine Anliegensfrage an: *und dann kann man nich irgendwelche arbeitslosen aufgreifen und diese- * diesen verein gründen↓* (984-987), d.h. eine Interessenvertretung für sie und ihre Schicksalsgenossinnen. Auf SWs Anliegensfrage reagiert WT mit einer expandierten Erklärung der Voraussetzungen politischen Handelns. Am Beginn zeigt sie mit dem Aufmerksamkeitsappell *wissen sie* einen Wechsel in der Darstellungsform an. Ein solcher Ebenenwechsel hin zu einer umfassenden Klärung ist charakteristisch für das Muster und oft verbunden mit Formen gesteigerter Involviertheit.

986 WT: wissen sie↑ *

987 SW: diesen verein gründen↓ * | *

988 WT: natürlich | könnte man das↓ aber man bräuchte dafür wieder

989 SW: | ja |

990 WT: mittel↓ *1,5* und die müsste man von steuergeldern

991 WT: nehmen↑ ←und * das passiert in der tat→ **

992 SW: hmhm *

993 WT: immer nur dann wenn ein großes interesse daran

994 WT: besteht↓ und das große interesse ist leider gottes

995 WT: oft gebunden an die große zahl↓ **

996 SW: >ja< *I*

WTs Erklärung hat manifest grundsätzlichen Charakter; sie zielt auf die Gesetzmäßigkeiten politischer Prozesse. Der grundsätzliche Charakter der Erklärung wird u.a. durch eine Stufenfolge von Bedingungen verdeutlicht:

natürlich könnte man das↓

aber man bräuchte dafür wieder mittel

und die müsste man von steuergeldern nehmen

und das passiert in der tat immer nur dann

wenn ein großes interesse daran besteht

und das große interesse ist leider gottes

oft gebunden an die große zahl

SWs leise, einsilbige Reaktion ohne Zeichen von Expansionsbereitschaft (** >ja↓< *I*, Z. 996) signalisiert Nichteinverständnis bzw. eine erwartbare negative Reaktion. Darauf reagiert WT mit einer Expansion (ab Z. 997), die eine konkretisierende Detaillierung zur Aussage *das große interesse ist leider gottes oft gebunden an die große zahl* liefert:

997 WT: also wenn viele eltern- * ←ähm→ kinder haben↑ ** dann

998 WT: kann es schon mal- * soviel politischen druck geben

999 WT: dass gesacht wird wir müssen das kindergeld erhöhen↓

1000 WT: ** aber wenn- * einzelne eltern↓ schlecht mit ihren

1001 WT: kindern umgehn↑ * dann wird man * bestimmte

1002 WT: hilfeeinrichtungen organisieren↓ natürlich↓ * >wir

1003 WT: sind ja keine< u"nmenschliche gesellschaft↓ aber es

1004 WT: wird- s wird immer-

Der grundsätzliche Charakter der Klärung wird durch Verallgemeinerungen, die Einbettung in „weite“ Kontexte und den Bezug auf Regeln, Mechanismen, Grundsätze, Prinzipien sowie übergeordnete Ziele realisiert. So erläutert WT allgemeine Eigenschaften politischer Prozesse (unter Verwendung einer WENN-DANN-Struktur) und Voraussetzungen des politischen Handelns (*wir sind ja keine unmenschliche gesellschaft*).

Markanter als in der ersten Bearbeitung ist auch die Ausprägung von Zurückweisung und Richtigstellung (*es sind ja nicht die probleme da weil die gesetze schlecht sind sondern weil die menschen nicht vernünftig mit einander umgehen*), Einräumung (*die gesetze mögen ... nicht ausreichend sein das geb ich ihnen gerne zu*) und Widersprechen (*aber sie können nicht sagen ...*).

WTs Intervention zielt auf eine Perspektivenänderung bei SW: Bearbeitet wird die Voraussetzung der Politikkritik bzw. Systemkritik mit der drohenden Konsequenz der Resignation; diese Voraussetzung würde die weitere gemeinsame Problembearbeitung gefährden bzw. unmöglich machen. Die von WT dagegen gesetzte Voraussetzung ist: Die Politik ist unzulänglich, aber nicht unmenschlich, und daher sind Initiativen im Rahmen der realistisch gesehenen politischen Möglichkeiten nicht chancenlos – es lohnt sich, politisch zu handeln. In diesem Kontext wird auch als ein weiterer Aspekt des Musters die Fundierung des Geltungsanspruchs der Voraussetzungsklä rung deutlich. Eine Rolle spielen dabei generell die Relevanz und die Gefährdung des gemeinsamen Aktivitätsprogramms (hier: die Behandlungsbedürftigkeit des Problems), die Bedrohung des organisationspezifischen Programms, dessen Sachwalter der Sprecher ist (hier in dem Sinne relevant, dass WT in ihrem Selbstverständnis als Politikerin tangiert ist) und die Kompetenz des intervenierenden Sprechers. Die Kompetenzdemonstration hat zwei mögliche Elemente bzw. „Betätigungsfelder“: zum einen die Manifestation des Partnerverstehens, zum anderen die Situationsanalyse, wie sie im expandierten Darstellungsprogramm erscheint.

2.3 Verarbeitung durch den Adressaten und Folgehandlungen des Initiators

In der Folge kommt es zur Herstellung einer für beide Seiten akzeptablen Lesart als Grundlage für das weitere gemeinsame Lösungshandeln. SW behandelt den Dissens zunächst – zumindest partiell – als Verständigungsproblem (*das weiß ich auch*) und Richtigstellung: *aber durch die gesetze↑ ko/ stoß ich immer wieder auf neue probleme dadurch dass ich diese vergangenheit habe*. Diese Sicht wird von WT ausdrücklich akzeptiert: *ja das ist richtig*. Auf der neu etablierten gemeinsamen Grundlage setzt WT die Ent-

wicklung eines gemeinsamen Handlungsprogramms konstruktiver Politik fort (*mit so=ner petition erfolg haben*).

Die Beispielanalyse hat geholfen, den Aufbau des komplexen gesprächsrhetorischen Musters „Eingreifen zur grundsätzlichen Voraussetzungsklärung“ zu präzisieren. Als Kernelemente treten dabei hervor: die Markierung von Diskontinuität (Durchbrechen der Aktivitätsprogression), Ebenenwechsel (gesteigertes Engagement, „grundsätzlich“ werden) sowie der „Austausch“ der fraglichen Voraussetzungen. Zum inneren Aufbau gehört auch, dass von den Kernelementen wiederum weitere Elemente abhängen, gleichsam sekundär ins Spiel kommen. Dazu gehört z.B. die Legitimation des grundsätzlichen Eingreifens. Häufig verbinden sich zwei Elemente der Legitimation: Steigerung des korrigierenden Eingriffs als Insistieren nach (mindestens) einer voraufgehenden, schwächer markierten Initiative, d.h. als Reaktion auf einen wiederholten Anlass; zum Zweiten, und als Folge aus dem ersten Element, durch die fallübergreifende Bedeutung der Voraussetzungssicherung, die nicht nur für den aktuellen Fall, sondern auch für zukünftige Handlungen relevant ist, und nicht nur für das Handeln des unmittelbaren Adressaten, sondern auch anderer Personen (vgl. Formulierungen wie *weil ich das immer wieder höre*).

3. Verschärfung des Eingreifens mit Zurechtweisung des Adressaten

Am folgenden Beispiel soll eine „Verschärfung“ des Eingreifens gezeigt werden. Die Interaktion entwickelt sich analog zum ersten Beispiel in zwei Schüben, wobei wiederum wesentliche Elemente der grundsätzlichen Klärung schon im ersten Schub formuliert werden und im zweiten Schub, in Reaktion auf das Insistieren des Adressaten, die Durchsetzungsanstrengungen markant gesteigert werden. Das definitive Eingreifen hat den Charakter einer Zurechtweisung bzw. ein Potenzial der Bedrohung für den Adressaten.

Das Beispiel stammt aus einem der regelmäßigen Arbeitstreffen des Vorstandsvorsitzenden eines regionalen Energieversorgungsunternehmens, WE, und seiner Abteilungsleiter. Der Interaktionsrahmen ist durch die Aufgabenorientierung, d.h. die Ausrichtung auf „gemeinsam Geschäfte machen“, die klare Asymmetrie der Beteiligungsrollen und den damit zusammenhängen-

den Äußerungsrechten im Arbeitstreffen bestimmt. Während WE einen sehr ausführlichen Bericht gibt, sind die Beiträge der Anderen zum Bericht in der Regel kurz und in erster Linie als Fragen formuliert. WE beantwortet sie jeweils schnell und tendenziell kurz. Nach der Beantwortung erscheint regelmäßig keine Rückmeldung des Fragers mehr, sondern WE geht zur nächsten Wortmeldung über. Als übergeordneter Rahmen ist eine spezifische Geschäftswelt mit ihren allgemeinen Leitvorstellungen des professionellen Handelns, der Ziele und Bewertungskriterien ausschlaggebend.

Einer der Abteilungsleiter, AM, berichtet von der Anfrage eines potenziellen Kunden, der den Markt sondieren will und einen Partner mit besonders günstigen Konditionen sucht. WE signalisiert eingangs sein Verstehen des Sachverhalts (*völlig klar*↓ **) und bewertet dann in einem ABER-Teil (*bloß zunächst einmal ...*) das in der Anfrage angedeutete Geschäft als völlig uninteressant. Die durch *völlig klar* ausgedrückte Modalität der Fraglosigkeit hebt einerseits das Verstehen von WE und damit seine Kompetenz hervor (alles längst bekannt und durchschaut; solche Vorstöße machen Kunden immer wieder) und signalisiert damit zugleich die Herabstufung der Relevanz des thematischen Sachverhalts. Dieser Relevanzrückstufung entspricht die krasse Asymmetrie des Formulierungsaufwands: Der kurzen Zustimmungsförmulierung *völlig klar* stehen lange Ausführungen zu ABER gegenüber (13 Zeilen im Transkript). Dieser Teil wird als mehrteilig eröffnet (*bloß zunächst einmal:*) und durchgeführt (*und dann de zweiter punkt äh weiterer punkt is noch*). Dargelegt wird eine Analyse der Marktsituation und der Strategien der Mitbewerber (*wollen diesen * gaspreiskrieg nicht*↑) und das eigene Desinteresse an einem Geschäft der angebotenen Art (der Interessent hat bereits einen so günstigen Gaspreis, *das macht gar keinen spaß da irgendetwas zu liefern*). Es folgt die Konsequenz für das geschäftliche Handeln in der aktuellen Situation (*also von daher [...] kann man das ganz beruhigt äh sich ansehen*↑ * *wir bieten unsere standardkonditionen*↑ *und dann wissen wir [...] dass wir mit diesen standardkonditionen gar nich landen können*↓). Die Äußerung schließt mit einer Reformulierung der Bewertung des angebotenen Geschäfts (*nicht lukrativ*) und einer generellen Maxime (*nur mengenwachstum mit roten zahlen macht keinen spaß*).

WE behandelt AMs Vorstoß in diesem ersten Durchgang kooperativ. Die Antwort ist im Vergleich zu den vorausgehenden relativ expandiert. Die

Bereitwilligkeit zur Voraussetzungsklärung ist u.a. im Expansionsprogramm erkennbar, das von Beginn an angezeigt wird (*zunächst einmal*). Die Sprechweise ist ruhig, mit häufigen Pausen, teilweise langsamer als bei den früheren Antworten WEs auf Fragen seiner Abteilungsleiter. Die Tonhöhe ist niedrig, die Intonationskonturen haben nur geringe Expressivität. Insgesamt kennzeichnet die Äußerung eine Formulierungsmodalität der Gelassenheit.

AM hakt noch einmal nach. Er signalisiert mit *aber* Widerspruch und insistiert darauf, dass es Umstände gibt, die das Geschäft bedenkenswert machen können (der Kunde denkt daran, im Verbund mit anderen günstiger einkaufen zu können). Gehäufte Verzögerungs- und Korrektursignale (*dass äh * ähm sie * sie also stadtwerke äh stahlwerke*) machen die Äußerung auffällig im Vergleich mit der ersten Intervention von AM und auch im Vergleich mit den Fragen der Anderen. Die auffällige Formulierungsweise hat vermutlich mit dem Insistieren gegenüber dem Vorstandsvorsitzenden in der Öffentlichkeit der Versammlung zu tun. Solche Hartnäckigkeit kommt in den Gesprächen von Führungskräften mit institutionellen Unterebenen sonst fast nicht vor (vgl. Spranz-Fogasy i.Dr. c).

Das folgende Eingreifen von WE zeigt einige Merkmale der Verschärfung. Dazu gehört bereits der Start mit Unterbrechen der laufenden Äußerung AMs. WE begleitet den Beitrag seines Abteilungsleiters zunächst mit knappen Rückmeldesignalen (*ja [...] hmhm*). Im weiteren Fortgang sucht er zu intervenieren (Zeile 452), zieht aber in Reaktion auf die Konkurrenz um das Rederecht noch einmal kurz zurück, bevor er dann unterbricht. Die Anrede (Zeile 453) entspricht einer Diskontinuitätsmarkierung:

450 AM: verfügung stellt↑ |und die ne | (fünfzig)

452 WE: |>das is natürlich<|

453 AM: kilometer durchleitung äh

454 WE: herr (NAME AM)

Es folgt eine komplexe JA-ABER-Konstruktion. Der Einräumungsteil wird gerahmt durch *das ist ja durchaus richtig* und die abschließende Reformulierung der Zustimmung *ist doch völlig klar*. Die Sprechweise ist gegenüber der vorausgehenden Äußerung WEs deutlich verändert. Das Tempo ist schneller, und es erscheint fortlaufend ein spezifisches Intonationsmuster. Charakteristisch dafür sind prosodische Einheiten mit relativ hohem Einsatz, gleichblei-

469 WE: oder nützt dem Kunden gar nichts← *4*

∧

Es folgen dann vier Expansionsschübe mit der Darstellung von Beispielfällen, einer allgemeinen Betrachtung über die Mentalität der Kunden und einem hypothetischen Durchspielen der Konsequenzen eines solchen Geschäftes. Jeder dieser Darstellungsschübe endet mit einer längeren Pause (bis zu 7 Sekunden). Alle Expansionen stützen das Urteil, das WE bereits in der ersten JA-ABER-Konstruktion dargestellt hat. Schließlich formuliert er als Fazit eine generelle Einschätzung des Marktes und der gemeinsamen Ziele der Anbieter (*preiskrieg vermeiden*).

Mit den Expansionsschüben ändert sich schrittweise die Äußerungsmodalität. Das Gereiztheitsmuster taucht hin und wieder auf, aber längt nicht mehr so konsistent. Außerdem deutet sich eine Umorientierung der Kritik auf außenstehende Dritte an: Eine markante Realisierung des Gereiztheitsmusters liegt auf der kritischen Darstellung der Kundenmentalität; und der Bericht über einen Vorstandsvorsitzenden eines anderen Unternehmens, der sich auch in der Einschätzung vertan hat und seinen Irrtum korrigieren musste, wird durch ein kleines Lachen von WE markiert. Diese Umorientierung auf Personen draußen als Zielscheibe legt eine gemeinsame Sicht der Insider nahe. Das Fazit schließlich hat insgesamt wieder den ruhigen, tiefen und selbstverständlich wirkenden Tonfall.

Erst dann, nach wiederum zwei Sekunden Pause, übernimmt AM das Rede-recht mit einer Frage an WE zu einer allgemeineren Thematik, die an die voraufgehenden Themen zur allgemeinen Beschaffenheit des Marktes anschließt. Diese Frage ist offensichtlich auch ein Friedensangebot seitens AM, das WE annimmt, indem er seinen normalen Frage-Antwort-Habitus wieder etabliert, den er in den beiden Durchläufen zuvor vermissen lässt. Die Interaktionssituation ist renormalisiert.

Im Unterschied zum ersten Beispiel (WT und SW), bei dem die grundsätzliche Voraussetzung von WT Bestandteil der folgenden gemeinsamen Aushandlung ist (was u.a. an den ausdrücklichen Bestätigungen und der Perspektivenberücksichtigung erkennbar ist) und als Schritt zur Herstellung eines Arbeitsbündnisses für gemeinsame Problemlösungsaktivitäten fungiert, geht es im vorliegenden Fall nicht um Aushandlung, sondern um die Setzung

und Durchsetzung von Vorgaben für das gemeinsame Handeln. Dementsprechend hat auch die Renormalisierung nicht den Charakter einer offenen Aushandlung, sondern eines verdeckten Prozesses der beidseitigen Annäherung an die Normalform des Wohlverhaltens.

4. Eingreifen mit der Inszenierung einer divergenten Perspektive

Demonstriert werden soll nun eine alternative Form der Korrektur von Voraussetzungen des Anderen. Das Eingreifen entwickelt sich nicht in zwei Schüben mit einer Steigerung der Durchsetzungsanstrengung wie in den vorausgehenden Fällen; vielmehr gibt der intervenierende Sprecher zunächst einmal dem Anderen ausreichend Gelegenheit zur Bearbeitung einer Aufgabe und greift erst ein, als aus seiner Sicht der Andere die Gelegenheit nicht angemessen, d.h. in Übereinstimmung mit den relevanten Voraussetzungen nutzt. Es erscheinen auch keine expliziten Zurückweisungen, Widersprüche und Richtigstellungen bzw. nur andeutungsweise und in stark abgemilderter Form. Das Erfordernis einer Korrektur wird durch die manifeste, demonstrative Konzentration auf eine kontrastierende Perspektive verdeutlicht.

Interaktionsrahmen ist die Geschäftsverhandlung zweier durch eine längere Zusammenarbeit vertrauter Partner, eines Gebäckproduzenten (AN) und des Vertreters einer Verkaufsorganisation (DE). Sie sind zusammengekommen, um eine Zusammenarbeit bei einer neuartigen Marketingstrategie zu besprechen. DE, der Initiator, hat zur Vorbereitung der Sitzung brieflich die besonderen Eigenschaften des anvisierten Geschäfts und seine damit zusammenhängenden Konditionsforderungen dargestellt. Nach einem Gespräch über die Marktbedingungen und einer Produktpräsentation eröffnet DE die Preisverhandlung, in die AN ohne Zögern einsteigt.

DE zeigt zum ersten Mal bei der Vorbereitung des Übergangs zur Preisverhandlung eine Orientierung auf sein Notizbuch vor sich, das er durch anhaltendes, auffälliges Blättern und sinnendes *jajaja* beim Blättern als bedeutsames Objekt einführt. Bei der Formulierung der Eröffnung (*dann lassen=se uns mal zum preis kommen*) blickt DE fest in sein aufgeschlagenes Notizbuch. Er behält diese Ausrichtung bei, nur durch kurze Blickhebungen zu AN unterbrochen. DE behandelt das Notizbuch als „symbolischen Ort“ für

2400 AN: das der das ganze sortiment * falsch darstellt↓

2401 DE: mhm
DE: kurzer Blick zu AN

2402 AN: es sind zwei ausreisser↑ * die also im ausland *
DE: N-Haltung, konstant

2403 AN: etwas karriere gemacht haben↓ * a"ber * ich würde

2404 AN: ihnen empfehlen * diese produkte * zunächst mal in

2405 AN: ih"re überlegungen nich miteinzubeziehnl

Mit dem Rückzug aus der aktiven Mitarbeit als Rezipient und dem auffälligen Haltungswechsel verdeutlicht DE eine divergente Perspektive und bereitet das Eingreifen vor. Am Beginn seines Redebeitrags findet keine Haltungsänderung statt, d.h., DE signalisiert die Kontinuität seiner divergenten Perspektive. Die Diskontinuität gegenüber dem Beitrag von AN wird durch namentliche Anrede als Schaltsignal und durch einen thematisch diskontinuierlichen Anschluss verdeutlicht: Es gibt keine explizite Anknüpfung, keine Formulierungsübernahme und keinen unmittelbaren thematischen Bezug. Vielmehr behandelt DE einen Aspekt der Gesamthematik, der inhaltlich im Gegensatz steht zu ANs Darstellung der Normalkalkulation: die Voraussetzungen des „neuartigen Geschäfts“.

Die Struktur der Äußerung ist durch einen Rahmen geprägt, der aus einem Aussagesatz (*im g v markt müssen wir damit rechnen*; d.h. im Großverbrauchermarkt) und einem Bedingungssatz gebildet ist (*wenn wir ...*). Dieser Rahmen erscheint am Beginn und wird dann wieder aufgenommen (*ich muss also ganz anders kalkulieren wenn wir ...*). Dazwischen liegt ein komplexer Einschub mit einer „Detaillierungstreppe“, d.h. mit einer Folge weiterer Einschübe und Expansionen, die jeweils ein Element der Bezugskonstruktion aufgreifen und detaillieren. Diese Struktur erscheint markant im ersten Teil und wird dann abgeschwächt im zweiten Teil wiederholt. (Das Transkript ist in der Wiedergabe unten entsprechend arrangiert).

Den ersten Teil dieser Expansionsstruktur verbindet DE mit einer spezifischen Inszenierung des Sprechens, die man als Nachdenklichkeit bzw. problematisierende Vergewenwärtigung bezeichnen kann (vgl. Kallmeyer/Schmitt i.Vorb.). Merkmale sind die nachdenkliche Haltung, leises Sprechen

und die Auflösung der syntaktischen Konstruktion in nicht explizit verknüpfte Konstruktionen, die hinsichtlich ihrer Zusammengehörigkeit und Unterschiedlichkeit durch kontrastierende Intonationsmuster markiert sind. Als Schlüsselwörter für die Interpretation der Inszenierung fungieren die Ausdrücke für kognitive Prozesse (*damit rechnen* und *ganz anders kalkulieren*) in der Rahmenformulierung:

→herr antpöhler←

Haltung unverändert

wir müssen ja im: g v markt müssen wir damit rechnen

wenn wir also einen service bie"ten *

Kopf an Faust als Akzentuierung der N-Haltung

n=gewissen service heißt auch gleich strich * teurer↑ *2*

personalaufwand- * von der logistik- *1,5*

[-- \ / - - \ /]

wenig ware also wenig de:mark wert *

[- - - - - - - -]

durch die gegend zu fahrn↑ * zum kunden↑ * oft↑ *

[- - \ / - \ / v]

das heißt die aufträge

die: de:mark äh summe wird also pro auftrag eigentlich kleiner↓ **

Ende der N-Haltung

ch=muss also * ganz anders kalkulieren

wenn wir also einen schnellen service

also im direktvertrieb

zwar →auch in abrechnung über den fachgroßhandel gastronomie

ausholende Kreisbewegung der linken Hand

aber wenn wir das also so liefern wollen↓← *3*

schiebende Bewegung der rechten Hand gerade nach vorne,

„durch die Mitte“, Endpunkt auf „so“

Die folgenden langen Expansionen zeigen die Orientierung auf „noch mal von vorne anfangen und die Dinge im Zusammenhang darstellen“. DE stellt Voraussetzungen und Implikationen des gemeinsamen Geschäfts dar und bettet dieses in weitgefaste Kontexte der zukünftigen Marktentwicklung ein. Dabei wird die Grundsätzlichkeit der Behandlung in allgemeinen Aussagen, Maximen und Zielformulierungen explizit gemacht: →*sie wissen es*

*geht immer um die heiße wu"rst← [...] es muss ja auch spaß machen das geschäft * →also=s ge"ldverdienen dürfen wir ja nicht vergessen sondern← wir müssen auch * →daran spaß haben←[...] die"nstleistung * is dat a und o →is auch das was nur noch← * die zukunft bringt↑ ich möchte also einfach die zukunft also absichern.*

Die Begründung des Durchsetzungsanspruchs wird in diesem Fall klarer noch als in den vorausgehenden Beispielen ausgedrückt. Dies geschieht einerseits durch die Kompetenzdemonstration (in der Situationsanalyse und der Darstellung allgemeiner Mechanismen und Entwicklungstendenzen) und andererseits durch die Hervorhebung der Rolle als Träger der neuen Geschäftsidee: *<also ich möchte> ih"r know how also schon nutzen↑ von der qualität her * aber ich möchte auch gerne m/ ma:l sehn: oder ihre * signalwirkung in einem ma"rkt * wo ich denke der * zukunft hat↓.* Und dieser Aspekt der gut überlegten und präzisen Initiative erscheint auch in der dritten Reformulierung des Anliegens: ** so↓ * und jetzt möcht ich mal wissen →sie ham sicherlich sie ham auch meinen brief auch schon gelesen↑← [...] sie haben sich sicherlich auch da mal gedanken gemacht * was wa da ma"rketingsmäßig auch machen können↓.*

Spätestens angesichts dieser explizierenden Reformulierung der Aufgabe für AN wird deutlich, dass auch in diesem Beispiel die Ausgangslage im Sinne des Schemas „Eingreifen zur grundsätzlichen Voraussetzungssicherung“ gegeben ist. DE zeigt an, dass AN seiner Aufforderung „zum Preis zu kommen“ nicht in angemessener Weise, d.h. nicht unter Berücksichtigung der aus DES Sicht relevanten Voraussetzungen, nachgekommen ist. DE hat mit der Voraussetzungsklärung Erfolg: AN akzeptiert sofort und demonstriert sein Verstehen der besonderen Bedingungen des neuen Geschäfts (*ich habe mir natürlich * viele gedanken gemacht↓ * vor allen dingen aufgrund der * sich * a"nders stellenden situatio"n ** [...] und ich kann das sogar verstehen↑ ** weil sie" * he:rr destroyer mit noch * viel höheren kosten * rechnen mü"ssen↓*).

Bedeutsam für die Variation des gesprächsrhetorischen Musters ist, dass der Austausch von relevanten Voraussetzungen des Handelns als die entscheidende Zielgröße des Musters nicht nur durch JA-ABER- oder NICHT-SONDERN-Konstruktionen ausgedrückt werden kann, sondern auch durch

die Demonstration einer kontrastierenden Perspektive. Dem Aspekt der Zustimmungseinschränkung bzw. Zurückweisung entspricht der thematisch diskontinuierliche Anschluss. Der Demonstrationscharakter wird im Beispiel sowohl durch eine Inszenierung der Nachdenklichkeit als auch durch die anschließende wortreiche Darstellung deutlich.

5. Eingreifen und suggestives Andienen einer Perspektive

An einem letzten Beispiel soll eine verwandte Form der Inszenierung von Nachdenklichkeit gezeigt werden, die zur Verdeutlichung einer erforderlichen Perspektivenänderung dient. Die Inszenierung erscheint diesmal in Kombination mit einer Verwendung von oppositiven Verknüpfungsformativen. Der interessierende Vorgang ist eine Therapeutenintervention in einer Gesprächstherapiesitzung mit einer Therapeutin (TP) und einer Klientin (KL). Für die Therapie gilt ein spezifisches Arbeitsbündnis (KL berichtet und interpretiert, die TP spiegelt und steuert), und zu den zentralen Voraussetzungen aus Therapeutensicht gehört, dass KL über Emotionen spricht und damit Problemquellen für die Analyse und Bearbeitung zugänglich macht.

Über eine längere Strecke verläuft das Gespräch im Kreis, weil sich KL hinter einer rationalen Argumentation verschanzt und es keine Fortschritte in der Annäherung an die emotionalen Probleme gibt. Dann beginnt TP eine Intervention. In einem ersten Schritt reformuliert und interpretiert sie die bisherigen Aussagen von KL (*es is i.rgendwie auch was von nackt wehrlos von ungeheuer empfindlich hm*↑ * *also weh"rlos heißt ja auch ungeheuer empfindlich hm*↓). In einem zweiten Schritt wendet TP den Blick auf die aktuelle Therapie-Interaktion (*wie is das denn hier mit uns beiden*↑ * *ich mein hier stehen sie ja doch eher weh"rlos da*↑ ** *gefühlvoll*↑ *9*). Auf diese Intervention reagiert KL wiederum mit einer Rationalisierung wie vorher. In Reaktion darauf macht TP nach einer langen Pause (7 Sekunden) einen weiteren, insistierenden Vorstoß. Nach einer bestätigenden Verstehensmanifestation folgt ein ABER-Teil, der mit der Ankündigung *ich komme trotzdem noch mal zurück* die Unterbrechung der Aktivitätsprogression und das Zurückgreifen explizit aussagt und den noch weiter zu bedenkenden Gesichtspunkt hervorhebt (*sie zeigen sich ja hier ... von ihren schattensei-*

ten). Diese insistierende Wiedereinführung eines thematischen Aspekts behandelt die voraufgehende Bearbeitung durch KL als unzureichend:

825 TP: ja *7* ich glaub das kann ich verstehn also

826 TP: da kann ich verstehn dass auch so- * auch unsere rollen da=n

827 TP: schutz für sie sind ja↑ denn das is ja

828 KL: ja↑ stimmt

829 TP: irgendwie schon ne- * irgendwie eher eindeutig definiert↓ *

830 KL:

831 TP: ja ** laaber trotzdem ich komme |

832 KL: hm↓ |→natürlich hat das ach entschuldigung← |

833 TP: trotzdem noch mal zurück ich mein- * ähm- *

835 TP: sie zeigen sich ja hier- ** ja von ihren schattenseiten↑ *

836 TP: und nich von ihren schokoladenseiten↑ *5*

Der ABER-Teil setzt eine Klärungsaktivität relevant. Mit der Fortsetzung der Äußerung tritt TP in die Realisierung der projizierten Klärung ein. Ein erster, mit EINERSEITS eingeleiteter Teil reformuliert noch einmal KLs Erklärungsansatz wie bereits im JA-Teil (vgl. *ich glaub das kann ich verstehn*, Z. 825ff.) und demonstriert mit der Expansion der Darstellung ihr Verstehen:

837 TP: so einerseits ham wir jetzt gesagt so die rolle- * die rollen schützen↓ *

838 TP: sie sind freiwillig gekommen↓ * also ich bin nicht diejenige

839 TP: die auf sie zukommt und sie irgendwie kra"llt sondern sie

840 TP: sind zu mir gekommen und ham mir zu verstehen gegeben- *

841 TP: ich möchte gerne etwas besprechen

842 TP: mir klarheit verschaffen↑ * hilf mir↑ ja↑ *

843 TP: das verhindert auch so dieses zupackende und krallende↑ *8*

Für den durch EINERSEITS projizierten ANDERERSEITS-Teil ist die Behandlung des Klärungsbedarfs relevant gesetzt, den der voraufgehende ABER-Teil formuliert hatte. Es folgt eine Segmentierung durch eine lange Pause (8 Sek.). Die anschließende Formulierung des zweiten Teils schließt in diskontinuierlicher Weise; an der Stelle von ANDERERSEITS erscheint eine syntaktisch unverbundene inszenierende Darstellung der Nachdenklichkeit, genauer des gedanklichen Absorbiertseins:

- 844 TP: ich häng irgendwie noch im kopp dran ja
 845 TP: ich häng im kopp dran was es– *4* ob es noch andere– *
 846 TP: bedingungen gibt die die unsere situation hie"r anders macht ↑ *
 847 TP: als das was sie sonst l(...)|
 848 KL: lnaja l ich meine sicher wir

Die Grundsätzlichkeit der Intervention wird zum einen durch die relativ expandierte Feststellung des aktuellen Standes angezeigt, zum anderen durch die Inszenierung des Nachdenkens. Konstitutiv dafür sind die explizite Aussage (*ich häng irgendwie noch im kopp dran*), die das lange Schweigen vorher interpretiert, ihre Wiederholung als eine Form der Verlangsamung der thematischen Progression und die folgende lange Pause, in der gleichsam das „im Kopf dran hängen“ erneut greifbar wird. Diese Inszenierung symbolisiert eine hartnäckige und „tiefe“ Suche, die sich nicht vorschnell mit ersten Klärungsansätzen zufrieden gibt. Die demonstrierte Klärungsperspektive wird zur Übernahme angedient.

Die Therapeutenintervention hat letztlich Erfolg: KL gibt einen Problemaspekt preis, indem sie die Unterschiedlichkeit der Beziehung zu TP und zu anderen Menschen darstellt, und TP bearbeitet diesen Punkt weiter mit einer Folge von Nachfragen zum Gefährdungspotenzial der „tieferen“ Beziehungen.

In diesem Beispiel gibt es wieder eine Steigerungssequenz mit zwei Ansätzen (reflexive Rückwendung auf die Therapiesituation und Insistieren). Die rhetorische Stärke der Inszenierung des Nachdenkens in Verbindung mit diskontinuierlichem Anschluss zeigt sich erneut; diesmal bildet sie den Höhepunkt und Abschluss der redefinierten Aufgabenstellung.

6. Voraussetzungsklärung und Führung im Gespräch

Die Beispielanalysen haben dazu gedient, die Musterhaftigkeit des gesprächsrhetorischen Verfahrens „Eingreifen zur grundsätzlichen Voraussetzungsklärung“ zu belegen. Zugleich haben sie Einblick in das Variationspektrum gegeben, indem sie unterschiedliche Ausführungen der konstitutiven Elemente sichtbar gemacht haben: unterschiedliche Grade der Dring-

lichkeit des Eingreifens, „Austausch“ der fraglichen Voraussetzungen als Zurückweisung und Richtigstellung oder als suggestives Andienen einer Perspektivenübernahme, zudem Grade der Härte und Explizitheit der Zurückweisung, den Einsatz von Argumentation und rhetorischer Inszenierung sowie Abstufungen der Modalität der Durchsetzung (direktive Setzung einer Perspektive als verbindliche Handlungsorientierung im Rahmen eines asymmetrischen, hierarchisch geprägten Rollenverhältnisses, Aushandlung in einer komplementär symmetrischen Rollenkonstellation, „nachdenkliches“ und suggestives Andienen einer Perspektivenänderung); schließlich auch der unterschiedliche Aufwand der Legitimation des Durchsetzungsanspruchs, der in allen Fällen durch Kompetenz fundiert ist, darüber hinaus aber auch durch die Akteursrolle und das Rollenverhältnis.

Alle Fälle belegen, dass Eingreifen zur grundsätzlichen Voraussetzungsklärung mit einer zumindest vorübergehenden Führung im Gespräch verbunden ist, die jeweils auch Konsequenzen für die weitere Interaktion hat, wie u.a. am Erfolg bei den Adressaten erkennbar wird. Offensichtlich besteht auch eine Affinität zwischen situativen Rollen und der Wahl und Durchführung des Musters, und dieser Zusammenhang wird u.a. in der Legitimation des Durchsetzungsanspruchs erkennbar. In der Regel sind es die Situationsmächtigen, die Sachwalter eines Handlungszusammenhanges, die mit einer grundsätzlichen Voraussetzungsklärung eingreifen. Zugleich hat das Muster das Potenzial, Situationsdominanz zu etablieren. Wegen des relativ großen Aufwandes wird das Muster nur selten und nur aus triftigem Anlass gewählt (in allen untersuchten Interaktionen, in denen es vorkommt, erscheint es nur einmal), aber die Musterrealisierung ist jeweils erkennbarer Bestandteil weiter gespannter Aktivitäten der Führung im Gespräch (zur Analyse von Führungshandeln im Gespräch vgl. a. Schmitt 2001).

7. Transkriptionserläuterung

xx↑, xx↓, xx–	Schlussintonation steigend / fallend / in der Schwebel
<xxx>, >xxx<	lauter / leiser
→xxx←, ←xxx→	schneller / langsamer
xxx	Überlappung
xxx=xx	Verschleifung, Kontraktion von Wörtern
* ** *3*	Pausen
xx“x	starker Akzent
xx:x	Dehnung

8. Literatur

- Apeltauer, Ernst (1980): Nichtakkordierende Sprechhandlungen (NASH). In: Kühlwein, Wolfgang/Raasch, Albert (Hg.): Sprache und Verstehen. Mainz. S. 69-78.
- Hartung, Wolfdietrich (1996): *wir könn=n darüber ruhig weitersprechen bis mittags wenn wir wollen*. Die Bearbeitung von Perspektiven-Divergenzen durch das Ausdrücken von Gereiztheit. In: Kallmeyer (Hg.), S. 119-189.
- Kallmeyer, Werner (1977): Verständigungsprobleme in Alltagsgesprächen. Zur Identifizierung von Sachverhalten und Handlungszusammenhängen. In: Der Deutschunterricht 29, 6, S. 52-69.
- Kallmeyer, Werner (1999): Others' Inserts in an ongoing turn. Some Sequential, Grammatical, and Rhetoric Observations. In: Rigotti, Eddo (Hg.): Rhetoric and Argumentation. Tübingen. S. 255-268.
- Kallmeyer, Werner (Hg.) (1996): Gesprächsrhetorik. Rhetorische Verfahren im Gesprächsprozeß. Tübingen. (= Studien zur deutschen Sprache 4).
- Kallmeyer, Werner/Schmitt, Reinhold (1996): Forcieren oder die verschärfte Gangart. In: Kallmeyer (Hg.), S. 19-118.
- Kallmeyer, Werner/Schmitt, Reinhold (i.Vorb.): Formulieren im Gespräch. In: Gesprächsforschung – Online-Zeitschrift zur verbalen Interaktion. <http://www.gespraechsforschung-ozs.de>. (ISSN 1617-1837).
- Keim, Inken/Schütte, Wilfried (Hg.) (i.Dr.): Soziale Welten und kommunikative Stile. Festschrift für Werner Kallmeyer zum 60. Geburtstag. Tübingen.
- Schank, Gerd/Schwitalla, Johannes (Hg.) (1987): Konflikte in Gesprächen. Tübingen.
- Schegloff, Emanuel/Jefferson, Gail/Sacks, Harvey (1977): The preference for self-correction in the organization of repair in conversation. In: Language 53-2, S. 361-382.
- Schmitt, Reinhold (2001): Von der Videoaufzeichnung zum Konzept „Interaktives Führungshandeln“: Methodische Probleme einer inhaltlich orientierten Gesprächsanalyse. In: Gesprächsforschung – Online-Zeitschrift zur verbalen Inter-

aktion. Ausg. 2, S. 141-192. <http://www.gespraechsforschung-ozs.de>. (ISSN 1617-1837).

- Schwitalla, Johannes (1979): Nonresponsive Antworten. In: Deutsche Sprache 3, S. 193-211.
- Spranz-Fogasy, Thomas (1986): 'widersprechen' – Zu Form und Funktion eines Aktivitätstyps in Schlichtungsgesprächen. Eine gesprächsanalytische Untersuchung. Tübingen. (= Forschungsberichte des Instituts für deutsche Sprache 62).
- Spranz-Fogasy, Thomas (i.Dr. a): Alles Argumentieren oder was? – Zur Konstitution von Argumentation in Gesprächen. In: Deppermann, Arnulf/Hartung, Martin (Hg.): Argumentieren im Gespräch. Tübingen.
- Spranz-Fogasy, Thomas (i.Dr. b): Interaktionsorganisation als (meta-)kommunikative Ressource des Argumentierens. In: Bastian, Sabine/Hammer, Françoise (Hg.): Argumentation und Metakommunikation. Tübingen. (= Reihe EUROGERMANISTIK).
- Spranz-Fogasy, Thomas (i.Dr. c): Das letzte Wort. Untersuchungen zum Kontrollhandeln gesellschaftlicher Führungskräfte. In: Keim/Schütte (Hg.), S. 113-135.
- Stickel, Gerhard (1970): Untersuchungen zur Negation im heutigen Deutsch. Braunschweig.
- Stickel, Gerhard (1972): 'Ja' und 'Nein' als Kontroll- und Korrektursignale. In: Linguistische Berichte 17, S. 12-17.
- Streeck, Jürgen/Kallmeyer, Werner (2001): Interaction by inscription. In: Journal of Pragmatics 33, S. 465-490.